



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ ขก ๕๒๐๖/๑๐๗๙

วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครขอนแก่น

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตามที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ซึ่งมีหน้าที่ในการบริการประชาชนที่มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลข่าวสารนั้น ในการนี้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครขอนแก่น ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๗ - เดือนกันยายน ๒๕๖๗ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรณิดา คำแคน)  
ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์

(นางสาวเบญจวรรณ ศิริปฐ)  
นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการ

(นายกาญจน์ วินนุประธรรม)  
หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

ปลัดเทศบาล  
-เพื่อโปรดทราบ

(นางอินทิรา ชารเจริญ)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

17 กอ. ๖7

(นายวิชาชัย รินรมย์ศิริ)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครขอนแก่น

เรียน นายกเทศมนตรี  
- เพื่อโปรดทราบ

(นางกฤษณา แสนสะอาด)  
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดเทศบาลนครขอนแก่น

17 กย. 2567

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลนครขอนแก่น

ระหว่างเดือนเมษายน 2567 - เดือนกันยายน 2567

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีจุดประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และต้องการความทราบ  
ความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตอบแบบสำรวจทั้งหมด จำนวน 76 ชุด ซึ่งอธิบายสรุปโดยย่อ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
- ชาย	56	73.7
- หญิง	20	26.3
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7  
และเพศหญิง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
<b>2. อายุ</b>		
- ต่ำกว่า 20 ปี	33	43.4
- ตั้งแต่ 20 – 29 ปี	23	30.3
- ตั้งแต่ 30 – 39 ปี	1	1.3
- ตั้งแต่ 40 – 49 ปี	6	7.9
- ตั้งแต่ 50 – 59 ปี	13	17.1
- ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป		
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มากที่สุด มีจำนวน 33 คน  
คิดเป็นร้อยละ 43.4 และอายุตั้งแต่ 30-39 ปี น้อยสุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 3 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. วุฒิกการศึกษา</b>		
- ประถมศึกษา	18	23.7
- มัธยมศึกษา	4	5.3
- ปวช.	5	6.6
- ปวส.	12	15.8
-ปริญญาตรี	37	48.7
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิกศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 37 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.7 และน้อยสุด มีวุฒิกศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ</b>		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	11.8
- พนักงานบริษัท	8	10.5
- เจ้าของธุรกิจ	-	-
- นักเรียน/นักศึกษา	58	76.3
- ค้าขาย	1	1.3
- แม่บ้าน	-	-
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 58 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.3 และน้อยสุด คือ ค้าขาย มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

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	สถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูล ข่าวสารเหมาะสม หรือไม่	7	9.2	69	90.8	-	-	-	-	-	-	4.09 (0.29)	มาก
2	การนำข้อมูลข่าวสารไป ใช้ประโยชน์	70	92.1	6	7.9	-	-	-	-	-	-	4.92 (0.27)	มาก ที่สุด
3	ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ (ค้นหาข้อมูลข่าวสาร)	67	88.2	9	11.8	-	-	-	-	-	-	4.88 (0.32)	มาก ที่สุด
4	ความสะดวกรวดเร็ว ใน การให้บริการ (อ่านวารสาร)	67	88.2	9	11.8	-	-	-	-	-	-	4.88 (0.32)	มาก ที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็ว ใน การให้บริการ (ยืมวารสาร)	62	81.6	14	18.4	-	-	-	-	-	-	4.81 (0.39)	มาก ที่สุด
6	ความสะดวกรวดเร็ว ใน การให้บริการ (Internet)	9	11.8	67	88.2	-	-	-	-	-	-	4.11 (0.32)	มาก
7	การบริการของ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ที่มีต่อผู้รับบริการ	69	90.8	7	9.2	-	-	-	-	-	-	4.90 (0.29)	มาก ที่สุด
8	การให้บริการ ภาพรวม ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	55	72.4	21	27.6	-	-	-	-	-	-	4.72 (0.45)	มาก ที่สุด
<b>รวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน</b>												4.92 (0.27)	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประเด็น การนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ประโยชน์  
 ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ(ค้นหาข้อมูลข่าวสาร) ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ(อ่านวารสาร)  
 ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ(พิมพ์วารสาร) การบริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ที่มีต่อผู้รับบริการ และ  
 การให้บริการภาพรวมของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย 4.92 (S.D.= 0.27)  
 คิดเป็นร้อยละ 98.40 และสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเหมาะสมหรือไม่ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ  
 (Internet) พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย 4.11 (S.D.= 0.32 ) คิดเป็นร้อยละ 82.20

