

สรุปการประมวลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (ศขก.)

ประจำปีงบประมาณ 2558

(6 เดือนหลัง เดือนเมษายน 2558 ถึงเดือนกันยายน 2558)

จัดทำโดย

แผนกวิเคราะห์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (วข.)

ออกแบบ สำรวจ และรวบรวมข้อมูล

และ

แผนกพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร (พข.)

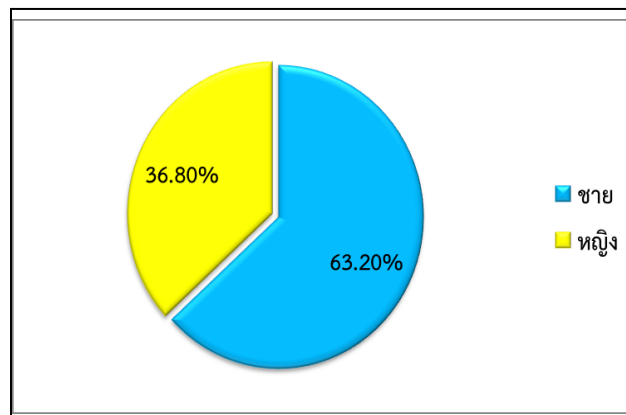
ประมวลผล วิเคราะห์ และสรุปผล

กองข้อมูลข่าวสาร (กขส.)

สำนักผู้ว่าการ (สพว.)

ตารางที่ 1 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละเพศของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

เพศ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ชาย	12	63.20
หญิง	7	36.80
รวม	19	100.00



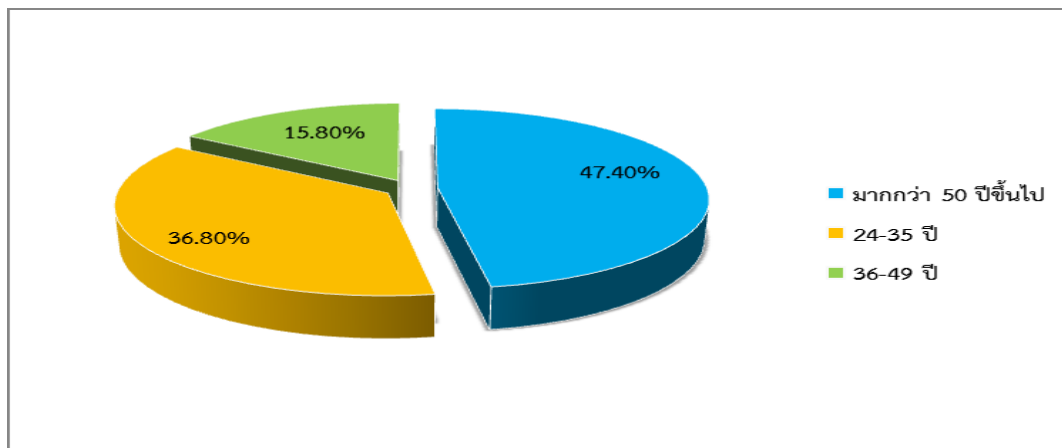
รูปที่ 1 เพศของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ในระหว่างเดือนเมษายน 2558 ถึงเดือนกันยายน 2558 มีจำนวนทั้งหมด 19 ราย แบ่งเป็นเพศชาย 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.20 และ เพศหญิง 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.80 ดังแสดงผลในตารางที่ 1 และรูปที่ 1

ตารางที่ 2 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละช่วงกลุ่มอายุของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ช่วงอายุ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	9	47.40
24-35 ปี	7	36.80
36-49 ปี	3	15.80
18-23 ปี	0	0.00
รวม	19	100.00

ในระหว่างเดือนเมษายน 2558 ถึงเดือนกันยายน 2558 มีผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ช่วงกลุ่มอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มาใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.40 ส่วนผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ที่มีอายุระหว่าง 18-23 ปี เป็นกลุ่มที่ไม่ได้เข้ามาใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเลย ดังแสดงผลในตารางที่ 2 และ รูปที่ 2

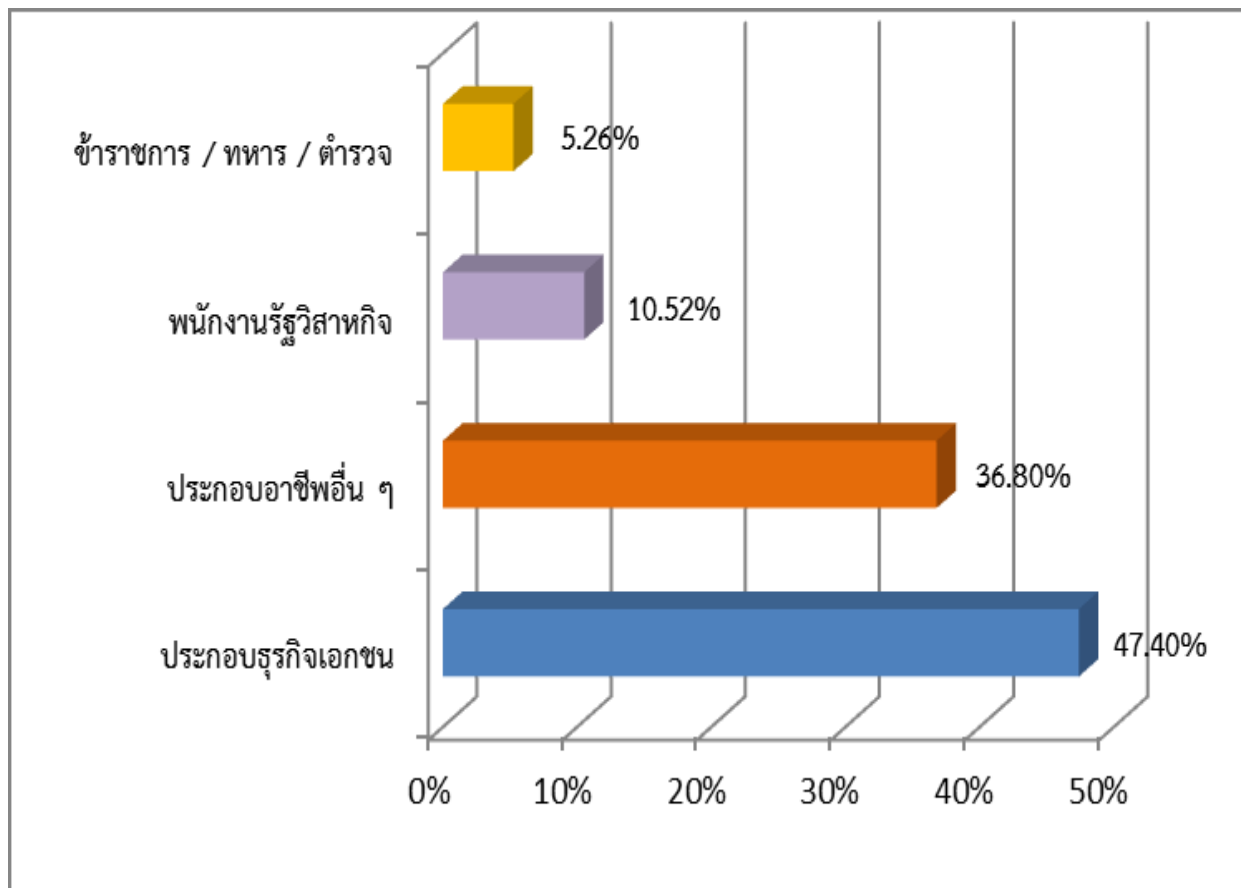


รูปที่ 2 กลุ่มอายุของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 3 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละกลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

อาชีพ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ประกอบธุรกิจเอกชน	9	47.40
ประกอบอาชีพอื่น ๆ	7	36.80
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	10.52
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	1	5.26
รวม	19	100.00

กลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ที่มาใช้บริการมากที่สุดในช่วงเดือนเมษายน 2558 ถึงเดือนกันยายน 2558 คือ กลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาเป็นกลุ่ม ผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ 36.80 และร้อยละ 10.52 ตามลำดับ ดังแสดงผลในตารางที่ 3 และ รูปที่ 3

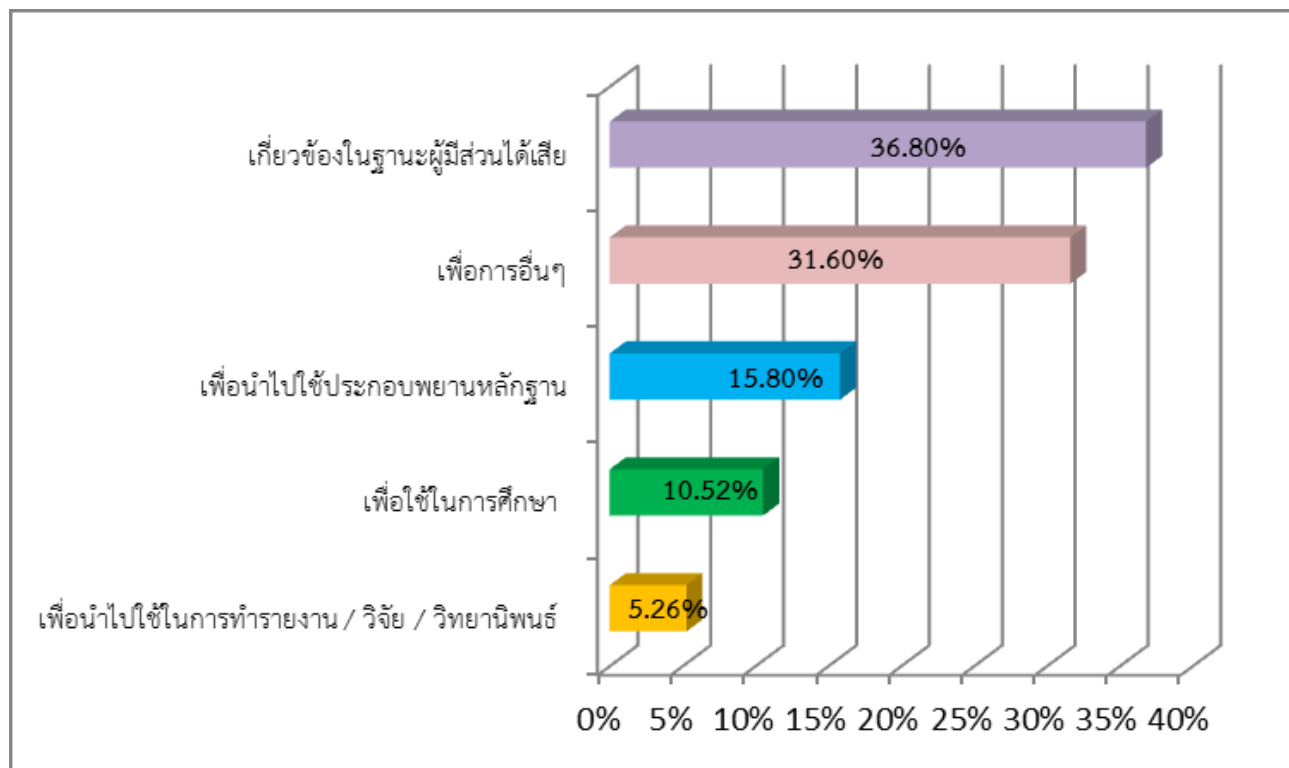


รูปที่ 3 กลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 4 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

วัตถุประสงค์การเข้ารับบริการ ศขก.	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. เกี่ยวข้องในฐานะผู้มีส่วนได้เสีย	7	36.80
2. เพื่อการอื่นๆ	6	31.60
3. เพื่อนำไปใช้ประกอบพยานหลักฐาน	3	15.80
4. เพื่อใช้ในการศึกษา	2	10.52
5. เพื่อนำไปใช้ในการทำรายงาน / วิจัย / วิทยานิพนธ์	1	5.26
6. เพื่อนำไปใช้ในราชการ	0	0.00
รวม	19	100.00

ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. เพราะเป็นผู้เกี่ยวข้องในฐานะผู้มีส่วนได้เสีย มากที่สุด จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาขอรับข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.60 ซึ่งส่วนใหญ่ขอรับข้อมูลเกี่ยวกับการติดป้ายโฆษณา การก่อสร้างบ้านและอาคาร ประกอบการซื้อที่ดิน แนวเส้นทางโครงการทางพิเศษในอนาคต และขอข้อมูลเพื่อหาความรู้นำไปวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว ดังแสดงผลในตารางที่ 4 และ รูปที่ 4

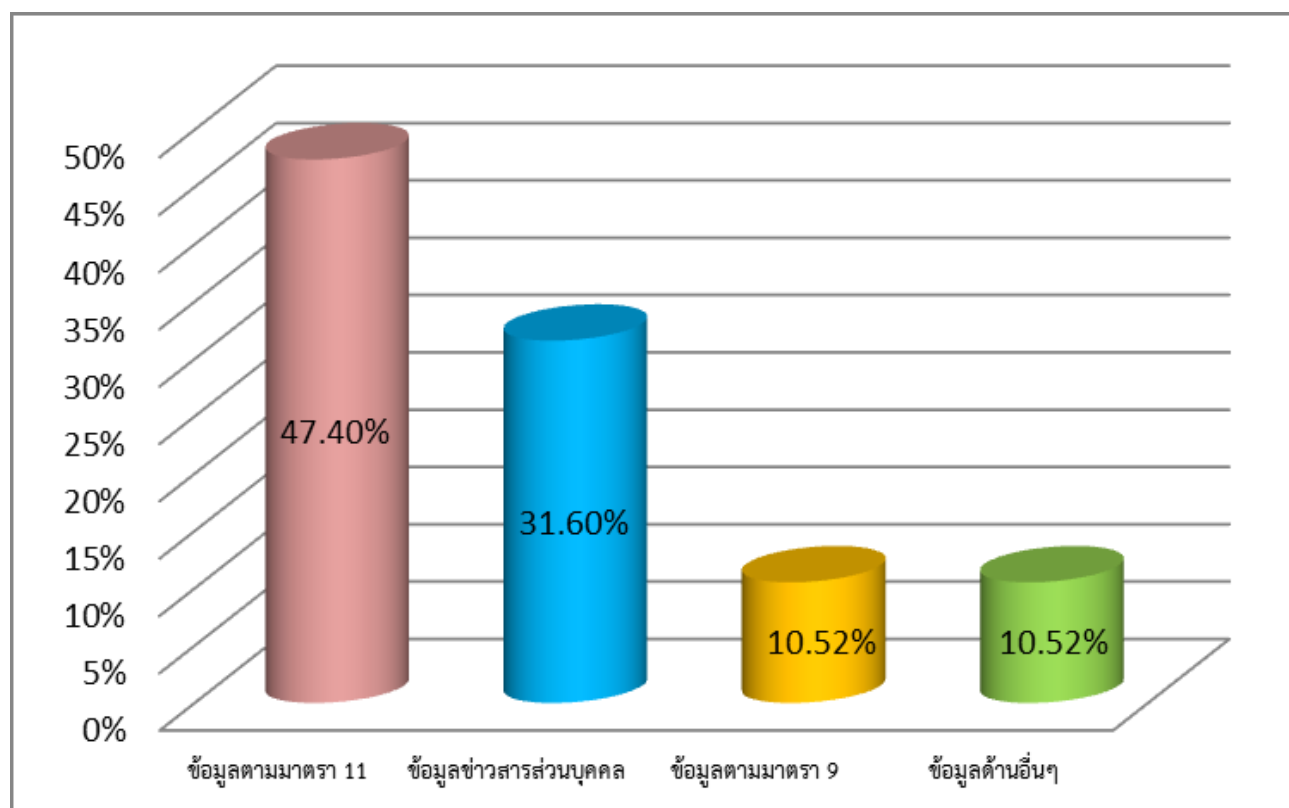


รูปที่ 4 วัตถุประสงค์การขอรับบริการของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 5 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ขอรับบริการ

ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. ข้อมูลตามมาตรา 11	9	47.40
2. ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล	6	31.60
3. ข้อมูลตามมาตรา 9	2	10.52
4. ข้อมูลด้านอื่นๆ	2	10.52
รวม	19	100.00

ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ขอรับบริการมากที่สุดในระหว่างเดือนเมษายน 2558 ถึงเดือนกันยายน 2558 คือ ข้อมูลด้านตามมาตรา 11 มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาขอรับข้อมูลประเภทข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.60 เช่น งานจราจร การขอติดป้ายโฆษณา และการตรวจสอบการตัดถนนผ่านเนื้อที่คงเหลือจากแนวสายทางเวนคืนที่ดิน จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสระบุรี และ ขอข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น ดังแสดงผลในตารางที่ 5 และ รูปที่ 5

