

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานที่ได้ติดต่อใช้บริการขอคำปรึกษาแนะนำด้านสถิติ/ ข้อมูลสถิติ/ ข้อมูลระดับย่อย ที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งใช้แบบสำรวจออนไลน์ที่สร้างด้วย ArcGIS Survey123 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางแบบสำรวจออนไลน์ในช่วงเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม พ.ศ. 2567 โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ใช้ข้อมูลภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา หน่วยงานระหว่างประเทศ ประชาชน และกลุ่มอื่นๆ ซึ่งมีการใช้ข้อมูลหรือขอรับบริการข้อมูลผ่านช่องทางบันทึก/จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 266 ราย สรุปเป็นผลการสำรวจที่สำคัญ ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ (กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน) (ร้อยละ 83.8) รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา (ร้อยละ 6.0) บุคลากรจากหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 5.3) ประชาชน (ร้อยละ 3.4) และอื่นๆ (ร้อยละ 1.5) (ภาพที่ 1)

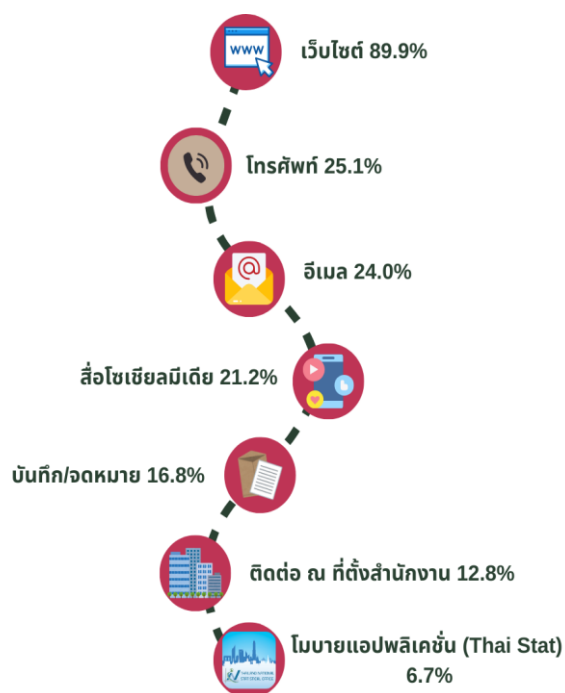
ภาพที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล



2. การใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และ/หรือสำนักงานสถิติจังหวัด (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลสถิติและสารสนเทศสถิติ ไปใช้ประโยชน์มากที่สุดของผู้ใช้ข้อมูล คือ เพื่อนำไปใช้ประกอบการทำข้อมูลและตัวชี้วัด (ร้อยละ 67.0) รองลงมาเพื่อไปใช้ประกอบการจัดทำ/ประเมินนโยบายและแผนงานโครงการต่างๆ (ร้อยละ 56.4) ซึ่งสอดคล้องกับผู้ใช้งานส่วนใหญ่ซึ่งเป็นภาครัฐ เพื่อประกอบการศึกษาและการวิจัย เช่น รายงาน/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/ภาคานิพนธ์ (ร้อยละ 28.5) เพื่อนำไปใช้ในการเผยแพร่ผ่านสื่อสาธารณะ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ (ร้อยละ 17.9) เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตลาด การลงทุน การทำธุรกิจเชิงพาณิชย์ (ร้อยละ 7.8) และอื่น ๆ เช่น การให้บริการแก่หน่วยงานและผู้ใช้งาน (ร้อยละ 2.2)

ภาพที่ 2 ช่องทางเข้าใช้/รับบริการด้านสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ



2. การใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และ/หรือสำนักงานสถิติจังหวัด

ปัจจุบันสำนักงานสถิติแห่งชาติ มีการให้บริการข้อมูลสถิติในหลายช่องทาง จากการสำรวจพบว่าช่องทางที่ผู้ใช้ข้อมูลมีการเข้าใช้บริการสูงสุดคือ ช่องทางเว็บไซต์ www.nso.go.th (ร้อยละ 89.9) รองลงมาคือ ช่องทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 25.1) อีเมล (ร้อยละ 24.0) สื่อโซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 21.2) บันทึกหรือจดหมาย (ร้อยละ 16.8) ติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงาน (ร้อยละ 12.8) และโมบายแอปพลิเคชัน (THAI STAT) (ร้อยละ 6.7) (ภาพที่ 2)

