



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน

ที่ ขก ๕๒๐๖/๓๑๕

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครขอนแก่น

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน *พลัทธิพร*

ตามที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ซึ่งมีหน้าที่ในการบริการประชาชนที่มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลข่าวสารนั้น ในการนี้ศูนย์ข้อมูลฯ ขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครขอนแก่น ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุรภา นะรินยา)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายพิชิตพงษ์ สิตพงษ์)
ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครขอนแก่น

(นางอินทิรา มารเจริญ)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

๒๙ มี.ค. ๖๔

(นายกาญจน์ วันนุประธรรม)

หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

(นางกุลธิดา แสนสะอาด)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลนครขอนแก่น

ทราบ

(นายวิทยา ภูโฆสาร)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีนครขอนแก่น

31 มี.ค. 2564

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลนครขอนแก่น

ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 - เดือนมีนาคม 2564

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีจุดประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และต้องการความทราบความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตอบแบบสำรวจทั้งหมด จำนวน 47 ชุด ซึ่งอธิบายสรุปโดยย่อ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	21	44.7
- หญิง	26	55.3
รวม	47	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 และเพศชายมีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	4	8.5
- ตั้งแต่ 20 – 29 ปี	15	31.9
- ตั้งแต่ 30 – 39 ปี	9	19.1
- ตั้งแต่ 40 – 49 ปี	15	31.9
- ตั้งแต่ 50 – 59 ปี	3	6.4
- สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.1
รวม	47	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี มากที่สุด มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 และน้อยสุด สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ตารางที่ 3 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
3. วุฒิมัธยมศึกษา		
- ประถมศึกษา	3	6.4
- มัธยมศึกษา	1	2.1
- ปวช.	6	12.8
- ปวส.	3	6.4
- ปริญญาตรี	31	66.0
- สูงกว่าปริญญาตรี	3	6.4
รวม	47	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 31 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.0 และน้อยสุด มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	53.2
- พนักงานบริษัท	1	2.1
- เจ้าของธุรกิจ	1	2.1
- นักเรียน/นักศึกษา	18	38.3
- ค้าขาย	-	-
- แม่บ้าน	2	4.3
รวม	47	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 25 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.2 และน้อยสุด คือ พนักงานบริษัท มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ

ที่	ประเด็น	ดีมาก		ดี		ปานกลาง		น้อย		ปรับปรุง		\bar{X} (S.D.)	ผล
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1	สถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูล ข่าวสารเหมาะสม หรือไม่	39	83.0	8	17.0	-	-	-	-	-	-	4.82 (0.37)	มาก ที่สุด
2	การนำข้อมูลข่าวสารไป ใช้ประโยชน์	39	83.0	8	17.0	-	-	-	-	-	-	4.82 (0.37)	มาก ที่สุด
3	ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ (ค้นหาข้อมูลข่าวสาร)	41	87.2	6	12.8	-	-	-	-	-	-	4.87 (0.33)	มาก ที่สุด
4	ความสะดวกรวดเร็ว ใน การให้บริการ (อ่านวารสาร)	32	68.1	15	31.9	-	-	-	-	-	-	4.68 (0.47)	มาก ที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็ว ใน การให้บริการ (ยืมวารสาร)	35	74.5	12	25.5	-	-	-	-	-	-	4.74 (0.44)	มาก ที่สุด
6	ความสะดวกรวดเร็ว ใน การให้บริการ (Internet)	38	80.9	9	19.1	-	-	-	-	-	-	4.80 (0.39)	มาก ที่สุด
7	การบริการของ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ที่มีต่อผู้รับบริการ	41	87.2	6	12.8	-	-	-	-	-	-	4.87 (0.33)	มาก ที่สุด
8	การให้บริการ ภาพรวม ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	41	87.2	6	12.8	-	-	-	-	-	-	4.87 (0.33)	มาก ที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน												4.87 (0.33)	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประเด็น ความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้บริการ (ค้นหาข้อมูลข่าวสาร) การบริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ที่มีต่อผู้รับบริการ และการให้บริการภาพรวมของศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย **4.87** (S.D.= 0.33) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และ สถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเหมาะสมหรือไม่ การนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ประโยชน์ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย **4.82** (S.D.= 0.37) คิดเป็นร้อยละ 96.40

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะ

-
-

เกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ย

4.51 – 5.00	มากที่สุด (5)
3.51 – 4.50	มาก (4)
2.51 – 3.50	ปานกลาง (3)
1.51 – 2.50	น้อย (2)
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด (1)

คิดเป็นร้อยละ

$$4.87 * 100 = \text{หาร } (/) 5 = 97.40$$