

## สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสถิติ ที่มีต่อสำนักงานสถิติจังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2562

สำนักงานสถิติจังหวัดนครปฐม ได้ทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสถิติที่มีต่อสำนักงานสถิติจังหวัดนครปฐม เพื่อพัฒนาการให้บริการข้อมูลสถิติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นผลการสำรวจสรุปได้ ดังนี้

### 1. ข้อมูลผู้รับบริการ

#### 1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 31.1 เป็นเพศหญิงร้อยละ 68.9 และมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยจำแนกตามกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 38.4 รองลงมาคือ อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 31.4 อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 25.2 อายุ 50-59 ปี ร้อยละ 3.1 และอายุ 15-19 ปี ร้อยละ 1.9 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.7 รองลงระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.8 และอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 21.4 สถานภาพการทำงานของผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 67.5 และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 32.5

ตาราง 1 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	<b>100.0</b>
ชาย	31.1
หญิง	68.9
<b>อายุ</b>	<b>100.0</b>
15-19	1.9
20-29 ปี	25.2
30-39 ปี	38.4
40-49 ปี	31.4
50-59 ปี	3.1
60 ปีขึ้นไป	-
<b>การศึกษา</b>	<b>100.0</b>
ประถมศึกษา	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1.1
อนุปริญญา/ปวส.	21.4
ปริญญาตรี	47.7
สูงกว่าปริญญาตรี	29.8

ตาราง 1 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
สถานภาพการทำงาน	100.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/ช่วยธุรกิจ	-
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	-
เกษตรกร	-
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	-
แม่บ้าน	-
นักเรียน/นักศึกษา	32.5

## 2. การใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติจังหวัดนครปฐม

### 2.1 การเคยใช้บริการข้อมูลสถิติ

ผลการตอบสัมภาษณ์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการข้อมูลสถิติ โดยให้เหตุผลว่าไม่มีความจำเป็นต้องการใช้ข้อมูล ร้อยละ 68.7 และเคยมาใช้บริการข้อมูลสถิติ ร้อยละ 31.3 โดยผู้มาขอใช้ข้อมูล จำแนกตามประเภทดังนี้ นักวิชาการ ร้อยละ 28.7 และนิสิต/นักศึกษา ร้อยละ 2.6

ตาราง 2 ร้อยละของผู้มาใช้บริการข้อมูล จำแนกตามการเคยใช้บริการข้อมูลสถิติ

การเคยใช้บริการข้อมูลสถิติ	ร้อยละ
รวม	100.0
ไม่เคยมาใช้บริการข้อมูลสถิติ :	68.7
ไม่มีความจำเป็นต้องการใช้ข้อมูล	68.7
เคยมาใช้ข้อมูลสถิติ:	31.3
นักวิชาการ	28.7
นิสิต/นักศึกษา	2.6

### 2.2 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการข้อมูล

ผู้รับบริการมาขอใช้ข้อมูลส่วนใหญ่ ใช้ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 68.2 รองลงมาติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร ร้อยละ 31.0 และทางจดหมาย ร้อยละ 0.8

ตาราง 3 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูล จำแนกตามช่องทางการติดต่อขอรับบริการข้อมูล

การติดต่อขอรับบริการข้อมูล	ร้อยละ
รวม	100.0
ติดต่อด้วยตนเอง	68.2
ทางจดหมาย	0.8
ทางโทรศัพท์/โทรสาร	31.0
ทางอินเทอร์เน็ต	-

### 2.3 วัตถุประสงค์การใช้บริการข้อมูลสถิติ

ผู้รับบริการข้อมูลขอใช้บริการข้อมูลสถิติโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการทำงาน ร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ ทำงานวิจัย ร้อยละ 31.1 และการเรียน/การสอน ร้อยละ 14.4 ตามลำดับ

ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูล จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้บริการข้อมูลสถิติ

วัตถุประสงค์การใช้บริการข้อมูลสถิติ	ร้อยละ
ทำงานวิจัย	31.1
ประกอบการทำงาน	54.5
การเรียน/การสอน	14.4
กำหนดนโยบายและวางแผน	-
ติดตามและประเมินผล	-
ค้นหา/หาความรู้	-

### 2.4 เนื้อหาของข้อมูล

ผู้รับบริการข้อมูล เคยใช้บริการข้อมูลสถิติในเรื่องประชากร และเคหะ มากที่สุด ร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ เรื่องแรงงาน (การมีงานทำ) ร้อยละ 32.0 เรื่องการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ร้อยละ 19.3 บัญชีประชาชาติ ร้อยละ 18.4 และการท่องเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร ร้อยละ 5.5

ตาราง 5 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูล จำแนกตามเนื้อหาของข้อมูล

เนื้อหาการใช้ข้อมูล	ร้อยละ
ประชากร และเคหะ	34.8
การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	19.3
สาธารณสุข	-
แรงงาน (การมีงานทำ)	32.0
ความมั่นคง ปลอดภัย ยุติธรรม	-
สวัสดิการสังคม	-
บัญชีประชาชาติ	18.4
การเงินการคลัง	-
การเกษตร	-
อุตสาหกรรมเหมืองแร่ พลังงาน	-
การท่องเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร	5.5
การค้า พาณิชยกรรมและบริการ	-
การคมนาคม สื่อสารโลจิสติกส์	-
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	-
วิทยาศาสตร์	-
ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	-

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสถิติในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสถิติ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอน/กระบวนการขอข้อมูลสถิติ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านข้อมูลสถิติ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ ดังนี้

➤ **ด้านขั้นตอน/กระบวนการขอข้อมูลสถิติ** ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจในเรื่องการให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 98.0

➤ **ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจในเรื่องการต้อนรับและเต็มใจที่จะให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 99.1

➤ **ด้านข้อมูลสถิติ** ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลสถิติมีความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 97.0

ตาราง 6 ร้อยละของผู้มาใช้บริการข้อมูล จำแนกตามความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสถิติในด้านต่าง ๆ

กิจกรรม	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>☞ ขั้นตอน/กระบวนการขอข้อมูลสถิติ</b>					
1) การให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	47.1	50.9	2.0	-	-
2) ความสะดวกในการขอข้อมูลสถิติ	33.3	43.1	23.6	-	-
3) ขั้นตอนในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	43.8	51.1	5.1	-	-
4) ระยะเวลาในการรอรับข้อมูลสถิติ	43.1	45.6	11.3	-	-
5) รูปแบบการจัดส่งข้อมูลสถิติ	39.1	49.1	11.8	-	-
<b>☞ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
1) ต้อนรับและเต็มใจที่จะให้บริการ	65.7	33.4	0.9	-	-
2) ความรู้/ความสามารถชี้แจงแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	41.8	45.3	12.9	-	-
3) ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	48.9	50.2	0.9	-	-
4) สุภาพเรียบร้อย/มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	40.5	53.5	6.0	-	-
5) ให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	48.9	45.5	5.6	-	-
<b>☞ ข้อมูลสถิติ</b>					
1) มีข้อมูลสถิติที่ทันสมัย	39.4	49.8	10.8	-	-
2) ข้อมูลสถิติมีความน่าเชื่อถือ	41.4	55.6	3.0	-	-
3) มีข้อมูลสถิติที่หลากหลาย/ครบถ้วน/สมบูรณ์	34.3	59.1	6.6	-	-
4) ข้อมูลมีความต่อเนื่อง	31.4	53.2	15.4	-	-

## 2.6 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการข้อมูลสถิติ

จากการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการข้อมูลสถิติ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 86.6 และปานกลาง ร้อยละ 13.4

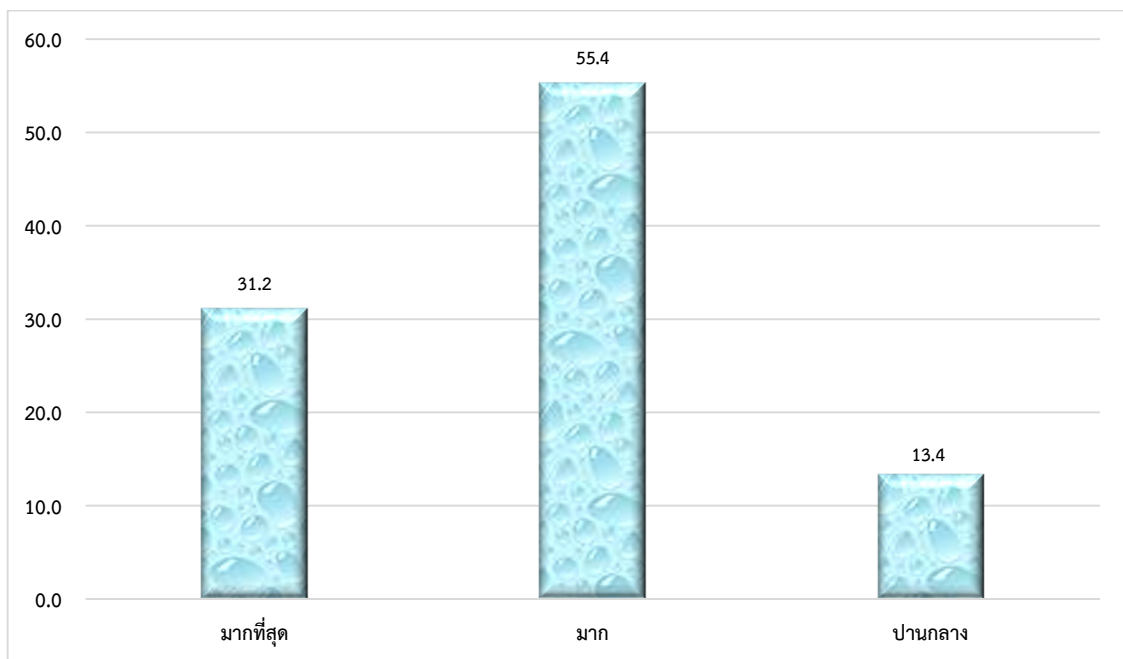
ตาราง 7 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูล จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการข้อมูลสถิติ

ความพึงพอใจโดยภาพรวม	ร้อยละ
รวม	100.0
พอใจมากที่สุด	31.2
มาก	55.4
ปานกลาง	13.4

} 86.6

แผนภูมิ 1 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูล จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการข้อมูลสถิติ

ร้อยละ



ระดับความพึงพอใจ

### 3. ความต้องการจะใช้ข้อมูลสถิติ

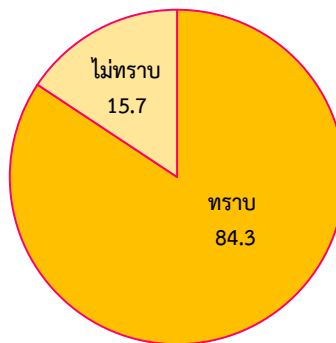
#### 3.1 การทราบเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลสถิติ

ผู้มาใช้บริการข้อมูลส่วนใหญ่รับทราบเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติจังหวัด นครปฐม ร้อยละ 84.3 และไม่ทราบ ร้อยละ 15.7

ตาราง 8 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูล จำแนกตามการทราบเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลสถิติ

การทราบเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลสถิติ	ร้อยละ
รวม	100.0
ทราบ	84.3
ไม่ทราบ	15.7

แผนภูมิ 2 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูล จำแนกตามการทราบเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลสถิติ



#### 3.2 ความต้องการใช้บริการในครั้งต่อไป

ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่า ถ้ามีความจำเป็นมาใช้ข้อมูลสถิติ เพื่อประกอบการทำงาน/การเรียน/การทำวิจัยค้นคว้าในครั้งต่อไป ต้องการใช้บริการของสำนักงานสถิติจังหวัด ร้อยละ 100.0

ตาราง 9 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูล จำแนกตามความต้องการใช้บริการในครั้งต่อไป

ความต้องการใช้บริการในครั้งต่อไป	ร้อยละ
รวม	100.0
ไม่ต้องการ	-
ต้องการ	100.0