

ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการ

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ครั้งที่ ๒ (เมษายน ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๑) ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ครั้งที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สรุปผลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

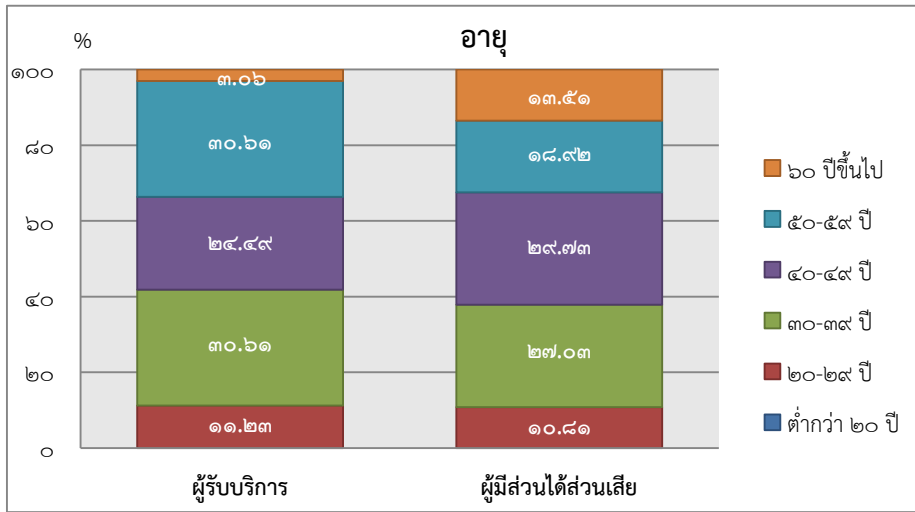
จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๙๘ แบบ ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงจำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๒ เป็นเพศชาย ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๘ และเป็นผู้ที่มีอายุในช่วง ๓๐-๓๙ ปี และ ๕๐-๕๙ ปี มากที่สุด ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๑ โดยสถานภาพการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๓ โดยงานที่ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการมากที่สุด เป็นงานด้านข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า และค่า K จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๕ และงานที่ไม่มีการติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการ คือ TPSO Trade Outlook

สำหรับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากแบบสำรวจจำนวน ๓๗ แบบ ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๕ เป็นเพศชาย ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๕ เป็นผู้ที่มีอายุในช่วง ๔๐-๔๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๓ โดยสถานภาพการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๓ โดยงานที่ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการมากที่สุด เป็นงานด้านข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า และค่า K จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๖ และงานที่ไม่มีการติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการ ได้แก่ ข้อมูล ความเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า การลงทุนในสินค้าอุตสาหกรรมและธุรกิจบริการ และข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการค้า และนโยบายต่อประเทศคู่ค้า

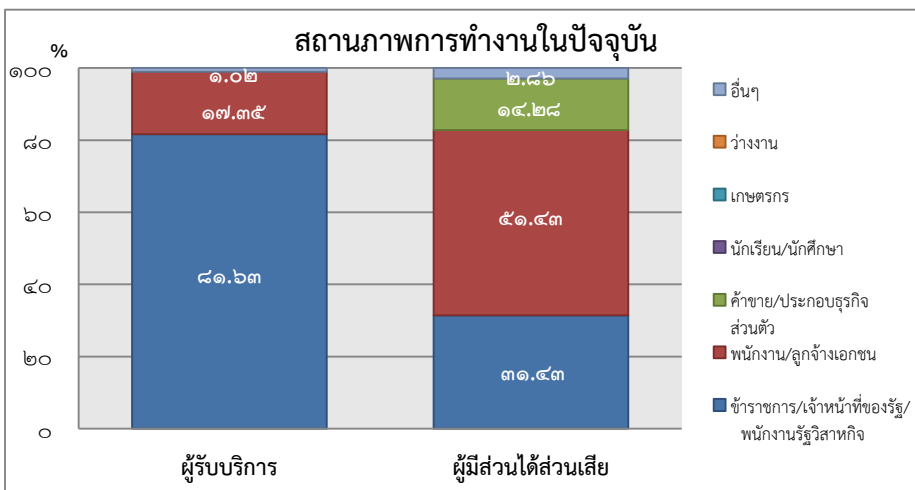
แผนภูมิ ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ



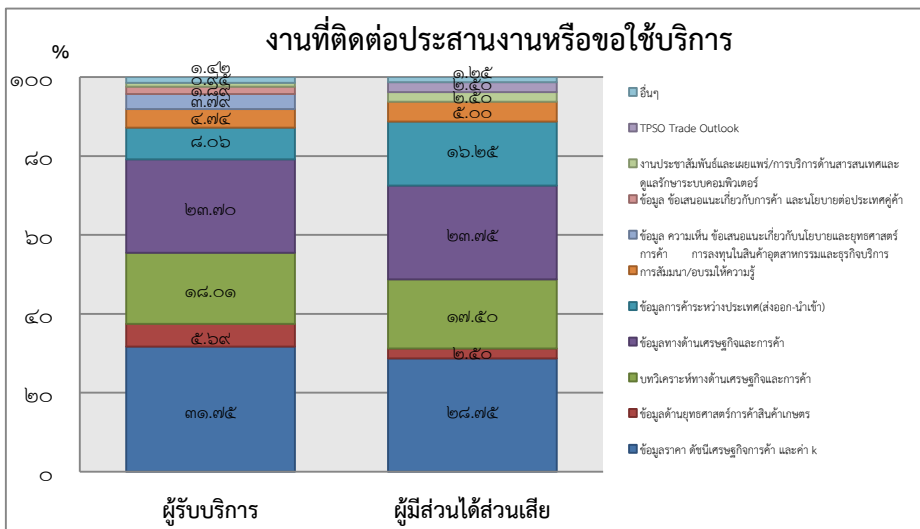
แผนภูมิ ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ



แผนภูมิ ๓ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



แผนภูมิ ๔ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ



ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

| ความพึงพอใจ | เกณฑ์การประเมิน | | |
|--------------------------|-----------------|-------------|------------|
| | คะแนน | ค่าเฉลี่ย | ระดับ |
| ไม่พอใจมาก | ๑ | ๑.๐๐ - ๑.๘๐ | น้อยที่สุด |
| ไม่พอใจ | ๒ | ๑.๘๑ - ๒.๖๐ | น้อย |
| พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ | ๓ | ๒.๖๑ - ๓.๔๐ | ปานกลาง |
| พอใจ | ๔ | ๓.๔๑ - ๔.๒๐ | มาก |
| พอใจมาก | ๕ | ๔.๒๑ - ๕.๐๐ | มากที่สุด |

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สรุปผลดังนี้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๗
- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๐

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานที่ผู้รับบริการติดต่อประสานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

| No. | งานที่ผู้รับบริการติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ๑ | ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า และค่า k | ๖๗ | ๓๑.๗๕ |
| ๒ | ข้อมูลด้านยุทธศาสตร์การค้าสินค้าเกษตร | ๑๒ | ๕.๖๙ |
| ๓ | บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า | ๓๘ | ๑๘.๐๑ |
| ๔ | ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและการค้า | ๕๐ | ๒๓.๗ |
| ๕ | ข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (ส่งออก-นำเข้า) | ๑๗ | ๘.๐๖ |
| ๖ | การสัมมนา /อบรมให้ความรู้ | ๑๐ | ๔.๗๔ |
| ๗ | ข้อมูล ความเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า การลงทุนในสินค้าอุตสาหกรรม และธุรกิจบริการ | ๘ | ๓.๗๙ |
| ๘ | ข้อมูล ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการค้า และนโยบายต่อประเทศคู่ค้า | ๔ | ๑.๘๙ |
| ๙ | งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ /การบริการด้านสารสนเทศ และดูแลรักษาระบบคอมพิวเตอร์ | ๒ | ๐.๙๕ |
| ๑๐ | TPSO Trade Outlook | ๐ | ๐ |
| ๑๑ | อื่นๆ | ๓ | ๑.๔๒ |
| | รวม | ๒๑๑ | ๑๐๐.๐๐ |

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุดเท่ากัน โดยมีระดับความพึงพอใจมาก (๔.๒๘ คะแนน) รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวก (๔.๒๔ คะแนน) และคุณภาพของการให้บริการ (๔.๐๘ คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๑.๑

ตารางที่ ๑.๑ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับ | | | | | คะแนนเฉลี่ย | ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|--------------------------|-------|---------|-------------|------------------|
| | ไม่พอใจมาก | ไม่พอใจ | พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ | พอใจ | พอใจมาก | | |
| ๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | ๔.๒๘ | มากที่สุด |
| ๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว | ๐ | ๑ | ๔ | ๕๘ | ๓๒ | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๑.๐๕ | ๔.๒๑ | ๖๑.๐๕ | ๓๓.๖๘ | | |
| ๒) ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๐ | ๑ | ๔ | ๕๘ | ๓๒ | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๑.๐๕ | ๔.๒๑ | ๖๑.๐๕ | ๓๓.๖๘ | | |
| ๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๐ | ๑ | ๖ | ๕๖ | ๓๒ | ๔.๒๕ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๑.๐๕ | ๖.๓๒ | ๕๘.๙๕ | ๓๓.๖๘ | | |
| ๔) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ | ๐ | ๑ | ๓ | ๕๔ | ๓๕ | ๔.๓๒ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๑.๐๘ | ๓.๒๓ | ๕๘.๐๖ | ๓๗.๖๓ | | |
| ๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | ๔.๒๘ | มากที่สุด |
| ๑) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ | ๐ | ๑ | ๒ | ๕๘ | ๓๑ | ๔.๒๙ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๑.๐๙ | ๒.๑๗ | ๖๓.๐๔ | ๓๓.๗๐ | | |
| ๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ | ๐ | ๑ | ๒ | ๕๘ | ๓๑ | ๔.๒๙ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๑.๐๙ | ๒.๑๗ | ๖๓.๐๔ | ๓๓.๗๐ | | |
| ๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น | ๐ | ๑ | ๓ | ๖๐ | ๒๘ | ๔.๒๕ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๑.๐๙ | ๓.๒๖ | ๖๕.๒๒ | ๓๐.๔๓ | | |
| ๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น | ๐ | ๑ | ๓ | ๕๖ | ๓๒ | ๔.๒๙ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๑.๐๙ | ๓.๒๖ | ๖๐.๘๗ | ๓๔.๗๘ | | |
| ๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว | ๐ | ๑ | ๔ | ๕๕ | ๓๒ | ๔.๒๘ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๑.๐๙ | ๔.๓๕ | ๕๙.๗๘ | ๓๔.๗๘ | | |
| ๓. การอำนวยความสะดวก | | | | | | ๔.๒๔ | มากที่สุด |
| ๑) การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๐ | ๑ | ๕ | ๕๔ | ๓๕ | ๔.๒๙ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๑.๐๕ | ๕.๒๖ | ๕๖.๘๔ | ๓๖.๘๔ | | |
| ๒) มีช่องทางติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย | ๑ | ๐ | ๗ | ๕๓ | ๓๔ | ๔.๒๕ | มากที่สุด |
| | ๑.๐๕ | ๐.๐๐ | ๗.๓๗ | ๕๕.๗๙ | ๓๕.๗๙ | | |
| ๓) มีช่องทางรองรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนหลายช่องทาง | ๐ | ๑ | ๑๑ | ๕๕ | ๒๘ | ๔.๑๖ | มาก |
| | ๐.๐๐ | ๑.๐๕ | ๑๑.๕๘ | ๕๗.๘๙ | ๒๙.๔๗ | | |
| ๔. คุณภาพของการให้บริการ | | | | | | ๔.๐๘ | มาก |
| ๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ | ๑ | ๒ | ๑ | ๕๖ | ๓๕ | ๔.๒๘ | มากที่สุด |
| | ๑.๐๕ | ๒.๑๑ | ๑.๐๕ | ๕๘.๙๕ | ๓๖.๘๔ | | |
| ๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | ๑ | ๑ | ๑ | ๕๖ | ๓๖ | ๔.๓๒ | มากที่สุด |
| | ๑.๐๕ | ๑.๐๕ | ๑.๐๕ | ๕๘.๙๕ | ๓๗.๘๙ | | |
| ๓) ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูลการให้บริการ | ๐ | ๑ | ๔ | ๖๒ | ๒๘ | ๔.๒๓ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๑.๐๕ | ๔.๒๑ | ๖๕.๒๖ | ๒๙.๔๗ | | |
| ๔) ผลการบริการในภาพรวม | ๒๒ | ๒ | ๐ | ๔๒ | ๒๕ | ๓.๕๑ | มาก |
| | ๒๓.๑๖ | ๒.๒๐ | ๐.๐๐ | ๔๖.๑๕ | ๒๗.๔๗ | | |

๒. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดต่อประสานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

| ลำดับ | งานที่ผู้รับบริการติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| ๑ | ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า และค่า k | ๒๓ | ๒๘.๗๕ |
| ๒ | ข้อมูลด้านยุทธศาสตร์การค้าสินค้าเกษตร | ๒ | ๒.๕๐ |
| ๓ | บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า | ๑๔ | ๑๗.๕๐ |
| ๔ | ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและการค้า | ๑๙ | ๒๓.๗๕ |
| ๕ | ข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (ส่งออก-นำเข้า) | ๑๓ | ๑๖.๒๕ |
| ๖ | การสัมมนา /อบรมให้ความรู้ | ๔ | ๕.๐๐ |
| ๗ | ข้อมูล ความเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า การลงทุนในสินค้าอุตสาหกรรม และธุรกิจบริการ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๘ | ข้อมูล ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการค้า และนโยบายต่อประเทศคู่ค้า | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๙ | งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ /การบริการด้านสารสนเทศ และดูแลรักษาระบบคอมพิวเตอร์ | ๒ | ๒.๕๐ |
| ๑๐ | TPSO Trade Outlook | ๒ | ๒.๕๐ |
| ๑๑ | อื่นๆ | ๑ | ๑.๒๕ |
| รวม | | ๘๐ | ๑๐๐.๐๐ |

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (๔.๓๖ คะแนน) รองลงมา ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ (๔.๒๓ คะแนน) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (๔.๒๒ คะแนน) และการอำนวยความสะดวก (๔.๑๗ คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๒.๒

ตารางที่ ๒.๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับ | | | | | คะแนนเฉลี่ย | ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| | ไม่พอใจมาก | ไม่พอใจ | พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ | พอใจ | พอใจมาก | | |
| ๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | ๔.๒๒ | มากที่สุด |
| ๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว | ๐ ๐.๐๐ | ๐ ๐.๐๐ | ๑ ๒.๗๐ | ๒๘ ๗๕.๖๘ | ๘ ๒๑.๖๒ | ๔.๑๙ | มาก |
| ๒) ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๐ ๐.๐๐ | ๐ ๐.๐๐ | ๑ ๒.๗๐ | ๒๖ ๗๐.๒๗ | ๑๐ ๒๗.๐๓ | ๔.๒๔ | มากที่สุด |
| ๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๐ ๐.๐๐ | ๐ ๐.๐๐ | ๑ ๒.๗๐ | ๒๘ ๗๕.๖๘ | ๘ ๒๑.๖๒ | ๔.๑๙ | มาก |
| ๔) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ | ๐ ๐.๐๐ | ๐ ๐.๐๐ | ๑ ๒.๗๐ | ๒๖ ๗๐.๒๗ | ๑๐ ๒๗.๐๓ | ๔.๒๔ | มากที่สุด |
| ๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | ๔.๓๖ | มากที่สุด |
| ๑) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ | ๐ ๐.๐๐ | ๐ ๐.๐๐ | ๐ ๐.๐๐ | ๒๓ ๖๒.๑๖ | ๑๔ ๓๗.๘๔ | ๔.๓๘ | มากที่สุด |
| ๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ | ๐ ๐.๐๐ | ๐ ๐.๐๐ | ๐ ๐.๐๐ | ๒๒ ๕๙.๔๖ | ๑๕ ๔๐.๕๔ | ๔.๔๑ | มากที่สุด |
| ๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น | ๐ ๐.๐๐ | ๐ ๐.๐๐ | ๒ ๕.๔๑ | ๒๓ ๖๒.๑๖ | ๑๒ ๓๒.๔๓ | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| ๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น | ๐ ๐.๐๐ | ๐ ๐.๐๐ | ๐ ๐.๐๐ | ๒๐ ๕๔.๐๕ | ๑๗ ๔๕.๙๕ | ๔.๔๖ | มากที่สุด |
| ๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว | ๐ ๐.๐๐ | ๐ ๐.๐๐ | ๒ ๕.๔๑ | ๒๓ ๖๒.๑๖ | ๑๒ ๓๒.๔๓ | ๔.๒๗ | มากที่สุด |

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับ | | | | | คะแนนเฉลี่ย | ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|------------|---------|--------------------------|-------|---------|-------------|------------------|
| | ไม่พอใจมาก | ไม่พอใจ | พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ | พอใจ | พอใจมาก | | |
| ๓. การอำนวยความสะดวก | | | | | | ๔.๑๗ | มาก |
| ๑) การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๐ | ๐ | ๒ | ๒๕ | ๑๐ | ๔.๒๒ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๐.๐๐ | ๕.๔๑ | ๖๗.๕๗ | ๒๗.๐๓ | | |
| ๒) มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย | ๐ | ๐ | ๓ | ๒๖ | ๘ | ๔.๑๔ | มาก |
| | ๐.๐๐ | ๐.๐๐ | ๘.๑๑ | ๗๐.๒๗ | ๒๑.๖๒ | | |
| ๓) มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนหลายช่องทาง | ๐ | ๐ | ๑ | ๒๙ | ๗ | ๔.๑๖ | มาก |
| | ๐.๐๐ | ๐.๐๐ | ๒.๗๐ | ๗๘.๓๘ | ๑๘.๙๒ | | |
| ๔. คุณภาพของการให้บริการ | | | | | | ๔.๒๓ | มากที่สุด |
| ๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ | ๐ | ๐ | ๓ | ๒๓ | ๑๑ | ๔.๒๒ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๐.๐๐ | ๘.๑๑ | ๖๒.๑๖ | ๒๙.๗๓ | | |
| ๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | ๐ | ๐ | ๔ | ๒๒ | ๑๑ | ๔.๑๙ | มาก |
| | ๐.๐๐ | ๐.๐๐ | ๑๐.๘๑ | ๕๙.๔๖ | ๒๙.๗๓ | | |
| ๓) ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูลการให้บริการ | ๐ | ๐ | ๓ | ๒๒ | ๑๒ | ๔.๒๔ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๐.๐๐ | ๘.๑๑ | ๕๙.๔๖ | ๓๒.๔๓ | | |
| ๔) ผลการบริการในภาพรวม | ๐ | ๐ | ๑ | ๒๕ | ๑๑ | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| | ๐.๐๐ | ๐.๐๐ | ๒.๗๐ | ๖๗.๕๗ | ๒๙.๗๓ | | |

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

๓.๑ สสำรวจผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

| ผลกระทบต่อผู้รับบริการ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● ได้รับผลกระทบ ร้อยละ ๖๕.๓๑ ● ไม่ได้รับผลกระทบ ร้อยละ ๓๔.๖๙ |
| ประเด็นที่ได้รับผลกระทบ |
| ผลกระทบทางบวก |
| - |
| ผลกระทบทางลบ |
| ๑. ราคาพาณิชย์จังหวัดไม่เป็นปัจจุบัน (ไม่ตรงกับความเป็นจริง) ส่งผลต่อการกำหนดราคา และมีน้อยเกินไป ทำให้รายการต่างๆ ไม่ครบถ้วน ๒. ความถูกต้องของราคาและ spec. วัสดุก่อสร้าง (สำหรับการจัดทำราคากลางงานก่อสร้าง) ๓. ค่าแรงต่ำมาก |

ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ได้รับผลกระทบ ร้อยละ ๗๕.๖๘
- ไม่ได้รับผลกระทบ ร้อยละ ๒๔.๓๒

