

รายงานผลการสำรวจ  
ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ  
ความต้องการใช้ข้อมูลภาครัฐ โดยผ่านศูนย์บริการประชาชน  
ทางโทรศัพท์ (Government Contact Center)  
พ.ศ. 2546



สำนักงานสถิติแห่งชาติ  
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
[http:// www.nso.go.th](http://www.nso.go.th)

ISBN 974-338-660-2

## คำนำ

ตามที่รัฐได้เปิดศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ (Government Contact Center) หมายเลข 1111 เพื่อเป็นศูนย์กลางให้คำปรึกษา รับฟังข้อมูล/การร้องเรียน ตลอดจนการสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐนั้น สำนักงานสถิติแห่งชาติได้รับมอบหมายให้ทำการสำรวจ เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลและการบริการที่ต้องการจากภาครัฐ โดยสอบถามผ่านศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ ดังกล่าวขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

มกราคม 2547

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
1. ความเป็นมาและวัตถุประสงค์	1
2. คຸ້มรวม	1
3. ระเบียบวิธีการสำรวจ	1
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	2
5. การเสนอผล	2
6. สรุปผลการสำรวจ	2
6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์	2
6.2 การเคยใช้บริการขอข้อมูลและความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ	3
6.3 ความต้องการใช้ศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ (เลขหมาย 1111)	3
6.4 การบริการที่ต้องการให้มีในศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์	4
6.5 ข้อมูลของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจที่ประชาชนต้องการสอบถาม	5
6.6 ข้อเสนอแนะ	10
ตารางสถิติ	15-33

# การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความต้องการใช้ข้อมูลภาครัฐ โดยผ่าน ศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ (Government Contact Center) พ.ศ. 2546

## 1. ความเป็นมาและวัตถุประสงค์

ตามที่รัฐบาลได้เปิดศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ (Government Contact Center) ขึ้น ซึ่งเป็นระบบศูนย์กลางบริการทางโทรศัพท์ที่เปิดให้บริการแก่ประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยติดต่อที่เลขหมาย 1111 เพื่อให้คำปรึกษา เป็นศูนย์กลางรับฟังข้อมูล/การร้องเรียน และสอบถามข้อมูลของหน่วยงานราชการ ในระดับกระทรวง อย่างไรก็ตามหากมีบางเรื่องที่ไม่สามารถจะแก้ไขหรือตอบได้ไม่ชัดเจน ทางศูนย์บริการ จะทำการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามได้โดยตรงนั้น ในการนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้รับมอบหมายให้รวบรวมความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับ ข้อมูลและการบริการที่ต้องการติดต่อสอบถามจากหน่วยงานภาครัฐ โดยผ่านศูนย์บริการประชาชนทาง โทรศัพท์ ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

## 2. กลุ่มรวม

กลุ่มรวม ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปทั่วประเทศ

## 3. ระเบียบวิธีการสำรวจ

แผนการสุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นแบบ Stratified Three - Stage Sampling โดยมีภาคเป็นสตราตัม ซึ่งมีทั้งสิ้น 5 สตราตัม คือ กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง (ยกเว้น กทม.) ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ มีชุมชนอาคาร (ในเขตเทศบาล) และหมู่บ้าน (นอกเขตเทศบาล) เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง คราวเรือนส่วนบุคคลเป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง และสมาชิกที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สาม

### การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง

ในแต่ละภาค ทำการเลือกชุมชนอาคาร/หมู่บ้านตัวอย่าง อย่างอิสระต่อกัน โดยใช้ความน่าจะเป็น ในการเลือกเป็นปฏิภาคกับจำนวนครัวเรือนของชุมชนอาคาร/หมู่บ้านนั้น ๆ ได้จำนวนหน่วยตัวอย่างทั้งสิ้น 580 ชุมชนอาคาร/หมู่บ้าน จากทั้งสิ้น 109,966 ชุมชนอาคาร/หมู่บ้าน กระจายไปตามภาค และเขตการปกครอง เป็นดังนี้

ภาค	รวม	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล
กรุงเทพมหานคร	108	108	-
กลาง (ยกเว้น กทม.)	126	44	82
เหนือ	114	24	90
ตะวันออกเฉียงเหนือ	132	24	108
ใต้	100	24	76
<b>รวมทั้งราชอาณาจักร</b>	<b>580</b>	<b>224</b>	<b>356</b>

### การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง

ในขั้นนี้เป็นการเลือกครัวเรือนตัวอย่างที่มีสมาชิกอายุ 18 ปีขึ้นไป ด้วยวิธีการสุ่ม โดยกำหนดให้เลือก 10 ครัวเรือนตัวอย่างต่อชุมชนอาคาร/หมู่บ้าน จำแนกตามภาค และเขตการปกครอง เป็นดังนี้

ภาค	รวม	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล
กรุงเทพมหานคร	1,080	1,080	-
กลาง (ยกเว้น กทม.)	1,260	440	820
เหนือ	1,140	240	900
ตะวันออกเฉียงเหนือ	1,320	240	1,080
ใต้	1,000	240	760
<b>รวมทั้งราชอาณาจักร</b>	<b>5,800</b>	<b>2,240</b>	<b>3,560</b>

### การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่สาม

ในแต่ละครัวเรือนตัวอย่าง ได้ทำการเลือกสมาชิกในครัวเรือนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ครัวเรือนละ 1 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์ ได้จำนวนหน่วยตัวอย่างทั้งสิ้น 5,800 คน

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีส่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ไปทำการสัมภาษณ์สมาชิกที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป มากครัวเรือนละ 1 คน โดยให้กระจายตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 – 22 ธันวาคม 2546

#### 5. การเสนอผล

เสนอผลสำรวจระดับภาค และทั่วประเทศในรูปแบบของร้อยละ

#### 6. สรุปผลการสำรวจ

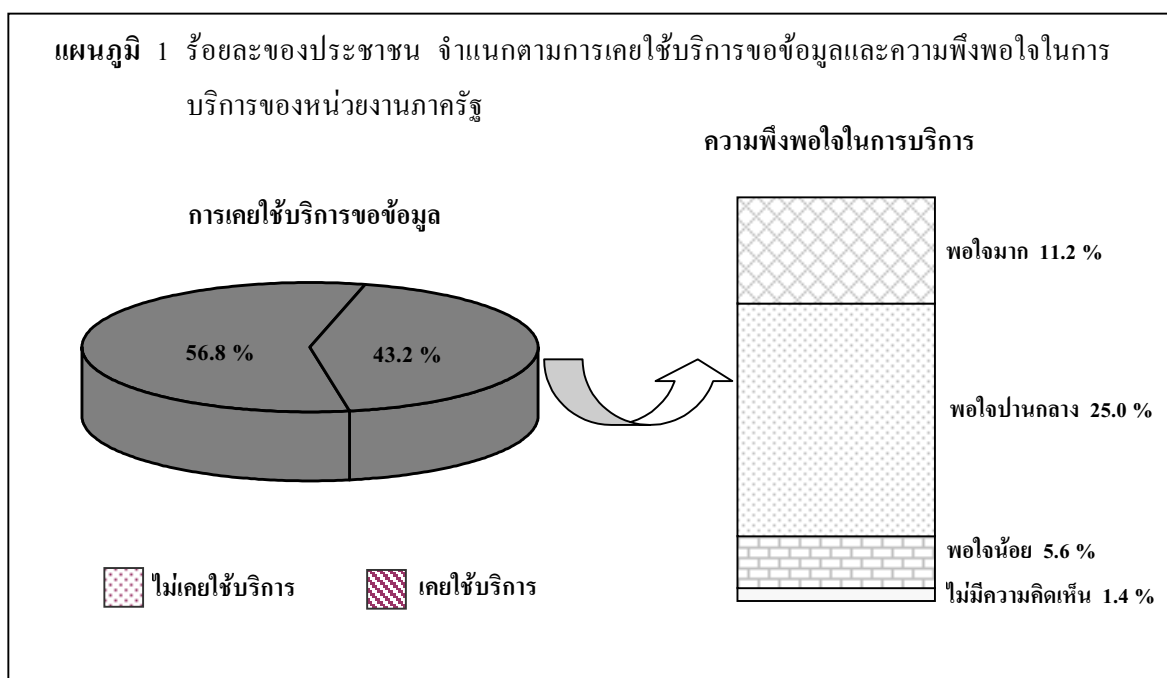
##### 6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

ในการสำรวจครั้งนี้ ประชาชนที่ตกเป็นตัวอย่างในการตอบสัมภาษณ์ เป็นหญิง ร้อยละ 52.0 เป็นชาย ร้อยละ 48.0 และอายุของผู้ตอบสัมภาษณ์มีการกระจายดังนี้ เป็นผู้ที่มีอายุ 18-29 ปี ร้อยละ 22.6 อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 26.4 อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 26.0 อายุ 50-59 ปี ร้อยละ 15.9 และ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.1

ส่วนระดับการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 51.2 ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.5 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 11.5 ระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา ร้อยละ 11.1 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.5 อื่น ๆ ร้อยละ 0.1 และเป็นผู้ไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 2.1

สำหรับอาชีพของผู้ตอบสัมภาษณ์ พบว่า ประกอบอาชีพเกษตร ร้อยละ 25.9 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.3 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 14.7 แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 12.3 รับจ้างทั่วไป/กรรมกร ร้อยละ 8.8 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.8 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 5.0 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.2

## 6.2 การเคยใช้บริการขอข้อมูล และความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ



เมื่อสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการเคยไปใช้บริการขอข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ประชาชนโดยประมาณ ร้อยละ 56.8 ระบุว่าไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 43.2 ระบุว่าเคยใช้บริการ โดยประชาชนที่เคยไปใช้บริการขอข้อมูล ได้ระบุว่ามีความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานภาครัฐในระดับมาก ร้อยละ 11.2 ปานกลาง ร้อยละ 25.0 น้อย ร้อยละ 5.6 และไม่มีความคิดเห็น ร้อยละ 1.4

## 6.3 ความต้องการใช้ศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ (เลขหมาย 1111)

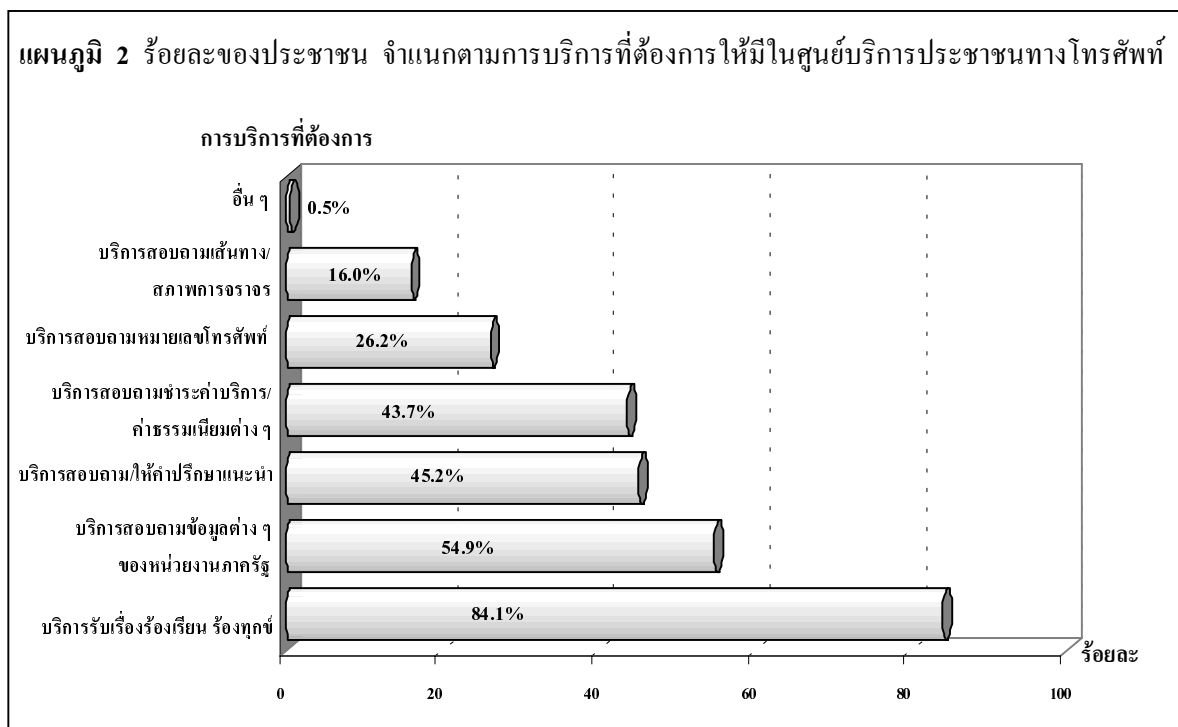
ตามที่รัฐจัดให้มีศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ (Government Contact Center) ซึ่งจะเป็นการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและรับเรื่องราว ร้องทุกข์ จากประชาชน โดยให้บริการสอบถามทางโทรศัพท์ผ่านเลขหมาย 1111 เลขหมายเดียวกันทั่วประเทศ เมื่อสอบถามประชาชนถึงความต้องการที่จะใช้บริการดังกล่าว พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 86.0 ระบุว่าต้องการใช้ ร้อยละ 14.0 ระบุว่าไม่ต้องการใช้

โดยประชาชนที่ไม่ต้องการใช้ไม่ได้ให้เหตุผล คือ ยังไม่มีความจำเป็นจะต้องใช้ ในหมู่บ้านยังไม่ได้ติดตั้งโทรศัพท์ ไม่แน่ใจว่าหน่วยงานราชการจะให้ความช่วยเหลือได้

ตาราง 1 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการใช้บริการสอบถามทางโทรศัพท์ผ่านเลขหมาย 1111

ความต้องการใช้บริการสอบถามทางโทรศัพท์ ผ่านเลขหมาย 1111	ร้อยละ
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>
<b>ต้องการใช้</b>	<b>86.0</b>
<b>ไม่ต้องการใช้</b>	<b>14.0</b>
เหตุผลที่ไม่ต้องการใช้	
ยังไม่มีความจำเป็นจะต้องใช้	9.5
ในหมู่บ้านยังไม่ได้ติดตั้งโทรศัพท์	1.2
ไม่แน่ใจว่าหน่วยงานของรัฐจะให้ความช่วยเหลือได้	0.6
ไม่แสดงความคิดเห็น	2.7

#### 6.4 การบริการที่ต้องการให้มีในศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์



หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากผลการสำรวจ ปรากฏว่า ประชาชนต้องการให้มีบริการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มากที่สุดถึง ร้อยละ 84.1 รองลงมาบริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 54.9 บริการให้คำปรึกษา/แนะนำ ร้อยละ 45.2 บริการสอบถามการชำระค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ร้อยละ 43.7 บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ ร้อยละ 26.2 บริการสอบถามเส้นทาง/สภาพจราจร ร้อยละ 16.0 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

### 6.5 ข้อมูลของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจที่ประชาชนต้องการสอบถาม

สำหรับข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ตลอดจนของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ประชาชน ระบุว่า ต้องการจะสอบถาม พอสรุป แยกตามประเภทได้เป็นดังนี้

#### 1) ข้อมูลด้านการบริการสาธารณะ

พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่ให้ความสนใจที่จะสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาล อยู่ในสัดส่วนที่มากกว่าประเภทอื่น ๆ คือ ร้อยละ 93.5 รองลงมา ศูนย์บริการรับเรื่องร้องทุกข์/ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ร้อยละ 93.0 เหตุด่วน เหตุร้าย อุกฉินต่าง ๆ ร้อยละ 92.8 โทรศัพท์ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ สถานีตำรวจ ไฟฟ้า ประปา ประชาชนให้ความสนใจที่จะสอบถาม ร้อยละ 89.1 88.8 และ 81.7 ตามลำดับ สำหรับถนน/เส้นทางการเดินรถ และธนาคาร ประชาชนให้ความสนใจ ที่จะสอบถามอยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ร้อยละ 76.1 และ 76.0 ส่วนข้อมูลสถานีขนส่ง/ขนส่งมวลชนกรุงเทพ สถานีรถไฟ มุฉินริต่าง ๆ ท่าอากาศยาน ร้อยละ 67.8 65.0 58.5 และ 48.0 ตามลำดับ และอื่น ๆ เช่น ผลการออกสลากกินแบ่งรัฐบาล การท่องเที่ยว ข้อมูลทะเบียนรถ ประชาชนให้ความสนใจที่จะสอบถาม ร้อยละ 71.6

ตาราง 2 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามข้อมูลด้านการบริการสาธารณะ

ข้อมูลด้านการบริการสาธารณะ	รวม	ความต้องการสอบถาม	
		ต้องการ	ไม่ต้องการ
โรงพยาบาล	100.0	93.5	6.5
ศูนย์บริการรับเรื่องร้องทุกข์/ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	100.0	93.0	7.0
เหตุด่วน เหตุร้าย อุกฉินต่าง	100.0	92.8	7.2
โทรศัพท์	100.0	90.0	10.0
สถานีตำรวจ	100.0	89.1	10.9
ไฟฟ้า	100.0	88.8	11.2
ประปา	100.0	81.7	18.3
ถนน/เส้นทางการเดินรถ	100.0	76.1	23.9
ธนาคาร	100.0	76.0	24.0
สถานีขนส่ง/ขนส่งมวลชนกรุงเทพ	100.0	67.8	32.2
สถานีรถไฟ	100.0	65.0	35.0
มุฉินริต่าง ๆ	100.0	58.5	41.5
ท่าอากาศยาน	100.0	48.0	52.0
อื่น ๆ (ผลการออกสลากกินแบ่งรัฐบาล การท่องเที่ยว ข้อมูลทะเบียนรถ)	100.0	71.6	28.4



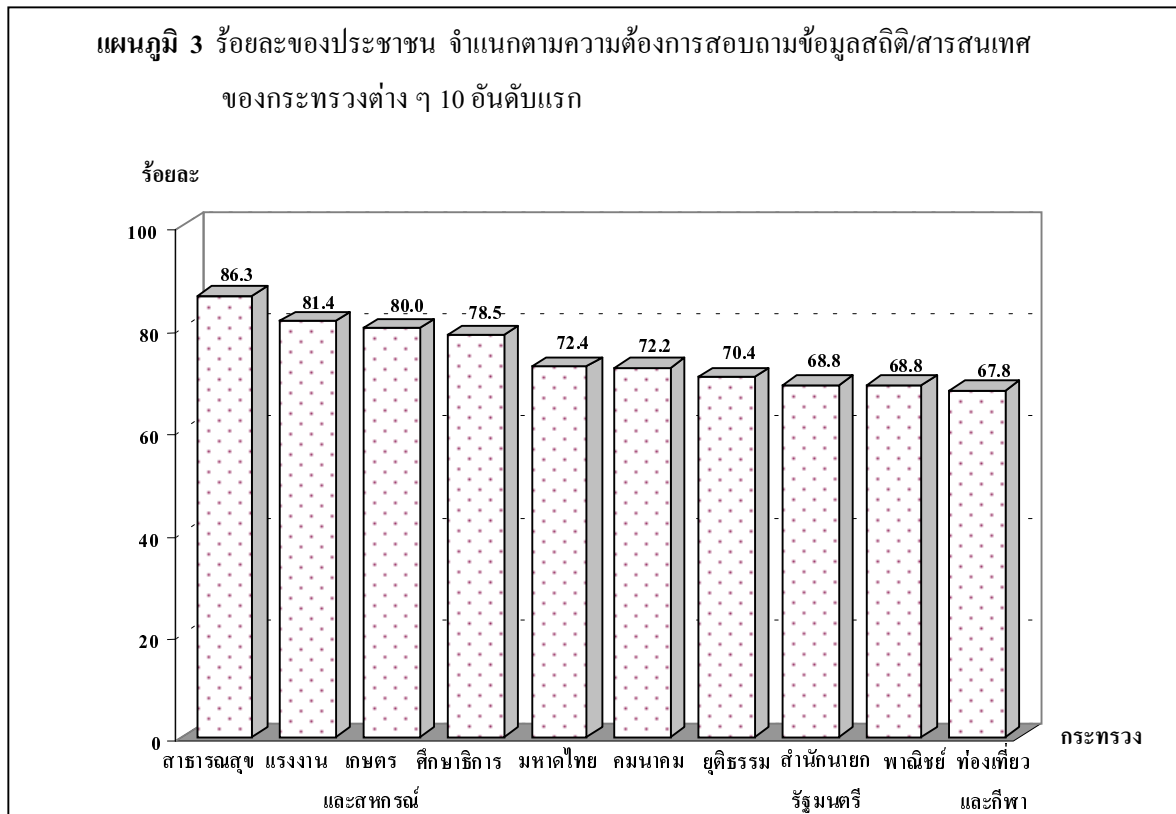
## 2) ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ

สำหรับข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ประชาชนต้องการสอบถามการรับสมัครงานมากที่สุดถึง ร้อยละ 85.6 รองลงมาการให้คำปรึกษา/แนะนำ ร้อยละ 84.7 สถานที่ตั้ง ร้อยละ 77.7 ภารกิจหน้าที่ ร้อยละ 67.0 ผลการดำเนินงาน ร้อยละ 66.6 งบประมาณ ร้อยละ 64.1 บุคลากร ร้อยละ 60.8 การจัดซื้อจัดจ้าง ร้อยละ 54.2

ตาราง 3 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	รวม	ความต้องการสอบถาม	
		ต้องการ	ไม่ต้องการ
การรับสมัครงาน	100.0	85.6	14.4
การให้คำแนะนำ/ปรึกษา	100.0	84.7	15.3
สถานที่ตั้ง	100.0	77.7	22.3
ภารกิจหน้าที่	100.0	67.0	33.0
ผลการดำเนินงาน	100.0	66.6	33.4
งบประมาณ	100.0	64.1	35.9
บุคลากร	100.0	60.8	39.2
การจัดซื้อจัดจ้าง	100.0	54.2	45.8

## 3) ข้อมูลสถิติ/สารสนเทศของกระทรวงต่าง ๆ



เมื่อสอบถามประชาชนเกี่ยวกับความต้องการข้อมูลสถิติ/สารสนเทศของหน่วยงานราชการ ในระดับกระทรวงที่ต้องการสอบถาม โดยผ่านศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ พบว่า กระทรวงที่ประชาชน ต้องการสอบถามข้อมูลสถิติ/สารสนเทศมากที่สุด 10 อันดับแรก คือ กระทรวงสาธารณสุข (ร้อยละ 86.3) กระทรวงแรงงาน (ร้อยละ 81.4) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ร้อยละ 80.0) กระทรวงศึกษาธิการ (ร้อยละ 78.5) กระทรวงมหาดไทย (ร้อยละ 72.4) กระทรวงคมนาคม (ร้อยละ 72.2) กระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ 70.4) สำนักนายกรัฐมนตรี (ร้อยละ 68.8) กระทรวงพาณิชย์ (ร้อยละ 68.8) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (ร้อยละ 67.8)

ส่วนกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการคลัง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงกลาโหม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงพลังงาน กระทรวงการต่างประเทศ พบว่า ประชาชนให้ความสนใจที่จะสอบถามข้อมูลสถิติ/สารสนเทศของ กระทรวงดังกล่าว ต่ำกว่า ร้อยละ 66

สำหรับหน่วยงานราชการอิสระ พบว่า ประชาชนสนใจที่จะสอบถามข้อมูลสถิติ/สารสนเทศ มากที่สุด คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ร้อยละ 74.8) รองลงมา สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (ร้อยละ 67.1) สำหรับสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สำนักงาน ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ศาลรัฐธรรมนูญ สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย พบว่า ประชาชนสนใจที่จะสอบถามประมาณ ร้อยละ 50 - 60 ส่วน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ราชบัณฑิตยสถาน ประชาชนให้ความสนใจ ที่จะสอบถามต่ำกว่า ร้อยละ 50

ตาราง 4 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการที่จะสอบถามข้อมูลสถิติ/สารสนเทศ ของกระทรวงต่าง ๆ

กระทรวง	รวม	ความต้องการสอบถามข้อมูลสถิติ/ สารสนเทศของหน่วยงานราชการ	
		ต้องการ	ไม่ต้องการ
<b>หน่วยงานราชการ</b>			
กระทรวงสาธารณสุข	<b>100.0</b>	86.3	13.7
กระทรวงแรงงาน	<b>100.0</b>	81.4	18.6
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	<b>100.0</b>	80.0	20.0
กระทรวงศึกษาธิการ	<b>100.0</b>	78.5	21.5
กระทรวงมหาดไทย	<b>100.0</b>	72.4	27.6
กระทรวงคมนาคม	<b>100.0</b>	72.2	27.8

ตาราง 4 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการที่จะสอบถามข้อมูลสถิติ/สารสนเทศ  
ของกระทรวงต่าง ๆ (ต่อ)

กระทรวง	รวม	ความต้องการสอบถามข้อมูลสถิติ/ สารสนเทศของหน่วยงานราชการ	
		ต้องการ	ไม่ต้องการ
กระทรวงยุติธรรม	100.0	70.4	29.6
สำนักนายกรัฐมนตรี	100.0	68.8	31.2
กระทรวงพาณิชย์	100.0	68.8	31.2
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	100.0	67.8	32.2
กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	100.0	65.5	34.5
กระทรวงการคลัง	100.0	65.1	34.9
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	100.0	65.1	34.9
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	100.0	64.9	35.1
กระทรวงอุตสาหกรรม	100.0	62.5	37.5
กระทรวงวัฒนธรรม	100.0	61.2	38.8
กระทรวงกลาโหม	100.0	59.1	40.9
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	100.0	56.9	43.1
กระทรวงพลังงาน	100.0	56.8	43.2
กระทรวงการต่างประเทศ	100.0	56.7	43.3
<b>หน่วยงานราชการอิสระ</b>			
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	100.0	74.8	25.2
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	100.0	67.1	32.9
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อการประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	100.0	59.2	40.8
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	100.0	58.1	41.9
ธนาคารแห่งประเทศไทย	100.0	56.9	43.1
ศาลรัฐธรรมนูญ	100.0	56.4	43.6
สำนักงานอัยการสูงสุด	100.0	54.9	45.1
สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	100.0	54.1	45.9
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	100.0	53.9	46.1
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	100.0	51.8	48.2
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย	100.0	50.3	49.7
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	100.0	46.7	53.3
ราชบัณฑิตยสถาน	100.0	42.9	57.1

#### 4) ข้อมูลสถิติในด้านต่าง ๆ

สำหรับข้อมูลสถิติในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าหรือประกอบการดำเนินงาน ประชาชน ระบุว่า ต้องการข้อมูลสถิติมากที่สุด คือ ด้านสุขภาพ (ร้อยละ 56.9) รองลงมา แรงงาน (ร้อยละ 53.8) สวัสดิการสังคม (ร้อยละ 42.9) การศึกษา การอบรม ศาสนา (ร้อยละ 38.4) การเกษตร ป่าไม้ และการประมง (ร้อยละ 34.3) รายได้และรายจ่ายของครัวเรือน (ร้อยละ 27.9) การเงิน การธนาคาร การประกันภัย (ร้อยละ 21.9) ประชากรและเคหะ (ร้อยละ 20.7) การขนส่ง การคมนาคม (ร้อยละ 20.5) การท่องเที่ยว (ร้อยละ 20.1) ราคา เช่น ดัชนีราคาของผู้บริโภค ดัชนีราคาผู้ผลิต (ร้อยละ 15.4) อุดหนุนวิทยา (ร้อยละ 15.2) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 13.9) การค้าส่ง ค้าปลีก และการค้าระหว่างประเทศ (ร้อยละ 12.0)

ตาราง 5 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการใช้ข้อมูลสถิติในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าหรือประกอบการดำเนินงาน

ข้อมูลสถิติในด้านต่าง ๆ <sup>u</sup>	ร้อยละ
สุขภาพ	56.9
แรงงาน	53.8
สวัสดิการสังคม	42.9
การศึกษา การอบรม ศาสนา	38.4
การเกษตร ป่าไม้ และการประมง	34.3
รายได้และรายจ่ายของครัวเรือน	27.9
การเงิน การธนาคาร การประกันภัย	21.9
ประชากรและเคหะ	20.7
การขนส่ง การคมนาคม	20.5
การท่องเที่ยว	20.1
ราคา เช่น ดัชนีราคาผู้บริโภค ดัชนีราคาผู้ผลิต	15.4
อุดหนุนวิทยา	15.2
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	13.9
การค้าส่ง ค้าปลีก และการค้าระหว่างประเทศ	12.0
การค้าปลีก	6.3
วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิทธิบัตร	5.5
พลังงาน	3.1
บัญชีประชาชาติ	2.7
อุตสาหกรรมและเหมืองแร่	1.6
อื่น ๆ	0.7

หมายเหตุ : <sup>u</sup>/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 6.6 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะต่อศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ มีผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 74.1 ผู้ที่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 25.9 โดยได้ให้ความคิดเห็น คือ ควรมีข้อมูลในทุกด้านที่ประชาชนต้องการ และเชื่อถือได้ ทันเหตุการณ์ รับแจ้งเหตุหรือเรื่องราวเกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่อง ไม่ควรเสียค่าบริการ ควรประชาสัมพันธ์ชี้แจงขั้นตอนการบริการเพิ่มขึ้น ควรติดตั้งโทรศัพท์ในหมู่บ้านที่ยังไม่มีให้ครบก่อน เป็นต้น

ตาราง 6 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามข้อเสนอแนะต่อศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์

ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>
<b>แสดงความคิดเห็น <sup>1/</sup></b>	<b>25.9</b>
ควรมีข้อมูลในทุกด้านที่ประชาชนต้องการและเชื่อถือได้ ทันเหตุการณ์	16.0
รับแจ้งเหตุหรือเรื่องราวเกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่อง	4.2
ไม่ควรเสียค่าบริการ	3.6
ควรประชาสัมพันธ์ชี้แจงขั้นตอนการบริการเพิ่มขึ้น	3.5
ควรติดตั้งโทรศัพท์ในหมู่บ้านที่ยังไม่มีให้ครบก่อน	2.6
อื่น ๆ	0.4
<b>ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>74.1</b>

หมายเหตุ : <sup>1/</sup> ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ร้อยละของประชาชนที่ตอบสัมภาษณ์ จำแนกตามลักษณะประชากรและสังคม เป็นรายภาค	14
ตาราง 2 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามการเคยใช้บริการขอข้อมูล และความพึงพอใจในการบริการหน่วยงานของภาครัฐ เป็นรายภาค	15
ตาราง 3 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการใช้บริการสอบถามทางโทรศัพท์ ผ่านเลขหมาย 1111 เป็นรายภาค	15
ตาราง 4 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามการบริการที่ต้องการให้มีในศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ เป็นรายภาค	16
ตาราง 5 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามข้อมูลด้านการบริการสาธารณะของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (กรุงเทพมหานคร)	16
ตาราง 6 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามข้อมูลด้านการบริการสาธารณะของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ภาคกลาง)	17
ตาราง 7 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามข้อมูลด้านการบริการสาธารณะของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ภาคเหนือ)	17
ตาราง 8 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามข้อมูลด้านการบริการสาธารณะของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)	18
ตาราง 9 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามข้อมูลด้านการบริการสาธารณะของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ภาคใต้)	18
ตาราง 10 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (กรุงเทพมหานคร)	19
ตาราง 11 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ภาคกลาง)	19
ตาราง 12 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ภาคเหนือ)	20

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง 13 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)	20
ตาราง 14 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ภาคใต้)	21
ตาราง 15 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามข้อมูลสถิติ/สารสนเทศ ของกระทรวงต่าง ๆ (กรุงเทพมหานคร)	22
ตาราง 16 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามข้อมูลสถิติ/สารสนเทศ ของกระทรวงต่าง ๆ (ภาคกลาง)	24
ตาราง 17 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามข้อมูลสถิติ/สารสนเทศ ของกระทรวงต่าง ๆ (ภาคเหนือ)	26
ตาราง 18 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามข้อมูลสถิติ/สารสนเทศ ของกระทรวงต่าง ๆ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)	28
ตาราง 19 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการสอบถามข้อมูลสถิติ/สารสนเทศ ของกระทรวงต่าง ๆ (ภาคใต้)	30
ตาราง 20 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความต้องการใช้ข้อมูลสถิติในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในการ ศึกษาค้นคว้าหรือประกอบการดำเนินงาน เป็นรายภาค	32