

รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
กรมเจ้าท่า ประจำปี ๒๕๕๙ รอบที่ ๒ (ตั้งแต่เมษายน – กันยายน ๒๕๕๙)

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมเจ้าท่า ตั้งแต่เดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๕๙ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นบุคคลภายนอก ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มีความสนใจในข้อมูลระดับน้ำทะเล ข้อมูลด้านอุทกวิทยา และแผนที่ร่องน้ำต่างๆ ในประเด็นด้านบริการข้อมูลข่าวสารของกรม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจผู้ให้บริการเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการมากที่สุด ในประเด็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมฯ พบว่าผู้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอมากที่สุด เมื่อสรุปผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมด พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๙ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๙ คน โดยวัดจากความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๘	๕๗.๑๔
หญิง	๒๑	๔๒.๘๕
รวม	๔๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการ

สถานภาพผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลภายในกรมฯ	๑	๒.๐๔
บุคคลภายนอกกรมฯ	๔๘	๙๗.๙๕
รวม	๔๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอกกรมฯ มากที่สุด จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๕

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งทางอาชีพ

ตำแหน่งทางอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๑	๒.๐๔
ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว	๔	๘.๑๖
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙	๑๘.๓๖
พนักงานราชการ	-	-
รับจ้างเอกชน	๑๓	๒๖.๕๓
นักศึกษา	๑๔	๒๘.๕๗
อื่นๆ (ไปรตระบุ)	๘	๑๖.๓๒
รวม	๔๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมาคือ รับจ้างเอกชน จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๓ และน้อยที่สุดคือ ข้าราชการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๔

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของข้อมูล
ข่าวสารที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของข้อมูล ข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลองค์กร	๓	๖.๑๒
โครงการ แผนงาน	๕	๑๐.๒๐
คำวินิจฉัย กฎหมาย	๑๔	๒๘.๕๗
ข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง	๒	๔.๐๘
อื่นๆ	๓๓	๖๗.๓๔
รวม	๔๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ ข้อมูลระดับน้ำทะเล ข้อมูลด้านอุทกวิทยา และแผนที่ร่องน้ำต่างๆ มากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๔ รองลงมาคือ ข้อมูลคำวินิจฉัย กฎหมาย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ และน้อยที่สุดคือข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๘

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	๑๙(๓๘.๗๗)	๒๙(๕๙.๑๘)	๑(๒.๐๔)	-	๔๘(๙๗.๙๕)
๒. ได้รับบริการตามขั้นตอนที่สะดวก	๒๕(๕๑.๐๒)	๒๓(๔๔.๘๘)	๑(๒.๐๔)	-	๔๘(๙๗.๙๕)
๓. ระยะเวลาการรับบริการเหมาะสม	๒๕(๕๑.๐๒)	๒๓(๔๖.๙๓)	๑(๒.๐๔)	-	๔๘(๙๗.๙๕)
๔. ได้รับบริการอย่างเที่ยงธรรม	๒๔(๔๘.๙๗)	๒๔(๔๘.๙๗)	๑(๒.๐๔)	-	๔๘(๙๗.๙๕)
๕. ผู้ให้บริการสุภาพและเป็นมิตร	๒๘(๕๗.๑๔)	๒๑(๔๒.๘๕)	-	-	๔๘(๙๗.๙๕)
๖. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	๒๙(๕๙.๑๘)	๑๙(๓๘.๗๗)	๑(๒.๐๔)	-	๔๘(๙๗.๙๕)
๗. มีบริการเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ช่วยค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น	๒๓(๔๖.๙๓)	๒๕(๕๑.๐๒)	๑(๒.๐๔)	-	๔๘(๙๗.๙๕)
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมฯ					
๘. ระดับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรม	๒๕(๕๑.๐๒)	๒๒(๔๔.๘๘)	๒(๔.๐๘)	-	๔๗(๙๕.๙๑)
๙. ได้รับความสะดวกในการเข้าถึง/ค้นหาข้อมูล	๒๕(๕๑.๐๒)	๒๔(๔๘.๙๗)	-	-	๔๙(๑๐๐.๐๐)
๑๐. ได้รับข้อมูลข่าวสารตรงตามความต้องการ	๒๓(๔๖.๙๓)	๒๖(๕๓.๐๖)	-	-	๔๙(๑๐๐.๐๐)
๑๑. ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ	๒๘(๕๗.๑๔)	๒๐(๔๐.๘๑)	๑(๒.๐๔)	-	๔๘(๙๗.๙๕)
๑๒. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๓๒(๖๕.๓๐)	๑๗(๓๔.๖๙)	-	-	๔๙(๑๐๐.๐๐)
สรุปผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมด					๙๘.๒๙

*หมายเหตุ :

- ระดับความพึงพอใจน้อย-มากที่สุด = พึงพอใจ
- ระดับความไม่พึงพอใจ = ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ ๕ พบว่า ในประเด็นด้านบริการข้อมูลข่าวสารของกรม พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจผู้ให้บริการเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการจำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๘ รองลงมาผู้ให้บริการสุภาพและเป็นมิตรจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ ในประเด็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมฯ พบว่าผู้ให้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมาพึงพอใจในระดับการเปิดเผยและให้บริการข้อมูลข่าวสารในระดับมาก และได้รับความสะดวกในการเข้าถึงและค้นหาข้อมูลจำนวน ๒๕ คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๒ เมื่อสรุปผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมด พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๙

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

๑. ได้รับการให้บริการข้อมูลครบถ้วน และเอาใจใส่เป็นอย่างดี
๒. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือและให้ข้อมูลดีมาก