ประเด็นที่ได้รับผลกระทบ

ผลกระทบทางบวก

-

ผลกระทบทางลบ

๑. กรณีในวันที่เว็บไซต์ของ TPSO ชัดข้อง ในจังหวัดที่ต้องใช้ข้อมูล
๒. ราคาสินค้าสูงขึ้น ค่าแรงสูงขึ้น ต้นทุนสินค้ามีราคาสูงขึ้น
๓. วางแผนเรื่องราคา การให้บริการ
๔. หากพิจารณายกเลิกการจัดทำ CPI ชุดชนบท / CPI ชุดรายได้น้อย

๓.๒ จุด / ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

➤ ผู้รับบริการ

๑. ราคาวัสดุก่อสร้างที่ประกาศทุกจังหวัดมีน้อยมากยกเว้นใน กทม. ราคารายจังหวัดควรจะมีให้ครบถ้วนเหมือน กทม. โดยราคาวัสดุก่อสร้างในรายการก่อสร้างหลัก เช่น เหล็กเสริม เหล็กรูปพรรณ ท่อ PVC ฯลฯ ควรครบถ้วน (เหล็กรูปพรรณเพิ่มเติม เหล็กซี เหล็กกลม เหล็กกล่อง เหล็กฉาก หลังคาเมทัลชีท wire mesh และงานดินถมทรายถม)
๒. บางรายการวัสดุที่มี spec.แยกย่อย เช่น เหล็กรูปพรรณ ที่มี grade ของเนื้อเหล็ก อาจไม่ได้ระบุ spec. ที่ชัดเจน
๓. ข้อมูลราคาวัสดุก่อสร้างอัปเดตช้า ไม่สอดคล้องกับการบังคับใช้ข้อมูลปัจจุบัน เพื่อทำราคากลางของกรมบัญชีกลาง ควรตรวจสอบราคาในแต่ละพื้นที่ให้เป็นปัจจุบันและเป็นจริง
๔. ข้อมูลราคาวัสดุก่อสร้างที่แสดงในเว็บไซต์มีหลายรายการมาก ซึ่งไม่อยู่ในรูปแบบที่จะนำไปใช้ต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๕. ต้องทำตามหลักเกณฑ์ในการคิดราคาทุกอย่าง

➤ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

-

๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

➤ ผู้รับบริการ

ด้านการให้บริการ

- ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไป

ด้านการเผยแพร่ข้อมูล

- การค้นหาข้อมูลด้านราคา ควรจะมีช่องค้นหาวัสดุโดยตรง "Search" เช่น ต้องการราคาประตู-หน้าต่างสำเร็จรูปต่อชุด
- ควรมีข้อมูลในระบบ IT ที่แจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์/ไลน์/facebook
- ควรปรับปรุง website ให้ทันสมัยตลอดเวลา สามารถ download ข้อมูลได้ เช่น ข้อมูลผู้บริโภครายจังหวัดยังสามารถ download ยาก

ด้านข้อมูล

- ราคาวัสดุบางอย่างมีราคาสูงกว่าหรือต่ำกว่าราคาในท้องตลาด ควรปรับปรุงราคาให้ตรงกับตลาด และวัสดุบางอย่างไม่มีในฐานข้อมูล ควรเพิ่มเติมรายการให้มีครอบคลุมมากขึ้น
- หลักเกณฑ์ในการคิดราคาในบางประเด็นไม่สามารถทำได้ ควรจะมีการยืดหยุ่นบ้าง
- ควรปรับปรุงข้อมูลสภาพการค้า และการลงทุน และตัวชี้วัดเศรษฐกิจมหภาคอย่างสม่ำเสมอ
- การวิเคราะห์ภาวะการณ์ส่งออก-นำเข้า ถ้ามีข้อมูลแยกเป็นรายจังหวัดจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูลเป็นอย่างยิ่ง

ด้านแบบสอบถาม

- แบบสอบถามควรเพิ่มช่องไม่ใช้บริการ เพราะผู้ที่ไม่เคยใช้บริการจะหาข้อมูลตอบไม่ได้

➤ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านการเผยแพร่ข้อมูล

- อาจมีช่องทางสำรองในการเข้าถึงข้อมูลให้กับผู้ใช้ข้อมูล

ด้านแบบสอบถาม

- แบบทดสอบควรมีช่อง ไม่ได้ใช้บริการ เพราะแต่ละคนใช้บริการต่างชนิดกัน