



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองและช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้นห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ช่วงการประเมินผลเดือนตุลาคม 2565 – กันยายน 2566



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติจากช่องทางขอรับบริการ
ด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ และช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566 มีดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
การให้บริการในภาพรวม (5 คะแนน)

94.60%
(4.73 คะแนน)



ประเด็นความพึงพอใจในการบริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

	ร้อยละ
 <p>1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ (4.75)</p>	95.00
 <p>2. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล (4.75)</p>	95.00
 <p>3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์ (4.73)</p>	94.60
 <p>4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (4.72) (แต่ละขั้นตอน/ผ่านช่อง e-mail)</p>	94.40
 <p>5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก (4.71)</p>	94.20



สารบัญ

	หน้า
1. ที่มา	1
2. วัตถุประสงค์การสำรวจ	1
3. ระเบียบวิธีการสำรวจ	2
3.1 ประชากรเป้าหมาย	2
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	2
3.3 การสร้างแบบสอบถาม	2
3.4 การประมวลผล	4
3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่าง ๆ	4
3.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	4
4. ผลการสำรวจ	5
4.1 ข้อมูลทั่วไป	5
4.2 ประสิทธิภาพการขอรับบริการ	7
4.3 วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้	8
4.4 การเคยใช้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ	9
4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	10
4.6 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	15
4.7 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	16
4.8 บทวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล	17
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	
- ช่องทางติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ	
- ช่องทางติดต่อด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	
ภาคผนวก ค ป้าย QR Code สำหรับให้ผู้รับบริการที่ติดต่อรับบริการด้วยตนเองตอบแบบสอบถามออนไลน์	

1. ที่มา

ตามที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลแก่ทุกภาคส่วนสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ นั้น ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการเป็นไปตามภารกิจลุล่วงไปด้วยดี กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ จึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้คุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยสำรวจจากผู้ใช้อ้างอิงและผู้รับบริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่มีการติดต่อขอรับบริการด้านสถิติ ใน 2 ช่องทาง คือ ช่องทางขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ และช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นการติดต่อขอรับบริการในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566 ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน/ผ่านช่อง e-mail มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน ตลอดจนความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมต่อผลของการให้บริการ ตลอดจนประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปเป็นแนวทางการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง การให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

2. วัตถุประสงค์การสำรวจ

1. เพื่อนำผลการประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการ มาปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลสถิติทางด้านสถิติ
2. เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้ใช้อ้างอิงสถิติในด้านต่าง ๆ
3. เพื่อนำผลที่ได้รับเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้ใช้อ้างอิง และสอดคล้องทันกับโลกยุคปัจจุบัน

3. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566 มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ประชากรเป้าหมาย

สำหรับการสำรวจนี้ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้ข้อมูลและผู้รับบริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่มีการติดต่อขอรับบริการด้านสถิติ ใน 2 ช่องทาง คือ ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง และช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นการติดต่อขอรับบริการในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 30 กันยายน 2566 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจมาจำนวนทั้งสิ้น 99 ราย ประกอบด้วย แบบสำรวจที่กรอกข้อมูลโดยผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 4 ราย และแบบสำรวจที่กรอกข้อมูลโดยผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 95 ราย (ผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางติดต่อด้วยตนเอง มีจำนวนน้อยลง เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงการเข้ารับบริการของผู้ใช้ข้อมูลจากที่มาติดต่อด้วยตนเอง ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ตั้งแต่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ในปีที่ผ่านมา)

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/1FAIpQLSeYQbS3EJkCIPUaYjDoPNT0_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 เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด หน่วยงาน/สถาบันการศึกษา ประเภทหน่วยงาน/ประเภทผู้ใช้ข้อมูล ประเภทการขอรับบริการ/ประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้ วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ และการใช้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่ผ่านมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่พอใจมาก 2) ไม่พอใจ 3) พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 4) พอใจ และ 5) พอใจมาก โดยมีการวัดความพึงพอใจในประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

- 1) ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
- 2) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการผ่านช่อง e-mail
- 3) มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล
- 4) ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ
- 5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม
- 6) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล
- 7) ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์
- 8) รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน
- 9) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี
- 10) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
- 11) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ
- 12) ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน
- 13) ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ส่วนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ แบ่งคำถาม 4 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการรับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านอื่นๆ ที่ผู้รับบริการระบุความคิดเห็นตอบในแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นส่วนที่ผู้รับบริการหรือผู้ขอข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนข้อร้องเรียน เกี่ยวกับข้อมูลสถิติและการให้บริการ โดยในส่วนนี้ และส่วนอื่น ๆ ทางกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ นำปรับปรุงเพื่อพัฒนาการทำงานต่อไป

3.4 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นตาราง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติได้นำเสนอในรูปแบบกราฟ ตาราง แสดงค่าจำนวนและร้อยละ

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่าง ๆ

การคำนวณค่าต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้ มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

3.5.1 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็นย่อย จะเปลี่ยนเป็นคะแนนตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

3.5.2 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย เป็นการคำนวณร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นที่ระดับความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ

3.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

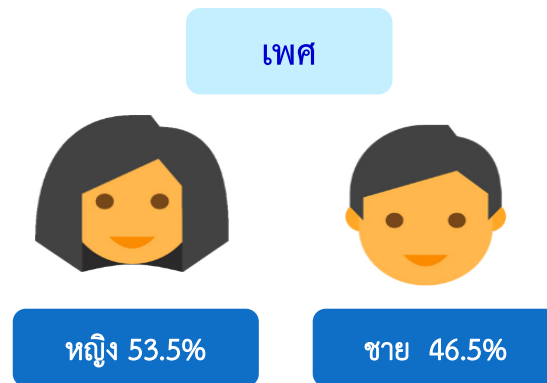
การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการในการตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 99 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566)

4. ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566)

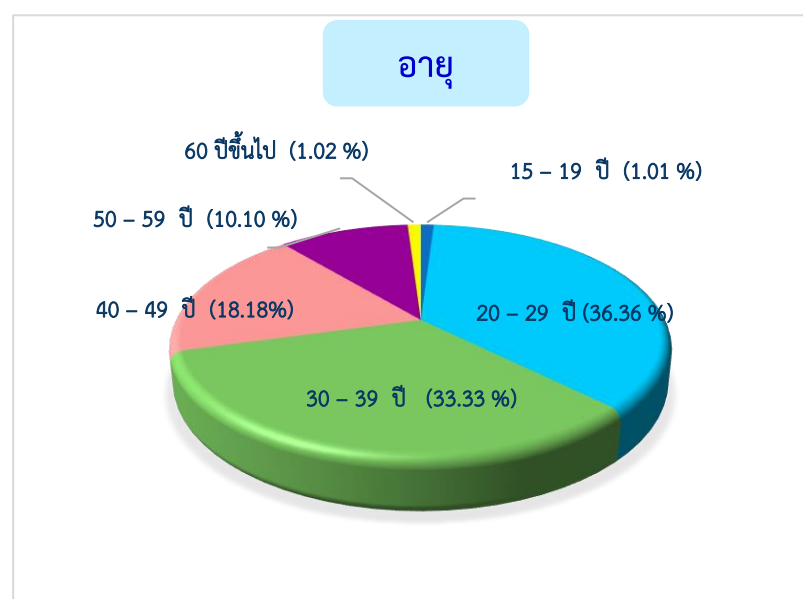
4.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 99 คน โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 46 คน ร้อยละ 46.5 (รายละเอียดดังภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 เพศของผู้รับบริการ

โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมา ผู้รับบริการมีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 33.33 ผู้รับบริการมีอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 18.18 ผู้รับบริการมีอายุระหว่าง อายุ 50-59 ปี ร้อยละ 10.10 และ ผู้รับบริการมีอายุระหว่าง 15-19 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป รวมเป็นร้อยละ 2.03 (รายละเอียดดังภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 อายุของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

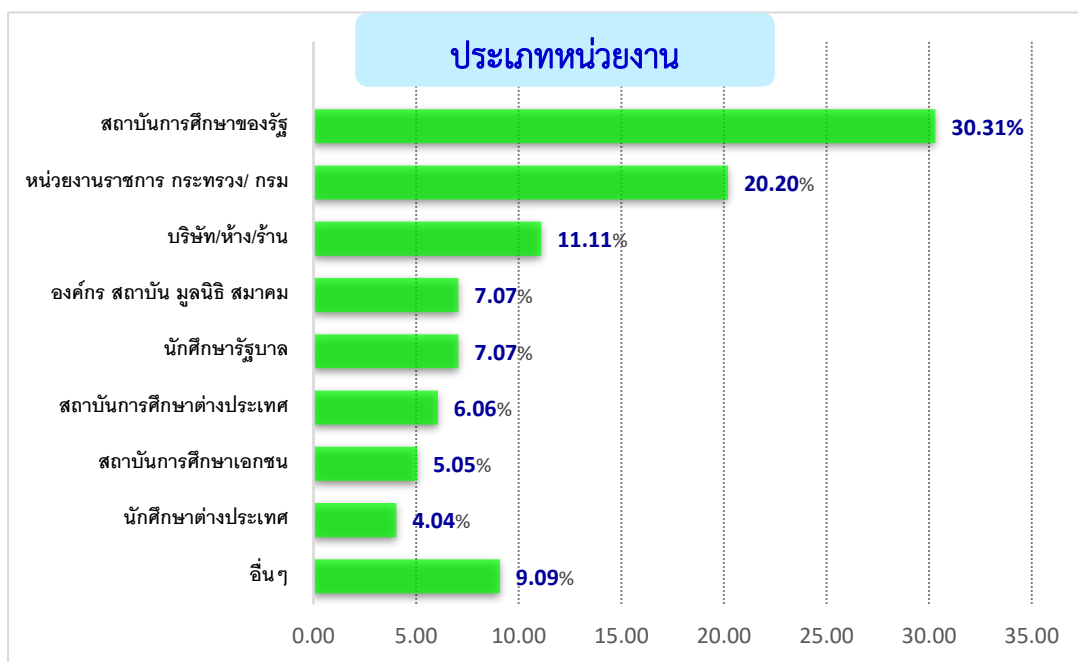
โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.40 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 2.02 และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 1.01 และมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 1.01

(รายละเอียดดังภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ

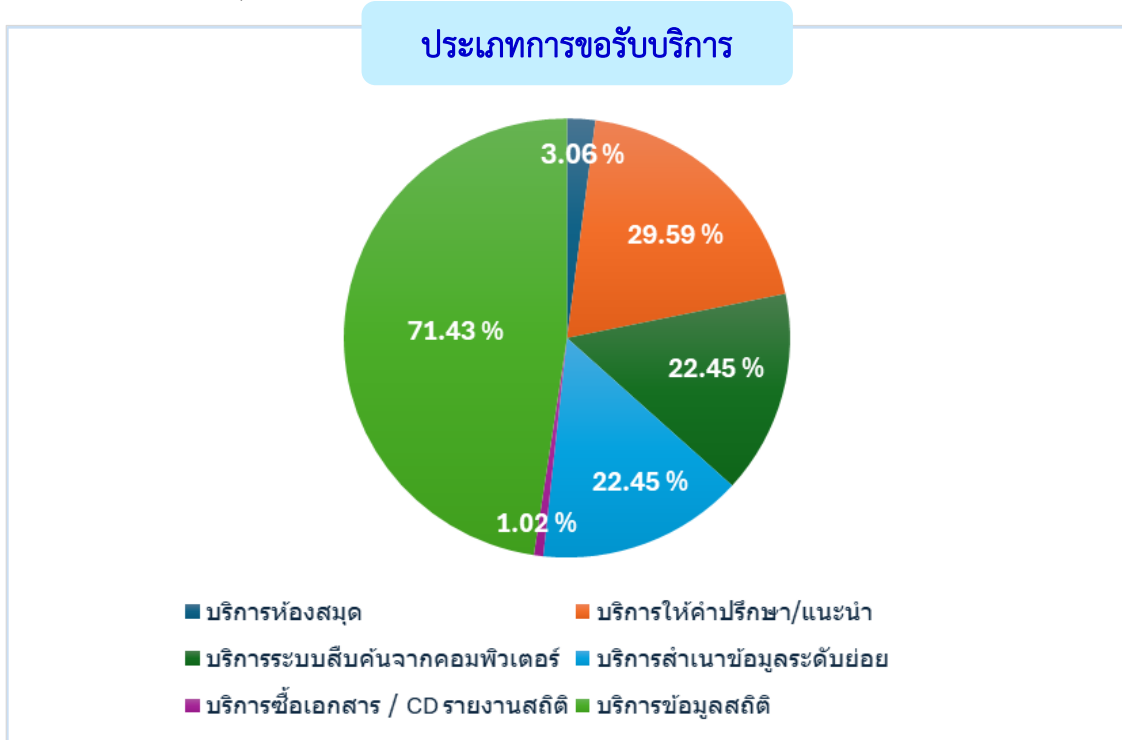
ประเภทหน่วยงาน หรือประเภทผู้ขอใช้ข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ส่วนใหญ่เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 30.31 รองลงมา เป็นหน่วยงานราชการ กระทรวง กรม ร้อยละ 20.20 บริษัท/ห้าง/ร้าน ร้อยละ 11.11 องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม ร้อยละ 7.07 นักศึกษารัฐบาล ร้อยละ 7.07 สถาบันการศึกษาต่างประเทศ ร้อยละ 6.06 สถาบันการศึกษาเอกชน ร้อยละ 5.05 นักศึกษาต่างประเทศ ร้อยละ 4.04 และ อื่น ๆ ร้อยละ 9.09 (รายละเอียดดังภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 ประเภทหน่วยงาน หรือประเภทผู้ขอใช้ข้อมูล

4.2 ประเภทการขอรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ผู้รับบริการใช้บริการข้อมูลสถิติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาคือ ให้คำปรึกษา/แนะนำ ร้อยละ 29.59 ระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 22.45 บริการสำเนาข้อมูลระดับย่อย ร้อยละ 22.45 บริการห้องสมุด ร้อยละ 3.06 และซื้อเอกสาร CD รายงานสถิติ ร้อยละ 1.02 ตามลำดับ (รายละเอียดดังภาพที่ 5, 6)



ภาพที่ 5 ประเภทการขอรับบริการ



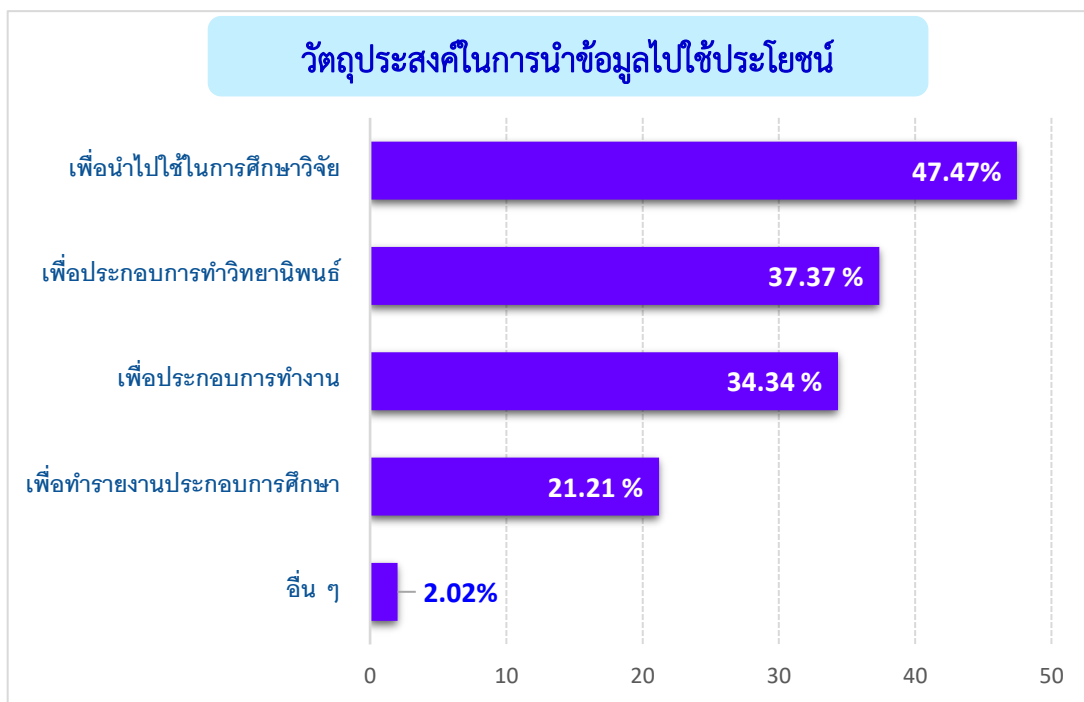
ภาพที่ 6 การเรียงลำดับประเภทการขอรับบริการ

โดยร้อยละของข้อมูลสถิติที่ผู้รับบริการขอรับบริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1. สำมะโนประชากรและเคหะ	ร้อยละ 23.47
2. สำนวนภาวะการทำงานของประชากร	ร้อยละ 21.43
3. สำนวนภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน	ร้อยละ 19.39
4. รายงานสถิติจังหวัด	ร้อยละ 19.39
5. สำนวนประชากรแฝงในประเทศไทย	ร้อยละ 9.18
6. รายงานตัวชี้วัดสำคัญของประเทศไทย (ด้านเศรษฐกิจสังคม)	ร้อยละ 8.16

4.3 วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้

เมื่อพิจารณาตามวัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ พบว่า ผู้รับบริการนำไปใช้ในเพื่อการศึกษาวิจัย ร้อยละ 47.47 เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ร้อยละ 37.37 เพื่อประกอบการทำงาน ร้อยละ 34.34 เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา ร้อยละ 21.21 และอื่นๆ ร้อยละ 2.02 (อื่นๆ เช่น เพื่อประกอบการจัดทำแผนสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น) (รายละเอียดดังภาพที่ 7)

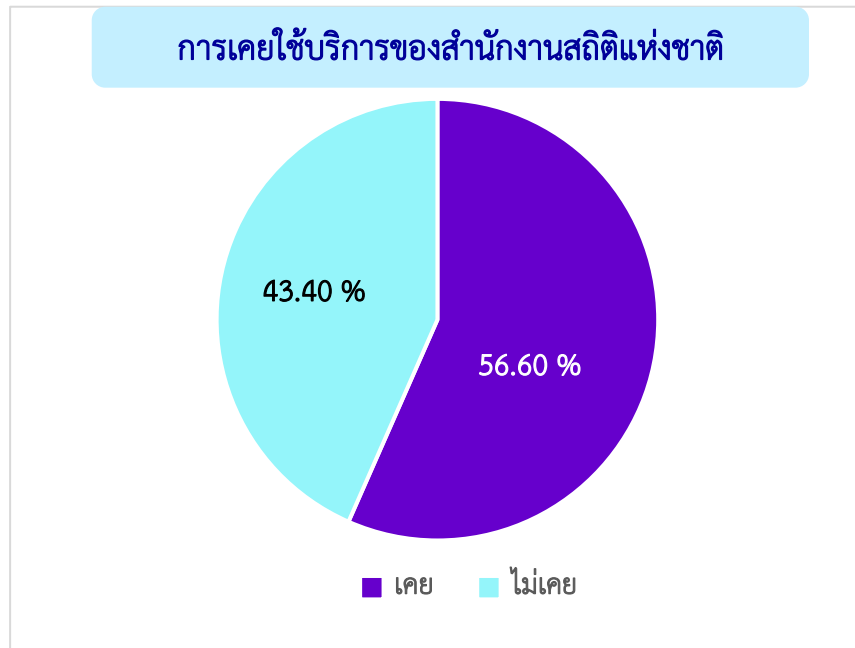


ภาพที่ 7 วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ของผู้รับบริการ

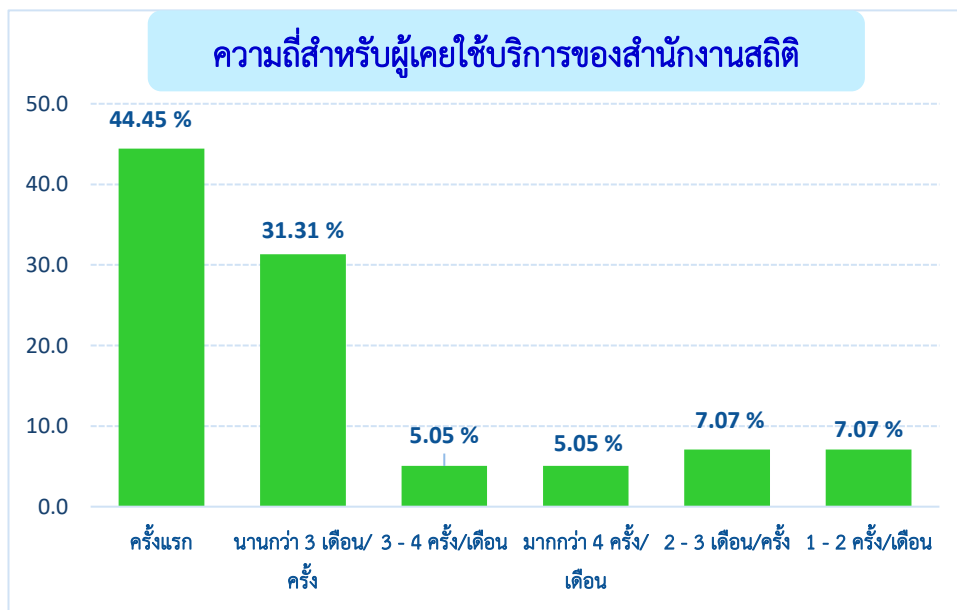
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

4.4 การเคยใช้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

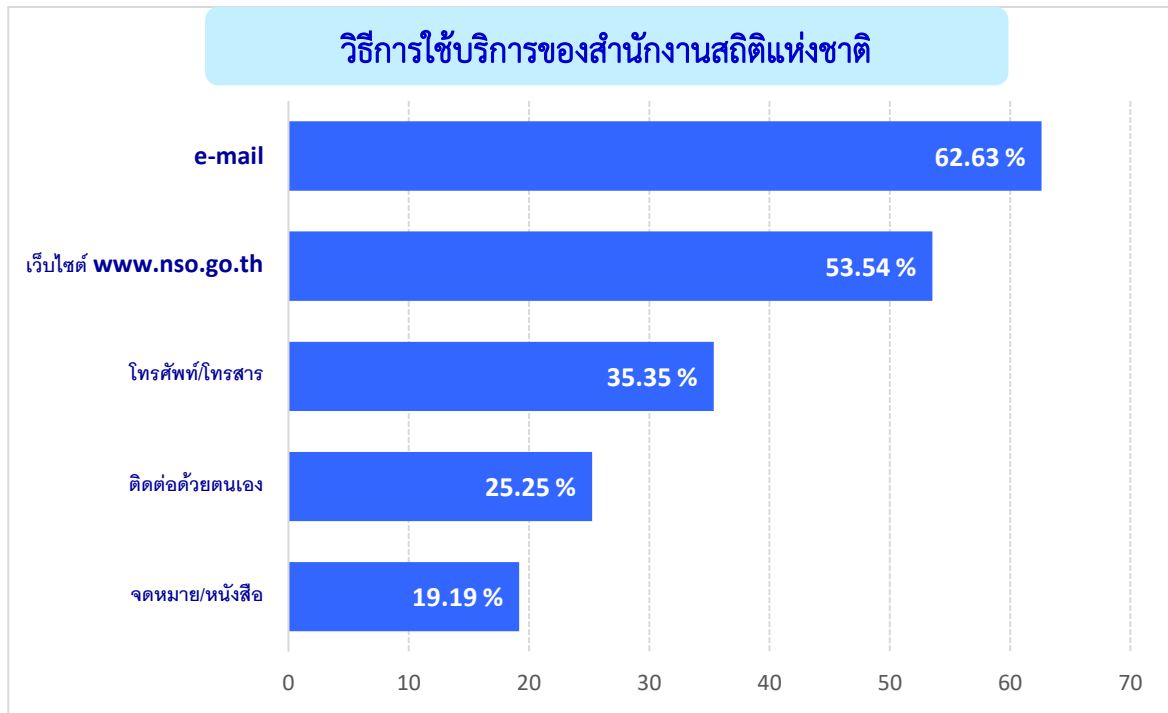
การเคยใช้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ผู้รับบริการเคยใช้บริการ ร้อยละ 56.60 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 43.40 โดยความถี่ของผู้รับบริการที่เคยใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นครั้งแรกที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ ร้อยละ 44.45 ใช้บริการนานกว่า 3 เดือน/ครั้ง ร้อยละ 31.31 ใช้บริการ 2-3 เดือน/ครั้ง ร้อยละ 7.07 ใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 7.07 ใช้บริการ 3-4 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 5.05 และใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 5.05 (รายละเอียดดังภาพที่ 8, 9)



ภาพที่ 8 การเคยใช้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ



ภาพที่ 9 ความถี่สำหรับผู้เคยใช้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ



ภาพที่ 10 วิธีการใช้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

นอกจากนี้ วิธีการใช้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-mail ร้อยละ 62.63 รองลงมา เข้าใช้ทางเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (www.nso.go.th) ร้อยละ 53.54 ใช้โทรศัพท์/โทรสาร ร้อยละ 35.35 มาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 25.25 และส่งจดหมาย/หนังสือ ร้อยละ 19.19 (รายละเอียดดังภาพที่ 10)

4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน จาก 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60

จากช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองและช่องทางติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และผู้รับบริการพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน เท่ากัน รองลงมา เป็นด้านต่าง ๆ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้ คือ

ด้านการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (แต่ละขั้นตอน/ผ่านช่อง e-mail) มีคะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีคะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน
 ด้านมีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน
 ด้านประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน
 ด้านการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน
 ด้านการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน
 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน
 ด้านขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน
 และในภาพรวมของด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน
 (รายละเอียดในภาพที่ 11)



ภาพที่ 11 คะแนนของความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเอง และช่องทางติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จำแนกตามประเด็นหลัก

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ มีร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 เท่ากัน รองลงมาเป็นด้านต่าง ๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้ คือ

ด้านการให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ร้อยละ 94.60

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (แต่ละขั้นตอน/ผ่านช่อง e-mail) ร้อยละ 94.40

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ร้อยละ 94.20

ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล ร้อยละ 93.80

ด้านมีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ร้อยละ 93.80

ด้านประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน ร้อยละ 93.60

ด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ร้อยละ 93.60

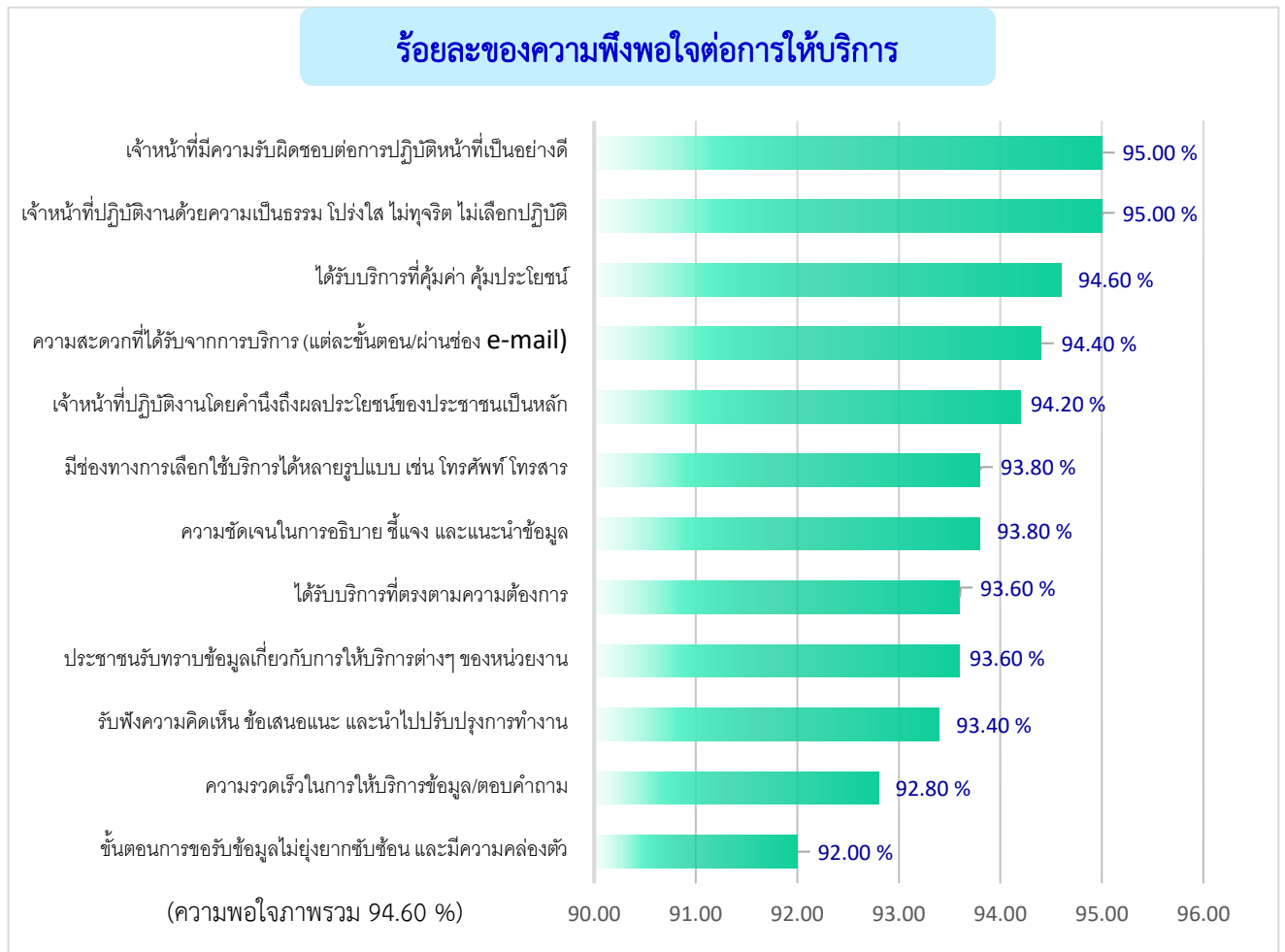
ด้านการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน ร้อยละ 93.40

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม ร้อยละ 92.80

ด้านขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.00

และในภาพรวมของด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ 94.60

(รายละเอียดในภาพที่ 12)



ภาพที่ 12 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเอง และช่องทางติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จำแนกตามประเด็นหลัก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตาราง 1 คะแนนเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ตามช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองและช่องทางติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย จาก 5 คะแนน (ร้อยละ)
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	66.33	28.57	4.08	1.02	-	4.60 (92.00)
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการผ่านช่อง e-mail	76.77	19.19	3.03	1.01	-	4.72 (94.40)
3. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล	72.73	23.23	4.04	-	-	4.69 (93.80)
4. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	72.73	23.23	3.03	1.01	-	4.68 (93.60)
5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม	71.72	22.22	4.04	2.02	-	4.64 (92.80)
6. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล	72.73	24.24	2.02	1.01	-	4.69 (93.80)
7. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	76.77	20.20	2.02	1.01	-	4.73 (94.60)
8. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุง การทำงาน	71.43	25.51	2.04	1.02	-	4.67 (93.40)
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	79.80	16.16	3.03	1.01	-	4.75 (95.00)
10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก	78.57	16.33	3.06	2.04	-	4.71 (94.20)
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	78.35	18.56	3.09	-	-	4.75 (95.00)
12. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน	75.51	18.37	5.10	1.02	-	4.68 (93.60)
13. ความพึงพอใจโดยภาพรวม	75.76	22.22	1.01	1.01	-	4.73 (94.60)

4.6 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

โดยผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- ข้อมูลสถิติ

1. ปรับปรุงเรื่องการดาวน์โหลดข้อมูล
2. ข้อมูลมีระยะเวลาในการอัปเดตที่ห่างกัน ให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันมากขึ้น
3. โดยรวมมีความพอใจ ให้ระบบการทำข้อมูล และการนำไปใช้ควรมีการทำงานสอดประสานกันมากขึ้น ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการเข้าถึงบริการในระดับพื้นที่

- เว็บไซต์

1. ข้อมูลที่แนะนำไม่สามารถเปิดค้นหาในเว็บไซต์ได้
2. ในเว็บไซต์หาข้อมูลค่อนข้างยาก บางหน้าโหลดนาน หรืออาจเพราะอยู่ต่างประเทศ
3. ไม่พบข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้

- การบริการ

1. ขั้นตอนการบริการ
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ
3. ระยะเวลาการให้บริการ

4.7 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

โดยผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1. ผู้รับบริการขอบคุณ มีความพึงพอใจมากในการให้บริการ และพอใจทุกอย่าง
2. เจ้าหน้าที่ให้คำตอบได้รวดเร็วมาก ข้อมูลครบถ้วน
3. ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีความชัดเจนในการอธิบายและไม่ยุ่งยาก
4. ไม่พบข้อมูลที่เป็นต้องต้องใช้โดยตรง ชื่นชมเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือแนะนำ ข้อมูลที่ใกล้เคียงและเป็นประโยชน์
5. การดำเนินงานการสำรวจต่าง ๆ และการให้บริการของสำนักงานสถิติเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้อง
6. ข้อมูลต่างๆ ในเว็บไซต์ มีคุณค่ามาก ขอให้พัฒนาการค้นหาข้อมูลที่หลากหลายได้ง่ายขึ้น และมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด
7. ข้อมูลในเว็บไซต์ที่มีรายละเอียดดีมาก

2) ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

● ข้อมูลสถิติ

1. ข้อมูลที่ต้องการสามารถเลือกปีและรายละเอียดที่ต้องการได้ เช่น แบ่งแยกตามจังหวัดตามอายุ ตามเพศ
2. ให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน
3. ข้อมูลที่เป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ ควรมีข้อมูลแบบตารางให้สามารถดาวน์โหลดได้
4. ให้ทำตาราง Excel ที่นำไปทำ Pivot Table ให้ต่อ่ง่ายเพื่อใช้ Merge Cell
5. ให้มีการรวบรวมข้อมูลเป็นไฟล์สำหรับขอข้อมูลเพื่อไปทำการศึกษา
6. ควรมี Data transparency ที่สูง

● เว็บไซต์

1. ทำเว็บไซต์ที่ปลอดภัยในระบบที่เข้าถึงได้ทุก Browser
2. ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวก

● การบริการ

1. ให้ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) ให้เร็วขึ้น
2. ให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

หมายเหตุ *Transparency* เป็นการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐให้ประชาชนและภาคประชาสังคมเข้าถึงข้อมูล และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐตามนโยบายที่ประกาศให้ไว้กับประชาชน

4.8 บทวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล

ความพึงพอใจในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยพบว่า ผู้รับบริการมีระดับอยู่ระหว่างความพึงพอใจ ถึงพอใจมาก (จากระดับคะแนน 1 – 5 คือ ไม่พอใจมาก ถึง พพอใจมาก) รองลงมา พบว่าแต่ละประเด็นในด้านต่าง ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.60 – 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 – 95.00 โดยร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ร้อยละ 95.00 การได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ร้อยละ 94.60 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (แต่ละขั้นตอน/ผ่านช่อง e-mail) ร้อยละ 94.40 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ร้อยละ 94.20 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล ร้อยละ 93.80 มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล ร้อยละ 93.80 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน ร้อยละ 93.60 การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ร้อยละ 93.60 การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน ร้อยละ 93.40 ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม ร้อยละ 92.80 และขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.00

โดยในประเด็นต่างๆ จะเห็นว่าผู้รับบริการข้อมูลหรือผู้ที่ติดต่อสำนักงานสถิติแห่งชาติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจมาก ทำให้ทางกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ เห็นถึงประเด็นในแต่ละด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดคือการที่เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เนื่องด้วยงานในระบบบริการข้อมูลทางด้านสถิติจะมีขั้นตอนและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ โดยในแต่ละขั้นทุกฝ่ายจะมีการติดตามผลการดำเนินงาน อีกทั้งทางผู้รับบริการสามารถติดตามผลจากการโทรศัพท์ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสอบถามมาเป็นระยะๆ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก

ส่วนในด้านประเด็นอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการที่คุ้มค่าประโยชน์ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำข้อมูล การมีช่องทางการบริการได้หลายรูปแบบ การทราบข้อมูลในการให้บริการ บริการตรงตามความต้องการ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน รวมถึงความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม ตลอดจนขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวนั้น โดยส่วนใหญ่ทางกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติจะมีการประชุม และบอกกล่าวถึงปัญหาที่เกิดจากการให้บริการในแต่ละวัน ภายในกลุ่มงาน และมีการจัดประชุมรายสัปดาห์และรายเดือนตามวาระ เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่และบุคลากรในแต่ละฝ่ายได้พูดคุยถึงปัญหาที่แต่ละฝ่ายเจอ รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและหาแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าว เพื่อให้กระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนของแต่ละฝ่ายให้เกิดความสอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมุ่งเน้นการให้บริการกับผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

อย่างไรก็ตามผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการจากทางสำนักงานสถิติแห่งชาติ เช่น สถิติในรูปแบบรายงาน การหาข้อมูลทางด้านสถิติ ความรู้ด้านสถิติ และข้อมูลระดับย่อย เพื่อใช้ในการประมวลผล เป็นต้น ไม่ว่าจะเป็นจากสถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน จากหน่วยงานราชการ กระทรวงต่างๆ บริษัท/ห้างร้าน องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม นักเรียนนักศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถาบันการศึกษา หน่วยงานอิสระ องค์กรอื่นๆ และประชาชนเป็นจำนวนมาก และการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นส่วนหนึ่งในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริการดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในการทำงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานของกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติในงานบริการด้านต่างๆ มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการในทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนต่อไป

ภาคผนวก ก

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองและช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลทั่วไป	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ (ราย)	99	100.00
1) ชาย	46	46.50
2) หญิง	53	53.50
2. อายุ (ราย)	99	100.00
1) 15 – 19 ปี	1	1.01
2) 20 – 29 ปี	36	36.36
3) 30 – 39 ปี	33	33.33
4) 40 – 49 ปี	18	18.18
5) 50 – 59 ปี	10	10.10
6) 60 ปีขึ้นไป	1	1.02
3. ระดับการศึกษาสูงสุด (ราย)	99	100.00
1) มัธยมศึกษาตอนต้น	1	1.01
2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	1	1.01
3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2	2.02
4) ปริญญาตรี	40	40.40
5) ปริญญาโทและสูงกว่า	55	55.56
4. ประเภทผู้ใช้ข้อมูล (ราย)	99	100.00
1) หน่วยงานราชการ กระทรวง กรม	20	20.20
2) หน่วยงานราชการอิสระ	2	2.02
3) รัฐวิสาหกิจ	2	2.02
4) องค์การมหาชน	2	2.02
5) บริษัท/ห้าง/ร้าน	11	11.11
6) องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม	7	7.07
7) สถาบันการศึกษาของรัฐ	30	30.31
8) สถาบันการศึกษาเอกชน	5	5.05
9) สถาบันการศึกษาต่างประเทศ	6	6.06
10) นักศึกษารัฐบาล	7	7.07

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ข้อมูลทั่วไป	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
11) นักศึกษาเอกชน	-	-
12) นักศึกษาต่างประเทศ	4	4.04
13) องค์กรระหว่างประเทศ สถานทูต	1	1.01
14) เอกชนต่างประเทศ	-	-
15) อื่นๆ	2	2.02
5. ประเภทการขอรับบริการ/ ประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้ (หน่วยความคิดเห็น)	147	
1) บริการห้องสมุด	3	3.06
2) บริการให้คำปรึกษา แนะนำ	29	29.59
3) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์	22	22.45
4) บริการสำเนาข้อมูลระดับย่อย	22	22.45
5) บริการซื้อเอกสาร CD รายงานสถิติ	1	1.02
6) บริการข้อมูลสถิติโครงการต่าง ๆ	70	71.43
ข้อมูลสถิติ โครงการต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้คือ (หน่วยความคิดเห็น) (เลขในวงเล็บท้ายชื่อ คือเลขโครงการในแบบสอบถาม)	215	
1. สำมะโนประชากรและเคหะ (1)	23	23.47
2. ภาวะการทำงานของประชากร (18)	21	21.43
3. ภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (19)	19	19.39
4. รายงานสถิติจังหวัด (39)	19	19.39
5. ประชากรแฝงในประเทศไทย (14)	9	9.18
6. รายงานตัวชี้วัดสำคัญของประเทศไทย (ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม) (40)	8	8.16
7. สำมะโนอุตสาหกรรม (3)	7	7.14
8. สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม (4)	7	7.14
9. ข้อมูลพื้นฐานของครัวเรือน (11)	7	7.14
10. ประชากรสูงอายุในประเทศไทย (15)	7	7.14
11. อนามัยและสวัสดิการ (23)	7	7.14
12. รายงานการวิเคราะห์ด้านเศรษฐกิจ (เช่น การวิเคราะห์ครัวเรือนฐานราก การวิเคราะห์การกระจายรายได้) (41)	7	7.14
13. สำมะโนการเกษตร (2)	6	6.12
14. การย้ายถิ่นของประชากร (8)	6	6.12

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ข้อมูลทั่วไป	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
15. รายงานการวิเคราะห์ด้านสังคม (เช่น การวิเคราะห์มิติหญิงชาย การวิเคราะห์เด็กและเยาวชน) (42)	6	6.12
16. อื่นๆ เช่น Gap, IMD, สถิติการศึกษา, ข้อมูลกลุ่มเปราะบาง, ปริมาณการใช้สังกะสีแยกตามประเภทการใช้งาน (45)	6	6.12
17. พฤติกรรมการสูบบุหรี่และการดื่มสุราของประชากร (17)	4	4.08
18. สถานการณ์เด็กและสตรีในประเทศไทย (21)	4	4.08
19. สภาวะทางสังคม และวัฒนธรรม และสุขภาพจิต (22)	4	4.08
20. สถิติรายปีประเทศไทย (Statistical Yearbook; SYB) (38)	4	4.08
21. พฤติกรรมการบริโภคอาหารของประชากร (16)	3	3.06
22. การมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน (28)	3	3.06
23. รายงานการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (ในหลากหลายประเด็น) (44)	3	3.06
24. การทำงานของเด็กในประเทศไทย (6)	2	2.04
25. การใช้เวลาของประชากร (7)	2	2.04
26. การอ่านของประชากร (9)	2	2.04
27. ความพิการ (13)	2	2.04
28. แรงงานนอกระบบ (20)	2	2.04
29. การเปลี่ยนแปลงทางการเกษตร (27)	2	2.04
30. ธุรกิจการค้าและธุรกิจทางการบริการ (30)	2	2.04
31. โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน (33)	2	2.04
32. วารสารสถิติรายไตรมาส (43)	2	2.04
33. ดัชนีชี้วัดการจัดการน้ำ (WMI) (5)	1	1.02
34. กิจกรรมทางกายของประชากร (10)	1	1.02
35. การมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการ (29)	1	1.02
36. พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย (31)	1	1.02
37. ยอดขายรายไตรมาส (32)	1	1.02
38. องค์การเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร (35)	1	1.02
39. อุตสาหกรรมก่อสร้าง (36)	1	1.02

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ข้อมูลทั่วไป	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
6. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (หน่วยความคิดเห็น)	141	
1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	21	21.21
2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	37	37.37
3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย	47	47.47
4) เพื่อประกอบการทำงาน	34	34.34
5) อื่น ๆ	2	2.02
7. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่ (ราย)	99	100.00
1) เคย	56	56.60
2) ไม่เคย	43	43.40
7.1 หาก “เคย” ท่านเคยใช้บริการบ่อยเพียงใด	99	100.00
1) ครั้งแรก	44	44.45
2) นานกว่า 3 เดือน/ครั้ง	31	31.31
3) 1-2 ครั้ง/เดือน	7	7.07
4) 2-3 เดือน/ครั้ง	7	7.07
5) 3-4 ครั้ง/เดือน	5	5.05
6) มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	5	5.05
7.2 ท่านเคยใช้บริการของ สสช. โดยวิธีใดบ้าง (หน่วยความคิดเห็น)	194	
1) ติดต่อด้วยตนเอง	25	25.25
2) โทรศัพท์/โทรสาร	35	35.35
3) จดหมาย	19	19.19
4) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	62	62.63
5) เว็บไซต์ www.nso.go.th	53	53.54

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ช่องทางติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ

กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ



QR Code สำหรับ
ตอบแบบสอบถาม



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสิทธิของสำนักงานสิทธิแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสิทธิแห่งชาติ

โปรดกรอกข้อความ และทำเครื่องหมาย / ลงใน ส่วนที่ 1,2 และ 3 ให้ครบถ้วน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ)		
วันที่.....		
1. เพศ <input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง <input type="radio"/> LGBTQ+		
2. 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
3. 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	
4. ชื่อหน่วยงาน/สถาบันการศึกษาของท่านในปัจจุบัน		
.....		
5. ประเภทหน่วยงาน (ประเภทผู้ใช้ข้อมูล)		
<input type="radio"/> 1) หน่วยงานราชการ กระทรวง กรม	<input type="radio"/> 2) หน่วยงานราชการอิสระ	<input type="radio"/> 3) รัฐวิสาหกิจ
<input type="radio"/> 4) องค์กรมหาชน	<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/ ประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้ (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. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
<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. ท่านเคยใช้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.) หรือไม่						
<input type="radio"/> 1) เคย	<input type="radio"/> 2) ไม่เคย					
8.1 หาก “เคย” ท่านเคยใช้บริการบ่อยเพียงใด						
<input type="radio"/> 1) ครั้งแรก	<input type="radio"/> 2) นานกว่า 3 เดือน/ครั้ง	<input type="radio"/> 3) 1-2 ครั้ง/เดือน				
<input type="radio"/> 4) 2-3 เดือน/ครั้ง	<input type="radio"/> 5) 3-4 ครั้ง/เดือน	<input type="radio"/> 6) มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน				
8.2 ท่านเคยใช้บริการของ สสช. โดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
<input type="radio"/> 1) ติดต่อด้วยตนเอง	<input type="radio"/> 2) โทรศัพท์/โทรสาร	<input type="radio"/> 3) จดหมาย/หนังสือ				
<input type="radio"/> 4) E-mail	<input type="radio"/> 5) ทางเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (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 มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมลล์						
9.4 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
9.5 ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม						

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น					ไม่ได้ใช้ บริการ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	
9.6 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล						
9.7 ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์						
9.8 รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน						
9.9 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี						
9.10 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
9.11 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ						
9.12 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน						
9.13 ความพึงพอใจโดยภาพรวม						
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 -



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการด้านสิทธิของสำนักงานสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

โปรดกรอกข้อความ และทำเครื่องหมาย / ลงใน ส่วนที่ 1,2 และ 3 ให้ครบถ้วน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย <input checked="" type="radio"/> ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ)		
วันที่.....		
1. เพศ <input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง <input type="radio"/> LGBTQ+		
2. 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
3. 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	
4. ชื่อหน่วยงาน/สถาบันการศึกษาของท่านในปัจจุบัน		
.....		
5. ประเภทหน่วยงาน (ประเภทผู้ขอใช้ข้อมูล)		
<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

โปรดระบุชื่อโครงการสำมะโน/สำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ หรือสถิติที่ท่านใช้บริการ (กรุณาระบุข้อมูลสถิติที่ใช้บริการ) (ต่อ)

29. การมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการ
30. ธุรกิจทางการค้าและธุรกิจทางการบริการ
31. พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย
32. ยอดขายรายไตรมาส
33. โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน
34. ศักยภาพพื้นฐานระบบโลจิสติกส์ภาคการค้า
35. องค์การเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร
36. อุตสาหกรรมก่อสร้าง
37. ประมวลข้อมูลพื้นที่ก่อสร้าง
38. สถิติรายปีประเทศไทย (Statistical Yearbook; SYB)
39. รายงานสถิติจังหวัด
40. รายงานตัวชี้วัดสำคัญของประเทศไทย (ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม)
41. รายงานการวิเคราะห์ด้านเศรษฐกิจ (เช่น การวิเคราะห์ครัวเรือนฐานราก การวิเคราะห์การกระจายรายได้)
42. รายงานการวิเคราะห์ด้านสังคม (เช่น การวิเคราะห์มิติหญิงชาย การวิเคราะห์เด็กและเยาวชน)
43. วารสารสถิติรายไตรมาส
44. รายงานการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (ในหลากหลายประเด็น)
45. อื่นๆ

7. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา 2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ 3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย
 4) เพื่อประกอบการทำงาน 5) อื่น ๆ (ระบุ)

8. ท่านเคยใช้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.) หรือไม่

- 1) เคย 2) ไม่เคย

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) ทางเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (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 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการผ่านช่อง e-mail						
9.3 มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมลล์						
9.4 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
9.5 ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม						
9.6 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล						
9.7 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์						
9.8 รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน						
9.9 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี						
9.10 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
9.11 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ						
9.12 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน						
9.13 ความพึงพอใจโดยภาพรวม						
ความพึงพอใจในภาพรวม						

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



เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติให้ดียิ่งขึ้น
และเป็นช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ



สแกน QR Code ที่นี่



สนใจข้อมูลเพิ่มเติม
ติดต่อได้ที่
www.nso.go.th



FACEBOOK
nsoofthailand



INSTAGRAM
nsoofthailand



TWITTER
nsoofthailand



LINE
nsoofthailand



MOBILE APPLICATION
THAI STAT



สำนักงานสถิติแห่งชาติ
National Statistical Office





สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