

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
กรมเจ้าท่า ประจำปี ๒๕๕๗ รอบที่ ๒ (ตั้งแต่เมษายน – กันยายน ๒๕๕๗)

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
กรมเจ้าท่า ตั้งแต่เมษายน – กันยายน ๒๕๕๗ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
เป็นบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างเอกชน มีความสนใจในข้อมูลข่าวสารอื่นๆ
ได้แก่ ข้อมูลระดับน้ำ สถิติเรือโดยสาร ข้อมูลอุทกวิทยา และกฎหมายการขนส่งทางทะเล
และพาณิชย์นาวีมากที่สุด ในด้านการให้บริการพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผังแสดง
ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย พึงพอใจในผู้ให้บริการที่มีความสุภาพ เป็น
มิตร เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน
บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๑ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ทั้งหมด ๑๗ คน โดยวัดจากความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๗	๔๑.๑๘
หญิง	๑๐	๕๘.๘๒
รวม	๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการ

สถานภาพผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลภายในกรมฯ	-	-
บุคคลภายนอกกรมฯ	๑๗	๑๐๐.๐๐
รวม	๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอกกรมฯ มากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งทางอาชีพ

ตำแหน่งทางอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๓	๑๗.๖๕
ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว	-	-
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑	๕.๘๘
พนักงานราชการ	๒	๑๑.๗๖
รับจ้างเอกชน	๖	๓๕.๒๙
นักศึกษา	-	-
อื่นๆ (ไปรตระบุ)	๕	๒๙.๔๑
รวม	๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างเอกชนมากที่สุด จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๙ รองลงมาคืออื่นๆ ได้แก่ พนักงานองค์กรของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ปรึกษา และผู้สื่อข่าว จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ และน้อยที่สุดคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของข้อมูล ข่าวสารที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของข้อมูล ข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลองค์กร	-	-
โครงการ แผนงาน	๑	๕.๘๘
คำวินิจฉัย กฎหมาย	๓	๑๗.๖๕
ข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง	-	-
อื่นๆ	๑๓	๗๖.๔๗
รวม	๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ได้แก่ ข้อมูลระดับน้ำ สถิติเรือโดยสาร ข้อมูลอุทกวิทยา และกฎหมายการขนส่งทางทะเล และพาณิชย์นาวีมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๗ รองลงมาสนใจข้อมูล คำวินิจฉัย กฎหมาย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ ตามลำดับ

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	๕ (๒๙.๔๑)	๑๒ (๗๐.๕๙)	-	-	๑๗ (๑๐๐.๐๐)
๒. ได้รับบริการตามขั้นตอนที่สะดวก	๙ (๕๒.๙๔)	๘ (๔๗.๐๖)	-	-	๑๗ (๑๐๐.๐๐)
๓. ระยะเวลาการรับบริการเหมาะสม	๘ (๔๗.๐๖)	๙ (๕๒.๙๔)	-	-	๑๗ (๑๐๐.๐๐)
๔. ได้รับบริการอย่างเที่ยงธรรม	๙ (๕๒.๙๔)	๘ (๔๗.๐๖)	-	-	๑๗ (๑๐๐.๐๐)
๕. ผู้ให้บริการสุภาพและเป็นมิตร	๑๑ (๖๔.๗๐)	๖ (๓๕.๒๙)	-	-	๑๗ (๑๐๐.๐๐)
๖. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	๑๑ (๖๔.๗๐)	๖ (๓๕.๒๙)	-	-	๑๗ (๑๐๐.๐๐)
๗. มีบริการเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ช่วยค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น	๖ (๓๕.๒๙)	๑๐ (๕๘.๘๒)	๑ (๕.๘๘)	-	๑๖ (๙๔.๑๑)
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมฯ					
๘. ระดับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรม	๙ (๕๒.๙๔)	๘ (๔๗.๐๖)	-	-	๑๗ (๑๐๐.๐๐)
๙. ได้รับความสะดวกในการเข้าถึง/ค้นหาข้อมูล	๙ (๕๒.๙๔)	๗ (๔๑.๑๗)	๑ (๕.๘๘)	-	๑๖ (๙๔.๑๑)
๑๐. ได้รับข้อมูลข่าวสารตรงตามความต้องการ	๘ (๔๗.๐๖)	๙ (๕๒.๙๔)	-	-	๑๗ (๑๐๐.๐๐)
๑๑. ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ	๘ (๔๗.๐๖)	๙ (๕๒.๙๔)	-	-	๑๗ (๑๐๐.๐๐)
๑๒. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๙ (๕๒.๙๔)	๘ (๔๗.๐๖)	-	-	๑๗ (๑๐๐.๐๐)
สรุปผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมด					๙๙.๐๑

*หมายเหตุ :

- ระดับความพึงพอใจน้อย-มากที่สุด = พึงพอใจ
- ระดับความไม่พึงพอใจ = ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการข้อมูลข่าวสารของกรมและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรม โดยเห็นว่าการมีผังแสดงขั้นตอนการขอใช้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายในระดับมาก รองลงมาเห็นว่าผู้ให้บริการสุภาพและเป็นมิตร เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๐ ส่วนที่พึงพอใจน้อยคือเรื่องมีบริการเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ช่วยค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น และได้รับความสะดวกในการเข้าถึงและค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

๑. อยากให้มีข้อมูลที่มีคุณภาพ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความต่อเนื่อง
๒. บริการดี ขอให้รักษามาตรฐานแบบนี้ตลอดไป

