

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

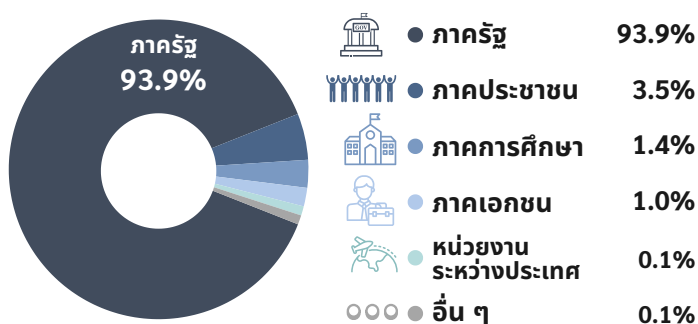
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานที่ได้ติดต่อใช้บริการขอคำปรึกษาแนะนำ ด้านสถิติ/ ข้อมูลสถิติ/ ข้อมูลระดับย่อย ที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติผ่านช่องทางต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งใช้แบบสำรวจออนไลน์ที่สร้างด้วย ArcGIS Survey123 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางแบบสำรวจออนไลน์ในช่วง เดือนมิถุนายน - กรกฎาคม พ.ศ. 2568 โดยกลุ่มเป้าหมายคือ บุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา หน่วยงานระหว่างประเทศ ประชาชน และกลุ่มอื่นๆ โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 2,716 ราย สรุปเป็นผลการสำรวจที่สำคัญ ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ (กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน) (ร้อยละ 93.9) รองลงมา คือ ประชาชน (ร้อยละ 3.5) นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา (ร้อยละ 1.4) บุคลากรจากหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 1.0) และบุคลากรจากหน่วยงานระหว่างประเทศ/องค์กรต่างประเทศ และอื่นๆ (ร้อยละ 0.1) (ภาพที่ 1)

ภาพที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล



2. การใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ปัจจุบันสำนักงานสถิติแห่งชาติ มีการให้บริการข้อมูลสถิติในหลายช่องทาง จากการสำรวจพบว่าช่องทางที่ผู้ใช้ข้อมูลมีการเข้าใช้บริการสูงสุดคือ ช่องทางเว็บไซต์ www.nso.go.th (ร้อยละ 84.5) รองลงมาคือ สื่อโซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 26.7) ช่องทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 12.3) ติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงาน (ร้อยละ 11.1) อีเมล (ร้อยละ 10.1) บันทึกหรือจดหมาย (ร้อยละ 9.1) และแอปพลิเคชัน (THAI STAT) (ร้อยละ 7.3) (ภาพที่ 2)

2. การใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลสถิติและสารสนเทศสถิติไปใช้ประโยชน์มากที่สุดของผู้ใช้ข้อมูลคือ เพื่อไปใช้ประกอบการจัดทำ ประเมินนโยบายและแผนงานโครงการต่างๆ (ร้อยละ 63.8) รองลงมาคือ เพื่อนำไปใช้ประกอบการทำข้อมูลและตัวชี้วัด (ร้อยละ 47.0) ซึ่งสอดคล้องกับผู้ใช้ข้อมูลส่วนใหญ่ซึ่งเป็นภาครัฐ เพื่อประกอบการศึกษาและ การวิจัย เช่น รายงาน/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/ภาคินพนธ์ (ร้อยละ 21.4) เพื่อนำไปใช้ในการเผยแพร่ผ่านสื่อสาธารณะ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ โซเชียลมีเดีย เป็นต้น (ร้อยละ 19.3) เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตลาด การลงทุน การทำธุรกิจเชิงพาณิชย์ (ร้อยละ 10.1) และอื่น ๆ เช่น การให้บริการแก่หน่วยงานและผู้ใช้งาน หาคำความรู้เพิ่มเติม (ร้อยละ 1.9)

ภาพที่ 2 ช่องทางที่เคยเข้าใช้/รับบริการด้านสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ



หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3. การใช้ข้อมูลสถิติจากโครงการสำมะโน หรือโครงการสำรวจตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งสิ้น 2,716 ราย มีการใช้บริการข้อมูลสถิติฯ จำนวน 864 ราย (ร้อยละ 31.8) โดยพบว่าโครงการสำมะโนและสำรวจตัวอย่างที่ผู้ใช้ข้อมูลมีการใช้มากที่สุด 10 อันดับแรกคือ สำมะโนประชากรและเคหะ (ร้อยละ 60.3) รองลงมาคือ การมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน (ร้อยละ 50.3) สำนวจภาวะการทำงานของประชากร (ร้อยละ 49.7) สำนวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (ร้อยละ 44.1) สำมะโนการเกษตร (ร้อยละ 35.6) สำนวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการ (ร้อยละ 27.9) สำนวจการเปลี่ยนแปลงทางการเกษตร (ร้อยละ 22.9) สำนวจธุรกิจทางการค้าและธุรกิจทางการบริการ (ร้อยละ 21.9) สำนวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย (ร้อยละ 21.1) และสำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม และสำรวจยอดขายรายไตรมาสมีสัดส่วนเท่ากันคือ (ร้อยละ 18.4) (ภาพที่ 3) มีข้อสังเกตว่าโครงการสำมะโนที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติเกือบทุกโครงการติด 1 ใน 10 ของอันดับที่มีผู้ใช้ข้อมูลใช้มากที่สุด

4. ความพึงพอใจในภาพรวม

4.1 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติในฐานะหน่วยงานกลาง ด้านสถิติของประเทศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ที่มีการใช้บริการข้อมูลสถิติส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ร้อยละ 97.9 (ภาพที่ 4) โดยบุคลากรจากหน่วยงานภาคเอกชน นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา และบุคลากรจากหน่วยงานระหว่างประเทศ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.0 บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 97.9 และประชาชน ร้อยละ 95.8

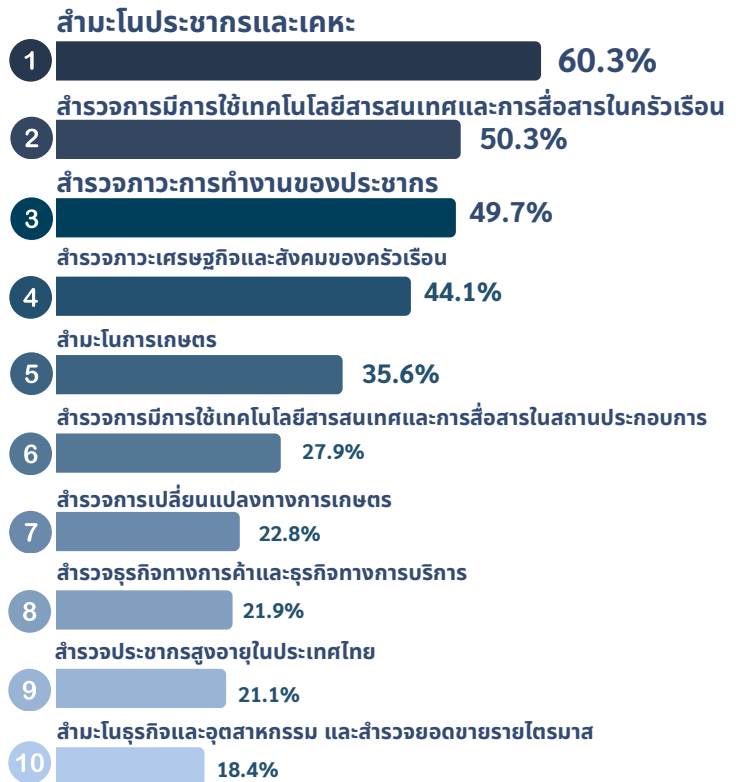
4.2 ความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตหรือรวบรวมโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ที่มีการใช้บริการข้อมูลสถิติส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 81.8 และมีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่สำนักงานสถิติแห่งชาติรวบรวมจากหน่วยงานอื่นในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 81.0

4.3 แนวโน้มกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของ สำนักงานสถิติแห่งชาติ

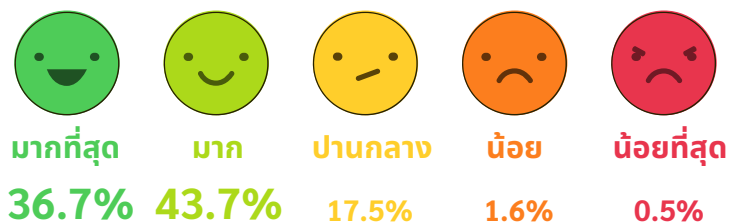
ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ที่มีการใช้บริการข้อมูลสถิติส่วนใหญ่กลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน ร้อยละ 86.3 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 12.2 และไม่กลับมาใช้ ร้อยละ 1.5 โดยการจะกลับมาใช้อย่างแน่นอนของบุคลากรจากหน่วยงานภาคเอกชน มีร้อยละ 100.0 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา ร้อยละ 92.3 บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 86.2 ประชาชน ร้อยละ 83.3 และบุคลากรจากหน่วยงานระหว่างประเทศ ร้อยละ 66.7 (ภาพที่ 5)

ภาพที่ 3 ข้อมูลสถิติจากโครงการสำมะโนและสำรวจตัวอย่างที่ใช้งานมากที่สุด 10 อันดับแรก

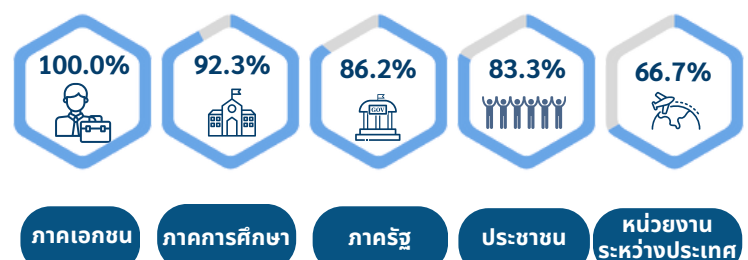


หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ภาพที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ



ภาพที่ 5 การกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ อย่างแน่นอน จำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล



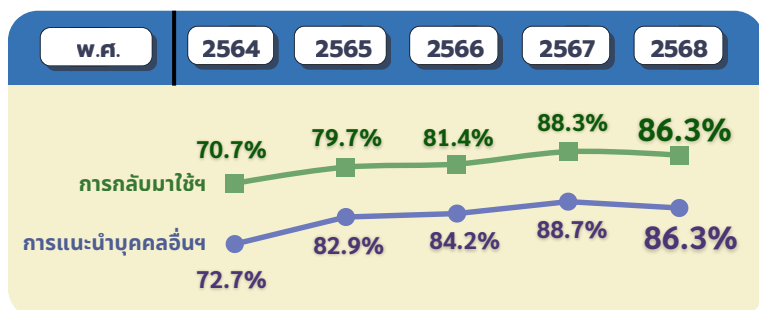
4. ความพึงพอใจในภาพรวม (ต่อ)

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ที่มีการใช้บริการข้อมูลสถิติส่วนใหญ่ ร้อยละ 86.3 จะแนะนำหน่วยงานอื่นๆ หรือบุคคลอื่นให้ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน ขณะที่ร้อยละ 11.9 ไม่แน่ใจ และมีเพียงร้อยละ 1.8 ที่ไม่แนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นให้ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ภาพที่ 6) ประเภทผู้ใช้ข้อมูลที่ตอบว่าจะแนะนำมากที่สุดคือบุคลากรจากหน่วยงานเอกชน และนักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา (ร้อยละ 100.0) รองลงมาคือบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 86.1) ประชาชน (ร้อยละ 83.3) และบุคลากรจากหน่วยงานระหว่างประเทศ (ร้อยละ 66.7) เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนในการแนะนำหน่วยงานอื่นๆ หรือบุคคลอื่นให้ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 กับปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า มีสัดส่วนในการแนะนำลดลงเล็กน้อย (ภาพที่ 7)

ภาพที่ 6 การแนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นให้ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ



ภาพที่ 7 แนวโน้มการกลับมาใช้และการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2568



5. ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งสิ้น 2,716 ราย เคยใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 1,177 ราย (ร้อยละ 43.3) ซึ่งส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.2 ได้รับความพึงพอใจในการเผยแพร่และเอกสารรายงานสถิติที่มีเผยแพร่ในเว็บไซต์ โดยจะเข้าใช้ 2 – 3 เดือนครั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 48.3) รองลงมาคือไม่แน่นอน (ร้อยละ 30.8) ส่วนระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าใช้งานส่วนใหญ่ไม่เกิน 20 นาที (ร้อยละ 68.0) นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์เกินครึ่งหนึ่ง เริ่มเข้าใช้เว็บไซต์ครั้งแรกอยู่ระหว่าง 0-2 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 63.0)

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ในทุกประเด็นที่เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก - มากที่สุด ดังนี้ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานบนเว็บไซต์ (ร้อยละ 80.0) ความพึงพอใจต่อประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ร้อยละ 77.9) ประเด็นมีข้อมูลและเนื้อหาเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ (ร้อยละ 77.6) จัดหมวดหมู่และเรียงลำดับเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 77.3) ความรวดเร็วในการแสดงผลภาพและข้อมูลบนเว็บไซต์ (ร้อยละ 76.4) การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสม (ร้อยละ 76.2) (ภาพที่ 8)

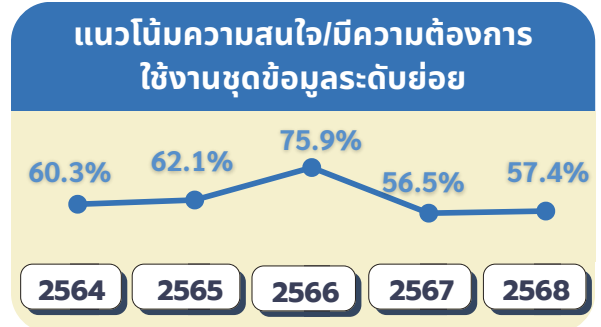
ภาพที่ 8 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ



6. ความสนใจ/มีความต้องการใช้งานข้อมูลระดับย่อย (Microdata)

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งสิ้น 2,716 ราย มีความสนใจ/มีความต้องการใช้ข้อมูลระดับย่อย (Microdata) ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวน 1,559 ราย (ร้อยละ 57.4) เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (ภาพที่ 9) โดยพบว่าโครงการสำมะโนและสำรวจตัวอย่างที่สนใจ/มีความต้องการมากที่สุด 10 อันดับแรกคือ สำมะโนประชากรและเคหะ (ร้อยละ 68.8) รองลงมาคือสำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน (ร้อยละ 58.0) สำรวจภาวะการทำงานของประชากร (ร้อยละ 53.0) สำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (ร้อยละ 46.4) สำมะโนการเกษตร (ร้อยละ 45.5) สำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการ (ร้อยละ 39.3) สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม (ร้อยละ 31.7) สำรวจธุรกิจทางการค้าและธุรกิจทางการบริการ (ร้อยละ 31.1) สำรวจการเปลี่ยนแปลงทางการเกษตร (ร้อยละ 30.0) และสำรวจยอดขายรายไตรมาส (ร้อยละ 26.0) (ภาพที่ 10)

ภาพที่ 9 แนวโน้มความสนใจ/มีความต้องการใช้งานชุดข้อมูลระดับย่อย



ภาพที่ 10 ชุดข้อมูลระดับย่อยที่ผู้สนใจ/ต้องการใช้ 10 อันดับแรก

1	สำมะโนประชากรและเคหะ	68.8%
2	สำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน	58.0%
3	สำรวจภาวะการทำงานของประชากร	53.0%
4	สำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน	46.4%
5	สำมะโนการเกษตร	45.5%
6	สำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการ	39.3%
7	สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม	31.7%
8	สำรวจธุรกิจทางการค้าและธุรกิจทางการบริการ	31.1%
9	สำรวจการเปลี่ยนแปลงทางการเกษตร	30.0%
10	สำรวจยอดขายรายไตรมาส	26.0%

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7. การใช้ประโยชน์จากเอกสารรายงานสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ได้เคยใช้ประโยชน์จากเอกสารรายงานสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ร้อยละ 27.9 โดยเอกสารรายงานสถิติที่เคยใช้ประโยชน์ 5 อันดับแรก คือ รายงานสถิติรายปีประเทศไทย ร้อยละ 47.7 รองลงมาคือเครื่องชี้ภาวะเศรษฐกิจไทย ร้อยละ 28.7 ตัวชี้วัดสำคัญของประเทศไทย ร้อยละ 26.6 รายงานฉบับสมบูรณ์หรือสรุปข้อมูลสถิติที่สำคัญผลการสำมะโน/สำรวจตัวอย่างของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ร้อยละ 25.5 และวารสารสถิติรายไตรมาส ร้อยละ 19.7 (ภาพที่ 11)

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ยังมีความประสงค์ที่จะรับเอกสารรายงานสถิติที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ร้อยละ 39.7 โดยส่วนใหญ่ต้องการรับเอกสารรายงานในรูปแบบไฟล์ ร้อยละ 86.1 รองลงมาคือรูปแบบเล่มเอกสาร ร้อยละ 22.2 และอื่นๆ เช่น dashboard หรือ ลิงก์ของข้อมูล ร้อยละ 3.1 สะท้อนให้เห็นว่าการจัดทำเอกสารรายงานในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสถิติแห่งชาติสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้

ภาพที่ 11 เอกสารรายงานสถิติที่ถูกใช้บ่อยที่สุด 5 อันดับแรก



หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