

## ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการ

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ปีงบประมาณ 2564

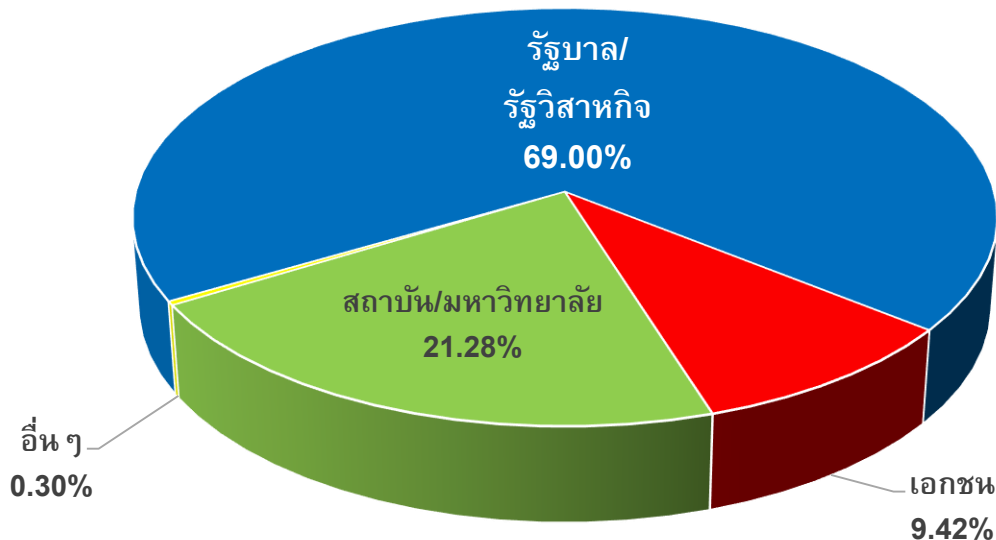
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ปีงบประมาณ 2564 สรุปผลดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 329 แบบ เป็นผู้ตอบแบบสำรวจจากหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจมากที่สุด จำนวน 227 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.00 โดยส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่นำข้อมูลเพื่อใช้ในด้านงานวิชาการและประกอบการกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ได้แก่ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

งานที่ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k จำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.59 รองลงมา คือ เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.53 และ บทความวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.44 ตามลำดับ

แผนภูมิ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามหน่วยงาน



1.1 งานที่ผู้รับบริการและ/หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

งานที่ผู้รับบริการและ/หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k รองลงมา คือ เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ และ บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า ตามลำดับรายละเอียดปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 งานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ที่	งานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k	190	32.59
2	เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	143	24.53
3	บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า	125	21.44
4	การสัมมนา / อบรม / ให้ความรู้	100	17.15
5	ระบบประมวลผลข้อมูล Trade Intelligence System	20	3.43
6	อื่น ๆ	5	0.86
	รวม	583	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ 1 ราย เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.2 การนำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้าไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ

ผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการเพิ่มพูนความรู้ รองลงมาคือ ด้านงานวิชาการ เช่น ใช้อ้างอิงหรือเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และ คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ ตามลำดับรายละเอียดปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 การนำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ

ที่	การใช้ประโยชน์ / ดำเนินการต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1	ด้านการเพิ่มพูนความรู้	182	28.89
2	ด้านงานวิชาการ เช่น ใช้อ้างอิง หรือ เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำ การศึกษา ค้นคว้า วิจัย	145	23.02
3	คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ	126	20.00
4	กำหนดนโยบาย / มาตรการ	52	8.25
5	ประกอบการวางแผนธุรกิจ / การผลิต	41	6.51
6	ประกอบการตัดสินใจลงทุน	41	6.51
7	ประกอบการจัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างทั้งภาครัฐและเอกชน	38	6.03
8	อื่นๆ	5	0.79
	<b>รวม</b>	<b>630</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ 1 ราย เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการนำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ คิดเป็นร้อยละ 99.53 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

### 1.3 ช่องทางการรับบริการของผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ช่องทางที่ผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ Website รองลงมาคือ เอกสารเผยแพร่ และ E-mail ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ช่องทางการรับบริการของผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ที่	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	Website	136	42.24
2	เอกสารเผยแพร่	58	18.01
3	E-mail	37	11.49
4	Line	31	9.63
5	โทรศัพท์ / โทรสาร	25	7.76
6	QR Code	12	3.73
7	Facebook	8	2.48
8	แถลงข่าว	7	2.17
9	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call center : 0 2507 0000 , 0 2508 0000)	6	1.86
10	ไปรษณีย์	1	0.31
11	อื่น ๆ	1	0.31
	<b>รวม</b>	<b>322</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 2564 สรุปผลดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.76

