

สรุปผลความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
สำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง
พ.ศ. 2560



คำนำ

สำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง พ.ศ. 2560 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สอบถามความต้องการข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ และได้สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแต่ละประเด็น โดยเน้นในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการ ซึ่งในรายงานฉบับนี้ได้นำเสนอข้อมูลเป็นร้อยละของผู้มาใช้บริการ

สำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง ขอขอบคุณผู้มาใช้บริการข้อมูลทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม และได้ให้คำแนะนำต่างๆ โดยจะนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจตามสมควร

สารบัญ

	หน้า
สรุปผลความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	1
ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	1
ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	2
จุดเด่น ของการให้บริการ	3
ตารางสถิติ	
ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	5
ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลที่ต้องการ	6
ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการ	6
ตารางที่ 4 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานสถิติจังหวัด ลำปาง	7
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานสถิติ จังหวัดลำปาง	8

สรุปผลความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง พ.ศ. 2560

สำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง ได้จัดทำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีข้อมูลสถิติที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อทุกวงการและทุกระดับ ทั้งส่วนราชการ เช่น กรมการจัดหางาน ใช้ข้อมูลสถิติจากการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร เพื่อวิเคราะห์ภาวะตลาดแรงงาน รวมถึงหน่วยงานเอกชน เช่น สถานประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสาร ใช้ข้อมูลสถิติจากการสำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ สถิติการมีคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพื่อวิเคราะห์สภาพการตลาด นักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ ใช้ข้อมูลสถิติ ในการทำวิทยานิพนธ์ วิจัย และรายงาน เป็นต้น

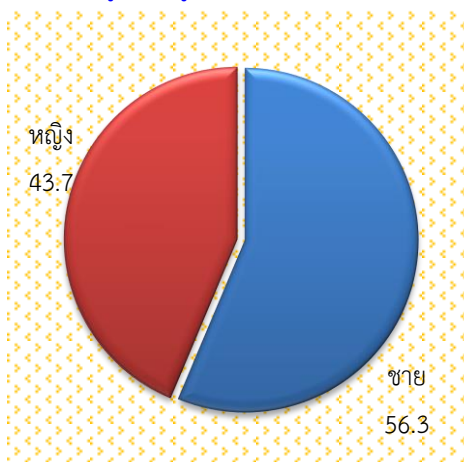
สำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจการรับบริการ โดยใช้แบบสอบถามสำรวจข้อมูลสถิติที่ต้องการ ข้อมูลพื้นฐานของผู้มารับบริการ และสอบถามประเด็นการวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลจากการให้บริการ พ.ศ. 2560 (มกราคม – ธันวาคม 2560) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ผู้มารับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.3 และเพศหญิง ร้อยละ 43.7 (แผนภูมิที่ 1) โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 20 – 30 ปี ร้อยละ 62.4 ผู้ที่มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 31.3 และอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 6.3 (แผนภูมิที่ 2)

