

## รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

(เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเอง

ที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

การประเมินผล รอบที่ 2  
(1 เมษายน 2561 – 30 กันยายน 2561)



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น  
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

## รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

(เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเอง

ที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

การประเมินผล รอบที่ 2

(1 เมษายน 2561 – 30 กันยายน 2561)



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

## 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	6
3.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	7
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือน เมษายน – กันยายน 2561	
ภาคผนวก ค Infographic	
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	

## 1. ที่มา

ตามที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลแก่ทุกภาคส่วนสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ นั้น ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการเป็นไปตามภารกิจลุล่วงไปด้วยดี กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ จึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้คุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ) การประเมินผลรอบที่ 2 (1 เมษายน 2561 – 30 กันยายน 2561) ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องสมุด ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ตลอดจนประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปเป็นแนวทางการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง การให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

## 2. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 การประเมินผลรอบที่ 2 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2561 – 30 กันยายน 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 109 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 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ย่อยจะถูกแปลงเป็นคะแนนตามระดับความพึงพอใจ 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 109 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2561)

## 3. ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ การประเมินผลรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (1 เมษายน 2561 – 30 กันยายน 2561) ณ วันที่ 30 กันยายน 2561 ดังนี้

### 3.1 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 94.7 หรือได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7 คะแนนจาก 5 คะแนน โดยผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจเรื่องความเอาใจใส่ กระจ่หรือร้อน และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี (4.9 คะแนนเท่ากัน) ตามลำดับ

หากพิจารณาถึงประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการมากที่สุด ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.8 คะแนนเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (4.7 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านห้องสมุด (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	4.8	96.0
6. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	4.8	96.0

### 3.2 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น/ประเด็นย่อย

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด (4.8 คะแนนเท่ากัน) และขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว (4.7 คะแนน)

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องความเอาใจใส่ กระจ่หรือร้อน และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด (4.9 คะแนน) ความสุภาพ

กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความรู้ และความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (4.8 คะแนน)

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ มากที่สุด (4.8 คะแนน) มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสารอัตโนมัติ ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย (4.6 คะแนนเท่ากัน)

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

5. ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด (4.9 คะแนน) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงทำงาน (4.8 คะแนนเท่ากัน) และประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน (4.6 คะแนน) ตามลำดับ (รายละเอียดในตาราง 2)

**ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	74.6	23.9	1.5	-	-	4.7
- ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	70.6	28.4	0.9	-	-	4.7
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	75.2	23.9	0.9	-	-	4.8
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	78.0	19.3	2.8	-	-	4.8
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	86.0	13.8	0.9	-	-	4.8
- ความสุภาพ กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.3	14.7	-	-	-	4.8
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	87.2	12.8	-	-	-	4.9
- ความรอบรู้ และความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	85.3	13.8	0.9	-	-	4.8

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69.5	25.9	2.8	0.9	0.9	4.6
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	76.1	22.9	0.9	-	-	4.8
- มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์ และโทรสารอัตโนมัติ (มีผู้ตอบข้อนี้ 108 ราย)	69.4	25.9	2.8	1.9	-	4.6
- ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ (มีผู้ตอบข้อนี้ 108 ราย)	63.9	31.5	3.7	0.9	-	4.6
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (มีผู้ตอบข้อนี้ 108 ราย)	70.4	24.1	3.7	0.9	0.9	4.6
4. ด้านห้องสมุด	62.4	33.5	2.3	-	-	4.6
- จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ (มีผู้ตอบข้อนี้ 107 ราย)	60.7	36.4	2.8	-	-	4.6
- ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร (มีผู้ตอบข้อนี้ 107 ราย)	66.4	31.8	1.9	-	-	4.6
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	77.3	18.1	1.8	0.4	-	4.8
- ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน (มีผู้ตอบข้อนี้ 98 ราย)	67.3	24.5	8.2	-	-	4.6
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ (มีผู้ตอบข้อนี้ 108 ราย)	82.4	17.6	-	-	-	4.8
- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี (มีผู้ตอบข้อนี้ 108 ราย)	87.0	13.0	-	-	-	4.9
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก (มีผู้ตอบข้อนี้ 108 ราย)	81.5	17.6	0.9	-	-	4.8
- รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน (มีผู้ตอบข้อนี้ 108 ราย)	77.8	21.3	0.9	-	-	4.8



ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
6. ความพึงพอใจต่อผลของการ ให้บริการ	75.0	15.9	3.1	-	-	4.8
- ได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ (มีผู้ตอบข้อนี้ 99 ราย)	80.8	16.2	3.0	-	-	4.8
- ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ (มีผู้ตอบข้อนี้ 99 ราย)	72.5	17.2	3.0	-	-	4.8
- ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับ จากการให้บริการของสำนักงานสถิติ แห่งชาติ	78.9	17.4	3.7	-	-	4.8

