

ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการ

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

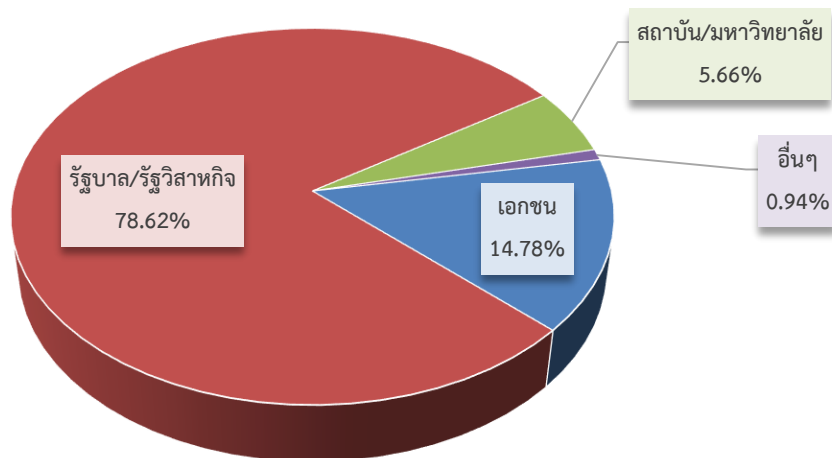
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สรุปผลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน ๓๑๘ แบบ เป็นผู้ตอบแบบสำรวจจากหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจมากที่สุด จำนวน ๒๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๗ โดยงานที่ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ **ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k** จำนวน ๒๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๘ รองลงมา คือ **บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า** จำนวน ๑๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และ **เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสารข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ** จำนวน ๑๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๗ ตามลำดับ

แผนภูมิ ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามหน่วยงาน



๑.๑ งานที่ผู้รับบริการและ/หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

งานที่ผู้รับบริการและ/หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ ๓ อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k รองลงมา คือ บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า และ เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ตามลำดับรายละเอียดปรากฏในตาราง ๑

ตาราง ๑ งานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานงานหรือขอใช้บริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ที่	งานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	ข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (ดัชนีราคา/ดัชนีเศรษฐกิจ) และค่า k	221	33.28
2	บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า	166	25.00
3	เอกสารเผยแพร่ เช่น วารสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	122	18.37
4	ระบบประมวลผลข้อมูล Trade Intelligence System	28	4.22
5	การสัมมนา / อบรม / ให้ความรู้	59	8.89
6	ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าสำคัญ ได้แก่ GTA, Fitch Solution (BMI), CEIC Data, Euromonitor, Kompas, EIU, Mintel Data, Capital Economics, GTAP 10	68	10.24
7	อื่นๆ ถ้ามี (โปรดระบุ)	0	0.00
	รวม	664	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๑.๒ การนำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ ๓ อันดับแรกได้แก่ **คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ** รองลงมาคือ **ด้านวิชาการ เช่น ใช้อ้างอิง หรือเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย** และ **ด้านการเพิ่มพูนความรู้** ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง ๒

ตาราง ๒ การนำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ

ที่	การใช้ประโยชน์ / ดำเนินการต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑	กำหนดนโยบาย / มาตรการ	๘๔	๑๒.๑๒
๒	ประกอบการวางแผนธุรกิจ / การผลิต	๕๕	๗.๙๔
๓	คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ	๑๗๔	๒๕.๑๑
๔	ประกอบการตัดสินใจลงทุน	๓๐	๔.๓๓
๕	ด้านงานวิชาการ เช่น ใช้อ้างอิง หรือ เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย	๑๕๐	๒๑.๖๕
๖	ด้านการเพิ่มพูนความรู้	๑๔๒	๒๐.๔๙
๗	ประกอบการจัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างทั้งภาครัฐและเอกชน	๕๖	๘.๐๘
๘	อื่นๆ (จัดทำสถิติ)	๒	๐.๒๙
	รวม	๖๖๔	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการนำงานที่ติดต่อประสานหรือขอใช้บริการไปใช้ประโยชน์/ดำเนินการต่อ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๖

๑.๓ ช่องทางการรับบริการของผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ช่องทางที่ผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ Website รองลงมาคือ เอกสารเผยแพร่ และ โทรศัพท์/โทรสาร ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง ๓

ตาราง ๓ ช่องทางการรับบริการของผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ที่	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	โทรศัพท์/โทรสาร	๑๑๐	๑๕.๐๗
๒	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call center : ๐ ๒๕๐๗ ๐๐๐๐)	๒๖	๓.๕๖
๓	ไปรษณีย์	๔๑	๕.๖๒
๔	แถลงข่าว	๒๓	๓.๑๕
๕	เอกสารเผยแพร่	๑๑๑	๑๕.๒๑
๖	E-mail	๘๖	๑๑.๗๘
๗	Website	๑๘๙	๒๕.๘๙
๘	Facebook	๖๓	๘.๖๓
๙	Line	๒๗	๓.๗๐
๑๐	QR Code	๒๗	๓.๗๐
	รวม	๗๓๐	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจ ๑ ราย เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สรุปผลดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ มากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (๔.๒๖) รองลงมาคือ คุณภาพของการให้บริการ (๔.๒๕) และ ช่องทางการให้บริการ (๔.๒๓) รายละเอียดปรากฏในตาราง ๑.๑

ตาราง ๑.๑ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						4.16	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	106	161	50	1	0	4.17	มาก
	33.33	50.63	15.72	0.31	0.00		
1.2 ความชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	91	181	44	2	0	4.14	มาก
	28.62	56.92	13.84	0.63	0.00		
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	98	171	49	0	0	4.15	มาก
	30.82	53.77	15.41	0.00	0.00		
1.4 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	105	168	44	1	0	4.19	มาก
	33.02	52.83	13.84	0.31	0.00		
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						4.26	มากที่สุด
2.1 การให้บริการด้วยความสุภาพ	129	154	35	0	0	4.30	มากที่สุด
	40.57	48.43	11.01	0.00	0.00		
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	127	152	38	1	0	4.27	มากที่สุด
	39.94	47.80	11.95	0.31	0.00		
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	107	166	45	0	0	4.19	มาก
	33.65	52.20	14.15	0.00	0.00		
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น	140	150	28	0	0	4.35	มากที่สุด
	44.03	47.17	8.81	0.00	0.00		
2.5 สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	113	152	53	0	0	4.19	มาก
	35.53	47.80	16.67	0.00	0.00		
3. ช่องทางการให้บริการ						4.23	มากที่สุด
3.1 มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	117	171	29	1	0	4.27	มากที่สุด
	36.79	53.77	9.12	0.31	0.00		
3.2 มีหลายช่องทางให้ติดต่อขอรับบริการ	116	162	36	4	0	4.23	มากที่สุด
	36.48	50.94	11.32	1.26	0.00		
3.3 มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	107	165	43	3	0	4.18	มาก
	33.65	51.89	13.52	0.94	0.00		
4. คุณภาพของการให้บริการ						4.25	มากที่สุด
4.1 ตรงตามความต้องการ	117	165	35	1	0	4.25	มากที่สุด
	36.79	51.89	11.01	0.31	0.00		
4.2 ครบถ้วน ถูกต้อง	118	165	33	1	1	4.25	มากที่สุด
	37.11	51.89	10.38	0.31	0.31		
4.3 ความรวดเร็วของการสืบค้นและดาวน์โหลดข้อมูล	112	167	38	1	0	4.23	มากที่สุด
	35.22	52.52	11.95	0.31	0.00		
4.4 ความพึงพอใจภาพรวม	121	166	30	1	0	4.28	มากที่สุด
	38.05	52.20	9.43	0.31	0.00		

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

๓.๑ ผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ได้รับผลกระทบ ร้อยละ ๖.๙๒
- ไม่ได้รับผลกระทบ ร้อยละ ๙๓.๐๘

ประเด็นผลกระทบ

๑. เผยแพร่ข้อมูลล่าช้ากว่าที่กำหนด
๒. ข้อมูลราคาวัสดุก่อสร้างและการจัดราคากลางงานก่อสร้าง
๓. การติดต่อประสานงานด้านข้อมูล

๓.๒ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

๑. รายการวัสดุก่อสร้างน้อย ไม่ครอบคลุม ไม่หลากหลาย ไม่ตอบสนองความต้องการการใช้งาน
๒. ราคาวัสดุก่อสร้างไม่ตรงกับพื้นที่จริง ไม่สะท้อนกับการซื้อขายจริง
๓. ข้อมูลเผยแพร่ล่าช้า
๔. การประสานงานไม่มีความชัดเจน
๕. ระบบการเข้าถึงข้อมูลมีความสับสน และเกิดความผิดพลาดบนหน้าเว็บบ่อย

๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

๑. เพิ่มช่องทางการติดต่อหรือการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว และมีความทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีหรือ platform ต่างๆ
๒. อยากให้ลงรายละเอียดสินค้าที่สำคัญๆ ในแต่ละเดือนของแต่ละดัชนี
๓. อยากให้มีการจัดอบรม สัมมนา ถ่ายทอดความรู้ให้กับส่วนงานภูมิภาค
๔. ความจัดฝึกอบรมการใช้ global.trade atlas เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้งาน
๕. อยากให้ปรับสินค้าและราคาวัสดุก่อสร้างให้ตรงกับปัจจุบันและครอบคลุมการใช้งานมากขึ้น
๖. ควรนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
๗. ควรให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงาน
๘. เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลเป็น API ให้มากขึ้นครอบคลุมทุกข้อมูล
๙. ปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูล