

## ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการ

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ปีงบประมาณ 2566

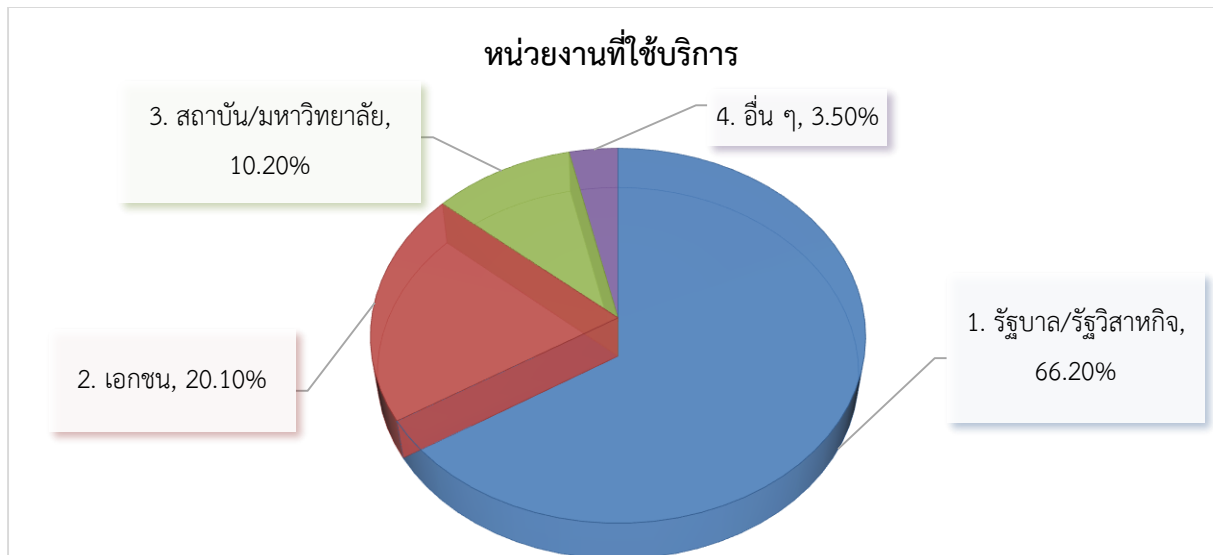
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ปีงบประมาณ 2566 สรุปผลดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 314 แบบ เป็นผู้ตอบแบบสำรวจจากหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจมากที่สุด จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.6 โดยส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่นำข้อมูลเพื่อใช้ในการคาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ ด้านงานวิชาการ และประกอบการกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ เช่น สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

งานที่ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลราคาดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k จำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.95 รองลงมา คือ บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.01 และข้อมูลภาวะการค้าระหว่างประเทศ และสถานการณ์เศรษฐกิจการค้าที่สำคัญของไทยและต่างประเทศ จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.92 ตามลำดับ

แผนภูมิ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามหน่วยงาน



### 1.1 งานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

งานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า และข้อมูลภาวะการค้าระหว่างประเทศ และสถานการณ์เศรษฐกิจการค้าที่สำคัญของไทยและต่างประเทศ ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 งานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ที่	งานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k	211	26.95
2	บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า	141	18.01
3	ข้อมูลภาวะการค้าระหว่างประเทศ และสถานการณ์เศรษฐกิจการค้าที่สำคัญของไทยและต่างประเทศ	109	13.92
4	ข่าวประชาสัมพันธ์	87	11.11
5	เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ฯลฯ	67	8.56
6	การสัมมนา/อบรม/ให้ความรู้	71	9.07
7	ข้อมูลบริการบนเว็บไซต์ (pricemoc/คิตค้า/tracethai)	83	10.60
8	อื่น ๆ	14	1.79
	รวม	783	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ 1 ราย เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### 1.2 การนำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้าไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการมีการนำไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ 3 อันดับแรก ได้แก่ คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ รองลงมาคือ ด้านการเพิ่มพูนความรู้และด้านงานวิชาการ เช่น ใช้อ้างอิง หรือเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ตามลำดับรายละเอียดปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 การนำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ

ที่	การใช้ประโยชน์ / ดำเนินการต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1	กำหนดนโยบาย/มาตรการ	94	13.31
2	ประกอบการวางแผนธุรกิจ/การผลิต	62	8.78
3	คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ	173	24.50
4	ประกอบการตัดสินใจลงทุน	37	5.24
5	ด้านงานวิชาการ เช่น ใช้อ้างอิง หรือ เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย	124	17.56
6	ด้านการเพิ่มพูนความรู้	136	19.26
7	ประกอบการจัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างทั้งภาครัฐและเอกชน	66	9.35
8	อื่น ๆ	14	1.98
	<b>รวม</b>	<b>706</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ 1 ราย เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการนำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

### 1.3 ช่องทางการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ Website [www.tpsoc.moc.go.th](http://www.tpsoc.moc.go.th) , [www.price.moc.go.th](http://www.price.moc.go.th) รองลงมาคือ Line และ โทรศัพท์/โทรสาร ตามลำดับรายละเอียดปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ช่องทางการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ที่	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	โทรศัพท์/โทรสาร	97	13.90
2	ไปรษณีย์	34	4.87
3	Facebook	76	10.89
4	E-mail	84	12.03
5	Line	104	14.90
6	Website : <a href="http://www.tpsoc.moc.go.th">www.tpsoc.moc.go.th</a> , <a href="http://www.price.moc.go.th">www.price.moc.go.th</a>	157	22.49
7	QR Code เช่น QR Code เอกสารที่ สนค. เผยแพร่	61	8.74
8	บอร์ดประชาสัมพันธ์	30	4.30
9	แถลงข่าว	41	5.87
10	อื่น ๆ	14	2.01
	<b>รวม</b>	<b>698</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ 1 ราย เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

### เกณฑ์การประเมิน

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	5	4.21 - 5.00
มาก	4	3.41 - 4.20
ปานกลาง	3	2.61 - 3.40
น้อย	2	1.81 - 2.60
น้อยที่สุด	1	1.00 - 1.80

### ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ประจำปีงบประมาณ 2566 สรุปผลดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.45

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ มากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.45) รองลงมา คือ คุณภาพของการให้บริการ (4.37) และ ช่องทางการให้บริการ (4.36) รายละเอียดปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.31</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	134	139	36	3	1	4.28	มากที่สุด
	42.8	44.4	11.5	1.0	0.3		
1.2 ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	137	129	41	4	1	4.27	มากที่สุด
	43.9	41.3	13.1	1.3	0.3		
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	135	138	37	1	0	4.31	มากที่สุด
	43.4	44.4	11.9	0.3	0.0		
1.4 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	150	126	30	2	0	4.38	มากที่สุด
	48.7	40.9	9.7	0.6	0.0		
<b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>4.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 การให้บริการด้วยความสุภาพ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	159	130	24	0	0	4.43	มากที่สุด
	50.8	41.5	7.7	0.0	0.0		
2.2 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	158	128	26	1	0	4.42	มากที่สุด
	50.5	40.9	8.3	0.3	0.0		
2.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น	179	107	24	0	0	4.50	มากที่สุด
	57.7	34.5	7.7	0.0	0.0		
<b>3. ช่องทางการให้บริการ</b>						<b>4.36</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	154	123	36	1	0	4.37	มากที่สุด
	49.0	39.2	11.5	0.0	0.0		
3.2 มีหลายช่องทางให้ติดต่อขอรับบริการ	155	124	33	2	0	4.38	มากที่สุด
	49.4	39.5	10.5	0.6	0.0		
3.3 มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	153	114	42	3	0	4.34	มากที่สุด
	49.0	36.5	13.5	1.0	0.0		
<b>4. คุณภาพของการให้บริการ</b>						<b>4.37</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1 ตรงตามความต้องการ	153	125	31	2	0	4.38	มากที่สุด
	49.2	40.2	10.0	0.6	0.0		
4.2 ครบถ้วน ถูกต้อง	152	126	34	2	0	4.36	มากที่สุด
	48.1	40.1	10.8	0.6	0.0		
4.3 ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	141	134	37	1	0	4.33	มากที่สุด
	45.0	42.8	11.8	0.3	0.0		
4.4 ความพึงพอใจภาพรวม	153	140	19	1	0	4.42	มากที่สุด
	48.9	44.7	6.1	0.3	0.0		

### ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร

ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ประจำปีงบประมาณ 2566 สรุปผลดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่สุดที่จะกลับมาใช้บริการ / ให้ข้อมูลแก่สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้าต่อไป และจะแนะนำให้คนอื่นใช้บริการ / ให้ข้อมูลแก่หน่วยงานรายละเอียดปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จะกลับมาใช้บริการ / ให้ข้อมูลแก่หน่วยงานต่อไป	165	132	14	3	0
	52.5	42.0	4.5	1.0	0.0
2. จะแนะนำให้คนอื่นใช้บริการ / ให้ข้อมูลแก่หน่วยงาน	157	132	21	3	1
	50.0	42.0	6.7	1.0	0.3

## ตอนที่ 4 การใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานอื่น

ผลการสำรวจการใช้บริการข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานอื่น ประจำปีงบประมาณ 2566 สรุปผลดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานอื่น จำนวน 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.2 โดยหน่วยงานที่มีการใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รองลงมา คือ สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ ธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

### 4.1 หน่วยงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้บริการข้อมูล

นอกจากข้อมูล / บทวิเคราะห์เกี่ยวกับเศรษฐกิจการค้าจากสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้าแล้ว หน่วยงานอื่นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการใช้บริการข้อมูลมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รองลงมา คือ สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ ธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 หน่วยงานที่ใช้บริการข้อมูล

ที่	หน่วยงานที่ใช้บริการข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1	ธนาคารแห่งประเทศไทย	91	20.59
2	ศูนย์วิจัย/สำนักวิจัย (เช่น ศูนย์วิจัยกสิกร ฯลฯ)	73	16.52
3	สถาบันการศึกษา	58	13.12
4	สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	115	26.02
5	สำนักงานสถิติแห่งชาติ	94	21.27
6	อื่นๆ	11	2.49
	รวม	442	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ 1 ราย เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

#### 4.2 สาเหตุที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานอื่น

สาเหตุที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ตรงตามวัตถุประสงค์ รองลงมา คือ ความสะดวก รวดเร็วในการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง 7

ตาราง 7 สาเหตุที่เลือกใช้บริการจากหน่วยงานอื่น

ที่	หน่วยงานที่ใช้บริการข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1	สะดวก รวดเร็วในการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	116	23.25
2	ตรงตามวัตถุประสงค์	126	25.25
3	อ่านเข้าใจง่าย	56	11.22
4	ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	93	18.64
5	สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที	105	21.04
6	อื่น ๆ	3	0.60
	รวม	499	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ 1 ราย เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ



## ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

### 5.1 ผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

#### ผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- |   |        |       |
|---|--------|-------|
| <input type="checkbox"/> ได้รับผลกระทบ    | ร้อยละ | 6.69  |
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้รับผลกระทบ | ร้อยละ | 93.31 |

#### ประเด็นผลกระทบ

1. ข้อมูลไม่สามารถนำไปใช้ได้หรืออ้างอิงได้ (ข้อมูลล่าช้า / ข้อมูลไม่ถูกต้อง / ข้อมูลไม่ครบถ้วน)
2. ข้อมูลด้านราคาวัสดุก่อสร้างไม่ครบถ้วน และไม่ต่อเนื่อง
3. การกำหนดราคาสินค้า ไม่สามารถปรับขึ้นราคาตามต้นทุนที่เพิ่มขึ้นได้

### 5.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

1. การให้บริการล่าช้า
2. ความสะดวกในการเข้าสู่ข้อมูล
3. ข้อมูลราคาวัสดุก่อสร้างที่เผยแพร่ไม่ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
4. การกำหนดวันแถลงข้อมูลภาวะการค้าระหว่างประเทศไม่แน่นอน และไม่ประกาศล่วงหน้าให้ชัดเจน เหมือนแถลงข้อมูลภาวะราคาสินค้าและบริการ

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

#### ด้านข้อมูลและการให้บริการข้อมูล

1. ควรมีการปรับข้อมูลสินค้าและราคาสินค้าให้เป็นปัจจุบัน และมีความครอบคลุมมากกว่านี้
2. ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ให้ครอบคลุมทุกมิติ และสะท้อนความเป็นจริงให้มากที่สุด
3. ควรวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ให้กระชับและเข้าใจได้ง่ายขึ้น
4. ควรมีการจัดทำดัชนีราคาผู้บริโภคภาคบริการ เช่น CPI Transportation , Energy Inflation เหมือนประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น
5. ควรมีการจัดทำข้อมูลเป็นรายเดือนในทุกข้อมูล เพราะจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการ

#### ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

6. สามารถดาวน์โหลดข้อมูลย้อนหลังได้ และควรเพิ่มรูปแบบการดาวน์โหลดข้อมูล เช่น excel หรือรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้
7. ควรมีการจัดทำข้อมูล และการเผยแพร่ให้รวดเร็วมากขึ้น
8. ควรมีการปรับปรุงราคาวัสดุก่อสร้างให้ทันสมัยและครบถ้วน และสามารถอ้างอิงแหล่งข้อมูลได้
9. ควรมีการปรับปรุงข้อมูลทุกช่องทางในเวลาเดียวกัน เช่น ข้อมูลในแถบเมนูลัดบางหมวดไม่มีการอัปเดตข้อมูล เช่น หัวข้อการวิเคราะห์การส่งออก-นำเข้า และดัชนีเศรษฐกิจ ทำให้ต้องเข้าไปค้นหาในแถบเมนูอื่น เป็นต้น
10. ควรปรับปรุงหน้า website ให้เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน