

สรุปการประมวลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (ศขก.)

ประจำปีงบประมาณ 2555

(6 เดือนแรก เดือน ตุลาคม 2554 ถึง มีนาคม 2555)

จัดทำโดย

แผนกวิเคราะห์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (วข.)

ออกแบบสำรวจ และรวบรวมข้อมูล

และ

แผนกพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร (พข.)

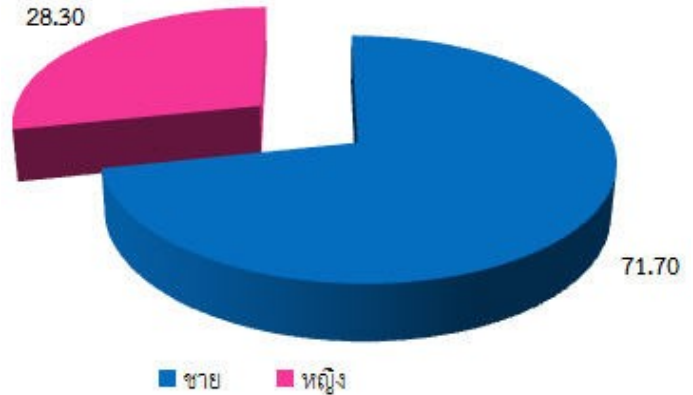
ประมวลผลและสรุปผล

# กองข้อมูลข่าวสาร (กขส.)

## สำนักผู้ว่าการ (สพว.)

ตารางที่ 1 ตารางแจกแจงความถี่ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูล  
ข่าวสาร กทพ. แยกตามเพศ

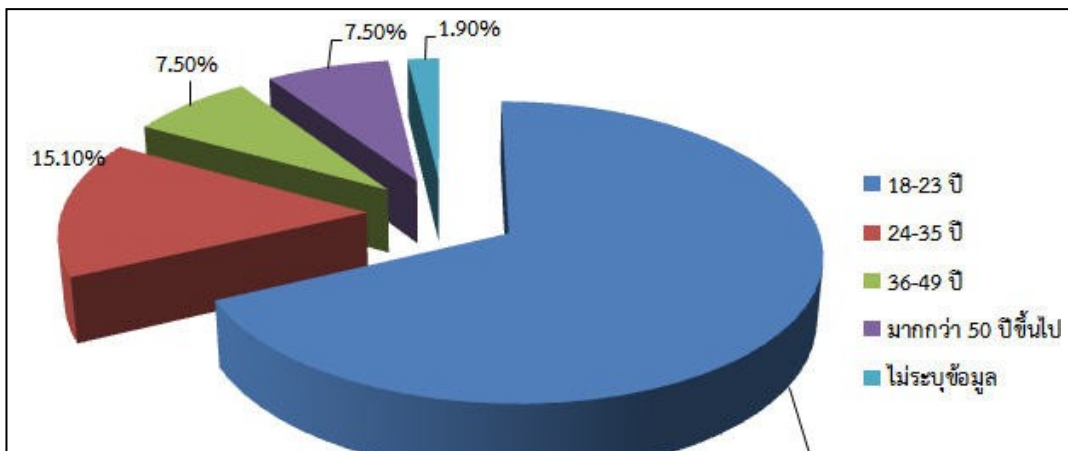
เพศ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ชาย	38	70.70
หญิง	15	28.30
รวม	53	100.00



รูปที่ 1 เพศของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูล ศชก.

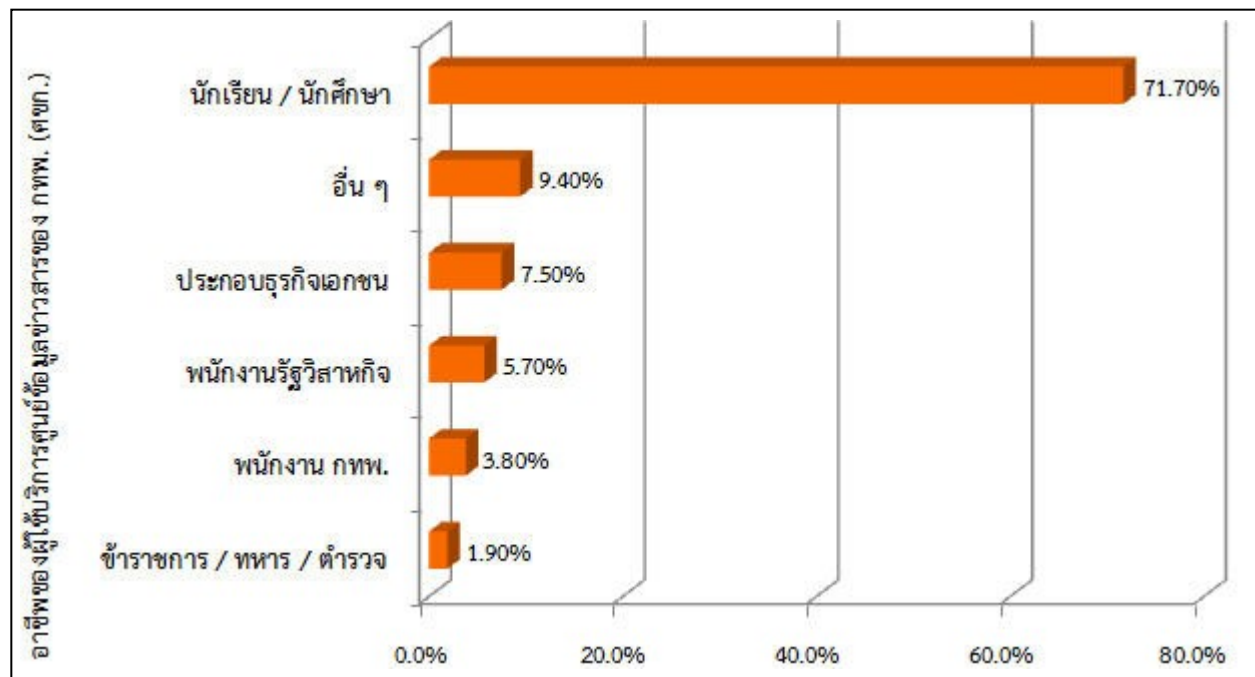
ตารางที่ 2 ตารางแจกแจงความถี่ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูล  
ข่าวสาร กทพ. แยกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
18-23 ปี	36	67.90
24-35 ปี	8	15.10
36-49 ปี	4	7.50
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4	7.50
ไม่ระบุข้อมูล	1	1.90
รวม	53	100.00



หมายเหตุ เฉพาะการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.) ที่มาใช้บริการที่ กทพ. สังกัดจังหวัด/เขตนั้น  
 ตารางที่ 3 ตารางแจกแจงความถี่ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ. แยกตามอาชีพ

ช่วงอายุ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	38	71.70
อื่น ๆ	5	9.40
ประกอบธุรกิจเอกชน	4	7.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	5.70
พนักงาน กทพ.	2	12.70
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	1	1.90
รวม	53	100.00

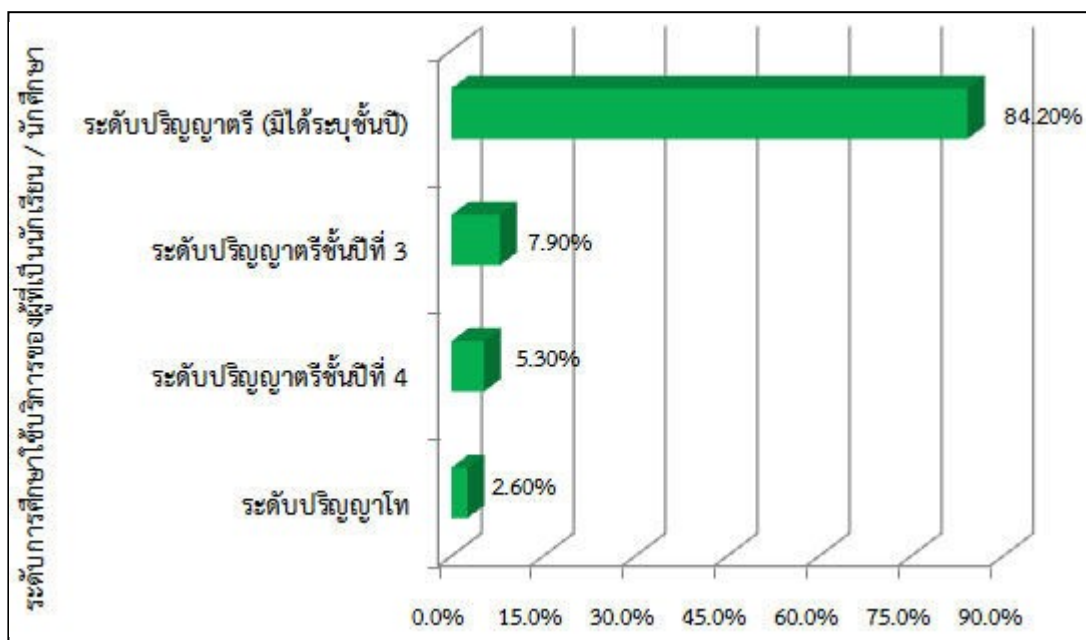


รูปที่ 3 อาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูล ศขก.

ตารางที่ 4 ตารางแจกแจงความถี่ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ.  
แยกระดับการศึกษาของผู้ที่ใช้บริการที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา

ระดับการศึกษาของผู้ที่ใช้บริการที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ระดับปริญญาโท	1	2.60
ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4	2	5.30
ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3	3	7.90
ระดับปริญญาตรี (มิได้ระบุชั้นปี)	32	84.20
<b>รวม</b>	<b>38</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ เฉพาะการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.) ที่มาใช้บริการที่ กทพ. สนง. จตุจักร เท่านั้น

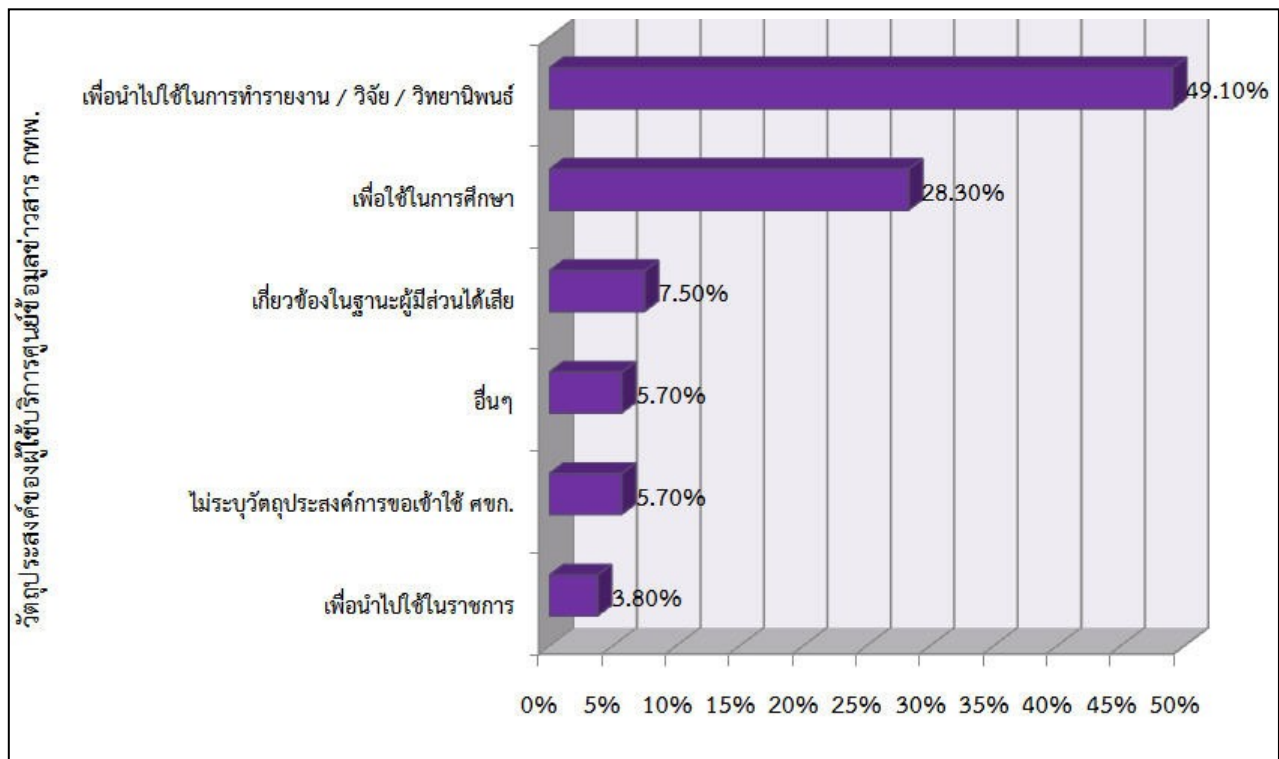


รูปที่ 4 ระดับการศึกษาของผู้ที่ใช้บริการที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา

ตารางที่ 5 ตารางแจกแจงความถี่ของวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ.

วัตถุประสงค์การเข้ารับบริการ ศขก.	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. เพื่อนำไปใช้ในการทำรายการ / วิจัย / วิทยานิพนธ์	26	49.10
2. เพื่อใช้ในการศึกษา	15	28.30
3. เกี่ยวข้องในฐานะผู้มีส่วนได้เสีย	4	7.50

หมายเหตุ เฉพาะการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.) ที่มาใช้บริการที่ กทพ. สนง. จตุจักร เท่านั้น

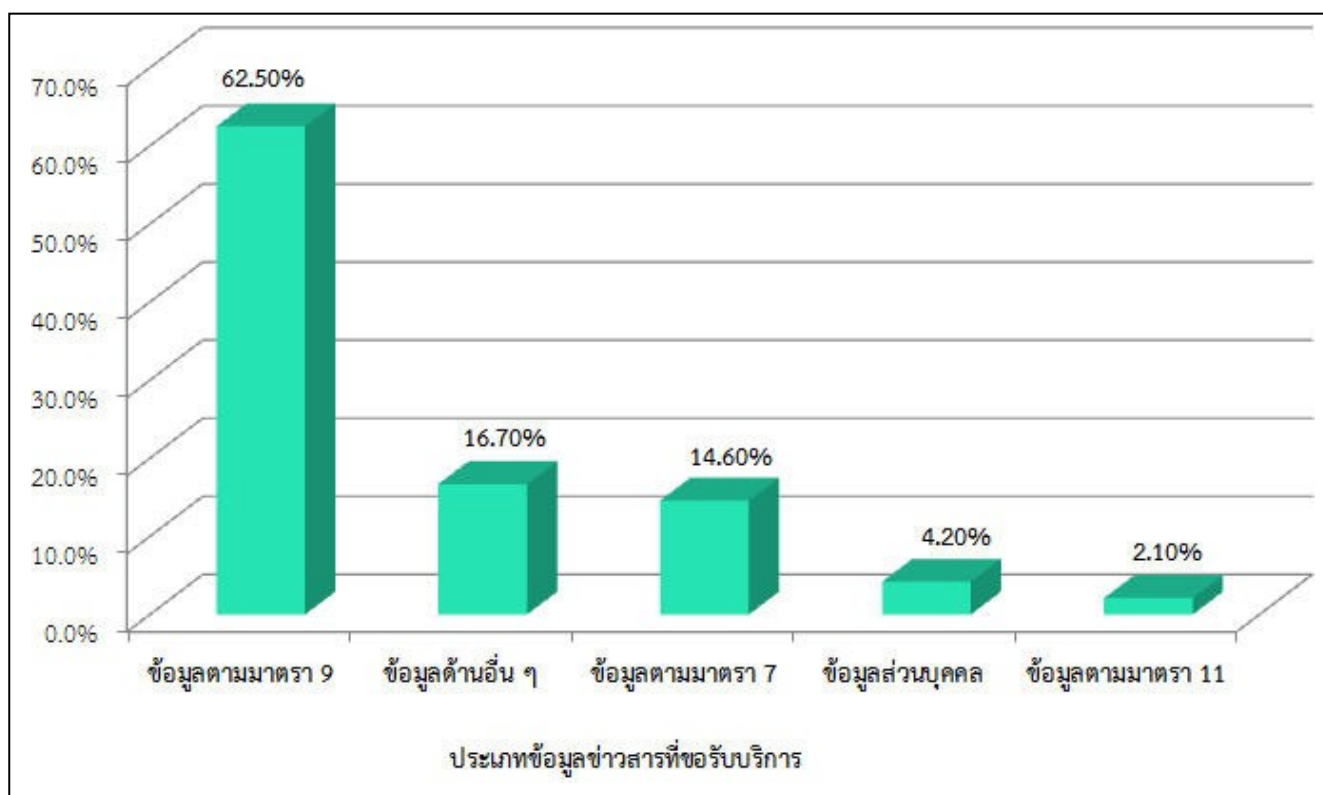


รูปที่ 5 วัตถุประสงค์การขอรับบริการของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสาร กทพ.

ตารางที่ 6 ตารางแจกแจงความถี่ของประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการ ศชก. ขอรับบริการ

ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1. ข้อมูลตามมาตรา 9	30	62.50
2. ข้อมูลด้านอื่น ๆ	8	16.70
3. ข้อมูลตามมาตรา 7	7	14.60
4. ข้อมูลส่วนบุคคล	2	4.20
5. ข้อมูลตามมาตรา 11	1	2.10
รวม (n = 45)	48	100.00

หมายเหตุ เฉพาะการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศชก.) ที่มาใช้บริการที่ กทพ. สนง. จตุจักร เท่านั้น  
หน้า 5 / 10



## ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ

### - ข้อมูลตามมาตรา 9

#### ข้อมูลตามมาตรา 9 (3) มีดังนี้

- 1.) รายงานการศึกษาความเหมาะสมโครงการ
- 2.) ข้อมูลโครงการศึกษาทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอก
- 3.) โครงการสำรวจข้อมูลและศึกษาสภาพจราจรและการขนส่ง
- 4.) โครงการสำรวจข้อมูลและศึกษาสภาพจราจรและการขนส่ง
- 5.) โครงการสำรวจข้อมูลและศึกษาของจังหวัดนครศรีธรรมราช
- 6.) ข้อแผนงานโครงการ

ในจังหวัดขอนแก่น

### - ข้อมูลตามมาตรา 11 ได้แก่ ระเบียบข้อบังคับ กทพ.

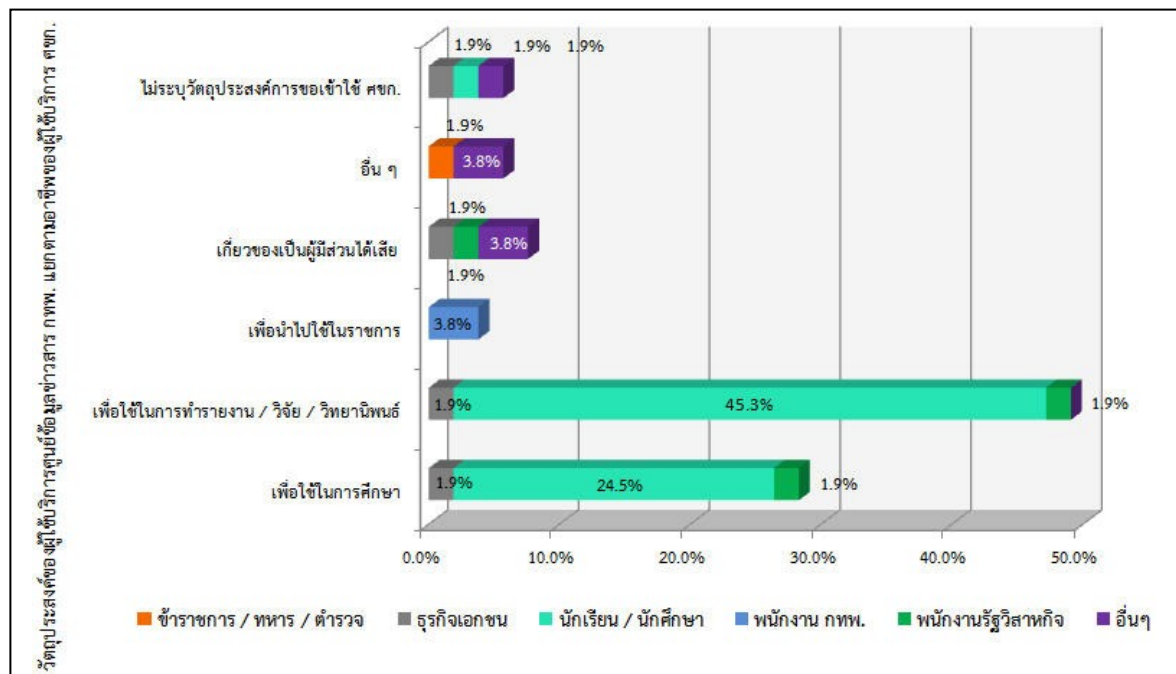
### - ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ติดตามความคืบหน้าในองค์กร, บริเวณที่ดินที่ถูกเวนคืน

### - ข้อมูลด้านอื่น ๆ ได้แก่

- 1.) แผนที่ทางพิเศษ
- 2.) ประวัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
- 3.) ข้อมูลด้านโครงการก่อสร้าง (Final Report)
- 4.) คู่มือการใช้บริการทางพิเศษ
- 5.) คำสั่ง, แผนรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ

หมายเหตุ เฉพาะการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.) ที่มาใช้บริการที่ กทพ. สนง. จตุจักร เท่านั้น

อาชีพ	วัตถุประสงค์ของการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร														รวม	
	เพื่อใช้ในการศึกษา		เพื่อใช้ในการทำรายงาน / วิจัย / วิทยานิพนธ์		เพื่อนำไปใช้ในราชการ		เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย		อื่น ๆ		เพื่อใช้ประกอบพยานหลักฐาน		ไม่ระบุวัตถุประสงค์การขอเข้าใช้ ศชก.			
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	13	24.50	24	45.30	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1.90	38	71.70
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1.90	-	-	-	-	1	1.90
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.90	1	1.90	-	-	1	1.90	-	-	-	-	-	-	3	5.70
ธุรกิจเอกชน	1	1.90	1	1.90	-	-	1	1.90	-	-	-	-	1	1.90	4	7.50
พนักงาน กทพ.	-	-	-	-	2	3.80	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3.80
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	2	3.80	2	3.80	-	-	1	1.90	5	9.40
รวม	15	28.30	26	49.10	2	3.80	4	7.50	3	5.70	-	-	3	5.70	53	100.00



รูปที่ 7 วัตถุประสงค์การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารแยกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ ศชก.



หมายเหตุ เฉพาะการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.) ที่มาใช้บริการที่ กทพ. สนง. จตุจักร เท่านั้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	108.407 <sup>a</sup>	25	.000
จำนวนข้อมูล			

สรุปผล อาชีพของผู้ใช้บริการ ศษก. มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 9 ตารางระดับความพึงพอใจของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศษก.)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย X	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	3.5472	0.9316	88.44	มาก
2. ความสะดวกสบายของสถานที่	3.5849	0.9289	89.38	มาก
3. ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล	3.6226	0.9035	90.32	มาก
4. ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล	3.7358	0.8804	93.14	มาก
5. ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ	3.7925	1.1496	94.55	มาก
6. ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ	3.8868	0.8242	96.90	มาก
7. การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ	3.8302	0.8489	95.49	มาก
8. ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ	3.7358	0.8804	93.14	มาก
9. ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ	3.6038	0.9269	89.85	มาก
10. สรุปภาพรวมของการรับบริการที่ ศษก.	3.8491	1.1333	95.96	มาก