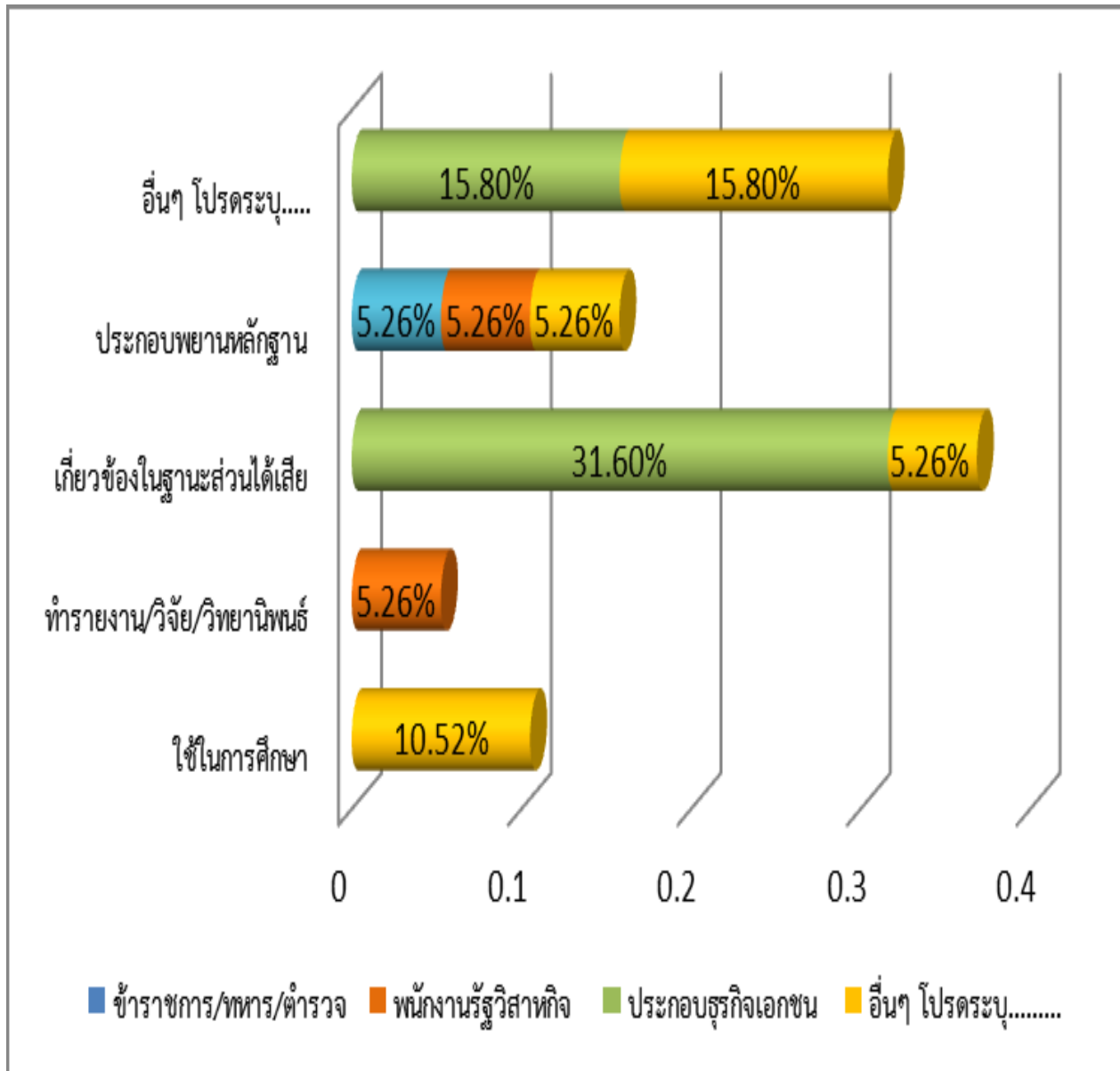


รูปที่ 5 ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ขอรับบริการ

ตารางที่ 6 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละของวัตถุประสงค์การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารแยกตามอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

อาชีพ	วัตถุประสงค์ของการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร												รวม	
	เพื่อใช้ในการศึกษา		เพื่อใช้ในการทำรายงาน / วิจัย / วิทยานิพนธ์		เกี่ยวข้องเป็นผู้มีส่วนได้เสีย		เพื่อนำไปใช้ในราชการ		เพื่อใช้ประกอบพยานหลักฐาน		เพื่อการอื่น ๆ			
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
ข้าราชการ/ทหาร/ตำรวจ	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5.26	-	-	1	5.26
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-	1	5.26	-	-	-	-	1	5.26	-	-	2	10.52
ประกอบธุรกิจเอกชน	-	-	-	-	6	31.60	-	-	-	-	3	15.80	9	47.40
อาชีพอื่นๆ	2	10.52	-	-	1	5.26	-	-	1	5.26	3	15.80	7	36.80
รวม	2	10.52	1	5.26	7	36.80	-	-	3	15.80	6	31.60	19	100.00

