

สรุปการประมวลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (ศขก.)

ประจำปีงบประมาณ 2561

(6 เดือนหลัง เดือนเมษายน 2561 ถึง กันยายน 2561)

จัดทำโดย

แผนกวิเคราะห์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (วข.)

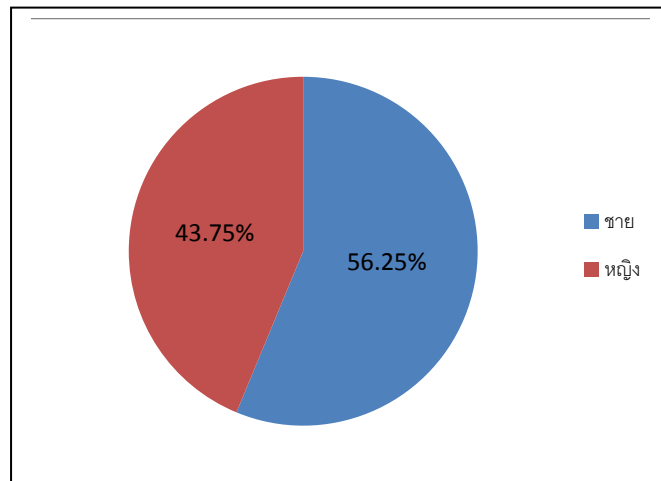
กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกต.)

สำนักผู้ว่าราชการ (สพว.)

ออกแบบ สำรวจ รวบรวมข้อมูล
ประมวลผล วิเคราะห์ และสรุปผล

ตารางที่ 1 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละเพศของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

เพศ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ชาย	18	56.25
หญิง	14	43.75
รวม	32	100.00

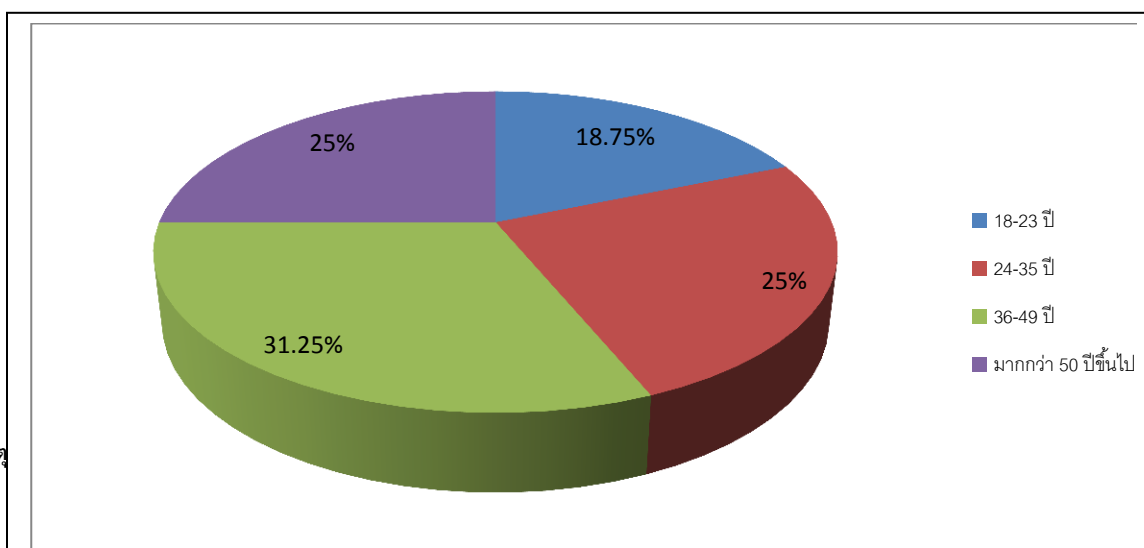


รูปที่ 1 เพศของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 2 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละช่วงกลุ่มอายุของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ช่วงอายุ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
18-23 ปี	6	18.75
24-35 ปี	8	25.00
36-49 ปี	10	31.25
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	8	25.00
รวม	32	100.00

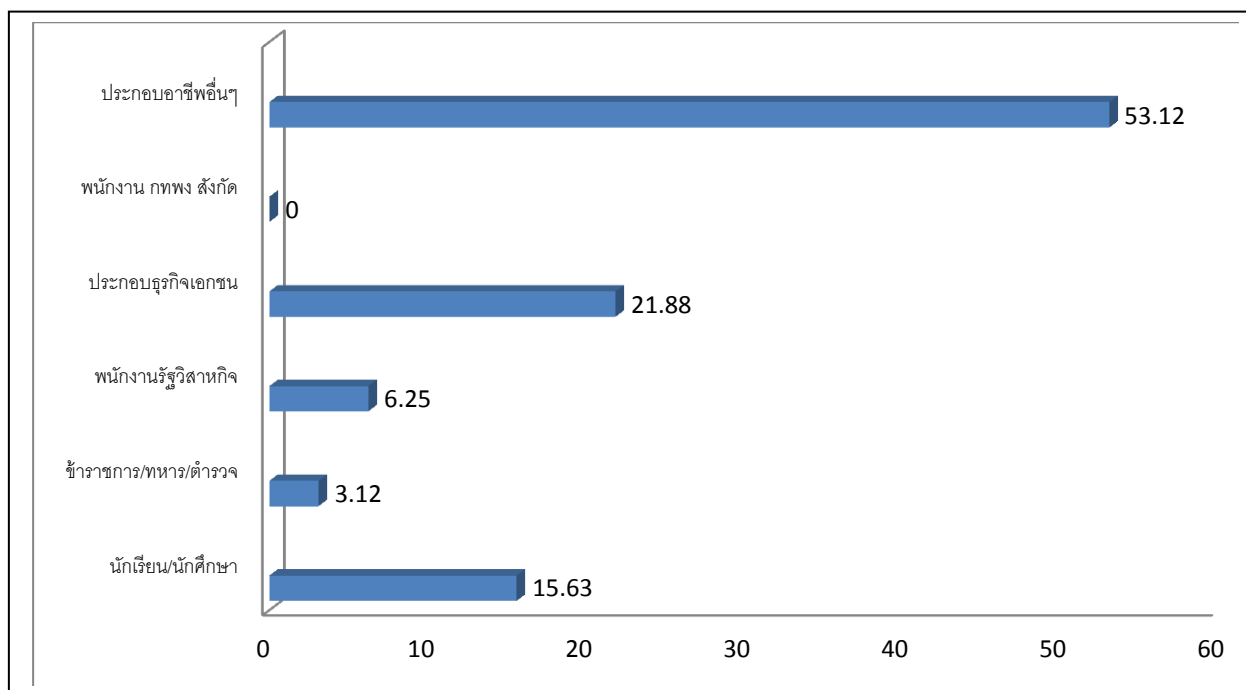
ในระหว่างเดือนเมษายน 2561 ถึงเดือนกันยายน 2561 มีผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. **ช่วงกลุ่มอายุ 36-49 ปี** มาใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.25 ส่วนผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ที่มีอายุระหว่าง 18-23 ปี เป็นกลุ่มที่มาใช้บริการน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 18.75 ดังแสดงผลในตารางที่ 2 และ รูปที่ 2



ตารางที่ 3 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละของกลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

อาชีพ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	5	15.63
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	1	3.12
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	6.25
ประกอบธุรกิจเอกชน	7	21.88
พนักงาน กทพ. สังกัด	0	0.00
ประกอบอาชีพอื่น ๆ	17	53.12
รวม	32	100.00

กลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ที่มาใช้บริการมากที่สุดเดือนเมษายน 2561 ถึงเดือนกันยายน 2561 คือ กลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 53.12 รองลงมาเป็นกลุ่มประกอบธุรกิจเอกชน และนักเรียนนักศึกษา ดังแสดงผลในตารางที่ 3 และ รูปที่ 3

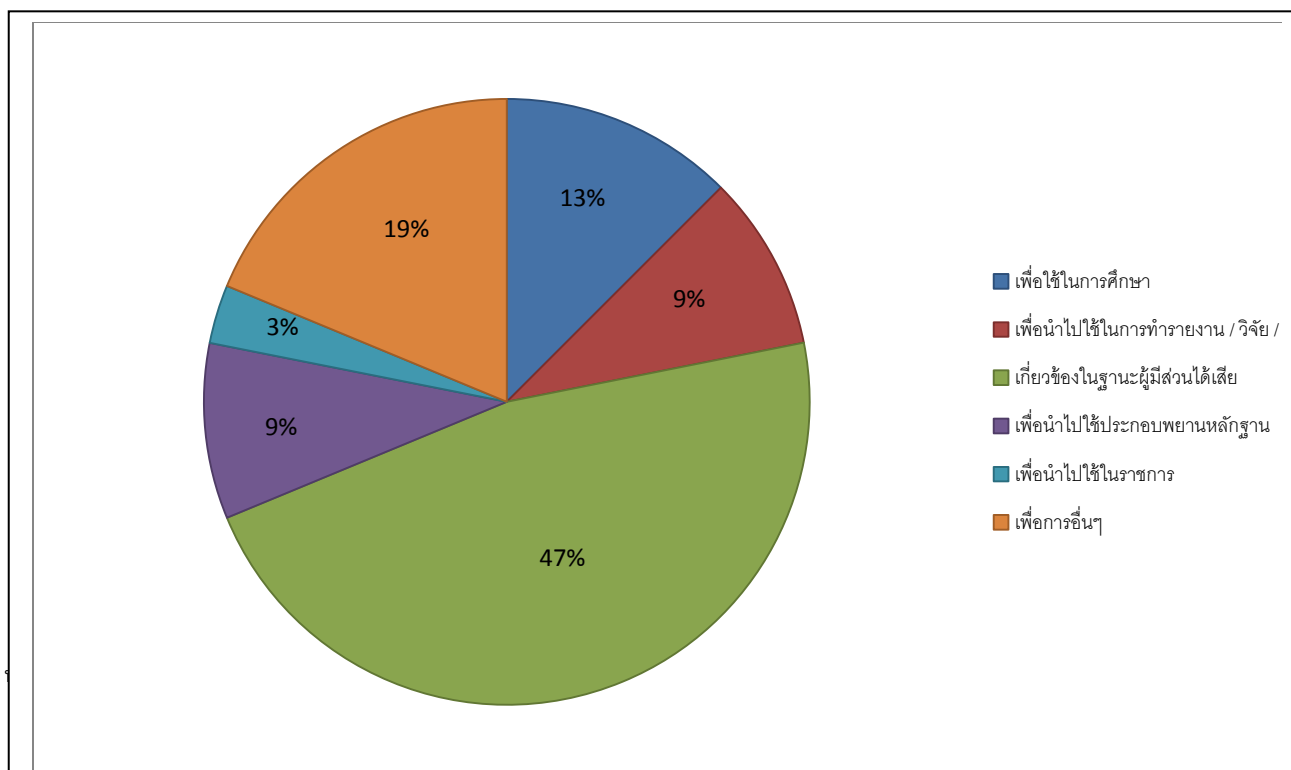


รูปที่ 3 กลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 4 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

วัตถุประสงค์การเข้ารับบริการ ศขก.	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. เพื่อใช้ในการศึกษา	4	12.50
2. เพื่อนำไปใช้ในการทำรายงาน / วิจัย / วิทยานิพนธ์	3	9.37
3. เกี่ยวข้องในฐานะผู้มีส่วนได้เสีย	15	46.88
4. เพื่อนำไปใช้ประกอบพยานหลักฐาน	3	9.37
5. เพื่อนำไปใช้ในราชการ	1	3.13
6. เพื่อการอื่นๆ	6	18.75
รวม	32	100.00

