

ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการ

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ครั้งที่ ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – มีนาคม ๒๕๖๒) ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

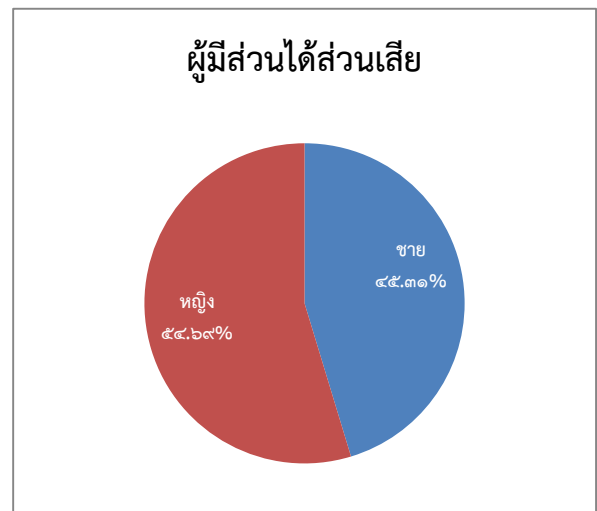
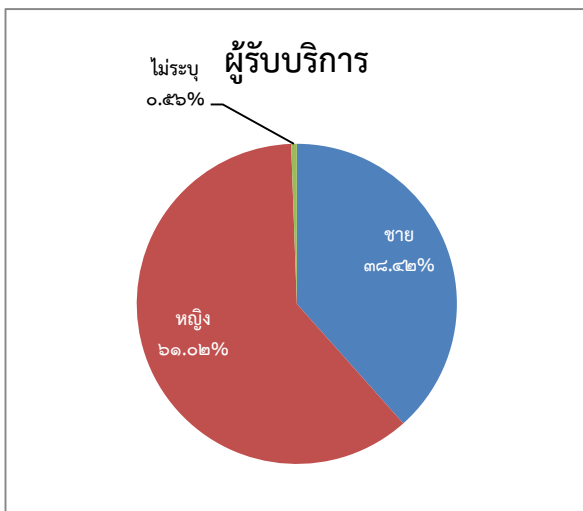
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ครั้งที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ สรุปผลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

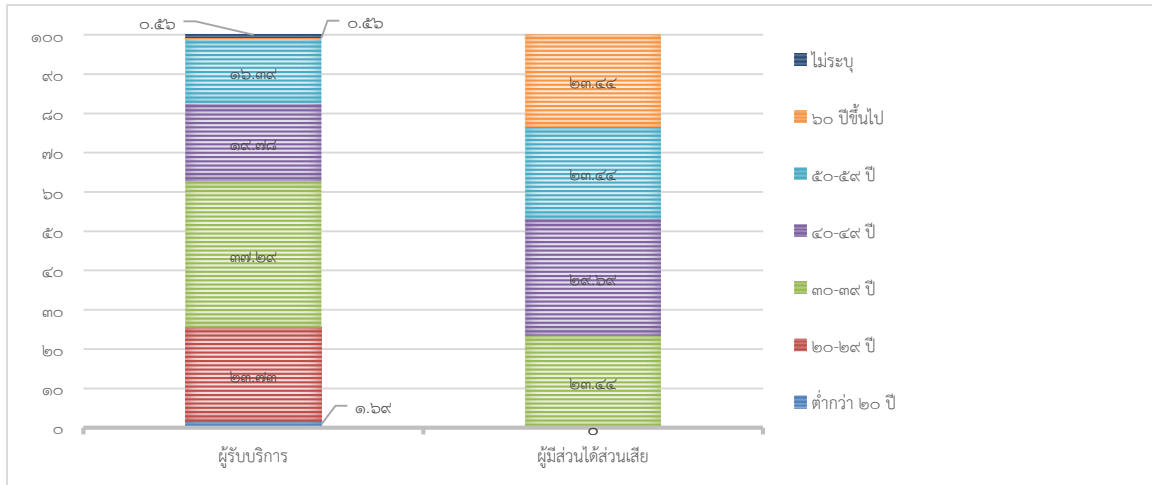
จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๑๗๗ แบบ ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิง ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๒ เพศชาย ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๘ เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๓๐-๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๘ รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุในช่วง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๓ ส่วนใหญ่มีสถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็น ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๘ โดยงานที่ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและการค้า จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๖ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา / ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ และบทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ ตามลำดับ

