

สรุปการประมวลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (ศขก.)

ประจำปีงบประมาณ 2557

(6 เดือนแรก เดือนตุลาคม 2556 ถึง มีนาคม 2557)

จัดทำโดย

แผนกวิเคราะห์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (วข.)
ออกแบบ สำรวจ และรวบรวมข้อมูล

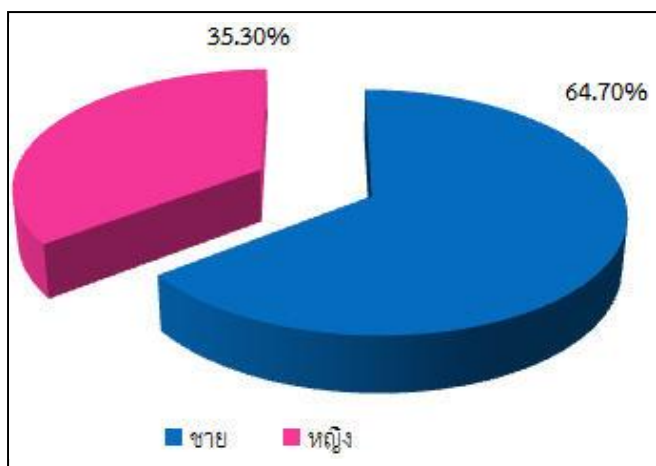
และ

แผนกพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร (พข.)
ประมวลผล วิเคราะห์ และสรุปผล

กองข้อมูลข่าวสาร (กขส.)
สำนักผู้ว่าการ (สพว.)

ตารางที่ 1 ตารางแจกแจงความถี่เพศของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

เพศ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ชาย	11	64.70
หญิง	6	35.30
รวม	17	100.00

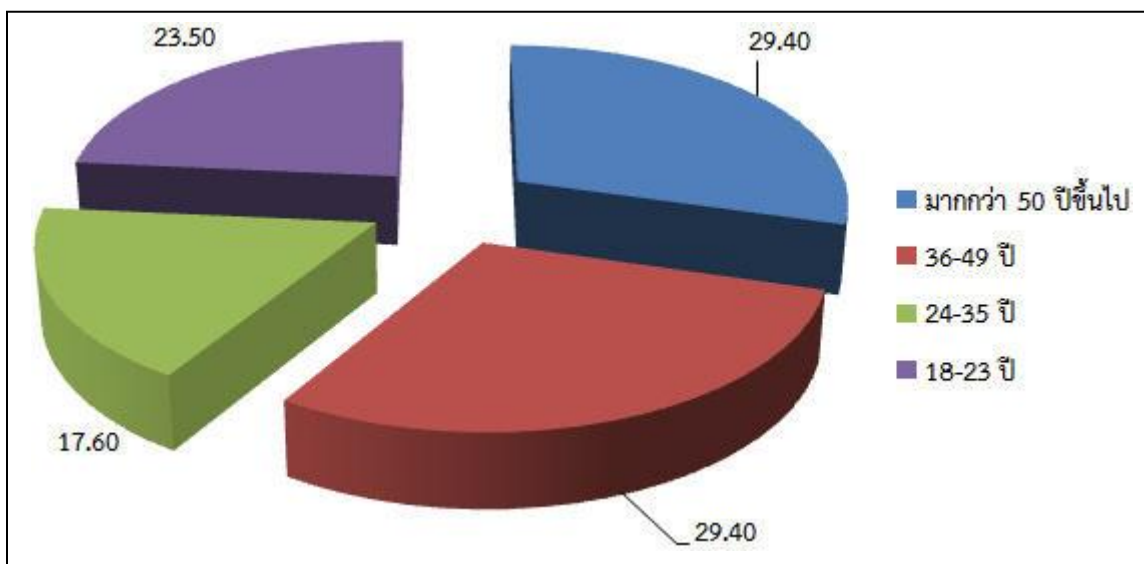


รูปที่ 1 เพศของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ.

ตารางที่ 2 ตารางแจกแจงความถี่ช่วงกลุ่มอายุของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ช่วงอายุ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	5	29.40
36-49 ปี	5	29.40
18-23 ปี	4	23.50
24-35 ปี	3	17.60
รวม	17	100.00

ในระหว่างเดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนมีนาคม 2557 มีผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และกลุ่มช่วงอายุ 36-49 ปี มาใช้บริการมากที่สุด รวม 2 กลุ่ม ร้อยละ 58.80 ส่วนผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ที่มีอายุระหว่าง 24 – 35 ปี เป็นกลุ่มที่มาใช้บริการน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 17.60 ดังแสดงผลในตารางที่ 2 และ รูปที่ 2

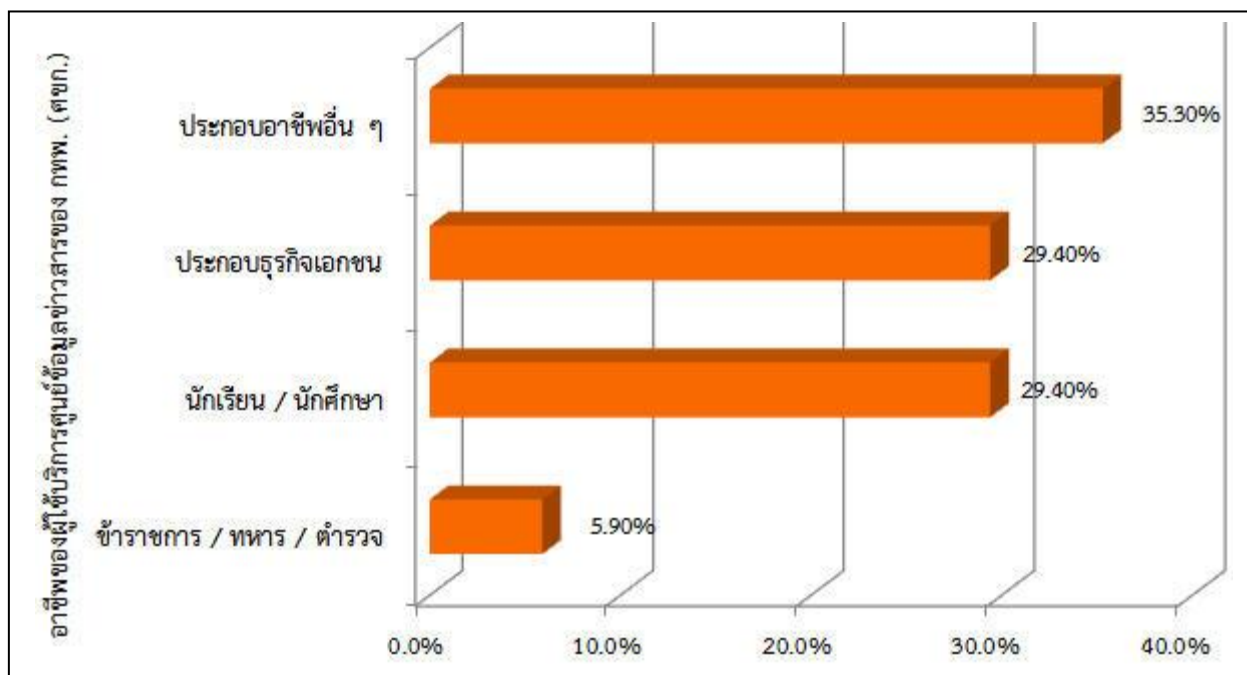


รูปที่ 2 กลุ่มอายุของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 3 ตารางแจกแจงความถี่กลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

อาชีพ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ประกอบอาชีพอื่น ๆ	6	35.30
ประกอบธุรกิจเอกชน	5	29.40
นักเรียน / นักศึกษา	5	29.40
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	1	5.90
รวม	17	100.00

กลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ที่มาใช้บริการมากที่สุดในช่วงเดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนมีนาคม 2557 คือ กลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมาเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจเอกชน ดังแสดงผลในตารางที่ 3 และ รูปที่ 3



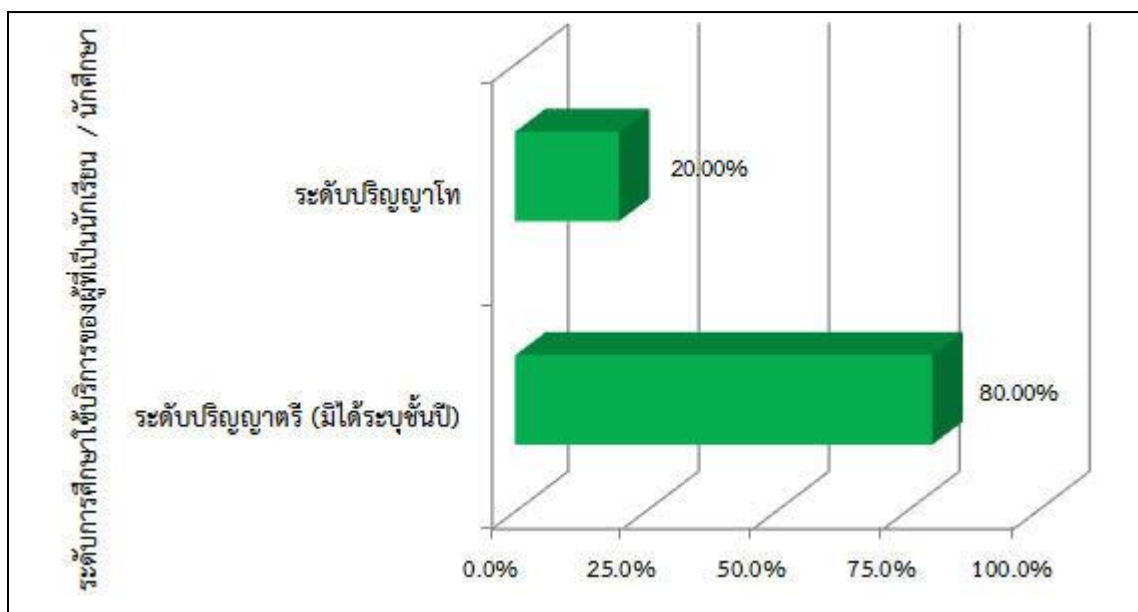
รูปที่ 3 กลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 4 ตารางแจกแจงความถี่ระดับการศึกษาของผู้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาที่เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ระดับการศึกษาของผู้ที่บริการที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	4	80.00
ระดับปริญญาโท	1	20.00
รวม	5	100.00

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

สำหรับผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามาใช้บริการในช่วงเดือนตุลาคม 2256 ถึงเดือนมีนาคม 2557 มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.40 แบ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 80 และระดับปริญญาโท 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 ดังแสดงผลในตารางที่ 4 และ รูปที่ 4

