



## รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

## การให้บริการข้อมูลสถิติ

(เดือนเมษายน – กันยายน 2563) ช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยช่องทางอีเมล

รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้นห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

รายงาน  
การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ  
ของบุคลากรงานด้านบริการและเผยแพร่ข้อมูล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การประเมินผลรอบที่ 2 (เดือนเมษายน – กันยายน 2563)



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

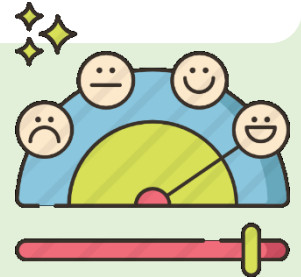
รายงานฉบับนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น  
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับการอนุญาต

# ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 2

ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติฯ จากผู้ที่มาติดต่อในช่องทางทางอีเมล ประจำปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 2 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563) ผลสำรวจดังนี้

ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจ  
การให้บริการในภาพรวม

90.3



สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ 5 อันดับแรก

ร้อยละ

1	เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	93.7
2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	92.7
3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	92.0
4	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	91.3
5	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	91.0



หมายเหตุ: เป็นการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้ที่มาติดต่อทางอีเมล เท่านั้นส่วนการให้บริการข้อมูลสถิติด้วยตนเองส่วนช่องทางติดต่อด้วยตนเองไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

## 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	6
4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	7
4.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	7
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการช่องทางอีเมล ตั้งแต่เดือน 1 เมษายน – 30 กันยายน 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 2 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2563) ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในด้านต่าง 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 2 ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน 2563 มีรายละเอียด ดังนี้

### 3.1 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

สำหรับการสำรวจนี้ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้รับบริการข้อมูล อาทิ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน องค์กร/สถาบัน/มูลนิธิ/สมาคม สถาบันการศึกษา นิสิต/นักศึกษา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ฯลฯ มีจำนวนทั้งสิ้น 88 รายมาจากช่องทางอีเมลทั้งหมด ส่วนช่องทางติดต่อด้วยตนเองไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พร้อมทั้งรัฐบาลได้ขอความร่วมมือประชาชนหลีกเลี่ยงรวมกลุ่มกับผู้คนหมู่มาก และสั่งให้ปิดการให้บริการห้องสมุด

### 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จากลิงก์ URL ในอีเมลที่ตอบกลับการให้บริการข้อมูล (URL: <https://docs.google.com/forms/d/1tZ4ldKGQ0XF4kbvbt7-ZxYgtI9DpnDRls8dUQlvq70/edit>)

### 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 ด้านขั้นตอนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะช่องทางติดต่อด้วยตนเอง) และด้านเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

### 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 88 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563) มาจากช่องทางอีเมลทั้งหมด เนื่องจากในช่วงเดือนเมษายน – กันยายน 2563 อยู่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำนักงานสถิติแห่งชาติประกาศงดการให้บริการห้องสมุด รัฐบาลขอความร่วมมือจากประชาชนลดการเดินทางไปยังที่ต่างๆ ตลอดจนส่งเสริมให้ติดต่อสื่อสารกันในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทำให้ในช่วงที่ผ่านมาไม่มีจำนวนผู้รับบริการติดต่อใช้บริการด้วยตนเอง

