



รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการข้อมูลสถิติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

รอบที่ 1 (เดือนตุลาคม 2562 - มีนาคม 2563)

ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติและช่องทางอีเมล

รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้นห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

รายงาน
การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การประเมินผลรอบที่ 1 (เดือนตุลาคม 2562 - มีนาคม 2563)



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ
ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 1

ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติฯ จากผู้ที่มาติดต่อในช่องทางขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ และติดต่อในช่องทางทางอีเมล ประจำปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 31 มีนาคม 2563) ผลสำรวจดังนี้

ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจ
การให้บริการในภาพรวม

95.2%



ช่องทางรับบริการด้วยตนเอง



คะแนนความพึงพอใจการให้บริการ
ในภาพรวมของช่องทางรับบริการ
ด้วยตัวเอง

96.3%

ช่องทางรับบริการทางอีเมล



คะแนนความพึงพอใจการให้บริการ
ในภาพรวมของช่องทางอีเมล

90.3%

สิ่งที่คุณรับบริการพึงพอใจ 5 อันดับแรก ได้แก่

| | ร้อยละ |
|--|--------|
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร | 98.3 |
| ด้านความพึงพอใจต่อ ผลของการให้บริการ | 97.0 |
| ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ | 96.3 |
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | 95.8 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 95.7 |
| ด้านห้องสมุด | 93.9 |

| | ร้อยละ |
|---|--------|
| 1. ความสะดวกในการใช้บริการผ่าน ช่องทางอีเมล | 93.7 |
| 2. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ | 93.3 |
| 3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | 92.5 |
| 4. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน | 92.3 |
| 5. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ | 91.7 |

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| 1. ที่มา | 1 |
| 2. วัตถุประสงค์การสำรวจ | 1 |
| 3. ระเบียบวิธีการสำรวจ | 1 |
| 3.1 การเลือกหน่วยตัวอย่าง | 1 |
| 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 2 |
| 3.3 การสร้างแบบสอบถาม | 2 |
| 3.4 การประมวลผล | 3 |
| 3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่าง ๆ | 3 |
| 3.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ | 3 |
| 4. ผลการสำรวจ | 4 |
| 4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | 4 |
| 4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ | 8 |
| 4.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ | 9 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม | |
| ภาคผนวก ข ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเองและช่องทางอีเมล ตั้งแต่เดือน 1 ตุลาคม 2562 – มีนาคม 2563 | |
| ภาคผนวก ค แบบสอบถาม | |
| - ช่องทางติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ | |
| - ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) | |
| ภาคผนวก ง ป้ายสำหรับให้ผู้รับบริการข้อมูลที่ติดต่อรับบริการด้วยตนเอง ตอบแบบสอบถามออนไลน์ | |

1. ที่มา

ตามที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลแก่ทุกภาคส่วนสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ นั้น ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการเป็นไปตามภารกิจลุล่วงไปด้วยดี กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ จึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้คุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ และช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การประเมินผลรอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2562 – 31 มีนาคม 2563) ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องสมุด ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ตลอดจนประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปเป็นแนวทางการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

2. วัตถุประสงค์การสำรวจ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้คุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และนำไปเป็นแนวทางการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

3. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 31 มีนาคม 2563 มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

สำหรับการสำรวจนี้ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้รับบริการข้อมูล อาทิ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน องค์กร/สถาบัน/มูลนิธิ/สมาคม สถาบันการศึกษา นิสิต/นักศึกษา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ฯลฯ มีจำนวนทั้งสิ้น 125 ราย แบ่งเป็น

- 1) ช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ (กบพ.) สำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวน 62 ราย
- 2) ช่องทางติดต่อทางอีเมล services@nso.go.th จำนวน 63 ราย (เริ่มสำรวจในเดือนมกราคม 2563)

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- สำหรับช่องทางที่ผู้รับบริการข้อมูลติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่ กบพ.
 - ใช้วิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบ QR-Code โดยให้ผู้รับบริการข้อมูลสแกน QR-Code จากป้ายที่ติดตั้งไว้
- สำหรับช่องทางที่ผู้รับบริการข้อมูลติดต่อทางอีเมล services@nso.go.th
 - ใช้วิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จากลิงก์ URL ในอีเมลที่ตอบกลับการให้บริการข้อมูล (URL: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeGSXMmo67iKTIRrF1GPdC3YwLwPnXH9nsXSfNND4KOPKg/viewform>)