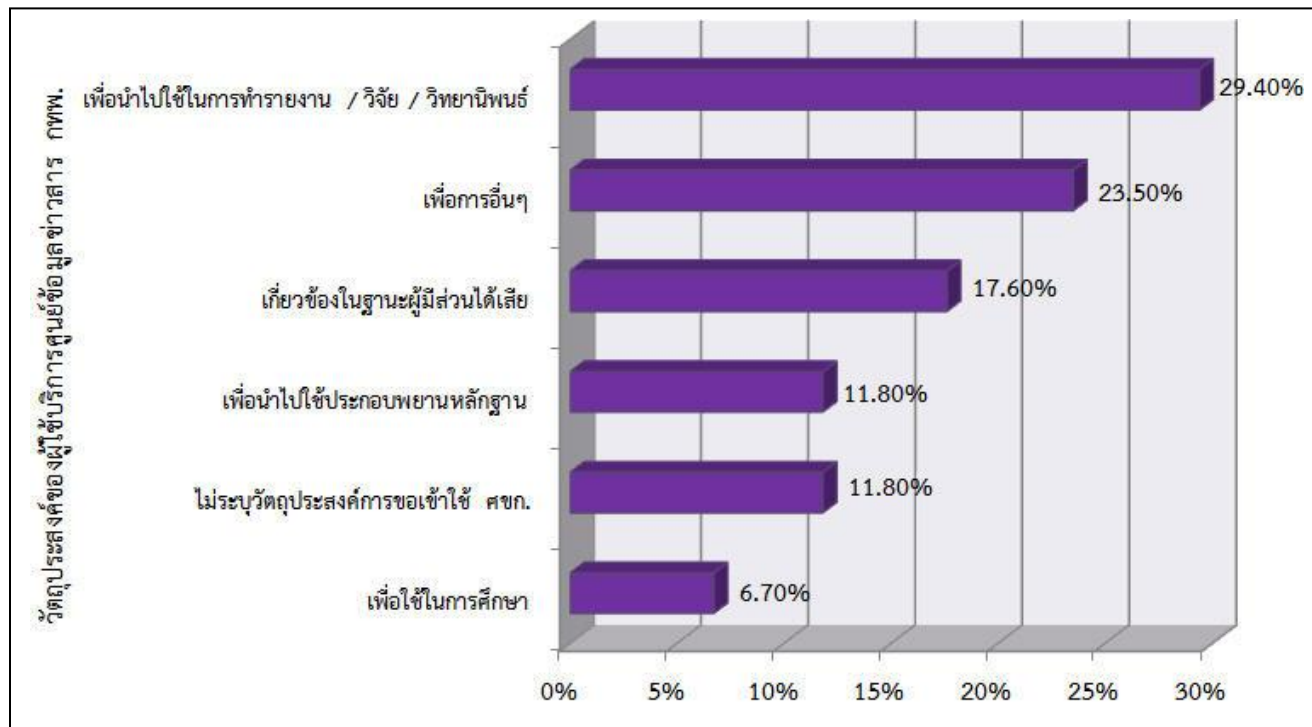


รูปที่ 4 ระดับการศึกษาของผู้ที่ใช้บริการที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา

ตารางที่ 5 ตารางแจกแจงความถี่วัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

วัตถุประสงค์การเข้ารับบริการ ศขก.	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. เพื่อนำไปใช้ในการทำรายงาน / วิจัย / วิทยานิพนธ์	5	29.40
2. เพื่อการอื่นๆ	4	23.50
3. เกี่ยวข้องในฐานะผู้มีส่วนได้เสีย	3	17.60
4. เพื่อนำไปใช้ประกอบพยานหลักฐาน	2	11.80
5. ไม่ระบุวัตถุประสงค์การใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.	2	11.80
6. เพื่อใช้ในการศึกษา	1	6.70
รวม	17	100.00

ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. เพื่อนำไปใช้ในการทำรายงาน / วิจัย / วิทยานิพนธ์มากที่สุด ถึงร้อยละ 29.40 รองลงมาเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้แก่ เพื่อการเข้าพื้นที่ สอบถามแนวเวนคืน ร้อยละ 23.50 ดังแสดงผลในตารางที่ 5 และ รูปที่ 5

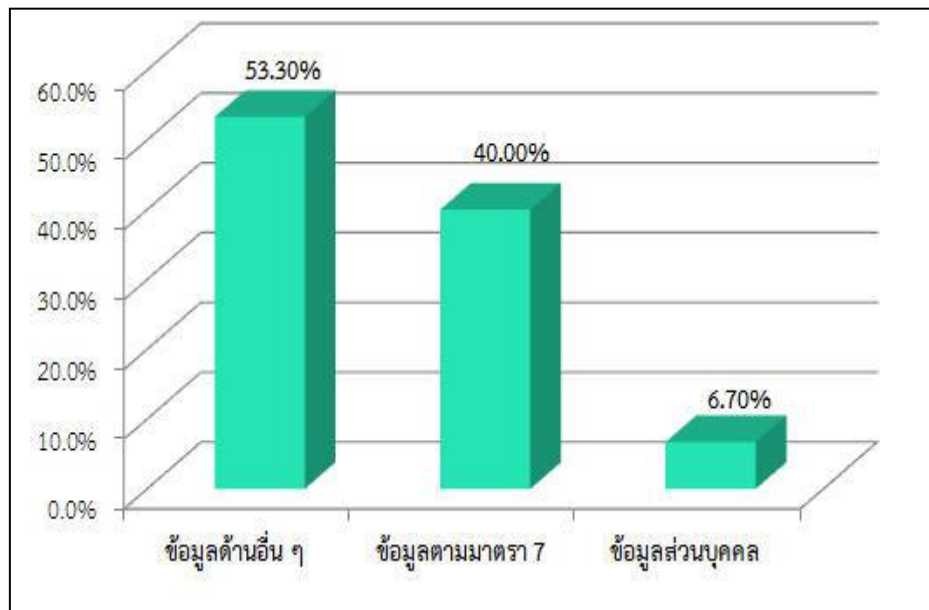


รูปที่ 5 วัตถุประสงค์การขอรับบริการของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ตารางที่ 6 ตารางแจกแจงความถี่ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของ กทพ. ขอรับบริการ

ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ข้อมูลด้านอื่น ๆ	8	53.30
ข้อมูลตามมาตรา 7	6	40.00
ข้อมูลส่วนบุคคล	1	6.70
รวม	15	100.00

ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ. ขอรับบริการมากที่สุด คือ ข้อมูลด้านอื่นๆ เช่น แบบผังและโครงสร้างทางพิเศษศรีรัช (แบบแปลนใต้ทางด่วน) แนวเส้นทาง ข้อมูลเข้าพื้นที่เขตทางพิเศษ สถิติการใช้บัตร Easy ข้อมูล พ.ร.บ.เวนคืนที่ดินโครงการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 53.30 ดังแสดงผลในตารางที่ 6 และ รูปที่ 6

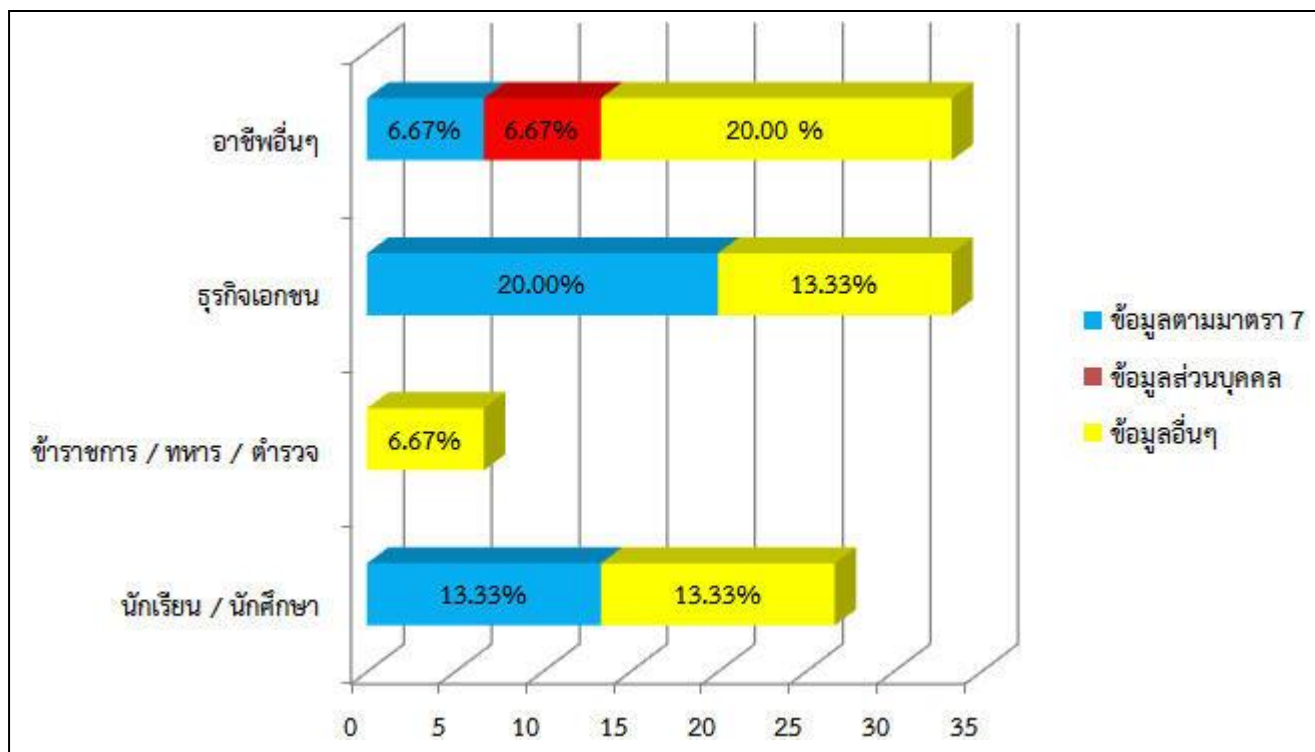


รูปที่ 6 ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ. ขอรับบริการ

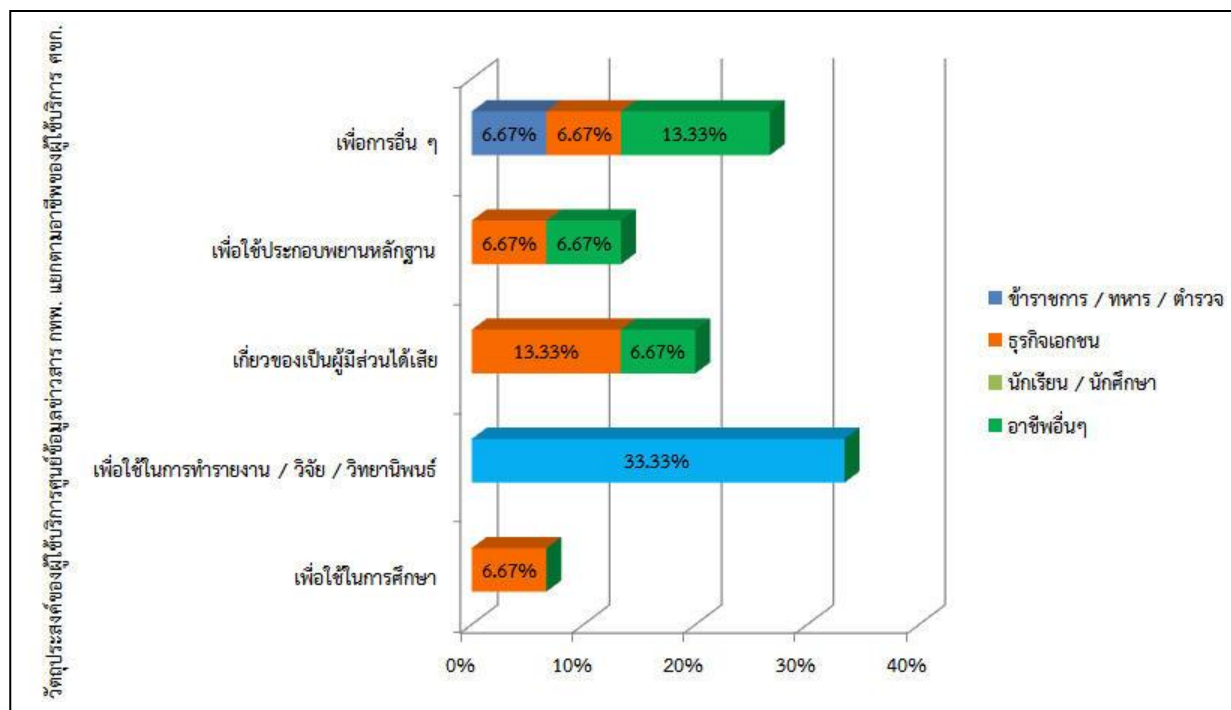
ตารางที่ 7 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละของประเภทข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการแยกตามอาชีพ

อาชีพ	ประเภทข้อมูลที่ขอรับบริการ						รวม	
	ข้อมูลตามมาตรา 7		ข้อมูลส่วนบุคคล		ข้อมูลอื่น ๆ			
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	2	13.33	-	-	2	13.33	4	26.67
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	-	-	-	-	1	6.67	1	6.67
ธุรกิจเอกชน	3	20	-	-	2	13.33	5	33.33
อาชีพอื่นๆ	1	6.67	1	6.67	3	20.00	5	33.33
รวม	6	40	1	6.67	8	53.33	15	100.00

สำหรับประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ. ขอรับบริการมากที่สุด โดยแบ่งตามกลุ่มอาชีพ ได้ดังนี้ กลุ่มผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีการขอรับข้อมูลในลักษณะหลากหลายประเภท ได้แก่ ข้อมูลตามมาตรา 7 ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลอื่น ๆ ในส่วนกลุ่มอาชีพนักเรียน / นักศึกษา กลุ่มอาชีพข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ และกลุ่มอาชีพธุรกิจเอกชน ทั้ง 3 กลุ่มนี้ ไม่มีการขอรับบริการข้อมูลส่วนบุคคลแต่อย่างใด ดังแสดงผลในตารางที่ 7 และ รูปที่ 7



รูปที่ 7 ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการแยกตามอาชีพ



รูปที่ 8 วัตถุประสงค์การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารแยกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ ศชก.

ตารางที่ 8 ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละของวัตถุประสงค์การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารแยกตามอาชีพ

อาชีพ	วัตถุประสงค์ของการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร										รวม	
	เพื่อใช้ในการศึกษา		เพื่อใช้ในการทำรายงาน / วิจัย / วิทยานิพนธ์		เกี่ยวข้องเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		เพื่อการอื่น ๆ		เพื่อใช้ประกอบการพยานหลักฐาน			
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	-	-	5	33.33	-	-	-	-	-	-	5	33.33
ข้าราชการ / ทหาร / ตำรวจ	-	-	-	-	-	-	1	6.67	-	-	1	6.67
ธุรกิจเอกชน	1	6.67	-	-	2	13.33	1	6.67	1	6.67	5	33.33
อาชีพอื่นๆ	-	-	-	-	1	6.67	2	13.33	1	6.67	4	26.67
รวม	1	6.67	5	33.33	3	20.00	4	26.67	2	13.33	15	100.00

ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจเอกชน เป็นกลุ่มที่เข้ารับบริการมากที่สุด รวมทั้ง 2 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 66.67 โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มละ 33.33 % ดังแสดงผลในตารางที่ 8 และรูปที่ 8 อย่างไรก็ตาม มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 2 ราย ที่ไม่ระบุวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร จากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 17 ราย

