



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ ขก ๕๒๐๖/๑๐๐๘

วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครขอนแก่น

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตามที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ซึ่งมีหน้าที่ในการบริการประชาชนที่มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลข่าวสารนั้น ในการนี้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๘ - เดือนกันยายน ๒๕๖๘ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรณิดา เค้าแคน)

ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์

เรียน ปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นางอินทิรา มารเจริญ)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

๘ ก.ย. ๖๘

(นางสาวเบญจวรรณ ศิริปรุ)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

(นายกาญจน์ วันนุประธรรม)

หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

เรียน นายกเทศมนตรี

เพื่อโปรดทราบ

(นางเพ็ญศรี เพนทิลละ)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลนครขอนแก่น

- 8 ก.ย. 2568

ทราบ

(นายประสิทธิ์ ทองแห่งประเทศไทย)

นายกเทศมนตรีนครขอนแก่น

8 ก.ย. 2568

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลนครขอนแก่น

ระหว่างเดือนเมษายน 2568 - เดือนกันยายน 2568

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีจุดประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และต้องการความทราบความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตอบแบบสำรวจทั้งหมด จำนวน 73 ชุด ซึ่งอธิบายสรุปโดยย่อ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	55	75.34
- หญิง	18	24.65
รวม	73	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเพศหญิง มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	41	56.2
- ตั้งแต่ 20 – 29 ปี	13	17.8
- ตั้งแต่ 30 – 39 ปี	2	2.7
- ตั้งแต่ 40 – 49 ปี	2	2.7
- ตั้งแต่ 50 – 59 ปี	15	20.5
- ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป		
รวม	73	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มากที่สุด มีจำนวน 41 คน

คิดเป็นร้อยละ 56 และอายุตั้งแต่ 30-39 ปี และ น้อยสุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3

ตารางที่ 3 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
3. วุฒิกการศึกษา		
- ประถมศึกษา	23	31.5
- มัธยมศึกษา	17	23.3
- ปวช.	10	13.7
- ปวส.	6	8.2
-ปริญญาตรี	17	23.3
รวม	73	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวน 23 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 และน้อยสุด มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	18	24.7
- พนักงานบริษัท	8	11.0
- เจ้าของธุรกิจ	1	1.4
- นักเรียน/นักศึกษา	46	63.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 46 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63 และน้อยสุด คือ เจ้าของธุรกิจ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ

ที่	ประเด็น	ดีมาก		ดี		ปานกลาง		น้อย		ปรับปรุง		$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1	สถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเหมาะสมหรือไม่	11	15.1	61	83.6	-	-	-	-	-	-	4.59 (0.52)	มากที่สุด
2	การนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ประโยชน์	70	95.9	3	4.1	-	-	-	-	-	-	4.59 (0.52)	มากที่สุด
3	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค้นหาข้อมูลข่าวสาร)	69	94.5	4	5.5	-	-	-	-	-	-	4.47 (0.62)	มาก
4	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (อ่านวารสาร)	70	95.9	3	4.1	-	-	-	-	-	-	4.08 (0.78)	มาก
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ยืมวารสาร)	70	95.9	3	4.1	-	-	-	-	-	-	4.12 (0.78)	มาก
6	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (Internet)	64	87.7	9	12.3	-	-	-	-	-	-	4.49 (0.57)	มาก
7	การบริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ที่มีต่อผู้รับบริการ	58	79.5	15	20.5	-	-	-	-	-	-	4.52 (0.53)	มากที่สุด
8	การให้บริการ ภาพรวมของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	52	71.2	15	20.5	-	-	-	-	-	-	4.50 (0.53)	มาก
รวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน												4.98 (0.14)	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประเด็น การนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ประโยชน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย 4.59 (S.D.= 0.52) คิดเป็นร้อยละ 91.8 และการบริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ที่มีต่อผู้รับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย 4.52 (S.D.= 0.53) คิดเป็นร้อยละ 90.4

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

$$4.59 \times 100 = \text{หาร } (/) 5 = 91.8$$