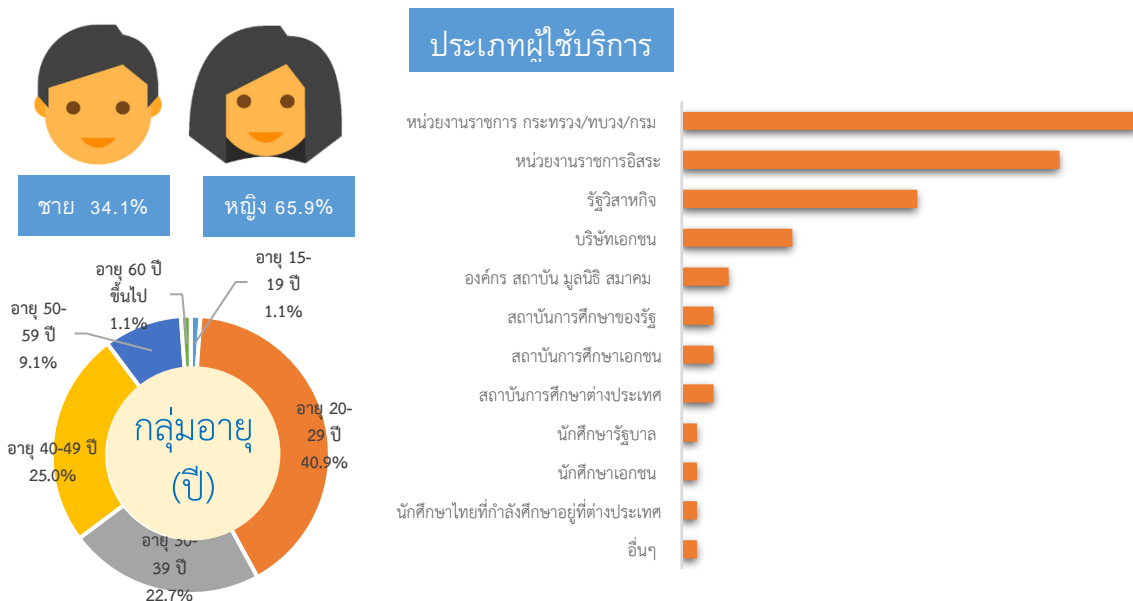
#### 4. ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน 2563) ดังนี้

##### 4.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้รับบริการข้อมูลสถิติที่ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 88 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่า เป็นนักเรียน/นักศึกษา และหน่วยงานราชการ กระทรวง/ทบวง/กรม (รายละเอียดดังภาพที่ 1)

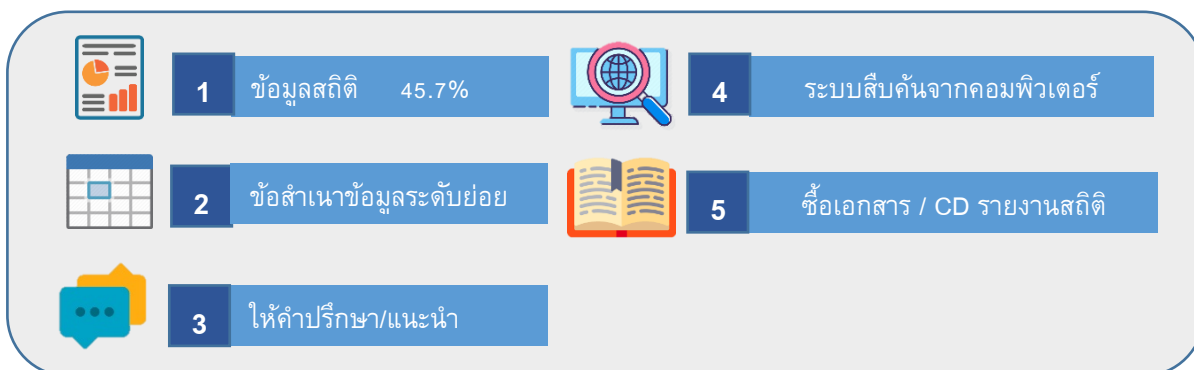
ภาพที่ 1 ข้อมูลทั่วไป



##### 4.2 ประเภทการขอรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ผู้รับบริการข้อมูลใช้บริการข้อมูลสถิติมากที่สุด จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ สำเนาข้อมูลระดับย่อย (36 ราย ร้อยละ 20.8) ให้คำปรึกษา/แนะนำ (25 ราย ร้อยละ 14.5) ระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ (21 ราย ร้อยละ 12.1) และซื้อเอกสาร / CD รายงานสถิติ (12 ราย ร้อยละ 6.9) ตามลำดับ (รายละเอียดดังภาพที่ 2)