3.3 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อถามลักษณะมาตราการประเมิน (rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และข้อถามเปิดสำหรับแสดงความไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ 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 (เฉพาะช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองฯ)
- 4) ด้านห้องสมุด (เฉพาะช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองฯ)
- 5) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 6) ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ แบ่งข้อถาม 4 ด้านคือ ด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะช่องทางติดต่อด้วยตนเอง) และด้านเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.4 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นตาราง

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้นำเสนอในรูปแบบตาราง แสดงค่าจำนวน ร้อยละ

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่าง ๆ

การคำนวณค่าต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้ มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

3.5.1 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็นย่อย จะถูกแปลงเป็นคะแนนตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

3.5.2 ประเด็นย่อย เป็นการคำนวณร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นที่ระดับความพึงพอใจต่าง ๆ และการคำนวณคะแนนความพึงพอใจเป็นค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นย่อยนั้นทุกราย

3.5.3 ประเด็นหลัก เป็นการคำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนจากประเด็นย่อยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นคะแนนของประเด็นหลัก

3.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 125 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563) แบ่งเป็น

- 1) ช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ (กบพ.) สำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวน 62 ราย
- 2) ช่องทางติดต่อทางอีเมล services@nso.go.th จำนวน 63 ราย (เริ่มสำรวจในเดือนมกราคม 2563)

4. ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 31 มีนาคม 2563) ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.2 หรือได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8 คะแนนจาก 5 คะแนน โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลที่ช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองฯ เท่ากับร้อยละ 96.3 หรือ 4.8 คะแนน และช่องทางติดต่อทางอีเมล เท่ากับร้อยละ 90.3 หรือ 4.5 คะแนน โดยมีรายละเอียดตามช่องทางดังนี้

● ช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองฯ

ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.9 คะแนน รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.8 คะแนนเท่ากัน และด้านห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.7 คะแนน (รายละเอียดในแผนภาพ 1)

แผนภาพ 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองฯ) จำแนกตามประเด็นหลัก



1) ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลัก/ประเด็นย่อย

1.1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจด้านขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.8 คะแนนเท่ากัน ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีคะแนนเฉลี่ย 4.7 คะแนน

1.2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในด้านความรู้ และความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 5.0 คะแนน รองลงมาคือ ด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.9 คะแนนเท่ากัน

1.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจด้านการจัด สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลาย รูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสารอัตโนมัติ และด้านมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.8 คะแนนเท่ากัน ส่วนด้านความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.7 คะแนน

1.4) ความพึงพอใจด้านห้องสมุด พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจด้านความสะดวกในการ ค้นหาเอกสาร และด้านจำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.7 คะแนนเท่ากัน

1.5) ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการ ข้อมูลพึงพอใจด้านรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงทำงาน มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.9 คะแนน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ด้าน เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีคะแนนเฉลี่ย 4.8 คะแนนเท่ากัน ส่วนด้านประชาชนรับทราบข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.7 คะแนน (รายละเอียดในตาราง 1)

ตาราง 1 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลที่ตอบแบบสอบถาม (ช่องทางติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองฯ) จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็น ความพึงพอใจ

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน) |
|--|------------------|------|--------------------------|---------|------------|---------------------------------------|
| | พอใจมาก | พอใจ | พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก | |
| 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | 83.9 | 16.1 | - | - | - | 4.8 |
| - ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 79.0 | 21.0 | - | - | - | 4.8 |
| - ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 83.9 | 16.1 | - | - | - | 4.7 |

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | คะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน) |
|--|------------------|------|----------------------------------|---------|----------------|--|
| | พอใจมาก | พอใจ | พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจ มาก | |
| - ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 88.7 | 11.3 | - | - | - | 4.8 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร | 93.5 | 6.5 | - | - | - | 4.9 |
| - ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 95.2 | 4.8 | - | - | - | 4.9 |
| - ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 93.5 | 6.5 | - | - | - | 4.9 |
| - ความรอบรู้ และความสามารถในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 91.9 | 8.1 | - | - | - | 5.0 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 82.3 | 16.6 | 1.2 | - | - | 4.8 |
| - การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ | 87.1 | 12.9 | - | - | - | 4.8 |
| - มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลาย รูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสาร อัตโนมัติ | 83.9 | 14.5 | 1.6 | - | - | 4.8 |
| - ความเพียงพอและความทันสมัยของ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | 79.0 | 19.4 | 1.6 | - | - | 4.7 |
| - ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย | 79.0 | 19.4 | 1.6 | - | - | 4.8 |
| 4. ด้านห้องสมุด | 76.6 | 22.6 | 0.8 | - | - | 4.7 |
| - จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ | 74.2 | 24.2 | 1.6 | - | - | 4.7 |
| - ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร | 79.0 | 21.0 | - | - | - | 4.7 |
| 5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ | 87.4 | 11.9 | 0.6 | - | - | 4.8 |
| - ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการ ให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน | 82.3 | 14.5 | 3.2 | - | - | 4.7 |
| - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ | 85.5 | 14.5 | - | - | - | 4.8 |