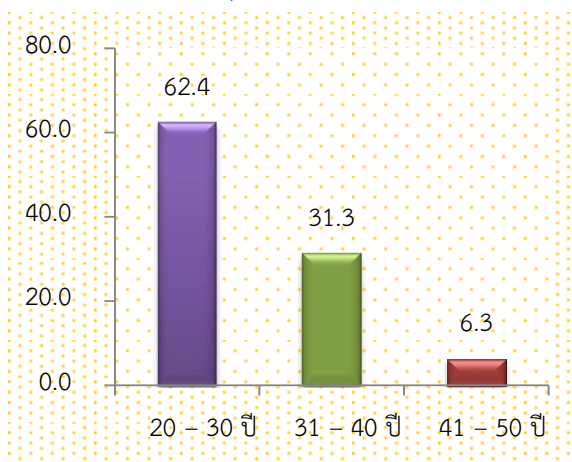
แผนภูมิที่ 1 ร้อยละของผู้มารับบริการ

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ



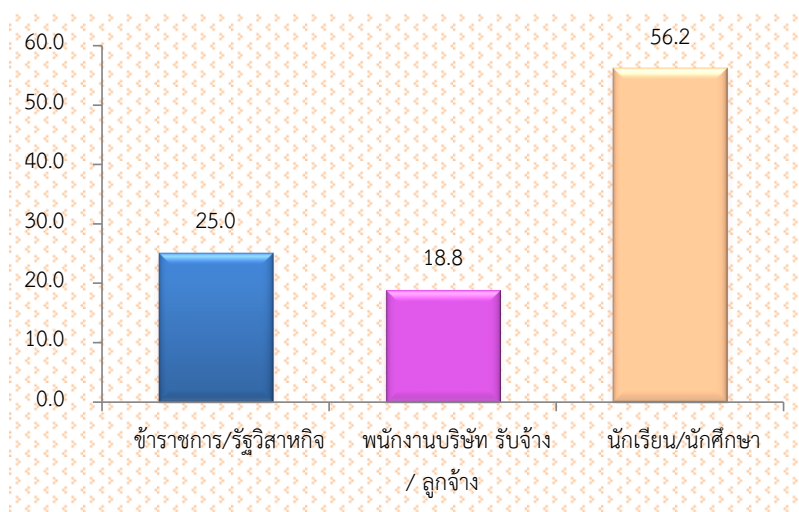
แผนภูมิที่ 2 ร้อยละของผู้มารับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

จำแนกตามอายุ



ส่วนสถานภาพการทำงาน(อาชีพ) ของผู้มารับบริการศูนย์ข้อมูลสำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 56.2 รองลงมาคือผู้ที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.0 และ พนักงานบริษัท ร้อยละ 18.8 (แผนภูมิที่ 3)

แผนภูมิที่ 3 ร้อยละของผู้มารับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอาชีพ



ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุดในแต่ละประเด็นมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ กำหนดช่วงคะแนนเป็นดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	4.51 – 5.00	มากที่สุด
4	3.51 – 4.50	มาก
3	2.51 – 3.50	ปานกลาง
2	1.51 – 2.50	น้อย
1	1.01 – 1.50	น้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นสำคัญ ประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ประเด็น โดยเรียงลำดับตามคะแนนดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นแรก คือ ด้านผลจากการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการได้รับการบริการที่ตรงกับความ ต้องการและเป็นประโยชน์ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.38

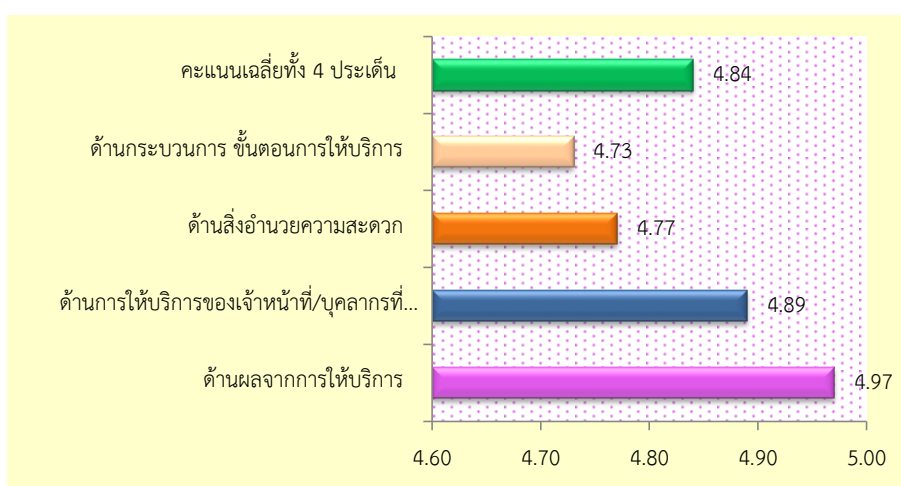
ประเด็นที่สอง คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประกอบไปด้วยการให้บริการด้วยความ สุภาพ เป็นมิตร ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการและให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.89 หรือคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 97.81

ประเด็นที่สาม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบไปด้วยการมีที่พักสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน(เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีเครื่องถ่ายเอกสาร/จุดให้บริการถ่ายเอกสาร มีห้องน้ำสะอาด สถานที่จอดรถเพียงพอ และมีน้ำดื่มบริการ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.36

ประเด็นที่สี่ คือ ด้านการบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบไปด้วยการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีคำแนะนำ(เอกสาร/บุคลากร)อย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มที่สะดวกในการกรอกข้อมูล มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.73 หรือคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 94.64

สรุปความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.84 หรือคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 96.80 (แผนภูมิที่ 4)

แผนภูมิที่ 4 ร้อยละของผู้มารับบริการศูนย์ข้อมูลสถิติจังหวัดจำแนกตามความพึงพอใจแต่ละประเด็นที่สำคัญ



จุดเด่น ของการให้บริการ

จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ พบว่า จุดเด่นของการบริการคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการความเป็นกันเอง มีความยิ้มแย้ม อธิบายดี ให้คำแนะนำที่ดีมาก มีความประทับใจ รวมทั้งได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามที่ต้องการ

ตารางสถิติ

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
เพศ	100.0
ชาย	56.3
หญิง	43.7
อายุ	100.0
20 – 30 ปี	62.4
31 – 40 ปี	31.3
41 – 50 ปี	6.3
ระดับการศึกษา	100.0
ปริญญาตรี	62.5
สูงกว่าปริญญาตรี	37.5
สถานภาพการทำงาน(อาชีพ)	100.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25.0
พนักงานบริษัท รับจ้าง / ลูกจ้าง	18.8
นักเรียน/นักศึกษา	56.2
รายได้ต่อเดือน	100.0
ต่ำกว่า 5,000 บาท	40.0
5,000 – 10,000 บาท	13.4
10,001 – 20,000 บาท	13.3
20,001 บาทขึ้นไป	33.3
สถานภาพผู้ตอบ	100.0
ประชาชนทั่วไป	56.3
หน่วยงานภาครัฐ	25.0
หน่วยงานเอกชน	18.7

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลที่ต้องการ

ข้อมูลที่ต้องการ	ร้อยละ
1. สถิติประชากรศาสตร์ ประชากรและเคหะ	93.8
2. สถิติแรงงาน	68.8
3. สถิติการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	31.3
4. สถิติสุขภาพ	37.5
5. สถิติเกี่ยวกับหญิงและชาย	81.3
6. สถิติรายได้และรายจ่ายของครัวเรือน	37.5
7. สถิติด้านสังคม ประชากรศาสตร์ และสถิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	50.0
8. สถิติบัญชีประชาชาติ	25.0
9. สถิติการเกษตร การป่าไม้ และการประมง	25.0
10. สถิติอุตสาหกรรม	31.3
11. สถิติพลังงาน	25.0
12. สถิติการขนส่ง	25.0
13. สถิติการสื่อสาร รวมถึงสถิติเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	31.3
14. สถิติท่องเที่ยว	25.0
15. สถิติเงินตรา การประกันภัย	25.0
16. สถิติการคลัง	25.0
17. สถิติราคา	25.0
18. สถิติด้านเศรษฐกิจอื่นๆ	37.5
19. สถิติทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	25.0
20. สถิติอุตุนิมวิทยา	25.0

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ร้อยละ
รวม	100.0
พอใจ	100.0
ไม่พอใจ	-

ตารางที่ 4 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	100.0	87.5	12.5	-	-	-
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	100.0	87.5	12.5	-	-	-
3.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	100.0	87.5	12.5	-	-	-
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	100.0	93.7	6.3	-	-	-
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
5.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	100.0	68.7	31.3	-	-	-
6.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	100.0	81.2	18.8	-	-	-
7.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	100.0	87.5	12.5	-	-	-
8.มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	100.0	62.5	37.5	-	-	-
9.มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศหรืออื่นๆ) อย่างชัดเจน	100.0	75.0	25.0	-	-	-
10.มีเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลให้ด้วยคอมพิวเตอร์หรือมีแบบฟอร์มที่สะดวกในการกรอกข้อมูล	100.0	68.7	31.3	-	-	-
11.มีตู้แสดงรับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	100.0	68.7	31.3	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
12.มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	100.0	56.2	43.8	-	-	-
13.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	100.0	87.5	12.5	-	-	-
14.มีป้ายบอกทางชัดเจน(เช่นป้ายประชาสัมพันธ์)	100.0	93.7	6.3	-	-	-
15.มีเครื่องถ่ายเอกสาร/จุดให้บริการถ่ายเอกสาร	100.0	81.2	18.8	-	-	-
16.มีห้องน้ำสะอาด	100.0	75.0	25.0	-	-	-
17.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	100.0	62.5	25.0	12.5	-	-
18.มีน้ำดื่มบริการ	100.0	93.7	6.3	-	-	-
ด้านผลจากการให้บริการ						
20.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	100.0	93.7	6.3	-	-	-
21.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	100.0	100.0	-	-	-	-
ภาพรวมในการให้บริการที่ได้รับ ณ จุดบริการ	100.0	100.0	-	-	-	-

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.88	97.50
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.88	97.50
3.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.88	97.50
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.94	98.75
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจประเด็นที่ 1 (ระดับมากที่สุด)	4.89	97.81
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
5.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.69	93.75
6.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	4.81	96.25
7.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.88	97.50
8.มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในให้บริการ	4.63	92.50
9.มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศหรืออื่นๆ) อย่างชัดเจน	4.75	95.00
10.มีเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลให้ด้วยคอมพิวเตอร์หรือมีแบบฟอร์ม ที่สะดวกในการกรอกข้อมูล	4.69	93.75
11.มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	4.69	93.75
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจประเด็นที่ 2 (ระดับมากที่สุด)	4.73	94.64
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
12.มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.56	91.25
13.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.88	97.50
14.มีป้ายบอกทางชัดเจน(เช่นป้ายประชาสัมพันธ์)	4.94	98.75
15.มีเครื่องถ่ายเอกสาร/จุดให้บริการถ่ายเอกสาร	4.81	96.25
16.มีห้องน้ำสะอาด	4.75	95.00
17.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.50	90.00
18.มีน้ำดื่มบริการ	4.94	98.75
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจประเด็นที่ 3 (ระดับมากที่สุด)	4.77	95.36
ด้านผลจากการให้บริการ		
20.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.94	98.75
21.ได้รับการที่เป็นประโยชน์	5.00	100.00
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจประเด็นที่ 4 (ระดับมากที่สุด)	4.97	99.38
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด	4.84	96.80
ภาพรวมในการให้บริการที่ได้รับ ณ จุดบริการ	5.00	100.00

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.88	97.50
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.88	97.50
3.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.88	97.50
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.94	98.75
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจประเด็นที่ 1 (ระดับมากที่สุด)	4.89	97.81
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
5.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.69	93.75
6.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	4.81	96.25
7.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.88	97.50
8.มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในให้บริการ	4.63	92.50
9.มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศหรืออื่นๆ) อย่างชัดเจน	4.75	95.00
10.มีเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลให้ด้วยคอมพิวเตอร์หรือมีแบบฟอร์ม ที่สะดวกในการกรอกข้อมูล	4.69	93.75
11.มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	4.69	93.75
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจประเด็นที่ 2 (ระดับมากที่สุด)	4.73	94.64
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
12.มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.56	91.25
13.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.88	97.50
14.มีป้ายบอกทางชัดเจน(เช่นป้ายประชาสัมพันธ์)	4.94	98.75
15.มีเครื่องถ่ายเอกสาร/จุดให้บริการถ่ายเอกสาร	4.81	96.25
16.มีห้องน้ำสะอาด	4.75	95.00
17.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.50	90.00
18.มีน้ำดื่มบริการ	4.94	98.75
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจประเด็นที่ 3 (ระดับมากที่สุด)	4.77	95.36
ด้านผลจากการให้บริการ		
20.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.94	98.75
21.ได้รับการที่เป็นประโยชน์	5.00	100.00
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจประเด็นที่ 4 (ระดับมากที่สุด)	4.97	99.38
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด	4.84	96.80
ภาพรวมในการให้บริการที่ได้รับ ณ จุดบริการ	5.00	100.00