

สรุปการประมวลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (ศขก.)

ประจำปีงบประมาณ 2556

(6 เดือนแรก เดือน ตุลาคม 2555 ถึง มีนาคม 2556)

จัดทำโดย

แผนกวิเคราะห์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (วข.)
ออกแบบ สำรวจ และรวบรวมข้อมูล

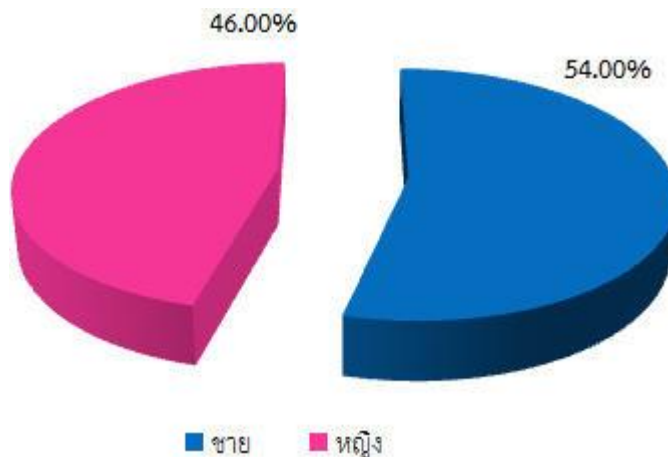
และ

แผนกพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร (พข.)
ประมวลผล วิเคราะห์ และสรุปผล

กองข้อมูลข่าวสาร (กขส.)
สำนักผู้ว่าราชการ (สพว.)

ตารางที่ 1 ตารางแจกแจงความถี่เพศของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

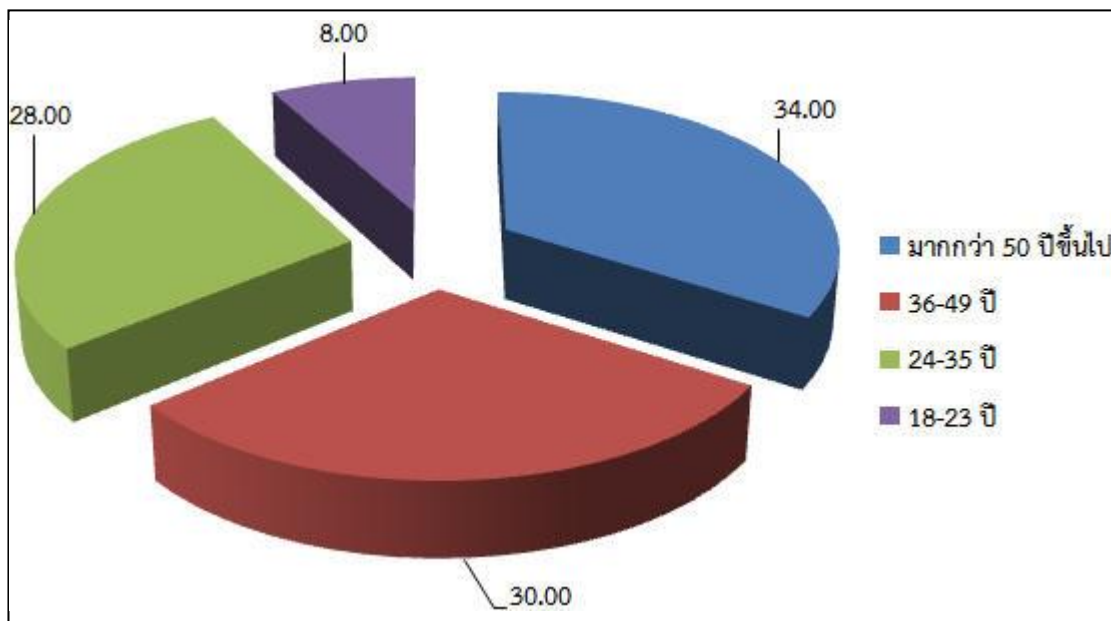
เพศ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ชาย	27	54.00
หญิง	23	46.00
รวม	50	100.00



รูปที่ 1 เพศของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูล ศขก.

ตารางที่ 2 ตารางแจกแจงความถี่ช่วงกลุ่มอายุของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

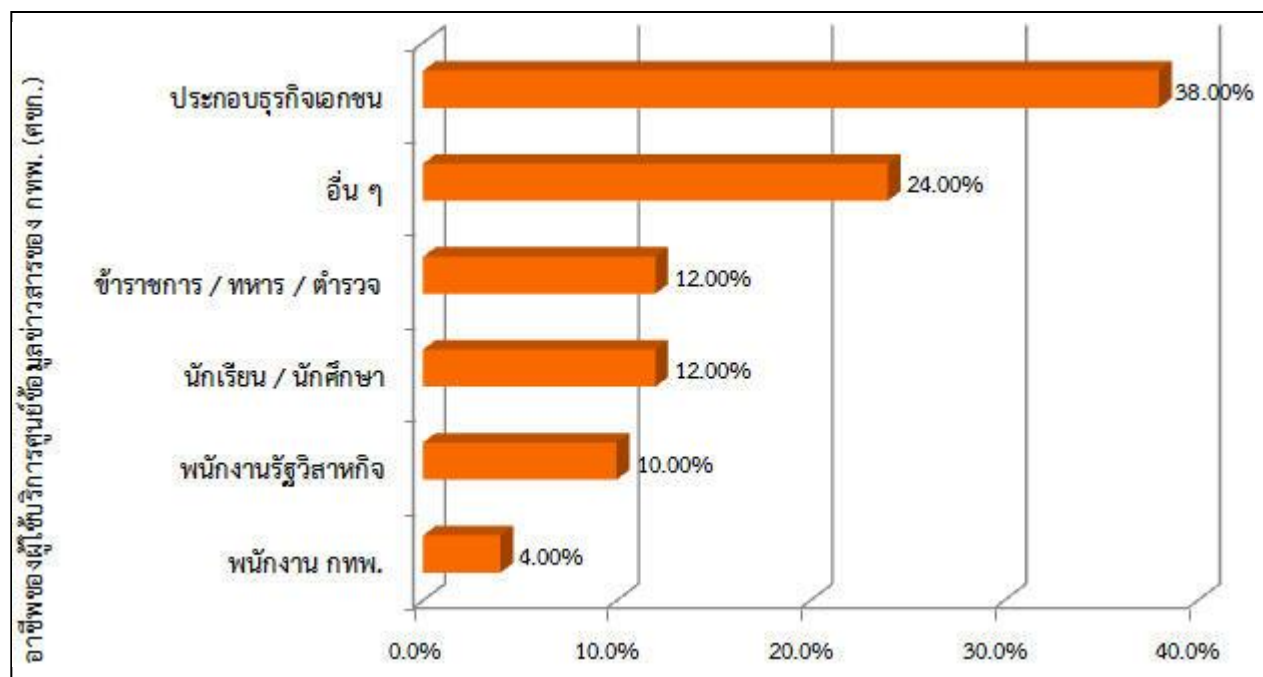
ช่วงอายุ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	17	34.00
36-49 ปี	15	30.00
24-35 ปี	14	28.00
18-23 ปี	4	8.00
รวม	50	100.00



รูปที่ 2 กลุ่มอายุของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 3 ตารางแจกแจงความถี่กลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

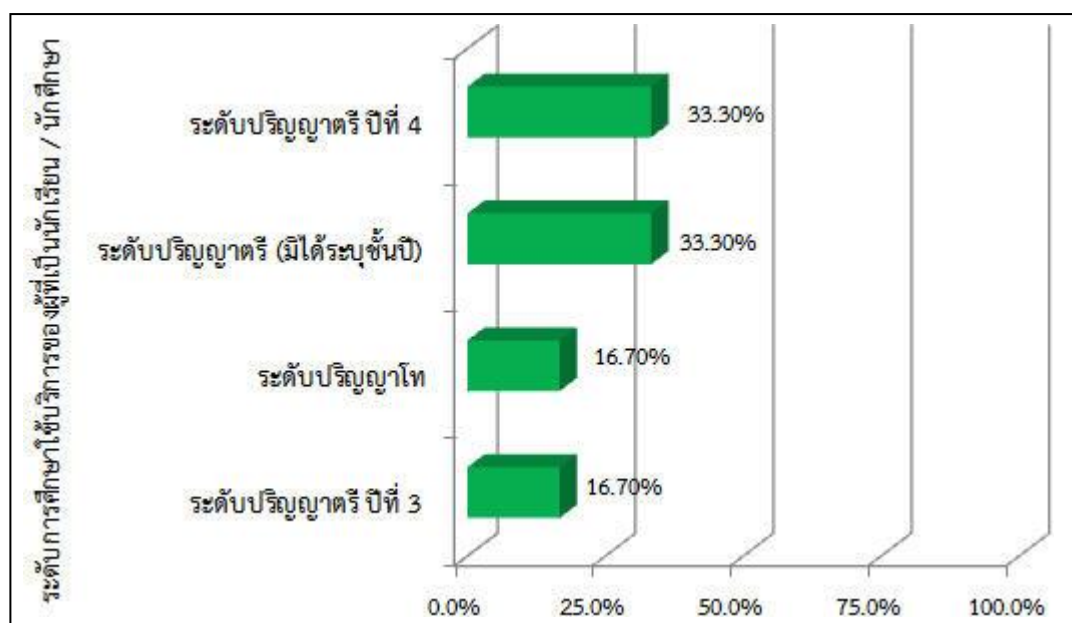
อาชีพ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. ประกอบธุรกิจเอกชน	19	38.00
2. อื่น ๆ	12	24.00
3. นักเรียน / นักศึกษา	6	12.00
4. ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	6	12.00
5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	10.00
6. พนักงาน กทพ.	2	4.00
รวม	50	100.00



รูปที่ 3 กลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 4 ตารางแจกแจงความถี่ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาที่เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ.

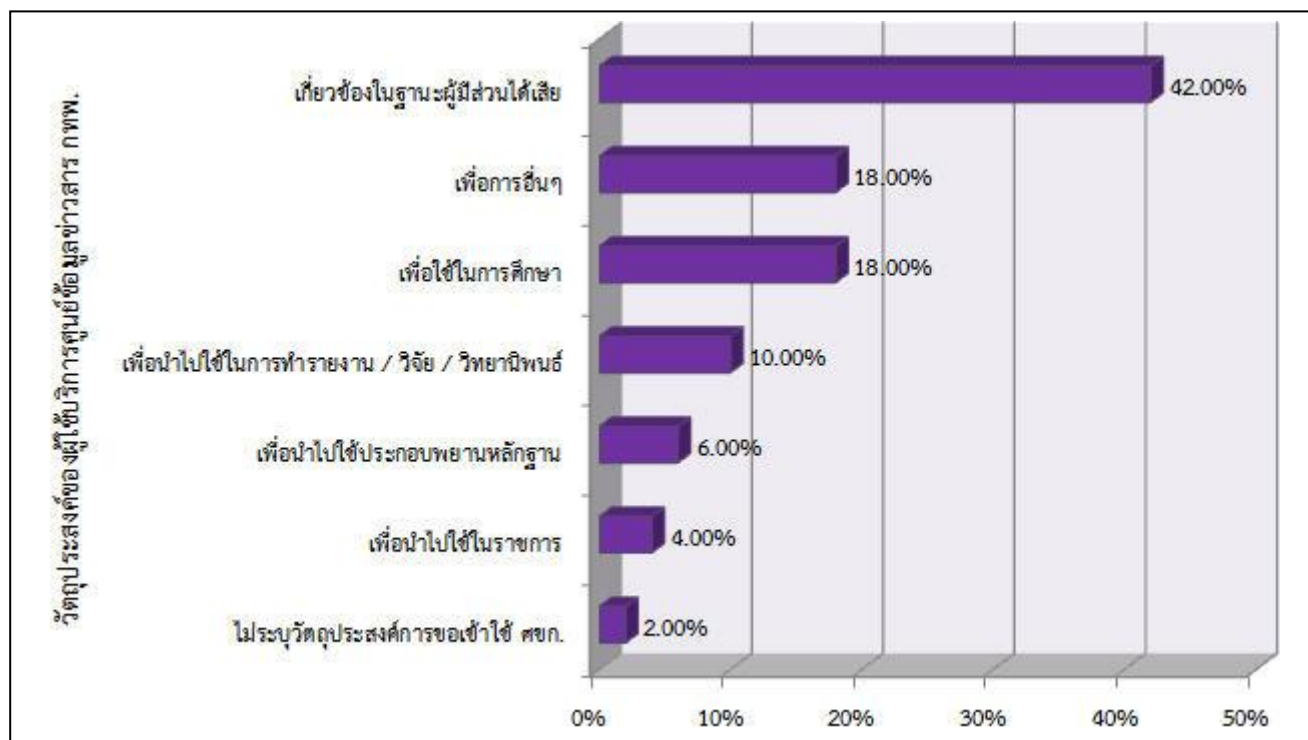
ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี (มิได้ระบุชั้นปี)	2	33.30
ระดับปริญญาตรี ปีที่ 4	2	33.30
ระดับปริญญาตรี ปีที่ 3	1	16.70
ระดับปริญญาโท	1	16.70
รวม	6	100.00



รูปที่ 4 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา

ตารางที่ 5 ตารางแจกแจงความถี่วัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ.

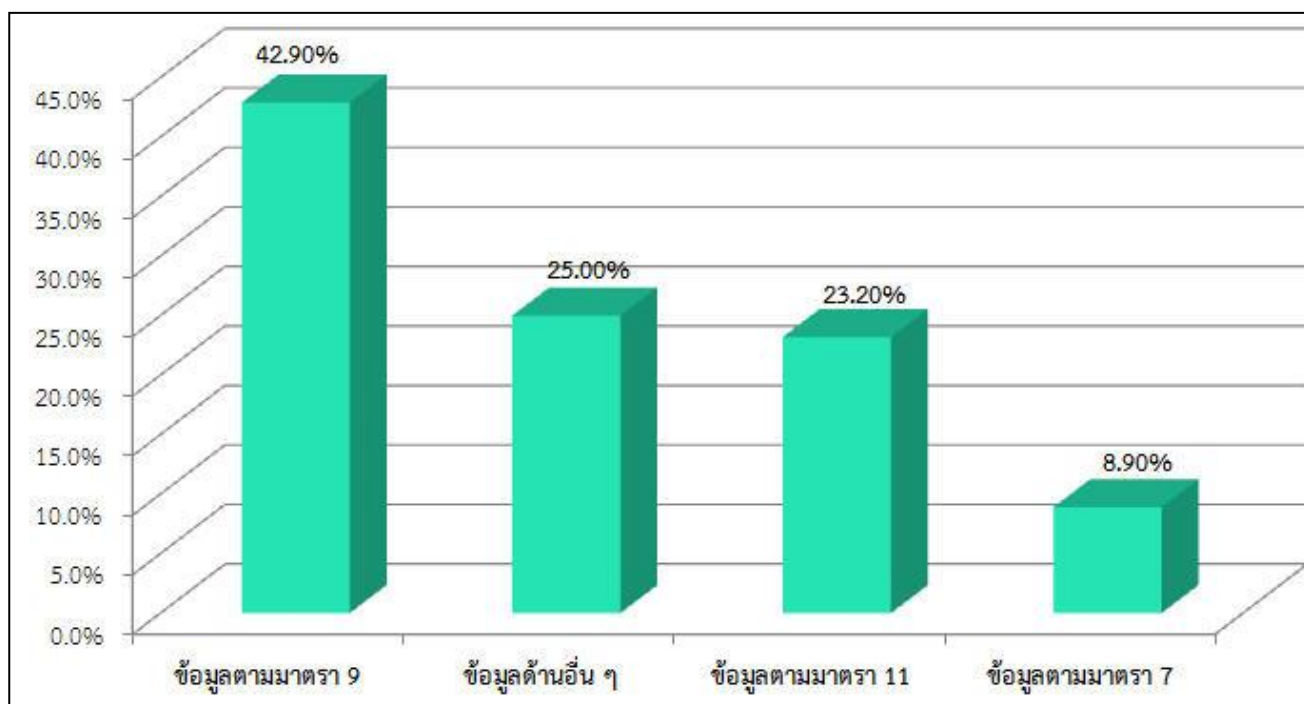
วัตถุประสงค์การเข้ารับบริการ ศขก.	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. เกี่ยวข้องในฐานะผู้มีส่วนได้เสีย	21	42.00
2. เพื่อใช้ในการศึกษา	9	18.00
3. เพื่อการอื่นๆ	9	18.00
4. เพื่อนำไปใช้ในการทำรายงาน / วิจัย / วิทยานิพนธ์	5	10.00
5. เพื่อนำไปใช้ประกอบพยานหลักฐาน	3	6.00
6. เพื่อนำไปใช้ในราชการ	2	4.00
7. ไม่ระบุวัตถุประสงค์การขอเข้าใช้ ศขก.	1	2.00
รวม	50	100.00



