

รายงาน
การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
(เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเอง
ที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

การประเมินผล รอบที่ 2
(1 เมษายน – 30 กันยายน 2562)



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

รายงาน
การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
(เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเอง
ที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

การประเมินผล รอบที่ 2
(1 เมษายน – 30 กันยายน 2562)



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ

ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2562)

ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบที่ 2 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 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
96.0

1.

ร้อยละ
98.0

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร



2.



ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ
94.0

4.

ร้อยละ
96.0

ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ



5.

ร้อยละ
94.0

ความพึงพอใจด้านห้องสมุด



หมายเหตุ : เป็นการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง

กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์

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 ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการที่ติดต่อ ด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือน เมษายน – กันยายน 2562	
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	

1. ที่มา

ตามที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลแก่ทุกภาคส่วนสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ นั้น ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการเป็นไปตามภารกิจลุล่วงไปด้วยดี กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ จึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้คุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ) การประเมินผลรอบที่ 2 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2562) ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องสมุด ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ตลอดจนประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปเป็นแนวทางการวางแผนพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

2. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 การประเมินผลรอบที่ 2 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน 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 70 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 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็นย่อย จะถูกแปลงเป็นคะแนนตามระดับความพึงพอใจ 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 70 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2562)

3. ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ การประเมินผลรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2562) ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.0 หรือได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8 คะแนนจาก 5 คะแนน หากพิจารณาจำแนกตามประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร และด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.9 คะแนนเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (4.8 คะแนนเท่ากัน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านห้องสมุด (4.7 คะแนนเท่ากัน) ตามลำดับ (รายละเอียดในตาราง 1)

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามประเด็นหลัก

ประเด็นหลัก	คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.8	96
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	4.9	98
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.7	94
4. ด้านห้องสมุด	4.7	94
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.8	96
6. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	4.9	98
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.8	96

3.2 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลัก/ประเด็นย่อย

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมากที่สุด (4.8 คะแนนเท่ากัน) ส่วนขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว (4.7 คะแนน)

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด (4.9 คะแนนเท่ากัน) ส่วนความรู้ และความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (4.8 คะแนน)

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ มากที่สุด (4.8 คะแนน) รองลงมาคือ มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสารอัตโนมัติ และมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย (4.7 คะแนนเท่ากัน) ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ (4.6 คะแนน)

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

5. ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มากที่สุด (4.9 คะแนน) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงทำงาน (4.8 คะแนนเท่ากัน) ส่วนเรื่องประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน มีคะแนน 4.6 คะแนน (รายละเอียดในตาราง 2)

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	79.5	19.5	0.5	0.5	0	4.8
- ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	72.9	25.7	0	1.4	0	4.7
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	81.4	18.6	0	0	0	4.8
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	84.3	14.3	1.4	0	0	4.8
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	85.2	14.8	0	0	0	4.9
- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88.6	11.4	0	0	0	4.9
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	85.7	14.3	0	0	0	4.9
- ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	81.4	18.6	0	0	0	4.8
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73.6	23.2	3.2	1.1	0	4.7
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	81.4	17.1	1.4	0	0	4.8
- มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์ และโทรสารอัตโนมัติ	74.3	22.9	2.9	0	0	4.7
- ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	68.6	27.1	4.3	0	0	4.6

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	70.0	25.7	4.3	4.3	0	4.7
4. ด้านห้องสมุด	72.2	25.0	2.9	0	0	4.7
- จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ	71.4	25.7	2.9	0	0	4.7
- ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	72.9	24.3	2.9	0	0	4.7
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	81.7	17.4	0.6	0.3	0	4.8
- ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน	67.1	30.0	1.4	1.4	0	4.6
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความ เป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือก ปฏิบัติ	84.3	15.7	0	0	0	4.8
- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	87.1	12.9	0	0	0	4.9
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	85.7	14.3	0	0	0	4.9
- รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน	84.3	14.3	1.4	0	0	4.8
6. ความพึงพอใจต่อผลของการ ให้บริการ	85.2	14.8	0	0	0	4.9
- ได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ	85.7	14.3	0	0	0	4.9
- ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	85.7	14.3	0	0	0	4.9
- ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับ จากการให้บริการของสำนักงานสถิติ แห่งชาติ	84.3	15.7	0	0	0	4.8

3.3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการข้อมูลไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 5.7) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านอื่นๆ จำนวนเรื่องละ 2 ราย (ร้อยละ 2.9 เท่ากัน) ด้านระยะเวลา และด้านขั้นตอน จำนวนเรื่องละ 1 ราย (ร้อยละ 1.4 เท่ากัน) โดยผู้รับบริการข้อมูลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) ด้านระยะเวลา - ต้องพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ และทันต่อสถานการณ์
- 2) ด้านขั้นตอน - รายละเอียดขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ

- หาทางเข้าไปสถานที่ให้บริการข้อมูลยาก
- สิทธิยืมหนังสือให้ระยะเวลาสั้นเกินไป ขณะที่ต้องใช้เวลาเดินทางมาห้องสมุดนาน
- คอมพิวเตอร์ช้า
- ข้อมูลสถิติที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ยังไม่ครบถ้วน

5) ด้านอื่นๆ

3.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการข้อมูลแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) พัฒนาเว็บไซต์ให้มีข้อมูลสถิติครบถ้วน สมบูรณ์ และทันสมัย มากขึ้น
- 2) ควรมีข้อมูลรูปแบบดิจิทัลให้บริการด้วย
- 3) ควรมีช่องทางการติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน แน่นนอน
- 4) ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลสถิติที่เผยแพร่ให้มากขึ้น
- 5) ควรจัดโครงการส่งเสริมการอ่าน เพื่อส่งเสริมให้คนมาใช้ห้องสมุดมากขึ้น

ภาคผนวก ก

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. เพศ	70	100
1) ชาย	37	52.9
2) หญิง	33	47.1
2. อายุ	70	100
1) 20 - 29 ปี	17	24.3
2) 30 - 39 ปี	8	11.4
3) 40 - 49 ปี	17	24.3
4) 50 - 59 ปี	24	34.3
5) 60 ปีขึ้นไป	4	5.7
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	70	100
1) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	1	1.4
2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7	10.0
3) ปริญญาตรี	43	61.4
4) ปริญญาโทและสูงกว่า	18	25.7
5) อื่นๆ	1	1.4
4. ประเภทผู้ใช้ข้อมูล	70	100
1) หน่วยงานราชการ กระทรวง/ทบวง/กรม	43	61.4
2) รัฐวิสาหกิจ	1	1.4
3) บริษัทเอกชน	2	2.9
4) สถาบันการศึกษาของรัฐ	4	5.7
5) สถาบันการศึกษาเอกชน	4	5.7
6) นักศึกษารัฐบาล	11	15.7
7) นักศึกษาเอกชน	2	2.9
8) นักศึกษาต่างประเทศ	1	1.4
9) สถานทูต	1	1.4
10) อื่นๆ	1	1.4
5. ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
1) บริการห้องสมุด	55	78.6
2) บริการให้คำปรึกษา/ แนะนำ	11	15.7
3) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์	4	5.7
4) บริการสำเนาข้อมูลดิบ	1	1.4
5) บริการซื้อเอกสาร/ CD รายงานสถิติ	6	8.6
6) บริการข้อมูลสถิติโครงการต่างๆ	11	15.7

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
6. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้	70	100
1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	7	10.0
2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	3	4.3
3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย	21	30.0
4) อื่นๆ เช่น เพื่อค้นคว้าหาความรู้ เพื่อใช้ประกอบการทำงาน เพื่อเตรียมสอบแข่งขัน	39	55.7
7. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่	70	100
1) ไม่เคย	18	25.7
2) เคย โดยเฉลี่ย 8.38 ครั้งต่อเดือน	52	74.3
7.1 ช่องทาง/วิธีที่เข้าใช้บริการของ สสช. (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
1) ติดต่อด้วยตนเอง	46	88.5
2) โทรศัพท์/โทรสาร	5	9.6
3) E-mail/ Webboard	3	5.8
4) เว็บไซต์ www.nso.go.th	27	51.9

ภาคผนวก ข

ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

ของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง

ตั้งแต่เดือน เมษายน – กันยายน 2562

ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง

ประจำปีงบประมาณ 2562 (เมษายน – กันยายน 2562)

การให้บริการ	รวม		เม.ย.62		พ.ค.62		มิ.ย.62		ก.ค.62		ส.ค.62		ก.ย.62	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
● จำนวนผู้ขอรับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง (ราย)	70	100	10	100	9	100	17	100	11	100	7	100	16	100
● จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทางการติดต่อด้วยตนเอง (ราย)	70	100	10	100	9	100	17	100	11	100	7	100	16	100
สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ	70	95.70	10	96.10	9	94.67	17	94.24	11	95.55	7	96.29	16	97.38
ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	70	95.60	10	95.33	9	93.33	17	94.51	11	95.76	7	97.14	16	97.50
1. ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	70	94.29	10	94.00	9	93.33	17	92.94	11	94.55	7	97.14	16	93.75
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้น	70	96.15	10	96.00	9	93.33	17	95.29	11	96.36	7	97.14	16	98.75
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	70	96.36	10	96.00	9	93.33	17	95.29	11	96.36	7	97.14	16	100
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	70	96.98	10	99.33	9	94.81	17	96.47	11	95.76	7	97.14	16	98.33
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	70	97.59	10	100	9	95.56	17	96.47	11	96.36	7	97.14	16	100
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	70	97.17	10	100	9	95.56	17	96.47	11	96.36	7	97.14	16	97.50
3. ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	70	96.17	10	98.00	9	93.33	17	96.47	11	94.55	7	97.14	16	97.50
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70	94.23	10	95.00	9	93.33	17	92.06	11	93.64	7	95.71	16	95.63
1. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	70	96.12	10	98.00	9	95.56	17	96.47	11	94.55	7	97.14	16	95.00
2. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสารอัตโนมัติ	70	94.33	10	94.00	9	91.11	17	92.94	11	94.55	7	97.14	16	96.25

การให้บริการ	รวม		เม.ย.62		พ.ค.62		มิ.ย.62		ก.ค.62		ส.ค.62		ก.ย.62	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. "ความเพียงพอและความ ทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	70	93.10	10	92.00	9	93.33	17	89.41	11	94.55	7	94.29	16	95.00
4. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	70	91.80	10	96.00	9	93.33	17	80.00	11	90.91	7	94.29	16	96.25
ความพึงพอใจด้านห้องสมุด	70	93.97	10	90.00	9	96.67	17	91.76	11	95.45	7	94.29	16	95.63
1. จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ	70	93.73	10	90.00	9	95.56	17	91.76	11	94.55	7	94.29	16	96.25
2. ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	70	94.20	10	90.00	9	97.78	17	91.76	11	96.36	7	94.29	16	95.00
ความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	70	96.12	10	96.80	9	95.56	17	94.35	11	96.00	7	96.00	16	98.00
1. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน	70	92.61	10	92.00	9	93.33	17	90.59	11	94.55	7	91.43	16	93.75
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	70	96.86	10	98.00	9	95.56	17	94.12	11	96.36	7	97.14	16	100
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	70	97.26	10	98.00	9	95.56	17	96.47	11	96.36	7	97.14	16	100
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	70	97.06	10	98.00	9	95.56	17	95.29	11	96.36	7	97.14	16	100
5. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงทำงาน	70	96.80	10	98.00	9	97.78	17	95.29	11	96.36	7	97.14	16	96.25
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	70	96.96	10	98.00	9	94.81	17	96.08	11	96.97	7	97.14	16	98.75
1. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	70	97.15	10	98.00	9	95.56	17	95.29	11	98.18	7	97.14	16	98.75
2. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	70	97.05	10	98.00	9	95.56	17	96.47	11	96.36	7	97.14	16	98.75
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของ สสข.	70	96.68	10	98.00	9	93.33	17	96.47	11	96.36	7	97.14	16	98.75

ภาคผนวก ค

Infographic

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ

ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2562)

ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จากผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบที่ 2 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2562) พบว่า ผู้รับบริการข้อมูล มีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการในภาพรวม 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



หมายเหตุ : เป็นการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง

กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ 2562

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		

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจน เกือบจะไม่พอใจ (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 ภิริยามรยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
9.3 ความรอบรู้และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
10. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ					
10.2 มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet					
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)

- ระยะเวลา ระบุ.....
- ขั้นตอน ระบุ.....
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ ระบุ.....
- สิ่งอำนวยความสะดวก ระบุ.....
- อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับข้อมูลสถิติและการให้บริการ

1.
2.

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม