รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อมูลสถิติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ

สามารถดาวน์โหลดรายงานได้ที่นี่

รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้นห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

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

รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2562

ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2562 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 - 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

1. ร้อยละ 98.0 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

2. ร้อยละ 96.0 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

3. ร้อยละ 96.0 ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

4. ร้อยละ 94.0 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ร้อยละ 94.0 ความพึงพอใจด้านห้องสมุด

หมายเหตุ : เป็นการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง

กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์

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 5
   - 3.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ 6

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
- ภาคผนวก ข ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือน 1 ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562
- ภาคผนวก ค Infographic
- ภาคผนวก ง แบบสอบถาม

1. ที่มา

ตามที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลแก่ทุกภาคส่วนสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ นั้น ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการเป็นไปตามภารกิจลุล่วงไปด้วยดี กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ จึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้คุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562) เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอานวยความสะดวก ด้านห้องสมุด ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ตลอดจนประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปเป็นแนวทางการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

2. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 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 จานวน 149 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 149 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2562)

3. ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562) ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.0 หรือได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 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)	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ
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. <u>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u> พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เท่ากันทุกด้าน โดยได้คะแนน 4.8 คะแนนเท่ากัน

2. <u>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร</u> พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความรอบรู้ และความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เท่ากันทุกด้าน โดยได้คะแนน 4.9 คะแนน

3. <u>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสารอัตโนมัติ ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ได้คะแนน 4.7 คะแนนเท่ากัน ส่วนประเด็นมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ได้คะแนน 4.6 คะแนน

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

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

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	77.9	21.5	0.4	0.2	0	4.8
- ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	73.9	25.5	0.0	0.7	0	4.8
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79.2	20.1	0.7	0	0	4.8
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80.5	18.8	0.7	0	0	4.8
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	86.8	13.2	0	0	0	4.9
- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.3	10.7	0	0	0	4.9
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	87.2	12.8	0	0	0	4.9
- ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	83.9	16.1	0	0	0	4.8
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	72.2	25.5	2.2	0.7	0	4.7
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	77.8	21.4	0.7	0	0	4.8
- มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสารอัตโนมัติ	74.5	23.5	2.1	0	0	4.7
- ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	67.8	28.8	3.3	0	0	4.6

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	68.5	28.2	2.7	2.7	0	4.7
4. ด้านห้องสมุด	69.8	28.5	1.7	0	0	4.7
- จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	68.4	29.5	2.1	0	0	4.7
- ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	71.2	27.5	1.4	0	0	4.7
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	79.9	19.2	0.8	0.1	0	4.8
- ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน	71.1	24.9	3.4	0.7	0	4.6
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	81.2	18.8	0	0	0	4.8
- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	83.2	16.8	0	0	0	4.9
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	81.9	18.1	0	0	0	4.9
- รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงการทำงาน	81.9	17.5	0.7	0	0	4.8
6. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	85.9	14.1	0	0	0	4.9
- ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	83.9	16.1	0	0	0	4.9
- ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	87.9	12.1	0	0	0	4.9
- ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ	85.9	14.1	0	0	0	4.8

3.3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการข้อมูลไม่พึงพอใจจำนวน 12 รายจากทั้งหมด 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.1 โดยผู้รับบริการข้อมูลไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด จำนวน 6 ราย (ร้อยละ 50.0) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านอื่นๆ จำนวนเรื่องละ 4 ราย (ร้อยละ 33.3 เท่ากัน) ด้านระยะเวลา และด้านขั้นตอน จำนวนเรื่องละ 2 ราย (ร้อยละ 16.7 เท่ากัน) โดยผู้รับบริการข้อมูลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1) ด้านระยะเวลา - การให้บริการยังไม่รวดเร็ว และไม่ทันต่อสถานการณ์
- ระยะเวลาการอนุมัติข้อมูลนานเกินไป ไม่ควรเกิน 20 นาที

2) ด้านขั้นตอน - รายละเอียดขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน

	- มีขั้นตอนค่อนข้างยุ่งยาก
3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ
	- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลสับสน
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- หาทางเข้าไปสถานที่ให้บริการข้อมูลยาก ไม่มีป้ายบอกทาง
	- สถานที่บริการอยู่แยกกัน (ห้องสมุดกับงานบริการข้อมูล) ทำให้ผู้รับบริการสับสนและไม่สะดวกสบายในการติดต่อลูกค้า
	- สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ
	- สิทธิ์ยืมหนังสือให้ระยะเวลาน้อยเกินไป ขณะที่ต้องใช้เวลาเดินทางมาห้องสมุดนาน
	- คอมพิวเตอร์ช้า
5) ด้านอื่นๆ	- ข้อมูลสถิติที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ยังไม่ครบถ้วน
	- ไม่ได้รับข้อมูลที่ต้องการ
	- ควรบันทึกข้อมูลลงใน USB Drive แทน CD

3.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการข้อมูลแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- <u>ด้านระยะเวลา</u>
  1) ควรพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ และทันต่อสถานการณ์
  2) ลดระยะเวลาการอนุมัติข้อมูล
- <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>
  1) ควรมีข้อมูลรูปแบบดิจิทัลให้บริการด้วย
  2) พัฒนาเว็บไซต์ให้มีข้อมูลสถิติครบถ้วน สมบูรณ์ และทันสมัย มากขึ้น
  3) ควรมีช่องทางการติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน แน่นอน
  4) ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลสถิติที่เผยแพร่ให้มากขึ้น
  5) ห้องสมุดและงานบริการข้อมูลควรอยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อให้ผู้รับบริการติดต่อได้อย่างสะดวกสบาย ไม่สับสน
- <u>ด้านอื่นๆ</u>

  1) ข้อมูลสถิติบางโครงการไม่ครบทุกจังหวัด
  2) ควรจัดโครงการส่งเสริมการอ่าน เพื่อส่งเสริมให้คนมาใช้ห้องสมุดมากขึ้น

ภาคผนวก ก
ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. เพศ	**149**	**100**
1) ชาย	73	49.0
2) หญิง	76	51.0
2. อายุ	**149**	**100**
1) 20 – 29 ปี	38	25.5
2) 30 – 39 ปี	28	18.8
3) 40 – 49 ปี	29	19.5
4) 50 – 59 ปี	42	28.2
5) 60 ปีขึ้นไป	12	8.1
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	**149**	**100**
1) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	2	1.3
2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	8	5.4
3) ปริญญาตรี	80	53.7
4) ปริญญาโทและสูงกว่า	58	38.9
5) อื่นๆ	1	0.7
4. ประเภทผู้ขอใช้ข้อมูล	**149**	**100**
1) หน่วยงานราชการ กระทรวง/ทบวง/กรม	74	49.7
2) หน่วยงานราชการอิสระ	2	1.3
3) รัฐวิสาหกิจ	2	1.3
4) องค์กรมหาชน	1	0.7
5) บริษัทเอกชน	8	5.4
6) สถาบันการศึกษาของรัฐ	20	13.4
7) สถาบันการศึกษาเอกชน	5	3.4
8) นักศึกษารัฐบาล	13	8.7
9) นักศึกษาเอกชน	15	10.1
10) นักศึกษาต่างประเทศ	2	1.3
11) สถานทูต	3	2.0
12) อื่นๆ เช่น นักวิชาการอิสระ	4	2.7
5. ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
1) บริการห้องสมุด	107	71.8
2) บริการให้คำปรึกษา/ แนะนำ	26	17.4
3) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์	11	7.4
4) บริการสำเนาข้อมูลดิบ	14	9.4
5) ถ่ายเอกสาร	6	4.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
6) บริการซื้อเอกสาร/ CD รายงานสถิติ	13	8.7
7) บริการข้อมูลสถิติโครงการต่างๆ	31	20.8
6. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้	**149**	**100**
1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	13	8.7
2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	18	12.1
3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย	53	35.6
4) ใช้ประกอบการทำงาน	11	7.4
5) อ่านหนังสือในห้องสมุด	53	35.6
6) อื่นๆ	1	0.6
7. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่	**149**	**100**
1) ไม่เคย	45	30.2
2) เคย โดยเฉลี่ย 6 ครั้งต่อเดือน	104	69.8
7.1 ช่องทาง/วิธีที่เคยใช้บริการของ สสช. (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
1) ติดต่อด้วยตนเอง	86	57.7
2) โทรศัพท์/โทรสาร	25	16.7
3) จดหมาย	3	2.0
4) E-mail/ Webboard	12	8.1
5) เว็บไซต์ www.nso.go.th	45	30.2

ภาคผนวก ข
ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ
ของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562

ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง

ประจำปีงบประมาณ 2562 (ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562)

การให้บริการ	รวม		ต.ค.61		พ.ย.61		ธ.ค.61		ม.ค.62		ก.พ.62		มี.ค.62		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	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ขอรับบริการที่ติดต่อด้วยตนเอง (ราย)	**149**	100	**22**	100	**11**	100	**15**	100	**8**	100	**11**	100	**12**	100	**10**	100	**9**	100	**17**	100	**11**	100	**7**	100	**16**	100
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทางการติดต่อด้วยตนเอง (ราย)	**149**	100	**22**	100	**11**	100	**15**	100	**8**	100	**11**	100	**12**	100	**10**	100	**9**	100	**17**	100	**11**	100	**7**	100	**16**	100
สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ	**149**	**96.00**	22	93.80	11	99.01	15	96.88	8	97.08	11	92.58	12	95.40	**10**	**96.10**	**9**	**94.67**	**17**	**94.24**	**11**	**95.55**	**7**	**96.29**	**16**	**97.38**
ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	149	96.00	22	92.67	11	98.20	15	96.00	8	97.60	11	92.80	12	96.00	**10**	**95.33**	**9**	**93.33**	**17**	**94.51**	**11**	**95.76**	**7**	**97.14**	**16**	**97.50**
1. ขั้นตอนการขอรับขอมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	149	96.00	22	94.00	11	94.60	15	96.00	8	97.60	11	92.80	12	96.00	10	94.00	9	93.33	17	92.94	11	94.55	7	97.14	16	93.75
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	149	96.00	22	92.00	11	100	15	96.00	8	97.60	11	92.80	12	96.00	10	96.00	9	93.33	17	95.29	11	96.36	7	97.14	16	98.75
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	149	96.00	22	92.00	11	100	15	96.00	8	97.60	11	92.80	12	96.00	10	96.00	9	93.33	17	95.29	11	96.36	7	97.14	16	100
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	149	98.00	22	94.67	11	100	15	100	8	98.40	11	98.80	12	96.00	**10**	**99.33**	**9**	**94.81**	**17**	**96.47**	**11**	**95.76**	**7**	**97.14**	**16**	**98.33**
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	149	98.00	22	94.00	11	100	15	100	8	100.00	11	100.00	12	96.00	10	100	9	95.56	17	96.47	11	96.36	7	97.14	16	100
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	149	98.00	22	96.00	11	100	15	100	8	97.60	11	98.20	12	96.00	10	100	9	95.56	17	96.47	11	96.36	7	97.14	16	97.50
3. ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	149	97.06	22	94.00	11	100	15	100	8	97.60	11	98.20	12	96.00	10	98.00	9	93.33	17	96.47	11	94.55	7	97.14	16	97.50
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	149	94.00	22	93.00	11	98.65	15	93.35	8	96.95	11	88.65	12	94.50	**10**	**95.00**	**9**	**93.33**	**17**	**92.06**	**11**	**93.64**	**7**	**95.71**	**16**	**95.63**
1. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	149	94.94	22	96.00	11	98.20	15	93.40	8	97.60	11	91.00	12	96.00	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	149	94.00	22	94.00	11	98.20	15	94.60	8	97.60	11	92.80	12	92.00	10	94.00	9	91.11	17	92.94	11	94.55	7	97.14	16	96.25
3. "ความเพียงพอและความ ทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	149	93.06	22	93.40	11	98.20	15	96.00	8	95.00	11	87.20	12	94.00	10	92.00	9	93.33	17	89.41	11	94.55	7	94.29	16	95.00
4. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	149	92.94	22	92.00	11	100	15	89.40	8	97.69	11	83.60	12	96.00	10	96.00	9	93.33	17	80.00	11	90.91	7	94.29	16	96.25
ความพึงพอใจด้านห้องสมุด	149	94.00	22	93.82	11	98.20	15	93.40	8	96.30	11	90.00	12	93.00	**10**	**90.00**	**9**	**96.67**	**17**	**91.76**	**11**	**95.45**	**7**	**94.29**	**16**	**95.63**
1. จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ	149	94.00	22	93.27	11	98.20	15	93.40	8	95.00	11	89.00	12	92.00	10	90.00	9	95.56	17	91.76	11	94.55	7	94.29	16	96.25
2. ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	149	94.00	22	94.37	11	98.20	15	93.40	8	97.60	11	91.00	12	94.00	10	90.00	9	97.78	17	91.76	11	96.36	7	94.29	16	95.00
ความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	149	96.00	22	95.68	11	99.28	15	97.88	8	96.08	11	92.04	12	94.80	**10**	**96.80**	**9**	**95.56**	**17**	**94.35**	**11**	**96.00**	**7**	**96.00**	**16**	**98.00**
1. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน	149	93.06	22	93.97	11	98.20	15	96.00	8	92.60	11	89.00	12	94.00	10	92.00	9	93.33	17	90.59	11	94.55	7	91.43	16	93.75
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	149	96.00	22	96.00	11	98.20	15	97.40	8	97.60	11	92.80	12	96.00	10	98.00	9	95.56	17	94.12	11	96.36	7	97.14	16	100

การให้บริการ	รวม		ต.ค.61		พ.ย.61		ธ.ค.61		ม.ค.62		ก.พ.62		มี.ค.62		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	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	149	96.94	22	95.97	11	100	15	100	8	95.00	11	92.80	12	94.00	10	98.00	9	95.56	17	96.47	11	96.36	7	97.14	16	100
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	149	96.94	22	95.97	11	100	15	97.40	8	97.60	11	92.80	12	94.00	10	98.00	9	95.56	17	95.29	11	96.36	7	97.14	16	100
5. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงทำงาน	149	96.00	22	96.50	11	100	15	98.60	8	97.60	11	92.80	12	96.00	10	98.00	9	97.78	17	95.29	11	96.36	7	97.14	16	96.25
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	**149**	**98.00**	22	97.50	11	99.40	15	100	8	97.60	11	94.00	12	98.00	**10**	**98.00**	**9**	**94.81**	**17**	**96.08**	**11**	**96.97**	**7**	**97.14**	**16**	**98.75**
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	149	96.94	22	96.77	11	98.20	15	100	8	97.60	11	92.80	12	98.00	10	98.00	9	95.56	17	95.29	11	98.18	7	97.14	16	98.75
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	149	98.00	22	98.03	11	100	15	100	8	97.60	11	94.60	12	98.00	10	98.00	9	95.56	17	96.47	11	96.36	7	97.14	16	98.75
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของ สสช.	149	97.06	22	97.70	11	100	15	100	8	97.60	11	94.60	12	98.00	10	98.00	9	93.33	17	96.47	11	96.36	7	97.14	16	98.75

ภาคผนวก ค

Infographic

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ

ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2562

ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2562 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 - 30 กันยายน 2562) พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.0 โดยผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มากที่สุด (ร้อยละ 98.0 เท่ากัน) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 96.0 เท่ากัน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านห้องสมุด (ร้อยละ 94.0 เท่ากัน) ตามลำดับ

ร้อยละ 96.0 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติในภาพรวม

1. ร้อยละ 98.0 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

2. ร้อยละ 96.0 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

3. ร้อยละ 96.0 ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

4. ร้อยละ 94.0 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ร้อยละ 94.0 ความพึงพอใจด้านห้องสมุด

หมายเหตุ : เป็นการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง

กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ 2562

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 ประเภทผู้ขอใช้ข้อมูล

○ 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 / สถานฑูต ○ 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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ					
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)
8. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
8.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
8.2 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
8.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
9. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร					
9.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
9.3 ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
10. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด 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 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
12.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก					
12.5 รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน					
13. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
13.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
13.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
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

สำนักงานสถิติแห่งชาติ