

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

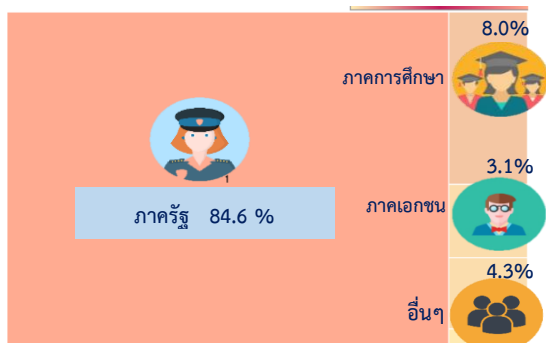
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานที่ได้ติดต่อใช้บริการขอคำปรึกษาแนะนำด้านสถิติ / ข้อมูลสถิติ / ข้อมูลระดับย่อย ที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติผ่านช่องทางต่าง ๆ ในปีงบประมาณ 2563 ซึ่งใช้แบบสำรวจออนไลน์ที่สร้างด้วย Survey Solutions Software เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางแบบสำรวจออนไลน์ไปยังผู้ใช้ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา หน่วยงานระหว่างประเทศ สื่อมวลชน และผู้ใช้ทั่วไป ผ่านช่องทางจดหมายจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 899 ราย ซึ่งสรุปผลการสำรวจที่สำคัญ ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ (กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน) (ร้อยละ 84.6) รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา (ร้อยละ 8.0) บุคลากรจากหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 3.1) และอื่นๆ (สื่อมวลชน บุคลากรจากหน่วยงานระหว่างประเทศ และอื่นๆ) (ร้อยละ 4.3) ตามลำดับ (ดูภาพที่ 1)

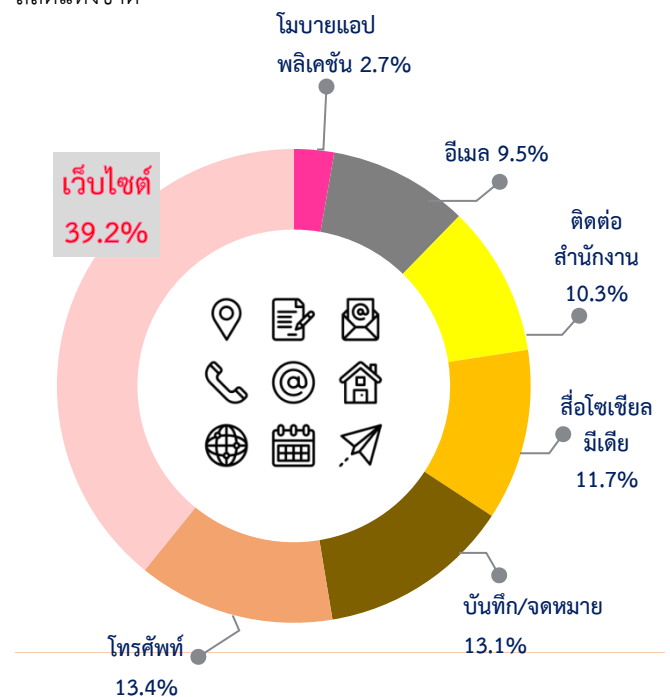
ภาพที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล



2. การใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และ/หรือสำนักงานสถิติจังหวัด

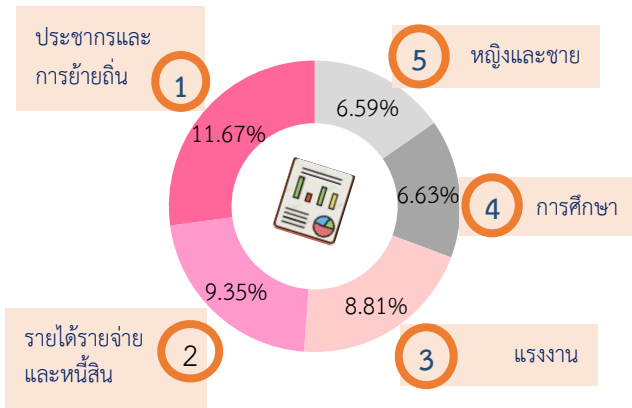
ปัจจุบันสำนักงานสถิติแห่งชาติมีการให้บริการข้อมูลสถิติในหลายช่องทาง จากการสำรวจพบว่าช่องทางที่ผู้ใช้ข้อมูลมีการเข้าใช้บริการสูงสุดคือ ช่องทางเว็บไซต์ www.nso.go.th (ร้อยละ 39.2) รองลงมาคือ ช่องทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 13.4) บันทึกรหัสข้อความหรือเอกสารราชการ (ร้อยละ 13.1) สื่อโซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 11.7) ติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงาน (ร้อยละ 10.3) อีเมล (ร้อยละ 9.5) และโมบายแอปพลิเคชัน (THAI STAT/LOCAL THAI STAT) (ร้อยละ 2.7) ตามลำดับ ทั้งนี้ในการติดต่อขอรับบริการของผู้ใช้ข้อมูลในแต่ละครั้ง อาจมีการดำเนินการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้มากกว่า 1 ช่องทาง (ดูภาพที่ 2)

