



ลก. เลขที่รับ 7355 ร.ศ. ๒๕๖๓
 กท. เลขที่รับ 2853 วันที่ ๓ เม.ย. ๒๕๖๓
 ๐๓๐ เลขที่รับ 3020 วันที่ ๓ เม.ย. ๒๕๖๓

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โทร. ๒๖๐๑๖

ที่ สสน.๑๗/ ๑๓๕

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง ไตรมาส ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
 (เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓)

๑. เรียน อทล. ผ่าน รทบ.

(นายเสริมศักดิ์ นัยนันท์) - ๓ เม.ย. ๒๕๖๓

รองอธิบดีกรมทางหลวง

ด้วยสำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวง ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น ที่สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

ในการนี้ สสน. จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร/คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารตามแผนปฏิบัติการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ไตรมาส ๒ (เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓) ดังนี้

๑. การรวบรวมข้อมูลตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยได้สืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาเผยแพร่บนเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง (<https://www.doh.go.th/information>) ให้ครบถ้วนตามกฎหมายและเกณฑ์การประเมินศูนย์ฯ ซึ่งยังมีข้อมูลบางหัวข้อที่ไม่ได้มีการเผยแพร่บนเว็บไซต์ จึงต้องประสานขอข้อมูลกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรงเพื่อนำข้อมูลมาเผยแพร่ต่อไป เช่น ผลการพิจารณา ผลการอุทธรณ์ คำวินิจฉัยต่าง ๆ เป็นต้น

๒. การจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์ข้อมูลฯ ได้มีช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ ด้วยตนเองได้ทั้งทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีช่องทางให้ประชาชนติดต่อขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๑ หรือติดต่อสอบถามข้อมูลอื่น ๆ ได้แก่ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย (ไปรษณีย์) โทรศัพท์/โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยในไตรมาส ๒ ได้มีการจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลฯ รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑

๒.๑ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวงทางกายภาพ จำนวนผู้มาติดต่อสอบถามและขอรับบริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง ชั้น ๑ อาคารพหลโยธิน ในไตรมาส ๒ มีผู้มาติดต่อสอบถาม จำนวน ๖๙ ราย โดยข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสอบถามและขอรับบริการ ได้แก่ การสอบถามข้อมูลทั่วไป การยื่นหนังสือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเวนคืนที่ดิน การติดต่อราชการ และติดต่อเจ้าหน้าที่กรมทางหลวง และการติดต่อส่งหนังสือ/เอกสารราชการ

๒.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวงทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนผู้เข้าชมศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวงทางอิเล็กทรอนิกส์ (<https://www.doh.go.th/information>) จากสถิติในไตรมาส ๒ พบว่า มีจำนวนผู้เข้าชม ๕,๐๙๗ ครั้ง (ข้อมูลจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สถานะข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๓)

๒.๓ การขอใช้สิทธิตรวจดูข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามมาตรา ๑๑ ปรากฏว่า
ในไตรมาส ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไม่มีประชาชนขอใช้สิทธิในการตรวจดูข้อมูลของราชการ

๒.๔ การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ปรากฏว่า ในไตรมาส ๒
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไม่พบเรื่องร้องเรียน

๓. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๒

๓.๑ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
ทางกายภาพ สลน. ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง ช่วง
ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๒ คน โดยภาพรวมการ
ประเมินมีระดับความ พึงพอใจ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๒

๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ศูนย์ข้อมูลฯ
ทางอิเล็กทรอนิกส์ สลน. ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง
ทางอิเล็กทรอนิกส์ (Google form) ช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มี
ผู้ตอบแบบสำรวจ

๔. การประชาสัมพันธ์ศูนย์ข้อมูลฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ สลน. ได้ประชาสัมพันธ์ศูนย์ข้อมูลฯ
ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ๑) จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์บริเวณห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ชั้น ๑ อาคารพลโยธิน
๒) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลศูนย์ข้อมูลฯ บนหน้าเว็บไซต์กรมทางหลวง www.doh.go.th

๕. กิจกรรมสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน อยู่ระหว่างจัดทำเอกสารแผ่นพับให้ความรู้ให้แก่
ประชาชนที่มาร่วมกิจกรรมที่กรมทางหลวงจัดขึ้น เช่น การประชุมการมีส่วนร่วมของประชาชน การประชุม
สรุปผลการศึกษาโครงการ การประชุมหารือมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม ที่จัดขึ้นในพื้นที่เขตกรุงเทพฯ
และปริมณฑล

๖. การจัดส่งผลงานการประกวดศูนย์ข้อมูลข่าวสารโดดเด่น ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๗ กระทรวงคมนาคม มีหนังสือแจ้งเวียนท้ายหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ นร ๐๑๐๘/ว ๗๓๕๕ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๖ ให้หน่วยงานในสังกัดที่ประสงค์สมัครเข้าร่วมประกวด
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยสำนักงานเลขาธิการกรม ได้มี
หนังสือแจ้งความประสงค์เข้าร่วมการประกวดดังกล่าว ปัจจุบันอยู่ระหว่างรอการประกาศผลการประกวดฯ
จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

(นายวีรพล วงศ์วิเชียร)

เลขาธิการกรม

๒) เรียน ลนค.

