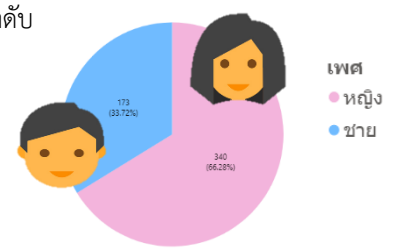
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

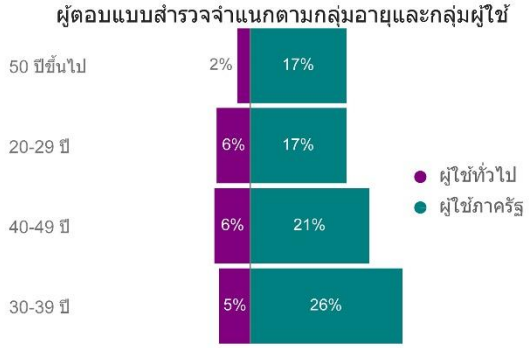
สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการข้อมูลสถิติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ข้อมูลที่ได้ติดต่อใช้บริการขอคำปรึกษาแนะนำด้านสถิติ /ข้อมูลสถิติ /ข้อมูลระดับย่อยที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติผ่านช่องทางต่าง ๆ ในปีงบประมาณ 2562 ซึ่งใช้แบบสำรวจออนไลน์ที่สร้างด้วย Survey Solutions Software เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางแบบสำรวจออนไลน์ไปยังผู้ใช้ภาครัฐและเอกชน ผ่านช่องทางจดหมายสำหรับผู้ใช้ภาครัฐ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้ใช้ทั่วไป ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 518 ราย ซึ่งสรุปผลการสำรวจที่สำคัญ ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.3) รองลงมาคือเพศชาย (ร้อยละ 33.7) ตามลำดับ

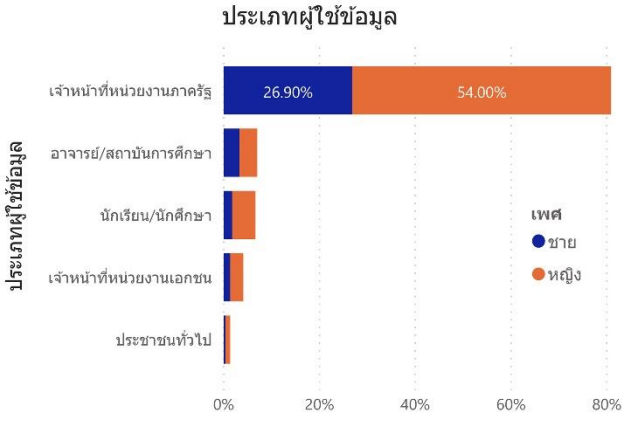


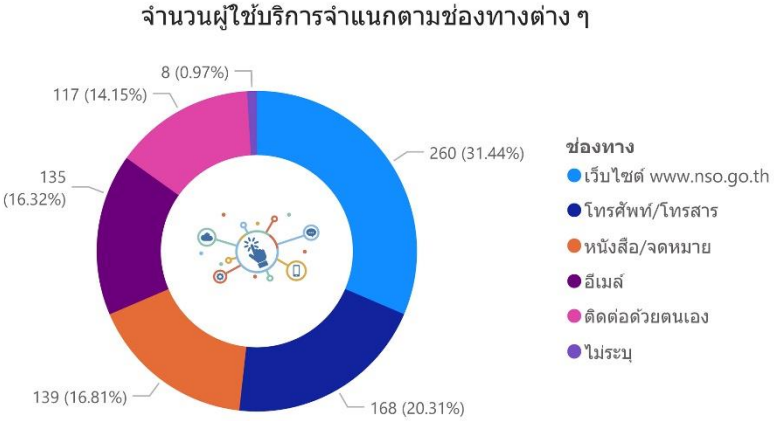
ผู้ใช้ข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติมีทั้งผู้ใช้จากภาครัฐและผู้ใช้ทั่วไป โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 31.8) รองลงมามีอายุระหว่าง 40-49 ปี (ร้อยละ 26.8) อายุระหว่าง 20-29 ปี (ร้อยละ 22.5) อายุระหว่าง 50-59 ปี (ร้อยละ 17.9) และอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 1) ตามลำดับ



