

สรุปการประมวลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (ศขก.)

ประจำปีงบประมาณ 2555

(6 เดือนหลัง เดือน เมษายน – กันยายน 2555)

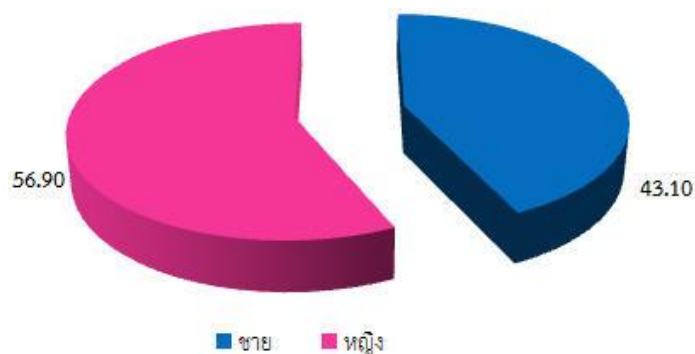
จัดทำโดย

แผนกพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร (พข.)

กองข้อมูลข่าวสาร (กขส.)

ตารางที่ 1 ตารางแจกแจงความถี่ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูล
ข่าวสาร กทพ. แยกตามเพศ

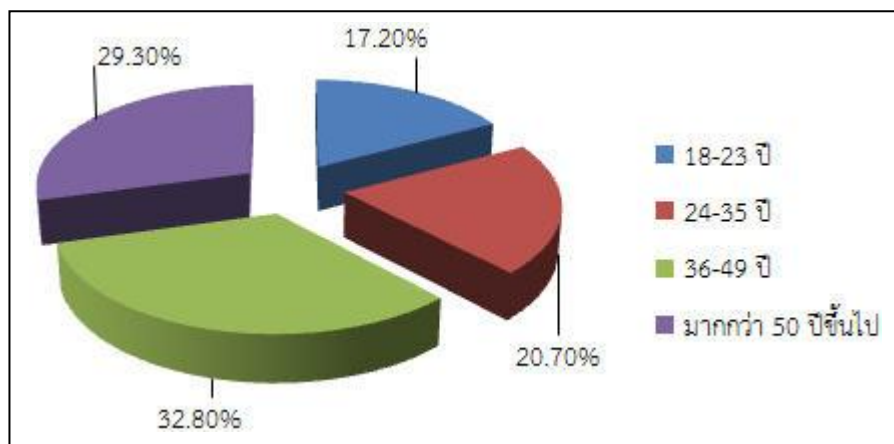
เพศ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ชาย	25	43.10
หญิง	33	56.90
รวม	58	100.00



รูปที่ 1 เพศของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูล ศชก.

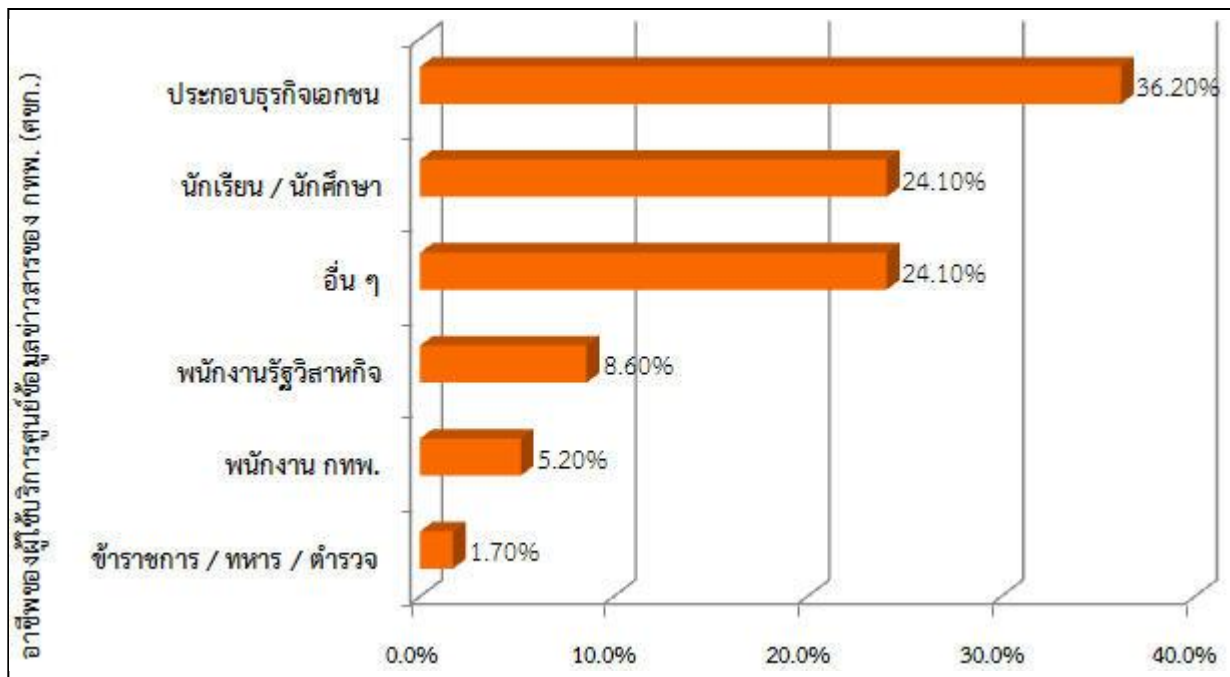
ตารางที่ 2 ตารางแจกแจงความถี่ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูล
ข่าวสาร กทพ. แยกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
18-23 ปี	10	17.20
24-35 ปี	12	20.70
36-49 ปี	19	32.80
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	17	29.30
รวม	58	100.00



รูปที่ 2 กลุ่มอายุของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูล ศชก.

ช่วงอายุ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ประกอบธุรกิจเอกชน	21	36.20
นักเรียน / นักศึกษา	14	24.10
อื่น ๆ	14	24.10
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	8.60
พนักงาน กทพ.	3	5.20
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	1	1.70
รวม	58	100.00

