

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

\*\*\*\*\*

จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระหว่างวันที่ ๒๓ สิงหาคม - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗ โดยการส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ Application Line และมีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๓๒๗ ราย จาก ๑,๐๐๐ ราย สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ**

๑.๑ ผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่ขอรับบริการข้อมูลในนามของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๒ โดยเป็นหน่วยงานรัฐบาล/รัฐวิสาหกิจมากที่สุด รองลงมาคือ สถาบัน/มหาวิทยาลัย และเอกชน ส่วนการขอรับบริการข้อมูลในนามบุคคลร้อยละ ๓๕.๗๘

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามหน่วยงาน

ที่	ผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามหน่วยงาน	ราย	ร้อยละ
๑	รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	๑๖๗	๘๒.๒๗
๒	สถาบัน/มหาวิทยาลัย	๒๓	๑๑.๓๓
๓	เอกชน	๑๓	๖.๔๐
	รวม	๒๐๓	๑๐๐.๐๐

๑.๒ งานที่ขอใช้บริการ สูงสุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลราคา และดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) รองลงมาคือ บทวิเคราะห์/รายงานด้านเศรษฐกิจการค้า และข้อมูลการค้าระหว่างประเทศและสถานการณ์เศรษฐกิจการค้าของไทยและต่างประเทศ

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการ

ที่	งานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ	ราย	ร้อยละ
๑	ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ)	๒๐๙	๒๑.๙๑
๒	บทวิเคราะห์/รายงานด้านเศรษฐกิจการค้า	๑๗๕	๑๘.๓๔
๓	ข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ และสถานการณ์เศรษฐกิจการค้าของไทยและต่างประเทศ	๑๔๑	๑๔.๗๘
๔	ข้อมูลบริการบนเว็บไซต์	๑๑๐	๑๑.๕๓
๕	ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๐๒	๑๐.๖๙
๖	เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร แผ่นพับ และรายงานการศึกษา	๘๕	๘.๙๑
๗	การสัมมนา/อบรม/ให้ความรู้	๘๐	๘.๓๙
๘	งานแถลงข่าว	๕๒	๕.๔๕
๙	อื่น ๆ	-	-
	รวม	๙๕๔	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๑.๓ การดำเนินงาน/ข้อมูลที่ขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์ สูงสุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ รองลงมาคือ เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ และใช้ในงานวิชาการ เช่น ใช้ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และอ้างอิง

ตารางที่ ๓ แสดงการดำเนินงาน/ข้อมูลที่ขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ

ที่	การใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ	ราย	ร้อยละ
๑	คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ	๑๘๓	๒๓.๙๘
๒	ด้านการเพิ่มพูนความรู้	๑๖๙	๒๒.๑๕
๓	ด้านงานวิชาการ เช่น ใช้ศึกษา ค้นคว้า วิจัย และอ้างอิง	๑๖๗	๒๑.๘๙
๔	กำหนดนโยบาย/มาตรการ	๑๑๓	๑๔.๘๑
๕	ประกอบการวางแผนธุรกิจ/การผลิต	๕๗	๗.๔๗
๖	ประกอบการตัดสินใจลงทุน	๓๗	๔.๘๕
๗	ประกอบการจัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งภาครัฐและเอกชน	๓๗	๔.๘๕
๘	อื่น ๆ	-	-
	<b>รวม</b>	<b>๗๖๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๑.๔ ช่องทางการรับบริการ สูงสุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ รองลงมาคือ Facebook และ Line

ตารางที่ ๔ แสดงช่องทางการรับบริการ

ที่	ช่องทางการรับบริการ	ราย	ร้อยละ
๑	เว็บไซต์	๑๘๕	๒๓.๒๗
๒	Facebook	๑๑๙	๑๔.๙๗
๓	Line	๑๐๗	๑๓.๔๖
๔	โทรศัพท์/โทรสาร	๘๗	๑๐.๙๔
๕	E-mail	๗๙	๙.๙๔
๖	การแถลงข่าว	๗๓	๙.๑๘
๗	QR Code	๔๒	๕.๒๘
๘	บอร์ดประชาสัมพันธ์	๓๐	๓.๗๗
๙	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call center)	๒๖	๓.๒๗
๑๐	Youtube	๒๔	๓.๐๒
๑๑	ไปรษณีย์	๒๐	๒.๕๒
๑๒	กระดานถามตอบ	๓	๐.๓๘
๑๓	อื่น ๆ	-	-
	<b>รวม</b>	<b>๗๙๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า แบ่งออกเป็น ๔ ประเด็น ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ๓) ช่องทางการให้บริการ และ ๔) คุณภาพของการให้บริการ

ทั้งนี้ การได้แบ่งระดับความพึงพอใจตามช่วงคะแนนและใช้เกณฑ์แบบอันตรภาคชั้นแปรผลระดับความพึงพอใจ ลักษณะแบบค่าเฉลี่ย ๕ ระดับ โดยกำหนดคะแนนประมาณค่าตามแนวทางของ Likert (ที่มา : สำนักงาน ก.พ.ร.) ซึ่งมีความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ ถึง ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ ถึง ๔.๒๐ หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ ถึง ๓.๔๐ หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ ถึง ๒.๖๐ หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ ถึง ๑.๘๐ หมายถึง น้อยที่สุด

สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เป็นดังนี้

**๑. ภาพรวม** ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้าในภาพรวม **อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน** สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ที่ ๔.๔๕ คะแนน ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ที่ ๔.๔๑ คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ที่ ๔.๔๐ คะแนน

### ๒. ความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ

**๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน โดยพึงพอใจในเรื่องความสะดวกที่รับจากการบริการมากที่สุด

**๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน โดยพึงพอใจในเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริตและไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่มากที่สุด

**๒.๓ ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน โดยพึงพอใจในเรื่องช่องทางให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก และรวดเร็วมากที่สุด

**๒.๔ คุณภาพของการให้บริการ** อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน โดยพึงพอใจในเรื่องความครบถ้วน และถูกต้องมากที่สุด

## ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	หน่วย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>๔.๒๙</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑.๑ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	ราย	๑๒๗	๑๕๓	๓๙	๗	๑	๔.๒๒	มากที่สุด
	ร้อยละ	๓๘.๙	๔๖.๘	๑๑.๙	๒.๑	๐.๓		
๑.๒ ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ราย	๑๓๔	๑๕๙	๓๑	๓	๐	๔.๓๐	มากที่สุด
	ร้อยละ	๔๑.๐	๔๘.๖	๙.๕	๐.๙	๐.๐		
๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	ราย	๑๓๙	๑๔๘	๓๖	๔	๐	๔.๒๙	มากที่สุด
	ร้อยละ	๔๒.๕	๔๕.๓	๑๑.๐	๑.๒	๐.๐		
๑.๔ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ราย	๑๕๔	๑๔๒	๒๘	๒	๑	๔.๓๖	มากที่สุด
	ร้อยละ	๔๗.๑	๔๓.๔	๘.๖	๐.๖	๐.๓		
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>๔.๔๕</b>	<b>มากที่สุด</b>
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และพร้อมให้บริการ	ราย	๑๗๔	๑๒๔	๒๕	๔	-	๔.๔๓	มากที่สุด
	ร้อยละ	๕๓.๒	๓๗.๙	๗.๗	๑.๒	-		
๒.๒ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น	ราย	๑๗๔	๑๒๖	๒๕	๒	-	๔.๔๔	มากที่สุด
	ร้อยละ	๕๓.๒	๓๘.๕	๗.๗	๐.๖	-		
๒.๓ มีความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เลือกปฏิบัติ	ราย	๑๗๘	๑๒๖	๒๑	๒	-	๔.๔๗	มากที่สุด
	ร้อยละ	๕๔.๕	๓๘.๕	๖.๔	๐.๖	-		
<b>๓. ช่องทางการให้บริการ</b>							<b>๔.๔๐</b>	<b>มากที่สุด</b>
๓.๑ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก และรวดเร็ว	ราย	๑๖๕	๑๓๑	๓๐	๑	-	๔.๔๑	มากที่สุด
	ร้อยละ	๕๐.๔	๔๐.๑	๙.๒	๐.๓	-		
๓.๒ มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการ และรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	ราย	๑๖๐	๑๓๕	๓๐	๒	-	๔.๓๙	มากที่สุด
	ร้อยละ	๔๘.๙	๔๑.๓	๙.๒	๐.๖	-		
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>							<b>๔.๔๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
๔.๑ ตรงตามความต้องการ	ราย	๑๕๘	๑๔๐	๒๘	๑	-	๔.๓๙	มากที่สุด
	ร้อยละ	๔๘.๓	๔๒.๘	๘.๖	๐.๓	-		
๔.๒ ครบถ้วน และถูกต้อง	ราย	๑๖๒	๑๓๗	๒๗	๑	-	๔.๔๑	มากที่สุด
	ร้อยละ	๔๙.๕	๔๑.๙	๘.๓	๐.๓	-		
๔.๓ สะดวก รวดเร็วและทันเหตุการณ์	ราย	๑๖๑	๑๓๕	๓๐	๑	-	๔.๓๙	มากที่สุด
	ร้อยละ	๔๙.๒	๔๑.๓	๙.๒	๐.๓	-		
๔.๔ ความพึงพอใจภาพรวม	ราย	๑๗๑	๑๓๒	๒๓	๑	-	๔.๔๕	มากที่สุด
	ร้อยละ	๕๒.๓	๔๐.๔	๗.๐	๐.๓	-		

### ตอนที่ ๓ ความผูกพันต่อองค์กร

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ตอบว่า จะกลับมาใช้บริการ/ให้ข้อมูลแก่หน่วยงาน และจะแนะนำให้คนอื่นใช้บริการ/ให้ข้อมูลแก่หน่วยงานในระดับมาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑ และ ๙๑.๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ แสดงความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	หน่วย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. จะกลับมาใช้บริการ/ให้ข้อมูลแก่หน่วยงานต่อไป	ราย	๑๗๓	๑๒๘	๒๕	๑	-
	ร้อยละ	๕๓.๐	๓๙.๑	๗.๖	๐.๓	-
๒. จะแนะนำให้คนอื่นใช้บริการ/ให้ข้อมูลแก่หน่วยงาน	ราย	๑๗๓	๑๒๗	๒๕	๒	-
	ร้อยละ	๕๒.๙	๓๘.๙	๗.๖	๐.๖	-

### ตอนที่ ๔ การใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานอื่น

การใช้บริการข้อมูล/บทวิเคราะห์จากหน่วยงานอื่น พบว่า มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบว่า ไม่ได้ใช้ข้อมูลฯ ร้อยละ ๕๕.๙๖ ส่วนตอบว่าใช้ข้อมูลมีร้อยละ ๔๔.๐๔ โดยใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงาน ๓ อันดับแรก ได้แก่ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานสถิติแห่งชาติ ส่วนสาเหตุที่ใช้ ๓ อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ สะดวกและรวดเร็ว และข้อมูลถูกต้องและครบถ้วน

ตารางที่ ๗ แสดงหน่วยงานที่ใช้บริการข้อมูล

ที่	หน่วยงานที่ใช้บริการข้อมูล	ราย	ร้อยละ
๑	สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๑๐๔	๒๗.๗๓
๒	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๘๓	๒๒.๑๓
๓	สำนักงานสถิติแห่งชาติ	๖๙	๑๘.๔๐
๔	ศูนย์วิจัย/สำนักวิจัย (เช่น ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ฯลฯ)	๖๐	๑๖.๐๐
๕	สถาบันการศึกษา	๔๓	๑๑.๔๗
๖	อื่น ๆ	๑๖	๔.๒๗
	รวม	๓๗๕	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ตารางที่ ๘ แสดงสาเหตุที่เลือกใช้บริการจากหน่วยงานอื่น

ที่	สาเหตุที่เลือกใช้บริการจากหน่วยงานอื่น	ราย	ร้อยละ
๑	ตรงตามวัตถุประสงค์	๑๐๔	๒๖.๔๐
๒	สะดวก และรวดเร็ว	๗๙	๒๐.๐๕
๓	ข้อมูลถูกต้อง และครบถ้วน	๗๗	๑๙.๕๔
๔	สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที	๗๓	๑๘.๕๓
๕	เข้าใจง่าย	๕๕	๑๓.๙๖
๖	อื่น ๆ	๖	๑.๕๒
	รวม	๔๙๙	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

## ตอนที่ ๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

### ๕.๑ ผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนใหญ่ตอบว่า **ไม่ได้รับผลกระทบ ร้อยละ ๘๗.๖๙ และได้รับผลกระทบมีเพียงร้อยละ ๑๒.๓๑** ประเด็นที่ได้รับผลกระทบ ได้แก่

- ๑) ข้อมูลตัวเลขการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าในกลุ่มอุปโภค-บริโภคจะส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดราคาสินค้า
- ๒) ความถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อสถานการณ์ของข้อมูล จะกระทบต่อผลการวิเคราะห์ภาพรวมเศรษฐกิจและเงินเพื่อที่ใช้ประกอบการดำเนินนโยบายการเงิน
- ๓) การเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้า
- ๔) ดัชนีเศรษฐกิจที่ตกต่ำและแยลงเรื่อยๆ ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน และการเงินในครอบครัว

### ๕.๒ ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ได้แก่

- ๑) ข้อมูลมีความยาวเกินไป
- ๒) ความถูกต้องของข้อมูล
- ๓) ข้อมูลตอบสนองต่อสถานการณ์ช้า
- ๔) ราคาวัสดุก่อสร้างไม่ครอบคลุมและไม่ทันสมัย

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

#### ๑) ด้านข้อมูลและการให้บริการข้อมูล

- ๑.๑) จัดทำสรุปข้อมูลนำเสนอในรูปแบบ Infographic เพื่อสะดวกและเข้าใจง่าย
- ๑.๒) ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง
- ๑.๓) จัดทำข้อเสนอแนะนโยบายที่ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์
- ๑.๔) ศึกษาวิจัยเชิงลึกในประเด็นที่เป็นความท้าทายต่อการแข่งขันด้านการค้า
- ๑.๕) ควรปรับปรุงราคาวัสดุก่อสร้างให้เป็นปัจจุบันและครอบคลุม

#### ๒) ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

- ๒.๑) จัดการข้อมูลในเว็บไซต์ให้เข้าถึงง่าย และมีความเสถียร ทั้งระบบ Internet และระบบ Intranet
- ๒.๒) ข้อมูลที่เผยแพร่ควรมีรายละเอียดถึงระดับรายการ อาทิ ดัชนีราคาน้ำมันเบนซิน และดัชนีราคาน้ำมันดีเซล ซึ่งจะทำได้สามารถวางกลยุทธ์การตลาดได้แม่นยำมากขึ้น
- ๒.๓) ควรแถลงข่าวตามกำหนดวันและเวลาที่ประกาศไว้ เนื่องจากเป็นข้อมูลสำคัญที่หน่วยงานต่าง ๆ นำไปใช้ประโยชน์ต่อ
- ๒.๔) ควรมีระบบ Subscription อัตโนมัติสำหรับส่งข้อมูลที่ทันสมัยให้ผู้ลงทะเบียน

\*\*\*\*\*

กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า

๑๙ กันยายน ๒๕๖๗