ภาพที่ 2 ประเภทการขอรับบริการที่มีผู้รับบริการมากที่สุด



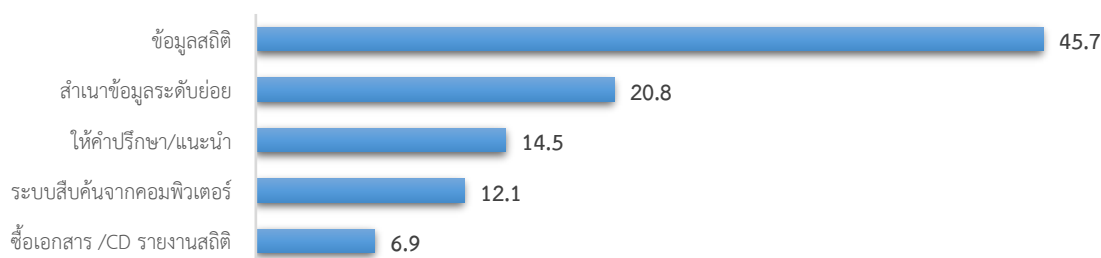


โดยข้อมูลสถิติที่ผู้รับบริการขอรับบริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1. สสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ร้อยละ 14.6
2. สถิติประชากรศาสตร์ ประชากรและเคหะ ร้อยละ 13.5
3. สสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ร้อยละ 9.0
4. สถิติรายได้และรายจ่ายของครัวเรือน ร้อยละ 7.9
5. สถิติสาขาแรงงาน ร้อยละ 5.6

เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้รับบริการข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการเกือบทุกประเภทส่วนใหญ่ใช้บริการข้อมูลสถิติ

ภาพที่ 3 ประเภทการขอรับบริการที่มีผู้รับบริการ



#### 4.3 วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้

ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 31.5) นำข้อมูลไปใช้ประกอบการทำงาน รองลงมาคือ ไปใช้ในการศึกษาวิจัย (ร้อยละ 28.2) ทำรายงานประกอบการศึกษา (ร้อยละ 21.0) ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 16.1) และอื่นๆ (ร้อยละ 3.2) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัท/ห้าง/ร้าน ส่วนใหญ่นำข้อมูลไปใช้ประกอบการทำงาน สถาบันการศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ นำข้อมูลไปใช้ประกอบการศึกษาวิจัย ส่วนสถาบันการศึกษาของรัฐและนักเรียนต่างประเทศ ส่วนใหญ่นำข้อมูลไปใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

#### 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 90.3 หรือได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คะแนนจาก 5 คะแนน

ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.7 คะแนน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก (มีคะแนนเฉลี่ย 4.6 คะแนนเท่ากัน) ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีช่องทางการเลือกใช้บริการ ได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล มีความสะดวกในการใช้บริการ ผ่านช่องทางอีเมล มีความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม และประชาชนรับทราบข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน (มีคะแนนเฉลี่ย 4.5 คะแนนเท่ากัน) มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงมีความคล่องตัวและได้รับการที่ตรงตามความต้องการ (มีคะแนนเฉลี่ย 4.4 คะแนนเท่ากัน) ตามลำดับ (รายละเอียดในตาราง 1)

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ช่องทางติดต่อทางอีเมล) จำแนกตามประเด็น (เรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุด)

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.7	93.7
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.6	92.7
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	4.6	92.0
4. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.5	91.3
5. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล	4.5	91.0
6. ความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางอีเมล	4.5	90.7
7. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม	4.5	89.7
8. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน	4.5	89.3
9. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน	4.4	89.3
10. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล	4.4	89.3
11. ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.4	88.0
12. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.3	86.7
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	<b>4.48</b>	<b>90.3</b>

## 4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการข้อมูลไม่พึงพอใจรวมทั้งสองช่องทาง จำนวน 45 รายจากทั้งหมด 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.14 เมื่อพิจารณารายประเด็น ดังนี้

### แผนภาพ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลไม่พึงพอใจ



ด้านระยะเวลา  
จำนวน 16 ราย  
(ร้อยละ 35.6)



ด้านขั้นตอน  
จำนวน 12 ราย  
(ร้อยละ 26.7)



ด้านอื่นๆ  
จำนวน 10 ราย  
(ร้อยละ 22.2)



ด้านเจ้าหน้าที่  
จำนวน 7 ราย  
(ร้อยละ 15.6)

โดยผู้รับบริการข้อมูลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) ด้านระยะเวลา - การทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลทำให้ใช้เวลานานในการได้ข้อมูลช้ากว่าเดิม
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - การค้นหาข้อมูลในหน้าเว็บไซต์หายากและข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน
- 4) ข้อมูลสถิติ - ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน  
- ข้อมูลไม่ครบถ้วน เนื่องจากไม่มีข้อมูลของหน่วยงานอื่นมารวมกันที่เว็บไซต์ของสสช.  
- ข้อมูลที่ได้รับยังไม่ตรงกับความต้องการ

## 3.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการข้อมูลแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ด้านขั้นตอน
  - 1) กรณีมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในรูปแบบ รบกวนแนะนำให้กับผู้สั่งซื้อได้ทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจ
  - 2) การติดต่อซื้อออนไลน์ ควรมีขั้นตอนที่ง่าย
  - 3) มีลิงค์ให้ตรวจสอบสถานะและระยะเวลา
- ด้านเจ้าหน้าที่
  - 1) อยากให้เจ้าหน้าที่ตอบหรือแนะนำข้อมูลที่ใกล้เคียงมากขึ้น
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 1) ใช้ระบบสมัครออนไลน์ แล้วให้อนุญาตในการเข้าถึงข้อมูล
  - 2) พัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลที่ทันสมัย

- ด้านข้อมูลสถิติ
    - 1) อยากให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล / การประมวลผลข้อมูล ที่รวดเร็วเพื่อที่จะมีข้อมูลที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
    - 2) อยากได้ข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนถึงระดับตำบล
  - ด้านอื่นๆ
    - 1) การพัฒนานโยบาย Open Data
    - 2) การค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ค้นหายาก / ซ้ำซ้อน/เกิด error บ่อย ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยตนเองอยากติดต่อเจ้าหน้าที่ในการได้มาซึ่งข้อมูล
-

ภาคผนวก ก

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ (ราย)</b>	<b>88</b>	<b>100</b>
1) ชาย	30	34.1
2) หญิง	58	65.9
<b>2. อายุ (ราย)</b>	<b>88</b>	<b>100</b>
1) 15 – 19 ปี	1	1.1
2) 20 – 29 ปี	36	40.9
3) 30 – 39 ปี	20	22.7
4) 40 – 49 ปี	22	25.0
5) 50 – 59 ปี	8	9.1
6) 60 ปีขึ้นไป	1	1.1
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด (ราย)</b>	<b>88</b>	<b>100</b>
1) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	4	4.5
2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1	1.1
3) ปริญญาตรี	31	35.2
4) ปริญญาโทและสูงกว่า	52	59.1
<b>4. ประเภทผู้ใช้ข้อมูล (ราย)</b>	<b>88</b>	<b>100</b>
1) หน่วยงานราชการ กระทรวง/ทบวง/กรม	24	27.3
2) หน่วยงานราชการอิสระ	2	2.3
3) รัฐวิสาหกิจ	2	2.3
4) บริษัทเอกชน	15	17.0
5) องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม	1	1.1
6) สถาบันการศึกษาของรัฐ	29	33.0
7) สถาบันการศึกษาเอกชน	1	1.1
8) สถาบันการศึกษาต่างประเทศ	3	3.4
9) นักศึกษารัฐบาล	7	8.0
10) นักศึกษาเอกชน	1	1.1
11) นักศึกษาไทยที่กำลังศึกษาอยู่ที่ต่างประเทศ	2	2.3
12) อื่นๆ	1	1.1
<b>5. ประเภทการขอรับบริการ</b>		
2) บริการให้คำปรึกษา/ แนะนำ	25	26.6
3) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์	21	22.3
4) บริการข้อมูลระดับย่อย	36	38.3
5) บริการซื้อเอกสาร/ CD รายงานสถิติ	15	2.8

ข้อมูลทั่วไป	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>5.1 โครงการสำมะโน/สำรวจที่ให้บริการข้อมูล (ครั้ง)</b>		
<b>● สำมะโน/สำรวจ</b>		
1) สำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน	13	14.6
2) สำรวจภาวะการทำงานของประชากร	8	9.0
3) สำรวจอนามัยและสวัสดิการ	4	4.5
4) สำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน	3	3.4
5) สำรวจพฤติกรรม การสูบบุหรี่และดื่มสุรา	3	3.4
6) สำมะโนประชากรและเคหะ	2	2.2
7) สำมะโนอุตสาหกรรม	2	2.2
8) สำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศ	2	2.2
9) สำรวจประมวลข้อมูลพื้นที่การก่อสร้าง	2	2.2
10) สำรวจสถานการณ์เด็กและสตรีในประเทศไทย	2	2.2
11) สำรวจการย้ายถิ่น	1	1.1
12) สำรวจประชากรแฝงในประเทศไทย	1	1.1
13) สำรวจภาวะการณั้ครองชีพของข้าราชการพลเรือนสามัญ	1	1.1
14) สำรวจยอดขายรายไตรมาส	1	1.1
15) สำรวจแรงงานนอกระบบ	1	1.1
16) สำรวจพยาบาลเอกชน	1	1.1
17) สำรวจอนามัยการเจริญพันธุ์	1	1.1
<b>● ข้อมูลสถิติสาขา</b>		
1) สถิติประชากรศาสตร์ประชากรและเคหะ	12	13.5
2) สถิติรายได้และรายจ่ายของครัวเรือน	7	7.9
3) สถิติสาขาแรงงาน	5	5.6
4) สถิติเกษตรและประมง	4	4.5
5) สถิติการศึกษา	1	1.1
6) สถิติจังหวัดระยอง	1	1.1
7) สถิติทางการ 21 สาขา	1	1.1
8) สถิติพลังงาน	1	1.1
9) สถิติยุติธรรมความมั่นคงการเมืองและการปกครอง	1	1.1
10) สถิติสาขาการท่องเที่ยวและกีฬา เช่น จำนวนนักท่องเที่ยวที่พำนักยาว	1	1.1
11) สถิติสาขาการศึกษา	1	1.1
12) สถิติสุขภาพ	1	1.1

ข้อมูลทั่วไป	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
13) สถิติอุตสาหกรรม	1	1.1
<b>6) วัตถุประสงค์ในการนำไปใช้</b>		
1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	26	21.0
2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	20	16.1
3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย	35	28.2
4) ใช้ประกอบการทำงาน	39	31.5
5) อื่นๆ	4	3.2
<b>7. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่ (ราย)</b>	<b>88</b>	<b>100</b>
1) ไม่เคย	48	54.5
2) เคย	40	45.5
<b>8. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่ (ราย)</b>	<b>88</b>	<b>100</b>
1) ติดต่อด้วยตนเอง	22	15.2
2) โทรศัพท์/โทรสาร	22	15.2
3) จดหมาย	26	17.9
4) E-mail	39	24.8



ภาคผนวก ข

ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

ของผู้รับบริการในช่องทางติดต่อด้วยอีเมล

ตั้งแต่เดือน เมษายน 2563 - กันยายน 2563

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

จำแนกตามช่องทางติดต่อด้วยอีเมล

ประเด็นความพึงพอใจ	รวม		เมษายน 2563		พฤษภาคม 2563		มิถุนายน 2563		กรกฎาคม 2563		สิงหาคม 2563		กันยายน 2563	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยภาพรวมในช่องทาง E- Mail	88	90.3	11	86.3	17	88.2	12	90.0	11	93.8	12	95.5	25	88.0
- ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	88	88.0	11	84.0	17	86.0	12	86.0	11	90.0	12	96	25	86.0
- ความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางอีเมล	88	90.7	11	90.7	17	92.0	12	94.0	11	92.0	12	94	25	88.0
- มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล	88	91.0	11	88.0	17	86.0	12	90.0	11	96.0	12	96	25	90.0
- ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	88	86.7	11	78.0	17	84.0	12	86.0	11	94.0	12	94	25	84.0
- ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม	88	89.7	11	84.0	17	92.0	12	88.0	11	92.0	12	94	25	88.0
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล	88	89.3	11	88.0	17	88.0	12	92.0	11	94.0	12	92	25	82.0
- ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	88	91.3	11	90.0	17	90.0	12	92.0	11	96.0	12	94	25	86.0
- รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน	86	89.3	11	84.0	17	86.0	12	86.0	11	92.0	10	98	25	90.0
- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	88	93.7	11	94.0	17	88.0	12	92.0	11	98.0	12	98	25	92.0
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	87	92.0	11	92.0	17	88.0	12	92.0	11	96.0	11	98	25	90.0
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	87	92.7	11	90.0	17	90.0	12	92.0	11	94.0	11	98	25	92.0
- ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน	88	89.3	11	84.0	17	88.0	12	90.0	11	92.0	12	94	25	88.0

