

รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
กรมเจ้าท่า ประจำปี ๒๕๕๘ รอบที่ ๒ (ตั้งแต่เมษายน – กันยายน ๒๕๕๘)

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมเจ้าท่า ตั้งแต่เดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๕๘ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นบุคคลภายนอก ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ เช่น ผู้สื่อข่าว พนักงาน ที่ปรึกษา ผู้ประสานงานโครงการ มีความสนใจในข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ได้แก่ ข้อมูลระดับน้ำมากที่สุด ในด้านการให้บริการพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการข้อมูลข่าวสารของกรม ซึ่งผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญในการให้บริการที่เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการมากที่สุด โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๒ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๘ คน โดยวัดจากความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๔	๖๓.๑๕
หญิง	๑๔	๓๖.๘๔
รวม	๓๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชายมากที่สุด จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๕

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการ

สถานภาพผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลภายในกรมฯ	๕	๑๓.๑๕
บุคคลภายนอกกรมฯ	๓๓	๘๖.๘๔
รวม	๓๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอกกรมฯ มากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๔

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งทางอาชีพ

ตำแหน่งทางอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๖	๑๕.๗๘
ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว	๓	๗.๘๙
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙	๒๓.๖๘
พนักงานราชการ	๑	๒.๖๓
รับจ้างเอกชน	๘	๒๑.๐๕
นักศึกษา	๒	๕.๒๖
อื่นๆ (ไปรตระบุ)	๙	๒๓.๖๘
รวม	๓๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มากที่สุด จำนวน ๙ คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๘ รองลงมาคืออื่นๆ ได้แก่ รับจ้างเอกชน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕ และน้อยที่สุดคือ พนักงานราชการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของข้อมูล
ข่าวสารที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของข้อมูล ข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลองค์กร	๑๐	๒๖.๓๑
โครงการ แผนงาน	๔	๑๐.๕๒
คำวินิจฉัย กฎหมาย	๖	๑๕.๗๘
ข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง	๓	๗.๘๙
อื่นๆ	๑๕	๓๙.๔๗
รวม	๓๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ได้แก่ ข้อมูลระดับน้ำ มากที่สุด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๗ รองลงมาสนใจคือ ข้อมูลองค์กร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๑ และน้อยที่สุดคือข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความพึงพอใจ*				
	มากที่สุด (จำนวน/ร้อยละ)	มาก (จำนวน/ร้อยละ)	น้อย (จำนวน/ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ (จำนวน/ร้อยละ)	สรุป ความพึงพอใจ (มากที่สุด-มาก) (จำนวน/ร้อยละ)
บริการข้อมูลข่าวสารของกรม					
๑. มีผังแสดงขั้นตอนการขอใช้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕(๓๙.๕๗)	๒๒(๕๗.๘๙)	๑(๒.๖๓)	-	๓๗(๙๗.๓๖)
๒. ได้รับบริการตามขั้นตอนที่สะดวก	๑๘(๔๗.๓๖)	๑๙(๕๐.๐๐)	๑(๒.๖๓)	-	๓๗(๙๗.๓๖)
๓. ระยะเวลาการรับบริการเหมาะสม	๑๕(๓๙.๕๗)	๒๓(๖๐.๕๒)	-	-	๓๘(๑๐๐.๐๐)
๔. ได้รับบริการอย่างเที่ยงธรรม	๑๙(๕๐.๐๐)	๑๙(๕๐.๐๐)	-	-	๓๘(๑๐๐.๐๐)
๕. ผู้ให้บริการสุภาพและเป็นมิตร	๒๐(๕๒.๖๓)	๑๘(๔๗.๓๖)	-	-	๓๘(๑๐๐.๐๐)
๖. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	๒๒(๕๗.๘๙)	๑๖(๔๒.๑๐)	-	-	๓๘(๑๐๐.๐๐)
๗. มีบริการเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ช่วยค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น	๑๕(๓๙.๕๗)	๒๑(๕๕.๒๖)	๒(๕.๒๖)	-	๓๖(๙๔.๗๕)
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมฯ					
๘. ระดับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรม	๑๖(๔๒.๑๐)	๒๑(๕๕.๒๖)	๑(๒.๖๓)	-	๓๗(๙๗.๓๖)
๙. ได้รับความสะดวกในการเข้าถึง/ค้นหาข้อมูล	๑๕(๓๙.๕๗)	๒๐(๕๒.๖๓)	๓(๗.๘๙)	-	๓๕(๙๒.๑๐)
๑๐. ได้รับข้อมูลข่าวสารตรงตามความต้องการ	๑๙(๕๐.๐๐)	๑๘(๔๗.๓๖)	๑(๒.๖๓)	-	๓๗(๙๗.๓๖)
๑๑. ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ	๒๐(๕๒.๖๓)	๑๘(๔๗.๓๖)	-	-	๓๘(๑๐๐.๐๐)
๑๒. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๙(๕๐.๐๐)	๑๙(๕๐.๐๐)	-	-	๓๘(๑๐๐.๐๐)
สรุปผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมด					๙๘.๐๒

*หมายเหตุ :

- ระดับความพึงพอใจน้อย-มากที่สุด = พึงพอใจ
- ระดับความไม่พึงพอใจ = ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ ๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการบริการข้อมูลข่าวสารของกรมโดยส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๙ และในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรม พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอมากที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ และเมื่อสรุปผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมด พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

๑. อยากได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วนสมบูรณ์
๒. อยากได้ข้อมูลที่เป็นรูปแบบไฟล์ดิจิทัล และมีการอัปเดตข้อมูล (Update)