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๖๔ แบบ ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๙ เพศชาย ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๑ เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๔๐-๔๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๙ รองลงมามีจำนวนเท่ากัน ๑๕ คน ได้แก่ ช่วงอายุ ๓๐-๓๙ ปี ๕๐-๕๙ ปี และ ๖๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๔ มีสถานภาพการทำงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็น พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ โดยมีการติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการในด้านข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา / ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า K มากที่สุด เป็นจำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๖

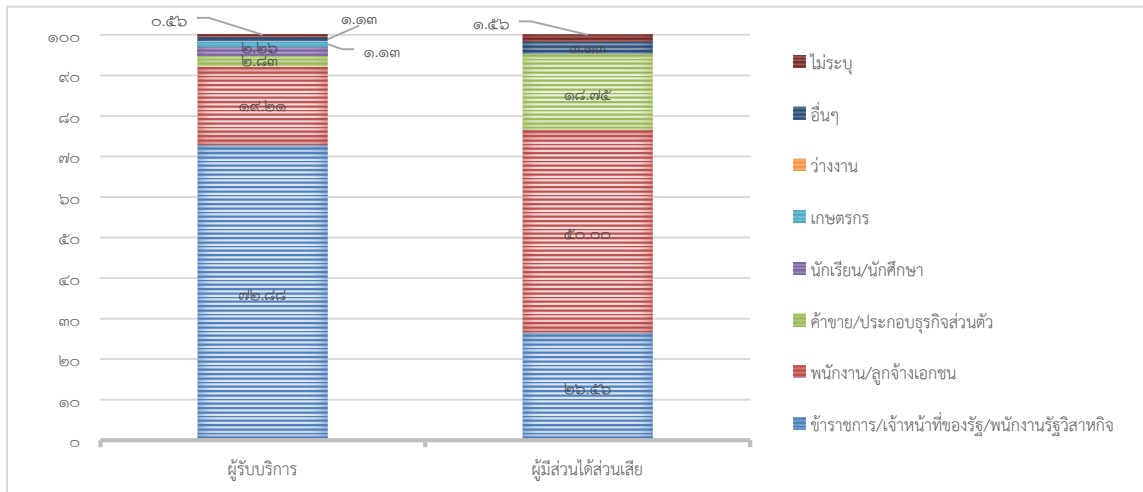
แผนภูมิ ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ



แผนภูมิ ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ



แผนภูมิ ๓ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน



ตาราง ๑ งานที่ผู้รับบริการและ / หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ

No.	งานที่ผู้รับบริการติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k	๕๕	๑๔.๒๘	๓๗	๕๖.๐๖
๒	บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า	๕๒	๑๓.๕๑	๐	๐.๐๐
๓	ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและการค้า	๖๓	๑๖.๓๖	๐	๐.๐๐
๔	ข้อมูลยุทธศาสตร์การค้าสินค้าเกษตร / อุตสาหกรรม / บริการ	๒๖	๖.๗๕	๐	๐.๐๐
๕	ข้อมูลความเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสินค้าเกษตร / อุตสาหกรรม / บริการ	๑๖	๔.๑๖	๒	๓.๐๓
๖	รายงานภาวะการค้าระหว่างประเทศของไทย (รายเดือน)	๑๙	๔.๙๔	๕	๗.๕๘
๗	ผลงานการศึกษาและจัดทำยุทธศาสตร์การค้าของ สนค.	๑๒	๓.๑๒	๑	๑.๕๑
๘	บทวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะประเด็นทางการค้าที่มีผลกระทบต่อการค้าของประเทศ	๒๓	๕.๙๗	๒	๓.๐๓
๙	เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	๓๙	๑๐.๑๓	๖	๙.๐๙
๑๐	ระบบประมวลผลข้อมูล Trade Intelligence System	๙	๒.๓๔	๐	๐.๐๐
๑๑	การสัมมนา / อบรม ให้ความรู้	๒๘	๗.๒๗	๕	๗.๕๘
๑๒	ประสานหน่วยงานภายใน / ภายนอก กระทรวงพาณิชย์	๓๗	๙.๖๑	๘	๑๒.๑๒
๑๓	อื่นๆ	๖	๑.๕๖	๐	๐.๐๐
	รวม	๓๘๕	๑๐๐.๐๐	๖๖	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ตาราง ๒ การนำบทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้าไปใช้ประโยชน์ / ดำเนินการต่อ

จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ๑๗๗ ราย ได้นำบทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้าไปใช้ประโยชน์ / ดำเนินการต่อ จำนวน ๑๖๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๖ สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๔ ราย มีการนำบทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้าไปใช้ประโยชน์ / ดำเนินการต่อ จำนวน ๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๔ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) มีจำนวนทั้งหมด ๒๔๑ ราย นำบทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้าไปใช้ประโยชน์ / ดำเนินการต่อ จำนวน ๒๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๙

No.	การนำบทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้าไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	กำหนดนโยบาย / มาตรการ	๓๗	๑๓.๑๒	๑๓	๑๐.๙๒
๒	ประกอบการวางแผนธุรกิจ / การผลิต	๒๑	๗.๔๕	๒๗	๒๒.๖๙
๓	คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ	๖๑	๒๑.๖๓	๒๗	๒๒.๖๙
๔	ประกอบการตัดสินใจลงทุน	๙	๓.๑๙	๑๖	๑๓.๔๕
๕	ด้านงานวิชาการ เช่น ใช้อ้างอิง หรือ เป็นข้อมูลประกอบการ จัดทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย	๘๓	๒๙.๔๓	๑๒	๑๐.๐๘
๖	ด้านการเพิ่มพูนความรู้	๖๔	๒๒.๗๐	๒๓	๑๙.๓๓
๗	อื่นๆ	๗	๒.๔๘	๑	๐.๘๔
	รวม	๒๘๒	๑๐๐.๐๐	๑๑๙	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ตาราง ๓ ช่องทางการรับบริการ

ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ website เอกสารเผยแพร่ และ โทรศัพท์/โทรสาร ตามลำดับ สำหรับช่องทางรับบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการ ๓ อันดับแรก ได้แก่ ไปรษณีย์ website และ โทรศัพท์/โทรสาร ตามลำดับ

No.	ช่องทางการรับบริการ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	โทรศัพท์/โทรสาร	๕๓	๑๕.๖๓	๑๙	๑๕.๕๗
๒	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call center: ๐ ๒๕๐๗๐๐๐๐, ๐ ๒๕๐๘ ๐๐๐๐)	๑๐	๒.๙๕	๖	๔.๙๒
๓	ไปรษณีย์	๑๐	๒.๙๕	๒๖	๒๑.๓๑
๔	แถลงข่าว	๒๔	๗.๐๘	๖	๔.๙๒
๕	เอกสารเผยแพร่	๖๐	๑๗.๗๐	๑๘	๑๔.๓๕
๖	E-mail	๓๖	๑๐.๖๒	๑๕	๑๒.๓๐
๗	website	๙๔	๒๗.๗๓	๒๔	๑๙.๖๗
๘	Facebook	๒๖	๗.๖๗	๖	๔.๙๒
๙	Line	๑๖	๔.๗๒	๒	๑.๖๔
๑๐	QR Code	๔	๑.๑๘	๐	๐.๐๐
๑๑	อื่นๆ	๖	๑.๗๗	๐	๐.๐๐
	รวม	๓๓๙	๑๐๐.๐๐	๑๒๒	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การประเมิน		
ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุด	๑	๑.๐๐ - ๑.๘๐
น้อย	๒	๑.๘๑ - ๒.๖๐
ปานกลาง	๓	๒.๖๑ - ๓.๔๐
มาก	๔	๓.๔๑ - ๔.๒๐
มากที่สุด	๕	๔.๒๑ - ๕.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ สรุปผลดังนี้

๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๐

๒) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๗

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่างๆ มากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (๔.๒๓) รองลงมา มี ๓ ประเด็น ที่มีคะแนนเท่ากัน (๔.๑๗) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ตรงตามความต้องการ และครบถ้วน ถูกต้อง ส่วนอันดับที่ ๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเช่นกัน ได้แก่ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ (๔.๑๔) รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๑.๑

ตารางที่ ๑.๑ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๙๙	มาก
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔๔	๘๓	๔๔	๓	๐	๓.๙๗	มาก
	๒๕.๒๙	๔๗.๗๐	๒๕.๒๙	๑.๗๒	๐.๐๐		
๒) ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔๔	๘๕	๔๑	๔	๐	๓.๙๗	มาก
	๒๕.๒๙	๔๘.๘๕	๒๓.๕๖	๒.๓๐	๐.๐๐		
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๖	๘๖	๓๘	๔	๐	๔.๐๐	มาก
	๒๖.๔๔	๔๙.๔๒	๒๑.๘๔	๒.๓๐	๐.๐๐		
๔) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	๔๘	๘๕	๓๗	๓	๐	๔.๐๓	มาก
	๒๗.๗๕	๔๙.๑๓	๒๑.๓๙	๑.๗๓	๐.๐๐		

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๑๔	มาก
๑) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๕๗	๘๘	๒๖	๑	๐	๔.๑๗	มาก
	๓๒.๙๕	๕๑.๔๔	๑๕.๐๓	๐.๕๘	๐.๐๐		
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๕๕	๘๘	๒๘	๑	๐	๔.๑๔	มาก
	๓๑.๗๙	๕๑.๔๕	๑๖.๑๘	๐.๕๘	๐.๐๐		
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๕๒	๘๗	๓๒	๒	๐	๔.๐๙	มาก
	๓๐.๐๖	๕๐.๒๙	๑๘.๕๐	๑.๑๕	๐.๐๐		
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น	๖๓	๘๗	๒๓	๐	๐	๔.๒๓	มากที่สุด
	๓๖.๔๒	๕๐.๒๙	๑๓.๒๙	๐.๐๐	๐.๐๐		
๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๔๙	๘๗	๓๓	๓	๐	๔.๐๖	มาก
	๒๘.๔๙	๕๐.๕๘	๑๙.๑๙	๑.๗๔	๐.๐๐		
๓. ช่องทางการให้บริการ						๔.๐๔	มาก
๑) มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๔	๘๖	๓๑	๔	๐	๔.๐๙	มาก
	๓๐.๘๖	๔๙.๑๔	๑๗.๗๑	๒.๒๙	๐.๐๐		
๒) มีช่องทางติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย	๕๖	๘๓	๓๐	๕	๐	๔.๐๙	มาก
	๓๒.๑๙	๔๗.๗	๑๗.๒๔	๒.๘๗	๐.๐๐		
๓) มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนหลายช่องทาง	๔๔	๘๑	๔๖	๓	๐	๓.๙๕	มาก
	๒๕.๒๙	๔๖.๕๕	๒๖.๔๔	๑.๗๒	๐.๐๐		
๔. คุณภาพของการให้บริการ						๔.๑๔	มาก
๑) ตรงตามความต้องการ	๖๑	๘๓	๒๙	๑	๐	๔.๑๗	มาก
	๓๕.๐๖	๔๗.๗	๑๖.๖๗	๐.๕๗	๐.๐๐		
๒) ครบถ้วน ถูกต้อง	๕๘	๘๘	๒๗	๑	๐	๔.๑๗	มาก
	๓๓.๑๔	๕๐.๘๖	๑๕.๔๓	๐.๕๗	๐.๐๐		
๓) ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	๕๓	๘๘	๓๐	๔	๐	๔.๐๙	มาก
	๓๐.๒๙	๕๐.๒๘	๑๗.๑๔	๒.๒๙	๐.๐๐		
๕. ความพึงพอใจภาพรวม							
ผลการให้บริการในภาพรวม	๕๙	๘๖	๒๗	๓	๐	๔.๑๕	มาก
	๓๓.๗๑	๔๙.๑๔	๑๕.๔๔	๑.๗๑	๐.๐๐		

๒. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่างๆ มากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น (๔.๒๗) อยู่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาอยู่ระดับความพึงพอใจมาก คือ การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ (๔.๑๕) และความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ (๔.๐๗) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๒.๑

ตารางที่ ๒.๑ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๙๒	มาก
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๑๓	๓๔	๑๔	๑	๐	๓.๙๕	มาก
	๒๐.๙๗	๕๔.๘๔	๒๒.๕๘	๑.๖๑	๐.๐๐		
๒) ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑๐	๔๐	๑๒	๐	๐	๓.๙๗	มาก
	๑๖.๑๓	๖๔.๕๒	๑๙.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒	๓๒	๑๕	๔	๐	๓.๘๓	มาก
	๑๙.๐๕	๕๐.๗๙	๒๓.๘๑	๖.๓๕	๐.๐๐		
๔) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	๑๑	๓๖	๑๖	๐	๐	๓.๙๒	มาก
	๑๗.๔๖	๕๗.๑๔	๒๕.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐		

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๐๗	มาก
๑) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๑๙	๓๒	๑๐	๐	๐	๔.๑๕	มาก
	๓๑.๑๕	๕๒.๔๖	๑๖.๓๙	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๑๖	๓๓	๑๐	๑	๐	๔.๐๗	มาก
	๒๖.๖๖	๕๕.๐๐	๑๖.๖๗	๑.๖๗	๐.๐๐		
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๒	๓๔	๑๓	๑	๐	๓.๙๕	มาก
	๒๐	๕๖.๖๖	๒๑.๖๗	๑.๖๗	๐.๐๐		
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น	๒๖	๒๔	๑๐	๐	๐	๔.๒๗	มากที่สุด
	๔๓.๓๓	๔๐.๐๐	๑๖.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐		
๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๑๓	๒๘	๑๕	๒	๐	๓.๙๐	มาก
	๒๒.๔๑	๔๘.๒๘	๒๕.๘๖	๓.๔๕	๐.๐๐		
๓. ช่องทางการให้บริการ						๓.๙๐	มาก
๑) มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒	๓๔	๑๖	๐	๐	๓.๙๔	มาก
	๑๙.๓๕	๕๕.๘๔	๒๕.๘๑	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒) มีช่องทางติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย	๑๑	๓๕	๑๕	๑	๐	๓.๙๐	มาก
	๑๗.๗๔	๕๖.๔๕	๒๔.๒	๑.๖๑	๐.๐๐		
๓) มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนหลายช่องทาง	๙	๓๗	๑๔	๒	๐	๓.๘๕	มาก
	๑๔.๕๒	๕๙.๖๘	๒๒.๕๘	๓.๒๒	๐.๐๐		
๔. คุณภาพของการให้บริการ						๓.๙๓	มาก
๑) ตรงตามความต้องการ	๑๖	๓๒	๑๔	๑	๑	๓.๙๕	มาก
	๒๕	๕๐	๒๑.๘๘	๑.๕๖	๑.๕๖		
๒) ครบถ้วน ถูกต้อง	๑๕	๓๓	๑๓	๑	๐	๔.๐๐	มาก
	๒๔.๑๙	๕๓.๒๓	๒๐.๙๗	๑.๖๑	๐.๐๐		
๓) ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	๙	๓๖	๑๔	๓	๐	๓.๘๒	มาก
	๑๔.๕๒	๕๘.๐๖	๒๒.๕๘	๔.๘๔	๐.๐๐		
๕. ความพึงพอใจภาพรวม							
ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๓	๓๖	๑๑	๒	๐	๓.๙๗	มาก
	๒๐.๙๗	๕๘.๐๖	๑๗.๗๔	๓.๒๓	๐.๐๐		

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

๓.๑ ผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ผลกระทบต่อผู้รับบริการ		
๑) ได้รับผลกระทบ	ร้อยละ	๒.๗๖
๒) ไม่ได้รับผลกระทบ	ร้อยละ	๙๗.๒๔
ผลกระทบที่ได้รับ		
๑) จากการลงนามการค้าต่างๆ ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจ		
๒) จากความไม่ครบถ้วนของข้อมูลราคาวัสดุก่อสร้าง มีผลต่อการคำนวณราคากลางตามหลักเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง		

ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

- ๓) ราคาวัสดุอัปเดตล่าช้ามาก เนื่องจากมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลราคาวัสดุก่อสร้างมาคำนวณราคากลาง
- ๔) นำข้อมูลเศรษฐกิจมาตัดสินนโยบายในระยะต่อไป

ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ๑) ได้รับผลกระทบ ร้อยละ ๓.๓๙
- ๒) ไม่ได้รับผลกระทบ ร้อยละ ๙๖.๖๑

ผลกระทบที่ได้รับ

- ๑) ราคาของวัสดุวัสดุก่อสร้าง มีผลต่อการนำมาคำนวณราคากลาง
- ๒) เรื่องการให้ความรู้และการเชิญสัมมนา ควรประชาสัมพันธ์ให้ถึงตัวบุคคล เพื่อไม่ให้พลาดการเข้าร่วมในกิจกรรมของงานต่างๆ ที่จัดขึ้น

๓.๒ จุด / ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ

- ๑) รายการวัสดุน้อย โดยเฉพาะราคาวัสดุก่อสร้างจากภูมิภาค
- ๒) ความล่าช้าในการอัปเดตราคาวัสดุก่อสร้าง
- ๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ๔) เว็บไซต์ออกแบบไม่สวย ไม่น่าใช้งาน
- ๕) การพัฒนาศักยภาพด้านการค้านโยบายดี แต่การพัฒนาบุคลากรรากหญ้าที่เป็นผู้ผลิตน้อยมาก
- ๖) การเข้าถึงข้อมูล ค่อนข้างยาก และซับซ้อน
- ๗) ฐานข้อมูลในส่วนของการเปรียบเทียบข้อมูลต่างๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ๑) ความหลากหลายของข้อมูลวัสดุก่อสร้าง
- ๒) การปรับปรุงราคาวัสดุก่อสร้างให้เป็นปัจจุบัน
- ๓) การขอข้อมูล ไม่ได้รับการตอบสนอง ต้องโทรศัพท์ติดตามจึงจะได้รับคำตอบ

๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้รับบริการ

- ๑) ควรรวบรวมราคาวัสดุก่อสร้างให้มีความหลากหลาย และเพิ่มรายการวัสดุให้มากขึ้น
- ๒) ขอให้ปรับปรุงข้อมูลราคาวัสดุก่อสร้างให้เป็นปัจจุบัน
- ๓) ควรมีการแจ้งช่องทางการให้บริการข้อมูล เนื่องจากไม่ค่อยทราบช่องทางในการติดต่อนอกจาก Website และวารสาร
- ๔) ให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลให้มากขึ้น
- ๕) ควรลดการขอเอกสารประกอบ ซึ่งบางครั้งก็มากเกินไป
- ๖) ข้อมูลใน website กว้างเกินไป
- ๗) ความเที่ยงตรง ถูกต้อง และทันสมัย ของข้อมูลในการสัมมนา
- ๘) อยากให้เพิ่มเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงราคาให้ชัดเจนมากขึ้น
- ๙) การทำ Branding ประเทศ อยากให้กรมทำหน้าที่เป็นนักการตลาดของประเทศ
- ๑๐) ขั้นตอนการติดต่อเข้าถึงยาก
- ๑๑) ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ข้อมูล เพื่อให้ทราบช่องทางที่เข้าถึงได้ง่ายขึ้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ๑) ควรเพิ่มรายการวัสดุให้มากขึ้น พร้อมแสดงรายละเอียดคุณสมบัติ และราคาให้ชัดเจน
- ๒) ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงระหว่างพักกลางวัน
- ๓) การเข้าถึงข้อมูลเข้ามา กจึงไม่ค่อยได้นำข้อมูลมาใช้
- ๔) พอใจทุกจุด