

## ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการ

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ปีงบประมาณ 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ปีงบประมาณ 2565 สรุปผลดังนี้

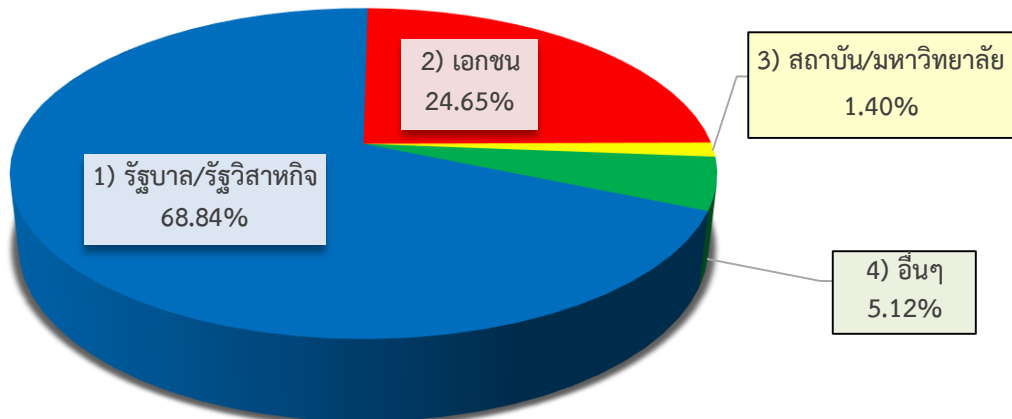
### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 215 แบบ เป็นผู้ตอบแบบสำรวจจากหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจมากที่สุด จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.84 โดยส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่นำข้อมูลเพื่อใช้ในการคาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ ด้านงานวิชาการ และประกอบการกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ได้แก่ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

งานที่ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลราคาดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.85 รองลงมา คือ บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.76 และข้อมูลบริการบนเว็บไซต์ (pricemoc/คิตค้า/tracethai) จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ

แผนภูมิ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงานที่ใช้บริการ



### 1.1 งานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

งานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k รองลงมา คือ บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า และข้อมูลบริการบนเว็บไซต์ (pricemoc/คิดค้า/tracethai) ตามลำดับรายละเอียดปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 งานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ที่	งานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k	158	31.85
2	บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า	98	19.76
3	ข้อมูลบริการบนเว็บไซต์ (pricemoc/คิดค้า/tracethai)	61	12.30
4	ข้อมูลภาวะการค้าระหว่างประเทศ และสถานการณ์เศรษฐกิจการค้าที่สำคัญของไทย และต่างประเทศ	60	12.10
5	เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	58	11.69
6	การสัมมนา / อบรม / ให้ความรู้	39	7.86
7	ระบบประมวลผลข้อมูล Trade Intelligence System	13	2.62
8	อื่น ๆ	9	1.81
	รวม	496	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 การดำเนินงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ

ที่	การใช้ประโยชน์ / ดำเนินการต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1	คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ	116	26.13
2	ด้านการเพิ่มพูนความรู้	83	18.69
3	ด้านงานวิชาการ เช่น ใช้อ้างอิง หรือ เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำ การศึกษา ค้นคว้า วิจัย	68	15.32
4	กำหนดนโยบาย / มาตรการ	51	11.49
5	ประกอบการวางแผนธุรกิจ / การผลิต	42	9.46
	ประกอบการจัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างทั้งภาครัฐและเอกชน	42	9.46
6	ประกอบการตัดสินใจลงทุน	30	6.76
7	อื่นๆ	12	2.70
	<b>รวม</b>	<b>444</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ 1 ราย เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการดำเนินงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

### 1.3 ช่องทางการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ Website รองลงมาคือ เอกสารเผยแพร่ (วารสาร รายงานวิเคราะห์เศรษฐกิจ ฯลฯ) และ โทรศัพท์/โทรสาร ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ช่องทางการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ที่	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	Website	136	25.47
2	เอกสารเผยแพร่ (วารสาร รายงานวิเคราะห์เศรษฐกิจ ฯลฯ)	75	14.04
3	โทรศัพท์/โทรสาร	73	13.67
4	E-mail	69	12.92
5	Facebook	51	9.55
6	Line	43	8.05
7	QR Code	27	5.06
8	แถลงข่าว	24	4.49
9	ไปรษณีย์	19	3.56
10	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call center : 0 2507 7000, 0 2507 8000, 0 2507 7895)	14	2.62
11	อื่น ๆ	3	0.56
	<b>รวม</b>	<b>534</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 2565 สรุปผลดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.81

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ มากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ (4.43) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.41) และ ช่องทางการให้บริการ (4.41) 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	85	101	27	2	0	4.25	มากที่สุด
	39.53	46.98	12.56	0.93	0.00		
1.2 ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	90	100	25	0	0	4.30	มากที่สุด
	41.86	46.51	11.63	0.00	0.00		
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	87	103	25	0	0	4.29	มากที่สุด
	40.47	47.91	11.63	0.00	0.00		
1.4 ความสะดวกที่รับจากการบริการ	100	99	16	0	0	4.39	มากที่สุด
	46.51	46.05	7.44	0.00	0.00		
<b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>4.41</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 การให้บริการด้วยความสุภาพ	101	101	11	2	0	4.40	มากที่สุด
	46.98	46.98	5.12	0.93	0.00		
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	109	90	14	2	0	4.42	มากที่สุด
	50.70	41.86	6.51	0.93	0.00		
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	100	101	12	2	0	4.39	มากที่สุด
	46.51	46.98	5.58	0.93	0.00		
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น	120	83	10	2	0	4.49	มากที่สุด
	55.81	38.60	4.65	0.93	0.00		
2.5 สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	95	101	17	2	0	4.34	มากที่สุด
	44.19	46.98	7.91	0.93	0.00		
<b>3. ช่องทางการให้บริการ</b>						<b>4.41</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	107	92	16	0	0	4.42	มากที่สุด
	49.77	42.79	7.44	0.00	0.00		
3.2 มีหลายช่องทางให้ติดต่อขอรับบริการ	109	92	14	0	0	4.44	มากที่สุด
	50.70	42.79	6.51	0.00	0.00		
3.3 มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	99	95	21	0	0	4.36	มากที่สุด
	46.05	44.19	9.77	0.00	0.00		
<b>4. คุณภาพของการให้บริการ</b>						<b>4.43</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1 ตรงตามความต้องการ	105	102	8	0	0	4.45	มากที่สุด
	48.84	47.44	3.72	0.00	0.00		
4.2 ครบถ้วน ถูกต้อง	105	97	13	0	0	4.43	มากที่สุด
	48.84	45.12	6.05	0.00	0.00		
4.3 ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	100	99	16	0	0	4.39	มากที่สุด
	46.51	46.05	7.44	0.00	0.00		
4.4 ความพึงพอใจภาพรวม	110	96	9	0	0	4.47	มากที่สุด
	51.16	44.65	4.19	0.00	0.00		

### ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร

ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปผลดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่สุดที่จะกลับมาใช้บริการ / ให้ข้อมูลแก่สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้าต่อไป และจะแนะนำให้คนอื่นใช้บริการ / ให้ข้อมูลแก่หน่วยงานรายละเอียดปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จะกลับมาใช้บริการ / ให้ข้อมูลแก่หน่วยงานต่อไป	111	95	9	0	0
	51.63	44.19	4.19	0.00	0.00
2. จะแนะนำให้คนอื่นใช้บริการ / ให้ข้อมูลแก่หน่วยงาน	108	97	10	0	0
	50.23	45.12	4.65	0.00	0.00

## ตอนที่ 4 การใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานอื่น

ผลการสำรวจการใช้บริการข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานอื่น ประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปผลดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานอื่น จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.81 โดยหน่วยงานที่มีการใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รองลงมา คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย และ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ตามลำดับ

### 4.1 หน่วยงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้บริการข้อมูล

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

ตาราง 6 หน่วยงานที่ใช้บริการข้อมูล

ที่	หน่วยงานที่ใช้บริการข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1	สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	50	28.90
2	ธนาคารแห่งประเทศไทย	41	23.70
3	สำนักงานสถิติแห่งชาติ	37	21.39
4	ศูนย์วิจัย/สำนักวิจัย (เช่น ศูนย์วิจัยกสิกร ฯลฯ)	18	10.40
5	สถาบันการศึกษา	16	9.25
6	อื่นๆ	11	6.36
	<b>รวม</b>	<b>173</b>	<b>100.00</b>

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	ตรงตามวัตถุประสงค์	54	29.19
2	สะดวก รวดเร็วในการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	43	23.24
3	สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที	33	17.84
4	ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	30	16.22
5	อ่านเข้าใจง่าย	21	11.35
6	อื่นๆ	4	2.16
	<b>รวม</b>	<b>185</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ 1 ราย เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ



## ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

### 5.1 ผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

#### ผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- |   |        |       |
|---|--------|-------|
| <input type="checkbox"/> ได้รับผลกระทบ    | ร้อยละ | 7.51  |
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้รับผลกระทบ | ร้อยละ | 92.49 |

#### ประเด็นผลกระทบ

1. ข้อมูลไม่สามารถนำไปใช้ได้หรืออ้างอิงได้ (ข้อมูลล่าช้า / ข้อมูลไม่ถูกต้อง / ข้อมูลไม่ครบถ้วน)
2. ข้อมูลด้านราคาวัสดุก่อสร้าง การจัดทำราคากลางงานก่อสร้าง ค่า K
3. การเข้าถึงข้อมูล / การสืบค้นข้อมูล
4. การจัดเก็บราคาสินค้า
5. การบริการธุรกิจ

### 5.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ราคาที่เผยแพร่โดยสำนักงานพาณิชย์จังหวัดล่าช้า และข้อมูลไม่เพียงพอ
2. ไม่สามารถดึงข้อมูลเป็น excel file ได้
3. ไม่มีการจัดทำและเผยแพร่กราฟดัชนีราคาระดับจังหวัด
4. การบริการ ติดต่อยาก

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

#### ด้านข้อมูลและการให้บริการข้อมูล

1. ควรมีหลากหลายช่องทางในการส่งผ่านข้อมูล
2. เพิ่มรูปแบบการดาวน์โหลดข้อมูล เช่น excel หรือรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้
3. ควรมีการทำข้อมูล/กราฟดัชนีรายจังหวัดเผยแพร่
4. ควรมีการปรับข้อมูลสินค้าและราคาสินค้าให้เป็นปัจจุบัน และมีความครอบคลุมมากกว่านี้
5. ควรมีการเผยแพร่ด้านการบริการมากขึ้น
6. อยากให้มีการเพิ่มเติมข้อมูลแหล่งผลิต

#### ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

7. อยากได้ข้อมูล / เอกสารมากกว่านี้
8. หลังแถลงข่าว อยากให้อัพโหลดเอกสารขึ้นเว็บไซต์เลย โดยเฉพาะเงินเฟ้อ เนื่องจากต้องนำไปใช้เผยแพร่ให้ทุกธนาคารทันที และรายงานส่งผู้บริหาร
9. ราคาควรจะโพสต์ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

#### อื่น ๆ

10. ความสะอาดของสำนักงาน
11. คอมพิวเตอร์บริการประชาชน