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถระบุการเข้าใช้บริการได้มากกว่า 1 ช่องทาง

3. การใช้ข้อมูลสถิติจากโครงการสำมะโน หรือโครงการสำรวจตัวอย่าง

จากการสำรวจฯ ผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 66.8) เคยใช้ข้อมูลสถิติที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยพบว่า โครงการสำมะโนและสำรวจที่ผู้ใช้ข้อมูลมีการใช้มากที่สุด 10 อันดับแรกคือ สํารวจภาวะการทำงานของประชากร (ร้อยละ 66.5) สํารวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (ร้อยละ 55.9) สํามะโนการเกษตร (ร้อยละ 51.4) สํามะโนประชากรและเคหะ (ร้อยละ 44.7) สํารวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน (ร้อยละ 41.9) สํารวจแรงงานนอกระบบ (ร้อยละ 35.2) สํามะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม (ร้อยละ 34.6) สํารวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย (ร้อยละ 31.8) สํามะโนอุตสาหกรรม (ร้อยละ 29.1) และ สํารวจธุรกิจทางการค้าและธุรกิจทางการบริการ (ร้อยละ 25.1) (ภาพที่ 3) มีข้อสังเกตว่าโครงการสำมะโนที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติทุกโครงการติด 1 ใน 10 ของอันดับที่มีผู้ใช้ข้อมูลใช้มากที่สุด

4. ความพึงพอใจในภาพรวม

4.1 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ร้อยละ 95.1 (ภาพที่ 4) โดยภาคประชาชน หน่วยงานระหว่างประเทศ และกลุ่มที่ตอบอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.0 หน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 95.1 หน่วยงานการศึกษา ร้อยละ 93.8 หน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ 92.9

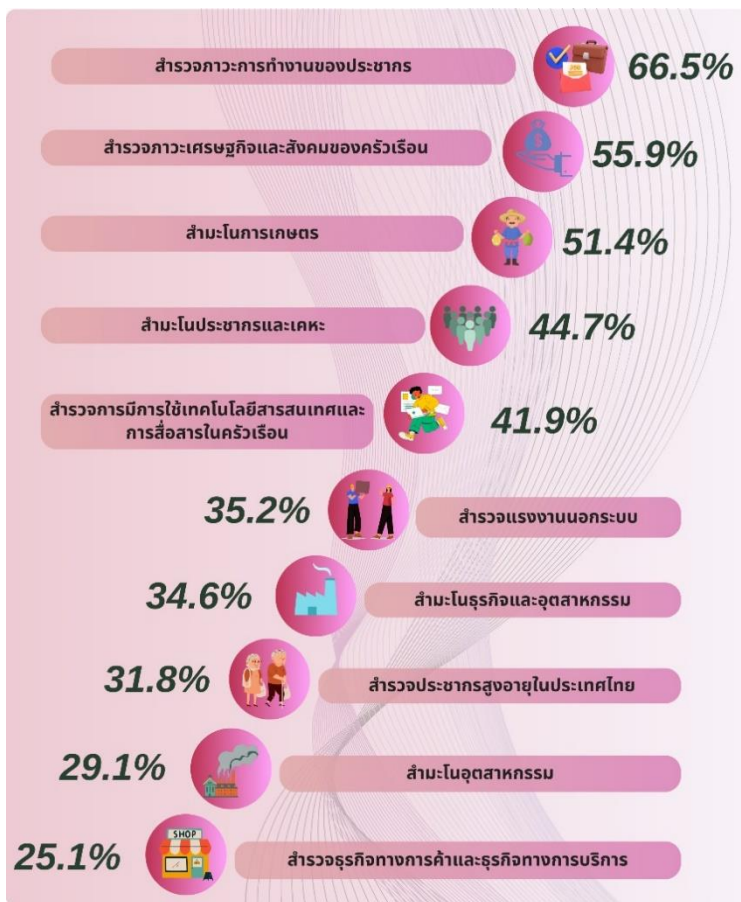
4.2 ความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตหรือรวบรวมโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ (ร้อยละ 94.7) มีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด และมีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ รวบรวมจากหน่วยงานอื่นในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ร้อยละ 95.1