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ มากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.27) รองลงมาคือ คุณภาพของการให้บริการ (4.25) และ ช่องทางการให้บริการ (4.24) รายละเอียดปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.19</b>	<b>มาก</b>
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	112	164	47	3	0	4.18	มาก
	34.36	50.31	14.42	0.92	0.00		
1.2 ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	104	170	50	1	0	4.16	มาก
	32.00	52.31	15.38	0.31	0.00		
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	106	182	38	0	0	4.21	มากที่สุด
	32.52	55.83	11.66	0.00	0.00		
1.4 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	110	172	43	0	0	4.21	มากที่สุด
	33.85	52.92	13.23	0.00	0.00		
<b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>4.27</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 การให้บริการด้วยความสุภาพ	130	149	43	0	0	4.27	มากที่สุด
	40.37	46.27	13.35	0.00	0.00		
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	136	146	39	1	0	4.30	มากที่สุด
	42.24	45.34	12.11	0.31	0.00		
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	125	154	42	1	0	4.25	มากที่สุด
	38.82	47.83	13.04	0.31	0.00		
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น	139	143	39	0	0	4.31	มากที่สุด
	43.30	44.55	12.15	0.00	0.00		
2.5 สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	119	157	46	0	0	4.23	มากที่สุด
	36.96	48.76	14.29	0.00	0.00		
<b>3. ช่องทางการให้บริการ</b>						<b>4.24</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	130	154	37	3	1	4.26	มากที่สุด
	40.00	47.38	11.38	0.92	0.31		
3.2 มีหลายช่องทางให้ติดต่อขอรับบริการ	127	159	35	3	1	4.26	มากที่สุด
	39.08	48.92	10.77	0.92	0.31		
3.3 มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	117	163	41	3	1	4.21	มากที่สุด
	36.00	50.15	12.62	0.92	0.31		
<b>4. คุณภาพของการให้บริการ</b>						<b>4.25</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1 ตรงตามความต้องการ	127	158	39	1	1	4.25	มากที่สุด
	38.96	48.47	11.96	0.31	0.31		
4.2 ครบถ้วน ถูกต้อง	127	158	37	3	0	4.26	มากที่สุด
	39.08	48.62	11.38	0.92	0		
4.3 ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	127	153	43	1	1	4.24	มากที่สุด
	39.08	47.08	13.23	0.31	0.31		
4.4 ความพึงพอใจภาพรวม	125	158	34	4	1	4.25	มากที่สุด
	38.82	49.07	10.56	1.24	0.31		

### ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร

ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปผลดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่จะกลับมาใช้บริการ / ให้ข้อมูลแก่สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้าต่อไป และจะแนะนำให้คนอื่นใช้บริการ / ให้ข้อมูลแก่หน่วยงาน รายละเอียดปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จะกลับมาใช้บริการ / ให้ข้อมูลแก่หน่วยงานต่อไป	134	<b>157</b>	33	1	1
	41.10	<b>48.16</b>	10.12	0.31	0.31
2. จะแนะนำให้คนอื่นใช้บริการ / ให้ข้อมูลแก่หน่วยงาน	128	<b>161</b>	35	1	1
	39.26	<b>49.39</b>	10.74	0.31	0.31

## ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

### 4.1 ผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

#### ผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- |   |        |       |
|---|--------|-------|
| <input type="checkbox"/> ได้รับผลกระทบ    | ร้อยละ | 7.69  |
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้รับผลกระทบ | ร้อยละ | 92.31 |

#### ประเด็นผลกระทบ

1. ข้อมูลไม่สามารถนำไปใช้ได้หรืออ้างอิงได้ (ข้อมูลไม่ถูกต้อง / ขาดข้อมูลสำคัญ / ข้อมูลที่ต้องการไม่มี)
2. ข้อมูลด้านราคาวัสดุก่อสร้างและการจัดทำราคากลางงานก่อสร้าง
3. ผลกระทบต่อราคาสินค้าจากการปรับปีฐานดัชนีหรือปรับโครงสร้างดัชนี
4. การติดต่อประสานงานด้านข้อมูล
5. ไม่ได้เข้ารับการอบรม

### 4.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล
2. ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่เชื่อมั่นในข้อมูล
3. การบริการ
4. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ต้องรอนานเวลาไปติดต่อหรือใช้บริการ

### 4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

#### ด้านประชาสัมพันธ์

1. เอกสาร / วารสาร น่าอ่าน น่าสนใจ แต่ควรปรับปรุงการจัดหมวดหมู่
2. อยากให้เผยแพร่เอกสาร / ข้อมูล ไปมหาวิทยาลัยโดยตรง
3. เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล / ข่าวสาร / ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
4. ประชาสัมพันธ์ / เผยแพร่ข้อมูล บน Facebook ก่อน อันดับแรก เพราะเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

#### ด้านระบบ

5. Website มีปัญหาบ่อย ระบบควรมีความเสถียร เพราะเป็นหน่วยงานหลัก
6. เพิ่ม link เว็บเข้าหน่วยงานอื่นๆ เช่น มหาวิทยาลัย
7. ให้บริการข้อมูลผ่าน webservice หรือ API

#### ด้านข้อมูล

8. ควรมีการปรับข้อมูลสินค้าและราคาสินค้าให้เป็นปัจจุบัน
9. ข้อมูลสินค้าควรมีความครอบคลุมมากกว่านี้
10. กรณีปรับปีฐานใหม่ ผู้ใช้ข้อมูลสามารถดูข้อมูลย้อนหลังของปีฐานก่อนได้
11. การนำเสนอข้อมูลให้มีรูปแบบเข้าใจง่าย ทั้งบุคคลทั่วไปและผู้ใช้งานในเชิงวิชาการ

#### อื่นๆ

12. ควรเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