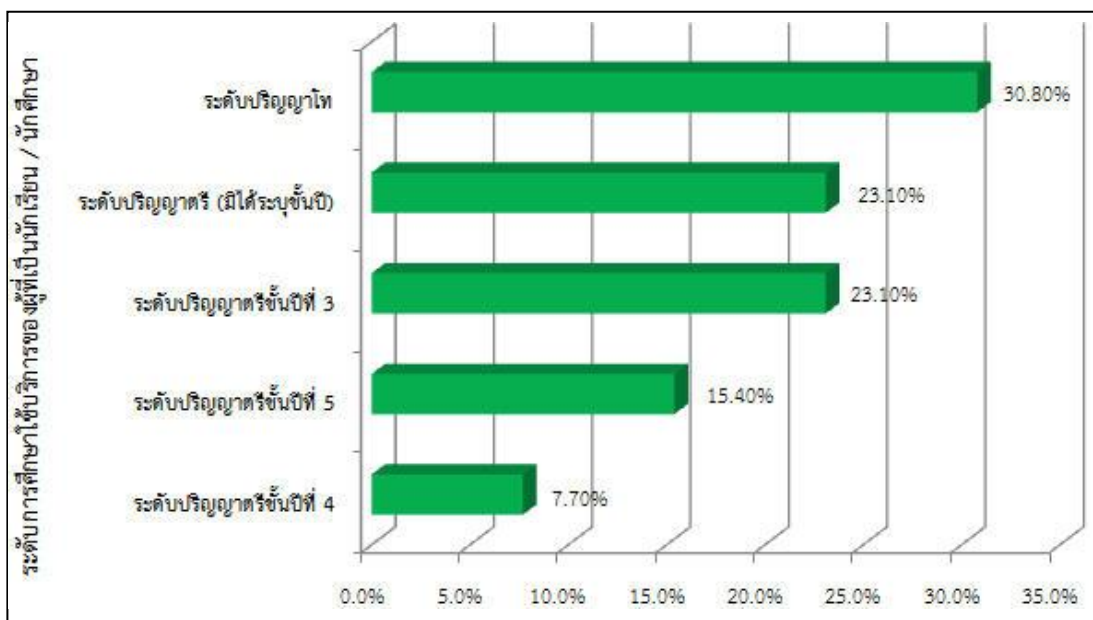


รูปที่ 3 อาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูล ศขก.

อาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจเอกชนซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้เสียกับโครงการการก่อสร้างทางพิเศษในสายทางต่างๆ รองลงมาเป็นนักเรียน นักศึกษาที่มาใช้บริการขอข้อมูลไปเพื่อใช้ในการศึกษา จัดทำรายงาน และวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้มีผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ ที่มาใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ. เช่น วิศวกร สถาปนิก และข้าราชการเกษียณอายุ สำหรับพนักงาน กทพ. ที่มาใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลฯ เช่น ฝ่ายจัดเก็บพระราม 9, ตส.4 กตส.2 สตส. และ กก. กกง.

ตารางที่ 4 ตารางแจกแจงความถี่ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ. แยกระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียนนักศึกษา

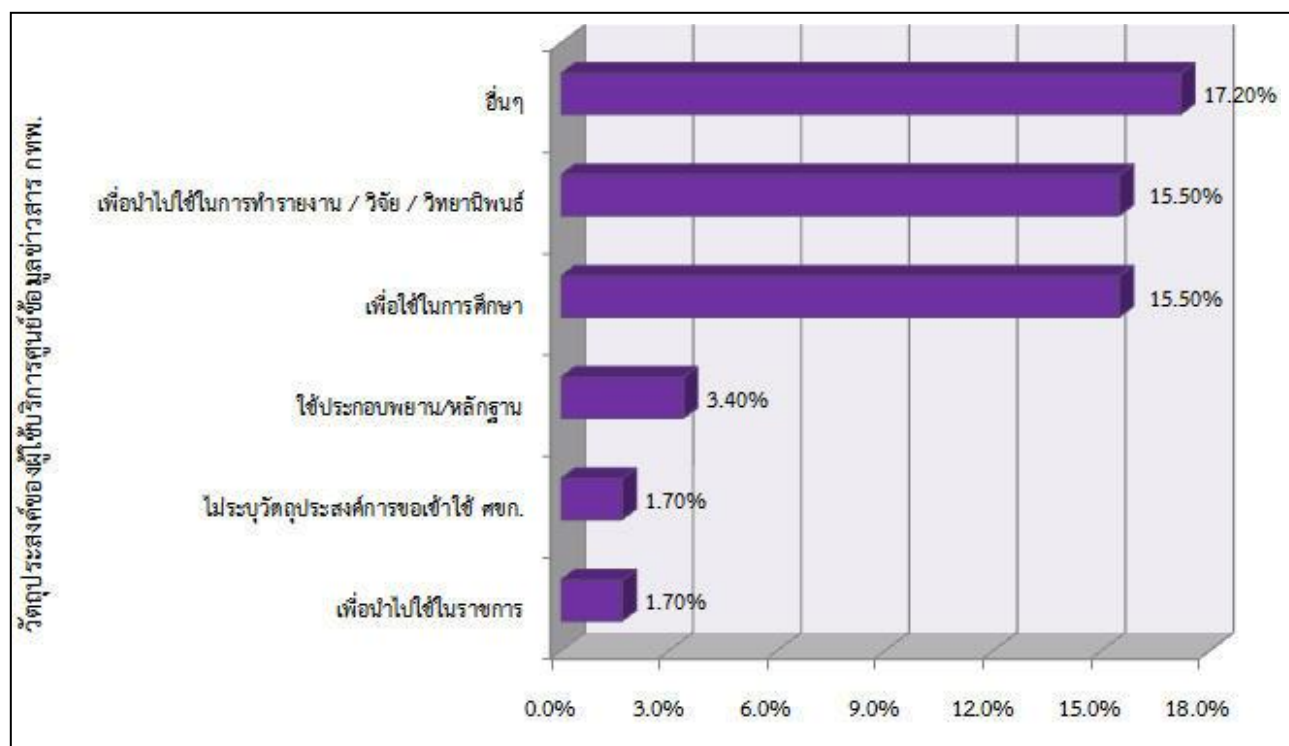
ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ระดับปริญญาโท	4	30.80
ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3	3	23.10
ระดับปริญญาตรี (มิได้ระบุชั้นปี)	3	23.10
ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 5	2	15.40
ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4	1	7.70
รวม	13	100.00



รูปที่ 4 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา

ตารางที่ 5 ตารางแจกแจงความถี่ของวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ.

วัตถุประสงค์การเข้ารับบริการ ศชก.	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. เกี่ยวข้องในฐานะผู้มีส่วนได้เสีย	26	44.80
2. อื่นๆ	10	17.20
3. เพื่อนำไปใช้ในการทำรายการ / วิจัย / วิทยานิพนธ์	9	15.50
4. เพื่อใช้ในการศึกษา	9	15.50
5. ใช้ประกอบพยาน/หลักฐาน	2	3.40
6. เพื่อนำไปใช้ในราชการ	1	1.70
7. ไม่ระบุวัตถุประสงค์การขอเข้าใช้ ศชก.	1	1.70
รวม	58	100.00



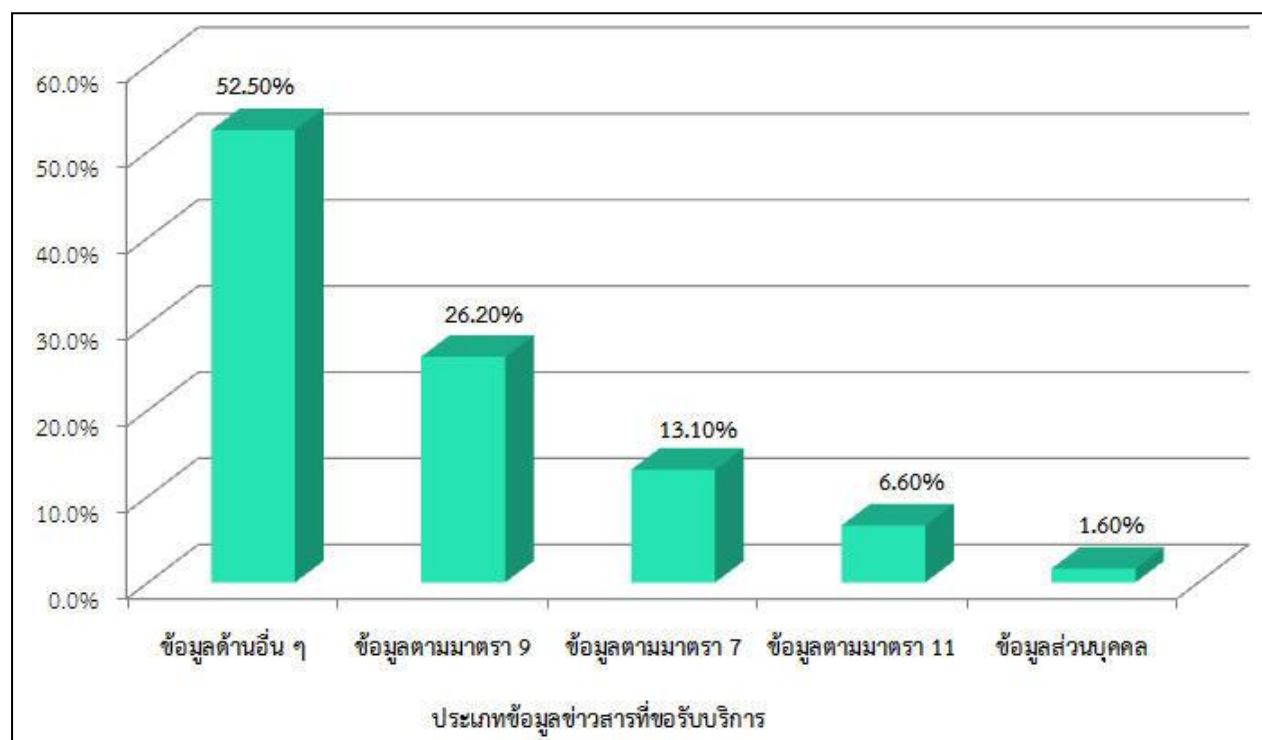
รูปที่ 5 วัตถุประสงค์การขอรับบริการของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสาร กทพ.

วัตถุประสงค์ อื่น ๆ ในการขอรับบริการของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสาร กทพ. เช่น ศึกษาข้อมูลในงานตรวจสอบ , ขอस्टิกเกอร์ วัตถุประสงค์ราย, นำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงาน, ติดต่อสอบถามการเข้าพื้นที่ข้อมูลแนวสายทาง, ขอแผนที่ทางพิเศษ, ขอแผนที่กรมทางหลวง ร้อยเรียนเนื่องจากได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างร้อยเรียนการก่อสร้าง, รายงานประจำปี, มติ ครม., ข้อมูลด้านการเวนคืน, ข้อมูลเกี่ยวกับ Easy Pass ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการสร้างอาคารใกล้ทางด่วน, ศึกษาความเป็นไปได้ในการออกแบบจัดสรรพื้นที่ได้ทางด่วน, ขอขยายถนน เป็นต้น

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

ตารางที่ 6 ตารางแจกแจงความถี่ของประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการ ศชก. ขอรับบริการ

ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1. ข้อมูลด้านอื่น ๆ	32	52.50
2. ข้อมูลตามมาตรา 9	16	26.20
3. ข้อมูลตามมาตรา 7	8	13.10
4. ข้อมูลตามมาตรา 11	4	6.60
5. ข้อมูลส่วนบุคคล	1	1.60
รวม (n = 45)	61	100.00



รูปที่ 6 ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการขอรับบริการจาก ศชก.

ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ

- ข้อมูลตามมาตรา 9 (3) (4) (6)

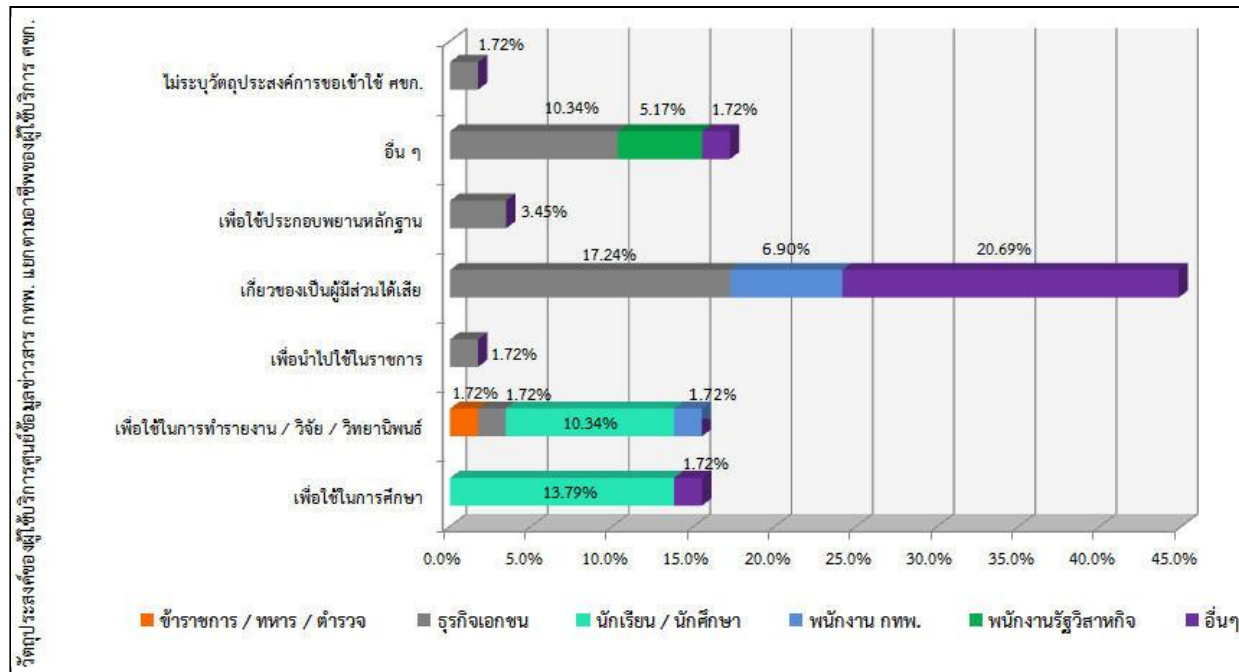
ข้อมูลตามมาตรา 9 (3) เช่น รายงานการศึกษาความเหมาะสมโครงการ, ข้อมูลโครงการศึกษาทางพิเศษที่ 3 สายเหนือ เป็นต้น สำหรับข้อมูลตามมาตรา 9 (4) และ (6) ผู้ใช้บริการไม่ระบุข้อมูลว่าเป็นเรื่องใด

- ข้อมูลตามมาตรา 11 เช่น จำนวนพนักงาน กทพ., สถิติการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

- ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการไม่ระบุข้อมูล

- ข้อมูลด้านอื่น ๆ ที่ผู้บริการร้องขอจากศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของ กทพ. เช่น ศึกษาข้อมูลในงานตรวจสอบ , ขอสถิติเกอร์วัตถุอันตราย, นำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงาน , ติดต่อสอบถามการเข้าพื้นที่ข้อมูลแนวสายทาง , ขอแผนที่ทางพิเศษ , ขอแผนที่กรมทางหลวง ร้อยเรียงเนื่องจากได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโรงเรียนการก่อสร้าง, รายงานประจำปี, มติ ครม., ข้อมูลด้านการเวนคืน , ข้อมูลเกี่ยวกับ Easy Pass ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการสร้างอาคารใกล้ทางด่วน, ศึกษาความเป็นไปได้ในการออกแบบจัดสรรพื้นที่ใต้ทางด่วน, ขอขยายถนน เป็นต้น

อาชีพ	วัตถุประสงค์ของการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร														รวม	
	เพื่อใช้ในการศึกษา		เพื่อใช้ในการทำรายงาน / วิจัย / วิทยานิพนธ์		เพื่อนำไปใช้ในราชการ		เกี่ยวของเป็นผู้มีส่วนได้เสีย		เพื่อใช้ประกอบพยานหลักฐาน		อื่น ๆ		ไม่ระบุวัตถุประสงค์การขอเข้าใช้ ศชก.			
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	8	13.79	6	10.34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	24.13
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	-	-	1	1.72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1.72
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-	1	1.72	-	-	4	6.90	-	-	-	-	-	-	5	8.62
ธุรกิจเอกชน	-	-	1	1.72	1	1.72	10	17.24	2	3.45	6	10.34	1	1.72	21	36.21
พนักงาน กทพ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	5.17	-	-	3	5.17
อื่นๆ	1	1.72	-	-	-	-	12	20.69	-	-	1	1.72	-	-	14	24.13
รวม	9	15.52	9	15.52	1	1.72	26	44.83	2	3.45	10	17.24	1	1.72	58	100.00



รูปที่ 7 วัตถุประสงค์การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารแยกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ ศชก.

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	76.043 ^a	30	0.000
จำนวนข้อมูล	58		

สรุปผล อาชีพของผู้ใช้บริการ ศษก. มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 9 ตารางระดับความพึงพอใจของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคุณัยข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศษก.)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย X	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	3.48	0.569	86.76	ค่อนข้างมาก
2. ความสะดวกสบายของสถานที่	3.43	0.624	85.51	ค่อนข้างมาก
3. ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล	3.34	1.018	83.27	มาก
4. ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล	3.48	0.569	86.76	ค่อนข้างมาก
5. ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ	3.69	0.503	92.00	มาก
6. ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ	3.84	0.365	95.74	มาก
7. การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ	3.93	0.769	97.98	มาก
8. ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ	3.67	0.473	91.50	มาก
9. ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ	3.50	0.600	87.26	มาก
10. สรุปภาพรวมของการรับบริการที่ ศษก.	3.60	0.528	89.75	มาก

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)

สรุปผล ระดับความพึงพอใจของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคุณัยข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศษก.) ที่ผู้ให้บริการมีต่อคุณัยข้อมูลของ กทพ. อยู่ใน**ระดับมาก**

ตารางที่ 11 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	2	3.40
ค่อนข้างมาก	26	44.80
มาก	30	51.70
รวม	58	100.00

ตารางที่ 12 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ความสะดวกสบายของสถานที่ ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความสะดวกสบายของสถานที่	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	4	6.90
ค่อนข้างมาก	25	43.10
มาก	29	50.00
รวม	58	100.00

ตารางที่ 13 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	8	13.80
ค่อนข้างมาก	27	46.60
มาก	22	37.90
ไม่ระบุข้อมูล	1	1.70
รวม	58	100.00

ตารางที่ 14 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	2	3.40
ค่อนข้างมาก	26	44.80
มาก	30	51.70
รวม	58	100.00

ตารางที่ 15 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ความเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	1.70
ค่อนข้างมาก	16	27.60
มาก	41	70.70
รวม	58	100.00

ตารางที่ 16 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	9	15.50
มาก	49	84.50
รวม	58	100.00

ตารางที่ 17 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	9	15.50
มาก	48	82.80
ไม่ระบุข้อมูล	1	1.70
รวม	58	100.00

ตารางที่ 18 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	19	32.80
มาก	39	67.20
รวม	58	100.00

ตารางที่ 19 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน *ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ* ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	3	5.20
ค่อนข้างมาก	23	39.70
มาก	32	55.20
รวม	58	100.00

ตารางที่ 20 ตารางสรุปภาพรวมของ *การรับบริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)*

สรุปภาพรวมของการรับบริการที่ ศขก.	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	1.70
ค่อนข้างมาก	21	36.20
มาก	36	62.10
รวม	58	100.00

สรุปข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม) ที่ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น

ด้านการบริการข้อมูลทางช่องทางต่างๆ และสถานที่การให้บริการ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ฯ เป็นอย่างมาก เนื่องจากให้ข้อมูลที่ ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจนดีเยี่ยม นอกจากนี้ ยังมีผู้ใช้บริการได้ให้ความเห็นว่า ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ของ กทพ. เป็นหน่วยงาน ที่ให้บริการที่ดีที่สุดเท่าที่เคยรับบริการมาหลายหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ อย่างไรก็ตาม มีผู้ใช้บริการจำนวนหนึ่งได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถานที่การให้บริการยังขาดแคลนสถานที่ในการจอดรถของผู้มาใช้บริการ