

## ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการ

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ครั้งที่ ๒ (เมษายน ๒๕๖๒ - ตุลาคม ๒๕๖๒) ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

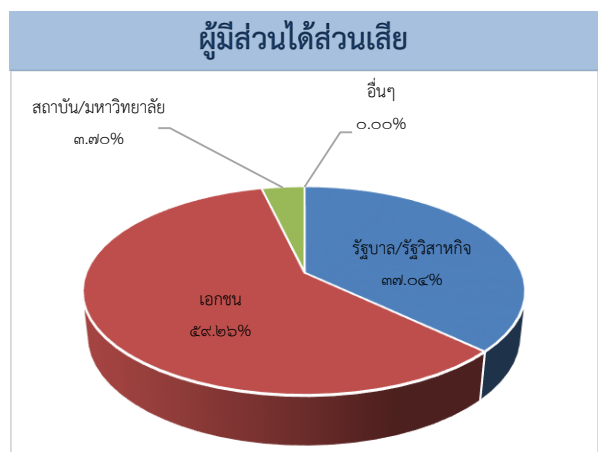
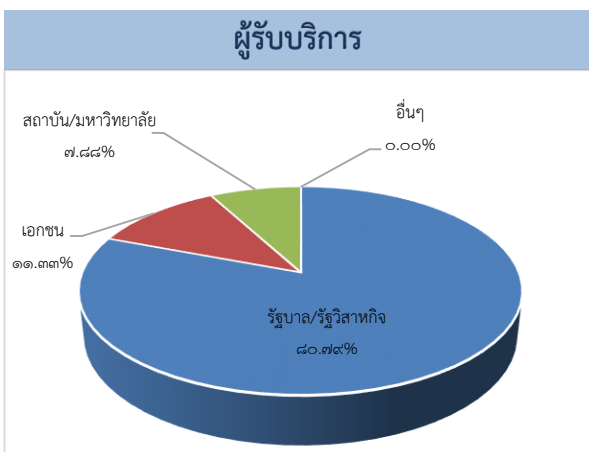
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ครั้งที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ สรุปผลดังนี้

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๒๕๔ คน เป็นผู้ติดต่อขอรับบริการในนามหน่วยงานจำนวน ๒๐๓ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๒ และเป็นผู้ติดต่อขอรับบริการในนามบุคคลจำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๘ งานที่ผู้รับบริการติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k และบทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า มีจำนวนเท่ากัน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๙ รองลงมา คือ เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๒ และสุดท้าย เป็น การสัมมนา/อบรม/ให้ความรู้ จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๔ ตามลำดับ

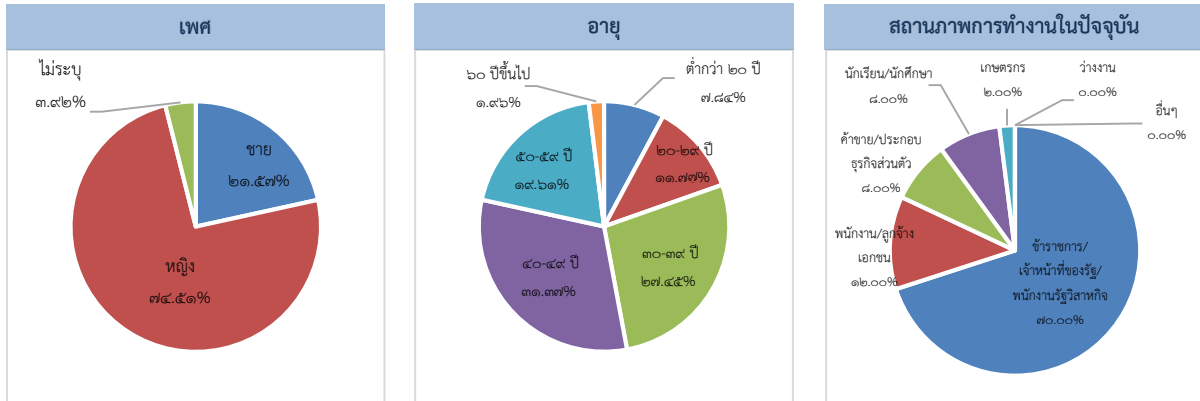
สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๖๓ คน เป็นผู้ติดต่อขอรับบริการในนามหน่วยงานจำนวน ๕๔ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ และเป็นผู้ติดต่อขอรับบริการในนามบุคคลจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ งานที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๐ รองลงมา คือ บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๗ และสุดท้าย คือ เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ ตามลำดับ

แผนภูมิ ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจในนามหน่วยงาน จำแนกตามประเภทหน่วยงาน

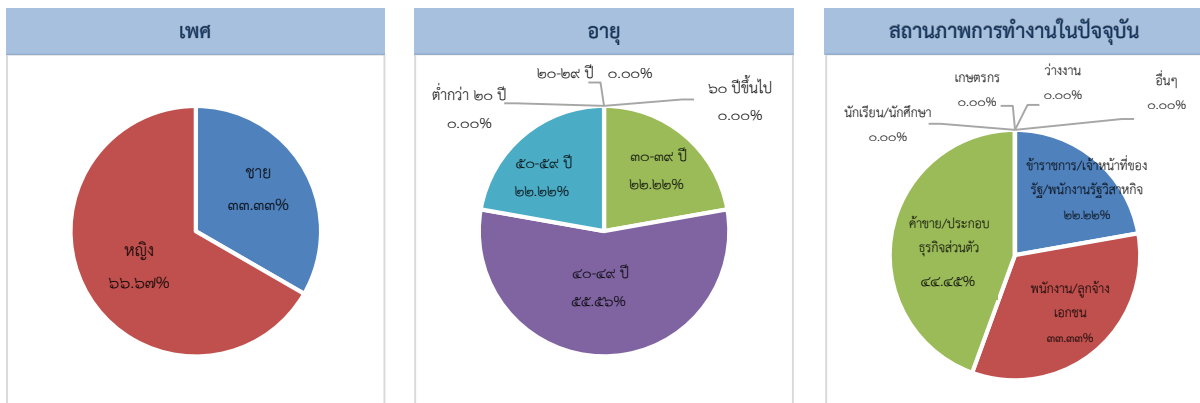


## แผนภูมิ ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจในนามบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพการทำงาน ในปัจจุบัน

### ผู้รับบริการ



### ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



### ๑.๑ งานที่ผู้รับบริการและ/หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

งานที่ผู้รับบริการติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ ๓ อันดับแรก ได้แก่ ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k และบทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า มีจำนวนเท่ากัน รองลงมา คือ เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ และสุดท้ายเป็นการสัมมนา/อบรม/ให้ความรู้ สำหรับงานที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ ๓ อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k รองลงมา คือ บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า และสุดท้าย คือ เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ รายละเอียดปรากฏในตาราง ๑

ตาราง ๑ งานที่ผู้รับบริการและ/หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

No.	งานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k	๑๒๔	๒๗.๙๙	๔๑	๔๐.๒๐
๒	บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า	๑๒๔	๒๗.๙๙	๒๗	๒๖.๔๗
๓	เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	๙๘	๒๒.๑๒	๑๘	๑๗.๖๕
๔	ระบบประมวลผลข้อมูล Trade Intelligence System	๑๙	๔.๒๙	๔	๓.๙๒
๕	การสัมมนา/อบรม/ให้ความรู้	๗๓	๑๖.๔๘	๑๒	๑๑.๗๖
๖	อื่นๆ	๕	๑.๑๓	๐	๐.๐๐
	<b>รวม</b>	<b>๔๔๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>	<b>๑๐๒</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๑.๒ การนำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ผู้รับบริการนำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ ๓ อันดับแรก ได้แก่ ด้านการเพิ่มพูนความรู้ รองลงมา คือ ด้านงานวิชาการ เช่น ใช้อ้างอิง หรือ เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และสุดท้ายเป็น คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้นำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ ๓ อันดับแรก ได้แก่ คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ รองลงมา คือ ประกอบการวางแผนธุรกิจ/การผลิต และสุดท้ายเป็น กำหนดนโยบาย/มาตรการ รายละเอียดปรากฏในตาราง ๒

ตาราง ๒ การนำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ

No.	การใช้ประโยชน์ / ดำเนินการต่อ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	กำหนดนโยบาย/มาตรการ	๕๘	๑๐.๗๔	๒๑	๑๖.๘
๒	ประกอบการวางแผนธุรกิจ/การผลิต	๓๙	๗.๒๒	๒๓	๑๘.๔
๓	คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ	๑๒๕	๒๓.๑๕	๓๒	๒๕.๖
๔	ประกอบการตัดสินใจลงทุน	๓๐	๕.๕๖	๑๔	๑๑.๒
๕	ด้านงานวิชาการ เช่น ใช้อ้างอิง หรือ เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย	๑๓๕	๒๕.๐๐	๑๗	๑๓.๖
๖	ด้านการเพิ่มพูนความรู้	๑๔๗	๒๗.๒๒	๑๘	๑๔.๔
๗	อื่นๆ	๖	๑.๑๑	๐	๐.๐๐
	<b>รวม</b>	<b>๕๔๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>	<b>๑๒๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

สำหรับการดำเนินงานด้านบทวิเคราะห์ ข้อมูล ทางด้านเศรษฐกิจและการค้าที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ ไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ สำหรับผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการนำบทวิเคราะห์ ข้อมูล ทางด้านเศรษฐกิจและการค้าไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๓ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ได้นำบทวิเคราะห์ ข้อมูล ทางด้านเศรษฐกิจและการค้าไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๗

### ๑.๓ ช่องทางการรับบริการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ แกลงข่าว Facebook และ E-mail ตามลำดับ สำหรับช่องทางรับบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการ ๓ อันดับแรก ได้แก่ website ไปรษณีย์ และเอกสารเผยแพร่ ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง ๓

ตาราง ๓ ช่องทางการรับบริการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

No.	ช่องทางการรับบริการ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	โทรศัพท์/โทรสาร	๘๗	๑๑.๑๑	๑๙	๑๓.๗๗
๒	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call center: ๐ ๒๕๐๗ ๐๐๐๐, ๐ ๒๕๐๘ ๐๐๐๐)	๒๒	๒.๘๑	๗	๕.๐๗
๓	ไปรษณีย์	๒๙	๓.๗	๒๓	๑๖.๖๗
๔	แกลงข่าว	๑๗๑	๒๑.๘๔	๖	๔.๓๕
๕	เอกสารเผยแพร่	๒๗	๓.๔๕	๒๑	๑๕.๒๒
๖	E-mail	๑๒๙	๑๖.๔๘	๑๕	๑๐.๘๗
๗	website	๔๔	๕.๖๒	๓๐	๒๑.๗๔
๘	Facebook	๑๖๐	๒๐.๔๓	๑๑	๗.๙๗
๙	Line	๗๐	๘.๙๔	๕	๓.๖๒
๑๐	QR Code	๔๓	๕.๔๙	๑	๐.๗๒
๑๑	อื่นๆ	๑	๐.๑๓	๐	๐
	รวม	๗๘๓	๑๐๐	๑๓๘	๑๐๐

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 ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ สรุปผลดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๔

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๓

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจแยกตามหน่วยงาน สรุปได้ดังนี้

#### ๑. สำนักงานเลขานุการกรม (สล.)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๐

#### ๒. กองนโยบายการสร้างความเข้มแข็งทางการค้า (นข.)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๗

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๕

#### ๓. กองนโยบายระบบการค้า (นร.)

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๔

#### ๔. กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดศ.)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๓

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๗

**๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ มากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (๔.๒๑) รองลงมา คือ คุณภาพของการให้บริการ (๔.๑๙) และสุดท้ายเป็น ช่องทางการให้บริการ (๔.๑๔) รายละเอียดปรากฏในตาราง ๑.๑

**ตาราง ๑.๑ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๔.๐๗</b>	<b>มาก</b>
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๖๒	๑๔๓	๔๕	๔	๐	๔.๐๔	มาก
๒) ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๖๐	๑๕๔	๔๐	๐	๐	๔.๐๘	มาก
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๓	๑๔๒	๔๙	๐	๐	๔.๐๖	มาก
๔) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	๖๖	๑๔๘	๓๙	๑	๐	๔.๑๐	มาก
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>๔.๒๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑) การให้บริการด้วยความสุภาพ	๘๗	๑๓๓	๓๑	๐	๐	๔.๒๒	มากที่สุด
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๘๐	๑๔๑	๓๐	๐	๐	๔.๒๐	มาก
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๗๐	๑๕๔	๒๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน เป็นต้น	๙๘	๑๓๒	๒๑	๐	๐	๔.๓๑	มากที่สุด
๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๖๘	๑๕๒	๓๑	๐	๐	๔.๑๕	มาก
<b>๓. ช่องทางการให้บริการ</b>						<b>๔.๑๔</b>	<b>มาก</b>
๑) มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๕	๑๓๔	๓๕	๐	๐	๔.๒๐	มาก
๒) มีหลายช่องทางให้ติดต่อขอรับบริการ	๘๐	๑๓๗	๓๔	๓	๐	๔.๑๖	มาก
๓) มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๖๗	๑๔๐	๔๕	๒	๐	๔.๐๗	มาก
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>						<b>๔.๑๙</b>	<b>มาก</b>
๑) ตรงตามความต้องการ	๘๒	๑๔๕	๒๖	๑	๐	๔.๒๑	มากที่สุด
๒) ครบถ้วน ถูกต้อง	๗๘	๑๔๕	๓๑	๐	๐	๔.๑๙	มาก
๓) ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	๗๔	๑๓๙	๔๑	๐	๐	๔.๑๓	มาก
๔) ความพึงพอใจภาพรวม	๘๐	๑๕๑	๑๙	๑	๐	๔.๒๔	มากที่สุด

**ตาราง ๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการ สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า  
จำแนกตามหน่วยงาน**

ประเด็นความพึงพอใจ	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น		
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	คุณภาพของ การ ให้บริการ	คะแนน เฉลี่ย	ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขานุการกรม (สล.)	๔.๐๖	๔.๒๐	๔.๑๖	๔.๒๐	๔.๑๕	มาก	๘๓.๑๐
๒. กองนโยบายการสร้างความเข้มแข็งทางการค้า (นข.)	๔.๓๐	๔.๕๘	๔.๓๐	๔.๔๕	๔.๔๑	มากที่สุด	๘๘.๑๗
๓. กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ตค.)	๔.๐๔	๔.๑๘	๔.๐๖	๔.๑๒	๔.๑๐	มาก	๘๑.๙๓
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔.๐๗</b>	<b>๔.๒๑</b>	<b>๔.๑๔</b>	<b>๔.๑๙</b>	<b>๔.๑๕</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๓.๐๔</b>

**๑.๑ สำนักงานเลขานุการกรม (สล.)**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ระบบประมวลข้อมูล Trade Intelligence System การสัมมนา/อบรม/ให้ความรู้/ และอื่นๆ เข้า ให้บริการหนังสือรับรอง และการพัสดุ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ มากที่สุด ๓ อันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ **เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** และ**คุณภาพของการให้บริการ (๔.๒๐)** รองลงมา คือ **ช่องทางการให้บริการ (๔.๑๖)** และสุดท้ายเป็น **กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (๔.๐๖)** ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง ๑.๓

**ตาราง ๑.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการ สำนักงานเลขานุการกรม (สล.)**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๔.๐๖</b>	<b>มาก</b>
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔๔	๑๐๗	๒๘	๔	๐	๔.๐๔	มาก
๒) ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๔๒	๑๑๓	๒๘	๐	๐	๔.๐๘	มาก
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๓	๑๐๗	๓๓	๐	๐	๔.๐๕	มาก
๔) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	๔๔	๑๑๐	๒๘	๑	๐	๔.๐๘	มาก
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>๔.๒๐</b>	<b>มาก</b>
๑) การให้บริการด้วยความสุภาพ	๖๒	๙๕	๒๕	๐	๐	๔.๒๐	มาก
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๕๘	๑๐๑	๒๓	๐	๐	๔.๑๙	มาก
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๕๒	๑๑๒	๑๘	๐	๐	๔.๑๙	มาก
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน เป็นต้น	๖๔	๑๐๐	๑๘	๐	๐	๔.๒๕	มากที่สุด
๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว	๔๙	๑๑๒	๒๑	๐	๐	๔.๑๕	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๓. ช่องทางการให้บริการ</b>						<b>๔.๑๖</b>	<b>มาก</b>
๑) มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๑	๙๗	๒๕	๐	๐	๔.๒๐	มาก
	๓๓.๓๓	๕๓.๐๑	๑๓.๖๖	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒) มีหลายช่องทางให้ติดต่อขอรับบริการ	๕๙	๑๐๒	๒๐	๒	๐	๔.๑๙	มาก
	๓๒.๒๔	๕๕.๗๔	๑๐.๙๓	๑.๐๙	๐.๐๐		
๓) มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๕๐	๑๐๒	๒๙	๒	๐	๔.๐๙	มาก
	๒๗.๓๒	๕๕.๗๔	๑๕.๘๕	๑.๐๙	๐.๐๐		
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>						<b>๔.๒๐</b>	<b>มาก</b>
๑) ตรงตามความต้องการ	๕๙	๑๐๒	๒๑	๑	๐	๔.๒๐	มาก
	๓๒.๒๔	๕๕.๗๔	๑๑.๔๗	๐.๕๕	๐.๐๐		
๒) ครบถ้วน ถูกต้อง	๕๕	๑๑๐	๑๘	๐	๐	๔.๒๐	มาก
	๓๐.๐๕	๖๐.๑๑	๙.๘๔	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	๕๕	๑๐๐	๒๘	๐	๐	๔.๑๕	มาก
	๓๐.๐๕	๕๔.๖๕	๑๕.๓๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๔) ความพึงพอใจภาพรวม	๖๐	๑๐๘	๑๓	๑	๐	๔.๒๕	มากที่สุด
	๓๒.๙๗	๕๙.๓๔	๗.๑๔	๐.๕๕	๐.๐๐		

### ๑.๒ กองนโยบายการสร้างความเข้มแข็งทางการค้า (นช.)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจ และการค้า เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ระบบประมวลผลข้อมูล Trade Intelligence System การสัมมนา/อบรม/ให้ความรู้ และอื่นๆ ได้แก่ ข้อมูลทางด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์ และการประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนข้อมูลขนาดใหญ่ของกระทรวงพาณิชย์ และข้อมูลในการจัดทำ Bigdata โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ มากที่สุด ๓ อันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (๔.๕๘) รองลงมา คือ คุณภาพของการให้บริการ (๔.๔๕) สุดท้ายเป็น กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนเท่ากับ (๔.๓๐) รายละเอียดปรากฏในตาราง ๑.๔

ตาราง ๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการ กองนโยบายการสร้างความเข้มแข็งทางการค้า(นช.)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๔.๓๐</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔	๗	๐	๐	๐	๔.๓๖	มากที่สุด
	๓๖.๓๖	๖๓.๖๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒) ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔	๗	๐	๐	๐	๔.๓๖	มากที่สุด
	๓๖.๓๖	๖๓.๖๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓	๗	๑	๐	๐	๔.๑๘	มาก
	๒๗.๒๗	๖๓.๖๔	๙.๐๙	๐.๐๐	๐.๐๐		
๔) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	๔	๖	๑	๐	๐	๔.๒๗	มากที่สุด
	๓๖.๓๖	๕๔.๕๕	๙.๐๙	๐.๐๐	๐.๐๐		



ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						๔.๕๘	มากที่สุด
๑) การให้บริการด้วยความสุภาพ	๗	๔	๐	๐	๐	๔.๖๔	มากที่สุด
	๖๓.๖๔	๓๖.๓๖	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๖	๕	๐	๐	๐	๔.๕๕	มากที่สุด
	๕๔.๕๕	๔๕.๔๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๕	๖	๐	๐	๐	๔.๔๕	มากที่สุด
	๔๕.๔๕	๕๔.๕๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น	๘	๓	๐	๐	๐	๔.๗๓	มากที่สุด
	๗๒.๗๓	๒๗.๒๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๖	๕	๐	๐	๐	๔.๕๕	มากที่สุด
	๕๔.๕๕	๔๕.๔๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
<b>๓. ช่องทางการให้บริการ</b>						๔.๓๐	มากที่สุด
๑) มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕	๖	๐	๐	๐	๔.๔๕	มากที่สุด
	๔๕.๔๕	๕๔.๕๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒) มีหลายช่องทางให้ติดต่อขอรับบริการ	๓	๘	๐	๐	๐	๔.๒๗	มากที่สุด
	๒๗.๒๗	๗๒.๗๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๒	๙	๐	๐	๐	๔.๑๘	มาก
	๑๘.๑๘	๘๑.๘๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>						๔.๔๕	มากที่สุด
๑) ตรงตามความต้องการ	๖	๕	๐	๐	๐	๔.๕๕	มากที่สุด
	๕๔.๕๕	๔๕.๔๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒) ครบถ้วน ถูกต้อง	๕	๖	๐	๐	๐	๔.๔๕	มากที่สุด
	๔๕.๔๕	๕๔.๕๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	๓	๘	๐	๐	๐	๔.๒๗	มากที่สุด
	๒๗.๒๗	๗๒.๗๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๔) ความพึงพอใจภาพรวม	๖	๕	๐	๐	๐	๔.๕๕	มากที่สุด
	๕๔.๕๕	๔๕.๔๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		

### ๑.๓ กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดศ.)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจ และการค้า เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ และการสัมมนา/อบรม/ให้ความรู้ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ มากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ซึ่งอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (๔.๑๘) รองลงมา คือ คุณภาพของการให้บริการ (๔.๑๒) สุดท้ายเป็น ช่องทางการให้บริการ (๔.๐๖) รายละเอียดปรากฏในตาราง ๑.๕

ตาราง ๑.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการ กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ตศ.)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>๔.๐๔</b>	<b>มาก</b>
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๑๔	๒๙	๑๗	๐	๐	๓.๙๕	มาก	
	๒๓.๓๓	๔๘.๓๓	๒๘.๓๔	๐.๐๐	๐.๐๐			
๒) ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑๔	๓๔	๑๒	๐	๐	๔.๐๓	มาก	
	๒๓.๓๓	๕๖.๖๗	๒๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐			
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๒๘	๑๕	๐	๐	๔.๐๓	มาก	
	๒๘.๓๓	๔๖.๖๗	๒๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐			
๔) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	๑๘	๓๒	๑๐	๐	๐	๔.๑๓	มาก	
	๓๐.๐๐	๕๓.๓๓	๑๖.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐			
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>๔.๑๘</b>	<b>มาก</b>
๑) การให้บริการด้วยความสุภาพ	๑๘	๓๔	๖	๐	๐	๔.๒๑	มากที่สุด	
	๓๑.๐๓	๕๘.๖๖	๑๐.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐			
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๑๖	๓๕	๗	๐	๐	๔.๑๖	มาก	
	๒๗.๕๙	๖๐.๓๔	๑๒.๐๗	๐.๐๐	๐.๐๐			
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๓	๓๖	๙	๐	๐	๔.๐๗	มาก	
	๒๒.๔๑	๖๒.๐๗	๑๕.๕๒	๐.๐๐	๐.๐๐			
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น	๒๖	๒๙	๓	๐	๐	๔.๔๐	มากที่สุด	
	๔๔.๘๓	๕๐.๐๐	๕.๑๗	๐.๐๐	๐.๐๐			
๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๑๓	๓๕	๑๐	๐	๐	๔.๐๕	มาก	
	๒๒.๔๑	๖๐.๓๕	๑๗.๒๔	๐.๐๐	๐.๐๐			
<b>๓. ช่องทางการให้บริการ</b>							<b>๔.๐๖</b>	<b>มาก</b>
๑) มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๙	๓๑	๑๐	๐	๐	๔.๑๕	มาก	
	๓๑.๖๗	๕๑.๖๗	๑๖.๖๖	๐.๐๐	๐.๐๐			
๒) มีหลายช่องทางให้ติดต่อขอรับบริการ	๑๘	๒๗	๑๔	๑	๐	๔.๐๓	มาก	
	๓๐.๐๐	๔๕.๐๐	๒๓.๓๓	๑.๖๗	๐.๐๐			
๓) มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๑๕	๒๙	๑๖	๐	๐	๓.๙๘	มาก	
	๒๕.๐๐	๔๘.๓๓	๒๖.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐			
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>							<b>๔.๑๒</b>	<b>มาก</b>
๑) ตรงตามความต้องการ	๑๗	๓๘	๕	๐	๐	๔.๒๐	มาก	
	๒๘.๓๓	๖๓.๓๓	๘.๓๔	๐.๐๐	๐.๐๐			
๒) ครบถ้วน ถูกต้อง	๑๘	๒๙	๑๓	๐	๐	๔.๐๘	มาก	
	๓๐.๐๐	๔๘.๓๓	๒๑.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐			
๓) ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	๑๖	๓๑	๑๓	๐	๐	๔.๐๕	มาก	
	๒๖.๖๗	๕๑.๖๖	๒๑.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐			
๔) ความพึงพอใจภาพรวม	๑๔	๓๘	๖	๐	๐	๔.๑๔	มาก	
	๒๔.๑๔	๖๕.๕๒	๑๐.๓๔	๐.๐๐	๐.๐๐			

**๒. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ มากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (๔.๑๗) รองลงมา คือ คุณภาพของการให้บริการ (๔.๐๑) และสุดท้ายเป็น กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (๓.๙๗) รายละเอียดปรากฏในตาราง ๒.๑

ตารางที่ ๒.๑ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๓.๙๗</b>	<b>มาก</b>
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๑๑ ๑๗.๔๖	๔๑ ๖๕.๐๘	๑๑ ๑๗.๔๖	๐ ๐	๐ ๐	๔.๐๐	มาก
๒) ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑๑ ๑๗.๔๖	๓๘ ๖๐.๓๒	๑๔ ๒๒.๒๒	๐ ๐	๐ ๐	๓.๙๕	มาก
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓ ๒๐.๖๔	๓๖ ๕๗.๑๔	๑๒ ๑๙.๐๕	๒ ๓.๑๗	๐ ๐	๓.๙๕	มาก
๔) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	๑๔ ๒๒.๒๒	๓๕ ๕๕.๕๖	๑๒ ๑๙.๐๕	๒ ๓.๑๗	๐ ๐	๓.๙๗	มาก
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>๔.๑๗</b>	<b>มาก</b>
๑) การให้บริการด้วยความสุภาพ	๒๔ ๓๘.๐๙	๓๔ ๕๓.๙๗	๔ ๖.๓๕	๑ ๑.๕๙	๐ ๐	๔.๒๙	มากที่สุด
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๑๗ ๒๖.๙๘	๓๙ ๖๑.๙๑	๗ ๑๑.๑๑	๐ ๐	๐ ๐	๔.๑๖	มาก
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๘ ๒๘.๕๗	๓๓ ๕๒.๓๘	๑๒ ๑๙.๐๕	๐ ๐	๐ ๐	๔.๑๐	มาก
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน เป็นต้น	๒๕ ๓๙.๖๘	๓๓ ๕๒.๓๘	๕ ๗.๙๔	๐ ๐	๐ ๐	๔.๓๒	มากที่สุด
๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๑๕ ๒๔.๑๙	๓๓ ๕๓.๒๓	๑๓ ๒๐.๙๗	๑ ๑.๖๑	๐ ๐	๔.๐๐	มาก
<b>๓. ช่องทางการให้บริการ</b>						<b>๓.๙๖</b>	<b>มาก</b>
๑) มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๗ ๒๖.๙๘	๓๒ ๕๐.๗๙	๑๒ ๑๙.๐๕	๒ ๓.๑๘	๐ ๐	๔.๐๒	มาก
๒) มีหลายช่องทางให้ติดต่อขอรับบริการ	๑๕ ๒๓.๘๑	๓๓ ๕๒.๓๘	๑๓ ๒๐.๖๔	๒ ๓.๑๗	๐ ๐	๓.๙๗	มาก
๓) มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๑๓ ๒๐.๖๓	๓๔ ๕๓.๙๗	๑๒ ๑๙.๐๕	๔ ๖.๓๕	๐ ๐	๓.๘๙	มาก
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>						<b>๔.๐๑</b>	<b>มาก</b>
๑) ตรงตามความต้องการ	๑๗ ๒๖.๙๘	๓๒ ๕๐.๗๙	๑๓ ๒๐.๖๔	๑ ๑.๕๙	๐ ๐	๔.๐๓	มาก
๒) ครบถ้วน ถูกต้อง	๑๓ ๒๐.๖๔	๓๙ ๖๑.๙๐	๑๑ ๑๗.๔๖	๐ ๐	๐ ๐	๔.๐๓	มาก
๓) ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	๑๑ ๑๗.๔๖	๓๗ ๕๘.๗๓	๑๕ ๒๓.๘๑	๐ ๐	๐ ๐	๓.๙๔	มาก
๔) ความพึงพอใจภาพรวม	๑๔ ๒๒.๒๒	๓๗ ๕๘.๗๓	๑๒ ๑๙.๐๕	๐ ๐	๐ ๐	๔.๐๓	มาก

**ตาราง ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการ สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า** จำแนกตามหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น		
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	คุณภาพของการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. กองนโยบายการสร้างความเข้มแข็งทางการค้า (นข.)	๔.๓๘	๕.๐๐	๔.๕๐	๔.๘๘	๔.๖๙	มากที่สุด	๙๓.๗๕
๒. กองนโยบายระบบการค้า (นร.)	๔.๘๘	๕.๐๐	๔.๘๓	๕.๐๐	๔.๙๓	มากที่สุด	๙๘.๕๔
๓. กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ตศ.)	๓.๙๒	๔.๑๒	๓.๙๑	๓.๙๔	๓.๙๗	มาก	๗๙.๔๗
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๓.๗๙</b>	<b>๔.๑๗</b>	<b>๓.๙๖</b>	<b>๔.๐๑</b>	<b>๔.๐๓</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๐.๕๓</b>

**๒.๑ กองนโยบายการสร้างความเข้มแข็งทางการค้า (นข.)**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจ และการค้า เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ และการสัมมนา/อบรม/ให้ความรู้ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ มากที่สุด ๓ อันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (๕.๐๐) รองลงมา คือ คุณภาพของการให้บริการ (๔.๘๘) และสุดท้ายเป็น ช่องทางการให้บริการ (๔.๕๐) รายละเอียดปรากฏในตาราง ๒.๓

**ตาราง ๒.๓ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการ กองนโยบายการสร้างความเข้มแข็งทางการค้า (นข.)**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๔.๓๘</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๑	๐	๑	๐	๐	๔.๐๐	มาก
	๕๐.๐๐	๐.๐๐	๕๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒) ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑	๑	๐	๐	๐	๔.๕๐	มากที่สุด
	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๔) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	๑	๐	๑	๐	๐	๔.๐๐	มาก
	๕๐.๐๐	๐.๐๐	๕๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>๕.๐๐</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑) การให้บริการด้วยความสุภาพ	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๓. ช่องทางการให้บริการ</b>						<b>๔.๕๐</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑) มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑ ๕๐.๐๐	๑ ๕๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๐	มากที่สุด
๒) มีหลายช่องทางให้ติดต่อขอรับบริการ	๑ ๕๐.๐๐	๑ ๕๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๐	มากที่สุด
๓) มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๑ ๕๐.๐๐	๑ ๕๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๐	มากที่สุด
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>						<b>๔.๘๘</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑) ตรงตามความต้องการ	๒ ๑๐๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๕.๐๐	มากที่สุด
๒) ครบถ้วน ถูกต้อง	๒ ๑๐๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๕.๐๐	มากที่สุด
๓) ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	๑ ๕๐.๐๐	๑ ๕๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๐	มากที่สุด
๔) ความพึงพอใจภาพรวม	๒ ๑๐๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๕.๐๐	มากที่สุด

## ๒.๒ กองนโยบายระบบการค้า (นร.)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานด้านการสัมมนา/อบรม/ให้ความรู้ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ มากที่สุด ๓ อันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และคุณภาพของการให้บริการ มีระดับคะแนนเท่ากับ (๕.๐๐) รองลงมา คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (๔.๘๘) และสุดท้ายเป็น ช่องทางการให้บริการ (๔.๘๓) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง ๒.๔

ตาราง ๒.๔ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการ กองนโยบายระบบการค้า (นร.)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๔.๘๘</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๒ ๑๐๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๕.๐๐	มากที่สุด
๒) ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๒ ๑๐๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๕.๐๐	มากที่สุด
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑ ๕๐.๐๐	๑ ๕๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๐	มากที่สุด
๔) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	๒ ๑๐๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๕.๐๐	มากที่สุด
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>๕.๐๐</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑) การให้บริการด้วยความสุภาพ	๒ ๑๐๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๕.๐๐	มากที่สุด
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๒ ๑๐๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๕.๐๐	มากที่สุด
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒ ๑๐๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๕.๐๐	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
<b>๓. ช่องทางการให้บริการ</b>						<b>๔.๘๓</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑) มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒) มีหลายช่องทางให้ติดต่อขอรับบริการ	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๑	๑	๐	๐	๐	๔.๕๐	มากที่สุด
	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>						<b>๕.๐๐</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑) ตรงตามความต้องการ	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒) ครบถ้วน ถูกต้อง	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๔) ความพึงพอใจภาพรวม	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		

**๒.๓ กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดศ.)**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจ และการค้า เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ระบบประมวลผลข้อมูล Trade Intelligence System และการสัมมนา/อบรม/ให้ความรู้ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ มากที่สุด ๓ อันดับแรก ซึ่งอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ **เจ้าหน้าที่หรือบุคคลกรที่ให้บริการ (๔.๑๒) รองลงมา คือ คุณภาพของการให้บริการ (๓.๙๔) และสุดท้ายเป็นกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (๓.๙๒) รายละเอียดปรากฏในตาราง ๒.๕**

**ตาราง ๒.๕ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดศ.)**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๓.๙๒</b>	<b>มาก</b>
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๘	๔๑	๑๐	๐	๐	๓.๙๗	มาก
	๑๓.๕๖	๖๙.๔๙	๑๖.๙๕	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒) ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๗	๓๘	๑๔	๐	๐	๓.๘๘	มาก
	๑๑.๘๖	๖๔.๔๑	๒๓.๗๓	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑	๓๔	๑๒	๒	๐	๓.๙๒	มาก
	๑๘.๖๔	๕๗.๖๓	๒๐.๓๔	๓.๓๙	๐.๐๐		
๔) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	๑๑	๓๕	๑๑	๒	๐	๓.๙๓	มาก
	๑๘.๖๕	๕๙.๓๒	๑๘.๖๔	๓.๓๙	๐.๐๐		

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>๔.๑๒</b>	<b>มาก</b>
๑) การให้บริการด้วยความสุภาพ	๒๐	๓๔	๔	๑	๐	๔.๒๔	มากที่สุด
	๓๓.๙๐	๕๗.๖๓	๖.๗๘	๑.๖๙	๐.๐๐		
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๑๓	๓๙	๗	๐	๐	๔.๑๐	มาก
	๒๒.๐๓	๖๖.๑๐	๑๑.๘๗	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๔	๓๓	๑๒	๐	๐	๔.๐๓	มาก
	๒๓.๗๓	๕๕.๙๓	๒๐.๓๔	๐.๐๐	๐.๐๐		
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น	๒๑	๓๓	๕	๐	๐	๔.๒๗	มากที่สุด
	๓๕.๕๙	๕๕.๙๓	๘.๔๘	๐.๐๐	๐.๐๐		
๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๑๑	๓๓	๑๓	๑	๐	๓.๙๓	มาก
	๑๘.๙๗	๕๖.๙๐	๒๒.๔๑	๑.๗๒	๐.๐๐		
<b>๓. ช่องทางการให้บริการ</b>						<b>๓.๙๑</b>	<b>มาก</b>
๑) มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๔	๓๑	๑๒	๒	๐	๓.๙๗	มาก
	๒๓.๗๓	๕๒.๕๔	๒๐.๓๔	๓.๓๙	๐.๐๐		
๒) มีหลายช่องทางให้ติดต่อขอรับบริการ	๑๒	๓๒	๑๓	๒	๐	๓.๙๒	มาก
	๒๐.๓๔	๕๔.๒๔	๒๒.๐๓	๓.๓๙	๐.๐๐		
๓) มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๑๑	๓๒	๑๒	๔	๐	๓.๘๕	มาก
	๑๘.๖๔	๕๔.๒๔	๒๐.๓๔	๖.๗๘	๐.๐๐		
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>						<b>๓.๙๔</b>	<b>มาก</b>
๑) ตรงตามความต้องการ	๑๓	๓๒	๑๓	๑	๐	๓.๙๗	มาก
	๒๒.๐๓	๕๔.๒๕	๒๒.๐๓	๑.๖๙	๐.๐๐		
๒) ครบถ้วน ถูกต้อง	๙	๓๙	๑๑	๐	๐	๓.๙๗	มาก
	๑๕.๒๕	๖๖.๑๐	๑๘.๖๕	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓) ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	๘	๓๖	๑๕	๐	๐	๓.๘๘	มาก
	๑๓.๕๖	๖๑.๐๒	๒๕.๔๒	๐.๐๐	๐.๐๐		
๔) ความพึงพอใจภาพรวม	๑๐	๓๗	๑๒	๐	๐	๓.๙๗	มาก
	๑๖.๙๕	๖๒.๗๑	๒๐.๓๔	๐.๐๐	๐.๐๐		

**ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น**

**๓.๑ ผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า**

ผู้รับบริการ		
๑. ได้รับผลกระทบ	ร้อยละ	๑๓.๓๓
๒. ไม่ได้รับผลกระทบ	ร้อยละ	๘๖.๖๗

**ผู้รับบริการ**

ผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ๑) การติดต่อประสานงาน
- ๒) การลงทุนด้านอุตสาหกรรม
- ๓) สภาพเศรษฐกิจ การตัดสินใจนโยบายทางการเงิน และการค้า
- ๔) การปรับแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวง
- ๕) ราคาวัสดุก่อสร้าง

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

- |                     |        |       |
|---------------------|--------|-------|
| ๑. ได้รับผลกระทบ    | ร้อยละ | ๑๖.๖๗ |
| ๒. ไม่ได้รับผลกระทบ | ร้อยละ | ๘๓.๓๓ |

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ๑) ข้อมูลมีความล่าช้า
- ๒) ราคาวัสดุก่อสร้าง และการจัดทำราคากลางงานก่อสร้าง
- ๓) การนำเข้า - ส่งออก มีผลกระทบต่อธุรกิจ
- ๔) การวางแผนธุรกิจ และการกำหนดนโยบาย
- ๕) เศรษฐกิจรวมของประเทศ

**๓.๒ ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ**

**ผู้รับบริการ**

- ๑) วัสดุก่อสร้างบางรายการ มีรายละเอียดลักษณะจำเพาะ (spec.) ที่ไม่ชัดเจน และราคาไม่สะท้อนความจริง
- ๒) ต้องการข้อมูลระยะยาวเพื่อวิเคราะห์สถิติแต่ไม่ได้รับข้อมูลดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
- ๓) คู่สายโทรศัพท์ไม่ค่อยว่าง

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

- ๑) ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ
- ๒) ความรวดเร็วในการรับบริการ และการปรับแก้
- ๒) ราคาวัสดุก่อสร้าง ไม่ครบถ้วน และไม่เป็นปัจจุบัน



### ๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

#### ผู้รับบริการ

- ๑) เว็บไซต์ สนค. บางครั้งเกิดข้อผิดพลาดเข้าไปดูข้อมูลไม่ได้ รวมทั้งการ Download ตารางข้อมูลจากหน้า web ก็ไม่ค่อยได้
- ๒) Facebook live แลกงข่าวต่างๆ อยากให้โชว์ slide ที่แกลงด้วย (เมื่อก่อนมีแต่ปัจจุบันหายไป) และในส่วนถามตอบ ไม่ค่อยได้ยินคำถาม
- ๓) ควรประชาสัมพันธ์ให้ SME ผู้ประกอบการ และหน่วยงานต่างๆ ทราบในการบริการต่างๆ
- ๔) ควรมีช่องทางให้บริการมากกว่านี้ เพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารทาง social ที่หลากหลาย มีการเข้าถึงข้อมูลง่าย ผ่านทางออนไลน์หลายช่องทาง รวมทั้งช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่
- ๕) การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และระยะเวลาในการนำเสนอข้อมูลค่อนข้างช้า
- ๖) อยากรให้มีการเรียงเรียงหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการใช้งาน และมีรูปแบบข้อมูลที่เข้าใจง่ายสำหรับการเผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไป
- ๗) เพิ่มมุมมองในอนาคตกับตัวเลขที่รายงานทั้งเงินเพื่อและการส่งออก รวมทั้งข้อมูลเศรษฐกิจเชิงมหภาคจะเป็นประโยชน์ต่อ Micro/SME มาก
- ๘) ควรมีวารสาร TPSO Journal เผยแพร่ และส่งให้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเป็นประจำ
- ๙) เอกสารได้รับเป็นบางครั้ง (สล.ส่งไปรษณีย์ทุกเดือนแต่ที่ไม่ถึงอาจเป็นที่ไปรษณีย์/หน่วยงาน)

#### ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ๑) ปรับปรุงเรื่องการบริการ
- ๒) ควรมีการสื่อสารข้อมูล ๒ ทาง เพิ่มความถี่ และฟังได้ทุกระดับ
- ๓) เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น
- ๔) ให้สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์การค้าจัดอบรมเรื่อง ค่า k