

# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ 2565

(1 ตุลาคม 2564 – 31 มีนาคม 2565)

สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการข้อมูลสถิติประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 ช่องทาง ได้แก่ ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ จดหมาย/อีเมลล์ โอน และได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสถิติ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 31 มีนาคม 2565 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้รับบริการข้อมูลสถิติที่มาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 15 ราย และผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 113 ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสถิติสรุปได้ดังนี้

## 1. ผู้รับบริการข้อมูลสถิติที่มาติดต่อด้วยตนเอง

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ผู้มารับบริการข้อมูลสถิติเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 และเพศชาย ร้อยละ 46.7
- ผู้มารับบริการข้อมูลสถิติส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 53.3 อายุ 20 - 29 ปี ร้อยละ 40.0 และอายุ 50 - 59 ปี ร้อยละ 6.7
- ระดับการศึกษา ผู้มารับบริการข้อมูลสถิติส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคน
- ประเภทผู้มารับบริการข้อมูลสถิติ เป็นหน่วยงานราชการ ร้อยละ 93.3 และหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 6.7
- วัตถุประสงค์ ผู้มารับบริการข้อมูลสถิติทุกคนนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการทำงาน
- ช่องทาง/วิธีการติดต่อขอรับบริการข้อมูลสถิติ ส่วนใหญ่จะติดต่อขอรับข้อมูลด้วยตัวเอง ร้อยละ 53.3 และติดต่อทางโทรศัพท์ ร้อยละ 46.7

### 1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้มารับบริการข้อมูลสถิติสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 84.4 หรือมีคะแนนเฉลี่ย 4.8 คะแนน หากพิจารณาแต่ละประเด็นผู้รับบริการข้อมูลสถิติมีความพึงพอใจดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดถึงมากที่สุดทุกประเด็นย่อย คือ มีขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด (4.9 คะแนนเท่ากัน) ส่วนความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (4.8 คะแนน)

2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดถึงมากที่สุดทุกประเด็นย่อย คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน (4.9 คะแนนเท่ากัน)

3) สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจของทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ จดหมาย e-mail line สูงที่สุด (4.9 คะแนน) รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย (4.8 คะแนน) ความเพียงพอ และความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ (4.7 คะแนน) และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ (4.6 คะแนน)

ตารางร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสถิติสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ในประเด็นต่างๆ

| ประเด็น   | ระดับความพึงพอใจ |             |          |          |            | คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน) |
|---|------------------|-------------|----------|----------|------------|---------------------------------------|
|   | มากที่สุด        | มาก         | ปานกลาง  | น้อย     | น้อยที่สุด |                                       |
|   | (5)              | (4)         | (3)      | (2)      | (1)        |                                       |
| <b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>                                   | <b>84.4</b>      | <b>15.6</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b>   | <b>4.8</b>                            |
| <b>1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                     | <b>86.7</b>      | <b>13.3</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b>   | <b>4.9</b>                            |
| 1) ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                 | 93.3             | 7.0         | -        | -        | -          | 4.9                                   |
| 2) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                               | 87.0             | 13.0        | -        | -        | -          | 4.9                                   |
| 3) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ               | 80.0             | 20.0        | -        | -        | -          | 4.8                                   |
| <b>2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>   | <b>92.0</b>      | <b>8.0</b>  | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b>   | <b>4.9</b>                            |
| 1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                         | 93.3             | 6.7         | -        | -        | -          | 4.9                                   |
| 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่       | 93.3             | 6.7         | -        | -        | -          | 4.9                                   |
| 3) ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                     | 93.3             | 6.7         | -        | -        | -          | 4.9                                   |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ  | 93.3             | 6.7         | -        | -        | -          | 4.9                                   |
| 5) รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน                     | 86.7             | 13.3        | -        | -        | -          | 4.9                                   |
| <b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  | <b>73.3</b>      | <b>26.7</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b>   | <b>4.7</b>                            |
| 1) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ      | 60.0             | 40.0        | -        | -        | -          | 4.6                                   |
| 2) มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ จดหมาย e-mail line | 86.7             | 13.3        | -        | -        | -          | 4.9                                   |
| 3) ความเพียงพอ และความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ            | 66.7             | 33.3        | -        | -        | -          | 4.7                                   |
| 4) ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย      | 80.0             | 20.0        | -        | -        | -          | 4.8                                   |

### 1.3. ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ

- ไม่มีข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการข้อมูลที่ตอบแบบสอบถาม -

## 2. สถิติผู้เข้าใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

ที่ <http://www.oic.go.th/infocenter38/3822>

2.1 สถิติผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งสิ้น 476 ครั้ง และสถิติการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 133 ครั้ง

| เดือน    | จำนวนผู้เข้าใช้บริการ (ครั้ง) | จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ (ครั้ง) |
|----------|-------------------------------|--|
| ต.ค. 64  | 53                            | 22                                     |
| พ.ย. 64  | 70                            | 19                                     |
| ธ.ค. 64  | 67                            | 21                                     |
| ม.ค. 65  | 90                            | 20                                     |
| ก.พ. 65  | 96                            | 15                                     |
| มี.ค. 65 | 100                           | 16                                     |
| รวม      | 476                           | 113                                    |

2.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานอิเล็กทรอนิกส์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จำนวนทั้งสิ้น 113 ครั้ง พึงพอใจมาก คิดเป็น 84.1% และพึงพอใจ คิดเป็น 15.9%

| ความพึงพอใจศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ | 1= พึงพอใจมาก | 2= พึงพอใจ   | 3= ควรปรับปรุง |
|--|---------------|--------------|----------------|
| 1 ต.ค. 64 – 31 มี.ค. 65<br>(113 ราย)           | (84.1)<br>95  | (15.9)<br>18 | (0.0)<br>0     |

2.3 สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (ผู้รับความคิดเห็น) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ และกระดานข้อคิดเห็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ <http://www.oic.go.th/infocenter38/3822>

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็นในการบริการข้อมูลช่องทางใด

### 3. สถิติการให้บริการข้อมูลช่องทางต่างๆ

- ผู้ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์) สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8,044 ครั้ง ผู้รับบริการอื่นๆ (ไลน์, เฟซบุ๊ก) 2,470 ครั้ง หนังสือ 460 ครั้ง ติดต่อด้วยตนเอง 9 ครั้ง และโทรศัพท์ 8 ครั้ง

| สถานะผู้ให้บริการ   | รวม    | เว็บไซต์ | ตนเอง | โทรศัพท์ | อีเมลล์ | หนังสือ | อื่นๆ (ไลน์ เฟซบุ๊ก) |
|---------------------|--------|----------|-------|----------|---------|---------|----------------------|
| 1. ประชาชน          | 10,514 | 8,044    | -     | -        | -       | -       | -                    |
| 2. หน่วยงานราชการ   | 458    | -        | 8     | 7        | -       | 443     | 2,470                |
| 3. เอกชน            | 19     | -        | 1     | 1        | -       | 17      |                      |
| 4. นักเรียนนักศึกษา | -      | -        | -     | -        | -       | -       |                      |
| รวม                 | 10,991 | 8,044    | 9     | 8        | -       | 460     | 2,470                |

- สถิติที่มีผู้เข้าชมมากที่สุด คือ infographic สถิติเพื่อประชาชน จำนวนที่เข้าชม 978 ครั้ง รองลงมา คือ ข้อมูลสถิติสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) จำนวนที่เข้าชม 520 ครั้ง สถิติที่น่าสนใจ จำนวนที่เข้าชม 328 ครั้ง รายงานผลการแพร่ระบาดของโควิด -19 จำนวนที่เข้าชม 97 ครั้ง และการถอดบทเรียน โควิด -19 จำนวนที่เข้าชม 61 ครั้ง

| เดือน     | สถิติจำนวนผู้เข้าชมเรื่องทีบริการในเว็บไซต์ (ครั้ง) |   |                 |                       |                                  |
|-----------|---|---|-----------------|-----------------------|----------------------------------|
|           | Infographic สถิติเพื่อประชาชน                       | ข้อมูลสถิติสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) | สถิติที่น่าสนใจ | การถอดบทเรียนโควิด-19 | รายงานผลการแพร่ระบาดของโควิด -19 |
| ต.ค. 64   | 136   | 82                                      | 96              | 40                    | 22                               |
| พ.ย. 64   | 178   | 144                                     | 177             | 5                     | 35                               |
| ธ.ค. 64   | 179   | 12                                      | 98              | 2                     | 10                               |
| ม.ค. 65   | 155   | 25                                      | 43              | 4                     | 8                                |
| ก.พ. 65   | 150   | 30                                      | 51              | 5                     | 10                               |
| มี.ค. 65. | 180   | 35                                      | 55              | 5                     | 12                               |
| รวม       | 978   | 328                                     | 520             | 61                    | 97                               |

### 4. ความพึงพอใจต่อการใช้เว็บไซต์สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้เว็บไซต์สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนทั้งสิ้น 16 ครั้ง มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็น 93.8% และพึงพอใจปานกลาง คิดเป็น 6.2%

| ความพึงพอใจต่อการใช้เว็บไซต์สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด | ระดับความพึงพอใจ |            |            |
|--|------------------|------------|------------|
|  | มาก              | ปานกลาง    | น้อย       |
| 1 ต.ค. 64 – 31 มี.ค. 65<br>(16 ราย)                      | (93.8)<br>15     | (6.2)<br>1 | (0.0)<br>0 |