

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
กรมเจ้าท่า ประจำปี ๒๕๕๗ รอบที่ ๑ (ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๕๖ - มีนาคม ๒๕๕๗)

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมเจ้าท่า ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๕๖ - มีนาคม ๒๕๕๗ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น ทั้งเพศชายและหญิง เป็นบุคคลภายนอกที่มาจากกลุ่มนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งส่วนใหญ่ให้ความสนใจเกี่ยวกับข้อมูลระดับน้ำและกระแสน้ำ ข้อมูลอุทกวิทยา และสถิติการขนส่งสินค้าภายในประเทศทั้งน้ำและชายฝั่ง โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๗ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘ คน โดยวัดจากความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔	๕๐.๐๐
หญิง	๔	๕๐.๐๐
รวม	๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๘ คนเป็นเพศชาย จำนวน ๔ คน และเพศหญิง จำนวน ๔ คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการ

สถานภาพผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลภายในกรมฯ	-	-
บุคคลภายนอกกรมฯ	๘	๑๐๐.๐๐
รวม	๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอกกรมฯ มากที่สุด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งทางอาชีพ

ตำแหน่งทางอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	-	-
ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว	๑	๑๒.๕๐
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
พนักงานราชการ	-	-
รับจ้างเอกชน	๒	๒๕.๐๐
นักศึกษา	๔	๕๐.๐๐
อื่นๆ (โปรดระบุ)	๑	๑๒.๕๐
รวม	๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาซึ่งมาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมากที่สุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือรับจ้างเอกชน ซึ่งมาจากบริษัทเอทีที คอนซัลแตนท์ จำกัด และ หจก.โกลเด้นแพลน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว และอื่นๆ (เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ) ซึ่งมาจากบริษัทเอทีที คอนซัลแตนท์ จำกัด และสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์กรมหาชน) จำนวน ๑ คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของข้อมูล
ข่าวสารที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของข้อมูล ข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลองค์กร	-	-
โครงการ แผนงาน	-	-
คำวินิจฉัย กฎหมาย	-	-
ข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง	-	-
อื่นๆ	๘	๑๐๐.๐๐
รวม	๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ได้แก่ ข้อมูลระดับน้ำและกระแสน้ำบริเวณร่องน้ำคุระบุรี อ.คุระบุรี จ.พังงา ร่องน้ำบ้านท่าฉัตรไชย อ.ถลาง จ.ภูเก็ต ระดับน้ำบริเวณสถานีนครหลวงรายชั่วโมง ตั้งแต่ปี ๒๕๕๑-๒๕๕๖ ระดับน้ำจังหวัดสมุทรสงคราม ระดับน้ำและกระแสน้ำบริเวณชายฝั่งอันดามัน และสถิติการขนส่งสินค้าภายในประเทศทางน้ำและชายฝั่งมากที่สุด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความพึงพอใจ*				สรุปความพึงพอใจ (มากที่สุด-มาก) (จำนวน/ร้อยละ)
	มากที่สุด (จำนวน/ร้อยละ)	มาก (จำนวน/ร้อยละ)	น้อย (จำนวน/ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ (จำนวน/ร้อยละ)	
บริการข้อมูลข่าวสารของกรม					
๑. มีผังแสดงขั้นตอนการขอใช้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒ (๒๕.๐๐)	๖ (๗๕.๐๐)			๘ (๑๐๐.๐๐)
๒. ได้รับบริการตามขั้นตอนที่สะดวก	๒ (๒๕.๐๐)	๖ (๗๕.๐๐)			๘ (๑๐๐.๐๐)
๓. ระยะเวลาการรับบริการเหมาะสม	๓ (๓๗.๕๐)	๔ (๕๐.๐๐)	๑ (๑๒.๕๐)		๗ (๘๗.๕๐)
๔. ได้รับบริการอย่างเที่ยงธรรม	๓ (๓๗.๕๐)	๕ (๖๒.๕๐)			๘ (๑๐๐.๐๐)
๕. ผู้ให้บริการสุภาพและเป็นมิตร	๓ (๓๗.๕๐)	๕ (๖๒.๕๐)			๘ (๑๐๐.๐๐)
๖. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	๓ (๓๗.๕๐)	๕ (๖๒.๕๐)			๘ (๑๐๐.๐๐)
๗. มีบริการเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ช่วยค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น	๓ (๓๗.๕๐)	๔ (๕๐.๐๐)	๑ (๑๒.๕๐)		๗ (๘๗.๕๐)
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมฯ					
๘. ระดับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรม	๓ (๓๗.๕๐)	๕ (๖๒.๕๐)			๘ (๑๐๐.๐๐)
๙. ได้รับความสะดวกในการเข้าถึง/ค้นหาข้อมูล	๓ (๓๗.๕๐)	๔ (๕๐.๐๐)	๑ (๑๒.๕๐)		๗ (๘๗.๕๐)
๑๐. ได้รับข้อมูลข่าวสารตรงตามความต้องการ	๒ (๒๕.๐๐)	๖ (๗๕.๐๐)			๘ (๑๐๐.๐๐)
๑๑. ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ	๓ (๓๗.๕๐)	๕ (๖๒.๕๐)			๘ (๑๐๐.๐๐)
๑๒. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๓ (๓๗.๕๐)	๕ (๖๒.๕๐)			๘ (๑๐๐.๐๐)
สรุปผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมด					๙๖.๘๗%

*หมายเหตุ :

- ระดับความพึงพอใจน้อย-มากที่สุด = พึงพอใจ
- ระดับความไม่พึงพอใจ = ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการข้อมูลข่าวสารของกรมและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรม โดยเห็นว่าการมีผังแสดงขั้นตอนการขอใช้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย การได้รับบริการตามขั้นตอนที่สะดวก และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ตรงตามความต้องการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ส่วนที่พึงพอใจน้อยคือเรื่องระยะเวลาการรับบริการเหมาะสม มีบริการเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ช่วยค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น และได้รับความสะดวกในการเข้าถึงและค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

๑. หากได้รับบริการข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์จะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์สถานการณ์น้ำได้มากยิ่งขึ้น

๒. อยากให้มีข้อมูลการเฝ้าระวังสถานการณ์ของระดับน้ำและกระแสน้ำบริเวณชายฝั่งอันดามันให้มากกว่าปัจจุบัน