

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

(เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเอง

ที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

การประเมินผล รอบที่ 1

(1 ตุลาคม 2560 – 31 มีนาคม 2561)



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

(เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเอง

ที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

การประเมินผล รอบที่ 1

(1 ตุลาคม 2560 – 31 มีนาคม 2561)



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

สารบัญ

	หน้า
1. ที่มา	1
2. ระเบียบวิธีการสำรวจ	2
2.1 การเลือกหน่วยตัวอย่าง	2
2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	2
2.3 การสร้างแบบสอบถาม	2
2.4 การประมวลผล	3
2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่างๆ	3
2.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	3
3. ผลการสำรวจ	3
3.1 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	3
3.2 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น/ประเด็นย่อย	4
3.3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ	6
3.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	7
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 – มีนาคม 2561	
ภาคผนวก ค Infographic	
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	

1. ที่มา

ตามทีสำนักงานสถิติแห่งชาติ มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลแก่ทุกภาคส่วนสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ นั้น ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการเป็นไปตามภารกิจลุล่วงไปด้วยดี กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ จึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้คุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ) การประเมินผลรอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2560 – 31 มีนาคม 2561) ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องสมุด ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ตลอดจนประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปเป็นแนวทางการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง การให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

2. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 การประเมินผลรอบที่ 1 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 31 มีนาคม 2561) มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

สำหรับการสำรวจนี้ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้รับบริการข้อมูล อาทิ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน องค์กร/สถาบัน/มูลนิธิ/สมาคม สถาบันการศึกษา นิสิต/นักศึกษา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ฯลฯ ที่ติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ (กบพ.) สำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวน 141 ราย

2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการตอบแบบสอบถามแบบเผชิญหน้าจากผู้รับบริการข้อมูลที่มาติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่ กบพ.

2.3 การสร้างแบบสัมภาษณ์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อถามลักษณะมาตราการประเมิน (rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และข้อถามเปิดสำหรับแสดงความไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล โทรศัพท์ e-mail เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทผู้ใช้ข้อมูล ประเภทการขอรับบริการ วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ การเคยใช้บริการของ สสช.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่พอใจมาก 2) ไม่พอใจ 3) พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 4) พอใจ และ 5) พอใจมาก โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 6 ประเด็น คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านห้องสมุด
- 5) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 6) ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

2.4 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นตาราง

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้นำเสนอในรูปแบบตาราง แสดงค่าจำนวน ร้อยละ

2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่างๆ

การคำนวณค่าต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้ มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.5.1 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็นย่อยจะถูกแปลงเป็นคะแนนตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมาก	5
พอใจ	4
พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจมาก	1

2.5.2 ประเด็นย่อย เป็นการคำนวณร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นที่ระดับความพึงพอใจต่างๆ และการคำนวณคะแนนความพึงพอใจเป็นค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นย่อยนั้นทุกราย

2.5.3 ประเด็นหลัก เป็นการคำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนจากประเด็นย่อยต่างๆ เพื่อใช้เป็นคะแนนของประเด็นหลัก

2.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 141 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561)

3. ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ การประเมินผลที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 31 มีนาคม 2561) ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 94.0 หรือได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7 คะแนนจาก 5 คะแนน โดยผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจเรื่องการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ (4.7 คะแนนเท่ากัน) ตามลำดับ

หากพิจารณาถึงประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรมากที่สุด ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.8 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (4.7 คะแนนเท่ากัน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและห้องสมุด (4.6 คะแนนเท่ากัน) ตามลำดับ (รายละเอียดในตาราง 1)

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.7	94.0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	4.8	96.0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.6	92.0
4. ด้านห้องสมุด	4.6	92.0
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.7	94.0
6. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	4.7	94.0

3.2 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น/ประเด็นย่อย

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว (4.7 คะแนนเท่ากัน)

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ กิริยามารยาทของ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความรอบรู้ และความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (4.8 คะแนน เท่ากัน)

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ มากที่สุด (4.7 คะแนน) รองลงมาคือ มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และ โทรสารอัตโนมัติ (4.6 คะแนน) ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ และ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย (4.5 คะแนนเท่ากัน) ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจด้านห้องสมุด พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องความสะดวกในการค้นหาเอกสาร (4.6 คะแนน) และจำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ (4.5 คะแนน)

5. ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด (4.8 คะแนน) รองลงมาคือ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ (4.7 คะแนนเท่ากัน) และประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน (4.5 คะแนน) ตามลำดับ (รายละเอียดในตาราง 2)

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	72.6	26.2	1.2	-	-	4.7
- ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	70.9	27.7	1.4	-	-	4.7
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	73.1	24.8	2.1	-	-	4.7
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	73.9	26.2	-	-	-	4.7
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	84.9	14.2	1.0	-	-	4.8
- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.8	12.8	1.4	-	-	4.8
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	85.8	13.5	0.7	-	-	4.9
- ความรอบรู้ และความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	83.0	16.3	0.7	-	-	4.8

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65.6	29.6	3.7	1.1	-	4.6
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	71.6	27.7	0.7	-	-	4.7
- มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์ และโทรสารอัตโนมัติ	69.5	26.2	1.4	2.8	-	4.6
- ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	61.0	31.9	5.7	1.4	-	4.5
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	60.3	32.6	7.1	-	-	4.5
4. ด้านห้องสมุด	62.8	33.0	2.8	1.4	-	4.6
- จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	61.7	32.6	4.3	1.4	-	4.5
- ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	63.8	33.3	1.4	1.4	-	4.6
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	71.8	26.4	1.42	0.4	-	4.7
- ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน	61.7	31.9	4.3	2.1	-	4.5
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	70.9	28.4	0.7	-	-	4.7
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	77.3	22.7	-	-	-	4.8
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	73.8	25.5	0.7	-	-	4.7
- รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน	75.2	23.4	1.4	-	-	4.7
6. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	75.9	22.5	1.0	0.7	-	4.7
- ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	76.6	22.0	0.7	0.7	-	4.7
- ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	74.5	24.1	1.4	-	-	4.7
- ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ	76.6	21.3	0.7	1.4	-	4.7

3.3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการข้อมูลไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอน จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 3.5) ด้านระยะเวลา จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 2.8) ด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 3 ราย (ร้อยละ 2.1) และด้านอื่นๆ จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 3.5) โดยผู้รับบริการข้อมูลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอน - ขั้นตอนการเข้ารับข้อมูลไม่สะดวก ต้องเดินทางมารับข้อมูลด้วยตนเอง
 - แต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลานานเกินไป
 - ควรลดขั้นตอนให้น้อยลง เพื่อจะได้ดำเนินการสะดวกมากขึ้น
- 2) ด้านระยะเวลา- กระบวนการขอความอนุเคราะห์ข้อมูลใช้ระยะเวลานานเกินไป
- 3) ด้านอื่นๆ - ข้อมูลในเว็บไซต์มีน้อยและไม่อัปเดต
 - หนังสือใหม่มีน้อย และน่าจะมีหลากหลายมากกว่านี้
 - เอกสารไม่ครบถ้วน

3.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการข้อมูลแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ปรับเพิ่มช่องทางการรับข้อมูลของผู้รับบริการมากขึ้น
 - 2) เพิ่มรายการข้อมูลในเว็บไซต์ให้มากขึ้น
 - 3) ควรมีระบบแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการ เช่น การตอบกลับแจ้งการได้รับจดหมาย
-

ภาคผนวก ก
ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. เพศ	141	100.0
1) ชาย	52	36.9
2) หญิง	89	63.1
2. อายุ	141	100.0
1) 15 – 19 ปี	1	0.7
2) 20 – 29 ปี	52	36.9
3) 30 – 39 ปี	37	26.2
4) 40 – 49 ปี	27	19.1
5) 50 – 59 ปี	13	9.2
6) 60 ปีขึ้นไป	11	7.9
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	141	100.0
1) มัธยมศึกษาตอนต้น	1	0.7
2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3	2.1
3) ปริญญาตรี	84	59.6
4) ปริญญาโทและสูงกว่า	52	36.9
5) อื่นๆ	1	0.7
4. ประเภทผู้ใช้ข้อมูล	141	100.0
1) หน่วยงานราชการ กระทรวง/ทบวง/กรม	62	44.0
2) บริษัท/ห้าง/ร้าน	3	2.1
3) องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม	4	2.8
4) สถาบันการศึกษาของรัฐ	13	9.2
5) นักศึกษารัฐบาล	34	24.1
6) นักศึกษาเอกชน	6	4.3
7) นักศึกษาต่างประเทศ	4	2.8
8) องค์กรระหว่างประเทศ/ สถานทูต	1	0.7
9) อื่นๆ	14	9.9
5. ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
1) บริการห้องสมุด	97	68.8
2) บริการให้คำปรึกษา/ แนะนำ	22	15.6
3) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์	15	10.6
4) บริการสำเนาข้อมูลดิบ	22	15.6
5) บริการถ่ายเอกสาร	8	5.7
6) บริการซื้อเอกสาร/ CD รายงานสถิติ	7	5.0
7) บริการข้อมูลสถิติโครงการต่างๆ	23	16.3

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
6. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้	141	100.0
1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	33	23.4
2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	27	19.1
3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย	49	34.8
4) อื่นๆ เช่น เพื่อค้นคว้าหาความรู้ เพื่อใช้ประกอบการทำงาน	32	22.7
7. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่	141	100.00
1) ไม่เคย	51	36.2
2) เคย โดยเฉลี่ย 4.27 ครั้งต่อเดือน	90	63.8
7.1 ช่องทาง/วิธีที่เข้าใช้บริการของ สสช. (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
1) ติดต่อด้วยตนเอง	71	78.9
2) โทรศัพท์/โทรสาร	18	20.0
3) จดหมาย	1	1.1
4) E-mail/ Webboard	15	16.7
5) เว็บไซต์ www.nso.go.th	41	45.6
6) ระบบโทรศัพท์ โทรสาร อัตโนมัติ	3	3.3

ภาคผนวก ข

ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

ของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง

ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 – มีนาคม 2561

ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง
ประจำปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 - มีนาคม 2561)

การให้บริการ	รวม		ต.ค.60		พ.ย.60		ธ.ค.60		ม.ค.61		ก.พ.61		มี.ค.61	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
● จำนวนผู้ขอรับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง (ราย)	141	100	22	100	39	100	19	100	22	100	20	100	19	100
● จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทางการติดต่อด้วยตนเอง (ราย)	141	100	22	100	39	100	19	100	22	100	20	100	19	100
สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ	141	93.91	22	92.86	39	93.93	19	94.30	22	91.70	20	96.30	19	94.35
ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	-	94.38	-	93.64	-	93.87	-	94.00	-	93.00	-	96.00	-	95.80
1. ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	141	94.06	22	94.55	39	92.80	19	93.60	22	93.60	20	95.00	19	94.80
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้น	141	94.19	22	92.73	39	94.40	19	93.60	22	93.60	20	95.00	19	95.80
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	141	94.91	22	93.64	39	94.40	19	94.80	22	91.80	20	98.00	19	96.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	-	96.92	-	97.27	-	95.87	-	97.13	-	95.80	-	97.67	-	97.80
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	141	97.16	22	98.18	39	94.80	19	96.80	22	96.40	20	99.00	19	97.80
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	141	97.11	22	97.27	39	96.40	19	97.80	22	96.40	20	97.00	19	97.80
3. ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	141	96.49	22	96.36	39	96.40	19	96.80	22	94.60	20	97.00	19	97.80
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	92.01	-	90.00	-	92.15	-	94.20	-	87.65	-	96.25	-	91.80
1. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	141	94.08	22	90.91	39	95.80	19	96.80	22	87.20	20	98.00	19	95.80
2. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสารอัตโนมัติ	141	92.68	22	90.91	39	91.80	19	94.80	22	89.00	20	96.00	19	93.60