- ทราบแล้ว

- แจ้งเวียนทุกหน่วยงานเพื่อทราบด้วย

(นายสุวิทย์ ทรงศิริโส)
อธิบดีกรมทางหลวง

๑๐ เม.ย. ๒๕๖๗

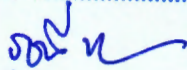
ที่ สลน.๑๗/.....๓๖.....ลงวันที่ ๑๑ เม.ย. ๒๕๖๗

(๓) เรียน ผู้อำนวยการสำนัก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กอง
สำนักงาน สำนักงานทางหลวง ศูนย์สร้างทาง
ศูนย์สร้างและบูรณะสะพาน แขวงทางหลวง
แขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
- เพื่อโปรดทราบตาม ๑ และ ๒



(นายวีรพล วงศ์วิเชียร)
เลขานุการกรม

(๔) เรียน คุณ กนก ๑๓๖
- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป
- รวม ๑๖๑



(นางสาวรัชณี พงพวา)

ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์

๑๑ เม.พ. ๖๗

แบบรายงานสถิติการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ไตรมาส ๒ (เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๗)

๑. ภาพรวมช่องทางการให้บริการ

ลำดับ ที่	ช่องทางการให้บริการ	จำนวน (ครั้ง)
๑	เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง (https://www.doh.go.th/information)	๕,๐๙๗
๒	ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง	๖๙
๓	หนังสือ/จดหมาย	-
๔	โทรศัพท์/โทรสาร	-
๕	ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email : saraban@doh.go.th)	-

๒. สถิติการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง

ลำดับ ที่	รายการ	เดือน			รวม
		ม.ค. ๖๗	ก.พ. ๖๗	มี.ค. ๖๗	
๑	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓๒ (ราย)	๒๕ (ราย)	๑๒ (ราย)	๖๙ (ราย)
	๑.๑ ขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐	-	-	๑	
	๑.๒ สอบถามข้อมูลทั่วไป	๑๒	๑๑	๕	
	๑.๓ ยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	-	-	-	
	๑.๔ สอบถามเกี่ยวกับการเวนคืนที่ดิน	-	๑	๑	
	๑.๕ ติดต่อราชการ/เจ้าหน้าที่กรมทางหลวง	๕	๗	๔	
	๑.๖ ติดต่อส่งหนังสือ/เอกสารราชการ	๑๕	๖	๒	
	๒	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง (https://www.doh.go.th/information)	๑,๙๙๕ (ครั้ง)	๑,๖๗๒ (ครั้ง)	๑,๔๓๐ (ครั้ง)
๓	การขอใช้สิทธิตรวจดูข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา ๑๑	-	-	-	-
๔	การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	-	-	-	-
๕	การตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (ศูนย์ข้อมูลฯ ทางกายภาพ)	- (ราย)	- (ราย)	๑ (ราย)	๑ (ราย)
๖	การตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (ศูนย์ข้อมูลฯ ทางอิเล็กทรอนิกส์)	-	-	-	-

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจ
เกี่ยวกับการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง

๑. ระยะเวลาในการสำรวจ วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗
๒. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๒ ราย
๓. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๓.๑ เพศ ชาย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ หญิง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐
- ๓.๒ อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ... คน คิดเป็นร้อยละ ...
- ๑๘ - ๒๔ ปี จำนวน ... คน คิดเป็นร้อยละ ...
- ๒๕ - ๔๔ ปี จำนวน ... คน คิดเป็นร้อยละ ...
- ๔๕ - ๖๔ ปี จำนวน ... คน คิดเป็นร้อยละ ...
- ๖๕ - ๘๔ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ๘๕ ปีขึ้นไป จำนวน ... คน คิดเป็นร้อยละ ...
- ๓.๓ การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ... คน คิดเป็นร้อยละ ...
- ปริญญาตรี จำนวน ... คน คิดเป็นร้อยละ ...
- ปริญญาโท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ปริญญาเอก จำนวน ... คน คิดเป็นร้อยละ ...
- ๓.๔ อาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ... คน คิดเป็นร้อยละ ...
- พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ... คน คิดเป็นร้อยละ ...
- ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐
- รับจ้างทั่วไป จำนวน ... คน คิดเป็นร้อยละ ...
- นักเรียน/นักศึกษาจำนวน ... คน คิดเป็นร้อยละ ...
- อื่น ๆ ที่ปรึกษาบริษัท จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐
๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๔.๑ การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อคำถามที่คำนวณค่าเฉลี่ย ได้กำหนดระดับคะแนน ดังนี้

- มากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕
- มาก มีค่าคะแนนเท่ากับ ๔
- ปานกลาง มีค่าคะแนนเท่ากับ ๓
- น้อย มีค่าคะแนนเท่ากับ ๒
- น้อยที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้นำมาแปลความหมายได้ ดังนี้

- ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก
- ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

๔.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจ

หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่			
๑.๑ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และถูกต้อง	๔.๕๐	๙๐	มาก
๑.๒ ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
๑.๕ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๔.๕๐	๙๐	มาก
๑.๖ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๕๐	๙๐	มาก
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
๒.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
๒.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านการอำนวยความสะดวก			
๓.๑ สถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลฯ เข้าไปใช้บริการได้ง่าย และสะดวก	๔.๕๐	๙๐	มาก
๓.๒ มีป้ายบอกทางสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลฯ อย่างชัดเจน	๔.๕๐	๙๐	มาก
๓.๓ มีข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๗ และมาตรา ๙ ครบถ้วน	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
๓.๔ สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบ	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
๓.๕ ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ และสะดวกสบาย	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
๓.๖ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เป็นต้น	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพ			
๔.๑ ข้อมูลที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการ	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
๔.๒ ข้อมูลมีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
๔.๓ ภาพรวมของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลฯ	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๖	๙๗.๒๒	มากที่สุด

๔.๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๔.๓.๑ ดีมากแล้วครับ

๔.๓.๒ เจ้าหน้าที่ดูแลและให้ข้อมูลดีมาก ประสานและอำนวยความสะดวกได้ดีมาก