

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  
กรมเจ้าท่า ประจำปี ๒๕๕๗ รอบที่ ๑ (ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๕๗ – มีนาคม ๒๕๕๘)

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  
กรมเจ้าท่า ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๗ – มีนาคม ๒๕๕๘ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น  
เพศชาย เป็นบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างเอกชน และเป็นนักศึกษา  
มากที่สุด ซึ่งมีความสนใจในข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ได้แก่ ข้อมูลระดับน้ำขึ้นน้ำลง ข้อมูลด้าน  
อุทกวิทยา และข้อมูลการประกาศรับสมัครต่างๆ มากที่สุด ในด้านการให้บริการ พบว่า  
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจผู้ให้บริการสุภาพและเป็นมิตร ผู้ให้บริการเอาใจใส่และเต็มใจ  
ให้บริการมากที่สุด และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรม พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ได้รับ  
ความสะดวกในการเข้าถึงและค้นหาข้อมูลมากที่สุด และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า  
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ  
๙๕.๐๐ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๐ คน โดยวัดจากความพึงพอใจใน  
ระดับมาก-มากที่สุด

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

## ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๖๓.๗๕
หญิง	๒๙	๓๖.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๕

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการ

สถานภาพผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลภายในกรมฯ	๓	๓.๗๕
บุคคลภายนอกกรมฯ	๗๗	๙๖.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอกกรมฯ มากที่สุด จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งทางอาชีพ

ตำแหน่งทางอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๑๑	๑๓.๗๕
ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว	๕	๖.๒๕
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๘.๗๕
พนักงานราชการ	๓	๓.๗๕
รับจ้างเอกชน	๑๙	๒๓.๗๕
นักศึกษา	๑๙	๒๓.๗๕
อื่นๆ (โปรดระบุ)	๘	๑๐.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง  
เอกชน และเป็นนักศึกษา จำนวน ๑๙ คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕ รองลงมาคือ  
ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ และน้อยที่สุดเป็นพนักงาน  
ราชการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของข้อมูล  
ข่าวสารที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของข้อมูล ข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลองค์กร	๙	๑๑.๒๕
โครงการ แผนงาน	๑๔	๑๗.๕๐
คำวินิจฉัย กฎหมาย	๕	๖.๒๕
ข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง	๓	๓.๗๕
อื่นๆ	๔๙	๖๑.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจข้อมูลข่าวสารอื่นๆ  
ได้แก่ ข้อมูลระดับน้ำขึ้นน้ำลง ข้อมูลด้านอุทกวิทยา และข้อมูลการประกาศรับสมัครต่างๆ  
มากที่สุด จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๕ รองลงมาสนใจข้อมูลโครงการ แผนงาน  
จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความพึงพอใจ*				สรุป ความพึงพอใจ (มากที่สุด-มาก) (จำนวน/ร้อยละ)
	มากที่สุด (จำนวน/ร้อยละ)	มาก (จำนวน/ร้อยละ)	น้อย (จำนวน/ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ (จำนวน/ร้อยละ)	
บริการข้อมูลข่าวสารของกรม					
๑. มีผังแสดงขั้นตอนการขอใช้บริการที่ชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๒๔(๓๐.๐๐)	๕๒(๖๕.๐๐)	๔(๕.๐๐)	-	๗๖(๙๕.๐๐)
๒. ได้รับบริการตามขั้นตอนที่สะดวก	๒๘(๓๕.๐๐)	๔๘(๖๐.๐๐)	๔(๕.๐๐)	-	๗๖(๙๕.๐๐)
๓. ระยะเวลาการรับบริการเหมาะสม	๒๘(๓๕.๐๐)	๕๐(๖๒.๕๐)	๒(๒.๕๐)	-	๗๘(๙๗.๕๐)
๔. ได้รับบริการอย่างเที่ยงธรรม	๓๑(๓๘.๗๕)	๔๘(๖๐.๐๐)	๑(๑.๒๕)	-	๗๙(๙๘.๗๕)
๕. ผู้ให้บริการสุภาพและเป็นมิตร	๔๐(๕๐.๐๐)	๓๖(๔๕.๐๐)	๔(๕.๐๐)	-	๗๖(๙๕.๐๐)
๖. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	๔๐(๕๐.๐๐)	๓๓(๔๑.๒๕)	๗(๘.๗๕)	-	๗๙(๙๘.๗๕)
๗. มีบริการเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ช่วยค้นหาข้อมูล ข่าวสารได้ง่ายขึ้น	๓๐(๓๗.๕๐)	๔๒(๕๒.๕๐)	๘(๑๐.๐๐)	-	๗๙(๙๘.๐๐)

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมฯ					
๘. ระดับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรม	๒๖(๓๒.๕๐)	๕๑(๖๓.๗๕)	๓(๓.๗๕)	-	๗๗(๙๖.๒๕)
๙. ได้รับความสะดวกในการเข้าถึง/ค้นหาข้อมูล	๓๐(๓๗.๕๐)	๔๔(๕๕.๐๐)	๖(๗.๕๐)	-	๗๙(๙๒.๕๐)
๑๐. ได้รับข้อมูลข่าวสารตรงตามความต้องการ	๓๖(๔๕.๐๐)	๔๓(๕๓.๗๕)	๑(๑.๒๕)	-	๗๙(๙๘.๗๕)
๑๑. ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ	๒๙(๓๖.๒๕)	๔๗(๕๘.๗๕)	๔(๕.๐๐)	-	๗๖(๙๕.๐๐)
๑๒. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๓๘(๔๗.๕๐)	๓๘(๔๗.๕๐)	๔(๕.๐๐)	-	๗๖(๙๕.๐๐)
สรุปผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมด					๙๕.๐๐

## \*หมายเหตุ :

- ระดับความพึงพอใจน้อย-มากที่สุด = พึงพอใจ
- ระดับความไม่พึงพอใจ = ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการข้อมูลข่าวสารของกรมโดยเห็นว่าผู้ให้บริการสุภาพและเป็นมิตร ผู้ให้บริการเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการมากที่สุด จำนวน ๔๐ คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการมากที่สุด จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ และเมื่อสรุปผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมด พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

## ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

๑. อยากให้นำเสนอข้อมูลด้านอุทกวิทยาและคุณภาพน้ำทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบันบน Website
๒. ควรเผยแพร่ข้อมูลระดับน้ำแบบทันเหตุการณ์ผ่าน Website
๓. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลของกรมเจ้าท่า
๔. ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ประทับใจ
๕. อยากได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้งานต่อได้อย่างดี
๖. อยากได้ข้อมูลที่มีความรวดเร็ว
๗. อยากได้ข้อมูลด้านการประกาศรับสมัครงานที่เป็นปัจจุบัน
๘. อยากได้ที่จอดรถเพิ่ม
๙. การรับสมัครงาน อยากให้มีการประชาสัมพันธ์กับสถาบันการศึกษาให้มากขึ้น
๑๐. ข้อมูลควรมีรอบด้าน และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก
๑๑. อยากให้มีบริการนอกเวลาราชการ
๑๒. ควรมีแผนที่ มีผังบอกตำแหน่งที่ตั้งของอาคารในกรมเจ้าท่า