



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองและช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ช่วงการประเมินผลเดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติจากช่องทางขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ และช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565 มีดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
การให้บริการในภาพรวมร้อยละ

93.31



ช่องทางรับบริการด้วยตนเอง



คะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวม
ของช่องทางรับบริการด้วยตัว
ร้อยละ

95.65

สิ่งที่คุณรับบริการพึงพอใจ 5 อันดับแรก ได้แก่
ร้อยละ



ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

97.78



ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ
คุณภาพการให้บริการ

96.45



ด้านกระบวนการ /
ขั้นตอนการให้บริการ

96.30



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

96.11



ด้านห้องสมุด

94.45

ช่องทางรับบริการทางอีเมล



คะแนนความพึงพอใจการให้บริการ
ในภาพรวมของช่องทางอีเมลร้อยละ

90.96

สิ่งที่คุณรับบริการพึงพอใจ 5 อันดับแรก ได้แก่
ร้อยละ

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม
โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ

93.40

2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการ
ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี

92.76

3. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้
หลายรูปแบบ

92.24

4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง
ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

92.14

5. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการ
ให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน

91.54

สารบัญ

	หน้า
1. ที่มา	1
2. วัตถุประสงค์การสำรวจ	1
3. ระเบียบวิธีการสำรวจ	1
3.1 ประชากรเป้าหมาย	1
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	2
3.3 การสร้างแบบสอบถาม	2
3.4 การประมวลผล	3
3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่าง ๆ	3
3.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	3
4. ผลการสำรวจ	4
4.1 ข้อมูลทั่วไป	4
4.2 ประเภทการขอรับบริการ	4
4.3 วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้	5
4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	6
4.5 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	9
4.6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	9
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข ตารางสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในช่องทางขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ และช่องทางติดต่อด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	
- ช่องทางติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ	
- ช่องทางติดต่อด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	
ภาคผนวก ง ป้ายสำหรับให้ผู้รับบริการที่ติดต่อรับบริการด้วยตนเองตอบแบบสอบถามออนไลน์	

1. ที่มา

ตามที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลแก่ทุกภาคส่วนสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ นั้น ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการเป็นไปตามภารกิจลุล่วงไปด้วยดี กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ จึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้คุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยสำรวจจากผู้ใช้อ้างอิงและผู้รับบริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่มีการติดต่อขอรับบริการด้านสถิติ ใน 2 ช่องทาง คือ ช่องทางขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ และช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นการติดต่อขอรับบริการในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565 ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องสมุด ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ตลอดจนประเด็นความไม่พึงพอใจเพื่อนำไปเป็นแนวทางการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง การให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

2. วัตถุประสงค์การสำรวจ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้คุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และนำไปเป็นแนวทางการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

3. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565 มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ประชากรเป้าหมาย

สำหรับการสำรวจนี้ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้ข้อมูลและผู้รับบริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่มีการติดต่อขอรับบริการด้านสถิติ ใน 2 ช่องทาง คือ ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง และช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นการติดต่อขอรับบริการในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจมาจำนวนทั้งสิ้น 89 ราย ประกอบด้วย แบบสำรวจที่กรอกข้อมูลโดยผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 9 ราย และแบบสำรวจที่กรอกข้อมูลโดยผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 80 ราย

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

- ใช้วิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบ QR Code โดยให้ผู้รับบริการสแกน QR Code จากป้ายที่ติดตั้งไว้

- ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ services@nso.go.th

- ใช้วิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จาก URL ในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบกลับการให้บริการข้อมูล (URL: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeYQbs3EJKiCPUaYjDoPNT0_ogVQHFWMycuCK9yyxU3TnRHgg/viewform)

3.3 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (open ended questions) คำถามปลายปิด (close ended questions) และคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (rating scale) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทผู้ใช้ข้อมูล ประเภทการขอรับบริการ วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ และการใช้บริการของ สสช. ที่ผ่านมา

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

- 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่/บุคลากร
- 3) สิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ)
- 4) ห้องสมุด (เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ)
- 5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 6) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ส่วนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ แบ่งคำถาม 4 ด้านคือ ระยะเวลา ขั้นตอนการรับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.4 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นตาราง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติได้นำเสนอในรูปแบบตาราง แสดงค่าจำนวนและร้อยละ

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่าง ๆ

การคำนวณค่าต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้ มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

3.5.1 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็นย่อย จะถูกแปลงเป็นคะแนนตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

3.5.2 ความพึงพอใจในประเด็นหลัก เป็นการคำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนจากประเด็นย่อยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นคะแนนของประเด็นหลัก

3.5.3 ความพึงพอใจในประเด็นย่อย เป็นการคำนวณร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นที่ระดับความพึงพอใจต่าง ๆ และการคำนวณคะแนนความพึงพอใจเป็นค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นย่อยนั้นทุกราย

3.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการในการตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 89 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2565) จากช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 80 ราย และช่องทางติดต่อด้วยตนเองจำนวน 9 ราย

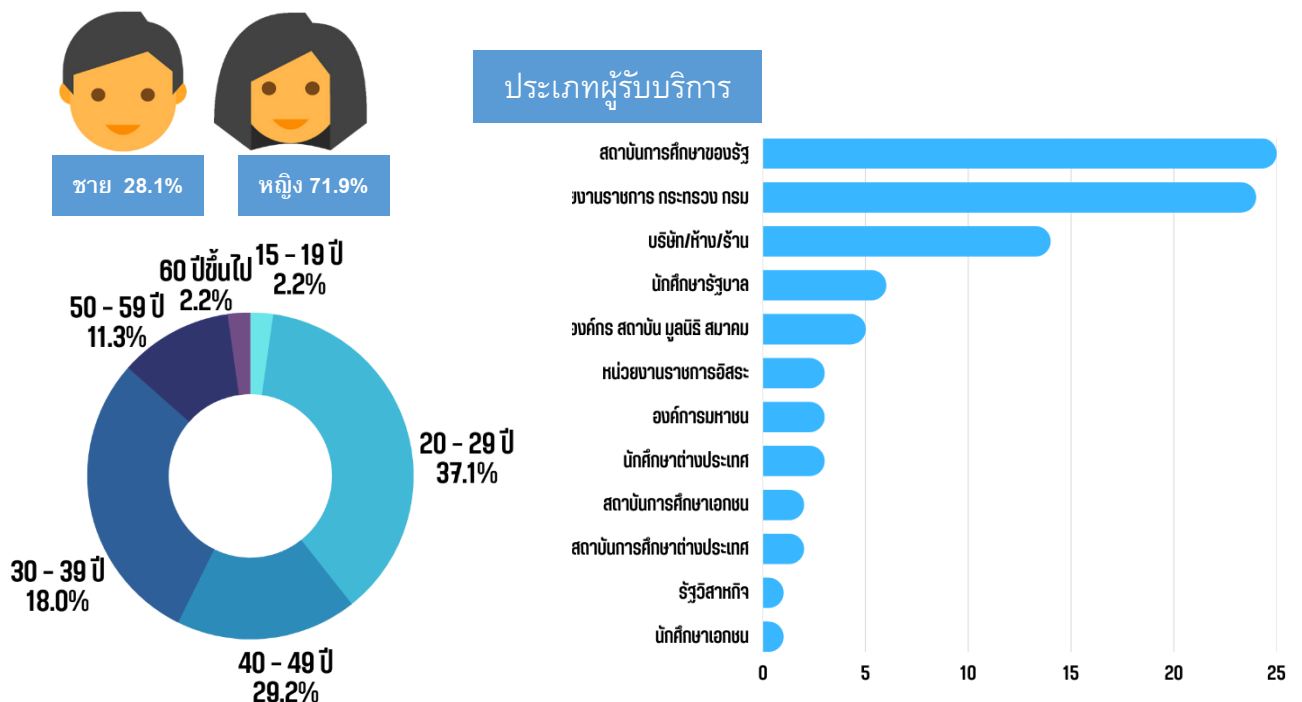
4. ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 89 คน โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี และประเภทผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐ (รายละเอียดดังภาพที่ 1)

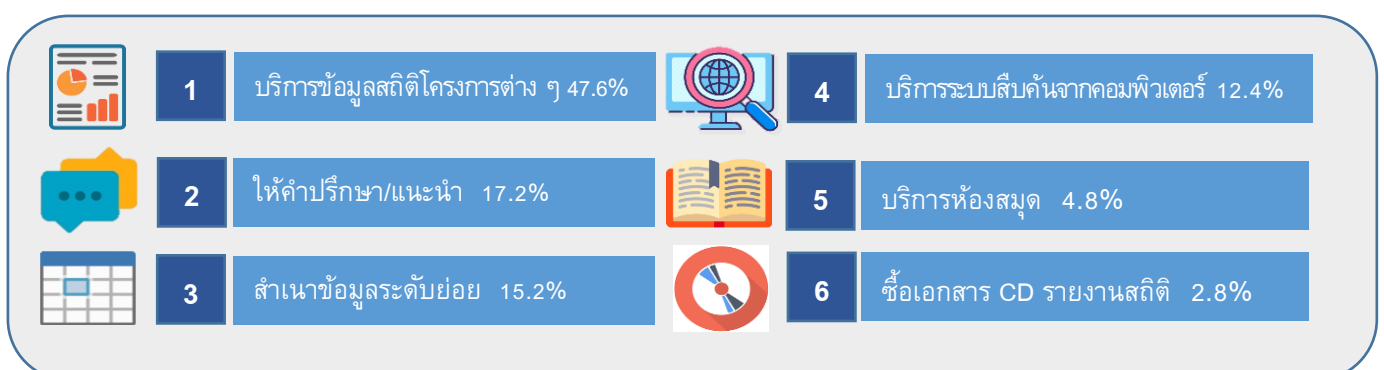
ภาพที่ 1 ข้อมูลทั่วไป



4.2 ประเภทการขอรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ผู้รับบริการใช้บริการข้อมูลสถิติโครงการต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาคือ ให้คำปรึกษา/แนะนำ (25 ราย ร้อยละ 17.2) บริการสำเนาข้อมูลระดับย่อย (22 ราย ร้อยละ 15.2) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ (18 ราย ร้อยละ 12.4) บริการห้องสมุด (7 ราย ร้อยละ 4.8) และบริการซื้อเอกสาร CD รายงานสถิติ (4 ราย ร้อยละ 2.8) ตามลำดับ (รายละเอียดดังภาพที่ 2)

ภาพที่ 2 ประเภทการขอรับบริการที่มีผู้รับบริการมากที่สุด



4.3 วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์นำข้อมูลใช้ประกอบการทำงาน ร้อยละ 38.5 เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย ร้อยละ 21.8 เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา ร้อยละ 18.8 เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ร้อยละ 18.8 และเพื่อเพิ่มเติมความรู้ อ่านข่าวสาร ร้อยละ 2.1

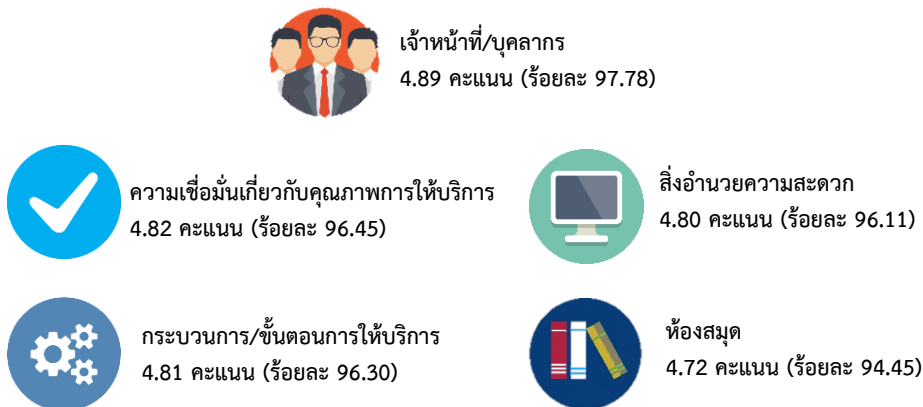
4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมเฉลี่ยจากช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติและช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ services@nsso.go.th ร้อยละ 93.31 หรือมีคะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4.4.1 ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้รับบริการช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.65 หรือได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คะแนนจาก 5 คะแนน โดยจำแนกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละด้านดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีคะแนน 4.89 (ร้อยละ 97.78) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน (ร้อยละ 96.45) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน (ร้อยละ 96.30) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 (ร้อยละ 96.11) ด้านห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.45) (รายละเอียดในภาพที่ 4)