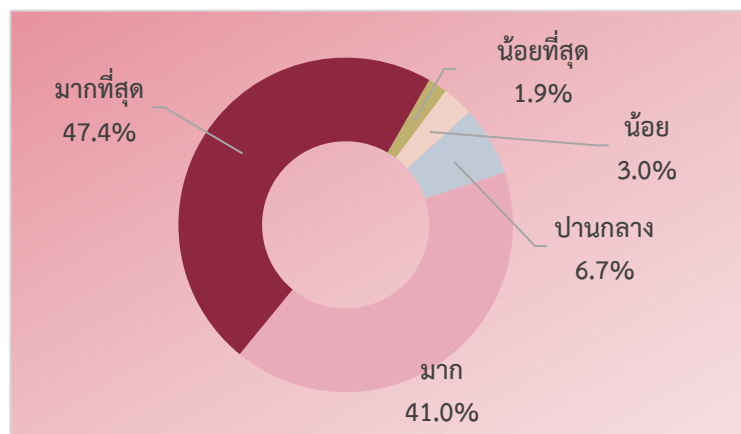
4.3 แนวโน้มกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 88.3 จะกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน ร้อยละ 10.9 ไม่แน่ใจ และมีเพียงร้อยละ 0.8 ที่ไม่กลับมาใช้ โดยการจะกลับมาใช้อย่างแน่นอนของประชาชนมีร้อยละ 100.0 หน่วยงานเอกชน ร้อยละ 92.9 บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 87.9 และนักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา ร้อยละ 81.3 และ (ภาพที่ 5)

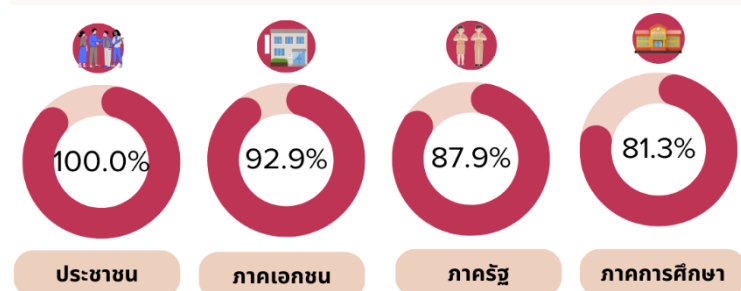
ภาพที่ 3 ข้อมูลสถิติจากโครงการสำมะโนและสำรวจที่ใช้งานมากที่สุด 10 อันดับแรก



ภาพที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ



ภาพที่ 5 การกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน จำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล

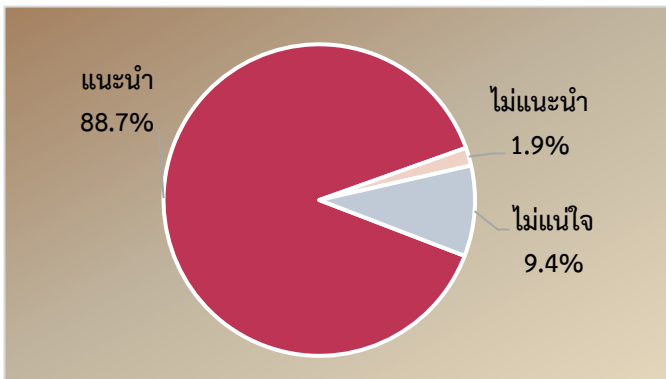


4. ความพึงพอใจในภาพรวม (ต่อ)

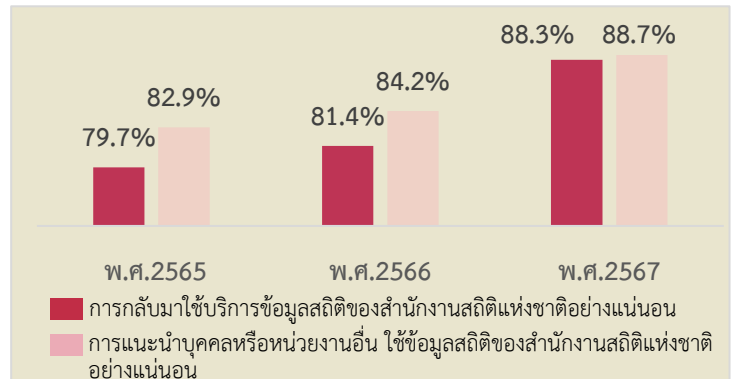
4.4 การแนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 88.7 จะแนะนำหน่วยงานอื่นๆ หรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ อย่างแน่นอน ขณะที่ร้อยละ 9.4 ไม่แน่ใจ และมีเพียงร้อยละ 1.9 ที่ไม่แนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ภาพที่ 6) ประเภทผู้ใช้ข้อมูลที่ตอบว่าจะแนะนำมากที่สุดคือหน่วยงานระหว่างประเทศและกลุ่มที่ตอบอื่นๆ (ร้อยละ 100.0) รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา (ร้อยละ 93.8) บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 88.8) บุคลากรจากหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 85.7) และประชาชน (ร้อยละ 77.8) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนในการแนะนำหน่วยงานอื่นๆ หรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กับปีงบประมาณก่อนหน้า (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567) พบว่า มีสัดส่วนในการแนะนำที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 7)

ภาพที่ 6 การแนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ



ภาพที่ 7 แนวโน้มการกลับมาใช้และการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567

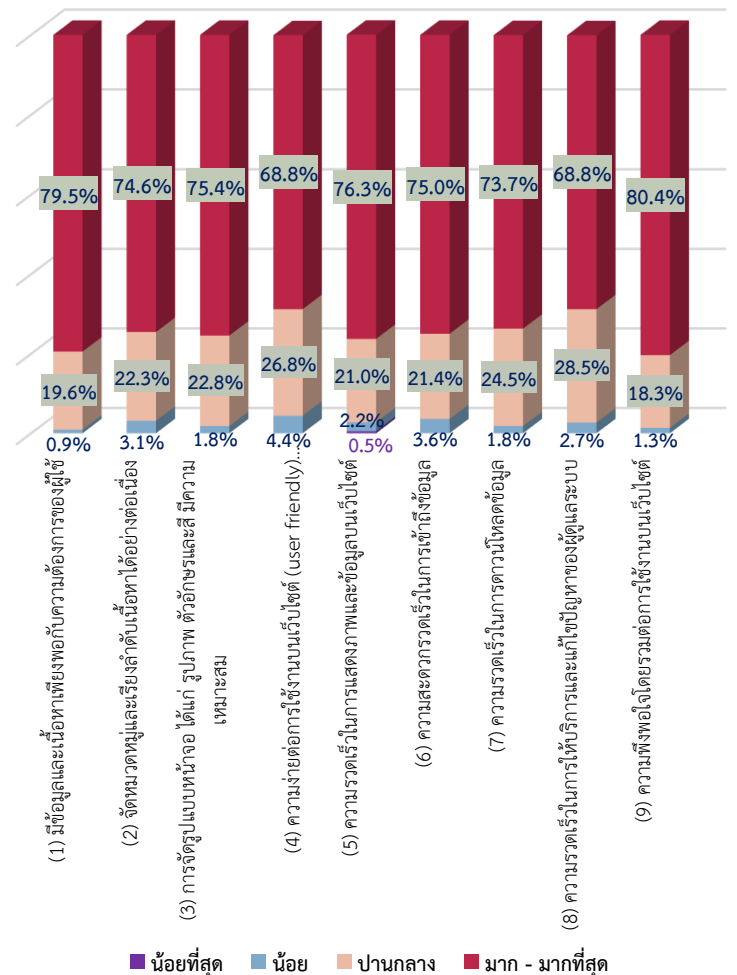


5. ความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 83.6 เคยใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งส่วนใหญ่ร้อยละ 59.4 ได้รับความพึงพอใจในการเผยแพร่และเอกสารรายงานสถิติที่มีเผยแพร่ในเว็บไซต์ โดยจะเข้าใช้ทุกสัปดาห์ มากที่สุด (ร้อยละ 28.1) รองลงมาคือ 2 - 3 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 26.3) ส่วนระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าใช้งานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15 - 30 นาที (ร้อยละ 50.9) และผู้ที่เคยใช้บริการผ่านเว็บไซต์ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ประมาณ 15 - 30 นาที (ร้อยละ 46.0) นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์เกินครึ่งหนึ่งเริ่มเข้าใช้เว็บไซต์ครั้งแรกมากกว่า 4 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 58.5)

ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกด้านที่เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก-มากที่สุด ดังนี้ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานบนเว็บไซต์ (ร้อยละ 80.4) ความพึงพอใจต่อด้านการมีข้อมูลและเนื้อหาเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ (ร้อยละ 79.5) ด้านความรวดเร็วในการแสดงผลภาพและข้อมูลบนเว็บไซต์ (ร้อยละ 76.3) ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานบนเว็บไซต์ ด้านการจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษร และสี มีความเหมาะสม (ร้อยละ 75.4) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ร้อยละ 75.0) ด้านการจัดหมวดหมู่และเรียงลำดับเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 74.6) ด้านความรวดเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล (ร้อยละ 73.7) และด้านความง่ายต่อการใช้งานบนเว็บไซต์ (user friendly) มีสัดส่วนเท่ากับด้านความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหาของผู้ดูแลระบบ (ร้อยละ 68.8) (ภาพที่ 8)

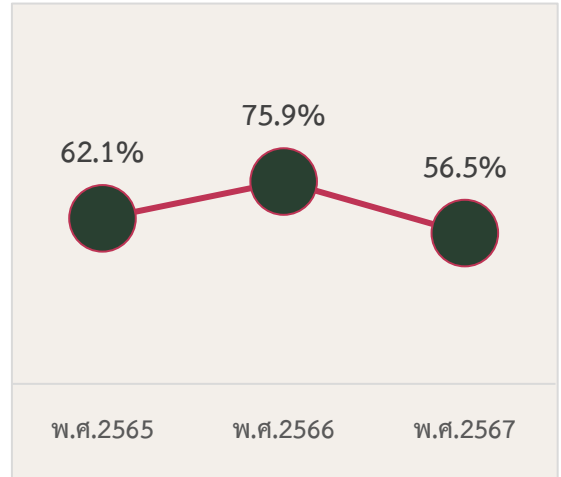
ภาพที่ 8 ความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ



6. ความสนใจและความต้องการใช้งานข้อมูลระดับย่อย (Microdata)

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 56.5 มีความสนใจ/มีความต้องการใช้ข้อมูลระดับย่อย (Microdata) ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึก (ภาพที่ 9) และพบว่า ผู้ที่สนใจชุดข้อมูลระดับย่อยมีความสนใจโครงการสำมะโนและสำรวจมากที่สุด 10 อันดับแรก คือ สำมะโนประชากรและเคหะ (ร้อยละ 66.1) รองลงมาคือสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (ร้อยละ 60.6) สำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (ร้อยละ 57.6) สำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน (ร้อยละ 53.9) สำมะโนการเกษตร (ร้อยละ 52.1) สำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย (ร้อยละ 40.6) สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม (ร้อยละ 37.0) สำมะโนอุตสาหกรรม (ร้อยละ 35.2) สำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการ (ร้อยละ 33.3) และสำรวจธุรกิจทางการค้าและธุรกิจทางการบริการ (ร้อยละ 29.7) (ภาพที่ 10) นอกจากนี้ผู้ใช้ข้อมูลมีความสนใจเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย ร้อยละ 72.2

ภาพที่ 9 แนวโน้มความต้องการใช้งานชุดข้อมูลระดับย่อย



ภาพที่ 10 ชุดข้อมูลระดับย่อยที่ผู้สนใจ/ต้องการใช้ 10 อันดับแรก



7. การใช้เอกสารรายงานสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ในรอบปี 2566 ผู้ตอบแบบสอบถามได้เคยใช้ประโยชน์จากเอกสารรายงานสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 57.1 โดยรายการเอกสารรายงานสถิติที่เคยใช้ประโยชน์ 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) รายงานสถิติรายปีประเทศไทย 2) ตัวชี้วัดสำคัญของประเทศไทย 3) รายงานฉบับสมบูรณ์หรือสรุปข้อมูลสถิติที่สำคัญ ผลการสำมะโน/สำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 4) เครื่องชี้ภาวะสังคม และ 5) เครื่องชี้ภาวะเศรษฐกิจไทย (ภาพที่ 11)

นอกจากนี้ผู้ใช้ยังมีความประสงค์ที่จะรับเอกสารรายงานสถิติที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติคิดเป็นร้อยละ 51.9 โดยส่วนใหญ่ต้องการรับเอกสารรายงานในรูปแบบไฟล์ ร้อยละ 56.5 ต้องการทั้งเล่มเอกสารและไฟล์ ร้อยละ 33.3 และมีเพียงร้อยละ 10.2 ที่ต้องการเล่มเอกสารเพียงอย่างเดียว สะท้อนให้เห็นว่าการจัดทำเอกสารรายงานในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสถิติแห่งชาติ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้

ภาพที่ 11 เอกสารรายงานสถิติที่ถูกใช้บ่อยที่สุด 5 อันดับแรก