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | คะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน) |
|--|------------------|-------------|----------------------------------|----------|----------------|--|
| | พอใจมาก | พอใจ | พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจ มาก | |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | 88.7 | 11.3 | - | - | - | 4.8 |
| - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก | 88.7 | 11.3 | - | - | - | 4.8 |
| - รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน | 91.9 | 8.1 | - | - | - | 4.9 |
| 6. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | 89.8 | 10.2 | - | - | - | 4.8 |
| - ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | 90.3 | 9.7 | - | - | - | 4.9 |
| - ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | 90.3 | 9.7 | - | - | - | 4.9 |
| - ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ | 88.7 | 11.3 | - | - | - | 4.8 |

● ช่องทางติดต่อทางอีเมล

ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางอีเมล และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.7 คะแนน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม (มีคะแนนเฉลี่ย 4.6 คะแนน เท่ากัน) ช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน (มีคะแนนเฉลี่ย 4.5 คะแนนเท่ากัน) ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก (มีคะแนนเฉลี่ย 4.4 คะแนนเท่ากัน) ตามลำดับ (รายละเอียดในตาราง 2)

ตาราง 2 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ช่องทางติดต่อทางอีเมล)
จำแนกตามประเด็น (เรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุด)

| ประเด็น | คะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน) | ร้อยละ ของคะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ |
|---|--|---|
| 1. ความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางอีเมล | 4.7 | 93.7 |
| 2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | 4.7 | 93.3 |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | 4.6 | 92.5 |
| 4. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน | 4.6 | 92.3 |
| 5. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | 4.6 | 91.7 |
| 6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.6 | 91.3 |
| 7. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม | 4.6 | 91.2 |
| 8. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล | 4.5 | 90.5 |
| 9. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล | 4.5 | 90.5 |
| 10. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน | 4.5 | 89.6 |
| 11. ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 4.4 | 88.9 |
| 12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก | 4.4 | 88.7 |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม | 4.5 | 90.3 |

4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการข้อมูลไม่พึงพอใจรวมทั้งสองช่องทาง จำนวน 23 รายจากทั้งหมด 125 ราย คิดเป็น ร้อยละ 18.4 เมื่อพิจารณารายประเด็น ดังนี้

แผนภาพ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลไม่พึงพอใจ



ด้านขั้นตอน
จำนวน 10 ราย
(ร้อยละ 43.5)



ด้านข้อมูลสถิติ
จำนวน 8 ราย
(ร้อยละ 34.8)



ด้านระยะเวลา
จำนวน 6 ราย
(ร้อยละ 26.1)



ด้านเจ้าหน้าที่
จำนวน 3 ราย
(ร้อยละ 13.0)



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
จำนวน 1 ราย
(ร้อยละ 4.3)



ด้านอื่นๆ
จำนวน 2 ราย
(ร้อยละ 8.7)

โดยผู้รับบริการข้อมูลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) ด้านระยะเวลา - ใช้เวลาขอรายละเอียดค่อนข้างนาน
- ระยะเวลาการอนุมัติข้อมูลนานเกินไป
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ - บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่ทราบรายละเอียดข้อมูล
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - หนังสือใหม่ในห้องสมุดมีน้อย
- 4) ข้อมูลสถิติ - รวบรวมข้อมูลดิบ/ข้อมูลระดับย่อยชุดใหม่นาน
- ข้อมูลที่ได้รับยังไม่ตรงกับความต้องการ
- ข้อมูลล่าช้า
- จำนวนปีข้อมูลที่เคยเผยแพร่มีน้อยเกินไป
- ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล Geospatial Data ได้
- 5) ด้านอื่น ๆ - ควรเพิ่มหนังสือใหม่มากขึ้น
- ราคาข้อมูลดิบ/ข้อมูลระดับย่อยแพง