ภาพที่ 4 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองและช่องทางติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จำแนกตามประเด็นหลัก



ตาราง 1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม (ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ) จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยและร้อยละจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
		พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	
ความพึงพอใจในภาพรวม	9	77.8	22.2	-	-	-	4.78 (ร้อยละ 95.65)
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	9	85.2	11.1	3.7	-	-	4.81 (ร้อยละ 96.30)
- ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	9	66.7	22.2	11.1	-	-	4.56 (ร้อยละ 91.12)
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9	100	-	-	-	-	5 (ร้อยละ 100)
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	9	88.9	11.1	-	-	-	4.89 (ร้อยละ 97.78)
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	9	88.9	11.1	-	-	-	4.89 (ร้อยละ 97.78)
- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9	88.9	11.1	-	-	-	4.89 (ร้อยละ 97.78)
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9	88.9	11.1	-	-	-	4.89 (ร้อยละ 97.78)
- ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9	88.9	11.1	-	-	-	4.89 (ร้อยละ 97.78)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9	80.58	19.42	-	-	-	4.80 (ร้อยละ 96.11)
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	9	77.8	22.2	-	-	-	4.78 (ร้อยละ 95.56)
- มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์ และโทรสารอัตโนมัติ	9	88.9	11.1	-	-	-	4.89 (ร้อยละ 100.00)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยและร้อยละจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
		พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	
- ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	9	77.8	22.2	-	-	-	4.78 (ร้อยละ 95.56)
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	9	77.8	22.2	-	-	-	4.78 (ร้อยละ 95.56)
4. ด้านห้องสมุด	9	72.25	27.75	-	-	-	4.72 (ร้อยละ 94.45)
- จำนวนเอกสาร/สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ	9	66.7	33.3	-	-	-	4.67 (ร้อยละ 93.34)
- ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	9	77.8	22.2	-	-	-	4.78 (ร้อยละ 95.56)
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	9	82.24	17.76	-	-	-	4.82 (ร้อยละ 96.45)
- ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน	9	77.8	22.2	-	-	-	4.78 (ร้อยละ 95.56)
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	9	88.9	11.1	-	-	-	4.89 (ร้อยละ 97.78)
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	9	88.9	11.1	-	-	-	4.89 (ร้อยละ 97.78)
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	9	77.8	22.2	-	-	-	4.78 (ร้อยละ 95.56)
- รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน	9	77.8	22.2	-	-	-	4.78 (ร้อยละ 95.56)

4.4.2 ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ services@nso.go.th

ผู้รับบริการช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 90.96 หรือได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คะแนนจาก 5 คะแนน (รายละเอียดใน ตาราง 2)

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม (ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ services@nso.go.th) จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยและร้อยละจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
		พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	
ความพึงพอใจในภาพรวม	80	60	37.4	1.3	-	1.3	4.55 (ร้อยละ 90.96)
1. ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	79	45.6	48.1	5.1	1.2	-	4.38 (ร้อยละ 87.62)
2. ความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางอีเมล	80	60	35	5	-	-	4.55 (ร้อยละ 91.00)
3. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล	80	61.2	38.8	-	-	-	4.61 (ร้อยละ 92.24)
4. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	80	57.0	39.2	3.8	-	-	4.53 (ร้อยละ 90.64)
5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม	80	58.8	35.0	5	1.2	-	4.51 (ร้อยละ 90.28)
6. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำข้อมูล	80	55.0	43.8	1.2	-	-	4.54 (ร้อยละ 90.76)
7. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	80	60	36.3	2.5	1.2	-	4.55 (ร้อยละ 91.02)
8. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน	80	49.4	46.8	3.8	-	-	4.46 (ร้อยละ 89.12)
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	80	65.0	33.8	1.2	-	-	4.64 (ร้อยละ 92.76)
10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	80	62.0	36.7	1.3	-	-	4.61 (ร้อยละ 92.14)
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	80	69.6	27.8	2.6	-	-	4.67 (ร้อยละ 93.40)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยและร้อยละจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
		พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	
12. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน	80	62.8	32.1	5.1			4.56 (ร้อยละ 91.54)

4.5 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นไม่พึงพอใจในการให้บริการ จำแนกตามประเด็นต่างๆ ที่สำคัญดังนี้



ขั้นตอนการให้บริการ
(ร้อยละ 33.3)



ระยะเวลาการให้บริการ
(ร้อยละ 43.9)



เจ้าหน้าที่ให้บริการ
(ร้อยละ 22.8)

โดยผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) ระยะเวลาการให้บริการ - ต้องการทราบเวลารับข้อมูลที่แน่ชัด
- ใช้ระยะเวลานาน
- 2) ข้อมูลสถิติ - ต้องการให้ข้อมูลมีความทันสมัย
- 3) ขั้นตอนการให้บริการ - ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก

4.6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ข้อมูลสถิติ
 - ต้องการให้เว็บไซต์สำนักงานสถิติแห่งชาติสามารถค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์ได้ง่าย
- ขั้นตอนการให้บริการ
 - ต้องการให้ปรับปรุงระบบสืบค้นข้อมูลระดับย่อยบนหน้าเว็บไซต์

ภาคผนวก ก

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองและช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลทั่วไป	รวม		ช่องทาง			
			ติดต่อด้วยตนเอง		อีเมล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ (ราย)	89	100	9	100	80	100
1) ชาย	25	28.1	7	77.8	18	22.5
2) หญิง	64	71.9	2	22.2	62	77.5
2. อายุ (ราย)	89	100	9	100	80	100
1) 15 – 19 ปี	2	2.2	-	-	2	2.5
2) 20 – 29 ปี	33	37.1	4	44.5	29	36.3
3) 30 – 39 ปี	16	18.0	-	-	16	20.0
4) 40 – 49 ปี	26	29.2	2	22.2	24	30.0
5) 50 – 59 ปี	10	11.3	2	22.2	8	10.0
6) 60 ปีขึ้นไป	2	2.2	1	11.1	1	1.3
3. ระดับการศึกษาสูงสุด (ราย)	89	100	9	100	80	100
1) มัธยมศึกษาตอนต้น	1	1.1	1	11.2	-	-
2) มัธยมศึกษาตอนปลาย	2	2.3	-	-	2	2.5
3) ปริญญาตรี	39	43.8	4	44.4	35	43.7
4) ปริญญาโทและสูงกว่า	47	52.8	4	44.4	43	53.8
4. ประเภทผู้ใช้ข้อมูล (ราย)	89	100	9	100	80	100
1) หน่วยงานราชการ กระทรวง กรม	24	27.0	5	55.6	19	23.7
2) หน่วยงานราชการอิสระ	3	3.4	-	-	3	3.7
3) รัฐวิสาหกิจ	1	1.1	-	-	1	1.3
4) องค์กรมหาชน	3	3.4	-	-	3	3.7
5) บริษัท/ห้าง/ร้าน	14	15.7	1	11.1	13	16.3
6) องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม	5	5.6	-	-	5	6.3
7) สถาบันการศึกษาของรัฐ	25	28.1	3	33.3	22	27.5
8) สถาบันการศึกษาเอกชน	2	2.2	-	-	2	2.5
9) สถาบันการศึกษาต่างประเทศ	2	2.2	-	-	2	2.5
10) นักศึกษารัฐบาล	6	6.8	-	-	6	7.5
11) นักศึกษาเอกชน	1	1.1	-	-	1	1.3
12) นักศึกษาต่างประเทศ	3	3.4	-	-	3	3.7