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

ช่องทางติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ

กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ



การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ 2563

โปรดกรอกข้อความ และทำเครื่องหมาย / ลงใน  ส่วนที่ 1,2 และ 3 ให้ครบถ้วน

<b>ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์</b> (กรุณาใส่เครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ)		
วันที่.....		
1 ชื่อ-นามสกุล ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....e-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) องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม
<input type="radio"/> 7) สถาบันการศึกษาของรัฐ	<input type="radio"/> 8) สถาบันการศึกษาเอกชน	<input type="radio"/> 9) สถาบันการศึกษาต่างประเทศ
<input type="radio"/> 10) นักศึกษารัฐบาล	<input type="radio"/> 11) นักศึกษาเอกชน	<input type="radio"/> 12) นักศึกษาต่างประเทศ
<input type="radio"/> 13) องค์กรระหว่างประเทศ / สถานทูต	<input type="radio"/> 14) เอกชนต่างประเทศ	<input type="radio"/> 15) อื่น ๆ ระบุ .....
6 ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
<input type="radio"/> 1) บริการห้องสมุด	<input type="radio"/> 2) บริการให้คำปรึกษา/แนะนำ	<input type="radio"/> 3) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์
<input type="radio"/> 4) บริการสำเนาข้อมูลระดับย่อย	<input type="radio"/> 5) บริการซื้อเอกสาร / CD รายงานสถิติ	
<input type="radio"/> 6) บริการข้อมูลสถิติ โครงการ .....		
7. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้		
<input type="radio"/> 1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	<input type="radio"/> 2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	<input type="radio"/> 3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย
<input type="radio"/> 4) เพื่อประกอบการทำงาน	<input type="radio"/> 5) อื่น ๆ (ระบุ) .....	

**8. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่**

1) ไม่เคย                       2) เคย

**8.1 หาก “เคย” ท่านเคยใช้บริการบ่อยเพียงใด**

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

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

**8.2 ท่านเคยใช้บริการของ สสช. โดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

1) ติดต่อด้วยตนเอง                       2) โทรศัพท์ / โทรสาร                       3) จดหมาย/หนังสือ

4) E-mail                       5) ทางเว็บไซต์ [www.nso.go.th](http://www.nso.go.th)

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น					ไม่ได้ใช้บริการ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	
<b>9. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
9.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
9.2 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
9.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ						
<b>10. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร</b>						
10.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
10.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
10.3 ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
<b>11. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
11.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ						
11.2 มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet						
11.3 ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ						
11.4 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
<b>12. ด้านห้องสมุด</b>						
12.1 จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ						
12.2 ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร						
<b>13. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>						
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						
<b>14. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						
14.1 ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ						
14.2 ได้รับการที่คุ้มค่า 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

<b>ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์</b> (กรุณาใส่เครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ)		
วันที่.....		
1 ชื่อ-นามสกุล ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....e-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					ไม่ได้ใช้ บริการ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	
1. ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
2. ความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางอีเมล						
3. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล						
4. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม						
6. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล						
7. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์						
8. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน						
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี						
10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ						
12. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน						
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม</b>						

**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



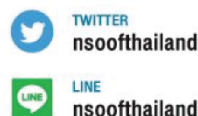
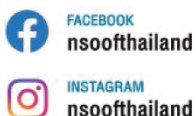
เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติให้ดียิ่งขึ้น  
และเป็นช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ



สแกน QR Code ที่นี่



สนใจข้อมูลเพิ่มเติม  
ติดตามได้ที่  
[www.nso.go.th](http://www.nso.go.th)





สำนักงานสถิติแห่งชาติ