### 3.3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการข้อมูลไม่พึงพอใจด้านระยะเวลามากที่สุด จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอน จำนวน 7 ราย (ร้อยละ 58.3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 6 ราย (ร้อยละ 50.0) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 41.7) และด้านอื่นๆ จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 41.7) โดยผู้รับบริการ ข้อมูลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) ด้านระยะเวลา - ใช้เวลาการขออนุมัติข้อมูลนานเกินไป
- 2) ด้านขั้นตอน - ข้อมูลบางอย่างมีอยู่บนเว็บไซต์ สสช. อาจไม่ต้องทำหนังสือ  
- มีขั้นตอนมาก
- 3) ด้านอื่นๆ - ไม่มี Data Dict ทำให้ตัดสินใจในการเลือกใช้ข้อมูลให้เหมาะสมกับความ  
ต้องการยาก  
- ควรมีสารบัญข้อมูลพร้อมรายละเอียดอย่างย่อ จะทำให้ผู้ใช้บริการ  
เลือกใช้ข้อมูลได้ง่าย  
- รปภ.ให้บริการด้วยวาจาและกิริยาไม่สุภาพ

### 3.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการข้อมูลแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) รปภ. ควรให้บริการด้วยวาจาและกิริยาให้สุภาพมากขึ้น
- 2) อยากให้ทาง สสช. เผยแพร่ข้อมูลได้มากกว่านี้ (ปัจจุบันเผยแพร่ข้อมูลตัวอย่างเพียง 1%)
- 3) หาข้อมูลในเว็บไซต์ สสช. ค่อนข้างยาก
- 4) ควรทำป้ายบอกทางมายังศูนย์บริการข้อมูลให้เห็นชัดเจน
- 5) ควรส่งข้อมูลทางอีเมล เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางมา

ภาคผนวก ก  
ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

## ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>
1) ชาย	43	39.4
2) หญิง	66	60.6
<b>2. อายุ</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>
1) 20 – 29 ปี	29	26.6
2) 30 – 39 ปี	36	33.0
3) 40 – 49 ปี	23	21.1
4) 50 – 59 ปี	19	17.4
5) 60 ปีขึ้นไป	2	1.8
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>
1) มัธยมศึกษาตอนต้น	2	1.8
2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	4	3.7
3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	6	5.5
3) ปริญญาตรี	53	48.6
4) ปริญญาโทและสูงกว่า	42	38.5
5) อื่นๆ	2	1.8
<b>4. ประเภทผู้ใช้ข้อมูล</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>
1) หน่วยงานราชการ กระทรวง/ทบวง/กรม	46	42.2
2) หน่วยงานราชการอิสระ	2	1.8
3) รัฐวิสาหกิจ	3	2.8
4) องค์กรมหาชน	2	1.8
5) บริษัท/ห้าง/ร้าน	11	10.1
6) องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม	3	2.8
7) สถาบันการศึกษาของรัฐ	14	12.8
8) สถาบันการศึกษาเอกชน	2	1.8
9) สถาบันการศึกษาต่างประเทศ	1	0.9
10) นักศึกษารัฐบาล	21	19.3
11) นักศึกษาต่างประเทศ	2	1.8
12) อื่นๆ	2	1.8
<b>5. ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)</b>		
1) บริการห้องสมุด	58	53.2
2) บริการให้คำปรึกษา/ แนะนำ	15	13.8
3) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์	7	6.4
4) บริการสำเนาข้อมูลดิบ	22	20.2

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
5) บริการถ่ายเอกสาร	4	3.7
6) บริการซื้อเอกสาร/ CD รายงานสถิติ	4	3.7
7) บริการข้อมูลสถิติโครงการต่างๆ	30	27.5
<b>6. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>
1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	12	11.0
2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	20	18.3
3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย	40	36.7
4) อื่นๆ เช่น เพื่อค้นคว้าหาความรู้ เพื่อใช้ประกอบการทำงาน	37	33.9
<b>7. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่</b>	<b>109</b>	<b>100.00</b>
1) ไม่เคย	37	33.9
2) เคย โดยเฉลี่ย 4.22 ครั้งต่อเดือน	72	66.1
<b>7.1 ช่องทาง/วิธีที่เข้าใช้บริการของ สสช. (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)</b>		
1) ติดต่อด้วยตนเอง	59	83.1
2) โทรศัพท์/โทรสาร	15	21.1
3) จดหมาย	1	1.4
4) E-mail/ Webboard	9	12.7
5) เว็บไซต์ www.nso.go.th	26	36.6
6) ระบบโทรศัพท์ โทรสาร อัตโนมัติ	1	1.4

## ภาคผนวก ข

ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

ของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง

ตั้งแต่เดือน เมษายน – กันยายน 2561

ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง  
ประจำปีงบประมาณ 2561 ( เมษายน - กันยายน 2561)