ภาพที่ 2 ช่องทางเข้าใช้/รับบริการด้านสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ



จากการสำรวจผู้ใช้ข้อมูลในประเด็นของข้อมูลสถิติที่ใช้เป็นประจำ พบว่า สถิติที่ผู้ใช้ข้อมูลใช้บ่อยที่สุด 5 อันดับแรก คือ สถิติประชากรและการย้ายถิ่น (ร้อยละ 11.67) รองลงมาคือ สถิติรายได้รายจ่าย และหนี้สิน (ร้อยละ 9.35) สถิติแรงงาน (ร้อยละ 8.81) สถิติการศึกษา (ร้อยละ 6.63) สถิติหญิงและชาย (ร้อยละ 6.59) ตามลำดับ (ดูภาพที่ 3)

ภาพที่ 3 ข้อมูลสถิติที่ใช้เป็นประจำ 5 อันดับแรก

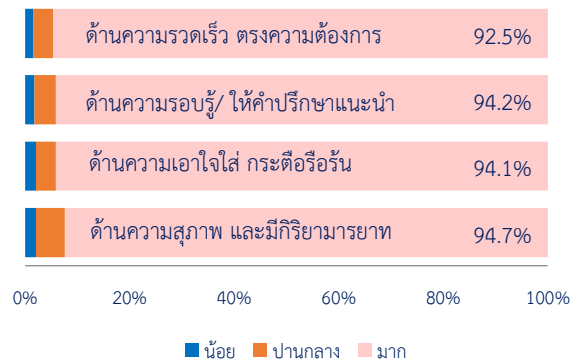


โดยวัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลสถิติและสารสนเทศสถิติไปใช้ประโยชน์ ส่วนใหญ่เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำ/ประเมิน นโยบายและแผนงานโครงการต่างๆ (ร้อยละ 32.7) ซึ่งสอดคล้องกับผู้ใช้ข้อมูลส่วนใหญ่ซึ่งเป็นภาครัฐ รองลงมาคือเพื่อนำไปใช้ประกอบการทำงาน (ร้อยละ 28.7) เพื่อประกอบการศึกษาและการวิจัย เช่น รายงาน/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/ภาคินพนธ์ (ร้อยละ 19.9) เพื่อนำไปใช้ในการเผยแพร่ผ่านสื่อสาธารณะ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ (ร้อยละ 7.9) และเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตลาด การลงทุน การทำธุรกิจ เชิงพาณิชย์ (ร้อยละ 7.1) และอื่นๆ (ร้อยละ 3.6) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจการใช้บริการด้านสถิติกับบุคลากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยตรง

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 38.2 เคยติดต่อใช้บริการด้านสถิติกับบุคลากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ทั้งที่มาติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงานและการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านสถิติกับบุคลากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีกิริยามารยาทที่เหมาะสม ในระดับพึงพอใจและพึงพอใจมาก (ร้อยละ 94.7) ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ร้อยละ 94.1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการ และให้คำปรึกษาแนะนำ (ร้อยละ 94.2) และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 92.5) (ดูภาพที่ 4)

ภาพที่ 4 ความพึงพอใจการใช้บริการด้านสถิติกับบุคลากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยตรง

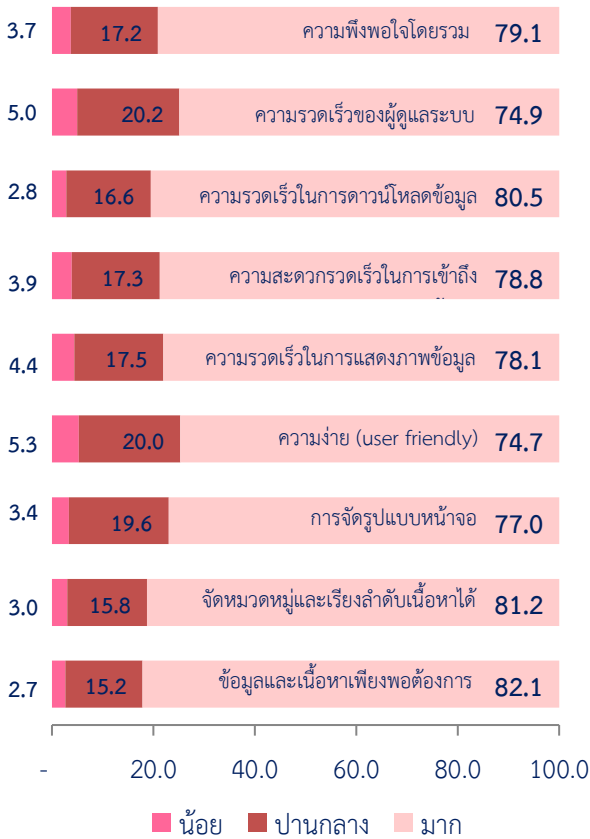


4. ความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.8) เคยใช้บริการผ่านเว็บไซต์ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เข้าใช้เว็บไซต์ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความต้องการ (ร้อยละ 71.8) รองลงมาทุกเดือน (ร้อยละ 10.3) 2 - 3 เดือนครั้ง (ร้อยละ 9.8) นอกจากนี้มีการเข้าใช้เว็บไซต์ทุกวันหรือทุกสัปดาห์ (ร้อยละ 8.0) โดยระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าใช้งานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15 - 30 นาที (ร้อยละ 40.7) ระหว่าง 30 นาที - 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 23.0) น้อยกว่า 15 นาที (ร้อยละ 15.4) มากกว่า 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 9.3) และไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 11.6) ส่วนใหญ่เริ่มเข้าใช้เว็บไซต์ครั้งแรกเกินกว่า 4 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 30.7) รองลงมาคือเมื่อ 1 - 2 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 23.0) ยังไม่ถึง 1 ปี (ร้อยละ 19.7) เมื่อ 3 - 4 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 11.8) และไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 14.7)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับพึงพอใจและพึงพอใจมาก) ในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ โดยความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานบนเว็บไซต์ร้อยละ 79.1 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านมีข้อมูลและเนื้อหาเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ (ร้อยละ 82.1) ด้านจัดหมวดหมู่และเรียงลำดับเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 81.2) ด้านการจัดรูปแบบหน้าจอได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสม (ร้อยละ 77.0) ด้านความง่าย (user friendly) ต่อการใช้งานบนเว็บไซต์ (ร้อยละ 74.7) ด้านความเร็วในการแสดงภาพและข้อมูลบนเว็บไซต์ (ร้อยละ 78.1) ด้านความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ร้อยละ 78.8) ด้านความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล (ร้อยละ 80.5) ด้านความเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหาของผู้ดูแลระบบ (ร้อยละ 74.9) (ดูภาพที่ 5)

ภาพที่ 5 ความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ



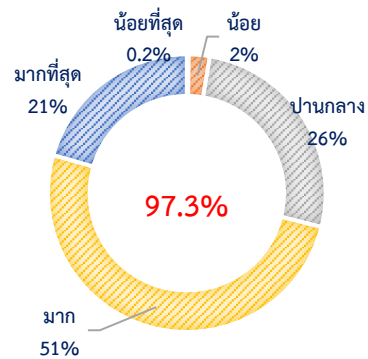
ภาพที่ 6 ชุดข้อมูลระดับย่อยที่ผู้สนใจ/ต้องการใช้ 5 อันดับแรก



6. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ

จากการสำรวจพบว่าร้อยละ 97.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด (ดูภาพที่ 8)

ภาพที่ 8 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ



5. การใช้งานข้อมูลระดับย่อย (Microdata)

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 60.3 มีความสนใจ/มีความต้องการใช้ข้อมูลระดับย่อย (Microdata) ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึก โดยชุดข้อมูลระดับย่อยที่สนใจมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ สำมะโนประชากรและเคหะ (ร้อยละ 8.8) รองลงมาคือข้อมูลพื้นฐานของครัวเรือน (ร้อยละ 6.5) ภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (ร้อยละ 6.4) สำมะโนการเกษตร (ร้อยละ 4.8) และสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (ร้อยละ 4.6) ตามลำดับ (ดูภาพที่ 4) และมีผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้าใช้งานในระบบบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata Service System) ร้อยละ 13.3 นอกจากนี้ผู้ใช้ข้อมูลมีความสนใจเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการใช้ข้อมูลระดับย่อยมีผู้สนใจเข้าร่วมอบรม ร้อยละ 49.4 (ดูภาพที่ 6)

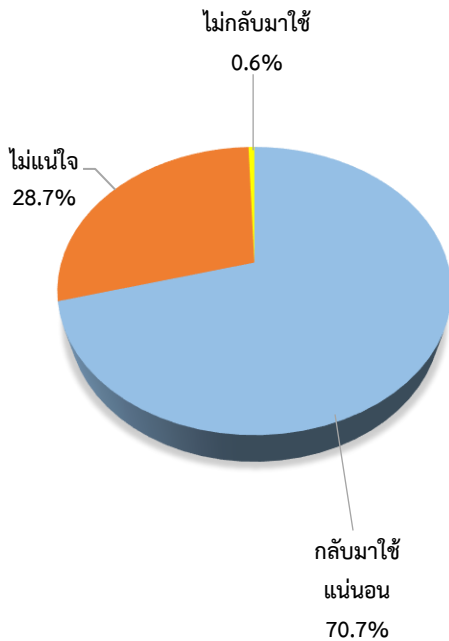
7. ความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ (ร้อยละ 98.) มีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติในระดับปานกลางถึงมากที่สุด

8. แนวโน้มกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 70.7 จะกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 28.7) และไม่กลับมาใช้ (ร้อยละ 0.6) ตามลำดับ (ดูภาพที่ 9)

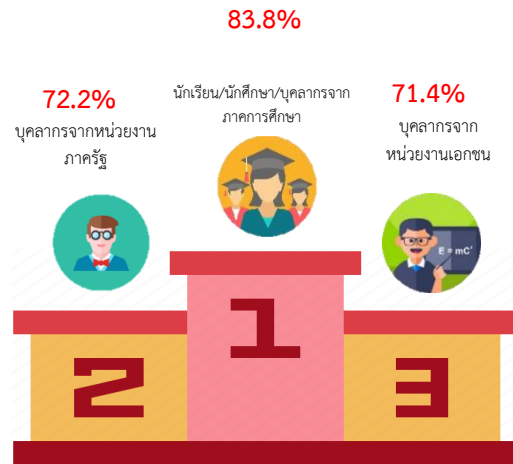
ภาพที่ 9 แนวโน้มกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติจำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล



9. การแนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ 72.7 ตอบว่า แนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน ประเภทผู้ใช้ข้อมูลที่ตอบว่าจะแนะนำมากที่สุดคือนักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา (ร้อยละ 83.8) รองลงมาคือบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ (กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน) (ร้อยละ 72.2) บุคลากรจากหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 71.4) และอื่นๆ (ร้อยละ 59.9) ตามลำดับ (ดูภาพที่ 10)

ภาพที่ 10 ประเภทผู้ใช้ข้อมูลที่แนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติมากที่สุด 3 อันดับแรก



10. แผนยุทธศาสตร์/แผนกิจกรรม/โครงการ ที่นำข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติไปใช้ประโยชน์

แผนยุทธศาสตร์/แผนกิจกรรม/โครงการ ที่ผู้ใช้ข้อมูลนำข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติไปใช้ประโยชน์ ตัวอย่างเช่น

1. ยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
2. ยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต โครงการเด็กและเยาวชนได้รับการพัฒนาศักยภาพตามช่วงวัย
3. ยุทธศาสตร์การปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ
4. ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาจังหวัด
5. ยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
6. ยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต โครงการเด็กและเยาวชนได้รับการพัฒนาศักยภาพตามช่วงวัย
7. ยุทธศาสตร์การปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ
8. ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาจังหวัด
9. โครงการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ให้มีมาตรฐานอย่างยั่งยืน
10. โครงการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019