รูปที่ 5 วัตถุประสงค์การขอรับบริการของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 6 ตารางแจกแจงความถี่ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ. ขอรับบริการ

ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1. ข้อมูลตามมาตรา 9	24	42.90
2. ข้อมูลด้านอื่น ๆ	14	25.00
3. ข้อมูลตามมาตรา 11	13	23.20
4. ข้อมูลตามมาตรา 7	5	8.90
รวม (n = 50)	56	100.00



รูปที่ 6 ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ. ขอรับบริการ

ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ

- ข้อมูลตามมาตรา 9

ข้อมูลตามมาตรา 9 (3) มีดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1.) ข้อมูลโครงการศึกษาทางด่วน 3 สายเหนือ | 4.) ข้อมูลโครงการทางพิเศษสายต่างๆ |
| 2.) ข้อมูลโครงการศึกษาทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอก กรุงเทพฯ | 5.) ข้อมูลแผนงานโครงการทางพิเศษในอนาคต |
| 3.) ข้อมูลโครงการทางพิเศษขั้นที่ 2 | |

ข้อมูลตามมาตรา 9 (8) ได้แก่ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง

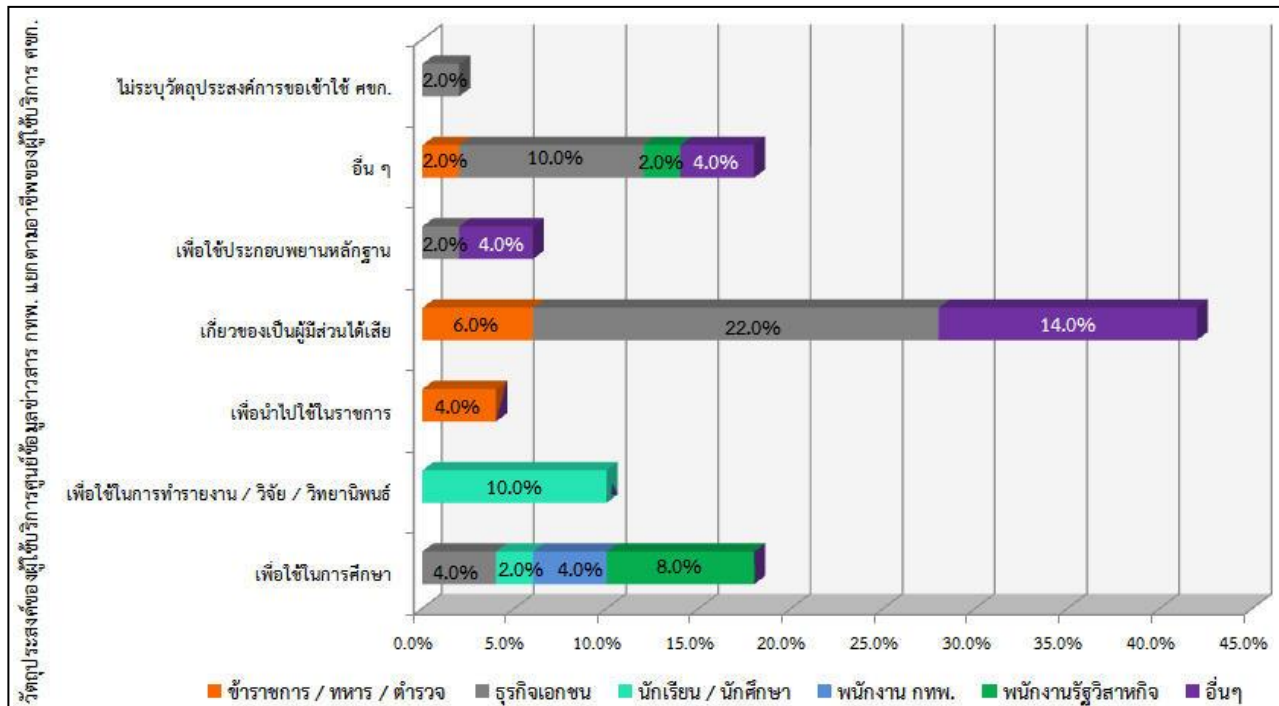
- ข้อมูลตามมาตรา 11 ได้แก่ ข้อมูลแนวเส้นเวนคืน, ตรวจสอบแนวทางด่วนบริเวณ ถ.งามวงศ์วาน

- ข้อมูลด้านอื่น ๆ ได้แก่

- | | |
|--|--|
| 1.) รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ทางพิเศษ ปี 2555 | 6.) การให้บริการทางพิเศษ |
| 2.) แบบแปลนสำนักงาน | 7.) ความรู้ด้านการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. |
| 3.) พื้นที่โครงข่ายทางพิเศษ | 8.) กฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ |
| 4.) การขอเช่าพื้นที่ขออนุญาตแจกBrochure | 9.) ความรู้พื้นฐานและการปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 |
| 5.) ข้อมูลแนวของทางด่วนขั้นที่ 3 | |

ตารางที่ 7 ตารางการแจกแจงความถี่และร้อยละของวัตถุประสงค์การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารแยกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ ศชก.

อาชีพ	วัตถุประสงค์ของการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร														รวม	
	เพื่อใช้ในการศึกษา		เพื่อใช้ในการทำรายงาน / วิจัย / วิทยานิพนธ์		เพื่อนำไปใช้ในราชการ		เกี่ยวข้องของเป็นผู้มีส่วนได้เสีย		อื่น ๆ		เพื่อใช้ประกอบพยานหลักฐาน		ไม่ระบุวัตถุประสงค์การขอเข้าใช้ ศชก.			
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	1	2.00	5	10.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	12.00
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	-	-	-	-	2	4.00	3	6.00	1	2.00	-	-	-	-	6	12.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	8.00	-	-	-	-	-	-	1	2.00	-	-	-	-	5	10.00
ธุรกิจเอกชน	2	4.00	-	-	-	-	11	22.00	5	10.00	1	2.00	1	2.00	20	40.00
พนักงาน กทพ.	2	4.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4.00	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	7	14.00	2	4.00	2	4.00	-	-	11	22.00
รวม	9	18.00	5	10.00	2	4.00	21	42.00	9	18.00	3	6.00	1	2.00	50	100.00



รูปที่ 7 วัตถุประสงค์การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารแยกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ ศชก.

