



บันทึก

การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย

ที่..... สสอ/18 โทร. 1155 วันที่ 4 มกราคม 2567

เรื่อง..... สรุปรายงานผลสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ และสถิติของจำนวน
ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ รฟม. ปีงบประมาณ 2567 ไตรมาสที่ 1
(เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม 2566)

เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของ รฟม. (ผชก. (นายถนอมฯ))

ตามเกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น เกณฑ์มาตรฐาน
หัวข้อ 13 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และข้อ 14
สถิติผู้มาใช้บริการ ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและเก็บสถิติผู้มาใช้บริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

สสอ. ขอรายงานผลสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ และสถิติของ
จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ รฟม. ปีงบประมาณ 2567 ไตรมาสที่ 1
(เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม 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 2567 ไตรมาสที่ 1 (เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม 2566)

1. สถิติการให้บริการ

รายการ	จำนวน
จำนวนผู้มาขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของ รฟม. (คน)	19
จำนวนผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของ รฟม. http://www.oic.go.th/infocenter6/603/ - เดือนตุลาคม - เดือนพฤศจิกายน - เดือนธันวาคม รวม (ครั้ง)	573 516 773 1,862
จำนวนการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล (เรื่อง)	-

2. กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (กรณีระบุเรื่องที่มีการร้องเรียน)

3. สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ รฟม.

3.1 ช่องทางที่ใช้ในการขอข้อมูลข่าวสารกับ รฟม.

ช่องทาง	จำนวน (คน)
ยื่นคำขอด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ รฟม.	9
ไปรษณีย์	-
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ รฟม.	8
ขอข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอื่น	2
รวม	19

3.2 ข้อมูลที่ต้องการมีให้ครบถ้วนหรือไม่

มี19.....คน

มีแต่ไม่ครบ-..... คน

ไม่มี-..... คน

เจ้าหน้าที่ได้แนะนำแหล่งข้อมูลที่ต้องติดต่อโดยตรงหรือเพิ่มเติม-..... คน

3.3 ความถูกต้อง/ทันสมัยของข้อมูล

ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ตรงตามความต้องการ19.....คน

ไม่ถูกต้อง และไม่ทันสมัย-..... คน

3.4 สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลมีความพร้อมและสะดวกมากน้อยเพียงใด

มาก19.....คน

ปานกลาง-.....คน

น้อย-.....คน

4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ รพม.

(n = 19)

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ขั้นตอนการขอรับบริการเข้าใจง่าย	14	5	-	-	-	4.74	มาก
2. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	16	3	-	-	-	4.84	มาก
3. การบริการที่รวดเร็วทันต่อความต้องการการใช้บริการ	12	7	-	-	-	4.63	มาก
4. ช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมการขอข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย เช่น ชำระด้วยเงินสด การโอนชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัญชีของ รพม.	16	3	-	-	-	4.84	มาก
5. ช่องทางการขอรับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น การติดต่อรับข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง การรับข้อมูลข่าวสารผ่านไปรษณีย์ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	15	4	-	-	-	4.79	มาก
6. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงความต้องการ	14	5	-	-	-	4.74	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	16	3	-	-	-	4.84	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน	16	3	-	-	-	4.84	มาก
9. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน เช่น จดรับบัตรคิว คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม (สำหรับผู้มาใช้บริการที่ รพม. เท่านั้น) (n = 12)	10	2	-	-	-	4.83	มาก
10. ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร รพม.	19	-	-	-	-	5	มาก
รวม	-	-	-	-	-	4.81	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. จำนวน10..... คน มีดังนี้

- 1) ได้รับเอกสารไว.....
- 2) ได้เอกสารครบตามที่ขอ.....
- 3) เจ้าหน้าที่บริการดี ข้อมูลครบถ้วน.....
- 4) เอกสารที่ได้รับครบถ้วน เจ้าหน้าที่ประสานงานให้ดีมาก.....
- 5) เจ้าหน้าที่บริการดี ติดตามเรื่องให้.....
- 6) ได้รับข้อมูลครบถ้วน บริการรวดเร็ว.....
- 7) ได้รับข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการดีมาก.....
- 8) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ดีมาก.....
- 9) ข้อมูลครบถ้วน บริการดี.....
- 10) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกดี.....

(ลงชื่อ) กฤษณาผู้รายงาน
(.....นางสาวกฤษณา มังกรักษ์.....)
ตำแหน่งพนักงานบริหารงานทั่วไป 7.....
วัน/เดือน/ปี 4 ม.ค. 67.....