

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม การสำรวจครอบคลุมผู้ใช้บริการที่ติดต่อขอคำปรึกษาและคำแนะนำด้านสถิติ ข้อมูลสถิติ และข้อมูลระดับย่อย ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติจัดทำและให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ที่สร้างด้วย ArcGIS Survey123 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ ได้ประชาสัมพันธ์โครงการและเปิดให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสำรวจในช่วงเดือนมิถุนายน - สิงหาคม พ.ศ. 2569 โดยกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย บุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา หน่วยงานระหว่างประเทศ ประชาชน และกลุ่มอื่น ๆ โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 2,135 ราย สรุปเป็นผลการสำรวจที่สำคัญ ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ (กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน) (ร้อยละ 84.87) รองลงมาคือ ประชาชน (ร้อยละ 7.68) นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา (ร้อยละ 6.09) บุคลากรจากหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 0.98) และบุคลากรจากหน่วยงานระหว่างประเทศ องค์กรต่างประเทศ และอื่น ๆ (ร้อยละ 0.37) (ภาพที่ 1)

ภาพที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล



2. การใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลสถิติและสารสนเทศสถิติไปใช้ประโยชน์มากที่สุด คือ เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำ/ประเมินนโยบายและแผนงานโครงการต่าง ๆ (ร้อยละ 57.19) ซึ่งสอดคล้องกับผู้ใช้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่เป็นภาครัฐ และวัตถุประสงค์รองลงมาคือ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตลาด การลงทุน การทำธุรกิจเชิงพาณิชย์ (ร้อยละ 49.20) เพื่อประกอบการศึกษาและการวิจัย เช่น รายงาน/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/ภาคินิพนธ์ (ร้อยละ 31.79) เพื่อนำไปใช้ประกอบการทำข้อมูลและตัวชี้วัด (ร้อยละ 22.36) เพื่อนำไปใช้ในการเผยแพร่ผ่านสื่อสาธารณะ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ โซเชียลมีเดีย เป็นต้น (ร้อยละ 6.55) และวัตถุประสงค์อื่น ๆ (ร้อยละ 3.67)

ภาพที่ 2 ช่องทางที่เคยเข้าใช้/รับบริการด้านสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ



•หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

2. การใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งสิ้น 2,135 ราย มีการใช้บริการข้อมูลสถิติฯ จำนวน 626 ราย (ร้อยละ 29.32) ปัจจุบันสำนักงานสถิติแห่งชาติมีการให้บริการข้อมูลสถิติในหลายช่องทาง จากการสำรวจพบว่าช่องทางที่ผู้ใช้ข้อมูลมีการเข้าใช้บริการสูงที่สุดคือช่องทางเว็บไซต์ www.nso.go.th (ร้อยละ 85.30) รองลงมาคือ สื่อโซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 20.93) อีเมล (ร้อยละ 12.94) ช่องทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 12.78) บันทึกหรือจดหมาย (ร้อยละ 9.11) ติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงาน (ร้อยละ 7.99) และแอปพลิเคชัน THAI STAT (ร้อยละ 4.95) (ภาพที่ 2)

3. การใช้ข้อมูลสถิติ

3.1 การใช้ข้อมูลสถิติจากโครงการสำมะโน หรือโครงการสำรวจตัวอย่าง

จากผู้ให้บริการข้อมูลสถิติ จำนวน 626 ราย พบว่า โครงการสำมะโน และสำรวจตัวอย่างที่ผู้ใช้ข้อมูลมีการใช้มากที่สุด 10 อันดับแรก คือ สำมะโนประชากรและเคหะ (ร้อยละ 52.88) รองลงมาคือ สำมะโนการเกษตร (ร้อยละ 31.63) การทำงานของผู้สูงอายุในประเทศไทย (ร้อยละ 24.44) สำรวจการเปลี่ยนแปลงทางการเกษตร (ร้อยละ 23.64) การใช้จ่ายพลังงานของครัวเรือน (ร้อยละ 23.16) สำนวณภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (ร้อยละ 21.41) สำนวณความคิดเห็นของประชาชนต่อนโยบายของรัฐบาล (ร้อยละ 21.41) สำนวณภาวะการทำงานของประชากร (ร้อยละ 19.65) การใช้ไอซีทีของเด็กและเยาวชน (ร้อยละ 19.17) และ การศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานของตลาดแรงงานในประเทศไทย (ร้อยละ 18.85) (ภาพที่ 3)

3.2 การใช้ข้อมูลสถิติจากรายงานประจำปีและรายงานสถิติ

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ที่มีการใช้บริการข้อมูลสถิติ ได้เคยใช้ประโยชน์จากข้อมูลสถิติจากรายงานประจำปี และรายงานสถิติ ร้อยละ 65.65 ประกอบไปด้วย รายงานสถิติรายปีประเทศไทย ร้อยละ 50.85 รองลงมา คือ เครื่องชี้ภาวะเศรษฐกิจไทย ร้อยละ 34.06 ตัวชี้วัดสำคัญของประเทศไทย ร้อยละ 29.20 วารสารสถิติรายไตรมาส ร้อยละ 22.63 และเครื่องชี้ภาวะสังคม ร้อยละ 18.73 (ภาพที่ 4)

ภาพที่ 3 ข้อมูลสถิติจากโครงการสำมะโนและสำรวจตัวอย่าง ที่ใช้งานมากที่สุด 10 อันดับแรก



•หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ภาพที่ 4 เอกสารรายงานสถิติที่ใช้งานมากที่สุด 5 อันดับแรก

•หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



4. ความพึงพอใจภาพรวม

4.1 ความพึงพอใจภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ที่มีการใช้บริการข้อมูลสถิติส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ร้อยละ 97.70 (ภาพที่ 5) โดยบุคลากรจากองค์กรระหว่างประเทศ/หน่วยงานต่างประเทศ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.00 บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 97.96 ประชาชน ร้อยละ 97.56 บุคลากรจากหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 95.24 และ นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากสถาบันการศึกษา/สถาบันวิจัย (ทั้งภาครัฐและเอกชน) ร้อยละ 94.62

4.2 ความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตหรือรวบรวมโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากผู้ตอบแบบสำรวจฯ ที่มีการใช้บริการข้อมูลสถิติ ส่วนใหญ่ มีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ร้อยละ 99.04 และมีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่สำนักงานสถิติแห่งชาติรวบรวมจากหน่วยงานอื่นในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ร้อยละ 97.76

4. ความพึงพอใจภาพรวม (ต่อ)

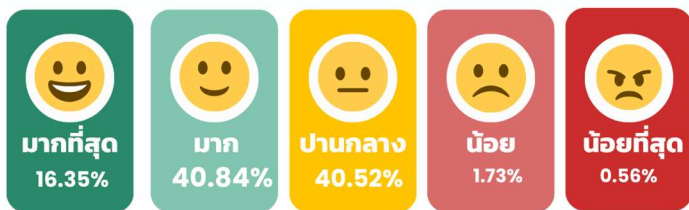
4.3 แนวโน้มการกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ที่มีการใช้บริการข้อมูลสถิติ ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน ร้อยละ 88.98 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 10.54 และไม่กลับมาใช้บริการ ร้อยละ 0.48 โดยผู้ที่กลับมาใช้บริการอย่างแน่นอนเป็นบุคลากรจากหน่วยงานภาคเอกชน มีร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา และบุคลากรจากภาคการศึกษา ร้อยละ 95.83 บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 88.04 ประชาชน ร้อยละ 86.96 และบุคลากรจากหน่วยงานระหว่างประเทศ ร้อยละ 83.33 (ภาพที่ 6)

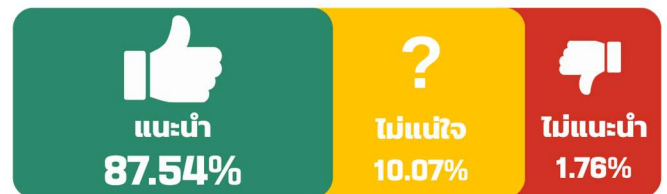
4.4 การแนะนำหน่วยงานอื่นให้ใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ที่มีการใช้บริการข้อมูลสถิติส่วนใหญ่ ร้อยละ 87.54 จะแนะนำหน่วยงานอื่น ๆ หรือบุคคลอื่นให้ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน ขณะที่ร้อยละ 10.70 ไม่แน่ใจ และมีเพียงร้อยละ 1.76 ที่ไม่แนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นให้ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ภาพที่ 7) ประเภทผู้ใช้ข้อมูลที่ตอบว่าจะแนะนำมากที่สุด คือ บุคลากรจากหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 100.0) รองลงมา คือ และนักเรียน นักศึกษา บุคลากรจากภาคการศึกษา (ร้อยละ 97.92) ประชาชน (ร้อยละ 86.96) บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 86.56) และบุคลากรจากหน่วยงานระหว่างประเทศ (ร้อยละ 83.33) เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนในการแนะนำหน่วยงานอื่น ๆ หรือบุคคลอื่นให้ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 กับ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า มีสัดส่วนในการแนะนำเพิ่มขึ้นเล็กน้อย (ภาพที่ 8)

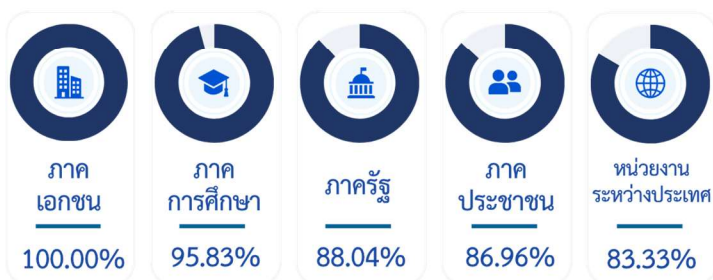
ภาพที่ 5 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ



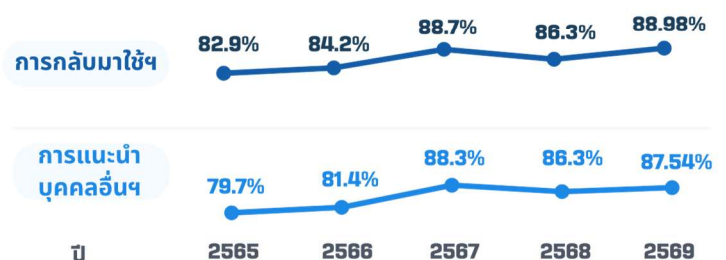
ภาพที่ 7 การแนะนำหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นให้ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ



ภาพที่ 6 การกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างแน่นอน จำแนกตามประเภทผู้ใช้ข้อมูล



ภาพที่ 8 แนวโน้มการกลับมาใช้และการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติในช่วงปีงบประมาณพ.ศ. 2565 - 2569



5. ความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งสิ้น 2,135 ราย เคยใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 1,010 ราย (ร้อยละ 47.31) ซึ่งมีผู้ให้บริการร้อยละ 46.04 รับทราบคาบปฏิทินการเผยแพร่และเอกสารรายงานสถิติที่มีเผยแพร่ในเว็บไซต์ โดยจะเข้าใช้ 2 - 3 เดือนครั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 51.98) รองลงมาคือ ไม่แน่นอน (ร้อยละ 28.51) ส่วนระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าใช้งานส่วนใหญ่ไม่เกิน 20 นาที (ร้อยละ 65.84) นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์เกินครึ่งหนึ่ง เริ่มเข้าใช้เว็บไซต์ครั้งแรกไม่เกิน 2 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 57.33)

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ในทุกประเด็นที่เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ดังนี้ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานบนเว็บไซต์ (ร้อยละ 72.97) ความพึงพอใจต่อประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ร้อยละ 71.78) ความรวดเร็วในการแสดงภาพและข้อมูลบนเว็บไซต์ (ร้อยละ 71.19) การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสม (ร้อยละ 70.99) การจัดหมวดหมู่และเรียงลำดับเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 70.89) และ มีข้อมูลและเนื้อหาเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ (ร้อยละ 70.20) (ภาพที่ 9)

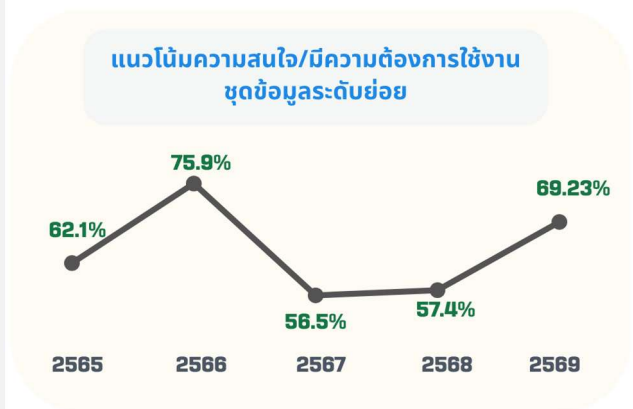
ภาพที่ 9 ความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก - มากที่สุด
1. มีข้อมูลและเนื้อหาเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้	0.30%	0.99%	28.51%	70.20%
2. จัดหมวดหมู่และเรียงลำดับได้อย่างต่อเนื่อง	0.30%	1.19%	27.62%	70.89%
3. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสม	0.50%	1.09%	27.43%	70.99%
4. ความรวดเร็วในการแสดงภาพและข้อมูลบนเว็บไซต์	0.50%	0.69%	27.82%	71.19%
5. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	0.30%	1.19%	26.73%	71.78%
6. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานบนเว็บไซต์	0.30%	0.69%	26.04%	72.97%

6. ความสนใจและความต้องการใช้งานข้อมูลระดับย่อย (Microdata)

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งสิ้น 2,135 ราย มีความสนใจ/มีความต้องการใช้ข้อมูลระดับย่อย (Microdata) ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวน 1,478 ราย (ร้อยละ 69.23) เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (ภาพที่ 10) โดยพบว่าโครงการสำมะโนและสำรวจตัวอย่างที่ผู้ใช้ข้อมูลสนใจและมีความต้องการมากที่สุด 10 อันดับแรก คือ สำมะโนประชากรและเคหะ (ร้อยละ 57.31) รองลงมา คือ สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน (ร้อยละ 50.07) สำมะโนการเกษตร (ร้อยละ 47.63) สำรวจการเปลี่ยนแปลงทางการเกษตร (ร้อยละ 36.87) สำรวจข้อมูลสถานภาพการรู้เท่าทันสื่อสารสนเทศและการเข้าใจดิจิทัลของประเทศไทย (ร้อยละ 35.45) สำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อนโยบายของรัฐบาล (ร้อยละ 35.45) สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการ (ร้อยละ 30.99) สำรวจข้อมูลพื้นฐานของครัวเรือน (ร้อยละ 30.04) การใช้จ่ายพลังงานของครัวเรือน (ร้อยละ 28.28) และสำรวจการเปลี่ยนแปลงของประชากร (ร้อยละ 27.33) (ภาพที่ 11)

ภาพที่ 10 แนวโน้มความสนใจและความต้องการใช้งานชุดข้อมูลระดับย่อย



ภาพที่ 11 ชุดข้อมูลระดับย่อยที่ผู้สนใจและต้องการใช้ 10 อันดับแรก



4	สำรวจการเปลี่ยนแปลงทางการเกษตร	36.87%
5	สำรวจข้อมูลสถานภาพการรู้เท่าทันสื่อสารสนเทศและการเข้าใจดิจิทัลของประเทศไทย	35.45%
6	สำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อนโยบายของรัฐบาล	35.45%
7	สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการ	30.99%
8	สำรวจข้อมูลพื้นฐานของครัวเรือน	30.04%
9	การใช้จ่ายพลังงานของครัวเรือน	28.28%
10	สำรวจการเปลี่ยนแปลงของประชากร	27.33%

•หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7. ความประสงค์ที่จะรับรายงานสถิติหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ยังมีความประสงค์ที่จะรับรายงานสถิติหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ร้อยละ 47.21 โดยส่วนใหญ่ต้องการรับเอกสารรายงานในรูปแบบไฟล์เอกสาร ร้อยละ 74.54 รองลงมา คือ รูปแบบเล่มเอกสาร ร้อยละ 22.37 และอื่น ๆ เช่น การเชื่อมต่อ API ร้อยละ 3.09 สะท้อนให้เห็นว่า รายงานสถิติและผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการ