



การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล
หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการผลิตข้อมูล
ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2562



กองนโยบายและวิชาการสถิติ
สำนักงานสถิติแห่งชาติ

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการผลิตข้อมูล
ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



รายงานผลการสำรวจฉบับนี้ ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับอนุญาต

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการผลิตข้อมูล
ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

สารบัญ

	หน้า
1. ที่มา	1
2. ระเบียบวิธีการสำรวจ	1
2.1 การเลือกหน่วยตัวอย่าง	1
2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	2
2.3 คาบการเก็บรวบรวมข้อมูล	2
2.4 การสร้างแบบสอบถาม	2
2.5 การประมวลผล	2
2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่างๆ	3
2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	3
3. ผลการสำรวจ	4
3.1 ความพึงพอใจในภาพรวม	4
3.2 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น/ประเด็นย่อย	4
3.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	5
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	9

1. ที่มา

ตามที่ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้จัดทำ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการผลิตข้อมูลของ สสช. เพื่อติดตามความสำเร็จของการปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตข้อมูลสถิติ ตลอดจนเป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ ตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการนั้น

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ตัวชี้วัด คือ

“ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

ความสำเร็จของตัวชี้วัดนี้ จะพิจารณาจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมที่สามารถเผยแพร่ได้ภายในปีงบประมาณ เทียบกับจำนวนข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผนงานทั้งหมด โดยมีเป้าหมายการประเมินผล คือ

การประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	เป้าหมาย
รวบรวมข้อมูลรายชื่อผู้ใช้ข้อมูล/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากศูนย์/กอง ที่เกี่ยวข้องและจัดเตรียม กระบวนการสำรวจ	ร้อยละ 85

เพื่อให้การจัดทำข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมที่สามารถเผยแพร่ต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในปีงบประมาณ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายตัวชี้วัด สามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ของการใช้จ่ายงบประมาณได้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ จึงจัดทำ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการผลิตข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การนำไปใช้ประโยชน์

- เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการดำเนินการหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0

2. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการผลิตข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

สำหรับการสำรวจนี้ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้ข้อมูลหลัก ผู้ใช้ข้อมูลอื่นๆ (หน่วยงาน นิสิต นักศึกษา หรือประชาชนทั่วไป ที่มาติดต่อขอใช้ข้อมูลที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่านช่องทางการให้บริการต่างๆ ของกองสถิติพยากรณ์) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการผลิตข้อมูล หรือในการขอใช้ข้อมูลโครงการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่มีการติดต่อประสานงานกับกองต่างๆ ที่รับผิดชอบในการจัดทำโครงการสำรวจที่เผยแพร่ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้แก่ กองสถิติเศรษฐกิจ กองสถิติสังคม กองสถิติสาธารณสุข และกองสถิติพยากรณ์ โดยกำหนดให้ผู้ใช้ข้อมูลหลัก ผู้ใช้ข้อมูลอื่นๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกราย เป็นหน่วยตัวอย่าง

2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการสำรวจครั้งนี้ แบ่งได้เป็น 3 วิธี ได้แก่

- (1) วิธีการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : สำหรับผู้ใช้ข้อมูลและผู้มีส่วนได้เสียที่มีรายชื่อและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้
- (2) วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ : สำหรับผู้ใช้ข้อมูลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีรายชื่อและ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- (3) วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า : สำหรับผู้ใช้ข้อมูลที่มาติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ที่จุดให้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

2.3 คาบการเก็บรวบรวมข้อมูล

กำหนดให้รวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 สิงหาคม 2562

2.4 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อการผลิตข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และคำถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามมี 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลที่ขอรับบริการ/โครงการที่มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานผู้ให้บริการ และวัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการผลิตข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่พอใจมาก 2) ไม่พอใจ 3) พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 4) พอใจ และ 5) พอใจมาก โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 2 ประเด็น คือ ด้านข้อมูล และด้านการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

2.5 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลก่อนนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นรูปตาราง

ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการผลิตข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าร้อยละ คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่างๆ

การคำนวณค่าต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการผลิตข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติครั้งนี้ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

2.6.1 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็นย่อย จะถูกแปลงเป็นคะแนนตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พอใจมาก	5
พอใจ	4
พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจมาก	1

2.6.2 สำหรับแต่ละประเด็นย่อย เป็นการคำนวณร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นที่ระดับความพึงพอใจต่างๆ รวมทั้งร้อยละของจำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ไม่เกี่ยวข้อง และการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งได้จากค่าเฉลี่ยของคะแนนจากผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นย่อยนั้นทุกราย พร้อมกับการคำนวณส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

2.6.3 สำหรับแต่ละประเด็นหลัก เป็นการคำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนจากประเด็นย่อยต่างๆ เพื่อใช้เป็นคะแนนของแต่ละประเด็นหลัก

2.6.4 สำหรับภาพรวม เป็นการคำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนจากประเด็นหลักทั้ง 2 ประเด็น คือ ประเด็นด้านข้อมูลและประเด็นด้านการให้บริการ เพื่อใช้เป็นคะแนนจากการสำรวจ หลังจากนั้นได้นำคะแนนที่ได้ มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบ คะแนน 5 เท่ากับ 100%

2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้ข้อมูลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 96 แบบ

3. ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการผลิตข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม โดยมีคะแนนจากการสำรวจเท่ากับ 4.4996 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 89.99 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นด้านการให้บริการ มีคะแนนมากกว่าด้านข้อมูล โดยที่ผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นด้านการให้บริการ 4.6233 คะแนน และด้านข้อมูล 4.3759 คะแนน รายละเอียดใน ตาราง 1

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการผลิตข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนจากการสำรวจ	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
1. ด้านข้อมูล	4.3759	87.52
2. ด้านการให้บริการ	4.6233	92.47
รวม	4.4996	89.99

3.2 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น/ประเด็นย่อย

ผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นด้านข้อมูล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “พอใจมาก” ร้อยละ 47.17 และด้านการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “พอใจมาก” ร้อยละ 68.23

สำหรับความพึงพอใจในประเด็นย่อยด้านข้อมูล พบว่า ผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้อง น่าเชื่อถือของข้อมูล มากที่สุด (4.5158 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ความชัดเจนของเอกสารการอธิบายข้อมูล (4.4316 คะแนน) ความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล (4.4211 คะแนน) ประเด็นย่อยด้านข้อมูลที่ได้คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ความเป็นปัจจุบันและทันต่อความต้องการใช้ข้อมูล (4.2421 คะแนน)

สำหรับความพึงพอใจในประเด็นย่อยด้านการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มากที่สุด (4.8125 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ความยินดี ความเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ (4.7708 คะแนน) ความเอาใจใส่ และรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ของผู้ให้บริการ (4.7292) ประเด็นย่อยด้านการให้บริการที่ได้คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ความไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ (4.4063 คะแนน)

ตาราง 2 ร้อยละของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่เกี่ยวข้อง		
1. ด้านข้อมูล	47.17	42.86	8.04	0.74	0.15	1.04	4.3759	
1.1 ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของข้อมูล	52.09	45.83	1.04	-	-	1.04	4.5158	0.5231
1.2 ความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล	48.96	43.75	5.21	1.04	-	1.04	4.4211	0.6454
1.3 ความเหมาะสมของโครงสร้างข้อมูล	40.63	53.12	5.21	-	-	1.04	4.3579	0.5819
1.4 ความสอดคล้องกับความต้องการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์	50.00	40.63	7.29	1.04	-	1.04	4.4105	0.6763
1.5 ความต่อเนื่องหรือเป็นไปตามเวลาที่กำหนดของการจัดทำข้อมูล	42.71	41.67	12.5	1.04	1.04	1.04	4.2526	0.7985
1.6 ความเป็นปัจจุบัน และทันต่อความต้องการใช้ข้อมูล	42.71	39.59	14.58	2.08	-	1.04	4.2421	0.7816
1.7 ความชัดเจนของเอกสารการอธิบายข้อมูล	53.12	35.42	10.42	-	-	1.04	4.4316	0.6787
2. ด้านการให้บริการ	68.23	26.91	3.82	0.87	0.17	-	4.6233	
2.1 ความยินดี และความเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	81.25	15.63	2.08	-	1.04	-	4.7708	0.5327
2.2 ความเอาใจใส่ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ของผู้ให้บริการ	77.09	19.79	2.08	1.04	-	-	4.7292	0.5521
2.3 ความรู้ ความสามารถในการบริการ	64.58	29.17	5.21	1.04	-	-	4.5729	0.6447
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	82.29	16.67	1.04	-	-	-	4.8125	0.4183
2.5 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	55.21	36.46	6.25	2.08	-	-	4.4479	0.7089
2.6 ความไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ	48.96	43.75	6.25	1.04	-	-	4.4063	0.6582
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	57.70	34.89	5.93	0.80	0.16	0.52	4.4996	

3.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่าง จำนวน 20 ราย ได้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยจำนวนผู้ให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอเป็นอันดับแรก ได้แก่ สสช. ควรให้บริการข้อมูลที่ทันต่อความต้องการ มีความสะดวก รวดเร็ว ต่อเนื่อง และให้บริการหลายช่องทาง และควรพัฒนาการดำเนินงาน คุณภาพ และรายละเอียดของข้อมูล ให้มีความน่าเชื่อถือ ครบถ้วน และรอบด้าน ถูกต้องตามหลักวิชาการ อันดับสอง ได้แก่ สสช. ให้บริการข้อมูล คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ ตามระเบียบวิธีสถิติอยู่แล้ว รายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างที่ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ^{1/}	จำนวน
1. ควรให้บริการข้อมูลที่ทันต่อความต้องการ มีความสะดวก รวดเร็ว ต่อเนื่อง และให้บริการหลายช่องทาง	6
2. ควรพัฒนาการดำเนินงาน คุณภาพ และรายละเอียดของข้อมูล ให้มีความน่าเชื่อถือ ครบถ้วน และรอบด้าน ถูกต้องตามหลักวิชาการ	6
3. ควรเพิ่มหรือปรับปรุงขอบเขต คุ่มรวม ข้อถามของการสำรวจให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น	4
4. ให้บริการข้อมูล คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ ตามระเบียบวิธีสถิติอยู่แล้ว	3
5. ควรมีรูปแบบการนำเสนอผลการสำรวจที่หลากหลาย เช่น แต่ละพื้นที่ ของจังหวัด และกลุ่มครัวเรือน	1

^{1/} ผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ภาคผนวก ก
ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. หน่วยงานผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	96	100.00
หน่วยงานภาครัฐ	67	69.79
สถาบันการศึกษา	11	11.46
นิสิต/นักศึกษา	10	10.42
หน่วยงานภาคเอกชน	7	7.29
อื่นๆ (สถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง)	1	1.04
2. ข้อมูลที่ขอรับบริการ/โครงการที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	95	100.00
ข้อมูลที่ขอรับบริการ	70	73.68
- ขอข้อมูลดิบ	44	46.32
- ขอเอกสาร/รายงานผลการสำรวจ	39	41.05
โครงการที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	59	62.11
- การสำรวจครัวเรือน/ประชาชน	35	36.84
- การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน	19	20.00
- การสำรวจสถานประกอบการ	11	11.58
3. หน่วยงานผู้ให้บริการ	96	100.00
กองสถิติสังคม	36	37.50
กองสถิติเศรษฐกิจ	33	34.38
กองสถิติสาธารณสุข	18	18.75
กองสถิติพยากรณ์	9	9.37
4. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	95	100.00
ใช้ประกอบการศึกษา/วิจัย จัดทำรายงาน หรือภาคินิพนธ์	38	40.00
ใช้ประกอบการทำงาน	38	40.00
ใช้ในการจัดทำนโยบาย หรือวางแผนงาน/โครงการ หรือจัดทำตัวชี้วัดระดับประเทศ	36	37.89
ใช้ในการวางแผนการตลาด การลงทุน การทำธุรกิจ	5	5.26
อื่นๆ (เพื่อจัดทำดัชนีอุตสาหกรรมรายเดือน)	4	4.21

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

--	--	--	--

..... / /

(วันที่ตอบแบบสอบถาม)



**การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการผลิตข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ

1. หน่วยงานผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> 1) หน่วยงานภาครัฐ | <input type="radio"/> 2) หน่วยงานภาคเอกชน |
| <input type="radio"/> 3) สถาบันการศึกษา | <input type="radio"/> 4) นิสิต/นักศึกษา |
| <input type="radio"/> 5) ประชาชนทั่วไป | <input type="radio"/> 6) อื่น ๆ (ระบุ) |

2. ชื่อหน่วยงาน

3. ข้อมูลที่ขอรับบริการ/โครงการที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) ข้อมูลที่ขอรับบริการ
- 1.1) ขอข้อมูลดิบ โครงการ.....
 - 1.2) ขอเอกสาร/รายงานผลการสำรวจ โครงการ.....
- 2) โครงการที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2.1) การสำรวจครัวเรือน/ประชาชน โครงการ.....
 - 2.2) การสำรวจสถานประกอบการ โครงการ.....
 - 2.3) การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน โครงการ.....

4. หน่วยงานผู้ให้บริการ

- 1) กองสถิติเศรษฐกิจ
 2) กองสถิติสังคม
 3) กองสถิติสาธารณสุข
 4) กองสถิติพยากรณ์

5. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้

- 1) ใช้ในการจัดทำนโยบาย หรือวางแผนงาน/โครงการ หรือจัดทำตัวชี้วัดระดับประเทศ
- 2) ใช้ประกอบการศึกษา/วิจัย จัดทำรายงาน หรือภาคินิพนธ์
- 3) ใช้ประกอบการทำงาน
- 4) ใช้ในการวางแผนการตลาด การลงทุน การทำธุรกิจ
- 5) อื่น ๆ (ระบุ)



**การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการผลิตข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เกี่ยวข้อง
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	
1. ด้านข้อมูล						
1.1 ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของข้อมูล						
1.2 ความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล						
1.3 ความเหมาะสมของโครงสร้างข้อมูล						
1.4 ความสอดคล้องกับความต้องการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์						
1.5 ความต่อเนื่องหรือเป็นไปตามช่วงเวลาที่กำหนดของการจัดทำข้อมูล						
1.6 ความเป็นปัจจุบันและทันต่อความต้องการใช้ข้อมูล						
1.7 ความชัดเจนของเอกสารการอธิบายข้อมูล						
2. ด้านการให้บริการ						
2.1 ความยินดี และความเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.2 ความเอาใจใส่ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ของผู้ให้บริการ						
2.3 ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น น่าเชื่อถือ เป็นต้น						
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
2.5 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
2.6 ความไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ						

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

----ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม (สำนักงานสถิติแห่งชาติ)----