3.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการข้อมูลแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ด้านขั้นตอน
 - 1) ควรมีแนวทางการติดต่อผู้รับบริการในลักษณะต่อเนื่อง เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการ
- ด้านเจ้าหน้าที่
 - 1) อยากให้เจ้าหน้าที่ตอบหรือแนะนำข้อมูลที่ใกล้เคียงมากขึ้น
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1) อยากให้การขอข้อมูลดิบ/ข้อมูลระดับย่อย ทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มากขึ้น
 - 2) อยากให้มีขั้นตอนในการหาข้อมูลในเว็บไซต์ง่ายกว่านี้
- ด้านข้อมูลสถิติ
 - 1) อยากทราบรายละเอียดและคุณลักษณะของข้อมูลดิบ/ข้อมูลระดับย่อยต่าง ๆ ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติเปิดเผยได้
 - 2) อยากให้มีบริการข้อมูลสถิติย้อนหลัง 40 ปี
 - 3) อยากให้มีบริการข้อมูลระดับจังหวัด และระดับภาค มากขึ้น
 - 4) ไฟล์ข้อมูลในเว็บไซต์ส่วนใหญ่เปิดได้ไม่ครบ
 - 5) ไม่มีเอกสาร/วารสาร รายเดือนและรายปี

- ด้านอื่นๆ
 - 1) ควรลดราคาข้อมูลดิบ/ข้อมูลระดับย่อยและพัฒนานโยบาย Open Data
 - 2) ควรมีเทคโนโลยีมาช่วยนำเสนอการบริการ
 - 3) ควรมีการจัดบูธตามสถานการศึกษา
 - 4) อยากให้ห้องสมุดมีหนังสือวิชาการใหม่ให้บริการ
 - 5) อยากให้ห้องสมุดมีรายงานสำมะโน/สำรวจ เล่มปีเก่าๆ ให้บริการ
-

ภาคผนวก ก

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการติดต่อ

| ข้อมูลทั่วไป | รวม | | ช่องทาง | | | |
|--|------------|------------|-----------------|------------|-----------|------------|
| | | | ติดต่อด้วยตนเอง | | อีเมล | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. เพศ (ราย) | 125 | 100 | 62 | 100 | 63 | 100 |
| 1) ชาย | 51 | 40.8 | 33 | 53.2 | 18 | 28.6 |
| 2) หญิง | 74 | 59.2 | 29 | 46.8 | 45 | 71.4 |
| 2. อายุ (ราย) | 125 | 100 | 62 | 100 | 63 | 100 |
| 1) 15 – 19 ปี | 1 | 0.8 | 1 | 1.6 | - | - |
| 2) 20 – 29 ปี | 36 | 28.8 | 13 | 21.0 | 23 | 36.5 |
| 3) 30 – 39 ปี | 33 | 26.4 | 10 | 16.1 | 23 | 36.5 |
| 4) 40 – 49 ปี | 36 | 28.8 | 23 | 37.1 | 13 | 20.6 |
| 5) 50 – 59 ปี | 17 | 13.6 | 14 | 22.6 | 3 | 4.8 |
| 6) 60 ปีขึ้นไป | 2 | 1.6 | 1 | 1.6 | 1 | 1.6 |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด (ราย) | 125 | 100 | 62 | 100 | 63 | 100 |
| 1) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 5 | 4 | 4 | 6.5 | 1 | 1.6 |
| 2) ปริญญาตรี | 61 | 48.8 | 37 | 59.7 | 24 | 38.1 |
| 3) ปริญญาโทและสูงกว่า | 59 | 47.2 | 21 | 33.9 | 38 | 60.3 |
| 4. ประเภทผู้ใช้ข้อมูล (ราย) | 125 | 100 | 62 | 100 | 63 | 100 |
| 1) หน่วยงานราชการ กระทรวง/ทบวง/กรม | 57 | 45.6 | 42 | 67.7 | 15 | 23.8 |
| 2) หน่วยงานราชการอิสระ | 1 | 0.8 | - | - | 1 | 1.6 |
| 3) รัฐวิสาหกิจ | 4 | 3.2 | 1 | 1.6 | 3 | 4.8 |
| 4) องค์กรมหาชน | 2 | 1.6 | - | - | 2 | 3.2 |
| 5) บริษัทเอกชน | 9 | 7.2 | 4 | 6.5 | 5 | 7.9 |
| 6) องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม | 1 | 0.8 | - | - | 1 | 1.6 |
| 7) สถาบันการศึกษาของรัฐ | 25 | 20 | 6 | 9.7 | 19 | 30.2 |
| 8) สถาบันการศึกษาเอกชน | 2 | 1.6 | 1 | 1.6 | 1 | 1.6 |
| 9) สถาบันการศึกษาต่างประเทศ | 9 | 7.2 | 1 | 1.6 | 8 | 12.7 |
| 10) นักศึกษารัฐบาล | 5 | 4 | 3 | 4.8 | 2 | 3.2 |
| 11) นักศึกษาเอกชน | 4 | 3.2 | 3 | 4.8 | 1 | 1.6 |
| 12) นักศึกษาไทยที่กำลังศึกษาอยู่ที่ต่างประเทศ | 1 | 0.8 | - | - | 1 | 1.6 |
| 13) องค์กรระหว่างประเทศ / สถานทูต | 2 | 1.6 | - | - | 2 | 3.2 |
| 14) เอกชนต่างประเทศ | 1 | 0.8 | - | - | 1 | 1.6 |
| 15) อื่นๆ | 2 | 1.6 | 1 | 1.6 | 1 | 1.6 |
| 5. ประเภทการขอรับบริการ (ครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) | | | | | | |
| 1) บริการห้องสมุด | 53 | 42.4 | 53 | 85.5 | - | - |
| 2) บริการให้คำปรึกษา/ แนะนำ | 32 | 25.6 | 8 | 12.9 | 24 | 38.1 |

| ข้อมูลทั่วไป | รวม | | ช่องทาง | | | |
|--|-------|--------|-----------------|--------|-------|--------|
| | | | ติดต่อด้วยตนเอง | | อีเมล | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 3) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ | 11 | 8.8 | 2 | 3.2 | 9 | 14.3 |
| 4) บริการสำเนาข้อมูลดิบ | 25 | 20 | 4 | 6.5 | 21 | 33.3 |
| 5) บริการซื้อเอกสาร/ CD รายงานสถิติ | 5 | 4 | 2 | 3.2 | 3 | 4.8 |
| 6) บริการข้อมูลสถิติโครงการต่าง ๆ | 58 | 46.4 | 8 | 12.9 | 50 | 79.4 |
| 5.1 โครงการสำมะโน/สำรวจที่ให้บริการข้อมูล (ครั้ง) | | | | | | |
| ● สำมะโน/สำรวจ | | | | | | |
| 1) สำรวจภาวะการทำงานของประชากร | 13 | 10.4 | 4 | 6.4 | 9 | 14.3 |
| 2) สำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน | 12 | 9.6 | - | - | 12 | 19.2 |
| 3) สำรวจอนามัยและสวัสดิการ | 6 | 4.8 | - | - | 6 | 9.6 |
| 4) สำมะโนประชากรและเคหะ | 4 | 3.2 | 4 | 6.4 | - | - |
| 5) ประชากรแฝง | 4 | 3.2 | - | - | 4 | 6.4 |
| 6) สำมะโนอุตสาหกรรม | 3 | 2.4 | - | - | 3 | 4.8 |
| 7) สำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย | 3 | 2.4 | - | - | 3 | 4.8 |
| 8) สำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน | 2 | 1.6 | - | - | 2 | 3.2 |
| 9) สำรวจสถานการณเด็กและสตรีในประเทศไทย | 2 | 1.6 | - | - | 2 | 3.2 |
| 10) สำมะโนการเกษตร | 1 | 0.8 | 1 | 1.6 | - | - |
| 11) สำรวจพฤติกรรมการสูบบุหรี่ดื่มสุรา | 1 | 0.8 | - | - | 1 | 1.6 |
| 12) สำรวจสุขภาพจิต (ความสุข) คนไทย | 1 | 0.8 | - | - | 1 | 1.6 |
| 13) ประมวลผลพื้นที่ก่อสร้าง | 1 | 0.8 | - | - | 1 | 1.6 |
| 14) สำรวจความพิการ | 1 | 0.8 | - | - | 1 | 1.6 |
| 15) สำรวจการย้ายถิ่นของประชากร | 1 | 0.8 | - | - | 1 | 1.6 |
| 16) สำรวจที่พักแรม/สำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย | 1 | 0.8 | 1 | 1.6 | - | - |
| ● ข้อมูลสถิติสาขา | | | | | | |
| 17) สถิติประชากรศาสตร์ | 6 | 4.8 | - | - | 6 | 9.6 |
| 18) สถิติการท่องเที่ยวและกีฬา | 4 | 3.2 | - | - | 4 | 6.4 |
| 19) สถิติรายได้และรายจ่ายของครัวเรือน | 2 | 1.6 | - | - | 2 | 3.2 |
| 20) สถิติทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | 2 | 1.6 | - | - | 2 | 3.2 |
| 21) สถิติการเกษตร | 1 | 0.8 | 1 | 1.6 | - | - |
| ● ข้อมูลสถิติอื่นๆ | | | | | | |
| 22) ข้อมูลเชิงวิชาการและอื่น ๆ เช่น การสุ่มตัวอย่าง วัตถุประสงค์ Data Dictionary | 4 | 3.2 | 1 | 1.6 | 3 | 4.8 |
| 23) รายงานสถิติรายปีประเทศไทย | 4 | 3.2 | 1 | 1.6 | 3 | 4.8 |

| ข้อมูลทั่วไป | รวม | | ช่องทาง | | | |
|--|------------|--------------------------|-----------------|------------------------|-----------|--------------------------|
| | | | ติดต่อด้วยตนเอง | | อีเมล | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 24) รายงานสถิติจังหวัด | 2 | 1.6 | 2 | 3.2 | - | - |
| 6. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ (ครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) | | | | | | |
| 1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา | 13 | 10.4 | 5 | 8.1 | 8 | 12.7 |
| 2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ | 23 | 18.4 | 4 | 6.5 | 19 | 30.2 |
| 3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย | 53 | 42.4 | 15 | 24.2 | 38 | 60.3 |
| 4) เพื่อเพิ่มเติมความรู้ อ่านข่าวสาร | 39 | 31.2 | 32 | 51.6 | 7 | 11.1 |
| 5) ใช้ประกอบการทำงาน เช่น ประกอบการทำแผนงานขององค์กร ใช้ประกอบนำเสนอรายการโทรทัศน์ รายงานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม ฯลฯ | 16 | 12.8 | 6 | 9.7 | 10 | 15.9 |
| 7. ท่านเคยใช้บริการของ สสข. หรือไม่ (ราย) | 125 | 100 | 62 | 100 | 63 | 100 |
| 1) ไม่เคย | 56 | 44.8 | 23 | 37.1 | 33 | 52.4 |
| 2) เคย | 69 | 55.2 | 39 | 62.9 | 30 | 47.6 |
| | | เฉลี่ย 5.5 ครั้งต่อเดือน | | เฉลี่ย 7 ครั้งต่อเดือน | | เฉลี่ย 3.6 ครั้งต่อเดือน |
| 7.1 ช่องทาง/วิธีที่เคยใช้บริการของ สสข. (ครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) | | | | | | |
| 1) ติดต่อด้วยตนเอง | 46 | 36.8 | 28 | 71.8 | 18 | 34.6 |
| 2) โทรศัพท์/โทรสาร | 31 | 24.8 | 8 | 20.5 | 23 | 44.2 |
| 3) จดหมาย | 24 | 19.2 | - | - | 24 | 46.2 |
| 4) E-mail | 47 | 37.6 | 7 | 17.9 | 40 | 76.9 |
| 5) เว็บไซต์ www.nso.go.th | 50 | 40 | 22 | 56.4 | 28 | 53.8 |

ภาคผนวก ข

ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ
ของผู้รับบริการในช่องทางติดต่อด้วยตนเองและอีเมล
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 – มีนาคม 2563