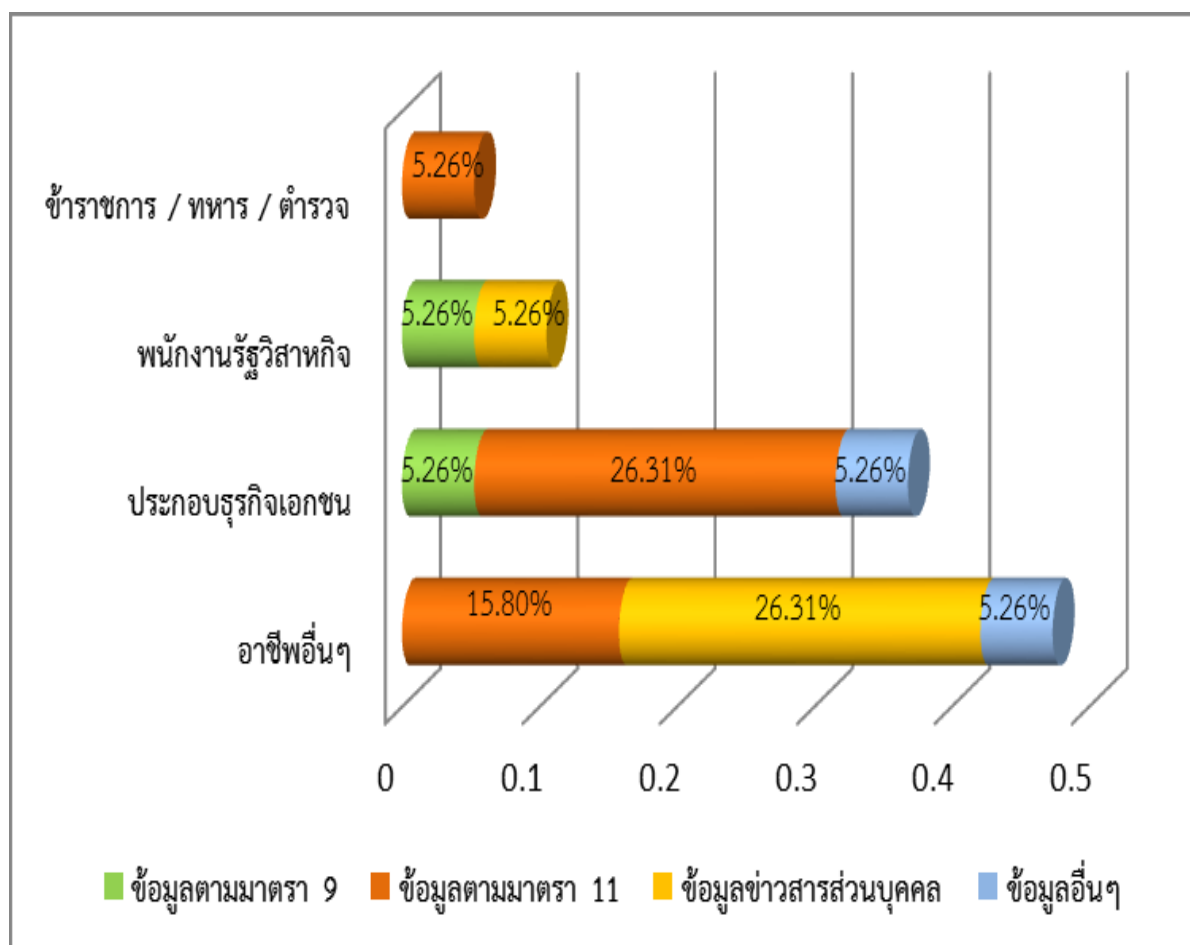
ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ที่เป็นอาชีพอื่นๆ เป็นกลุ่มที่เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.40 จากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 19 ราย อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการทุกอาชีพ ได้แก่ 1) ประกอบธุรกิจเอกชน 2) ประกอบอาชีพอื่นๆ 3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4) ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ ไม่ได้เกี่ยวกับการเป็นผู้มีส่วนได้เสียในการขอรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ดังแสดงผลในตารางที่ 6 และรูปที่ 6



รูปที่ 6 วัตถุประสงค์การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร แยกตามอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 7 ตารางแสดงร้อยละของประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการแยกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้อมูล ตามมาตรา 9	ข้อมูล ตามมาตรา 11	ข้อมูลข่าวสาร ส่วนบุคคล	ข้อมูล อื่นๆ	รวม
อาชีพอื่นๆ	0.00	15.80	26.31	5.26	47.40
ประกอบธุรกิจเอกชน	5.26	26.31	0.00	5.26	36.80
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5.26	0.00	5.26	0.00	10.52
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	0.00	5.26	0.00	0.00	5.26
รวม	10.52	47.40	31.60	10.52	100.00



รูปที่ 7 ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ แยกตามอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้บริการขอรับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.40 คือ ข้อมูลตามมาตรา 11 ส่วนอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่เข้ามา ขอรับข้อมูลตามมาตรา 11 มากที่สุด คือ กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพธุรกิจเอกชน ดังแสดงผลในตารางที่ 7 และรูปที่ 7

ตารางที่ 8 ตารางระดับความพึงพอใจของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย X	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ	3.84	0.375	95.73	มาก
2. การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ	3.74	0.452	93.24	มาก
3. ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ	3.74	0.452	93.24	มาก
4. ความสะดวกสบายของสถานที่	3.68	0.478	91.74	มาก
5. ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ	3.63	0.597	90.50	มาก
6. ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล	3.58	0.692	89.25	มาก
7. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	3.53	0.697	88.00	มาก
8. ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล	3.37	0.761	84.01	ค่อนข้างมาก
9. ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ	3.32	0.749	82.77	ค่อนข้างมาก
10. สรุปภาพรวมของการรับบริการที่ ศขก.	3.63	0.496	90.50	มาก

สรุปผล ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 คิดเป็นร้อยละ 90.50

ตารางที่ 9 ตารางระดับช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย และเทียบค่าร้อยละของความพึงพอใจ

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

ที่ กทพ. สนง. จตุจักร เท่านั้น

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

ตารางที่ 10 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	2	10.52
ค่อนข้างมาก	5	26.31
มาก	12	63.20
รวม	19	100.00

ตารางที่ 11 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายของสถานที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความสะดวกสบายของสถานที่	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	6	31.60
ค่อนข้างมาก	13	68.40
รวม	19	100.00

ตารางที่ 12 ตารางระดับความพึงพอใจด้านดัชนีการค้นคว้าข้อมูลของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	3	15.80
ค่อนข้างมาก	6	31.60
มาก	10	52.63
รวม	19	100.00

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

ตารางที่ 13 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูลของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	2	10.53
ค่อนข้างมาก	4	21.10
มาก	13	68.42
รวม	19	100.00

ตารางที่ 14 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	5.30
ค่อนข้างมาก	5	26.30
มาก	13	68.42
รวม	19	100.00

ตารางที่ 15 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	3	15.80
มาก	16	84.21
รวม	19	100.00

ตารางที่ 16 ตารางระดับความพึงพอใจด้านการอธิบายให้คำแนะนำของพนักงานผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

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

การอธิบายให้คำแนะนำของพนักงาน ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	5	26.30
มาก	14	73.70
รวม	19	100.00

ตารางที่ 17 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	5	26.30
มาก	14	73.70
รวม	19	100.00

ตารางที่ 18 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	3	15.80
ค่อนข้างมาก	7	36.80
มาก	9	47.40
รวม	19	100.00

ตารางที่ 19 ตารางระดับความพึงพอใจสรุปภาพรวมของการรับบริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

สรุปภาพรวมของการรับบริการที่ ศชก.	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	7	36.80
มาก	12	63.20
รวม	19	100.00

การประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ในระหว่างเดือนเมษายน 2558 ถึงเดือนกันยายน 2558 สามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. มีจำนวนทั้งหมด 19 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป และส่วนมากประกอบอาชีพธุรกิจเอกชน สำหรับวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ส่วนใหญ่เนื่องจากเกี่ยวข้องกับฐานะผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ. ขอรับบริการมากที่สุด คือ ข้อมูลตามมาตรา 11

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. สามารถสรุปผลได้ ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ในระดับมากเกือบในทุกๆ ด้าน ได้แก่ 1. ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ 2. การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ 4. ความสะดวกสบายของสถานที่ 5. ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ 6. ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล 7. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง 8. ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล และ 9. ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ อย่างไรก็ตาม ในการสำรวจครั้งนี้ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยขอให้มีการจัดรถเพื่ออำนวยความสะดวกและรองรับสำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ให้มากขึ้น