



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

จัดทำโดย : ฝ่ายวิจัยและประเมินผล  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

**1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน**

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
2. นำผลไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

**2. ขอบเขตการประเมิน**

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

ในการประเมินครั้งนี้ได้ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ 2 การรับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

**4. การรวบรวมข้อมูล**

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 324 ชุด

**5. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percent = %)
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )

การแปลความหมายข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) แต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

## 6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การรับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

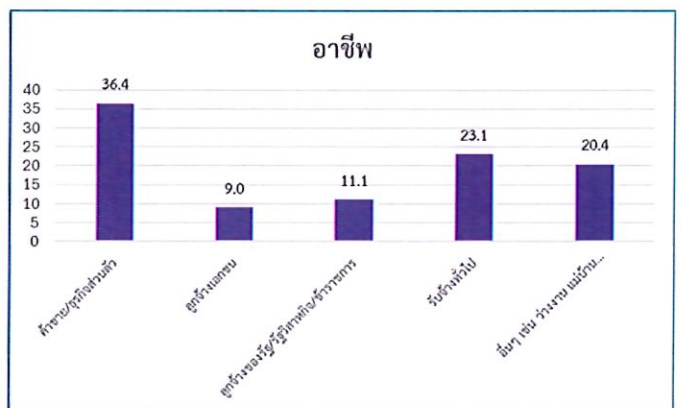
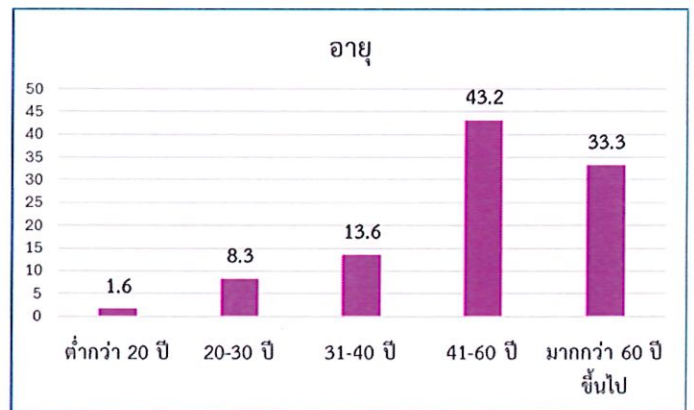
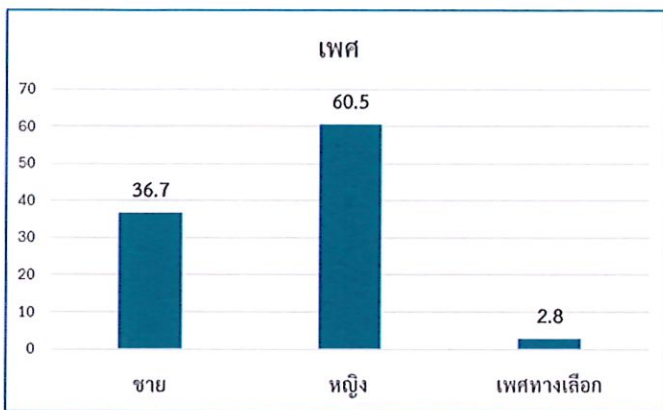
### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	119	36.7
1.2 หญิง	196	60.5
1.3 เพศทางเลือก	9	2.8
<b>2. อายุ</b>		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.6
2.2 20-30 ปี	27	8.3
2.3 31-40 ปี	44	13.6
2.4 41-60 ปี	140	43.2
2.5 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	108	33.3
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
3.1 ไม่เคยศึกษา	5	1.5
3.2 ประถมศึกษา	54	16.7
3.3 มัธยมศึกษาตอนต้น	63	19.4
3.4 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	89	27.5
3.5 ปวส./ปวท./อนุปริญญา	35	10.8
3.6 ปริญญาตรี	69	21.3
3.7 สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.8
<b>4. อาชีพ</b>		
4.1 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	118	36.4
4.2 ลูกจ้างเอกชน	29	9.0
4.3 ลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	36	11.1
4.4 รับจ้างทั่วไป	75	23.1
4.5 อื่นๆ เช่น ว่างาน แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ	66	20.4
<b>รวม</b>	<b>324</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 1 พบว่า จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด (จำนวน 196 คน) คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาเป็นเพศชาย(จำนวน 119 คน) คิดเป็นร้อยละ 36.7 และเพศทางเลือก(จำนวน 9 คน) คิดเป็นร้อยละ 2.8 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.3 สำหรับอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.6 สำหรับระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าจบมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงจากระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.3 และไม่เคยศึกษามีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.5 และประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ 36.4 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.1 และประกอบอาชีพลูกจ้างเอกชนมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.0