**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

$$4.92 * 100 = \text{หาร } ( / ) 5 = 98.40$$





### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ ยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
 ที่ ขก ๕๒๐๖/๒๕๖ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗  
 เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครขอนแก่น

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตามที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ซึ่งมีหน้าที่ในการบริการประชาชนที่มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลข่าวสารนั้น ในการนี้ศูนย์ข้อมูลฯ ขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๗ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรณิดา เค้าแค้น)  
 ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์

(นางสาวเบญจวรรณ ศิริปรุ)  
 นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

(นายกาญจน์ วันนุประธรรม)  
 หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

(นายวัชชัย รื่นรมย์สิริ)  
 รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
 นายกเทศมนตรีนครขอนแก่น

12 มีค. 2567

เรียน ปลัดเทศบาล  
 -เพื่อโปรดทราบ

(นางอินทิรา ชารเจริญ)  
 ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
 12 มีค. 67

เรียน นายกเทศมนตรี  
 - เพื่อโปรดทราบ

(นางกฤษณา แสนสอาด)  
 รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน  
 ปลัดเทศบาลนครขอนแก่น

## รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลนครขอนแก่น

ระหว่างเดือนตุลาคม 2566 - เดือนมีนาคม 2567

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีจุดประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และต้องการความทราบความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตอบแบบสำรวจทั้งหมด จำนวน 50 ชุด ซึ่งอธิบายสรุปโดยย่อ ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
- ชาย	29	58
- หญิง	21	42
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58 และเพศหญิง มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42

ตารางที่ 2 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
<b>2. อายุ</b>		
- ต่ำกว่า 20 ปี	7	14
- ตั้งแต่ 20 – 29 ปี	15	30
- ตั้งแต่ 30 – 39 ปี	8	16
- ตั้งแต่ 40 – 49 ปี	5	10
- ตั้งแต่ 50 – 59 ปี	14	28
- ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป	1	2
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี มากที่สุด มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป น้อยสุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 3 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. วุฒิกการศึกษา</b>		
- ประถมศึกษา	7	14
- มัธยมศึกษา	1	2
- ปวช.	10	20
- ปวส.	7	14
-ปริญญาตรี	25	50
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 25 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 และน้อยสุด มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ</b>		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	18	36
- นักเรียน/นักศึกษา	22	44
- ค้าขาย	5	10
- แม่บ้าน	5	10
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 22 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44 และน้อยสุด คือ ค้าขายและแม่บ้าน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10



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	สถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูล ข่าวสารเหมาะสม หรือไม่	19	38	31	62	-	-	-	-	-	-	4.38 (0.49)	มาก
2	การนำข้อมูลข่าวสารไป ใช้ประโยชน์	48	96	2	4	-	-	-	-	-	-	4.96 (0.19)	มาก ที่สุด
3	ความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้บริการ (ค้นหาข้อมูลข่าวสาร)	48	96	2	4	-	-	-	-	-	-	4.96 (0.19)	มาก ที่สุด
4	ความสะดวกรวดเร็ว ใน การให้บริการ (อ่านวารสาร)	49	98	1	2	-	-	-	-	-	-	4.98 (0.14)	มาก ที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็ว ใน การให้บริการ (ยืมวารสาร)	48	96	2	4	-	-	-	-	-	-	4.96 (0.19)	มาก ที่สุด
6	ความสะดวกรวดเร็ว ใน การให้บริการ ( Internet)	47	94	1	2	-	-	-	-	-	-	4.02 (0.24)	มาก
7	การบริการของ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ที่มีต่อผู้รับบริการ	46	92	4	8	-	-	-	-	-	-	4.92 (0.27)	มาก ที่สุด
8	การให้บริการ ภาพรวม ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	45	90	5	10	-	-	-	-	-	-	4.90 (0.30)	มาก ที่สุด
<b>รวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน</b>												4.98 (0.14)	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ(อ่านวารสาร) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย **4.98** (S.D.= **0.14**) คิดเป็นร้อยละ 99 และสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเหมาะสมหรือไม่ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย **4.38** (S.D.= **0.49**) คิดเป็นร้อยละ 87.6

## 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

$$4.98 * 100 = \text{หาร } (/) 5 = 99$$