



บันทึก

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ที่..... สสอ./769..... โทร. 1158 วันที่..... 5 กรกฎาคม 2566.....

เรื่อง.....สรุปรายงานผลสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ และสถิติของจำนวน
ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ รฟม. ปีงบประมาณ 2566 ไตรมาสที่ 3
(เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน 2566)

เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของ รฟม. (ผชก. (นายถนอมฯ))

ตามเกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น เกณฑ์มาตรฐาน
หัวข้อ 13 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และข้อ 14
สถิติผู้มาใช้บริการ ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและเก็บสถิติผู้มาใช้บริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

สสอ. ขอรายงานผลสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ และสถิติของ
จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ รฟม. ปีงบประมาณ 2566 ไตรมาสที่ 3
(เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน 2566) ตามแบบรายงานสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
(เอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจิรฐา วัฒนประดิษฐ์)

ผอ.สสอ.

สำเนาเรียน : คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของ รฟม. (ผอ.สกม./ ผอ.ฝพก./ ผอ.ฝวส./
ผอ.ฝบก.1/ ผอ.ฝบก.2/ ผอ.ฝกท.)/ เลขานุการคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร
ของ รฟม. (ผอ.สรส.) เพื่อทราบ

แบบรายงานสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
ปีงบประมาณ 2566 ไตรมาสที่ 3 (เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน 2566)

1. สถิติการให้บริการ

รายการ	จำนวน
จำนวนผู้มาขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของ รฟม. (คน)	16
จำนวนผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของ รฟม. http://www.oic.go.th/infocenter6/603/ - เดือนเมษายน - เดือนพฤษภาคม - เดือนมิถุนายน รวม (ครั้ง)	1,202 532 767 2,501
จำนวนการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล (เรื่อง)	-

2. กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (กรุณาระบุเรื่องที่มีการร้องเรียน)

3. สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ รฟม.

3.1 ช่องทางที่ใช้ในการขอข้อมูลข่าวสารกับ รฟม.

ช่องทาง	จำนวน (คน)
ยื่นคำขอด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ รฟม.	11
ไปรษณีย์	-
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ รฟม.	4
ขอข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอื่น *	1
รวม	16

* หมายถึง - ผู้ตอบแบบแสดงความคิดเห็นฯ ไม่ได้ระบุช่องทางเพิ่มเติม

3.2 ข้อมูลที่ต้องการมีให้ครบถ้วนหรือไม่

มี16.....คน

มีแต่ไม่ครบ-..... คน

ไม่มี-..... คน

เจ้าหน้าที่ได้แนะนำแหล่งข้อมูลที่ต้องติดต่อโดยตรงหรือเพิ่มเติม-..... คน

3.3 ความถูกต้อง/ทันสมัยของข้อมูล

ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ตรงตามความต้องการ16.....คน

ไม่ถูกต้อง และไม่เป็นปัจจุบัน-..... คน

3.4 สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลมีความพร้อมและสะดวกมากน้อยเพียงใด

มาก16.....คน

ปานกลาง-..... คน

น้อย-..... คน

4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ รพม.

(n = 16)

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ขั้นตอนการขอรับบริการเข้าใจง่าย	9	7	-	-	-	4.56	มาก
2. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	12	4	-	-	-	4.75	มาก
3. การบริการที่รวดเร็วทันต่อความต้องการการใช้บริการ	8	8	-	-	-	4.50	มาก
4. ช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมการขอข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย เช่น ชำระด้วยเงินสด การโอนชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัญชีของ รพม.	13	3	-	-	-	4.81	มาก
5. ช่องทางการขอรับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น การติดต่อรับข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง การรับข้อมูลข่าวสารผ่านไปรษณีย์ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	11	5	-	-	-	4.69	มาก
6. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	7	9	-	-	-	4.44	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	10	6	-	-	-	4.63	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน	8	8	-	-	-	4.50	มาก

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
9. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน เช่น จดรับบัตรคิว คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม (สำหรับผู้มาใช้บริการที่ รพม. เท่านั้น) (n = 7)	3	4	-	-	-	4.43	มาก
10. ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร รพม.	15	1	-	-	-	4.94	มาก
รวม	-	-	-	-	-	4.63	มาก

หมายเหตุ : 1) เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

2) เกณฑ์การแปลความหมายช่วงระดับความพึงพอใจ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ รพม. จำนวน6.... คน มีดังนี้

- 1) ได้รับเอกสารที่ขอไว้เร็ว.....
- 2) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและบริการเป็นอย่างดี.....
- 3) การขอข้อมูลมีความสะดวก ไม่ต้องเข้ามาติดต่อสำนักงาน.....
- 4) การบริการส่งเอกสารให้ ช่วยอำนวยความสะดวกประชาชนมาก.....
- 5) เจ้าหน้าที่ส่งเอกสารให้รวดเร็วหลังจากชำระเงิน.....
- 6) หากได้แบบแนวเขตทางที่ขยายลงไปใกล้บ้านมากขึ้นจะดูได้ง่ายกว่า.....

(ลงชื่อ) **ไพฑาน**ผู้รายงาน

(.....นายพาดน เฒ่าประพัฒน์.....)

ตำแหน่งพนักงานบริหารงานทั่วไป 7.....

วัน/เดือน/ปี 4 ก.ค. 66.....