แผนภูมิ 1 แสดงร้อยละข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม



ส่วนที่ 2 การรับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
 ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยรับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ข้อมูลการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การรับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม		
1.1 เคย	292	90.1
1.2 ไม่เคย	32	9.9
2. ช่องทางที่รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
2.1 เว็บไซต์เทศบาลเมืองมหาสารคาม (www.mkm.go.th)	140	47.9
2.2 Facebook ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	151	51.7
2.3 LINE “รักษ์เมืองมหาสารคาม”	160	54.8
2.4 ทางโทรศัพท์	29	9.9
2.5 มาติดต่อด้วยตนเอง	59	20.2
2.6 ป้ายประกาศ/เสียงตามสาย	138	47.3
2.7 อื่น ๆ	16	4.9
3. วัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
3.1 ขอข้อมูลทั่วไป	218	74.7
3.2 ขอเอกสารของทางราชการ	101	34.6
3.3 ติดตามเรื่องเรียน	78	26.7
3.4 ใช้ประกอบการดำเนินงาน/ธุรกิจ	34	11.6
3.5 อื่นๆ	6	1.8
<b>รวม</b>	<b>324</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยได้รับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ 90.1 และไม่เคยรับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีเพียงร้อยละ 9.9 สำหรับช่องทางที่รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคามส่วนใหญ่เป็นช่องทางจาก LINE “รักษ์เมืองมหาสารคาม” คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาจากช่องทาง Facebook ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ 51.7 เว็บไซต์เทศบาลเมืองมหาสารคาม (www.mkm.go.th) คิดเป็นร้อยละ 47.9 และป้ายประกาศ/เสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 47.3 โดยมีวัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อขอข้อมูลทั่วไปเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมาขอเอกสารของทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 34.6 ติดตามเรื่องเรียน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และใช้ประกอบการดำเนินงาน/ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.6 สำหรับวัตถุประสงค์อื่นๆ มีเพียงร้อยละ 1.8 เท่านั้น

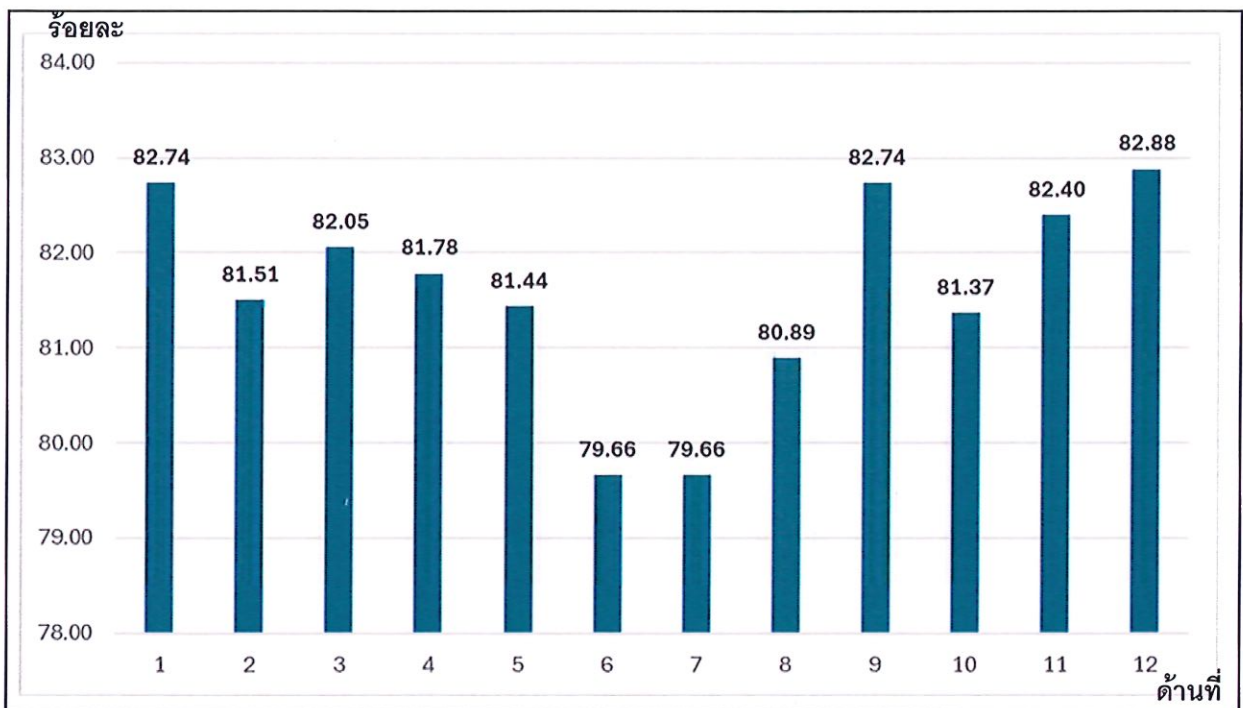
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ตาราง 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคามได้สะดวกรวดเร็ว	82.74	4.14	0.73	มาก
2.เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	81.51	4.08	0.73	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้วยความสุภาพ	82.05	4.10	0.77	มาก
4.เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้คำแนะนำชัดเจน ถูกต้อง	81.78	4.09	0.71	มาก
5.เว็บไซต์/facebook/LINE/TikTok/YOUTUBE ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ใช้งานง่าย	81.44	4.07	0.76	มาก
6.เว็บไซต์/facebook/LINE/TikTok/YOUTUBE ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความเสถียร	79.66	3.98	0.76	มาก
7.เว็บไซต์/facebook/LINE/TikTok/YOUTUBE ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการอัปเดตข้อมูลสม่ำเสมอ	79.66	3.98	0.81	มาก
8.ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	80.89	4.04	0.75	มาก
9.ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน	82.74	4.14	0.69	มาก
10.การนำเสนอข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เข้าใจง่าย (ภาษา/รูปแบบ)	81.37	4.07	0.71	มาก
11.ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลโดยรวม	82.40	4.12	0.71	มาก
12.ท่านมีแนวโน้มจะใช้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคามอีกในอนาคต	82.88	4.14	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>81.59</b>	<b>4.08</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 81.59 ซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการมีแนวโน้มจะใช้ บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.88 รองลงมามีความพึงพอใจ ต่อด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคามได้สะดวกรวดเร็วและด้านข้อมูล ข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความทันสมัยเป็นปัจจุบันซึ่งมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 82.74 ตามลำดับ สำหรับด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.66 คือเว็บไซต์/ facebook/LINE/TikTok/YOUTUBE ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความเสถียร และการอัปเดตข้อมูลอยู่ สม่าเสมอ

แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชน ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานอยู่ในระดับที่ดี อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะบางประการที่ควรนำไปพิจารณาปรับปรุง ดังนี้

1. การให้บริการในบางช่วงเวลาอาจมีความล่าช้า ควรพิจารณาปรับปรุงกระบวนการให้มีความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเสียงตามสาย เนื่องจากบางพื้นที่ยังประสบปัญหาเสียงไม่ชัดเจน และจุดติดตั้งหอกระจายข่าวยังไม่เพียงพอและยังไม่ครอบคลุม
3. ควรพิจารณาเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น การใช้รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เพื่อให้ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและสม่าเสมอ
4. มีข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการงานบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การตัดหญ้า บริเวณถนนในชุมชน ควรกำหนดความถี่ให้เหมาะสม (เช่น ทุก 2 เดือน) เพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของพื้นที่ และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการกิ่งไม้และขยะ ควรดำเนินการ อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก  
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
2. นำผลไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  ชาย  หญิง  เพศทางเลือก
2. อายุ  ส่ำกว่า 20 ปี  20-30 ปี  31-40 ปี  41-60 ปี  มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  ไม่เคยศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 ปวส./ปวท./อนุปริญญา ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  เกษตรกร  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  ลูกจ้างเอกชน  ลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ  
 รับจ้างทั่วไป  อื่น ๆ ระบุ.....

**ส่วนที่ 2 การรับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม**

5. ท่านเคยรับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม หรือไม่  
 เคย (ถามต่อ)  ไม่เคย (ข้ามไปส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม)
6. ช่องทางที่ท่านใช้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 เว็บไซต์เทศบาลเมืองมหาสารคาม(www.mkm.go.th)  
 Facebook ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
 LINE “รักเมืองมหาสารคาม”  
 ทางโทรศัพท์  
 มาติดต่อด้วยตนเอง  
 ป้ายประกาศ/เสียงตามสาย  
 อื่น ๆ.....
7. วัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
 ขอข้อมูลทั่วไป  
 ขอเอกสารของทางราชการ  
 ติดตามเรื่องร้องเรียน  
 ใช้ประกอบการค้าเป็นงาน/ธุรกิจ  
 อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคามได้สะดวกรวดเร็ว					
2.เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย					
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้วยความสุภาพ					
4.เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้คำแนะนำชัดเจน ถูกต้อง					
5.เว็บไซต์/ <a href="#">facebook</a> /LINE/TIKTOK/YOUTUBE ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ใช้งานง่าย					
6.เว็บไซต์/ <a href="#">facebook</a> /LINE/TIKTOK/YOUTUBE ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความเสถียร					
7.เว็บไซต์/ <a href="#">facebook</a> /LINE/TIKTOK/YOUTUBE ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการอัปเดตข้อมูลสม่ำเสมอ					
8.ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					
9.ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน					
10.การนำเสนอข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคามเข้าใจง่าย (ภาษา/รูปแบบ)					
11.ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลโดยรวม					
12.ท่านมีแนวโน้มจะใช้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคามอีกในอนาคต					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือไม่

.....

.....

.....



ตอบแบบสอบถาม  
ด้วยการ สแกนคิวอาร์โค้ด

