

รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
กรมเจ้าท่า ประจำปี ๒๕๕๙ รอบที่ ๑ (ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๕๘ – มีนาคม ๒๕๕๙)

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมเจ้าท่า ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ – มีนาคม ๒๕๕๙ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นบุคคลภายนอก ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัวที่มีความสนใจในข้อมูลองค์กร เช่น สถานที่ติดต่อ โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และวิสัยทัศน์ของกรม ฯลฯ ในประเด็นด้านบริการ ข้อมูลข่าวสารของกรม พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจผู้ให้บริการสุภาพและเป็นมิตรมากที่สุด ในประเด็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมฯ พบว่าผู้ให้บริการได้รับความสะดวกในการเข้าถึงและค้นหาข้อมูลมากที่สุด สรุปผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมด พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๑ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๖ คน โดยวัดจากความพึงพอใจในระดับ มาก-มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๓	๕๘.๙๒
หญิง	๒๓	๔๑.๐๗
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๒

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการ

สถานภาพผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลภายในกรมฯ	๑	๑.๗๘
บุคคลภายนอกกรมฯ	๕๕	๙๘.๒๑
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอกกรมฯ มากที่สุด จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๑

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งทางอาชีพ

ตำแหน่งทางอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๔	๗.๑๔
ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว	๒	๓.๕๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๖	๔๖.๔๒
พนักงานราชการ	๒	๓.๕๗
รับจ้างเอกชน	๑๑	๑๙.๖๔
นักศึกษา	๕	๘.๙๒
อื่นๆ (โปรดระบุ)	๖	๑๐.๗๑
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๒ รองลงมาคือ รับจ้างเอกชน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๔ และน้อยที่สุดคือ ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว และพนักงานราชการ จำนวน ๒ คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๔

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของข้อมูล
ข่าวสารที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของข้อมูล ข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลองค์กร	๑๗	๓๐.๓๕
โครงการ แผนงาน	๖	๑๐.๗๑
คำวินิจฉัย กฎหมาย	๒	๓.๕๗
ข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง	-	-
อื่นๆ	๓๑	๕๕.๓๕
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ ข้อมูลแผนทีรื่องน้ำต่างๆ และข้อมูลระดับน้ำมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๕ รองลงมาคือ ข้อมูลองค์กร จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๕ และน้อยที่สุดคือข้อมูลคำวินิจฉัย กฎหมาย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๗

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	๒๓(๔๑.๐๗)	๓๑(๕๕.๓๕)	๒(๓.๕๗)	-	๕๔(๙๖.๔๒)
๒. ได้รับบริการตามขั้นตอนที่สะดวก	๓๓(๕๘.๙๒)	๒๓(๔๑.๐๗)	-	-	๕๖(๑๐๐.๐๐)
๓. ระยะเวลาการรับบริการเหมาะสม	๓๒(๕๗.๑๔)	๑๙(๓๓.๙๒)	๕(๘.๙๒)	-	๕๑(๙๑.๐๗)
๔. ได้รับบริการอย่างเที่ยงธรรม	๓๔(๖๐.๗๑)	๒๑(๓๗.๕๐)	๑(๑.๗๘)	-	๕๕(๙๘.๒๐)
๕. ผู้ให้บริการสุภาพและเป็นมิตร	๓๘(๖๗.๘๕)	๑๗(๓๐.๓๕)	๑(๑.๗๘)	-	๕๕(๙๘.๒๐)
๖. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	๓๗(๖๖.๐๗)	๑๘(๓๒.๑๔)	๑(๑.๗๘)	-	๕๕(๙๘.๒๐)
๗. มีบริการเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ช่วยค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น	๒๓(๔๑.๐๗)	๓๑(๕๕.๓๕)	๒(๓.๕๗)	-	๕๔(๙๖.๔๒)
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมฯ					
๘. ระดับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรม	๓๐(๕๓.๕๗)	๒๖(๔๖.๔๒)	-	-	๕๖(๑๐๐.๐๐)
๙. ได้รับความสะดวกในการเข้าถึง/ค้นหาข้อมูล	๓๕(๖๒.๕)	๒๐(๓๕.๗๑)	๑(๑.๗๘)	-	๕๕(๙๘.๒๐)
๑๐. ได้รับข้อมูลข่าวสารตรงตามความต้องการ	๓๐(๕๓.๕๗)	๑๕(๒๖.๗๘)	๑(๑.๗๘)	-	๕๕(๙๘.๒๐)
๑๑. ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ	๒๗(๔๘.๒๑)	๒๗(๔๘.๒๑)	๒(๓.๕๗)	-	๕๔(๙๖.๔๒)
๑๒. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๓๓(๕๘.๙๒)	๒๓(๔๑.๐๗)	๑(๑.๗๘)	-	๕๕(๙๘.๒๐)
สรุปผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมด					๙๗.๖๑

*หมายเหตุ :

- ระดับความพึงพอใจน้อย-มากที่สุด = พึงพอใจ
- ระดับความไม่พึงพอใจ = ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ ๕ ในประเด็นด้านบริการข้อมูลข่าวสารของกรม พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจผู้ให้บริการสุภาพและเป็นมิตรมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๕ รองลงมาผู้ให้บริการเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๗ ส่วนประเด็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมฯ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงและค้นหาข้อมูลมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ รองลงมาคือพึงพอใจในระดับของการเปิดเผยและให้บริการข้อมูลข่าวสาร และได้รับข้อมูลข่าวสารตรงตามความต้องการจำนวน ๓๐ คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๗ เมื่อสรุปผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมดพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๑

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

๑. คาดหวังอยากได้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีคุณภาพ เป็นข้อมูลที่มีความต่อเนื่อง แม่นยำหรือใกล้เคียงกับข้อมูลที่ต้องการมากที่สุด (*ข้อมูลส่วนภูมิภาค)
๒. อยากให้ปรับปรุงเรื่องการประกาศประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้มีการตรวจสอบข้อมูลที่มีความถูกต้องก่อนการเผยแพร่ (*ข้อมูลส่วนภูมิภาค)