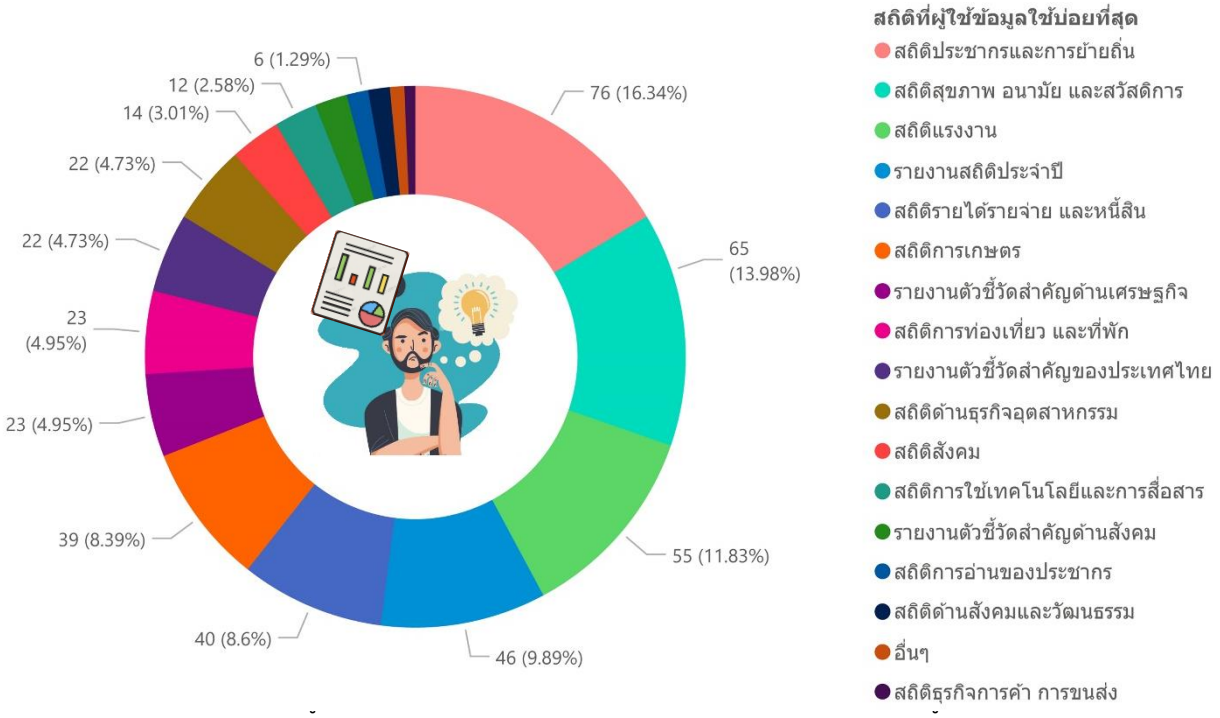
หากพิจารณาประเภทผู้ใช้ข้อมูลที่ตอบแบบสำรวจแล้วจะเห็นว่าส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 80.9) ซึ่งตรงกับข้อเท็จจริงที่ว่าผู้ใช้ข้อมูลส่วนใหญ่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ใช้ข้อมูลที่อยู่ในภาครัฐ รองลงมาเป็นผู้ใช้ข้อมูลที่เป็น อาจารย์/สถาบันการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา เจ้าหน้าที่หน่วยงานเอกชน และประชาชนทั่วไป ตามลำดับ

ปัจจุบันสำนักงานสถิติแห่งชาติมีการให้บริการข้อมูลสถิติในหลายช่องทาง จากการสำรวจพบว่าช่องทางที่ผู้ใช้ข้อมูลมีการเข้าใช้บริการสูงที่สุดคือ ช่องทางเว็บไซต์ www.nso.go.th (ร้อยละ 31.4) รองลงมาคือ ช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร (ร้อยละ 20.3) หนังสือ/จดหมาย (ร้อยละ 16.8) อีเมล์ (ร้อยละ 16.3) และ ติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ 14.2) ตามลำดับ ทั้งนี้ในการติดต่อขอรับบริการของผู้ใช้ข้อมูลในแต่ละครั้ง อาจมีการดำเนินการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้มากกว่า 1 ช่องทาง