การให้บริการ	รวม		ต.ค.60		พ.ย.60		ธ.ค.60		ม.ค.61		ก.พ.61		มี.ค.61	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. "ความพึงพอใจและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	141	90.53	22	88.18	39	90.80	19	92.60	22	87.20	20	96.00	19	88.40
4. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	141	90.73	22	90.00	39	90.20	19	92.60	22	87.20	20	95.00	19	89.40
ความพึงพอใจด้านห้องสมุด	-	91.45	-	90.00	-	91.80	-	91.60	-	87.20	-	96.00	-	92.10
1. จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ	141	90.97	22	90.00	39	91.20	19	91.60	22	85.40	20	96.00	19	91.60
2. ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	141	91.93	22	90.00	39	92.40	19	91.60	22	89.00	20	96.00	19	92.60
ความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	-	93.93	-	92.55	-	94.00	-	94.12	-	92.16	-	96.20	-	94.56
1. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน	141	90.58	22	89.09	39	91.20	19	92.60	22	89.00	20	91.00	19	90.60
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	141	94.25	22	92.73	39	93.40	19	94.80	22	91.80	20	98.00	19	94.80
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	141	95.58	22	95.45	39	94.80	19	94.80	22	94.60	20	98.00	19	95.80
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	141	94.64	22	93.64	39	94.80	19	94.80	22	91.80	20	97.00	19	95.80
5. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงทำงาน	141	94.60	22	91.82	39	95.80	19	93.60	22	93.60	20	97.00	19	95.80
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	-	94.55	-	93.94	-	95.73	-	94.00	-	93.93	-	95.67	-	94.00
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	141	94.66	22	94.55	39	96.40	19	93.60	22	93.60	20	95.00	19	94.80
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	141	94.47	22	93.64	39	95.40	19	93.60	22	93.60	20	97.00	19	93.60
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของ สสข.	141	94.51	22	93.64	39	95.40	19	94.80	22	94.60	20	95.00	19	93.60

หมายเหตุ : เป็นข้อมูลเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นในเรื่อง ความพึงพอใจ

ภาคผนวก ค
Infographic



ในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ของความพึงพอใจ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

(ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 - 31 มีนาคม 2561)

ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จากผู้ที่มีมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2561 รอบที่ 1 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 - 31 มีนาคม 2561) พบว่า ผู้รับบริการข้อมูล มีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 94.0 โดยผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรมากที่สุด (ร้อยละ 96.0) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 94.0 เท่ากัน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและห้องสมุด (ร้อยละ 92.0 เท่ากัน) ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพ
การให้บริการข้อมูลสถิติในภาพรวม **ร้อยละ 94**



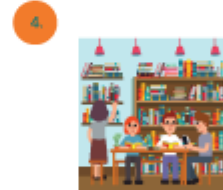
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร
ร้อยละ 96



2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ /
ขั้นตอนการให้บริการ
ร้อยละ 94



3. ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่น
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ร้อยละ 94



4. ความพึงพอใจด้านห้องสมุด
ร้อยละ 92



5. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ร้อยละ 92

หมายเหตุ : เป็นการสอบถามสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้ที่มีมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ 2560

โปรดกรอกข้อความ และทำเครื่องหมาย / ลงใน ส่วนที่ 1,2 และ 3 ให้ครบถ้วน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ)		
วันที่.....		
1 ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ e-mail.....		
2. เพศ <input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง		
3 อายุ		
<input type="radio"/> 1) 15 – 19 ปี	<input type="radio"/> 2) 20 – 29 ปี	<input type="radio"/> 3) 30 – 39 ปี
<input type="radio"/> 4) 40 – 49 ปี	<input type="radio"/> 5) 50 – 59 ปี	<input type="radio"/> 6) 60 ปีขึ้นไป
4 ระดับการศึกษาสูงสุด		
<input type="radio"/> 1) มัธยมศึกษา	<input type="radio"/> 2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	
<input type="radio"/> 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> 4) ปริญญาตรี	
<input type="radio"/> 5) ปริญญาโทและสูงกว่า	<input type="radio"/> 6) อื่นๆ (ระบุ).....	
5 ประเภทผู้ใช้ข้อมูล		
<input type="radio"/> 1) หน่วยงานราชการ กระทรวง / ทบวง / กรม	<input type="radio"/> 2) หน่วยงานราชการอิสระ	<input type="radio"/> 3) รัฐวิสาหกิจ
<input type="radio"/> 4) องค์การมหาชน	<input type="radio"/> 5) บริษัท/ห้าง/ร้าน	<input type="radio"/> 6) องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม
<input type="radio"/> 7) สถาบันการศึกษาของรัฐ	<input type="radio"/> 8) สถาบันการศึกษาเอกชน	<input type="radio"/> 9) สถาบันการศึกษาต่างประเทศ
<input type="radio"/> 10) นักศึกษารัฐบาล	<input type="radio"/> 11) นักศึกษาเอกชน	<input type="radio"/> 12) นักศึกษาต่างประเทศ
<input type="radio"/> 13) องค์กรระหว่างประเทศ / สถานทูต	<input type="radio"/> 14) เอกชนต่างประเทศ	<input type="radio"/> 15) อื่น ๆ ระบุ
6 ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
<input type="radio"/> 1. บริการห้องสมุด	<input type="radio"/> 2. บริการให้คำปรึกษา/แนะนำ	
<input type="radio"/> 3. บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์	<input type="radio"/> 4. บริการสำเนาข้อมูลดิบ	
<input type="radio"/> 5. บริการถ่ายเอกสาร	<input type="radio"/> 6. บริการซื้อเอกสาร / CD รายงานสถิติ	
<input type="radio"/> 7. บริการข้อมูลสถิติ โครงการ		
7. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้		
<input type="radio"/> 1. เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	<input type="radio"/> 2. เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	
<input type="radio"/> 3. เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย	<input type="radio"/> 4. อื่น ๆ (ระบุ)	
8. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่		
<input type="radio"/> 1. ไม่เคย		
<input type="radio"/> 2. เคย ประมาณ ครั้ง / เดือน ท่านเคยใช้บริการของ สสช. โดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
<input type="radio"/> 1. ติดต่อด้วยตนเอง	<input type="radio"/> 2. โทรศัพท์ / โทรสาร	
<input type="radio"/> 3. จดหมาย	<input type="radio"/> 4. E-mail / web board	
<input type="radio"/> 5. ทางเว็บไซต์ www.nso.go.th	<input type="radio"/> 6. ระบบโทรศัพท์ โทรสาร อัดโนมัติ	

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
8. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
8.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
8.2 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
8.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
9. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร					
9.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
9.3 ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
10. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการให้บริการ					
10.2 มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสารอัตโนมัติ					
10.3 “ความเพียงพอและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
10.4 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
11. ด้านห้องสมุด					
11.1 จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ					
11.2 ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร					
12. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
12.1 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน					
12.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ					
12.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
12.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก					
12.5 รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน					
13. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
13.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
13.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์					
13.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ					

ส่วนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับจากความไม่พึงพอใจมากที่สุด ถึงน้อยที่สุด 1-4)

- ด้านระยะเวลา ระบุ.....
- ด้านขั้นตอน ระบุ.....
- ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ระบุ.....
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบุ.....
- อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับข้อมูลสถิติและการให้บริการ

1.
2.

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม