

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

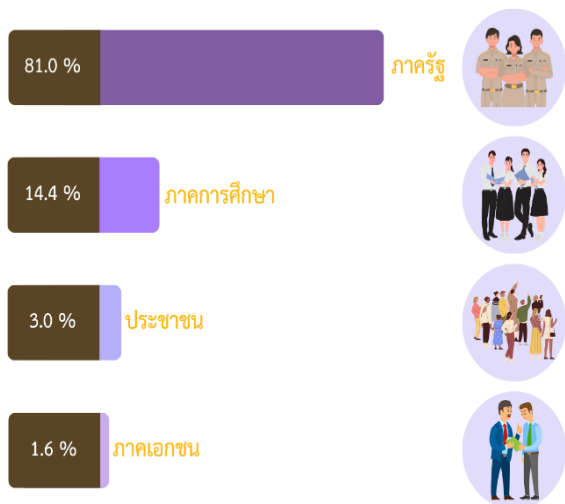
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ข้อมูลที่ได้ติดต่อใช้บริการขอคำปรึกษาแนะนำด้านสถิติ/ ข้อมูลสถิติ/ ข้อมูลระดับย่อย ที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งใช้แบบสำรวจออนไลน์ที่สร้างด้วย ArcGIS Survey123 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางแบบสำรวจออนไลน์ในช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม พ.ศ. 2566 โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ใช้ข้อมูลภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา หน่วยงานระหว่างประเทศ สื่อมวลชน และประชาชน ซึ่งมีการใช้ข้อมูลหรือขอรับบริการข้อมูลผ่านช่องทางบันทึก/จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 569 ราย สรุปเป็นผลการสำรวจที่สำคัญ ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ (กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน) (ร้อยละ 81.0) รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา (ร้อยละ 14.4) ประชาชน (ร้อยละ 3.0) และบุคลากรจากหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 1.6) (ภาพที่ 1)

ภาพที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล



วัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลสถิติและสารสนเทศสถิติไปใช้ประโยชน์มากที่สุดของผู้ใช้ข้อมูล คือ เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำ/ประเมินนโยบายและแผนงานโครงการต่าง ๆ (ร้อยละ 67.1) รองลงมาคือ เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำข้อมูลและตัวชี้วัด (ร้อยละ 53.3) ซึ่งสอดคล้องกับผู้ใช้ข้อมูลส่วนใหญ่ซึ่งเป็นภาครัฐ เพื่อประกอบการศึกษาและการวิจัย เช่น รายงาน/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/ภาคินพนธ์ (ร้อยละ 37.2) เพื่อนำไปใช้ในการเผยแพร่ผ่านสื่อสาธารณะ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ (ร้อยละ 21.1) เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตลาด การลงทุน การทำธุรกิจเชิงพาณิชย์ (ร้อยละ 4.3) และอื่น ๆ เช่น การให้บริการแก่หน่วยงานและผู้ใช้อื่น (ร้อยละ 0.7)

2. การใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และ/หรือสำนักงานสถิติจังหวัด

ปัจจุบันสำนักงานสถิติแห่งชาติ มีการให้บริการข้อมูลสถิติในหลายช่องทาง จากการสำรวจพบว่าช่องทางที่ผู้ใช้ข้อมูลมีการเข้าใช้บริการสูงสุดคือ ช่องทางเว็บไซต์ www.nso.go.th (ร้อยละ 89.1) รองลงมาคือ ช่องทางอีเมล (ร้อยละ 29.9) โทรศัพท์ (ร้อยละ 26.0) บันทึก/จดหมาย หรือโทรสาร (ร้อยละ 23.0) โซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 21.4) ติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงาน (ร้อยละ 13.2) และโมบายแอปพลิเคชัน (THAI STAT/LOCAL THAI STAT) (ร้อยละ 7.9) (ภาพที่ 2) เมื่อเทียบกับการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ใช้ข้อมูลมีการปรับตัวช่วงสถานการณ์โควิด-19 กล่าวคือ ผู้ใช้ข้อมูลใช้บริการผ่านโซเชียลมีเดียเพิ่มขึ้น ขณะที่เข้ามาติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงานลดลง

ภาพที่ 2 ช่องทางเข้าใช้/รับบริการด้านสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถระบุการเข้าใช้บริการได้มากกว่า 1 ช่องทาง

จากการสำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถามกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 53.4) เคยใช้ข้อมูลสถิติที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยพบว่า โครงการสำมะโนและสำรวจที่ผู้ใช้ข้อมูลมีการใช้มากที่สุด 10 อันดับแรกคือ สำรวจภาวะการทำงานของประชากร (ร้อยละ 58.6) สำมะโนประชากรและเคหะ (ร้อยละ 54.6) สำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (ร้อยละ 47.7) สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน (ร้อยละ 41.8) สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม (ร้อยละ 35.8) สำมะโนการเกษตร (ร้อยละ 31.3) สำมะโนอุตสาหกรรม (ร้อยละ 28.3) สำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย (ร้อยละ 25.0) สำรวจแรงงานนอกระบบ (ร้อยละ 24.0) และสำรวจการย้ายถิ่นของประชากร (ร้อยละ 20.1) (ภาพที่ 3) เป็นที่น่าสังเกตว่า โครงการสำมะโนที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติทุกโครงการติด 1 ใน 10 ของอันดับที่มีผู้ใช้ข้อมูลใช้มากที่สุด

3. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ร้อยละ 95.2 (ภาพที่ 4) โดยหน่วยงานภาคเอกชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.0 หน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 96.1 หน่วยงานภาคการศึกษา ร้อยละ 93.9 และ ประชาชน ร้อยละ 76.5

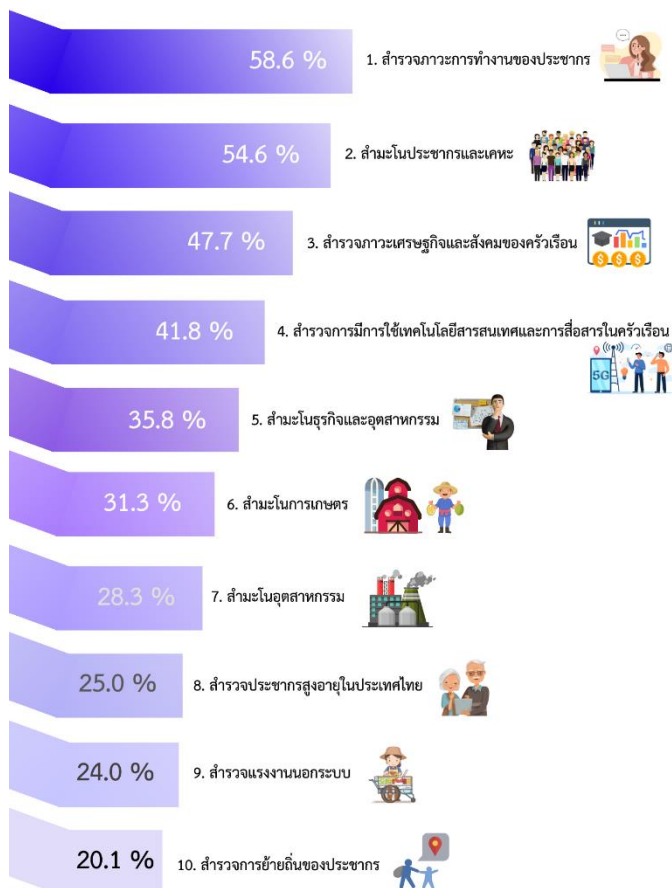
4. ความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิต หรือรวบรวมโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.7) มีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด และมีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ รวบรวมจากหน่วยงานอื่นในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ร้อยละ 96.7 เช่นเดียวกัน

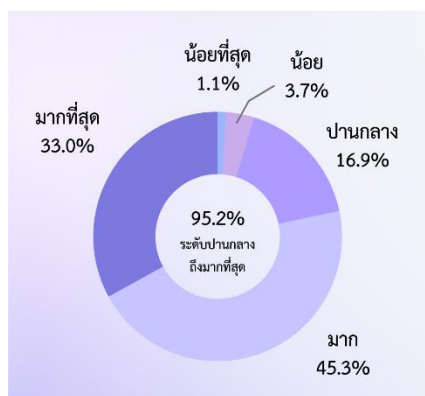
5. แนวโน้มกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 81.4 จะกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน ร้อยละ 18.3 ไม่แน่ใจ และมีเพียงร้อยละ 0.4 ที่ไม่กลับมาใช้ ซึ่งพบว่าแนวโน้มการกลับมาใช้อย่างแน่นอนเพิ่มขึ้นจากการสำรวจในปีงบประมาณก่อนหน้า (ภาพที่ 5) โดยบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐจะกลับมาใช้อย่างแน่นอน ร้อยละ 84.4 หน่วยงานเอกชน ร้อยละ 88.9 นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา ร้อยละ 67.1 และประชาชน ร้อยละ 64.7 (ภาพที่ 6)

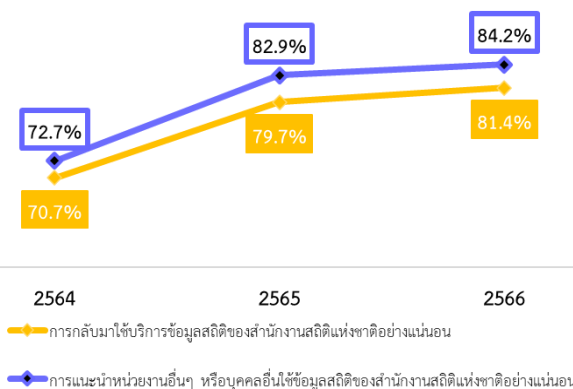
ภาพที่ 3 ข้อมูลสถิติจากโครงการสำมะโนและสำรวจที่ใช้งานมากที่สุด 10 อันดับแรก



ภาพที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ



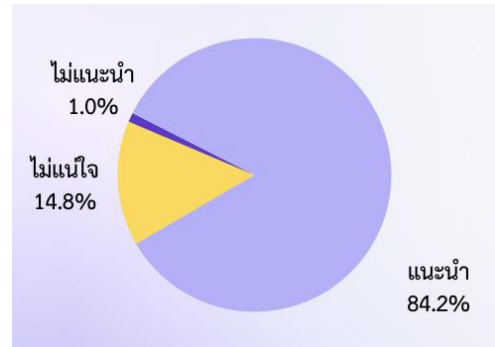
ภาพที่ 5 แนวโน้มการกลับมาใช้และการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอนในช่วงปีงบประมาณ 2564 - 2566



ภาพที่ 6 การกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ อย่างแน่นอน จำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล



ภาพที่ 7 การแนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ



6. การแนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

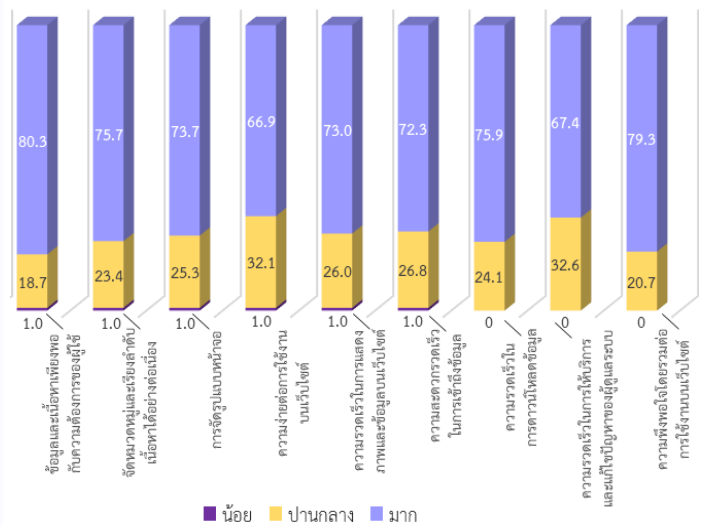
จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 84.2 จะแนะนำหน่วยงานอื่นๆ หรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน ขณะที่ร้อยละ 14.8 ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ และมีเพียงร้อยละ 1.1 ที่ไม่แนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ภาพที่ 7) เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนในการแนะนำหน่วยงานอื่นๆ หรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอนกับปีงบประมาณก่อนหน้า (ปีงบประมาณ 2564 - 2566) พบว่า มีสัดส่วนในการแนะนำที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 5) ซึ่งสอดคล้องกับสัดส่วนของการกลับมาใช้ข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

7. ความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์

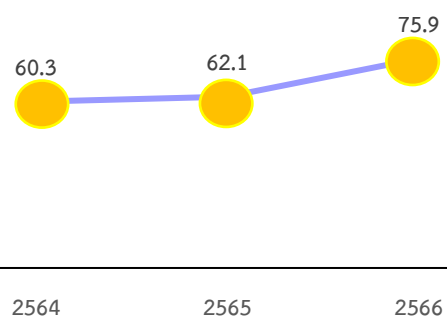
ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 72.2 เคยใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งส่วนใหญ่ร้อยละ 69.6 ได้รับความพึงพอใจในการเผยแพร่และเอกสารรายงานสถิติที่มีเผยแพร่ในเว็บไซต์ โดยจะเข้าใช้เว็บไซต์ 2 - 3 เดือนครั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 31.4) รองลงมาคือทุกสัปดาห์ (ร้อยละ 21.9) ส่วนระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าใช้งานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15 - 30 นาที (ร้อยละ 43.3) และผู้ที่เคยใช้บริการผ่านเว็บไซต์ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ประมาณ 15 - 30 นาที (ร้อยละ 44.8) นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์กว่าครึ่งหนึ่งเริ่มเข้าใช้เว็บไซต์ครั้งแรกมากกว่า 4 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 50.6)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากเกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการมีข้อมูลและเนื้อหาเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ (ร้อยละ 80.3) ด้านความรวดเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล (ร้อยละ 75.9) ด้านจัดหมวดหมู่และเรียงลำดับเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 75.7) ด้านการจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสม (ร้อยละ 73.7) ด้านความรวดเร็วในการแสดงภาพและข้อมูลบนเว็บไซต์ (ร้อยละ 73.0) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ร้อยละ 72.3) และความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานบนเว็บไซต์ ร้อยละ 79.3 โดยความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหาของผู้ดูแลระบบ รวมถึงด้านความง่าย (user friendly) ต่อการใช้งานบนเว็บไซต์ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ด้านอื่นคือ ร้อยละ 67.4 และร้อยละ 66.9 ตามลำดับ (ภาพที่ 8)

ภาพที่ 8 ความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ในด้านต่าง ๆ



ภาพที่ 9 แนวโน้มความต้องการใช้ชุดข้อมูลระดับย่อย



8. ความสนใจและความต้องการใช้งานข้อมูลระดับย่อย (Microdata)

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 75.9 มีความสนใจ/มีความต้องการใช้ข้อมูลระดับย่อย (Microdata) ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึก โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 9) และพบว่า ผู้ที่สนใจชุดข้อมูลระดับย่อยมีความสนใจโครงการสำมะโนและสำรวจมากที่สุด 10 อันดับแรก คือ สำมะโนประชากรและเคหะ (ร้อยละ 66.9) รองลงมาคือ สำรวจภาวะการทำงานของประชากร (ร้อยละ 59.0) สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน (ร้อยละ 57.4) สำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (ร้อยละ 50.0) สำมะโนการเกษตร (ร้อยละ 44.2) สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม (ร้อยละ 37.0) สำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย (ร้อยละ 35.0) สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการ (ร้อยละ 30.8) สำมะโนอุตสาหกรรม (ร้อยละ 28.9) สำรวจยอดขายรายไตรมาส และสำรวจแรงงานนอกระบบ (ร้อยละ 25.5) (ภาพที่ 10) และมีผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้าใช้งานในระบบบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata Service System) เพียงร้อยละ 17.4 นอกจากนี้ผู้ใช้ข้อมูลมีความสนใจเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย ร้อยละ 38.7

ภาพที่ 10 ชุดข้อมูลระดับย่อยที่ผู้สนใจ/ต้องการใช้ 10 อันดับแรก



9. การใช้เอกสารรายงานสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ในรอบปี 2565 ผู้ตอบแบบสอบถามได้เคยใช้ประโยชน์จากเอกสารรายงานสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 46.2 โดยรายการเอกสารรายงานสถิติที่ผู้ใช้ประโยชน์ 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) รายงานสถิติรายปีประเทศไทย 2) สรุปข้อมูลสถิติที่สำคัญ ผลสำรวจ/สำมะโนของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 3) ตัวชี้วัดสำคัญของประเทศไทย 4) วารสารสถิติรายไตรมาส 5) เครื่องชี้ภาวะเศรษฐกิจไทย (ภาพที่ 11)

นอกจากนี้ผู้ที่ยังมีความประสงค์ที่จะรับเอกสารรายงานสถิติที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติคิดเป็นร้อยละ 33.2 โดยส่วนใหญ่ต้องการรับเอกสารรายงานในรูปแบบไฟล์ ร้อยละ 60.3 ต้องการทั้งเล่มเอกสารและไฟล์ ร้อยละ 31.2 และมีเพียงร้อยละ 8.5 ที่ต้องการเล่มเอกสารเพียงอย่างเดียว สะท้อนให้เห็นว่า การจัดทำเอกสารรายงานในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสถิติแห่งชาติ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้

ภาพที่ 11 เอกสารรายงานสถิติที่ถูกใช้บ่อยที่สุด 5 อันดับแรก