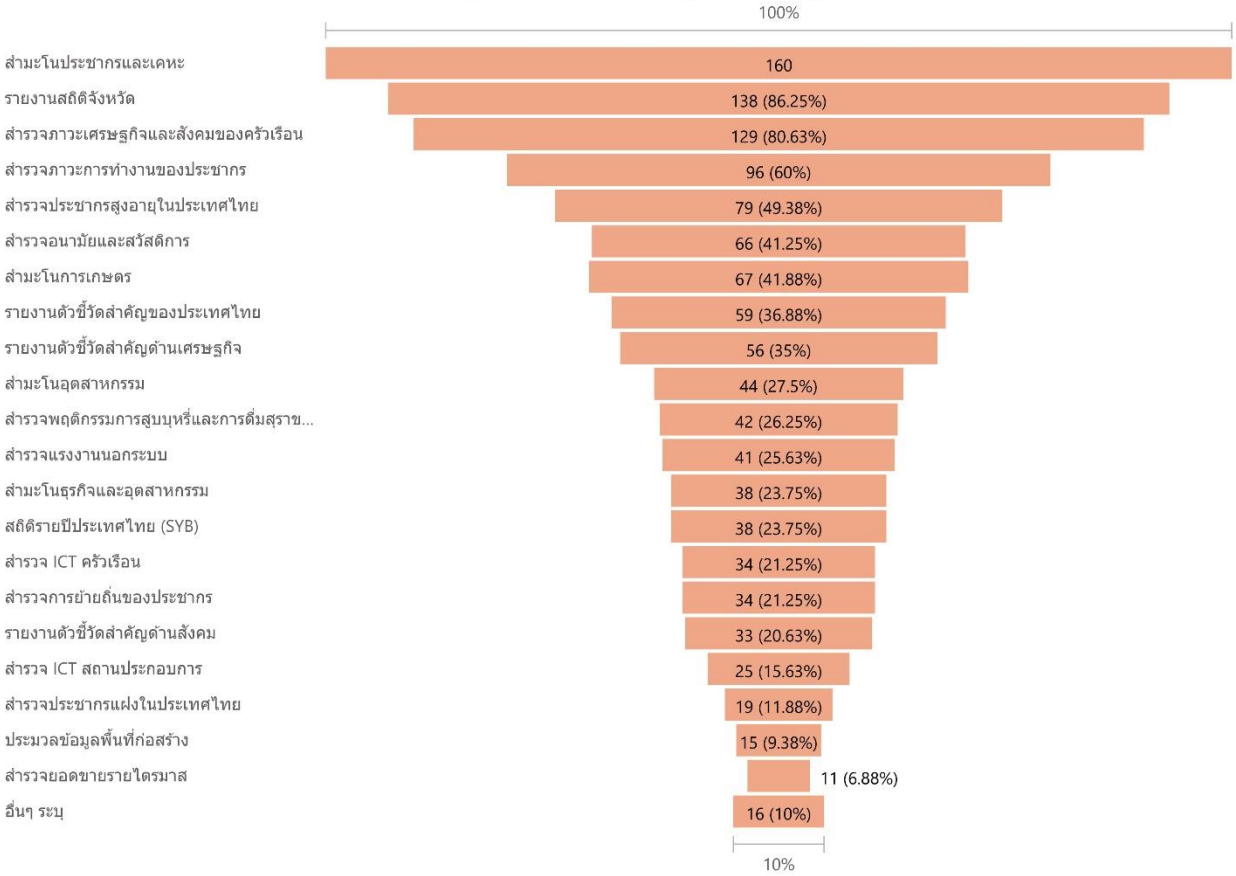




สถิติเรื่องใด? ที่ผู้ใช้ข้อมูลใช้บ่อยที่สุด



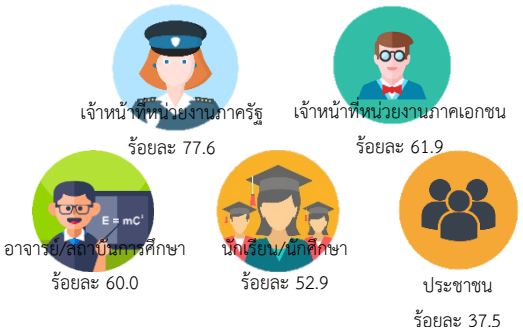
โครงการสำมะโนและสำรวจ ที่ผู้ใช้บริการเคยนำข้อมูลสถิติ/ข้อมูลระดับย่อยไปใช้ประโยชน์



2. ความประสงค์ที่จะขอรับเอกสารรายงานสถิติที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจร้อยละ 49.2 ตอบรับความประสงค์ที่จะขอรับเอกสารรายงานสถิติที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐมีความประสงค์ที่จะขอรับเอกสารรายงานสถิติมากที่สุด ร้อยละ 77.6 (ดูภาพที่ 1)

ภาพที่ 1 ความประสงค์ที่จะขอรับเอกสารรายงานสถิติที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติจำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล



3. ความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชันต่างๆ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.9) เคยใช้บริการผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชันต่างๆ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้มากที่สุดคือ ระบบ Microdata Service ร้อยละ 79.9 รองลงมาคือ ระบบ Data Warehouse (ร้อยละ 76.1) ระบบ Business Intelligence (ร้อยละ 74.7) ตามลำดับ

เว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับพึงพอใจและพึงพอใจมาก) คือ ระบบ Business Intelligence ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือ ระบบ NSO Interactive Dashboard (ร้อยละ 98.1) แอปพลิเคชัน THAI STAT (ร้อยละ 98.1) ตามลำดับ (ดูภาพที่ 2)

ภาพที่ 2 ความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชันต่างๆ มากที่สุด 3 อันดับแรก



ระบบ Business Intelligence
ร้อยละ 98.2



ระบบ NSO Interactive Dashboard
ร้อยละ 98.1

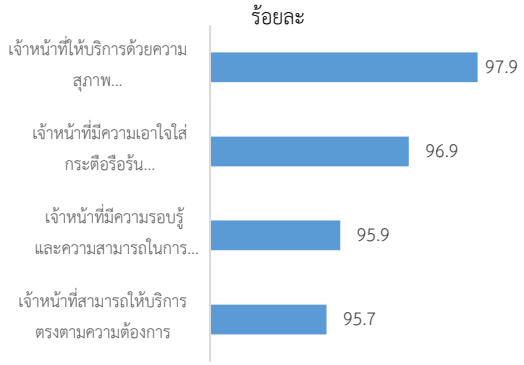


แอปพลิเคชัน THAI STAT
ร้อยละ 98.1

4. ความพึงพอใจการใช้บริการด้านสถิติกับบุคลากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยตรง

ผู้ตอบแบบสำรวจร้อยละ 97.9 มีความพึงพอใจการใช้บริการด้านสถิติกับบุคลากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยตรง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีกิริยามารยาทที่เหมาะสม ในระดับพึงพอใจและพึงพอใจมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ร้อยละ 96.9) เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการและเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 95.8 เท่ากัน) ตามลำดับ (ดูภาพที่ 3)

ภาพที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการด้านสถิติกับบุคลากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยตรง



5. ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติผ่านสื่อโซเชี่ยลมีเดีย

ผู้ตอบแบบสำรวจร้อยละ 97.2 เคยรับข้อมูลสถิติผ่าน Facebook มากที่สุด ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ Line Official Account (ร้อยละ 76.5) Instagram (ร้อยละ 69.7) และ Twitter (ร้อยละ 69.0) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อ Facebook ในระดับพึงพอใจและพึงพอใจมาก ร้อยละ 98.1 รองลงมาคือ Line Official Account (ร้อยละ 94.7) Twitter (ร้อยละ 93.7) และ Instagram (ร้อยละ 92.9) ตามลำดับ (ดูภาพที่ 4)

ภาพที่ 4 ระดับความพึงพอใจในด้านการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติผ่านสื่อโซเชี่ยลมีเดีย



Facebook
ร้อยละ 98.1



Line
ร้อยละ 94.7



Twitter
ร้อยละ 93.7



Instagram
ร้อยละ 92.9

6. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ

ผู้ตอบแบบสำรวจเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 98.8) มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศในระดับพึงพอใจและพึงพอใจมาก โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน นักเรียน/นักศึกษา อาจารย์/สถาบันการศึกษา และประชาชนทุกราย (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับพึงพอใจและพึงพอใจมาก ส่วนเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.5 (ดูภาพที่ 5)

ภาพที่ 5 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ

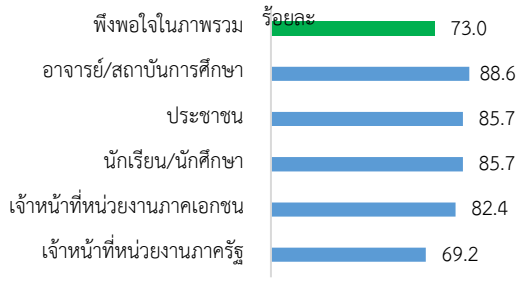


7. ความ สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.0) มีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติในระดับมากถึงมากที่สุด

เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล พบว่า อาจารย์/สถาบันการศึกษา มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.6 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา และประชาชน (ร้อยละ 85.7 เท่ากัน) เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน (ร้อยละ 82.4) และเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 69.2) ตามลำดับ (ดูภาพที่ 6)

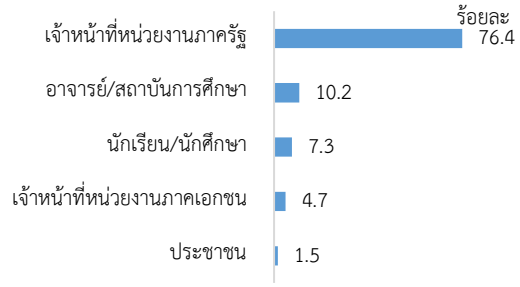
ภาพที่ 6 ความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติจำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล



8. แนวโน้มกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ 83.3 ตอบว่า จะกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน โดย อาจารย์/สถาบันการศึกษา ทุกราย (ร้อยละ 100) จะกลับมาใช้บริการแน่นอน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน (ร้อยละ 88.9) นักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 86.2) เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 81.1) และประชาชน (ร้อยละ 71.4) ตามลำดับ (ดูภาพที่ 7)

ภาพที่ 7 แนวโน้มกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติจำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล



9. การแนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ 83.5 ตอบว่า แนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน มีเพียงร้อยละ 15.5 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 1.0 ไม่แนะนำ

ประเภทผู้ใช้ข้อมูลที่ตอบว่าจะแนะนำมากที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 96.6) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน (ร้อยละ 94.4) อาจารย์/สถาบันการศึกษา (ร้อยละ 94.3) ประชาชน (ร้อยละ 85.7) และเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 80.5) ตามลำดับ (ดูภาพที่ 8)

ภาพที่ 8 ประเภทผู้ใช้ข้อมูลที่แนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติมากที่สุด 3 อันดับแรก



10. แผนยุทธศาสตร์/แผนกิจกรรม/โครงการ ที่นำข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติไปใช้ประโยชน์

แผนยุทธศาสตร์/แผนกิจกรรม/โครงการ ที่ผู้ใช้ข้อมูลนำข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติไปใช้ประโยชน์ ตัวอย่างเช่น

1. แผนพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข 5 ปี
2. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมจังหวัด
3. แผนยุทธศาสตร์พลังงานระดับจังหวัด (พ.ศ. 2561-2565)
4. ยุทธศาสตร์การจัดการมลพิษ 20 ปี และแผนจัดการมลพิษ พ.ศ.2560 -2564
5. โครงการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตแรงงานนอกระบบและสำรวจข้อมูลแรงงานนอกระบบ

11. ข้อเสนอแนะ

1. สสช. หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน ควรร่วมมือกันบูรณาการ เชื่อมโยงฐานข้อมูลรวบรวมไว้ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติที่เดียว เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน
2. ควรปรับปรุงข้อมูลสถิติและเผยแพร่ข้อมูลให้เป็นปีปัจจุบัน เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันเหตุการณ์และการคาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ต่าง ๆ
3. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงสื่อสถิติที่ทาง สสช. ผลิตขึ้นได้อย่างสะดวก เห็นควรให้จัดทำเป็นเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และควรผลักดันร่วมกับ มท. ในการจัดทำชั้นข้อมูลแผนที่ประชากรรายหลังคาเรือน เพื่อใช้ในการคำนวณสัดส่วนประชากรที่เข้าถึงสถานที่สำคัญต่าง ๆ โดยเฉพาะ โรงพยาบาล
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้ค้นหาง่าย สะดวกมากขึ้น มีการจัดหมวดหมู่ชัดเจน และเผยแพร่ข้อมูลเป็นปีปัจจุบัน