

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ข้อมูลที่ได้ติดต่อใช้บริการขอคำปรึกษาแนะนำด้านสถิติ/ ข้อมูลสถิติ/ ข้อมูลระดับย่อย ที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งใช้แบบสำรวจออนไลน์ที่สร้างด้วย Survey Solutions Software เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางแบบสำรวจออนไลน์ไปยังผู้ใช้ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา หน่วยงานระหว่างประเทศ สื่อมวลชน และประชาชน ผ่านช่องทางบันทึก/จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 318 ราย ซึ่งสรุปผลการสำรวจที่สำคัญ ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ (กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน) (ร้อยละ 73.3) รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา (ร้อยละ 15.1) ประชาชน (ร้อยละ 6.0) และบุคลากรจากหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 5.6) (ภาพที่ 1)

ภาพที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล

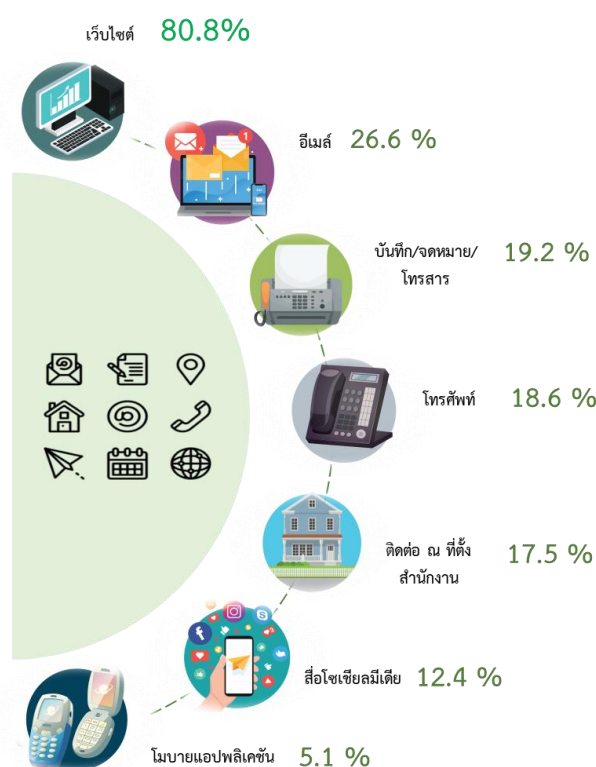


โดยวัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลสถิติและสารสนเทศสถิติไปใช้ประโยชน์มากที่สุด เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำข้อมูลและตัวชี้วัด (ร้อยละ 33.7) รองลงมาคือ เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำ/ประเมินนโยบายและแผนงานโครงการต่างๆ (ร้อยละ 29.7) ซึ่งสอดคล้องกับผู้ใช้ข้อมูลส่วนใหญ่ซึ่งเป็นภาครัฐ เพื่อประกอบการศึกษาและการวิจัย เช่น รายงาน/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/ภาคินพนธ์ (ร้อยละ 22.2) เพื่อนำไปใช้ในการเผยแพร่ผ่านสื่อสาธารณะ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ (ร้อยละ 7.9) เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตลาด การลงทุน การทำธุรกิจเชิงพาณิชย์ (ร้อยละ 3.9) และอื่นๆ เช่น การให้บริการห้องสมุด (ร้อยละ 2.5)

2. การใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และ/หรือสำนักงานสถิติจังหวัด

ปัจจุบันสำนักงานสถิติแห่งชาติ มีการให้บริการข้อมูลสถิติในหลายช่องทาง จากการสำรวจพบว่าช่องทางที่ผู้ใช้ข้อมูลมีการเข้าใช้บริการมากที่สุดคือ ช่องทางเว็บไซต์ www.nso.go.th (ร้อยละ 80.8) รองลงมาคือ ช่องทางอีเมล (ร้อยละ 26.6) บันทึก/จดหมาย/โทรสาร (ร้อยละ 19.2) โทรศัพท์ (ร้อยละ 18.6) ติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงาน (ร้อยละ 17.5) สื่อโซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 12.4) และโมบายแอปพลิเคชัน (THAI STAT/LOCAL THAI STAT) (ร้อยละ 5.1) (ภาพที่ 2)

ภาพที่ 2 ช่องทางเข้าใช้/รับบริการด้านสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถระบุการเข้าใช้บริการได้มากกว่า 1 ช่องทาง

จากการสำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยใช้ข้อมูลสถิติและเอกสารรายงานที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ข้อมูลสถิติและเอกสารรายงานที่ผู้ใช้ข้อมูลใช้มากที่สุด 10 อันดับแรก คือ สำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (ร้อยละ 11.0%) สำรวจภาวะการทำงานของประชากร (ร้อยละ 8.4%) สำมะโนประชากรและเคหะ (ร้อยละ 7.0%) สำรวจอนามัยและสวัสดิการ (ร้อยละ 6.6%) สำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย (ร้อยละ 6.5%) สำรวจแรงงานนอกระบบ (ร้อยละ 6.3%) สำรวจข้อมูลพื้นฐานของครัวเรือน (ร้อยละ 5.5%) สำรวจสถานะทางสังคม และวัฒนธรรม และสุขภาพจิต (ร้อยละ 5.5%) สำรวจสถานการณ์เด็กและสตรีในประเทศไทย (ร้อยละ 3.9%) และสำรวจพฤติกรรม การสูบบุหรี่และการดื่มสุราของประชากร (ร้อยละ 3.1%) (ภาพที่ 3)

3. ความพึงพอใจในภาพรวม

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก ร้อยละ 88.7 (ภาพที่ 4) โดยหน่วยงานภาครัฐมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 86.7 หน่วยงานภาคการศึกษาร้อยละ 91.7 ประชาชนร้อยละ 94.7 และหน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ 100.0

4. ความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิต หรือรวบรวมโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

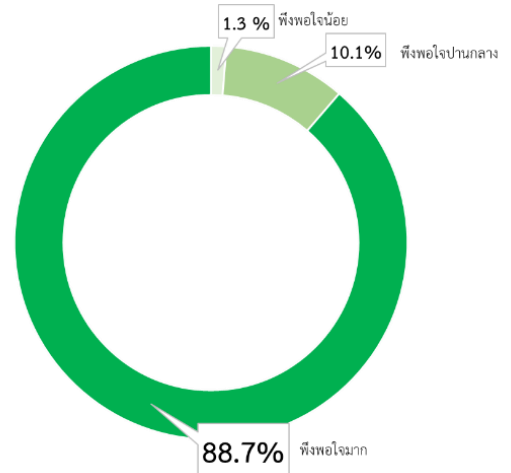
ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ (ร้อยละ 99.6) มีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในระดับปานกลางถึงมาก และมีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ รวบรวมจากหน่วยงานอื่นร้อยละ 94.9 ในระดับปานกลางถึงมาก

5. แนวโน้มกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

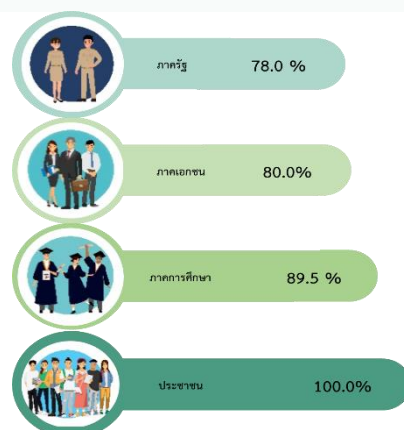
จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 79.7 จะกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน โดยบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐจะกลับมาใช้อย่างแน่นอน (ร้อยละ 78.0) หน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 80.0) นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา (ร้อยละ 89.5) ประชาชน (ร้อยละ 71.4) และอื่นๆ เช่น หน่วยงานระหว่างประเทศ สื่อมวลชน (ร้อยละ 100.0) (ภาพที่ 5)

ภาพที่ 3 ข้อมูลสถิติและเอกสารรายงานที่ใช้งานมากที่สุด 10 อันดับแรก

ภาพที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ



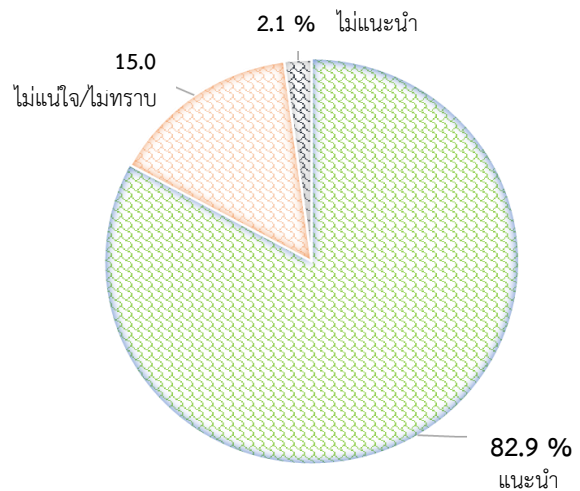
ภาพที่ 5 แนวโน้มกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงาน



6. การแนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นที่ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 82.9 จะแนะนำหน่วยงานอื่นๆ หรือบุคคลอื่นที่ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน ขณะที่ร้อยละ 15.0 ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ และมีเพียงร้อยละ 2.1 ที่ไม่แนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นที่ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ภาพที่ 6) โดยบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ (กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน) จะแนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นที่ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 81.5 นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา ร้อยละ 97.5 บุคลากรจากหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 80.0 ประชาชน ร้อยละ 57.1 และอื่นๆ เช่น หน่วยงานระหว่างประเทศ สื่อมวลชน ร้อยละ 100.0