ตารางที่ 9 ตารางระดับความพึงพอใจของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (ศขก.)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย X	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	3.59	0.618	89.50	มาก
2. ความสะดวกสบายของสถานที่	3.71	0.588	92.50	มาก
3. ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล	3.59	0.507	89.50	มาก
4. ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล	3.59	0.507	89.50	มาก
5. ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ	3.65	0.493	91.00	มาก
6. ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ	3.94	0.243	98.23	มาก
7. การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ	4.00	0.000	99.73	มาก
8. ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ	3.76	0.437	93.74	มาก
9. ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ	3.56	0.512	88.76	มาก
10. สรุปลภาพรวมของการรับบริการที่ ศขก.	3.88	0.332	96.73	มาก

สรุปผล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ในระดับมาก

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
ค่อนข้างน้อย	1	5.90
ค่อนข้างมาก	5	29.40
มาก	11	64.70
รวม	17	100.00

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

ตารางที่ 12 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ความสะดวกสบายของสถานที่ ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความสะดวกสบายของสถานที่	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างน้อย	1	5.90
ค่อนข้างมาก	3	17.60
มาก	13	76.50
รวม	17	100.00

ตารางที่ 13 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	7	41.20
มาก	10	58.80
รวม	17	100.00

ตารางที่ 14 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	7	41.20
มาก	10	58.80
รวม	17	100.00

ตารางที่ 15 ตารางระดับความพึงพอใจด้าน ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	6	35.30
มาก	11	64.70
รวม	17	100.00

ตารางที่ 16 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	1	5.90
มาก	16	94.10
รวม	17	100.00

ตารางที่ 17 ตารางระดับความพึงพอใจด้านการอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
มาก	17	100.00
รวม	17	100.00

ตารางที่ 18 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	4	23.50
มาก	13	76.50
รวม	17	100.00

ตารางที่ 19 ตารางระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

ความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	7	41.20
มาก	9	52.90
ไม่ระบุข้อมูล	1	5.90
รวม	17	100.00

ตารางที่ 20 ตารางสรุปภาพรวมของการรับบริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.

สรุปภาพรวมของการรับบริการที่ ศชก.	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ค่อนข้างมาก	2	11.80
มาก	15	88.20
รวม	17	100.00

การประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ในระหว่างเดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนมีนาคม 2557 สามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. มีจำนวนทั้งหมด 17 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 36-50 ปีขึ้นไป และส่วนมากประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ สำหรับวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ขอรับบริการข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในการทำรายงาน / วิจัย / วิทยานิพนธ์มากที่สุด ในส่วนประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ. ขอรับบริการมากที่สุด คือ ข้อมูลด้านอื่นๆ เช่น แบบผังและโครงสร้างทางพิเศษศรีรัช (แบบแปลนใต้ทางด่วน) แนวเส้นทาง ข้อมูลเข้าพื้นที่เขตทางพิเศษ สถิติการใช้บัตร Easy ข้อมูล พ.ร.บ. เวณคืนที่ดินโครงการทางพิเศษสายศรีรัช - วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้วิเคราะห์และสรุปผลยังได้ จัดแบ่งประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กทพ. ขอรับบริการมากที่สุด โดยแบ่งตามกลุ่มอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ขอรับข้อมูลในลักษณะหลากหลายประเภท ได้แก่ ข้อมูลตามมาตรา 7 ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลอื่นๆ

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. สามารถสรุปผลได้ ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ในระดับมากในทุกๆ ด้าน ได้แก่ การอธิบายให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกสบายของสถานที่ ความรวดเร็วและระยะเวลาของการให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง ดัชนีการค้นคว้าข้อมูล ความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล และความเหมาะสมของช่องทางการขอรับบริการ

ในการสำรวจครั้งนี้ ผู้ใช้บริการมิได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มผู้ใช้บริการได้ประเมินการให้คะแนนค่อนข้างสูงมากกว่าครั้งก่อน เนื่องจากชุดของข้อมูลในการวิเคราะห์มีเพียง 17 ชุดเท่านั้น จึงทำให้การสรุปผลคะแนนออกมาค่อนข้างสูง