การให้บริการ	รวม		เม.ย.61		พ.ค.61		มิ.ย.61		ก.ค.61		ส.ค.61		ก.ย.61	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
● จำนวนผู้ขอรับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง (ราย)	109	100	15	100	21	100	16	100	15	100	19	100	23	100
● จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทางการติดต่อด้วยตนเอง (ราย)	109	100	15	100	21	100	16	100	15	100	19	100	23	100
สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ	109	94.70	15	95.56	21	95.50	16	92.10	15	95.75	19	93.46	23	95.80
<u>ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>	-	94.00	-	96.47	-	96.00	-	92.00	-	96.47	-	94.00	-	93.67
1. ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	109	94.07	15	94.60	21	96.00	16	92.00	15	96.00	19	93.60	23	92.20
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้น	109	95.03	15	97.40	21	96.00	16	92.00	15	96.00	19	94.80	23	94.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	109	95.20	15	97.40	21	96.00	16	92.00	15	97.40	19	93.60	23	94.80
<u>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร</u>	-	96.00	-	96.93	-	98.67	-	94.67	-	96.47	-	95.80	-	98.87
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	96.73	15	97.40	21	98.00	16	94.00	15	96.00	19	95.80	23	99.20
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	109	97.23	15	96.00	21	98.00	16	96.00	15	97.40	19	96.80	23	99.20
3. ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	109	96.73	15	97.40	21	100.00	16	94.00	15	96.00	19	94.80	23	98.20
<u>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>	-	92.00	-	95.00	-	91.50	-	91.50	-	93.35	-	92.60	-	93.95
1. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	109	95.13	15	97.40	21	96.00	16	94.00	15	96.00	19	92.60	23	94.80
2. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสาร อีเมล	108	92.90	15	93.40	21	90.00	15	94.00	15	93.40	19	92.60	23	94.00

การให้บริการ	รวม		เม.ย.61		พ.ค.61		มิ.ย.61		ก.ค.61		ส.ค.61		ก.ย.61	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. "ความเพียงพอและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	108	91.73	15	94.60	21	90.00	15	90.00	15	92.00	19	91.60	23	92.20
4. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	108	92.17	15	94.60	21	90.00	15	88.00	15	92.00	19	93.60	23	94.80
<b>ความพึงพอใจด้านห้องสมุด</b>	-	<b>92.00</b>	-	<b>93.40</b>	-	<b>96.00</b>	-	<b>87.00</b>	-	<b>95.30</b>	-	<b>88.90</b>	-	<b>92.20</b>
1. จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ	107	91.63	15	93.40	19	96.00	16	86.00	15	94.60	19	88.40	23	91.40
2. ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	107	92.63	15	93.40	19	96.00	16	88.00	15	96.00	19	89.40	23	93.00
<b>ความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>	-	<b>96.00</b>	-	<b>94.96</b>	-	<b>95.20</b>	-	<b>92.00</b>	-	<b>96.84</b>	-	<b>95.76</b>	-	<b>97.04</b>
1. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน	98	91.17	5	88.00	21	90.00	15	86.00	15	94.60	19	93.60	23	94.80
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	108	96.40	15	96.00	21	96.00	15	94.00	15	97.40	19	96.80	23	98.20
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	108	97.47	15	97.40	21	98.00	15	96.00	15	97.40	19	96.80	23	99.20
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	108	96.33	15	97.40	21	96.00	15	94.00	15	97.40	19	95.80	23	97.40
5. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงทำงาน	108	95.13	15	96.00	21	96.00	15	90.00	15	97.40	19	95.80	23	95.60
<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>	-	<b>96.00</b>	-	<b>96.47</b>	-	<b>97.33</b>	-	<b>94.00</b>	-	<b>96.00</b>	-	<b>90.93</b>	-	<b>97.67</b>
1. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	99	95.47	5	96.00	21	98.00	16	94.00	15	96.00	19	90.60	23	98.20
2. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	99	95.50	5	96.00	21	98.00	16	94.00	15	96.00	19	91.60	23	97.40
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของ สสข.	109	95.23	15	97.40	21	96.00	16	94.00	15	96.00	19	90.60	23	97.40

หมายเหตุ : เป็นข้อมูลเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นในเรื่อง ความพึงพอใจ

ภาคผนวก ค  
Infographic





# ความพึงพอใจ

## ในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2561)

ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2561 รอบที่ 2 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2561) พบว่า ผู้รับบริการข้อมูล มีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 94.7 โดยผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด (ร้อยละ 96.0 เท่ากัน) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 94.0) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านห้องสมุด (ร้อยละ 92.0 เท่ากัน) ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติในภาพรวม **ร้อยละ 94.7**



1.



ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร  
ร้อยละ 96.9

2.



ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่น  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ร้อยละ 95.3

3.



ความพึงพอใจด้านกระบวนการ /  
ขั้นตอนการให้บริการ  
ร้อยละ 94.8

4.



ความพึงพอใจ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ร้อยละ 93.0

5.



ความพึงพอใจด้านห้องสมุด  
ร้อยละ 92.1

หมายเหตุ : เป็นการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง



**ภาคผนวก ง**  
**แบบสอบถาม**



สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ

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 อัดโนมัติ

**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*