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 31 มีนาคม 2563

จำแนกตามช่องทางติดต่อด้วยตนเองและอีเมล

| ประเด็นความพึงพอใจ | รวม | | ตุลาคม 2562 | | พฤศจิกายน 2562 | | ธันวาคม 2562 | | มกราคม 2563 | | กุมภาพันธ์ 2563 | | มีนาคม 2563 | |
|--|-------|--------|-------------|--------|----------------|--------|--------------|--------|-------------|--------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ความพึงพอใจโดยภาพรวม | 125 | 95.2 | 15 | 99.6 | 17 | 98.5 | 22 | 95.2 | 24 | 93.5 | 24 | 95.2 | 23 | 89.0 |
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมในช่องทางติดต่อด้วยตนเอง | 62 | 96.3 | 15 | 99.6 | 17 | 98.5 | 22 | 95.2 | 5 | 96.4 | 1 | 100 | 2 | 88.0 |
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | 62 | 95.8 | 15 | 98.6 | 17 | 98.4 | 22 | 95.1 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 86.7 |
| - ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 62 | 95.8 | 15 | 98.6 | 17 | 97.6 | 22 | 92.8 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |
| - ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 62 | 94.8 | 15 | 98.6 | 17 | 98.8 | 22 | 95.4 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 80.0 |
| - ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 62 | 96.8 | 15 | 98.6 | 17 | 98.8 | 22 | 97.2 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร | 62 | 98.3 | 15 | 99.5 | 17 | 98.8 | 22 | 98.1 | 5 | 100 | 1 | 100 | 2 | 93.3 |
| - ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 62 | 98.0 | 15 | 100 | 17 | 98.8 | 22 | 99.0 | 5 | 100 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |
| - ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 62 | 97.8 | 15 | 100 | 17 | 98.8 | 22 | 98.2 | 5 | 100 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |
| - ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 62 | 99.1 | 15 | 98.6 | 17 | 98.8 | 22 | 97.2 | 5 | 100 | 1 | 100 | 2 | 100 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 62 | 95.7 | 15 | 99.3 | 17 | 98.8 | 22 | 92.8 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 87.5 |
| - การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวก ต่อการใช้บริการ | 62 | 96.6 | 15 | 98.6 | 17 | 98.8 | 22 | 96.4 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |
| - มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet | 62 | 96.3 | 15 | 100 | 17 | 98.8 | 22 | 92.8 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |
| - ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | 62 | 94.2 | 15 | 98.6 | 17 | 98.8 | 22 | 91.8 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 80.0 |
| - ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย | 62 | 95.8 | 15 | 100 | 17 | 98.8 | 22 | 90.0 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |
| ด้านห้องสมุด | 62 | 93.9 | 15 | 100 | 17 | 98.2 | 22 | 90.9 | 5 | 94.0 | 1 | 100 | 2 | 80.0 |
| - จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ | 62 | 93.3 | 15 | 100 | 17 | 97.6 | 22 | 90.0 | 5 | 92.0 | 1 | 100 | 2 | 80.0 |
| - ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร | 62 | 94.4 | 15 | 100 | 17 | 98.8 | 22 | 91.8 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 80.0 |
| ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ | 62 | 96.3 | 15 | 100 | 17 | 98.08 | 22 | 96.0 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 88.0 |
| - ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน | 62 | 94.4 | 15 | 100 | 17 | 97.6 | 22 | 92.8 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 80.0 |
| - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ | 62 | 95.0 | 15 | 100 | 17 | 97.6 | 22 | 96.4 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 80.0 |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | 62 | 96.8 | 15 | 100 | 17 | 97.6 | 22 | 97.2 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |
| - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ | 62 | 96.9 | 15 | 100 | 17 | 98.8 | 22 | 96.4 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |
| - รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน | 62 | 98.7 | 15 | 100 | 17 | 98.8 | 22 | 97.2 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 100 |
| ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | 62 | 97.0 | 15 | 100 | 17 | 98.8 | 22 | 96.9 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |
| - ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | 62 | 97.0 | 15 | 100 | 17 | 98.8 | 22 | 97.2 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |
| - ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | 62 | 97.0 | 15 | 100 | 17 | 98.8 | 22 | 97.2 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |
| - ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ | 62 | 96.9 | 15 | 100 | 17 | 98.8 | 22 | 96.4 | 5 | 96.0 | 1 | 100 | 2 | 90.0 |

| ประเด็นความพึงพอใจ | รวม | | ตุลาคม 2562 | | พฤศจิกายน 2562 | | ธันวาคม 2562 | | มกราคม 2563 | | กุมภาพันธ์ 2563 | | มีนาคม 2563 | |
|---|-------|--------|-------------|--------|----------------|--------|--------------|--------|-------------|--------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมในช่องทาง E- Mail | 63 | 90.3 | | | | | | | 19 | 90.6 | 23 | 90.4 | 21 | 90.0 |
| - ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 62 | 88.9 | | | | | | | 19 | 89.4 | 22 | 87.2 | 21 | 90.0 |
| - ความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางอีเมล | 63 | 93.7 | | | | | | | 19 | 96.8 | 23 | 91.4 | 21 | 92.8 |
| - มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล | 62 | 90.5 | | | | | | | 19 | 90.6 | 22 | 91.0 | 21 | 90.0 |
| - ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | 63 | 91.7 | | | | | | | 19 | 92.6 | 23 | 94.0 | 21 | 88.4 |
| - ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม | 62 | 91.2 | | | | | | | 19 | 93.6 | 22 | 90.0 | 21 | 90.0 |
| - ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล | 62 | 90.5 | | | | | | | 19 | 92.6 | 22 | 89.0 | 21 | 90.0 |
| - ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | 62 | 93.3 | | | | | | | 19 | 93.6 | 22 | 92.8 | 21 | 93.4 |
| - รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน | 62 | 92.3 | | | | | | | 19 | 91.6 | 22 | 93.6 | 21 | 91.6 |
| - เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | 62 | 92.5 | | | | | | | 19 | 95.8 | 22 | 90.0 | 21 | 91.6 |
| - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก | 61 | 88.7 | | | | | | | 19 | 89.4 | 21 | 87.6 | 21 | 89.0 |
| - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ | 62 | 91.3 | | | | | | | 19 | 96.8 | 22 | 85.4 | 21 | 91.6 |
| - ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน | 62 | 89.6 | | | | | | | 19 | 90.6 | 22 | 88.2 | 21 | 90.0 |

หมายเหตุ : การสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวมในช่องทาง E- Mail เริ่มทำการสำรวจเดือน มกราคม 2563

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ช่องทางติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ
กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ



การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ 2563

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 / ทบวง / กรม | <input type="radio"/> 2) หน่วยงานราชการอิสระ | <input type="radio"/> 3) รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="radio"/> 4) องค์การมหาชน | <input type="radio"/> 5) บริษัท/ห้าง/ร้าน | <input type="radio"/> 6) องค์การ 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) องค์การระหว่างประเทศ / 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 มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ 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 | | | | | ไม่ได้ใช้ บริการ |
|---|--------------------|-------------|---|----------------|-----------------------|---------------------|
| | พอใจ มาก (5) | พอใจ (4) | พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจ มาก (1) | |
| 13.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ | | | | | | |
| 13.5 รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน | | | | | | |
| 14. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | | | | | | |
| 14.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | | | | | | |
| 14.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | | | | | | |
| 14.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงาน สถิติแห่งชาติ | | | | | | |

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)

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของช่องทางอีเมล ประจำปีงบประมาณ 2563

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 / ทบวง / กรม | <input type="radio"/> 2) หน่วยงานราชการอิสระ | <input type="radio"/> 3) รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="radio"/> 4) องค์การมหาชน | <input type="radio"/> 5) บริษัท/ห้าง/ร้าน | <input type="radio"/> 6) องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม |
| <input type="radio"/> 7) สถาบันการศึกษาของรัฐ | <input type="radio"/> 8) สถาบันการศึกษาเอกชน | <input type="radio"/> 9) สถาบันการศึกษาต่างประเทศ |
| <input type="radio"/> 10) นักศึกษารัฐบาล | <input type="radio"/> 11) นักศึกษาเอกชน | <input type="radio"/> 12) นักศึกษาต่างประเทศ |
| <input type="radio"/> 13) องค์กรระหว่างประเทศ / สถานทูต | <input type="radio"/> 14) เอกชนต่างประเทศ | <input type="radio"/> 15) อื่น ๆ ระบุ |
| 7 ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| <input type="radio"/> 1) บริการให้คำปรึกษา/แนะนำ | <input type="radio"/> 2) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ | <input type="radio"/> 3) บริการสำเนาข้อมูลระดับย่อย |
| <input type="radio"/> 4) บริการซื้อเอกสาร / CD รายงานสถิติ | <input type="radio"/> 5) 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 | | | | | ไม่ได้ใช้บริการ |
|---|------------------|-------------|---|----------------|-----------------------|-----------------|
| | พอใจมาก (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 ง

ป้าย QR- Code สำหรับให้ผู้รับบริการข้อมูล
ที่ติดต่อรับบริการด้วยตนเองตอบแบบสอบถามออนไลน์

ขอความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพ





เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติให้ดียิ่งขึ้น
และเป็นช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ





สแกน QR Code ที่นี่



สนใจข้อมูลเพิ่มเติม
ติดตามได้ที่
www.nso.go.th

 FACEBOOK
nsoofthailand
 INSTAGRAM
nsoofthailand

 TWITTER
nsoofthailand
 LINE
nsoofthailand



 สำนักงานสถิติแห่งชาติ
National Statistical Office





สำนักงานสิทธิแห่งชาติ