ภาพที่ 6 ความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์

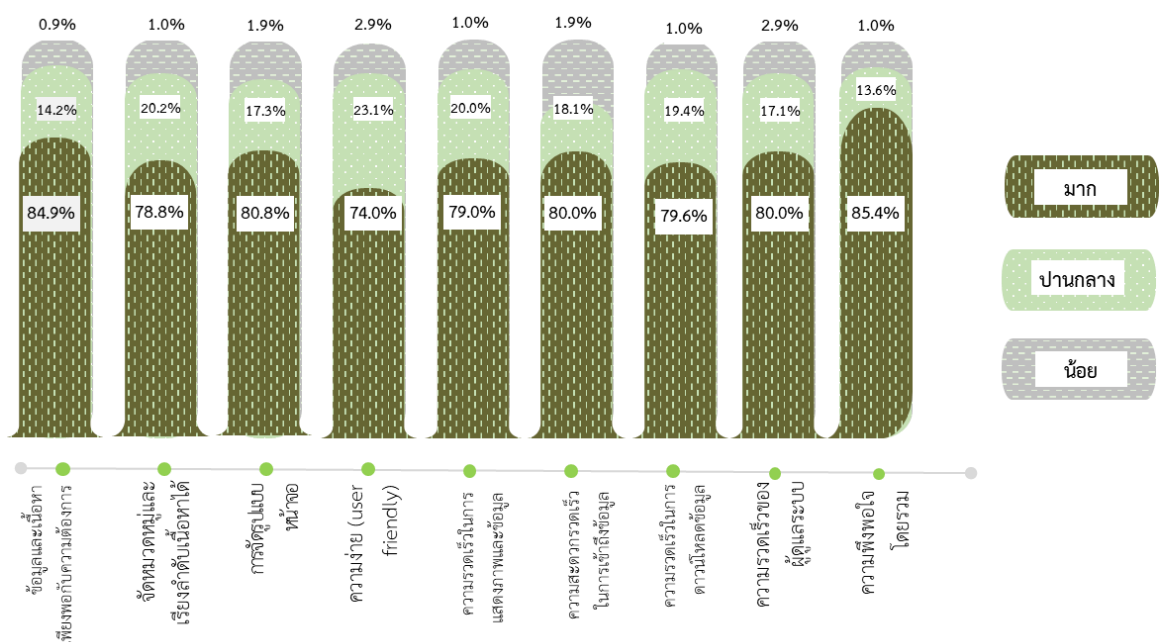


7. ความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.4) เคยใช้บริการผ่านเว็บไซต์ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยจะเข้าใช้เว็บไซต์ 2 - 3 เดือนครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 45.9) รองลงมาเป็นการเข้าใช้ที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความต้องการ (ร้อยละ 30.0) เข้าใช้ทุกเดือน (ร้อยละ 17.1) นอกจากนี้มีการเข้าใช้เว็บไซต์ทุกวันหรือทุกสัปดาห์ (ร้อยละ 6.0) โดยระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าใช้งานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15 - 30 นาที (ร้อยละ 44.7) ตั้งแต่ 30 นาทีเป็นต้นไป (ร้อยละ 30.6) และน้อยกว่า 15 นาที (ร้อยละ 24.7) และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการประมาณ 15 - 30 นาที (ร้อยละ 43.5) ใช้เวลาน้อยกว่า 15 นาที (ร้อยละ 38.8) และใช้เวลาตั้งแต่ 30 นาทีเป็นต้นไป (ร้อยละ 17.7) โดยส่วนใหญ่เริ่มเข้าใช้เว็บไซต์ครั้งแรกเกินกว่า 4 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 37.6) รองลงมาคือเมื่อ 1 - 2 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 26.5) ยังไม่ถึง 1 ปี (ร้อยละ 20.0) และเมื่อ 3 - 4 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 15.9)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ในด้านต่างๆ ดังนี้ โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกรมีข้อมูลและเนื้อหาเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ (ร้อยละ 84.9) ด้านจัดหมวดหมู่และเรียงลำดับเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 78.8) ด้านการจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสม (ร้อยละ 80.8) ด้านความง่าย (user friendly) ต่อการใช้งานบนเว็บไซต์ (ร้อยละ 74.0) ด้านความเร็วในการแสดงผลภาพและข้อมูลบนเว็บไซต์ (ร้อยละ 79.0) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ร้อยละ 80.0) ด้านความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล (ร้อยละ 79.6) ด้านความเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหาของผู้ดูแลระบบ (ร้อยละ 80.0) และความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานบนเว็บไซต์ร้อยละ 85.4 (ภาพที่ 7)

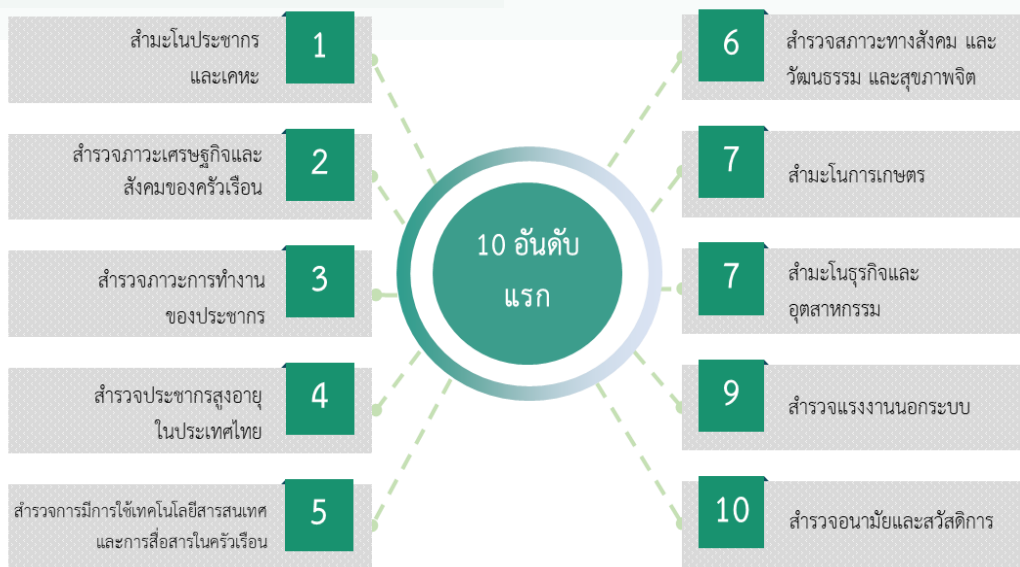
ภาพที่ 7 ความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ในด้านต่างๆ



8. ความสนใจและความต้องการใช้งานข้อมูลระดับย่อย (Microdata)

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 62.1 มีความสนใจ/มีความต้องการใช้ข้อมูลระดับย่อย (Microdata) ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึก โดยชุดข้อมูลระดับย่อยที่สนใจมากที่สุด 10 อันดับแรก คือ สำมะโนประชากรและเคหะ (ร้อยละ 9.0) รองลงมาคือสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (ร้อยละ 7.8) สำรวจภาวะการทำงานของประชากร (ร้อยละ 6.6) สำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย (ร้อยละ 5.7) สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน (ร้อยละ 4.1) สำรวจสภาวะทางสังคม และวัฒนธรรม และสุขภาพจิต (ร้อยละ 4.0) สำมะโนการเกษตร (ร้อยละ 3.9) สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม (ร้อยละ 3.9) สำรวจแรงงานนอกระบบ (ร้อยละ 3.8) และสำรวจอนามัยและสวัสดิการ (ร้อยละ 3.6) ตามลำดับ (ภาพที่ 8) และมีผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้าใช้งานในระบบบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata Service System) เพียงร้อยละ 25.9 นอกจากนี้ผู้ใช้ข้อมูลมีความสนใจเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย ร้อยละ 59.1

ภาพที่ 8 ชุดข้อมูลระดับย่อยที่ผู้สนใจ/ต้องการใช้ 10 อันดับแรก



9. การใช้เอกสารรายงานสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ในรอบปี 2564 ผู้ตอบแบบสอบถามได้เคยใช้ประโยชน์จากเอกสารรายงานสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 51.8 โดยรายการเอกสารรายงานสถิติที่ผู้ใช้ประโยชน์ 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) สรุปข้อมูลสถิติที่สำคัญ ผลสำรวจ/สำมะโนของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 2) รายงานสถิติรายปีประเทศไทย 3) ตัวชี้วัดสำคัญของประเทศไทย 4) เครื่องชี้ภาวะเศรษฐกิจไทย 5) เครื่องชี้ภาวะสังคม (ดูภาพที่ 9)

และผู้ใช้ยังมีความประสงค์ที่จะรับเอกสารรายงานสถิติที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติคิดเป็นร้อยละ 46.5 โดยส่วนใหญ่ต้องการรับเอกสารรายงานในรูปแบบไฟล์เอกสาร สะท้อนถึงความต้องการเข้าถึงเอกสารในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ร้อยละ 91.7 ดังนั้นควรให้มีการจัดทำเอกสารรายงานสถิติในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้นและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติให้ทันเวลามากขึ้น

ภาพที่ 9 เอกสารรายงานสถิติที่ถูกใช้บ่อยที่สุด 5 อันดับแรก