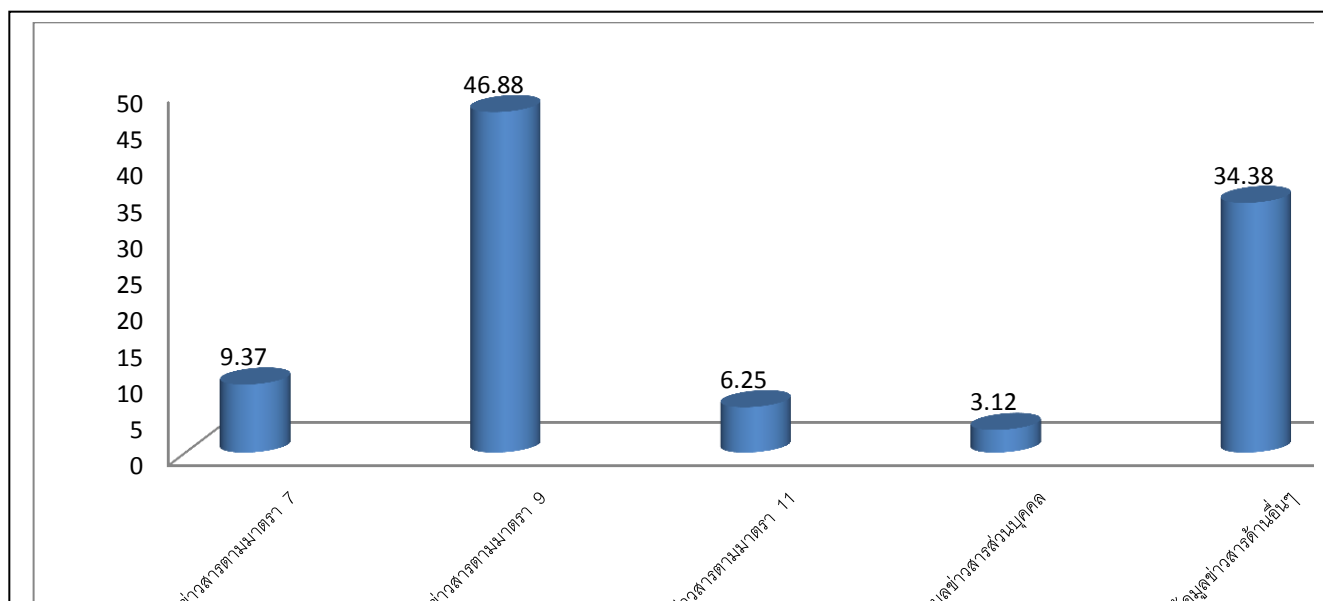
ผู้ให้บริการเข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. เพราะเกี่ยวข้องเป็นผู้มีส่วนได้เสีย มากที่สุด จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาขอรับข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.75 ซึ่งส่วนใหญ่ขอรับข้อมูลเกี่ยวกับแนวเวนคืนที่ดิน ขอเปิดทางเข้า-ออก แนวเส้นทางโครงการทางพิเศษในอนาคต และขอข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว ดังแสดงผลในตารางที่ 5 และ รูปที่ 5