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

ตารางที่ 8 ตารางความสัมพันธ์ของอาชีพของผู้ใช้บริการ ศก. กับวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	85.224 ^a	25	0.000
จำนวนข้อมูล	49		

สรุปผล อาชีพของผู้ใช้บริการ ศก. มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 9 ตารางระดับความพึงพอใจของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศก.)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย X	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	3.48	0.545	86.76	ค่อนข้างมาก
2. ความสะอาดสบายของสถานที่	3.64	0.486	90.75	มาก
3. ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล	3.43	0.544	85.51	ค่อนข้างมาก
4. ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล	3.58	0.539	89.25	มาก
5. ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ	3.67	0.476	91.50	มาก
6. ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ	3.77	0.425	93.99	มาก
7. การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ	3.72	0.455	92.74	มาก
8. ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ	3.66	0.522	91.25	มาก
9. ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ	3.48	0.586	86.76	ค่อนข้างมาก
10. สรุปภาพรวมของการรับบริการที่ ศก.	3.63	0.488	90.50	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 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศก.) ในระดับมาก

ตารางที่ 11 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	2.0
ค่อนข้างมาก	23	46.0
มาก	24	48.0
ไม่ระบุข้อมูล	2	4.0
รวม	50	100.00

ตารางที่ 12 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายของสถานที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความสะดวกสบายของสถานที่	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	17	34.0
มาก	30	60.0
ไม่ระบุข้อมูล	3	6.0
รวม	50	100.00

ตารางที่ 13 ตารางระดับความพึงพอใจด้านดัชนีการค้นคว้าข้อมูลของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	2.0
ค่อนข้างมาก	24	48.0
มาก	21	42.0
ไม่ระบุข้อมูล	4	8.0
รวม	50	100.00

ตารางที่ 14 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูลของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	2.0
ค่อนข้างมาก	18	36.0
มาก	29	58.0
ไม่ระบุข้อมูล	2	4.0
รวม	50	100.00

ตารางที่ 15 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเร็วและระยะเวลาของการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	16	32.0
มาก	32	64.0
ไม่ระบุข้อมูล	2	4.0
รวม	50	100.00

ตารางที่ 16 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	11	22.0
มาก	37	74.0
ไม่ระบุข้อมูล	2	4.0
รวม	50	100.00

ตารางที่ 17 ตารางระดับความพึงพอใจด้านการอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	13	26.0
มาก	33	66.0
ไม่ระบุข้อมูล	4	8.0
รวม	50	100.00

ตารางที่ 18 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	2.0
ค่อนข้างมาก	14	28.0
มาก	32	64.0
ไม่ระบุข้อมูล	3	6.0
รวม	50	100.00

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

ตารางที่ 19 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	2	4.0
ค่อนข้างมาก	20	40.0
มาก	24	48.0
ไม่ระบุข้อมูล	4	8.0
รวม	50	100.00

ตารางที่ 20 ตารางสรุปภาพรวมของการรับบริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

สรุปภาพรวมของการรับบริการที่ ศขก.	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	17	34.0
มาก	29	58.0
ไม่ระบุข้อมูล	4	8.0
รวม	50	100.00

สรุปข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม) ที่ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็น

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก อธิบายดี และมนุษยสัมพันธ์ดี
2. การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนมากและรายละเอียดได้มาก สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ
3. ถ้ามีข้อมูลเพิ่มเติม ขอให้โฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วย
4. เผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ให้มากที่สุดและเป็นปัจจุบันที่สุด
5. อยากให้อัพเดทข้อมูลที่เป็นปัจจุบันลงในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เร็วยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในด้านการศึกษา ค้นคว้า เพื่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
6. ทางเข้าไม่ชัดเจน