ข้อมูลทั่วไป	รวม		ช่องทาง			
			ติดต่อด้วยตนเอง		อีเมล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. ประเภทการขอรับบริการ (ครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)						
1) บริการห้องสมุด	7	4.8	7	46.7	-	-
2) บริการให้คำปรึกษา แนะนำ	25	17.2	2	13.2	23	17.7
3) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์	18	12.4	1	6.7	17	13.1
4) บริการสำเนาข้อมูลระดับย่อย	22	15.2	-	-	22	16.9
5) บริการซื้อเอกสาร CD รายงานสถิติ	4	2.8	1	6.7	3	2.3
6) บริการข้อมูลสถิติโครงการต่าง ๆ	69	47.6	4	26.7	65	50.0
6. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ (ครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)						
1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	18	18.8	1	11.1	17	19.6
2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	18	18.8	2	22.2	16	18.4
3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย	21	21.8	4	44.5	17	19.5
4) ใช้ประกอบการทำงาน	37	38.5	2	22.2	35	40.2
5) เพื่อเพิ่มเติมความรู้ อ่านข่าวสาร	2	2.1	-	-	2	2.3
7. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่ (ราย)	99	100	19	100	80	100
1) ไม่เคย	31	34.8	3	33.3	28	35.0
2) เคย	58	65.2	6	66.7	52	65.0
7.1 ช่องทาง/วิธีที่เคยใช้บริการของ สสช. (ครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)						
1) ติดต่อด้วยตนเอง	23	12.3	7	50.0	16	9.2
2) โทรศัพท์/โทรสาร	43	23.0	1	7.2	42	24.3
3) จดหมาย	23	12.3	1	7.1	22	12.7
4) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	51	27.3	1	7.1	50	28.9
5) เว็บไซต์ www.nso.go.th	47	25.1	4	28.6	43	24.9

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ช่องทางติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ

กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

โปรดกรอกข้อความ และทำเครื่องหมาย / ลงใน ส่วนที่ 1,2 และ 3 ให้ครบถ้วน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ)		
วันที่.....		
1 ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์e-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) มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="radio"/> 2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
<input type="radio"/> 4) ปริญญาตรี	<input type="radio"/> 5) ปริญญาโทและสูงกว่า	
5 ประเภทผู้ใช้ข้อมูล		
<input type="radio"/> 1) หน่วยงานราชการ กระทรวง 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) บริการสำเนาข้อมูลระดับย่อย	<input type="radio"/> 5) บริการซื้อเอกสาร CD รายงานสถิติ	
<input type="radio"/> 6) บริการข้อมูลสถิติ โครงการ		
7. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้		
<input type="radio"/> 1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	<input type="radio"/> 2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	<input type="radio"/> 3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย
<input type="radio"/> 4) เพื่อประกอบการทำงาน	<input type="radio"/> 5) อื่น ๆ (ระบุ)	

8. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่

- 1) ไม่เคย 2) เคย

8.1 หาก “เคย” ท่านเคยใช้บริการบ่อยเพียงใด

- 1) ครั้งแรก 2) นานกว่า 3 เดือน/ครั้ง 3) 1-2 ครั้ง/เดือน
 4) 2-3 เดือน/ครั้ง 5) 3-4 ครั้ง/เดือน 6) มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

8.2 ท่านเคยใช้บริการของ สสช. โดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ติดต่อด้วยตนเอง 2) โทรศัพท์/โทรสาร 3) จดหมาย/หนังสือ
 4) E-mail 5) ทางเว็บไซต์ www.nso.go.th

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น					ไม่ได้ใช้ บริการ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	
9. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
9.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
9.2 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
9.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ						
10. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร						
10.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
10.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
10.3 ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
11. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
11.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ						
11.2 มีช่องทางทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet						
11.3 ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ						
11.4 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
12. ด้านห้องสมุด						
12.1 จำนวนเอกสาร/สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ						
12.2 ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร						
13. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ						
13.1 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน						
13.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ						
13.3 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี						
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น					

	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	ไม่ได้ใช้ บริการ
13.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
13.5 รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน						
ความพึงพอใจในภาพรวม						

ส่วนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับจากความไม่พึงพอใจมากที่สุด ถึงน้อยที่สุด 1-4)

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

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

ข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับข้อมูลสถิติและการให้บริการ

- ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม -

แบบสอบถาม

ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ 2565
ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

โปรดกรอกข้อความ และทำเครื่องหมาย / ลงใน ส่วนที่ 1,2 และ 3 ให้ครบถ้วน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ)		
วันที่.....		
1 ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์e-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) มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="radio"/> 2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
<input type="radio"/> 4) ปริญญาตรี	<input type="radio"/> 5) ปริญญาโทและสูงกว่า	
5 ชื่อหน่วยงาน/สถาบันการศึกษาของท่าน		
.....		
6 ประเภทผู้ใช้ข้อมูล		
<input type="radio"/> 1) หน่วยงานราชการ กระทรวง 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
7 ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
<input type="radio"/> 1) บริการห้องสมุด	<input type="radio"/> 2) บริการให้คำปรึกษา/แนะนำ	<input type="radio"/> 3) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์
<input type="radio"/> 4) บริการสำเนาข้อมูลระดับย่อย	<input type="radio"/> 5) บริการซื้อเอกสาร / CD รายงานสถิติ	
<input type="radio"/> 6) บริการข้อมูลสถิติ โครงการ		
8. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
<input type="radio"/> 1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	<input type="radio"/> 2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	
<input type="radio"/> 3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย	<input type="radio"/> 4) เพื่อใช้ประกอบการทำงาน	
<input type="radio"/> 5) อื่น ๆ (ระบุ)		

9. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่

1) ไม่เคย 2) เคย

9.1 หาก “เคย” ท่านเคยใช้บริการบ่อยเพียงใด

1) ครั้งแรก 2) นานกว่า 3 เดือน/ครั้ง 3) 1-2 ครั้ง/เดือน

4) 2-3 เดือน/ครั้ง 5) 3-4 ครั้ง/เดือน 6) มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

9.2 ท่านเคยใช้บริการของ สสช. โดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) ติดต่อด้วยตนเอง 2) โทรศัพท์ / โทรสาร 3) จดหมาย

4) E-mail 5) ทางเว็บไซต์ www.nso.go.th

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น					ไม่ได้ใช้ บริการ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	
1. ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
2. ความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางอีเมล						
3. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล						
4. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม						
6. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล						
7. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์						
8. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน						
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี						
10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ						
12. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน						
ความพึงพอใจโดยภาพรวม						

ส่วนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับข้อมูลสถิติและการให้บริการ

- ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม -

ภาคผนวก ค

ป้าย QR Code สำหรับให้ผู้รับบริการ
ที่ติดต่อรับบริการด้วยตนเองตอบแบบสอบถามออนไลน์

ขอความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพ



การให้บริการข้อมูลสถิติ

เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติให้ดียิ่งขึ้น
และเป็นช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ



สแกน QR Code ที่นี้



สนใจข้อมูลเพิ่มเติม
ติดตามได้ที่
www.nso.go.th



FACEBOOK
nsoofthailand



INSTAGRAM
nsoofthailand



TWITTER
nsoofthailand



LINE
nsoofthailand



MOBILE APPLICATION
THAI STAT



สำนักงานสถิติแห่งชาติ
National Statistical Office





สำนักงานสถิติแห่งชาติ