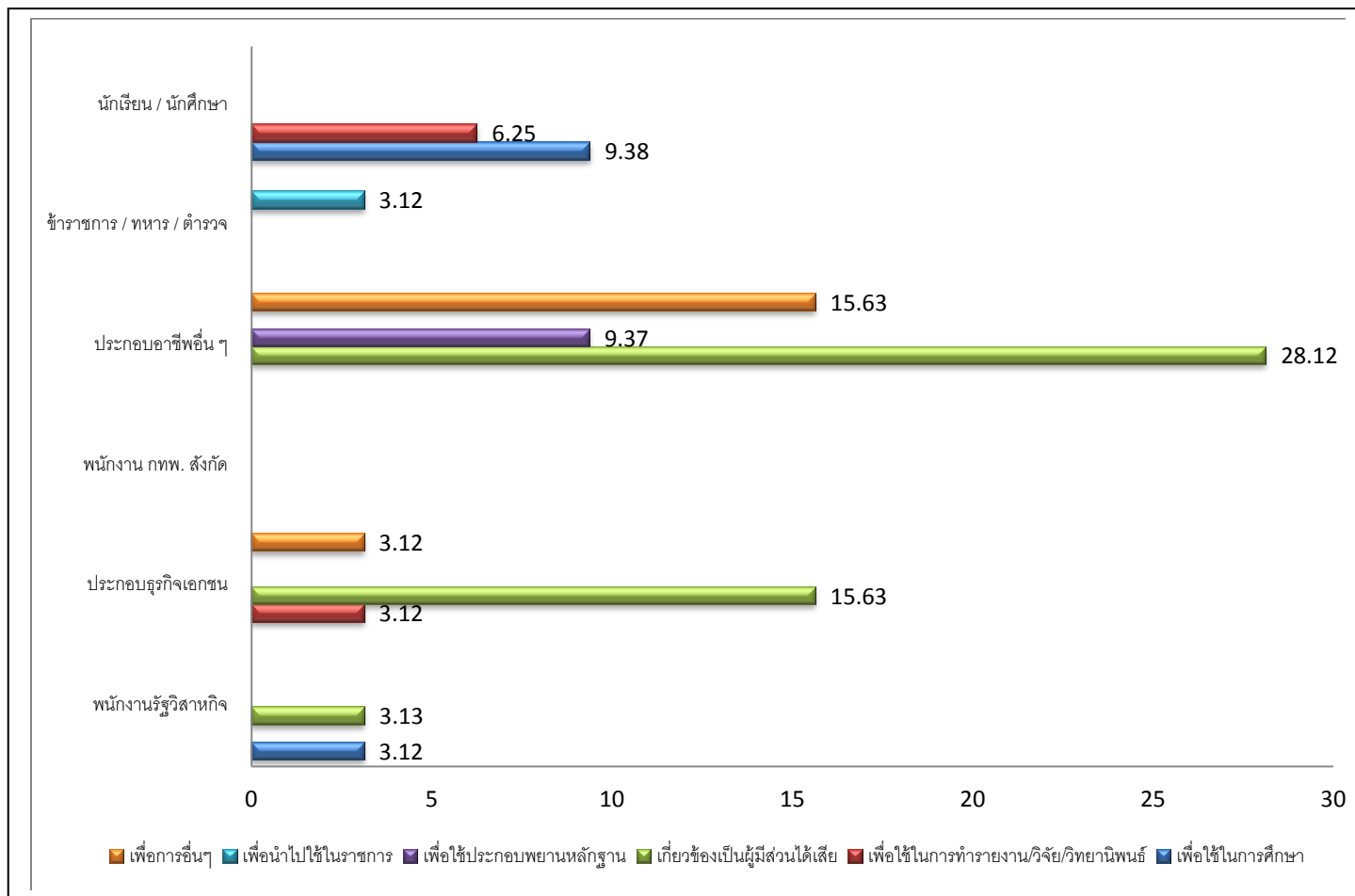


ตารางที่ 6 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ขอรับบริการ

ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7	3	9.37
2. ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9	15	46.88
3. ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 11	2	6.25
4. ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล	1	3.12
5. ข้อมูลข่าวสารด้านอื่นๆ	11	34.38
รวม	32	100.00

ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ขอรับบริการมากที่สุดในช่วงเดือนเมษายน 2561 ถึงเดือนกันยายน 2561 คือ ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 คิดเป็นร้อยละ 46.88 เช่น แนวเส้นทางโครงการทางพิเศษในอนาคต ขอเปิดทางเข้า - ออก แนวสายทางเวนคืนที่ดิน จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสระบุรี และ ขอข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น ดังแสดงผลในตารางที่ 6 และ รูปที่ 6





รูปที่ 7 วัตถุประสงค์การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารแยกตามอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 7 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละของวัตถุประสงค์การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารแยกตามอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

อาชีพ	วัตถุประสงค์ของการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร												รวม	
	เพื่อใช้ในการศึกษา		เพื่อใช้ในการทำรายงาน / วิจัย / วิทยานิพนธ์		เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย		เพื่อใช้ประกอบพยานหลักฐาน		เพื่อนำไปใช้ในราชการ		เพื่อการอื่น ๆ			
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	3	9.38	2	6.25									5	15.63
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ									1	3.12			1	3.12
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	3.12			1	3.13							2	6.25
ประกอบธุรกิจเอกชน			1	3.12	5	15.63					1	3.12	7	21.88
พนักงาน กทพ. สังกัด													0	0.00
ประกอบอาชีพอื่น ๆ					9	28.12	3	9.37			5	15.63	17	53.12
รวม	4	12.50	3	9.37	15	46.88	3	9.37	1	3.13	6	18.75	32	100.00

ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ที่เป็นผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นกลุ่มที่เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.12 จากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 32 ราย ดังแสดงผลในตารางที่ 7 และรูปที่ 7

ตารางที่ 8 ตารางแสดงร้อยละของประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการแยกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้อมูล ตามมาตรา 7		ข้อมูล ตามมาตรา 9		ข้อมูล ตามมาตรา 11		ข้อมูลข่าวสาร ส่วนบุคคล		ข้อมูล อื่นๆ		รวม	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	-	-	4	12.50	1	3.13	-	-	-	-	5	15.63
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	-	-	1	3.12	-	-	-	-	-	-	1	3.12
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-	-	-	1	3.13	-	-	1	3.13	2	6.25
ประกอบธุรกิจเอกชน	1	3.12	2	6.25	-	-	-	-	4	12.50	7	21.88
พนักงาน กทพ. สังกัด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0.00
ประกอบอาชีพอื่น ๆ	2	6.25	8	25.00	-	-	1	3.12	6	18.75	17	53.12
รวม	3	9.37	15	46.88	2	6.25	1	3.12	11	34.38	32	100.00

ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการขอรับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.88 คือ ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 เช่น ขอเปิดทางเข้า-ออก แนวสายทางเวนคืนที่ดิน จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสระบุรี รวมทั้งขอข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว โดยกลุ่มผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ที่เป็นผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นกลุ่มที่เข้าใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.12 ดังแสดงผลในตารางที่ 7 และรูปที่ 7

ตารางที่ 9 ตารางระดับความพึงพอใจของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย X	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	3.56	0.56	89.06	มาก
2. ความสะดวกสบายของสถานที่	3.63	0.55	90.63	มาก
3. ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล	3.53	0.57	88.28	มาก
4. ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล	3.72	0.52	92.97	มาก
5. ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ	3.78	0.42	94.53	มาก
6. ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ	3.84	0.37	96.09	มาก
7. การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ	3.88	0.34	96.88	มาก
8. ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ	3.81	0.40	95.31	มาก
9. ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ	3.47	0.51	86.72	ค่อนข้างมาก
10. สรุปภาพรวมของการรับบริการที่ ศขก.	3.88	0.34	96.88	มาก

สรุปผล ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 คิดเป็นร้อยละ 96.88

ตารางที่ 10 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

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

ตารางที่ 11 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	12	37.50
มาก	20	62.50
รวม	32	100.00

ตารางที่ 12 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน*ความสะดวกสบายของสถานที่*ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความสะดวกสบายของสถานที่	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	11	34.38
มาก	21	65.62
รวม	32	100.00

ตารางที่ 13 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน*ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล*ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	3.13
ค่อนข้างมาก	13	40.62
มาก	18	56.25
รวม	32	100.00

ตารางที่ 14 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน*ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล*ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	3.13
ค่อนข้างมาก	8	25.00
มาก	23	71.87
รวม	32	100.00

ตารางที่ 15 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน*ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ*ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	6	18.75
มาก	26	81.25
รวม	32	100.00

ตารางที่ 16 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน*ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ*ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	4	12.50
มาก	28	87.50
รวม	32	100.00

ตารางที่ 17 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน การอธิบายให้คำแนะนำของพนักงานผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

การอธิบายให้คำแนะนำของพนักงานผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	4	12.50
มาก	28	87.50
รวม	32	100.00

ตารางที่ 18 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	6	18.75
มาก	26	81.25
รวม	32	100.00

ตารางที่ 19 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	11	34.37
มาก	21	65.63
รวม	32	100.00

ตารางที่ 20 ตารางระดับความพึงพอใจ สรุปภาพรวมของการรับบริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

สรุปภาพรวมของการรับบริการที่ ศชก.	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	3	9.38
มาก	29	90.62
รวม	32	100.00

การประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ในระหว่างเดือนเมษายน 2561 ถึงเดือนกันยายน 2561 สามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. มีจำนวนทั้งหมด 32 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 36-49 ปีขึ้นไป และส่วนมากประกอบอาชีพธุรกิจเอกชน สำหรับวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องในฐานะเป็นผู้มีส่วนได้เสียมากที่สุด ในส่วนประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ. ขอรับบริการมากที่สุด คือ ข้อมูลด้านอื่นๆ เช่น แนวเส้นทางโครงการทางพิเศษในอนาคต ขอเปิดทางเข้า-ออก แนวสายทางเวนคืนที่ดิน จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสระบุรี รวมทั้งขอข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. สามารถสรุปผลได้ ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ในระดับมากเกือบในทุกๆ ด้าน ได้แก่ การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกสบายของสถานที่ ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ และความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง อย่างไรก็ตาม ในการสำรวจครั้งนี้ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยขอให้มีการเพิ่มพื้นที่อำนวยความสะดวกและรองรับสำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ให้มากขึ้น