ตารางที่ 10 ตารางระดับช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย และเทียบเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจ

ระดับช่วงค่าเฉลี่ย	ค่าคะแนน	เทียบเป็นค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.50 – 4.00	4 คะแนน	87.26 คะแนนขึ้นไป	มาก
2.50 – 3.49	3 คะแนน	62.26 - 87.25 คะแนน	ค่อนข้างมาก
1.50 – 2.49	2 คะแนน	37.26 - 62.25 คะแนน	น้อย
1.00 – 1.49	1 คะแนน	ต่ำกว่า 37.25 คะแนน	ค่อนข้างน้อย

\* อ้างอิงข้อมูลจาก - การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดย รศ.ดร.บุญชม ศรีสะอาด  
- การบันทึกผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการบริการวิชาการของสำนักงาน ก.พ.ร. (ปี 2553)

สรุปผล ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.) ในระดับมาก (ร้อยละ 95.96)

หมายเหตุ เฉพาะการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.) ที่มาใช้บริการที่ กทพ. สนง. จตุจักร เท่านั้น ตารางที่ 11 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.) หน้า 8 / 10

ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	1.90
ค่อนข้างมาก	27	50.90
มาก	24	45.30
ไม่ระบุข้อมูล	1	1.90
รวม	53	100.00

ตารางที่ 12 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายของสถานที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความสะดวกสบายของสถานที่	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	1.90
ค่อนข้างมาก	25	47.20
มาก	26	49.10
ไม่ระบุข้อมูล	1	1.90
รวม	53	100.00

ตารางที่ 13 ตารางระดับความพึงพอใจด้านดัชนีการค้นคว้าข้อมูลของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	25	47.20
ค่อนข้างมาก	27	50.90
มาก	1	1.90
รวม	53	100.00

ตารางที่ 14 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูลของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	19	35.80
มาก	33	62.30
ไม่ระบุข้อมูล	1	1.90

หมายเหตุ เฉพาะการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.) ที่มาใช้บริการที่ กทพ. สนง. จตุจักร เท่านั้น  
 หน้า 9 / 10

ตารางที่ 15 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเร็วและระยะเวลาของการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	21	39.60
มาก	30	56.60
ไม่ระบุข้อมูล	2	3.80
รวม	53	100.00

ตารางที่ 16 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	11	20.80
มาก	41	77.40
ไม่ระบุข้อมูล	1	1.90
รวม	53	100.00

ตารางที่ 17 ตารางระดับความพึงพอใจด้านการอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	14	26.40
มาก	38	71.70
ไม่ระบุข้อมูล	1	1.90
รวม	53	100.00

ตารางที่ 18 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	19	35.80
มาก	33	62.30
ไม่ระบุข้อมูล	1	1.90
รวม	53	100.00

หมายเหตุ เฉพาะการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.) ที่มาใช้บริการที่ กทพ. สนง. จตุจักร เท่านั้น

หน้า 10 / 10

ตารางที่ 19 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	1.90
ค่อนข้างมาก	24	45.30
มาก	27	50.90
ไม่ระบุข้อมูล	1	1.90
รวม	53	100.00

ตารางที่ 20 ตารางสรุปภาพรวมของบริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

สรุปภาพรวมของการรับบริการที่ ศขก.	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	18	34.00
มาก	33	62.30
ไม่ระบุข้อมูล	2	3.80
รวม	53	100.00

สรุปข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม) ที่ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น

*ด้านการบริการข้อมูลทางช่องทางต่างๆ*

บนหน้าเว็บไซต์ Link บาง Link ไม่สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้