

## รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

(เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเอง

ที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

การประเมินผล รอบที่ 1  
(1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562)



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น  
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

## รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

(เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเอง

ที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

การประเมินผล รอบที่ 1

(1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562)



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

# ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ

ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 - 31 มีนาคม 2562)

ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบที่ 1 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม - 31 มีนาคม 2562) พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.0 โดยผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มากที่สุด (ร้อยละ 98.0 เท่ากัน) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 96.0 เท่ากัน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านห้องสมุด (ร้อยละ 94.0 เท่ากัน) ตามลำดับ

ร้อยละ  
96.0

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติในภาพรวม



ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ  
98.0

1

ร้อยละ  
98.0

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร



2



ร้อยละ  
98.0

ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

3



ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ  
94.0

4



ร้อยละ  
94.0

ความพึงพอใจด้านห้องสมุด

5



หมายเหตุ : เป็นการสอบถามสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง  
กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติบริหาร



## สารบัญ

	หน้า
1. ที่มา	1
2. ระเบียบวิธีการสำรวจ	1
2.1 การเลือกหน่วยตัวอย่าง	1
2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	1
2.3 การสร้างแบบสอบถาม	1
2.4 การประมวลผล	2
2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่างๆ	2
2.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	3
3. ผลการสำรวจ	3
3.1 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	3
3.2 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น/ประเด็นย่อย	3
3.3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ	5
3.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	6

### ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562

ภาคผนวก ค แบบสอบถาม

## 1. ที่มา

ตามที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลแก่ทุกภาคส่วนสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ นั้น ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการเป็นไปตามภารกิจลุล่วงไปด้วยดี กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ จึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้คุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ) การประเมินผลรอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562) ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องสมุด ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ตลอดจนประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปเป็นแนวทางการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง การให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

## 2. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 การประเมินผลรอบที่ 1 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562) มีรายละเอียด ดังนี้

### 2.1 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

สำหรับการสำรวจนี้ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้รับบริการข้อมูล อาทิ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน องค์กร/สถาบัน/มูลนิธิ/สมาคม สถาบันการศึกษา นิสิต/นักศึกษา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ฯลฯ ที่ติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ (กบพ.) สำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวน 79 ราย

### 2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการตอบแบบสอบถามแบบเผชิญหน้าจากผู้รับบริการข้อมูลที่มาติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่ กบพ.

### 2.3 การสร้างแบบสอบถาม

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

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
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 79 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2562)

## 3. ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ การประเมินผลรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562) ณ วันที่ 31 มีนาคม 2562 ดังนี้

### 3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.0 หรือได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8 คะแนนจาก 5 คะแนน หากพิจารณาจำแนกตามประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร และด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.9 คะแนนเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (4.8 คะแนน) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (4.8 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.7 คะแนน) และด้านห้องสมุด (4.7 คะแนน) ตามลำดับ (รายละเอียดในตาราง 1)

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามประเด็นหลัก

ประเด็นหลัก	คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.8	96.0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	4.9	98.0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.7	94.0
4. ด้านห้องสมุด	4.7	94.0
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.8	96.0
6. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	4.9	98.0
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	<b>4.8</b>	<b>96.0</b>

### 3.2 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลัก/ประเด็นย่อย

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมากที่สุด (4.8 คะแนนเท่ากัน)

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความรอบรู้ และความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด (4.9 คะแนน)

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสารอัตโนมัติ ความเพียงพอและ

ความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด (4.7 คะแนน) ส่วนป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย (4.6 คะแนนเท่ากัน)

4. ความพึงพอใจด้านห้องสมุด พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องความสะดวกในการค้นหาเอกสาร และจำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ เท่ากัน (4.7 คะแนนเท่ากัน)

5. ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงทำงาน (4.8 คะแนนเท่ากัน) ส่วนเรื่องประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน มีคะแนน 4.7 คะแนน (รายละเอียดในตาราง 2)

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	76.4	23.2	1.3	-	-	4.8
- ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	74.7	25.3	-	-	-	4.8
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	77.2	21.5	1.3	-	-	4.8
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	77.2	22.8	-	-	-	4.8
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	88.2	11.8	-	-	-	4.9
- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.9	10.1	-	-	-	4.9
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88.6	11.4	-	-	-	4.9
- ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	86.1	13.9	-	-	-	4.9
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70.9	27.55	1.7	1.3	-	4.7
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	74.7	25.3	-	-	-	4.7
- มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์ และโทรสารอัตโนมัติ	74.7	24.1	1.3	-	-	4.7



ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
- ความเพียงพอและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการ ให้บริการ	67.1	30.4	2.5	-	-	4.7
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	67.1	30.4	1.3	1.3	-	4.6
<b>4. ด้านห้องสมุด</b>	<b>67.7</b>	<b>31.65</b>	<b>1.3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.7</b>
- จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ	65.8	32.9	1.3	-	-	4.7
- ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	69.6	30.4	-	-	-	4.7
<b>5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ</b>	<b>78.2</b>	<b>20.8</b>	<b>5.1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.8</b>
- ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน	74.7	20.3	5.1	-	-	4.7
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็น ธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	78.5	21.5	-	-	-	4.8
- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	79.7	20.3	-	-	-	4.8
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	78.5	21.5	-	-	-	4.8
- รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน	79.7	20.3	-	-	-	4.8
<b>6. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>	<b>86.5</b>	<b>13.5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.9</b>
- ได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ	82.3	17.7	-	-	-	4.8
- ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	89.9	10.1	-	-	-	4.9
- ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับ จากการให้บริการของสำนักงานสถิติ แห่งชาติ	87.3	12.7	-	-	-	4.9

### 3.3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการข้อมูลไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 57.1) รองลงมาคือ ด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านอื่นๆ จำนวน 2 ราย (ร้อยละ 28.6) เท่ากัน โดยผู้รับบริการข้อมูลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) ด้านระยะเวลา - ใช้เวลาการขออนุมัติข้อมูลนานเกินไป ซึ่งไม่ควรเกิน 20 นาที
- 2) ด้านขั้นตอน - มีขั้นตอนค่อนข้างยุ่งยาก
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ - ให้ข้อมูลสถานที่สับสน
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ควรมีป้ายบอกทาง

- สถานที่บริการอยู่แยกกันทำให้สับสน
  - สถานที่บริการอยู่แยกกัน ทำให้ผู้รับบริการไม่สะดวกสบายในการติดต่อขอข้อมูลของลูกค้า
- 5) ด้านอื่นๆ
- ควรบันทึกข้อมูลลงใน USB Drive แทน CD เนื่องจากปัจจุบันในเครื่องโน้ตบุ๊กไม่มีเครื่องอ่านซีดี/ดีวีดี
  - ไม่ได้รับข้อมูลที่ต้องการ

### 3.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการข้อมูลแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ห้องสมุดและห้องบริการข้อมูล ควรอยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อผู้รับบริการจะได้ติดต่อได้สะดวกสบาย ไม่สับสน
  - 2) ต้องการข้อมูลระดับตำบล / หมู่บ้าน
  - 3) ข้อมูลบางโครงการไม่ครบทุกจังหวัด
  - 4) ต้องการให้เก็บข้อมูลสถิติผู้หญิงไทยที่สมรสกับชาวต่างชาติ
-

ภาคผนวก ก  
ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

### ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>
1) ชาย	36	45.6
2) หญิง	43	54.4
<b>2. อายุ</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>
1) 20 – 29 ปี	21	26.6
2) 30 – 39 ปี	20	25.3
3) 40 – 49 ปี	12	15.2
4) 50 – 59 ปี	18	22.8
5) 60 ปีขึ้นไป	8	10.1
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>
1) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	1	1.3
2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1	1.3
3) ปริญญาตรี	37	46.8
4) ปริญญาโทและสูงกว่า	40	50.6
<b>4. ประเภทผู้ใช้ข้อมูล</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>
1) หน่วยงานราชการ กระทรวง/ทบวง/กรม	31	40.3
2) หน่วยงานราชการอิสระ	2	3.0
3) รัฐวิสาหกิจ	1	1.5
4) องค์การมหาชน	1	1.5
5) บริษัทเอกชน	6	7.6
6) สถาบันการศึกษาของรัฐ	16	20.3
7) สถาบันการศึกษาเอกชน	1	1.3
8) สถาบันการศึกษาต่างประเทศ	2	2.5
9) นักศึกษารัฐบาล	13	16.5
10) นักศึกษาเอกชน	1	1.3
11) นักศึกษาต่างประเทศ	2	2.5
12) อื่นๆ	3	3.8
<b>5. ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)</b>		
1) บริการห้องสมุด	52	65.8
2) บริการให้คำปรึกษา/ แนะนำ	15	19.0
3) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์	7	8.9
4) บริการสำเนาข้อมูลดิบ	13	16.5
5) บริการถ่ายเอกสาร	6	7.6
6) บริการซื้อเอกสาร/ CD รายงานสถิติ	7	8.9
7) บริการข้อมูลสถิติโครงการต่างๆ	20	25.3

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
<b>6. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>
1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	6	7.6
2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	15	19.0
3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย	32	40.5
4) อื่นๆ เช่น เพื่อค้นคว้าหาความรู้ เพื่อใช้ประกอบการทำงาน จัดทำฐานข้อมูล พัฒนาชุมชน พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง	26	32.9
<b>7. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่</b>	<b>79</b>	<b>100.00</b>
1) ไม่เคย	27	34.2
2) เคย โดยเฉลี่ย 3.6 ครั้งต่อเดือน	52	65.8
<b>7.1 ช่องทาง/วิธีที่เข้าใช้บริการของ สสช. (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)</b>		
1) ติดต่อด้วยตนเอง	40	72.7
2) โทรศัพท์/โทรสาร	18	32.7
3) จดหมาย	3	5.5
4) E-mail/ Webboard	9	16.4
5) เว็บไซต์ www.nso.go.th	18	32.7
6) ระบบโทรศัพท์ โทรสาร อัตโนมัติ	2	3.6

## ภาคผนวก ข

ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

ของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง

ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562

ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง  
ประจำปีงบประมาณ 2562 (ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562)

การให้บริการ	รวม		ต.ค.61		พ.ย.61		ธ.ค.61		ม.ค.62		ก.พ.62		มี.ค.62	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
● จำนวนผู้ขอรับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง (ราย)	79	100	22	100	11	100	15	100	8	100	11	100	12	100
● จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทางการติดต่อด้วยตนเอง (ราย)	79	100	22	100	11	100	15	100	8	100	11	100	12	100
สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ	79	95.67	22	93.80	11	99.01	15	96.88	8	97.08	11	92.58	12	95.40
<u>ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>	-	95.54	-	92.67	-	98.20	-	96.00	-	97.60	-	92.80	-	96.00
1. ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	79	95.17	22	94.00	11	94.60	15	96.00	8	97.60	11	92.80	12	96.00
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้น	79	95.73	22	92.00	11	100.00	15	96.00	8	97.60	11	92.80	12	96.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	95.73	22	92.00	11	100.00	15	96.00	8	97.60	11	92.80	12	96.00
<u>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร</u>	-	97.98	-	94.67	-	100.00	-	100.00	-	98.40	-	98.80	-	96.00
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.33	22	94.00	11	100.00	15	100.00	8	100.00	11	100.00	12	96.00
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	97.97	22	96.00	11	100.00	15	100.00	8	97.60	11	98.20	12	96.00
3. ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	97.63	22	94.00	11	100.00	15	100.00	8	97.60	11	98.20	12	96.00
<u>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>	-	93.57	-	93.00	-	98.65	-	93.35	-	96.95	-	88.65	-	94.50
1. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	79	94.00	22	96.00	11	98.20	15	93.40	8	97.60	11	91.00	12	96.00
2. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสาร อีเมล	79	94.87	22	94.00	11	98.20	15	94.60	8	97.60	11	92.80	12	92.00

การให้บริการ	รวม		ต.ค.61		พ.ย.61		ธ.ค.61		ม.ค.62		ก.พ.62		มี.ค.62	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. "ความเพียงพอและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	93.40	22	90.00	11	98.20	15	96.00	8	95.00	11	87.20	12	94.00
4. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	79	92.00	22	92.00	11	100.00	15	89.40	8	97.60	11	83.60	12	96.00
<b>ความพึงพอใจด้านห้องสมุด</b>	-	<b>93.82</b>	-	<b>92.00</b>	-	<b>98.20</b>	-	<b>93.40</b>	-	<b>96.30</b>	-	<b>90.00</b>	-	<b>93.00</b>
1. จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ	79	93.27	22	92.00	11	98.20	15	93.40	8	95.00	11	89.00	12	92.00
2. ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	79	94.37	22	92.00	11	98.20	15	93.40	8	97.60	11	91.00	12	94.00
<b>ความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>	-	<b>95.68</b>	-	<b>94.00</b>	-	<b>99.28</b>	-	<b>97.88</b>	-	<b>96.08</b>	-	<b>92.04</b>	-	<b>94.80</b>
1. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน	79	93.97	22	94.00	11	98.20	15	96.00	8	92.60	11	89.00	12	94.00
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	79	96.00	22	94.00	11	98.20	15	97.40	8	97.60	11	92.80	12	96.00
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	79	95.97	22	94.00	11	100.00	15	100.00	8	95.00	11	92.80	12	94.00
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	79	95.97	22	94.00	11	100.00	15	97.40	8	97.60	11	92.80	12	94.00
5. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงทำงาน	79	96.50	22	94.00	11	100.00	15	98.60	8	97.60	11	92.80	12	96.00
<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>	-	<b>97.50</b>	-	<b>96.00</b>	-	<b>99.40</b>	-	<b>100.00</b>	-	<b>97.60</b>	-	<b>94.00</b>	-	<b>98.00</b>
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	79	96.77	22	94.00	11	98.20	15	100.00	8	97.60	11	92.80	12	98.00
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	79	98.03	22	98.00	11	100.00	15	100.00	8	97.60	11	94.60	12	98.00
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของ สสข.	79	97.70	22	96.00	11	100.00	15	100.00	8	97.60	11	94.60	12	98.00

หมายเหตุ : เป็นข้อมูลเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นในเรื่อง ความพึงพอใจ



ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม



การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ 2561

โปรดกรอกข้อความ และทำเครื่องหมาย / ลงใน  ส่วนที่ 1,2 และ 3 ให้ครบถ้วน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงใน  หน้าคำตอบ)

วันที่.....

1 ชื่อ-นามสกุล ..... หมายเลขโทรศัพท์ ..... e-mail.....

2. เพศ  ชาย  หญิง

3 อายุ

- 1) 15 – 19 ปี                       2) 20 – 29 ปี                       3) 30 – 39 ปี  
 4) 40 – 49 ปี                       5) 50 – 59 ปี                       6) 60 ปีขึ้นไป

4 ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) มัธยมศึกษา                       2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  
 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า                       4) ปริญญาตรี  
 5) ปริญญาโทและสูงกว่า                       6) อื่นๆ (ระบุ).....

5 ประเภทผู้ใช้ข้อมูล

- 1) หน่วยงานราชการ กระทรวง / ทบวง / กรม                       2) หน่วยงานราชการอิสระ                       3) รัฐวิสาหกิจ  
 4) องค์การมหาชน                       5) บริษัท/ห้าง/ร้าน                       6) องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม  
 7) สถาบันการศึกษาของรัฐ                       8) สถาบันการศึกษาเอกชน                       9) สถาบันการศึกษาต่างประเทศ  
 10) นักศึกษารัฐบาล                       11) นักศึกษาเอกชน                       12) นักศึกษาต่างประเทศ  
 13) องค์กรระหว่างประเทศ / สถานทูต                       14) เอกชนต่างประเทศ                       15) อื่น ๆ ระบุ .....

6 ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บริการห้องสมุด                       2. บริการให้คำปรึกษา/แนะนำ  
 3. บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์                       4. บริการสำเนาข้อมูลดิบ  
 5. บริการถ่ายเอกสาร                       6. บริการซื้อเอกสาร / CD รายงานสถิติ  
 7. บริการข้อมูลสถิติ โครงการ .....

7. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้

1. เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา                       2. เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์  
 3. เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย                       4. อื่น ๆ (ระบุ) .....

8. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่

1. ไม่เคย  
 2. เคย ประมาณ ..... ครั้ง / เดือน ท่านเคยใช้บริการของ สสช. โดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1. ติดต่อด้วยตนเอง                       2. โทรศัพท์ / โทรสาร  
 3. จดหมาย                       4. E-mail / web board  
 5. ทางเว็บไซต์ www.nso.go.th                       6. ระบบโทรศัพท์ โทรสาร อัตโนมัติ

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ**

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

**ส่วนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ**

ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดบ้าง

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

**ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

ข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับข้อมูลสถิติและการให้บริการ

1. ....
2. ....

*ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*