



รายงานฉบับสุดท้าย (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ
ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน
(องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Center for Academic Services Srinakharinwirot University

สารบัญ

บทที่ 1	6
บทนำ.....	7
1.1 บทนำ.....	7
1.2 วัตถุประสงค์โครงการ.....	8
1.3 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ.....	8
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	10
บทที่ 2.....	11
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)	11
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ	19
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3.....	23
วิธีการวิจัย.....	23
3.1 วิธีการวิจัย.....	23
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
3.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง.....	24
3.4 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	24
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.7 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล.....	28

บทที่ 4	30
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	30
ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชน ในพื้นที่โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น	31
ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.	31
ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ได้จัดขึ้น ..	42
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	54
บทที่ 5	61
สรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ	61
1. ความพึงพอใจโดยรวมในทุกด้านของ สพพ. (n = 408)	61
2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) (n = 207).....	62
3. ความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น) (n = 201) .	63
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน	64
5. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	65
รายการอ้างอิง	69
ภาคผนวก ก.....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	70
ภาคผนวก ข.....	80
ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	80

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4 - 1 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	30
ตารางที่ 4 - 2 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปี งบประมาณ 2562	31
ตารางที่ 4 - 3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน.....	33
ตารางที่ 4 - 4 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในทุกๆ ด้านของ สพพ.....	33
ตารางที่ 4 - 5 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 - 5	34
ตารางที่ 4 - 6 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 1 - 3	35
ตารางที่ 4 - 7 ค่าร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5	35
ตารางที่ 4 - 8 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.....	37
ตารางที่ 4 - 9 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	37
ตารางที่ 4 - 10 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ.....	38
ตารางที่ 4 - 11 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.....	39
ตารางที่ 4 - 12 ค่าร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สพพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	39
ตารางที่ 4 - 13 ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง	40
ตารางที่ 4 - 14 ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	41
ตารางที่ 4 - 15 ค่าร้อยละด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง	41
ตารางที่ 4 - 16 ค่าร้อยละด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ สพพ.	42
ตารางที่ 4 - 17 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทโครงการที่ใช้ประเมินความพึงพอใจ	42
ตารางที่ 4 - 18 ค่าร้อยละของความเข้าใจในการระบุประเทศหลักที่พัฒนาโครงการ	43
ตารางที่ 4 - 19 ค่าร้อยละด้านความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวันของตน.....	43
ตารางที่ 4 - 20 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน	44
ตารางที่ 4 - 21 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการการก่อสร้างถนนจาก เมืองหงสา - บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง).....	45
ตารางที่ 4 - 22 ค่าร้อยละของการรู้จัก/เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สพพ.	46
ตารางที่ 4 - 23 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน.....	46
ตารางที่ 4 - 24 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น.....	47
ตารางที่ 4 - 25 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 - 5	47

ตารางที่ 4 - 26	คำร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 1 – 3.....	49
ตารางที่ 4 - 27	คำร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5.....	49
ตารางที่ 4 - 28	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ของ สพพ.....	50
ตารางที่ 4 - 29	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	51
ตารางที่ 4 - 30	คำร้อยละของความพึงพอใจ ด้านกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ. (CSR)	51
ตารางที่ 4 - 31	คำร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการในกิจกรรมหรือโครงการ ของ สพพ.....	52
ตารางที่ 4 - 32	คำร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง.....	53
ตารางที่ 4 - 33	คำร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	53
ตารางที่ 4 - 34	แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ ของ สพพ. จำแนกตามปีงบประมาณ	55
ตารางที่ 4 - 35	แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ของ สพพ. จำแนกตามด้านการให้บริการ	56
ตารางที่ 4 - 36	แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ.....	57
ตารางที่ 4 - 37	แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ของ สพพ. จำแนกตามเพศของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป	57
ตารางที่ 4 - 38	แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ของ สพพ. จำแนกตามอายุของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป	58
ตารางที่ 4 - 39	แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ของ สพพ. จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ.	59
ตารางที่ 4 - 40	แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มหน่วยงาน.....	60

สารบัญรูปลูกภาพ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
ภาพที่ 2 ส่วนประสมการตลาด แนวคิด 7 P'S.....	12
ภาพที่ 3 ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า แนวคิด 7 C'S.....	15

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ 1 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. รายปี	62
แผนภูมิ 2 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั่วไป	63
แผนภูมิ 3 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น.....	64
แผนภูมิ 4 แสดงการเปรียบเทียบด้านการให้บริการ	65
แผนภูมิ 5 แสดงค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจโดยรวม	66
แผนภูมิ 6 แสดงการเปรียบเทียบด้านการให้บริการ	67

บทที่ 1

บทนำ

1.1 บทนำ

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) หรือ สพพ. มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า **Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization)** เรียกสั้นๆ ว่า **NEDA** เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 ตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ทั้งด้านการเงินและวิชาการ รวมถึงมีการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายตลอดจนมาตรการต่างๆ ในการให้ความร่วมมือฯ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้านผ่านการประสานงานการใช้อำนาจหน้าที่หน่วยงานต่างๆ เพื่อบูรณาการความร่วมมือฯ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

อย่างไรก็ตามในส่วนของการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดนั้น เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารราชการแผ่นดิน ทางหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จึงมีคำสั่งที่ 5/2559 ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2559 เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ให้มีการประเมินส่วนราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้การประเมินยึดหลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประจำหรืองานตามหน้าที่ปกติ งานตามยุทธศาสตร์ นโยบาย หรือภารกิจที่มอบหมายเป็นพิเศษ งานตามพื้นที่ หรืองานที่ต้องบูรณาการการปฏิบัติงานหลายพื้นที่ หรือหลายหน่วยงาน โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้ประเมินส่วนราชการ ซึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การมหาชนนั้นมีตัวชี้วัดบังคับตัวหนึ่งขององค์ประกอบที่ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดบังคับที่ 4.1 **ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและการให้บริการ** ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากผลการดำเนินงานบริการหลักขององค์การมหาชนตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งรวมถึงงานบริการหลักขององค์การมหาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจะต้องจัดหาลูกกรง/ผู้ประเมินจากภายนอกมาเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในครั้งนี้ศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะหน่วยงานที่มีประสบการณ์ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานและการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้เป้าหมายการดำเนินงานของทาง สพพ. ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์โครงการ

- 1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สฟพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภารกิจหลักของ สฟพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สฟพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1.3 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ

ทีมที่ปรึกษาได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของ สฟพ. ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.3.1 การศึกษา วิเคราะห์เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- 1) เอกสารรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานของปีงบประมาณ 2562 ที่ผ่านมา
- 2) เอกสารรายละเอียดโครงการหลักๆ ของ สฟพ. ที่ตอบสนองภารกิจหลักของ สฟพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง โดยมีการกำหนดรายละเอียดโครงการอยู่ในแผนการปฏิบัติราชการประจำปี
- 3) เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ และความพึงพอใจ ตลอดจนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการของ สฟพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยครอบคลุม

ประชากรในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ 1) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการในประเทศไทย และ 2) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการจากองค์กรที่เป็นกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ครอบคลุมประเทศกัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา เวียดนาม ภูฏาน ทิมอร์-เลสเต และศรีลังกา โดยทั้ง 2 กลุ่มครอบคลุมหน่วยในการวิเคราะห์ 2 ระดับคือ 1) ระดับหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน และ 2) ระดับประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สฟพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ขนาดตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการจาก สฟพ. รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นกลุ่มประเทศไทยไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง และกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง ซึ่งในที่นี้เบื้องต้นกำหนดให้ครอบคลุม 4 ประเทศ ได้แก่ ประเทศกัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา เวียดนาม

1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยระบุประเด็นในการประเมินความพึงพอใจให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการของ สฟพ. แต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน โดยประเด็นในการประเมินอาจครอบคลุมเนื้อหา เช่น ประเด็นด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจ

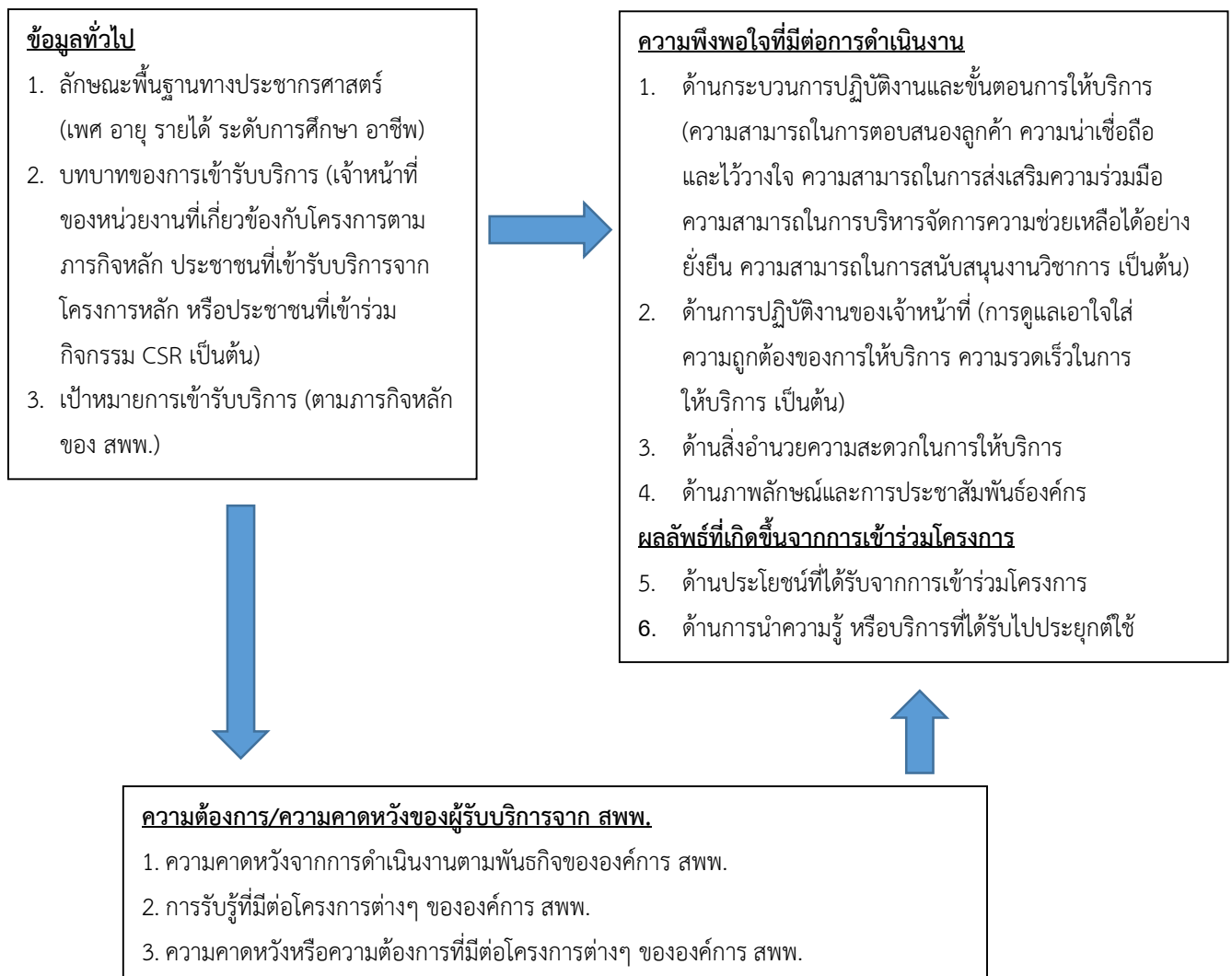
ของโครงการที่แล้วเสร็จของ สฟพ. และด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สฟพ. (ทั้งนี้ประเด็นจะมีรายละเอียดอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับรายละเอียดของโครงการที่ตอบสนองภารกิจหลักของ สฟพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง ซึ่งมีการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2562 เป็นสำคัญ)

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สฟพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้ดำเนินการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาองค์กร สพพ. ทั้งแนวทางการกำหนดนโยบายของทาง สพพ. กลยุทธ์และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
3. ได้รายงานผลการประเมินผลสัมฤทธิ์เพื่อรายงานต่อคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการต่อไป

1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

โครงการฯ นี้ มีระยะเวลาการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 180 วัน หรือประมาณ 6 เดือน มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละเดือนดังนี้

รายละเอียดงาน	เดือนที่					
	1	2	3	4	5	6
1. ที่ปรึกษาศึกษาและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการผู้รับบริการหรือประเภทกลุ่มตัวอย่าง และจัดทำร่างแบบสำรวจความพึงพอใจ พร้อมทั้งส่งรายงานเบื้องต้น (Inception Report)						
2. ที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และวิเคราะห์ผล พร้อมทั้งส่งร่างรายงานฉบับสุดท้ายให้ สพพ. ภายหลัง คพพ. เห็นชอบ วิธีการดำเนินงานและแบบสำรวจความพึงพอใจ						
3. ที่ปรึกษาส่งรายงานฉบับสุดท้ายให้ สพพ.						

(หมายเหตุ: ภายหลังจากที่ปรึกษาส่งรายงานเบื้องต้น (Inception Report) แล้ว สพพ. จะเสนอ คพพ. ให้ความเห็นชอบ วิธีการดำเนินงานและแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยจะไม่นับเดือนที่ 2 เป็นเวลาดำเนินงานของที่ปรึกษา)

บทที่ 2

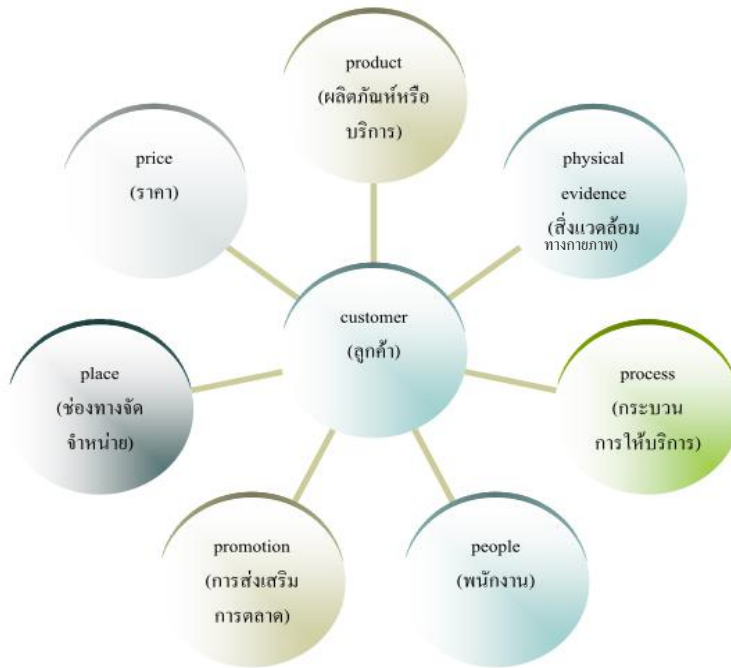
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) สพพ. ครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด การบริการทั้งในส่วนของการให้บริการ และเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ และแนวคิดพื้นฐานของความพึงพอใจ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)

ส่วนประสมการตลาดเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย Kotler (2546 : 583-584) (อ้างถึงในชัยยุทธ โรจนพิทยากุล 2550, 30) ได้นำเสนอแนวคิด 7 P's ไว้อย่างน่าสนใจว่า 7 P's เป็นเครื่องมือทางการตลาดหรือส่วนประสมทางการตลาดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ซึ่งนับว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) พนักงาน (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) ซึ่งแสดงภาพรวมไว้ ตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ส่วนประสมการตลาด แนวคิด 7 P's

ที่มา : ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล และคนอื่นๆ, 2546. (อ้างถึงในชัยยุทธ โรจนพิทยากุล 2550, 31)

จากภาพที่ 2 การกำหนดส่วนประสมทางการตลาด ต้องคำนึงถึงตัวลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product) หมายถึง การให้บริการที่เสนอเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งครอบคลุมทุกสิ่งทุกอย่างของตัวสินค้า และสิ่งที่จัดเตรียมไว้บริการลูกค้าเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ต้องการเพียงแค่ตัวสินค้าและบริการเท่านั้นแต่ยังต้องการ ประโยชน์หรือคุณค่าอื่นที่จะได้รับจากการซื้อสินค้า และบริการที่มีลักษณะเป็นการแสดงผลออกมาในรูปของ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความสบายกายสบายใจ ตลอดจนการให้คำปรึกษา การเอาใจใส่ดูแล ฯลฯ

- ประโยชน์หลัก (Core benefit) หมายถึง ประโยชน์พื้นฐานของผลิตภัณฑ์ที่เตรียมไว้ให้กับผู้บริโภคได้รับโดยตรง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้
- รูปลักษณะผลิตภัณฑ์ (Tangible product) หรือผลิตภัณฑ์พื้นฐาน
- ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง (Expected product) หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติและเงื่อนไขที่ผู้ซื้อคาดหวังว่าจะได้รับและใช้เป็นข้อตกลงจากการซื้อสินค้า การเสนอผลิตภัณฑ์ที่คาดหวังจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก
- ผลิตภัณฑ์ควบ (Augmented product) หมายถึง ผลประโยชน์เพิ่มเติม หรือบริการที่ผู้ซื้อจะได้รับควบคู่กับการซื้อสินค้าซึ่งประกอบด้วยการให้บริการก่อนและหลังการขาย

- ศักยภาพเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Potential product) หมายถึง คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในอนาคต

2. ราคา (Price) ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการ ถ้ามีการตั้งราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น ถ้ามีการตั้งราคาต่ำ ก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจเกิดการขาดทุนได้ อย่างไรก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าธุรกิจจะสามารถตั้งราคาได้ตามใจชอบ เนื่องจากต้องอยู่ในสภาวะการแข่งขัน และจะต้องนำคุณภาพมาเป็นตัวชี้วัดในการตอบสนองแก่ลูกค้า เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ของธุรกิจนั้นอยู่ใน ตำแหน่งที่เหมาะสม หากการตั้งราคาที่ต่ำ จะนำไปสู่สงครามราคา เพราะคู่แข่งก็สามารถลดราคาตามได้ ในเวลาที่รวดเร็ว เช่นเดียวกัน ดังนั้นตัวชี้วัดที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการของธุรกิจ ก็คือคุณภาพของการให้บริการที่เหมาะสมกับค่าบริการ ปัจจัยที่กำหนดการตั้งราคา ได้แก่ ปัจจัยภายในและภายนอกของธุรกิจนั้น ปัจจัยภายในของธุรกิจ ได้แก่ นโยบายด้านการตลาด ต้นทุน ราคาสินค้าและมาตรฐานบริการ วงจรชีวิตของบริการ และลักษณะความซับซ้อน ของการบริการ ส่วนปัจจัยภายนอกของธุรกิจ จะต้องคำนึงถึงการแข่งขัน ความคาดหวังของลูกค้า และสภาวะอื่นๆ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง สำหรับ วิธีการตั้งราคาแยกเป็นการตั้งราคาตามต้นทุน การตั้งราคาตามการแข่งขัน และการตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่า

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ในส่วนของด้านการบริการช่องทางการจัดจำหน่าย สามารถแบ่งได้เป็น 4 ช่องทางด้วยกัน ได้แก่ การให้บริการผ่านร้านจัดจำหน่าย (Outlet) การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้า หรือสถานที่ลูกค้าต้องการ การให้บริการผ่านตัวแทน และการให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาด ของธุรกิจบริการ จะมีความคล้ายคลึงกับธุรกิจขายสินค้า กล่าวคือ การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการ ทำได้หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การให้ข่าว การลดแลกแจกแถม การตลาดทางตรงผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งเป็นบริการที่ต้องการจะเจาะลูกค้าระดับสูง ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ส่วนการบริการที่เจาะลูกค้าระดับกลาง และระดับล่าง จะเน้นราคาค่อนข้างต่ำต้องอาศัยการลดแลกแจกแถม สำหรับปัจจุบันธุรกิจบริการ การส่งเสริมการตลาดที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่ โครงการสะสมคะแนน การลดราคาโดยใช้ช่วงเวลา การสมัครเป็นสมาชิก การขายบัตรใช้บริการล่วงหน้า

5. พนักงาน (People) การให้บริการส่วนมากกระทำโดยคน ดังนั้น การคัดเลือก การฝึก อบรม และการจูงใจพนักงาน สามารถสร้างความแตกต่างในความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมากโดยหลักการพนักงานควรแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพบริการ มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทันที มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ปัญหาและมีค่านิยมที่ดี

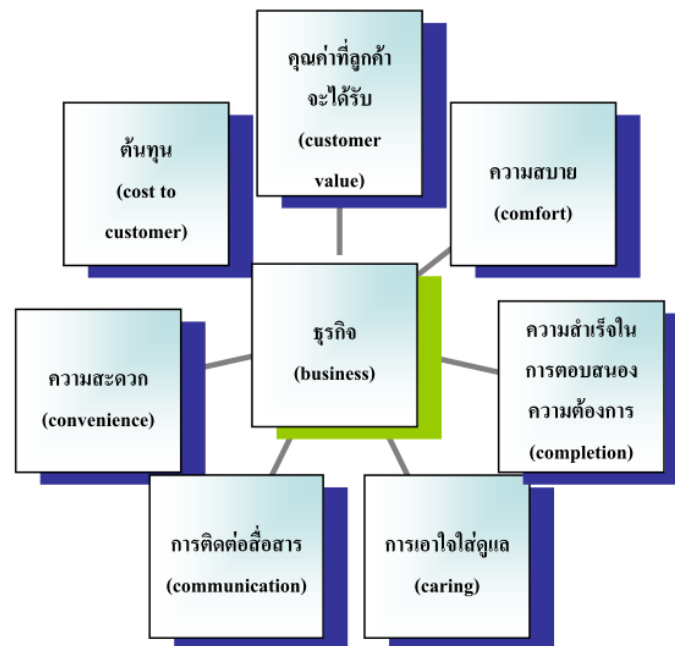
6. กระบวนการให้บริการ (Process) ประกอบด้วย การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกัน เพื่อให้บริการเกิดความประทับใจแก่ลูกค้า

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) ได้แก่ อาคารสถานที่ของธุรกิจบริการเครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์สำหรับบริการ แบบฟอร์มเอกสารการให้บริการต่างๆ การตกแต่งสถานที่ ลานจอดรถ ห้องสุขา ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือสิ่งที่ธุรกิจใช้ เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จะเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการจากลูกค้า

สรุปในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) พนักงาน (People) กระบวนการให้บริการ (Process) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) มาใช้ศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีความเหมาะสมและเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถจูงใจผู้บริโภคให้เกิดการตัดสินใจที่จะเลือกซื้อและใช้บริการได้

ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า 7 C's

ธุรกิจบริการ ไม่เพียงแต่มองจากตัวธุรกิจของตนไปสู่ตัวลูกค้า ในทางกลับกันธุรกิจจะต้องกำหนดทิศทางย้อนกลับ เพื่อค้นหาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อจะได้ทำการผสมผสานบริการตามกระแสนิยมของตลาด ดังลักษณะในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า แนวคิด 7 C's

ที่มา : ชัยสมพล ขาวประเสริฐ, 2547. (อ้างถึงในชัยยุทธ โรจนพิทยากุล 2550, 31)

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นมุมมองของลูกค้าหรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งประกอบด้วย 7 C's ดังนี้

1. คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (Customer value) ลูกค้าจะเลือกใช้บริการอะไรหรือกับใครสิ่งที่คุณค่าใช้พิจารณาเป็นหลักคือ คุณค่าหรือคุณประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเงินที่จ่ายไปดังนั้นธุรกิจจะต้องเสนอบริการที่สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ตรงจุดความต้องการอย่างแท้จริง

2. ต้นทุน (Cost to customer) ต้นทุนหรือเงินทุนที่ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายสำหรับบริการ ต้องคุ้มค่ากับบริการที่ได้ หากลูกค้ายินดีที่จะจ่ายในราคาสูง แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังในบริการของลูกค้าย่อมสูงตามการตั้งราคาบริการ ธุรกิจจะต้องหาราคาที่ลูกค้ามีกำลังความสามารถหรือยินดีที่จะจ่ายได้ จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญตัวหนึ่งที่จะกำหนดราคาในระดับความสามารถของกำลังซื้อขณะเดียวกันต้องคุ้มค่าในด้านการให้บริการ ได้อีกด้วย

3. ความสะดวก (Convenience) ลูกค้าจะใช้บริการกับธุรกิจใด ธุรกิจนั้นจะต้องสร้างความสะดวกให้ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถามข้อมูล การติดต่อขอใช้บริการ หากการติดต่อไม่สะดวก ธุรกิจต้องทำหน้าที่สร้างความสะดวก ด้วยลักษณะรูปแบบการให้บริการถึงที่บ้านหรือสำนักงานของลูกค้า การติดต่อสอบถาม การติดตามผล บริการหลังการขายที่มีระยะเวลาที่แน่นอนดำเนินการได้ด้วยความชำนาญ และรวดเร็ว การนัดหมายนับเป็นสิ่งที่ธุรกิจต้องให้ความสำคัญ ผ่านทางพนักงานไปสู่ยังลูกค้า

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ลูกค้าย่อมต้องการได้รับข่าวสารอันเป็นประโยชน์จากธุรกิจ ขณะเดียวกันลูกค้าก็มุ่งหวังที่จะติดต่อธุรกิจเพื่อให้ข้อมูล ข่าวสาร ความเห็น หรือข้อร้องเรียนเสนอแนะ ธุรกิจจะต้องจัดหาสื่อที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้การให้ และรับข้อมูลความเห็นจากลูกค้า ดังนั้น การส่งเสริมการตลาดทั้งหลายจะไม่ประสบความสำเร็จหากการสื่อสารล้มเหลว

5. การเอาใจใส่ดูแล (Caring) ลูกค้าที่มาใช้บริการ สิ่งที่ลูกค้าต้องการเป็นพิเศษจากผู้ให้บริการ ก็คือการเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี เริ่มตั้งแต่การเข้าสู่ยังสถานที่สำหรับให้บริการของธุรกิจจนกระทั่งปฏิบัติกิจนั้นจนเสร็จสิ้นไม่ว่าจะเป็นพนักงานผู้ใดเป็นผู้ให้บริการก็ตาม

นอกจากการดูแลเอาใจใส่ ณ สถานที่ให้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาติดต่อขอใช้บริการและติดต่อสอบถาม หรือการแจ้งข้อร้องเรียนแล้ว ผู้ให้บริการยังจะต้องคำนึงถึงการดูแลเอาใจใส่หลังการขายด้วย รวมถึงการตรวจสอบบำรุงรักษาตัวสถานีอย่างสม่ำเสมอ และควรให้การแนะนำสิ่งต่างๆ แก่ลูกค้า เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง

6. ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion) ลูกค้าหวังให้ได้รับการตอบสนองความต้องการจากพนักงานของธุรกิจนั้นๆ อย่างสมบูรณ์แบบ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ ณ สำนักงาน หรือ ณ ที่อยู่ของลูกค้า

7. ความสบาย (Comfort) ความสบาย ประกอบไปด้วย สิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น ตัวอาคาร เฟอร์นิเจอร์ บริการ ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ทางเดิน จะต้องมีการปรับปรุงชี้ทางแสดงไว้อย่างชัดเจนสร้างความสบายกาย สบายใจ แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

นอกจากความสบายทางด้านพื้นฐานแล้วผู้ให้บริการ ควรที่จะนำความสะดวกสบายทางด้านเทคโนโลยี มาผสมผสานหรือสอดใส่ภายในสิ่งแวดล้อมนั้น เพื่อจุดประกายแนวคิดทักษะทางการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น บริการเคาน์เตอร์อัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถชำระค่าบริการด้วยตนเองที่รวดเร็ว

สรุปในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า 7C's ซึ่งได้แก่ คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (Customer value) ต้นทุน (Cost to customer) ความสะดวก (Convenience) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การเอาใจใส่ดูแล (Caring) ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion) ความสบาย (Comfort) มาใช้ศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีความเหมาะสม และเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถจูงใจผู้บริโภคให้เกิดการตัดสินใจที่จะเลือกซื้อและใช้บริการได้

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสารวิชาการต่างๆ พบว่าได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ไว้หลายความหมายดังนี้

Armstrong & Kotler (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2558, 6) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หาก สมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่า ความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2558, 6) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ ในการบริการว่า หมายความว่า ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ นั้น

เกียรติศักดิ์ ท้าวเชื่อน (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2558, 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจ มนุษย์ซึ่งแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลได้คาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดไว้อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก เมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดีก็就会有ความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม หากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ก็อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจ เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยเพียงใด

จากความหมายความพึงพอใจตามที่ กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจหรือไม่ชอบใจของบุคคลที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ซึ่งแตกต่างกันไป โดยมีพื้นฐานจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ระดับความพึงพอใจนั้นเกิดจากสิ่งที่ได้รับเมื่อ เปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่ถึงความคาดหวังที่ตั้งไว้ย่อมผิดหวัง และไม่มี ความพึงพอใจ ในทางกลับกัน หากสิ่งที่ได้รับมี เท่ากับสิ่งที่คาดหวัง ย่อมมีความพึงพอใจ และยังหากสิ่งที่ได้รับมีมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง บุคคลนั้นย่อมมีความพึงพอใจอย่างมาก

ระดับขีดความรู้สึกของผู้รับบริการ

ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการสามารถบ่งบอกได้ถึงคุณภาพของการ บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับขีดความรู้สึกของลูกค้าที่ได้รับจากบริการต่างๆ ออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความไม่พึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจาก ไม่ได้รับบริการตรงกับสิ่งที่คาดหวังจากบริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีสุขของลูกค้าเมื่อได้รับบริการ ที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวัง

3. ความประทับใจ เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของ ลูกค้า ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจ เมื่อได้รับการบริการหรือผลประโยชน์ที่เกินกว่าสิ่งที่คาดหวัง

4. ความภักดีจุดเริ่มต้นของความภักดีคือ ความพึงพอใจและความประทับใจ กล่าวคือ เมื่อลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและประทับใจกับการบริการที่ได้รับ ก็จะไม่พยายามที่จะหาบริการอื่น มาทดแทน และจะใช้บริการนั้นๆ จากผู้ให้บริการรายเดิมต่อไป ฉัตยาพร เสมอใจ 2551 (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2558, 7)

องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

Millet 1954 (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2558, 7) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความว่า การบริการที่มีความยุติธรรมความ เสมอภาค ไม่ว่า ผู้รับบริการจะเป็นใครจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะ ที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายความว่า การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และ ความต้องการ กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือ เวลาและประสิทธิภาพใน การบริการ ดังนั้น การบริการที่ดี จึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ หากไม่ตรง ต่อเวลา ก็เชื่อว่าการบริการนั้น ไม่มี ประสิทธิภาพ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายความว่า ความพอเพียงในด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ต่อการบริการ การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการ อย่างเหมาะสม เช่น ร้านอาหารมีโต๊ะ และเก้าอี้เพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามารับประทานอาหาร หรือห้างสรรพสินค้ามีที่จอดรถเพียงพอกับลูกค้าที่จะ เข้ามาซื้อของอุปโภคบริโภค เป็นต้น

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่า การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมใน การบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความว่า การให้บริการที่ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ พัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อยๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้า คาดหวังว่าจะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูงมากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่าย ก็ จะยิ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 70-71) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการ บริการในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่า ควรจะได้รับ และสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงจากการบริการ ซึ่งระดับความ พึง-พอใจ อาจไม่คงที่และแปรผันไปตาม ช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้โดยความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ลูกค้าจะมีการรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็น ผลิตภัณฑ์บริการที่ลูกค้าควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้า เช่น บริการรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง พนักงานบริการสามารถตอบคำถามหรือบอกรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการทราบได้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยมิติจิตของการบริการที่แท้จริง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

Liu & Lee (2015) (อ้างถึงในสุวรรณ เพียรมานะ 2560, 5) ศึกษาพบว่า การบริการที่มีคุณภาพสามารถแสดงถึงความรู้สึกและการรับรู้ที่เกี่ยวกับราคา หากราคาเพิ่มขึ้นคุณภาพการบริการจะต้องเพิ่มขึ้นด้วย และ Chiu, Liu and Tu (2016) (อ้างถึงในสุวรรณ เพียรมานะ 2560, 5) ศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการซื้อที่เพิ่มขึ้น และยังแสดงให้เห็นถึงคุณภาพบริการที่ดีนั้นคือการ เอาอกเอาใจลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎี

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988); เสรี วงษ์มณฑา (2015) และเชิดชาติ ตะโกจีน (2559) (อ้างถึงในสุวรรณ เพียรมานะ 2560, 6) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ซึ่งต่างก็กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่งสำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างเร็วที่สุด
4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้านั้นเป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้
5. การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไขปัญหาตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวรรณ เพียรมานะ 2561 ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK” การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของ ความพึงพอใจ ความไว้วางใจคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีสำรวจ โดยประชากรในการวิจัย คือกลุ่มลูกค้าที่สั่งซื้อ “โซ้คั่วฝากระโปรงรถยนต์” ทางอินเทอร์เน็ตจากทางร้าน JSK จำนวน 120 คน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับความไว้วางใจที่มีต่อร้าน JSK ลูกค้ามีระดับความไว้วางใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการบอกต่อ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรรณราย จิตเจนการ 2558 ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด” สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด เป็นสถาบัน การเงินที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืม เมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวง โดยสมาชิกสามารถกู้ยืมได้ตามหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สมาชิกต่างต้องการให้สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ มีการพัฒนา และเจริญก้าวหน้าในการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการให้บริการแก่สมาชิก รวมทั้งการจัดให้มีบริการและสวัสดิการต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการ อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ การทำวิจัยเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผน ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการสมาชิกให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้มากที่สุด ซึ่งกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ โดยไม่จำกัดเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยได้นำแนวคิดและปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการบริการ (7Ps) ตามทฤษฎีของ Kotler แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ผล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์-สหภาพแรงงานฯ มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านบุคลากร

และปัจจัยด้านบริการเงินฝาก ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์พบว่า เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ 2560 ศึกษาเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้าน คุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม และมีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการเทศบาลตำบลแม่ปืม จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบแสดงความคิดเห็น แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัก ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.87 วิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เทียบเกณฑ์การประเมินกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.6)

สุธานี นุกูลอิงอารี 2555 ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่” การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่” จากกลุ่มประชากร จำนวน 360 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ที่ครอบคลุมข้อมูลใน 3 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามความคิดเห็นที่มี ความพึงพอใจในการทำงาน และคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที (t-test) และ แบบ One-Way ANOVA พบว่า

1. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้น การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยกย่องนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจใน การทำงานอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ความพึงพอใจ เกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นโยบาย และการบริหารของบริษัท การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน สถานภาพในการทำงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจระดับมาก

3. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ จะมีระดับความพึงพอใจการทำงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงานในส่วนของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบาย และการบริหารงานของบริษัท ด้านการควบคุมบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคง ในงาน และด้านสถานภาพในการทำงาน และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้น มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้ ที่ปรึกษาดำเนินการออกแบบการวิจัยอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ผลการสำรวจที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

แนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในกิจกรรมต่างๆ

จากการทบทวนเอกสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ปรึกษาได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในแต่ละขั้นตอนไว้อย่างรอบคอบ และเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อผลการวิจัยที่จะได้รับ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 วิธีการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้ ที่ปรึกษาเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยแบบสำรวจเพื่อทราบสภาพจริงของระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผลมาจากการเข้าใจบริการ หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงาน โครงการต่างๆ ของ สพพ. ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป้าหมาย ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นการดำเนินการวัดเพียงครั้งเดียว

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการจาก สพพ. ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย และ 2) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้เข้ารับบริการจากองค์กรที่เป็นกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ครอบคลุมประเทศกัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา เวียดนาม ภูฏาน ทิมอร์-เลสเต และศรีลังกา ซึ่งเป็นกลุ่มเครือข่ายประเทศเพื่อนบ้าน (<https://www.neda.or.th/2018/th/project>)

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนผู้เข้ารับบริการจาก สพพ. ตามประเด็นการสำรวจความพึงพอใจที่กำหนด จำแนกเป็นกลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย และกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งในปี 2562 มี 4 ประเทศ ได้แก่ ประเทศกัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา เวียดนาม ซึ่งเป็น 4 ประเทศที่ทีมที่ปรึกษาค้นพบในหน้าเว็บไซต์ของทาง สพพ. ที่มีการระบุรายละเอียดของโครงการความร่วมมือไว้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

3.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

สืบเนื่องจากเอกสารขอบเขตการดำเนินงาน (TOR) ได้กำหนดขนาดตัวอย่างขั้นต่ำไว้ที่จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่างนั้น ทีมที่ปรึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเบื้องต้นในการสำรวจไว้ ดังตารางต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง
กลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย - กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไป - กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน /ร่วมมือในการดำเนินโครงการ (ในประเทศไทย)	ไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง
กลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศเพื่อนบ้าน - ประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรม เพื่อสังคม - กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีความร่วมมือระหว่างกัน	ไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง

3.4 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ เบื้องต้นยังไม่สามารถระบุวิธีการที่ตายตัวได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ทาง สพพ. จะต้องมอบให้ ทั้งในแง่ของจำนวนข้อมูล ความสมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูล และรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นในเบื้องต้นทางทีมที่ปรึกษาจึงขอเสนอเป็นแนวทางการดำเนินการเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) ที่ปรึกษาประสานงานกับทาง สพพ. เกี่ยวกับการได้มาซึ่งฐานข้อมูลในส่วนของรายละเอียดผู้รับบริการทั้งในประเทศและกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านของ สพพ. โดยดำเนินการขอรายละเอียดที่สามารถติดต่อได้ทั้งเบอร์โทรศัพท์เพื่อนัดหมายในการสัมภาษณ์สำหรับผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย และอีเมลสำหรับผู้รับบริการในต่างประเทศ

2) ดำเนินการวางแผนพิจารณาวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับจำนวน และประเด็นที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจฯ พร้อมทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจน

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจแบบมีโครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งแบบสำรวจออกเป็น 4 ประเด็นย่อย ได้แก่

ประเด็นที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ครอบคลุม

1. ลักษณะพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ)
2. บทบาทของการเข้ารับบริการ (เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการตามภารกิจหลัก ประชาชนที่เข้ารับบริการจากโครงการหลัก หรือประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรม CSR เป็นต้น)
3. เป้าหมายการเข้ารับบริการ (ตามภารกิจหลักของ สพพ.)

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจในหน่วยงาน

1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ (ความสามารถในการตอบสนองลูกค้า ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ความสามารถในการส่งเสริมความร่วมมือ ความสามารถในการบริหารจัดการ ความช่วยเหลือได้อย่างยั่งยืน ความสามารถในการสนับสนุนงานวิชาการ เป็นต้น)
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (การดูแลเอาใจใส่ ความถูกต้องของการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
4. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจในงานกิจกรรม/โครงการที่แล้วเสร็จ

พิจารณาถึงการมองเห็นประโยชน์และการได้รับผลตามที่คาดหวังจากการเข้าร่วมหรือดำเนินกิจกรรมของโครงการ

ประเด็นที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอต่อการบริการของ สพพ.

ครอบคลุมรายละเอียดในส่วนของการนำเสนอ

1. จุดเด่นของการให้บริการ
2. จุดด้อย/ประเด็นที่รู้สึกไม่พอใจจากการเข้ารับบริการของ สพพ. และ
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

● กลยุทธ์ในการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบสำรวจ

ทีมที่ปรึกษาให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 1) ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในส่วนของวงจรการให้บริการ และเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ และแนวคิดพื้นฐานของความพึงพอใจ รายละเอียดดังนี้
- 2) ดำเนินพัฒนาแบบสำรวจความพึงพอใจโดยให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้พิจารณาเชื่อมโยงกับลักษณะงานของโครงการ/กิจกรรมตามภารกิจหลักของ สพพ. ประกอบด้วย

- 3) ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยนำเสนอแบบสำรวจที่ร่างเสร็จแล้วต่อ สพพ. เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขความครบถ้วนของประเด็นเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมสอดคล้องของเนื้อหากับการปฏิบัติงานโครงการ
- 4) จากนั้นนำแบบสำรวจที่ผ่านการพิจารณาจากทาง สพพ. แล้วไปทดสอบ (pilot test) กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวนอย่างน้อย 30 คน เพื่อพิจารณาความเป็นปรนัยในการอ่านประเด็นการประเมิน ครอบคลุมความเข้าใจในเชิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษของประเด็นคำถาม และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนั้น ทีมที่ปรึกษาใช้วิธีการ Talking to Customers ที่เน้นการเข้าไปพูดคุยกับลูกค้าเป็นวิธีการหลัก โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจเป็นเครื่องมือหลัก ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีวิธีการที่หลากหลายตั้งแต่การใช้การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview) การส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ และการส่งแบบสำรวจทาง Email ตลอดจนการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละแบบจะมีความเหมาะสมแตกต่างกันไปตามกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ทางทีมที่ปรึกษาสามารถเก็บรวบรวมจำนวนขนาดตัวอย่างได้ครบตามที่กำหนดไว้ รายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	เหตุผลในการเลือกใช้
กลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย		
- กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไปในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม	1) การส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ 2) การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (มีโครงสร้าง)	ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แถมได้ผลตอบกลับที่ครบถ้วน (โดยการส่งจะมีการส่งแบบสำรวจที่มากกว่าจำนวนที่กำหนด)
- กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ (ในประเทศไทย)	1) การส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ 2) การส่งแบบสำรวจทาง E-mail 3) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	ได้ข้อมูลที่ละเอียด โดยเฉพาะข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางานเพื่อการทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น
กลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศเพื่อนบ้าน		
- ประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม	1) การส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ 2) การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (มีโครงสร้าง)	ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แถมได้ผลตอบกลับที่ครบถ้วน

กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	เหตุผลในการเลือกใช้
- กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีความร่วมมือระหว่างกัน	1) การส่งแบบสำรวจทาง E-mail	ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แถมได้ผลตอบกลับที่ครบถ้วน

หมายเหตุ: สำหรับในส่วนของการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ก่อนดำเนินการส่งแบบสำรวจทางทีมที่ปรึกษาจะมีการโทรศัพท์ประสานงานกับทางกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายก่อน และต้องการให้ใช้วิธีใดในการเก็บข้อมูลมากที่สุด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งจะมีการกำหนดวัน เวลาในการนัดหมายอย่างชัดเจนและล่วงหน้า อย่างไรก็ตามในการส่งแบบสำรวจนั้น ทางทีมที่ปรึกษาจะส่งแบบสำรวจให้มากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างครบถ้วนตามที่กำหนด เพราะอาจมีกลุ่มเป้าหมายบางรายที่ไม่ตอบแบบสำรวจกลับมา

● กลยุทธ์ในการบริหารจัดการกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

- การบริหารทีมงานเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับในส่วนของการบริหารทีมงานเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น มีกระบวนการในการดำเนินงานดังนี้

- 1) ดำเนินการคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล โดยเน้นเป็นผู้มีประสบการณ์ และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจทุกคน และผ่านการดำเนินงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 โครงการ
- 2) ดำเนินการจัดอบรมทีมเก็บข้อมูล ภายหลังจากที่แบบสำรวจได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ในประเด็นเกี่ยวกับการทำความเข้าใจประเด็นที่จะศึกษาของโครงการวิจัยฯ เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล และการตีความของคำถามแต่ละประเด็น พร้อมทดสอบการเก็บข้อมูลก่อนจะออกภาคสนาม
- 3) ในเบื้องต้นทางทีมที่ปรึกษามีการกำหนดหัวหน้าทีมในแต่ละพื้นที่ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นอย่างดี เป็นผู้กำกับติดตามและบริหารทีมเก็บรวบรวมข้อมูลรายพื้นที่
- 4) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามทั้งในรูปแบบกระดาษ และดิจิทัล รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งโทรศัพท์มือถือ และเครื่องบันทึกเสียง เพื่ออำนวยความสะดวกในการสัมภาษณ์
- 5) ดำเนินการจัดทำตารางแผนการลงพื้นที่อย่างชัดเจน และในแต่ละวันจะใช้กระบวนการในการสะท้อนผลการลงพื้นที่ร่วมกันทุกวันในประเด็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนสาเหตุที่ทำให้เก็บข้อมูลได้หรือไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อปรับแผนในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาได้ทันที่และเหมาะสม
- 6) หัวหน้าทีมวิจัยดำเนินการรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มายังส่วนกลาง (ผู้จัดการโครงการ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิจัย) ทุกวันและร่วมหาแนวทางแก้ไข

- ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

สำหรับในส่วนของการดำเนินงานในครั้งนี้ หัวหน้าทีมจะมีการตรวจสอบ และประชุมกับพนักงานเก็บข้อมูลทุกวันเพื่อเข้าใจในปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่และเหมาะสม รวมทั้งมีการดำเนินการทำ Spot Checking สุ่มเช็คบางข้อมูลโดยหัวหน้าทีมวิจัย และทุกข้อมูลที่จะออกมาจากพื้นที่จะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ และปริมาณคำตอบโดยหัวหน้าทีมวิจัยก่อนกลับมาที่ส่วนกลาง

● กลยุทธ์ในการติดตาม และควบคุมคุณภาพงานวิจัย

สำหรับในส่วนของแนวทางการติดตามผลการดำเนินงานวิจัยและควบคุมคุณภาพงานวิจัยนั้นทางทีมที่ปรึกษาให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการจัดประชุมร่วมกัน และมีการสร้างกรุป Cloud เพื่อใช้แชร์ข้อมูลและเป็นพื้นที่ตรวจสอบผลการดำเนินงานของทีมวิจัยได้อย่างรวดเร็ว ยิ่งไปกว่านั้นในส่วนของการจัดประชุมทางผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญจะมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยอาทิตย์ละครั้ง เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงาน อุปสรรคต่างๆ ที่พบ เพื่อบางส่วนจะเป็นการปรับแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเหมาะสมและได้ครบถ้วนตามจำนวนเป้าหมายต่อไป

3.7 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean) ในการแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) แบบ 5 ระดับ สามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ค่อนข้างพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง เฉยๆ
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ค่อนข้างไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

ระดับความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการที่สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จัดขึ้น แบบ 5 ระดับ สามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
-----------------------	---------------------------

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง เฉยๆ
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research Analysis)

เช่น การวิเคราะห์แบบ Cross-sector และการวิเคราะห์แบบ Multiple regression เพื่อดูแนวโน้มของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละโครงการ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์สามารถนำไปใช้ในการพิจารณายุทธศาสตร์ในการพัฒนาให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ การนำเสนอผลข้อมูลที่จะมีการนำเสนอภาพรวมของทั้งผู้ให้บริการ และมีการแยกย่อยรายงานผลในกลุ่มผู้ให้บริการทั้งในและต่างประเทศ

3) การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลการวิจัย เน้นการนำเสนอในรูปแบบตาราง รูปภาพ พร้อมคำบรรยาย ตลอดจนบทสรุปผลการวิจัยที่ค้นพบ

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน

(องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งสิ้น 408 ตัวอย่าง แยกตามกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. จำนวน 207 คน จำแนกเป็นกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.5 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 22.8 และกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน คิดเป็นร้อยละ 3.4

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 คือ ผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น จำนวน 201 คน จำแนกเป็นผู้รับบริการจากโครงการระบบน้ำประปา เมืองไซบูลี สะหวันนะเขต คิดเป็นร้อยละ 38.2 และผู้รับบริการจากกิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง) คิดเป็นร้อยละ 11.0 รายละเอียดดังตาราง 4-1

ตารางที่ 4 - 1 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้รับบริการจาก สพพ.		
1.1 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	100	24.5
1.2 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	93	22.8
1.3 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	14	3.4
รวม	207	50.7
2. ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น		
2.1 โครงการระบบน้ำประปา เมืองไซบูลี สะหวันนะเขต	156	38.2
2.2 กิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง)	45	11.0
รวม	201	49.3
รวม	408	100

ผลการสำรวจในครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น

ตารางที่ 4 - 2 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2562

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.		ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้าง พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2562	จำนวน ร้อยละ	1 0.25	1 0.25	15 3.68	81 19.85	310 75.98	4.7108	0.5692	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตารางคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2562 อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7108

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ได้แก่

- 1.1 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)
- 1.2 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย
- 1.3 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

รวมจำนวนทั้งสิ้น 207 คน ประเด็นที่ทำการประเมินผลความพึงพอใจมี 4 ด้าน คือ

(1) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็นคือ

- (1.1) การให้ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- (1.2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- (1.3) ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ
- (1.4) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น
- (1.5) แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- (1.6) ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
- (1.7) ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ
- (1.8) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

(2) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็นคือ

- (2.1) การแต่งกายของผู้ให้บริการ
- (2.2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
- (2.3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น
- (2.4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
- (2.5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- (2.6) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- (2.7) การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้
- (2.8) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็น คือ

- (3.1) สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน
- (3.2) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ
- (3.3) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- (3.4) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ
- (3.5) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น
- (3.6) สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ
- (3.7) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- (3.8) ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริเวณหน้าสำนักงาน

(4) ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.

- (4.1) ความรับผิดชอบต่อสังคม
- (4.2) ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มาขอใช้บริการ
- (4.3) ความคิดสร้างสรรค์/มีนวัตกรรมใหม่ๆ
- (4.4) ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต
- (4.5) ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ

(4.6) ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือและทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

(4.7) ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน

(4.8) ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

(4.9) ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการ สพพ. และความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 - 3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

การบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจโดยรวม	4.6184	0.6265
1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.5777	0.5716
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.6479	0.4424
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.5114	0.5413
4. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	4.4315	0.6905

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.6184 เมื่อสอบถามความพึงพอใจจำแนกรายด้านพบว่า ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6479 ในขณะที่ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด เท่ากับ 4.4315

ตารางที่ 4 - 4 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในทุกๆ ด้านของ สพพ.

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.		ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้าง พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	จำนวน ร้อยละ	1 0.48	1 0.48	7 3.38	58 28.02	140 67.63	4.6184	0.6265	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. มีความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อการบริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.6184

ตารางที่ 4 - 5 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 - 5

เหตุผล ความพึงพอใจระดับ 4 - 5	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ สพพ.		
เจ้าหน้าที่ประสานงานได้ดี ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้/การประสานงานราบรื่น/การติดต่อประสานงานดี ไม่มีปัญหา/การดำเนินงานอยู่ในขอบเขต เป็นไปตามที่กำหนดไว้	43	25.0
เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเต็มที่/เจ้าหน้าที่บริการดี ช่วยเหลือเต็มที่/เต็มใจให้บริการ/มีความกระตือรือร้น/ให้บริการอย่างเต็มที่ และไม่เลือกปฏิบัติ/ทุกคนตั้งใจทำงานเต็มที่ และพยายามให้ความช่วยเหลือ	40	23.3
เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว/ได้ข้อมูลเร็วดี/ตอบสนองได้รวดเร็ว	23	13.4
ข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน/ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานต่อได้/ข้อมูลมีความทันสมัย และสถานการณ์ในปัจจุบัน/ข้อมูลที่ได้คุณภาพดีและมีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐานสำหรับการฝึกอบรม/ได้ข้อมูลเชิงลึก สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้/ข้อมูลของการช่วยเหลือให้ประเทศเพื่อนบ้านครบถ้วน	22	12.8
เจ้าหน้าที่พูดคุยเป็นกันเองดี สุภาพเป็นมิตร/เต็มใจ ยิ้มแย้ม ตลอดเวลา	13	7.6
ติดต่อเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส	1	0.6
ด้านหน่วยงาน สพพ.		
หน่วยงานระดับมืออาชีพ/กระบวนการให้บริการชัดเจน/ขั้นตอนการทำงานต่างๆ โดยรวมมีระบบมีขั้นตอน/เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก	17	9.9
ที่ตั้งสำนักงานมีความสะดวก/สถานที่ตั้งไปสะดวก/จุดให้บริการชัดเจน	6	3.5
NEDA เป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม/มีปัญหาอะไร สพพ. สามารถช่วย และตอบคำถามได้อย่างดี	4	2.3
ขั้นตอนการติดต่อหน่วยงานง่าย/โทรศัพท์ติดต่อสะดวก/มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง	4	2.3
เป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส ลักษณะการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ	1	0.6
หน่วยงานมีการเก็บรักษาข้อมูลได้ดี	1	0.6
มีการประชาสัมพันธ์โครงการไปยังผู้สื่อข่าวอย่างต่อเนื่อง และให้ข้อมูลเป็นอย่างดี	1	0.6
ด้านเว็บไซต์ สพพ.		
เว็บไซต์ สพพ. สวยงาม	1	0.6
ข้อมูลในเว็บไซต์ ครบถ้วน	1	0.6
ด้านอื่นๆ		
ขอบในหลักสูตรที่อบรม สามารถโต้ตอบกับผู้สอนได้ ผู้สอนมีความรู้ ได้ประสบการณ์ที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3	1.7
การเรียนการสอนและการบรรยายเตรียมไว้อย่างดี ผู้บรรยายความสามารถนั้นยอดเยี่ยม	1	0.6
จัดเตรียมการประชุมได้ดี มีข้อมูลและของว่าง	1	0.6
ไม่แสดงความคิดเห็น	26	13.1

จากตาราง เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 - 5 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ประสานงานได้ดี ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้/การประสานงานราบรื่น/การติดต่อประสานงานดี ไม่มีปัญหา ร้อยละ 25 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเต็มที่/เจ้าหน้าที่บริการดี ช่วยเหลือเต็มที่/เต็มใจให้บริการ/มีความกระตือรือร้น/ให้บริการอย่างเต็มที่ และไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 23.3 และเจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว/ได้ข้อมูลเร็วดี/ตอบสนองได้รวดเร็ว ร้อยละ 13.4

ตารางที่ 4 - 6 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 1 - 3

เหตุผล ความพึงพอใจระดับ 1 - 3	จำนวน	ร้อยละ
อ่อนเรื่องการประชาสัมพันธ์ การ PR ในการส่งข้อมูล ความคับหน้า/ประชาสัมพันธ์องค์กรให้มากกว่านี้/ไม่ค่อยมีการแถลงข่าว/ให้ความร่วมมือในด้านประชาสัมพันธ์น้อย สื่อมวลชนไม่ได้ลงทำข่าวลึกเท่าที่ควร	3	37.5
ไม่มีการติดต่อข้อมูลอย่างต่อเนื่อง/ไม่มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง/ส่งข้อมูลไม่ต่อเนื่อง	3	37.5
ไม่มีเจ้าหน้าที่มาให้ข้อมูล	1	12.5
บริษัทเอกชนไม่สามารถทำให้ฟรี เช่น การติดต่อ ขอรับการสนับสนุนด้านข่าวสาร โฆษณา ซึ่งทำให้งานต่อไม่ได้	1	12.5
ไม่แสดงความคิดเห็น	1	11.1

จากตาราง เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 1 - 3 อันดับแรกคือ อ่อนเรื่องการประชาสัมพันธ์ การ PR ในการส่งข้อมูล ความคับหน้า/ประชาสัมพันธ์องค์กรให้มากกว่านี้/ไม่ค่อยมีการแถลงข่าว ร้อยละ 37.5 และไม่มีการติดต่อข้อมูลอย่างต่อเนื่อง/ไม่มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง/ส่งข้อมูลไม่ต่อเนื่อง ร้อยละ 37.5

ตารางที่ 4 - 7 ค่าร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
ด้านหน่วยงาน สพพ.		
ประชาสัมพันธ์องค์กรให้มากกว่านี้/ควรมีช่องทางเผยแพร่ เช่น TV ช่องทางข่าวต่างๆ ให้มากขึ้นเพื่อให้ทุกคนได้รู้จักสปพ.มากขึ้น/การแถลงข่าวผลข่าวให้บ่อย/ควรมีกิจกรรมและรายละเอียดที่น่าสนใจ และเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง/ควรมีข้อมูลข่าวสารที่ต่อเนื่อง เข้าถึงตัวบุคคลได้มากขึ้น ข่าวสารควรมีการเผยแพร่สู่ประชาชนมากขึ้นให้ประชาชนเข้าถึงง่ายขึ้นไปพร้อมกัน	10	20.0
ส่งข่าวให้ต่อเนื่อง Mail ,Fax ,โทรตาม เช็คว่าได้รับข่าวใหม่/เรื่องของข้อมูลทีขอไปอาจจะยังไม่ลงลึกมาก ต้องอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น/ปรับปรุงเรื่องการแถลงข่าว ส่งข่าวมากขึ้นและบ่อยขึ้น ส่งข่าวที่มีประสิทธิภาพมาก/ควรมีการส่งข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องถึงสื่อมวลชนเนื่อง	5	10.0
หน่วยงานค่อนข้างคับแคบ และอึดอัดบริเวณที่นั่งรอไม่เพียงพอ/ปรับปรุงห้องน้ำให้มีกลิ่นและรักษาความสะอาดให้ดีกว่านี้	3	6.0
สปพ. มีหลายสิ่งที่ต้องทำอีกมาก เช่น สร้างถนนจากน่านข้าวลา หรือจากอีสานใต้เข้าเขมร ควรมีการขยายงานมากขึ้น และทำงานให้มีความสัมฤทธิ์ผลซึ่งส่งต่อความเป็นอยู่ของคนไทย และเศรษฐกิจของประเทศไทยให้ดีขึ้น	2	4.0
พัฒนาเรื่องการรับรองนักข่าว/ควรมีการปฏิสัมพันธ์ให้มากขึ้น ให้มีการแถลงข่าว หรือมีการพบปะกับผู้สื่อข่าวและองค์กรอื่นๆให้มากกว่าเดิม เช่น มีทานข้าว พบปะสังสรรค์	2	4.0
ควรจัดอบรมแบบนี้อีกในอนาคต	2	4.0
ภารกิจองค์กรต้องเลือกงานที่เด่นเด็ดๆ ข่าวยังไม่มีประเด็น	1	2.0
หน่วยงานไม่ควรคิดว่าบริษัทเอกชนไม่ควรทำการโฆษณาฟรีควรมีทั้งงานจ้าง และงานช่วย	1	2.0
เพิ่มกิจกรรมที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดนักข่าวให้เข้าร่วมเพื่อทำข่าวประชาสัมพันธ์	1	2.0
ต้องเข้าใจการทำงานของที่ปรึกษามากขึ้น/เรื่องงบประมาณค่อนข้างต่ำ	1	2.0
ปรับปรุงด้านช่องทางการติดต่อหน่วยงาน	1	2.0
ด้านเจ้าหน้าที่ สปพ.		
เพิ่มเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ติดต่อประสานงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	9	18.0

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโครงการมากขึ้น เพื่อให้ประสานงานได้รวดเร็วมากขึ้น/เพื่อให้การดูแลรับผิดชอบโครงการมีความคล่องตัวยิ่งขึ้น/ผู้รับผิดชอบโครงการเปลี่ยนบ่อย ทำให้ทำงานต่อเนื่องค่อนข้างลำบาก	3	6.0
เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการการทำงานให้เร็วขึ้น การเบิกจ่ายเงิน การให้ข้อมูล	3	6.0
เจ้าหน้าที่ควรกล้าที่จะแนะนำให้คำปรึกษาผู้ที่เข้ามาติดต่อกับหน่วยงาน/กล้าแสดงออกมากขึ้น และการกล้าพูดที่มากขึ้นในด้านต่างๆ/ข้อมูลบางอย่างที่ควรมี แต่เวลาขอไปไม่ได้ทันทีที่ต้องรอ เช่น เรื่องเศรษฐกิจการเงิน	3	6.0
เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบและรัดกุมมากขึ้น	1	2.0
ควรหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ของจังหวัดที่จัดงานให้มากขึ้น	1	2.0
ควรมีความพร้อมเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่างๆ ให้มากขึ้น	1	2.0
การติดต่อประสานงานทางอีเมลควรมีความชัดเจนเรื่องเนื้อหาให้มากขึ้น	1	2.0
ด้านเว็บไซต์ สพพ.		
ปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์ให้ทันสมัยมากขึ้น และละเอียดมากขึ้น/ข้อมูลในเว็บไซต์มีให้มากขึ้น	2	4.0
ไม่แสดงความคิดเห็น	17	25.4

จากตาราง ประเด็นที่ควรปรับปรุง เพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวม ระดับ 5 อันดับแรกคือ ควรประชาสัมพันธ์องค์กรให้มากกว่านี้/ควรมีช่องทางเผยแพร่ เช่น TV ช่องทางข่าวต่างๆ ให้มากขึ้นเพื่อให้ทุกคนได้รู้จักสพพ. มากขึ้น ร้อยละ 20.0 รองลงมาคือ เพิ่มเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ติดต่อประสานงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ร้อยละ 18.0

ตารางที่ 4 - 8 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ		ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้าง พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การให้ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ		1 0.50	10 4.98	51 25.37	139 69.15	4.6318	0.6031	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน ร้อยละ		1 0.50	9 4.52	52 26.13	137 68.84	4.6332	0.5955	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ	จำนวน ร้อยละ			11 5.45	56 27.72	135 66.83	4.6139	0.5896	พึงพอใจอย่างยิ่ง
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	จำนวน ร้อยละ			14 7.00	61 30.50	125 62.50	4.5550	0.6236	พึงพอใจอย่างยิ่ง
แบบฟอร์มและเอกสารในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ			15 7.77	67 34.72	111 57.51	4.4974	0.6384	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	จำนวน ร้อยละ	1 0.01		11 0.06	60 0.30	128 0.64	4.5700	0.6459	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จำนวน ร้อยละ			8 3.96	62 30.69	132 65.35	4.6139	0.5638	พึงพอใจอย่างยิ่ง
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล	จำนวน ร้อยละ			11 5.56	40 20.20	147 74.24	4.6869	0.5726	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่ง ในเรื่องกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6869 รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6332 และประเด็นสุดท้ายคือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6318

ตารางที่ 4 - 9 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ		ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้าง พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ			3 1.49	62 30.85	136 67.66	4.6617	0.5050	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ			6 2.91	41 19.90	159 77.18	4.7427	0.5006	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ			9 4.41	55 26.96	140 68.63	4.6422	0.5653	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลิขิตตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ			4 2.02	29 14.65	165 83.33	4.8131	0.4397	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน ร้อยละ			5 2.58	31 15.98	158 81.44	4.7887	0.4684	พึงพอใจอย่างยิ่ง
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ		1 0.49	11 5.42	56 27.59	135 66.50	4.6010	0.6161	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	จำนวน ร้อยละ			6 3.06	49 25.00	141 71.94	4.6888	0.5263	พึงพอใจอย่างยิ่ง
เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ		2 1.00	30 15.00	71 35.50	97 48.50	4.3150	0.7607	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่งในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8131 รองลงมาคือ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7887 และประเด็นสุดท้ายคือ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7427

ตารางที่ 4 - 10 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

การบริการด้านต่างๆ		ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพึงพอใจ	พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	จำนวน ร้อยละ			11 5.76	60 31.41	120 62.83	4.5707	0.6017	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	จำนวน ร้อยละ		1 0.53	18 9.52	76 40.21	94 49.74	4.3915	0.6804	พึงพอใจอย่างยิ่ง
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน ร้อยละ		1 0.52	15 7.85	81 42.41	94 49.21	4.4031	0.6568	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	จำนวน ร้อยละ		1 0.54	8 4.30	73 39.25	104 55.91	4.5054	0.6085	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ		2 1.07	13 6.95	50 26.74	122 65.24	4.5615	0.6722	พึงพอใจอย่างยิ่ง
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	จำนวน ร้อยละ			9 4.71	55 28.80	127 66.49	4.6178	0.5763	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ			6 3.13	64 33.33	122 63.54	4.6042	0.5507	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร บริเวณหน้าสำนักงาน	จำนวน ร้อยละ		1 0.53	12 6.35	64 33.86	112 59.26	4.5185	0.6407	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่งในเรื่องสภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6178 รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6042 ประเด็นสุดท้ายคือสถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5707

ตารางที่ 4 - 11 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สฟพ.

การบริการด้านต่างๆ		ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพึงพอใจ	พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปรรูป
ความรับผิดชอบต่อสังคม	จำนวน ร้อยละ			11 5.45	61 30.20	130 64.36	4.5891	0.5939	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มาขอใช้บริการ	จำนวน ร้อยละ			12 5.97	61 30.35	128 63.68	4.5771	0.6044	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความคิดสร้างสรรค์/มีนวัตกรรมใหม่ๆ	จำนวน ร้อยละ			25 12.63	73 36.87	100 50.51	4.3788	0.7002	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สฟพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ	จำนวน ร้อยละ	2 1	4 1.99	23 11.44	58 28.86	114 56.72	4.3831	0.8411	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	จำนวน ร้อยละ	3 0.01	7 3.48	20 9.95	60 29.85	111 55.22	4.3383	0.9028	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย	จำนวน ร้อยละ	2 1.00	3 1.50	14 7.00	67 33.50	114 57.00	4.4400	0.7742	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	จำนวน ร้อยละ	1 0.48	3 1.52	19 9.60	57 28.79	118 59.60	4.4545	0.7710	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ	จำนวน ร้อยละ	1 0.48	1 0.53	17 9.04	55 29.26	114 60.64	4.4894	0.7275	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	จำนวน ร้อยละ	1 0.48	1 0.51	11 5.58	69 35.03	115 58.38	4.5025	0.6748	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ขององค์กร ของ สฟพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่งในเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5891 รองลงมาคือตระหนักถึงความสำคัญของผู้มาขอใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5771 ประเด็นสุดท้ายคือ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5025

ตารางที่ 4 - 12 คำร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สฟพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านหน่วยงาน สฟพ.		
ประชาสัมพันธ์องค์กรให้มากกว่านี้/ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น/โครงการที่ดูแลอยู่ควรมีการประชาสัมพันธ์บ่อยๆ/มีการกระจายข่าวสารไปยังประชาชนอย่างทั่วถึง มีการรายงานการพัฒนาการช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้าน/ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับ Media ให้เข้าถึง สฟพ. รู้ว่า สฟพ. ทำอะไร	19	51.4
อยากให้อัพเดทข่าวสารทาง Email หรือ Social Media/ส่งข่าวในเว็บ และเฟสบุ๊ค ฝากข่าวกระจายให้ทั่วถึง/แนะนำทำสื่อผ่าน Facebook และ IG ให้มากกว่าเดิม/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงานให้รู้จักกว้างขึ้นในสื่อต่างๆ	6	16.2
อยากให้ สฟพ. ประสานงานกับรัฐบาลไทยเพื่อให้ความช่วยเหลือกับประเทศลาวต่อไป/มีเงินทุนที่มากขึ้นเพื่อสามารถนำไปช่วยเหลือและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง/ขอขอบเขตความช่วยเหลือควรกว้างกว่านี้ เนื่องจากประเทศรอบข้างเราต้องการความช่วยเหลือทั้งทางด้านเทคนิคและการเงินจากเราค่อนข้างมาก	3	8.1

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
สพพ. ควรเก็บฐานข้อมูลที่ใช้บริการไว้อย่างดี และสามารถนำมาใช้งานได้เมื่อจำเป็น/มีการบริหารจัดการด้านข้อมูลให้ต่อเนื่อง	2	5.4
สพพ. เป็นหน่วยงานองค์กรมหาชน ควรปฏิบัติงานที่รวดเร็วให้มากขึ้นไม่ควรอิงกับการปฏิบัติแบบราชการ ควรมีความอิสระในการตัดสินใจ ทำงานให้กระชับ มีการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือได้/ควรมีการติดตามสถานการณ์ที่ทันสมัย โดยไม่ต้องมีการสั่งการจากกระทรวงการคลัง	2	5.4
ออกนโยบายผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง	1	2.7
นัดสัมภาษณ์พิเศษกลุ่มย่อย เช่น สก๊อปพิเศษกับสื่อ 3-4 กลุ่ม	1	2.7
สถานที่แคบไปหน่อย ควรจะดูโปร่งกว่านี้	1	2.7
ด้านเจ้าหน้าที่ สพพ.		
เพิ่มเจ้าหน้าที่บริการ/เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อยไป/เจ้าหน้าที่ IT มีจำนวนน้อยไป ทำให้งาน overload	3	8.1
การประสานงาน และทำความเข้าใจกับผู้ติดต่อ	3	8.1
เจ้าหน้าที่ของสพพ. ควรมีการติดต่อ และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สื่อข่าวให้บ่อยขึ้นและต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเผยแพร่การทำงาน และข้อมูลข่าวสารของสพพ.ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น	1	2.7
การเขียนหนังสือราชการของสพพ. ควรตรวจสอบให้ละเอียดรอบคอบมากกว่านี้ เพราะมีที่สะกดผิดหลายคำอีกทั้งประโยคที่พิมพ์ในหนังสือมีความหมายไม่ชัดเจน	1	2.7
ด้านเว็บไซต์ สพพ.		
ข้อมูลในเว็บไซต์ควรมีให้มากขึ้น มีรายละเอียดชัดเจน/ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ในด้านการทำเว็บไซต์มากกว่านี้ ที่สามารถเข้าหาบุคคลได้ทุกเพศทุกวัย/ข้อมูลในเว็บไซต์ ควรปรับปรุงให้ทันสมัย และละเอียดมากขึ้น	3	8.1
กรณี Search หาใน Google ควรให้อยู่บนๆ เพราะเคยค้นหาแล้วมันจะอยู่ล่างๆ	2	5.4

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรก ประชาสัมพันธ์องค์กรให้มากกว่านี้/ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น/โครงการที่ดูแลอยู่ควรมีการประชาสัมพันธ์บ่อยๆ/มีการกระจายข่าวสารไปยังประชาชนอย่างทั่วถึง มีการรายงานการพัฒนาคช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้าน/ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับ Media ให้เข้าถึง สพพ. รู้ว่า สพพ. ทำอะไร ร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ อยากให้อัพเดทข่าวสารทาง Email หรือ Social Media/ส่งข่าวในเว็บและเฟสบุ๊ก ฝากข่าวกระจายให้ทั่วถึง/แนะนำทำสื่อผ่าน Facebook และ IG ให้มากกว่าเดิม ร้อยละ 16.2

ตารางที่ 4 - 13 ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	100	48.3
ชาย	107	51.7
รวม	207	100.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มี ร้อยละ 48.3 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 51.6 เป็นเพศชาย

ตารางที่ 4 - 14 ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 25 ปี	8	3.9
26 – 30 ปี	19	9.2
31 – 35 ปี	33	15.9
36 – 40 ปี	34	16.4
41 – 45 ปี	37	17.9
46 – 50 ปี	28	13.5
51 – 55 ปี	22	10.6
56 – 60 ปี	18	8.7
สูงกว่า 60 ปี	8	3.9
รวม	207	100.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.9 รองลงมาคือ มีอายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.4

ตารางที่ 4 - 15 ค่าร้อยละด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ราชอาณาจักรไทย	193	93.2
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	7	3.3
ราชอาณาจักรกัมพูชา	3	1.4
สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา	2	0.9
สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	1	0.5
ราชอาณาจักรภูฏาน	1	0.5
รวม	207	100.0

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 93.2

ตารางที่ 4 - 16 ค่าร้อยละด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ สพพ.

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	59	28.5
ใช้บริการมา 1-3 ปี	82	39.6
ใช้บริการมา 4-5 ปี	25	12.0
ใช้บริการมาเกิน 5 ปี	41	19.8
รวม	207	100.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ สพพ. มาแล้ว 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมา คือ ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ได้จัดขึ้น

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม จำนวน 201 ราย (จำแนกกลุ่มตัวอย่างได้ดังตาราง 4 - 17) ในปีนี้ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการระบบน้ำประปา เมืองไชยบุรี สหวนนเขต
2. กิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง)

ตารางที่ 4 - 17 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทโครงการที่ใช้ประเมินความพึงพอใจ

โครงการที่ประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
โครงการระบบน้ำประปา เมืองไชยบุรี สหวนนเขต	156	77.6
กิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง)	45	22.4
รวม	201	100.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในโครงการระบบน้ำประปา เมืองไชยบุรี สหวนนเขต คิดเป็นร้อยละ 77.6 และมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนพักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ที่จัดกิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง) คิดเป็นร้อยละ 22.4

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ในครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 4 - 18 ค่าร้อยละของความเข้าใจในการระบุประเทศหลักที่พัฒนาโครงการ

ประเทศที่พัฒนาโครงการ	รวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการระบบน้ำประปา เมือง ไชยบุรี สหพันธ์เขต		กิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนน จากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน หลวงพระ บาง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	150	74.6	120	76.9	30	66.7
ไทย	50	24.9	35	22.4	15	33.3
อินเดีย	1	0.5	1	0.6		
รวม	201	100.0	156	100.0	45	100.0

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าประเทศที่พัฒนาโครงการในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมาระบุว่า ประเทศที่พัฒนาโครงการคือประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 24.9

ตารางที่ 4 - 19 ค่าร้อยละด้านความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวันของตน

ระดับความสำคัญ	ภาพรวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการระบบน้ำประปา		กิจกรรมเปิดเส้นทาง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญอย่างยิ่ง						
ค่อนข้างไม่สำคัญ						
เฉยๆ	2	1.0	2	1.3		
ค่อนข้างสำคัญ	19	9.5	18	11.5	1	2.2
สำคัญอย่างยิ่ง	180	89.6	136	87.2	44	97.8
ไม่แสดงความคิดเห็น						
ค่าเฉลี่ย	4.8856		4.8590		4.9778	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.3491		0.3844		0.1491	
แปรผล	สำคัญอย่างยิ่ง		สำคัญอย่างยิ่ง		สำคัญอย่างยิ่ง	

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า ในภาพรวมโครงการที่ สพพ. จัดขึ้นนั้นมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตนอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 89.6 รองลงมาระบุว่า โครงการที่ สพพ. จัดขึ้นนั้นค่อนข้างมีความสำคัญต่อตน คิดเป็นร้อยละ 9.5

พิจารณารายโครงการพบว่า โครงการระบบน้ำประปามีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตัวอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 87.2 รองลงมาคือ ค่อนข้างมีความสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 19.2

โครงการกิจกรรมเปิดเส้นทาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า เป็นโครงการที่มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตัวอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 97.8

ตารางที่ 4 - 20 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็น		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แสดง ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน	แปลผล
การประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันเตรียมตัวทัน ก่อนการก่อสร้าง	จำนวน			2	13	141		4.8910	0.3515	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			1.3	8.3	90.4				
ไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ฉันพักอาศัยก่อน การก่อสร้างระบบน้ำประปา	จำนวน			1	8	147		4.9359	0.2707	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			0.6	5.1	94.2				
การก่อสร้างระบบน้ำประปาไม่กระทบต่อการดำรง ชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน			3	11	142		4.8910	0.3694	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			1.9	7.1	91.0				
ขณะที่ก่อสร้างระบบน้ำประปา ฝุ่นละออง หรือเสียง เครื่องจักร ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน			3	17	136		4.8526	0.4065	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			1.9	10.9	87.2				
การก่อสร้างระบบน้ำประปาไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม บริเวณที่ฉันพักอาศัย	จำนวน			1	16	139		4.8846	0.3400	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			0.6	10.3	89.1				
หลังจากระบบน้ำประปามีพัฒนาเสร็จ สุขอนามัยของ ฉันดีขึ้น	จำนวน			1	21	134		4.8526	0.3734	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			0.6	13.5	85.9				
หลังจากระบบน้ำประปามีพัฒนาเสร็จ ฉันมีน้ำที่สะอาด ใช้ในชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน			2	17	137		4.8654	0.3782	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			1.3	10.9	87.8				
ฉันไม่ต้องไปหาแหล่งน้ำสะอาดที่อื่น หลังจากระบบ น้ำประปามีพัฒนาเสร็จ	จำนวน			2	21	133		4.8397	0.4016	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			1.3	13.5	85.3				
การทำมาหากินของฉันดีขึ้น หลังจากระบบน้ำประปา มีพัฒนาเสร็จ	จำนวน			4	15	137		4.8526	0.4220	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			2.6	9.6	87.8				
โดยภาพรวม ชีวิตของฉันดีขึ้นหลังจากระบบ น้ำประปามีพัฒนาเสร็จ	จำนวน			1	16	139		4.8846	0.3400	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			0.6	10.3	89.1				

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยกับในเรื่องชีวิตของฉันดีขึ้นหลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8846 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ฉันพักอาศัยก่อนการก่อสร้างระบบน้ำประปา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9359 รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันเตรียมตัวทันก่อนการก่อสร้าง และด้านการก่อสร้างระบบน้ำประปา ไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของฉัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8910

ตารางที่ 4 - 21 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการการก่อสร้างถนน
จากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบง)

ประเด็น		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แสดง ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ฉันรับรู้ข่าวสารและความเคลื่อนไหวของกิจกรรม ตลอดเวลา	จำนวน	2		9	16	17	1	4.0455	1.0105	ค่อนข้างเห็นด้วย
	ร้อยละ	4.5		20.5	36.4	38.6	2.2			
กิจกรรมที่จัดขึ้น มีระยะเวลาการดำเนินงานเหมาะสม	จำนวน		1	6	11	27		4.4222	0.8115	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ		2.2	13.3	24.4	60.0				
สถานที่จัดกิจกรรม ฉันเดินทางเข้าร่วมสะดวก	จำนวน		1		8	36		4.7556	0.5703	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ		2.2		17.8	80.0				
บุคลากรมีความเหมาะสมกับกิจกรรมที่จัดขึ้น	จำนวน			2	12	31		4.6444	0.5703	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			4.4	26.7	68.9				
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในระหว่างกิจกรรมให้ฉัน เต็มที่	จำนวน			4	5	36		4.7111	0.6260	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			8.9	11.1	80.0				
การตกแต่ง หรือสิ่งอำนวยความสะดวกภายในกิจกรรม สวยงามเหมาะสม	จำนวน				6	39		4.8667	0.3438	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ				13.3	86.7				
ประชาชนในชุมชนได้รับประโยชน์จากกิจกรรมที่จัดขึ้น	จำนวน			1	2	42		4.9111	0.3582	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			2.2	4.4	93.3				
กิจกรรมที่จัดขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน	จำนวน			1	1	43		4.9333	0.3303	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ			2.2	2.2	95.6				
โดยภาพรวมทุกๆ ด้าน ฉันชื่นชอบกิจกรรมครั้งนี้	จำนวน				4	41		4.9111	0.2878	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ				8.9	91.1				

จากตาราง ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความชื่นชอบกับการจัดกิจกรรมในครั้งนี้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9111 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ด้านกิจกรรมที่จัดขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9333 รองลงมาคือ ด้านประชาชนในชุมชนได้รับประโยชน์จากกิจกรรมที่จัดขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9111 และด้านการตกแต่งหรือสิ่งอำนวยความสะดวกภายในกิจกรรมสวยงามเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8667

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของ สพพ.

ตารางที่ 4 - 22 ค่าร้อยละของการรู้จัก/เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สพพ.

การรับรู้	รวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการระบบน้ำประปา เมืองไชยบุรี สะหวันนะเขต		กิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการ ก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้าน เชียงแมน หลวงพระบาง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก/เคยได้ยิน	67	33.3	47	30.1	20	44.4
ไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยิน	134	66.7	109	69.9	25	55.6
รวม	201	100.0	156	100.0	45	100.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สพพ. คิดเป็นร้อยละ 66.7 และกลุ่มตัวอย่างบางส่วนรู้จัก/เคยได้ยิน ชื่อของหน่วยงาน สพพ. คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 4 - 23 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

การบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจโดยรวม	4.8060	0.4870
1. ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	4.9295	0.2205
2. ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	4.6775	0.6087
3. ด้านกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ. (CSR)	4.8889	0.2930

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้นมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.8060 เมื่อสอบถามความพึงพอใจจำแนกรายด้านพบว่า ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9295

ตารางที่ 4 - 24 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น

ระดับความพึงพอใจ	ภาพรวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการระบบน้ำประปา		กิจกรรมเปิดเส้นทาง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง						
ค่อนข้างไม่พึงพอใจ						
เฉยๆ	8	4.0	8	5.1		
ค่อนข้างพึงพอใจ	23	11.4	19	12.2	4	8.9
พึงพอใจอย่างยิ่ง	170	84.6	129	82.7	41	91.1
ไม่แสดงความคิดเห็น						
ค่าเฉลี่ย	4.8060		4.7756		4.9111	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.4870		0.5276		0.2878	
แปลผล	พึงพอใจอย่างยิ่ง		พึงพอใจอย่างยิ่ง		พึงพอใจอย่างยิ่ง	

จากตาราง ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมกับโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8060 เมื่อพิจารณารายโครงการ พบว่า โครงการระบบน้ำประปา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7756 และโครงการกิจกรรมเปิดเส้นทาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9111

ตารางที่ 4 - 25 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 - 5

เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 4 - 5	ภาพรวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการระบบน้ำประปา เมืองไขบูลี สะหวันนะเขต		กิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มสะดวกสบายขึ้น/ให้ความสะดวกสบายในการใช้น้ำ/สะดวกสบายมากในการใช้ชีวิตประจำวัน /เมื่อก่อนที่ต้องไปตักน้ำไกล บางครั้งน้ำในบ่อน้ำแห้ง ลำบาก/มีน้ำกินน้ำใช้ใน	98	50.8	78	52.7	20	44.4
ชีวิตประจำวันสะดวกขึ้น เมื่อก่อนต้องไปตักน้ำไกล/ไม่ต้องกังวลว่าน้ำจะแห้งอีกแล้ว/มีน้ำที่ใสสะอาดใช้ตลอดทั้งปี/ใช้รดผัก ใช้น้ำหุงต้ม ต้มดื่มแทนน้ำปกติได้เลย/ไม่ต้องไปตักที่ห้วยมาใช้/ไม่ต้องรอน้ำฝนเหมือนเมื่อก่อน						
มีน้ำสะอาดใช้/น้ำใสสะอาดกว่าน้ำประปาชุมชนที่เคยใช้/น้ำสะอาด และไม่มึกลิ่นเหมือนน้ำคล้ำในบ่อน้ำ/มีน้ำสะอาดใช้เมื่อ	62	32.1	62	41.9		

เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 4 - 5	ภาพรวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการระบบน้ำประปา เมืองไขบูลี สะหวั่นะเขต		กิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เทียบกับเมื่อก่อนที่ใช้แต่น้ำในบ่อ/หลังจากโครงการมาสร้างระบบน้ำให้ทำให้พวกเราใช้น้ำสะอาดใช้						
โครงการที่เข้ามาแล้วทำให้ชุมชนมีชีวิตที่ดีขึ้น/ทำให้ชุมชนเจริญขึ้น มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น/มีประโยชน์มากที่โครงการให้ความช่วยเหลือ เพราะหมู่บ้านยังไม่มีพัฒนา ยังไม่มีน้ำใช้/เป็นโครงการที่สร้างประโยชน์มากแก่ชุมชน/ทำให้หมู่บ้านเจริญขึ้น คนในชุมชนมีการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น	24	12.4	1	0.7	23	51.1
เคยเสนอไปว่าอยากได้น้ำประปาที่ได้น้ำดื่มได้/ถนนก็ได้/มีน้ำประปาได้ใช้และทำให้มีถนนเข้ามา	2	1.0			2	4.4
ค่าน้ำแพงไป/น้ำประปาชุมชนที่ถูกกว่าอยู่ดี/ค่าน้ำแพงเกินไปจนต้องใช้น้ำจากบ่อน้ำเป็นส่วนมาก	9	4.7	9	6.1		
เวลาเปิดน้ำครั้งแรกน้ำที่ไหลจะขุ่นเพราะท่อแตก/น้ำยังขุ่นในช่วงฤดูฝน/บางครั้งน้ำก็ขุ่นไม่สะอาดในช่วงเวลาฝนตกแรง	5	2.6	5	3.4		
น้ำไหลไม่แรง บางครั้งน้ำไม่ไหล	4	2.1	4	2.7		
ค่าติดตั้งหมอน้ำแพงเกินไป ทำให้ชาวบ้านไม่ต้องการที่จะใช้น้ำประปา	1	0.5	1	0.7		

จากตาราง เหตุที่ให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4-5 3 อันดับแรกคือ เพิ่มความสะดวกสบายขึ้น/ให้ความสะดวกสบายในการใช้น้ำ/สะดวกสบายมากในการใช้ชีวิตประจำวัน/เมื่อก่อนที่ต้องไปตักน้ำไกล บางครั้งน้ำในบ่อน้ำแห้ง ลำบาก/มีน้ำกินน้ำใช้ในชีวิตประจำวันสะดวกขึ้น เมื่อก่อนต้องไปตักน้ำไกล คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ น้ำสะอาดใช้/น้ำใสสะอาดกว่าน้ำประปาชุมชนที่เคยใช้/น้ำสะอาด และไม่มีกลิ่นเหมือนน้ำค้ำในบ่อน้ำ คิดเป็นร้อยละ 32.1 และโครงการที่เข้ามาแล้วทำให้ชุมชนมีชีวิตที่ดีขึ้น/ทำให้ชุมชนเจริญขึ้น มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น/มีประโยชน์มากที่โครงการให้ความช่วยเหลือ เพราะหมู่บ้านยังไม่มีพัฒนา ยังไม่มีน้ำใช้ คิดเป็นร้อยละ 12.4

ตารางที่ 4 - 26 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 1 - 3

เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 1 - 3	ภาพรวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการระบบน้ำประปา เมืองไขบูลี สะหวันนะเขต		กิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้ำไหลไม่แรงทำให้ชาวบ้านหันมาใช้น้ำประปาชุมชนที่ไม่สะอาดมากแต่ก็พอใช้ได้	4	50.0	4	50.0		
บางครั้งน้ำยังไม่สะอาดและขุ่น/ยังไม่สามารถดื่มได้	4	50.0	4	50.0		
น้ำประปาชุมชนราคาถูกกว่า	1	12.5	1	12.5		

จากตาราง เหตุที่ให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับ 1-3 คือ น้ำไหลไม่แรงทำให้ชาวบ้านหันมาใช้
น้ำประปาชุมชนที่ไม่สะอาดมากแต่ก็พอใช้ได้/บางครั้งน้ำยังไม่สะอาดและขุ่น/ยังไม่สามารถดื่มได้ คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 4 - 27 ค่าร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ภาพรวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการระบบน้ำประปา เมืองไขบูลี สะหวันนะเขต		กิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อยากให้มาปรับเรื่องระดับความแรงของน้ำ/อยากให้ให้น้ำไหลแรงกว่านี้/ให้ทางโครงการช่วยปรับปรุงเรื่องระบบน้ำที่ไหลไม่แรง	10	32.3	10	37.0		
อยากให้ปรับเรื่องความใสของน้ำ เพราะพวกเราใช้น้ำประปาดื่ม ดื่มทุกวัน/ตรวจสอบความสะอาดอีกครั้ง	8	25.8	8	29.6		
อยากให้ปรับราคา เพราะค่าน้ำแพงมาก/ปรับค่าน้ำลง/อยากให้ ปรับปรุงราคาการใช้น้ำให้คงที่/ตรวจสอบราคาน้ำ	8	25.8	8	29.6		
ควรมีการติดตามผลหลังจากที่โครงการทำไปแล้ว เช่น ถนนบางจุดมี การทรุดตัว อยากให้มีการซ่อมแซม โรงเรียนที่สร้างไปแล้วทรุด อยากให้เข้ามาซ่อมแซม/ถนนที่สร้างเสร็จแล้วบางพื้นที่มีการทรุด ตัว อยากให้มีการซ่อมแซมให้	4	12.9			4	100.0
ปรับปรุงปัญหาเรื่องท่อที่แตก อยากให้การวางท่อควรเป็นท่อที่ ใหญ่และหนา	2	6.5	2	7.4		

จากตาราง ประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5 2 อันดับแรกคือ อยากให้มาปรับเรื่องระดับความแรงของน้ำ/อยากให้น้ำไหลแรงกว่านี้/ให้ทางโครงการช่วยปรับปรุงเรื่องระบบน้ำที่ไหลไม่แรง คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ อยากให้ปรับเรื่องความใสของน้ำ เพราะพวกเราใช้น้ำประปาดื่มทุกวัน /ตรวจดูความสะอาดอีกครั้ง/อยากให้ปรับราคา เพราะค่าน้ำแพงมาก/ปรับค่าน้ำลง คิดเป็นร้อยละ 25.8

ตารางที่ 4 - 28 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.

ประเด็น	ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพึง พอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ไม่แสดง ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ.	จำนวน ร้อยละ		1 0.5	7 3.5	193 96.0		4.9552	0.2302	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ ของ สพพ.	จำนวน ร้อยละ			10 5.0	191 95.0		4.9502	0.2180	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการ แล้วเสร็จ	จำนวน ร้อยละ			11 5.5	190 94.5		4.9453	0.2280	พึงพอใจอย่างยิ่ง
มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)	จำนวน ร้อยละ		2 1.0	22 11.3	171 87.7	6 3.0	4.8667	0.3698	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง พบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอย่างยิ่ง เมื่อจำแนกรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9552 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9502 และด้านสุดท้ายคือ ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิตเมื่อโครงการแล้วเสร็จ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9453

ตารางที่ 4 - 29 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ

ประเด็น		ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพึง พอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ไม่แสดง ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ท่านได้ทราบ	จำนวน ร้อยละ			13 7.1	29 15.9	140 76.9	19 9.5	4.6978	0.5964	พึงพอใจอย่างยิ่ง
สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง	จำนวน ร้อยละ	1 0.6		13 7.3	26 14.5	139 77.7	22 10.9	4.6872	0.6555	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ช่องทางที่ท่านได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการ										
ได้รับประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ	จำนวน ร้อยละ				10 17.9	46 82.1	1 1.8	4.8214	0.3865	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ได้รับประกาศจากผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา	จำนวน ร้อยละ	1 2.1		6 12.8	15 31.9	25 53.2	2 4.1	4.3404	0.8667	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ได้รับประกาศจากสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต	จำนวน ร้อยละ				2 66.7	1 33.3		4.3333	0.5774	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง พบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอย่างยิ่ง เมื่อจำแนกรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางที่ได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการ จากผู้ดำเนินโครงการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8214 รองลงมาคือ ด้านหน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนิน โครงการให้ท่านได้ทราบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6978 และด้านสุดท้ายคือ สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6872

ตารางที่ 4 - 30 ค่าร้อยละของความพึงพอใจ ด้านกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ. (CSR)

ประเด็น		ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพึง พอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ไม่แสดง ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่ สพพ. จัดขึ้น เพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต	จำนวน ร้อยละ				5 11.1	40 88.9	156 77.6	4.8889	0.3178	พึงพอใจอย่างยิ่ง
กิจกรรมเพื่อสังคมที่ สพพ. จัดขึ้นมีความเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่	จำนวน ร้อยละ				6 13.3	39 86.7	156 77.6	4.8667	0.3438	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ.	จำนวน ร้อยละ				4 8.9	41 91.1	156 77.6	4.9111	0.2878	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง พบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ. กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอย่างยิ่ง เมื่อจำแนกรายข้อและเรียงคะแนนสูงสุด พบว่า ด้านประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9111 เป็นอันดับสูงสุด

ตารางที่ 4 - 31 ค่าร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการในกิจกรรมหรือโครงการของ สฟพ.

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการระบบน้ำประปา เมืองไขบูลี สะหวั่นะเขต		กิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สร้างถนนให้มีความสะดวกกว่าเดิม/ถนนลาดยางในเส้นทางซอยของหมู่บ้าน/สร้างถนนในหมู่บ้าน เพราะมันลำบากในการเดินทาง/สร้างถนนเข้าหมู่บ้าน เพื่อให้สะดวกสบายในการเดินทาง/ช่วงหน้าฝนน้ำมักจะท่วมทางเข้าหมู่บ้าน ทำให้ลำบากในการเดินทาง	52	34.7	46	43.4	6	13.6
อยากให้ให้มีไฟฟ้าเข้าในหมู่บ้าน/ไฟฟ้าใช้ในชุมชน/ช่วยแก้ไขสายไฟฟ้าที่เข้ามาในหมู่บ้านให้มีความปลอดภัย เพราะสายไฟที่มีเป็นสายลวดที่ดูแล้วไม่ปลอดภัย	30	20.0	6	5.7	24	54.5
ลดราคาการติดตั้งระบบประปา เพราะแพงเกินไปทำให้ชาวบ้านไม่อยากจะเพราะราคาที่แพง/ปรับราคาลงด้วย เพราะเศรษฐกิจไม่ดี/ลดค่าน้ำลงบ้าง	27	18.0	27	25.5		
อยากให้สร้างศาลาของชุมชนไว้เป็นที่ศูนย์รวมของชุมชน/สร้างศาลา (ศาลาอานามัย) ให้กับหมู่บ้าน เพราะมันทรุดโทรมมาก	23	15.3	1	0.9	22	50.0
อยากให้สร้างห้องน้ำให้กับชุมชน	21	14.0			21	47.7
อยากให้สร้างโรงเรียนอนุบาลเด็ก/พัฒนาเกี่ยวกับโรงเรียน/โครงการเข้ามาช่วยด้านการศึกษา เช่น ให้การช่วยเหลือด้านอุปกรณ์การศึกษา อุปกรณ์กีฬา เป็นต้น	19	12.7	10	9.4	9	20.5
อยากให้ทางโครงการมาตรวจสอบ หลังจากโครงการสร้างเสร็จแล้วว่าประชาชนใช้น้ำดีหรือไม่/มาตรวจสอบระบบการไหลของน้ำ ไหลช้าบางครั้ง และน้ำไม่ไหลเลย/ตรวจสอบเรื่องน้ำที่ยังขุ่นในบางครั้ง และมีกลิ่น	11	7.3	11	10.4		
ทำโครงการดีๆ แบบนี้อีก/อยากให้ทุกบ้านได้ใช้น้ำประปา	8	5.3	8	7.5		
ปรับปรุงโรงพยาบาล เพราะสถานที่ให้คนเจ็บพักไม่เพียงพอ/สร้างโรงพยาบาลให้กับอำเภอ/โรงพยาบาลทรุดโทรมและเก่ามาก	6	4.0	6	5.7		
อยากให้มีการเพื่อช่วยเหลือคนว่างงาน/ช่วยเหลือในการให้มีอาชีพที่สามารถดำรงเลี้ยงชีพตัวเองได้ เช่น เลี้ยงสัตว์ ปลูกพืช/แนะนำช่วยเหลือด้านสัตว์เลี้ยง เช่น เป็ด ไก่ หมู	4	2.7	1	0.9	3	6.8

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการระบบ น้ำประปา เมืองไชยบุรี สะหวันนะเขต		กิจกรรมเปิดเส้นทาง โครงการก่อสร้างถนน จากเมืองหงสา - บ้าน เชียงแมน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อยากได้อุปกรณ์มาสร้างบ้านเรือน เช่น สังกะสี เป็นต้น/สังกะสีทำบ้าน เพราะมีพายุแล้วทำให้เกิดความเสียหาย/งบให้คนในชุมชนสร้างบ้าน	3	2.0			3	6.8
วางท่อใหม่ที่หนากว่าเดิมเพื่อกันไม่ให้ท่อน้ำประปาแตก/ปรับปรุงท่อน้ำที่แตกที่ทำให้น้ำไม่สะอาด	2	1.3	2	1.9		

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกคือ สร้างถนนให้มีความสะดวกกว่าเดิม/ถนนลาดยางในเส้นทางซอยของหมู่บ้าน/สร้างถนนในหมู่บ้าน เพราะมันลำบากในการเดินทาง/สร้างถนนเข้าหมู่บ้าน เพื่อให้สะดวกสบายในการเดินทาง/ช่วงหน้าฝนน้ำมักจะท่วมทางเข้าหมู่บ้าน ทำให้ลำบากในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ อยากให้มีไฟฟ้าเข้าในหมู่บ้าน/ไฟฟ้าใช้ในชุมชน/ช่วยแก้ไขสายไฟฟ้าที่เข้ามาในหมู่บ้านให้มีความปลอดภัย เพราะสายไฟที่มีเป็นสายลวดที่ดูแล้วไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 20.0 และประเด็นสุดท้ายลดราคาการติดตั้งระบบประปา เพราะแพงเกินไปทำให้ชาวบ้านไม่อยากใช้เพราะราคาที่แพง คิดเป็นร้อยละ 18.0

ตารางที่ 4 - 32 ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	130	64.7
ชาย	71	35.3
รวม	201	100.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มี ร้อยละ 64.7 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 35.3 เป็นเพศชาย

ตารางที่ 4 - 33 ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	16	8.0
20 - 25 ปี	12	6.0
26 - 30 ปี	25	12.4

ระดับช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
31 – 35 ปี	22	10.9
36 – 40 ปี	24	11.9
41 – 45 ปี	24	11.9
46 – 50 ปี	18	9.0
51 – 55 ปี	19	9.5
56 – 60 ปี	17	8.5
สูงกว่า 60 ปี	24	11.9
รวม	201	100.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.4 รองลงมาคือ มีอายุ 36 – 40 ปี และ 41 - 45 คิดเป็นร้อยละ 11.9

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การสำรวจครั้งนี้ มีสมมติฐานการวิจัย คือ

1. คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไม่แตกต่างจาก คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
2. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
3. ผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
7. ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานกันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้

1. คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไม่แตกต่างจาก คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

H0 : คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไม่แตกต่างจาก คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

H1 : คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แตกต่างจาก คะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตารางที่ 4 - 34 แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามปีงบประมาณ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	2561	400	4.6300	0.5822	2.867	0.004
	2562	408	4.7108	0.5692		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แตกต่างจาก คะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สูงกว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

2. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

H0 : คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

H1 : คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตารางที่ 4 - 35 แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	2561	200	4.4950	0.6260	2.833	0.005
	2562	207	4.6184	0.6265		
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	2561	199	4.3935	0.5779	4.614	0.000
	2562	205	4.5777	0.5716		
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	2561	197	4.5075	0.5383	4.556	0.000
	2562	206	4.6479	0.4424		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	2561	183	4.2856	0.6044	5.809	0.000
	2562	194	4.5114	0.5413		
ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.	2561	198	4.2046	0.6591	4.717	0.000
	2562	206	4.4315	0.6905		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ทุกด้าน แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แตกต่างจาก ผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สูงกว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ทุกด้าน

3. ผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H₀ : ผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H₁ : ผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 36 แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ.	207	4.6184	0.6265	-3.370	.000
ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น	201	4.8060	0.4870		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. มากกว่าผู้รับบริการจาก สพพ.

4. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H₀: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H₁: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 37 แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามเพศของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ชาย	100	4.6600	0.6391	0.924	0.356
หญิง	107	4.5794	0.6149		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .356 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H1) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการทั่วไป เพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

5. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 38 แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามอายุของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
20 – 25 ปี	8	4.8750	0.354	3.678	0.001
26 – 30 ปี	19	4.8947	0.315		
31 – 35 ปี	33	4.7576	0.502		
36 – 40 ปี	34	4.7647	0.431		
41 – 45 ปี	37	4.5135	0.559		
46 – 50 ปี	28	4.5000	0.638		
51 – 55 ปี	22	4.0909	1.065		
56 – 60 ปี	18	4.7222	0.575		
สูงกว่า 60 ปี	8	4.6250	0.518		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .001 ซึ่งมีความน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. มากกว่าผู้รับบริการทั่วไปในกลุ่มอายุอื่นๆ

6. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 39 แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ.

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
น้อยกว่า 1 ปี	59	4.7797	0.4574	6.162	0.000
ใช้บริการมา 1-3 ปี	82	4.7073	0.5089		
ใช้บริการมา 4-5 ปี	25	4.2800	0.6782		
ใช้บริการมาเกิน 5 ปี	41	4.4146	0.8653		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. มากกว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. กลุ่มอื่นๆ

7. ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานกันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 40 แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มหน่วยงาน

กลุ่มหน่วยงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	14	4.4286	0.5136	7.218	0.001
กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	100	4.4800	0.7451		
กลุ่มหน่วยงานประสานงานใน ประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	93	4.7957	0.4314		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ผู้รับบริการกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. มากกว่ากลุ่มอื่นๆ

บทที่ 5

สรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 408 ตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 207 คน จำแนกเป็น

- 1.1 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) 100 คน
- 1.2 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย 93 คน
- 1.3 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน 14 คน

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 คือ ผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น จำนวน 201 คน

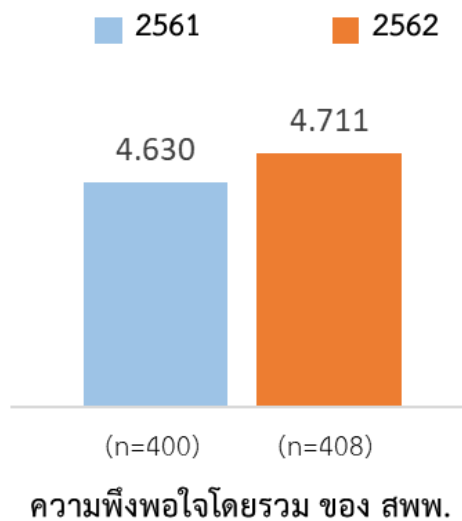
- 2.1 โครงการระบบน้ำประปา เมืองไซบูลี สะหวันนะเขต 156 คน
- 2.2 กิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง) 45 คน

การนำเสนอในบทที่ 5 นี้ เป็นการสรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย แบ่งการนำเสนอเป็น 5 ประเด็น คือ

1. ความพึงพอใจโดยรวมในทุกด้านของ สพพ.
2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)
3. ความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น)
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน
5. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

1. ความพึงพอใจโดยรวมในทุกด้านของ สพพ. (n = 408)

จากผลวิจัยพบว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เท่ากับ 4.7108 เมื่อเทียบกับคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เท่ากับ 4.6300 สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

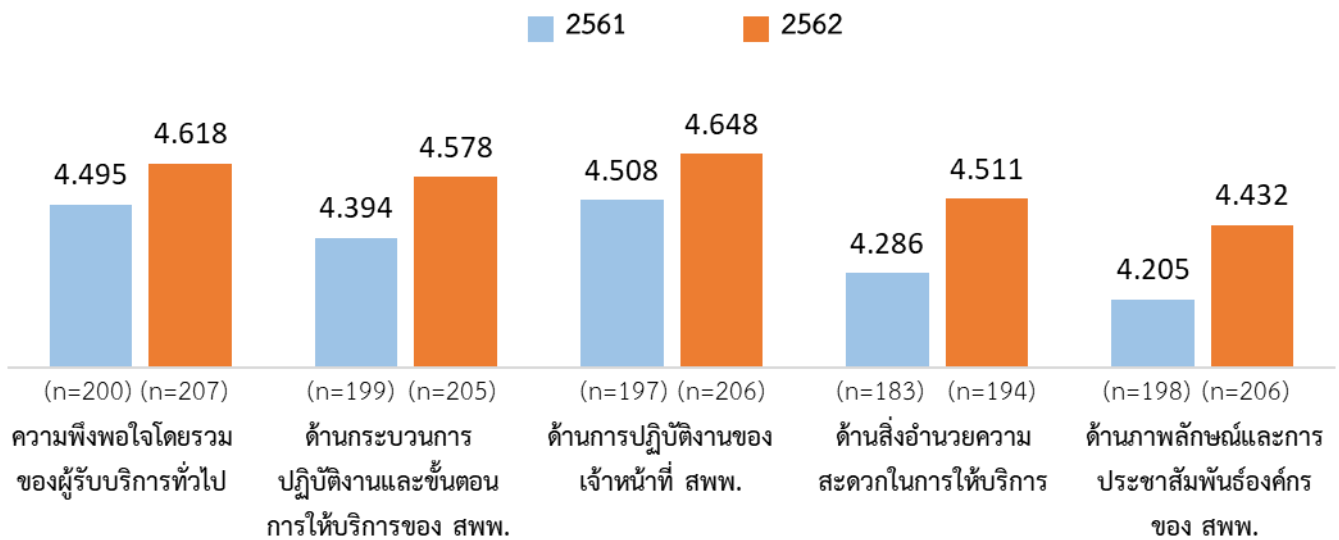


แผนภูมิ 1 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. รายปี

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) (n = 207)

สรุปได้ว่า เพศของกลุ่มตัวอย่างสัดส่วนใกล้เคียงกัน เพศหญิงร้อยละ 48.3 และเพศชายร้อยละ 51.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 41 – 45 ปี และเป็นคนสัญชาติไทยเกือบทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 93.2 ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6184 พิจารณาด้านย่อย พบว่าด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6479 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5777 ในขณะที่ด้านด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.4315

เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนความพึงพอใจกับรอบที่ผ่านมาพบว่า คะแนนความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สูงกว่าคะแนนความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน



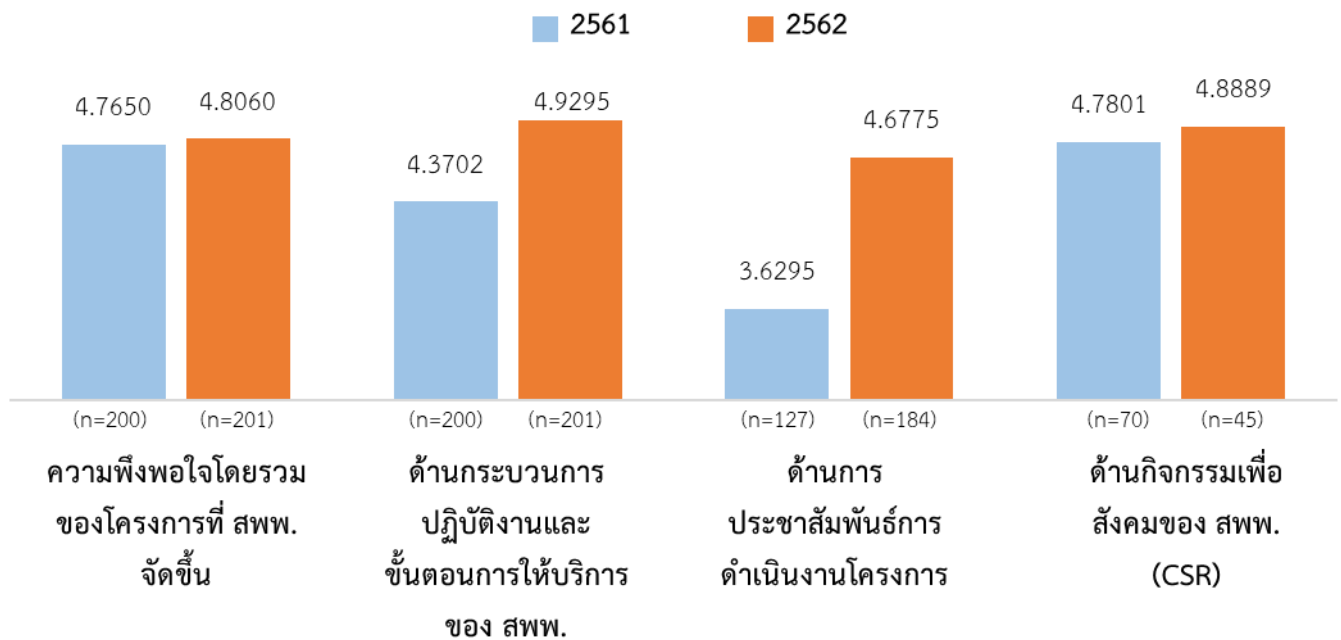
แผนภูมิ 2 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั่วไป

ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกได้แก่ 1) ควรประชาสัมพันธ์องค์กรให้มากกว่านี้/ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น /โครงการที่ดูแลอยู่ควรมีการประชาสัมพันธ์บ่อยๆ 2) อยากให้อัพเดทข่าวสารทาง Email หรือ Social Media /ส่งข่าวในเว็บ และเฟสบุ๊ก ฝากข่าวกระจายให้ทั่วถึง/แนะนำทำสื่อผ่าน Facebook และ IG ให้มากกว่าเดิม

3. ความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น) (n = 201)

สรุปได้ว่า เพศของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 64.7 และเพศชายร้อยละ 35.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 26 – 30 ปี และเป็นคนสัญชาติลาวทั้งหมด ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้นได้เห็นความสำคัญของโครงการที่ทาง สพพ. จัดขึ้น โดยที่ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าประเทศใดเป็นผู้พัฒนาโครงการที่จัดขึ้น และในขณะเดียวกันส่วนใหญ่ไม่เคยได้ยินหรือรู้จัก สพพ. มาก่อน แต่เมื่อมีโครงการที่ทาง สพพ. ได้พัฒนาขึ้นโครงการดังกล่าวได้สร้างความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นเป็นลำดับ คะแนนความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8060 เมื่อพิจารณาด้านย่อยพบว่า ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9295 ในขณะที่ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6775

เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนความพึงพอใจในรอบที่ผ่านมา พบว่า คะแนนความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สูงกว่าคะแนนความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ทุกด้าน



แผนภูมิ 3 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น

โดยกลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกได้แก่ 1) สร้างถนนให้มีความสะดวกกว่าเดิม/ถนนลาดยางในเส้นทางซอยของหมู่บ้าน/สร้างถนนในหมู่บ้าน เพราะมันลำบากในการเดินทาง 2) อยากให้มีไฟฟ้าเข้าในหมู่บ้าน/ไฟฟ้าใช้ในชุมชน/ช่วยแก้ไขสายไฟฟ้าที่เข้ามาในหมู่บ้านให้มีความปลอดภัย เพราะสายไฟที่มีเป็นสายลวดที่ดูแล้วไม่ปลอดภัย 3) ลดราคาการติดตั้งระบบประปา เพราะแพงเกินไปทำให้ชาวบ้านไม่อยากจะเพราะราคาที่แพง

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

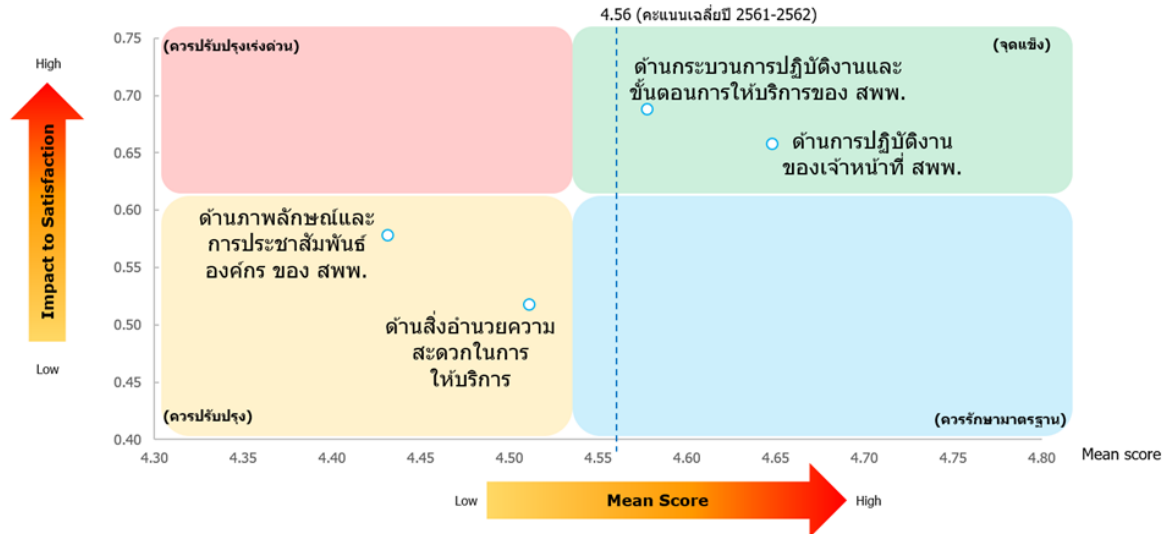
สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สูงกว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สูงกว่าคะแนนความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุ ระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน เนื่องจากคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. มีผลต่อทัศนคติ การตัดสินใจและความต้องการทางการบริการที่แตกต่างกัน

5. ข้อเสนอแนะที่ได้รับการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

5.1 กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

ข้อเสนอแนะ (Strategic Matrix)

ผู้รับบริการทั่วไป (n = 207)

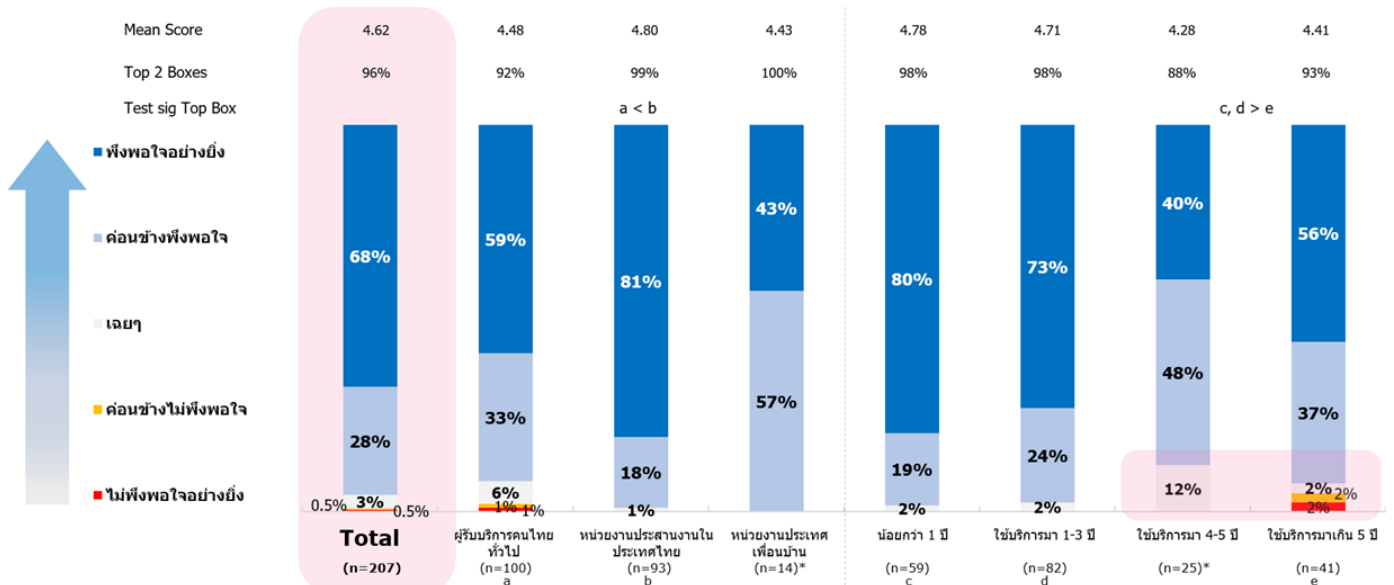


แผนภูมิ 4 แสดงการเปรียบเทียบด้านการให้บริการ

จากแผนภูมิ 4 พบว่า ด้านที่ควรปรับปรุงคือด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เนื่องจากด้านเหล่านี้มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่น

ในขณะที่ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ซึ่งเป็นจุดแข็งในการให้บริการ เนื่องจากมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่สูง และยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูงอีกด้วย

ความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพพ.



แผนภูมิ 5 แสดงค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจโดยรวม

จากแผนภูมิ 5 พบว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพพ. ในทุกๆ ด้าน 4.62 (ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ) ซึ่งแปลผลได้ว่า พึงพอใจอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มย่อยพบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นคนไทยทั่วไปมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.48 ซึ่งต่ำกว่า กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย ที่ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป ซึ่งส่วนใหญ่เป็นภาคเอกชนยังมีความพึงพอใจที่ต่ำ ในขณะที่กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.43 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจอย่างยิ่ง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านยังคงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี ทั้งนี้ ควรระมัดระวังในการใช้ข้อมูลของกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านเนื่องจากมีจำนวนหน่วยตัวอย่างอยู่ในระดับที่ค่อนข้างน้อย

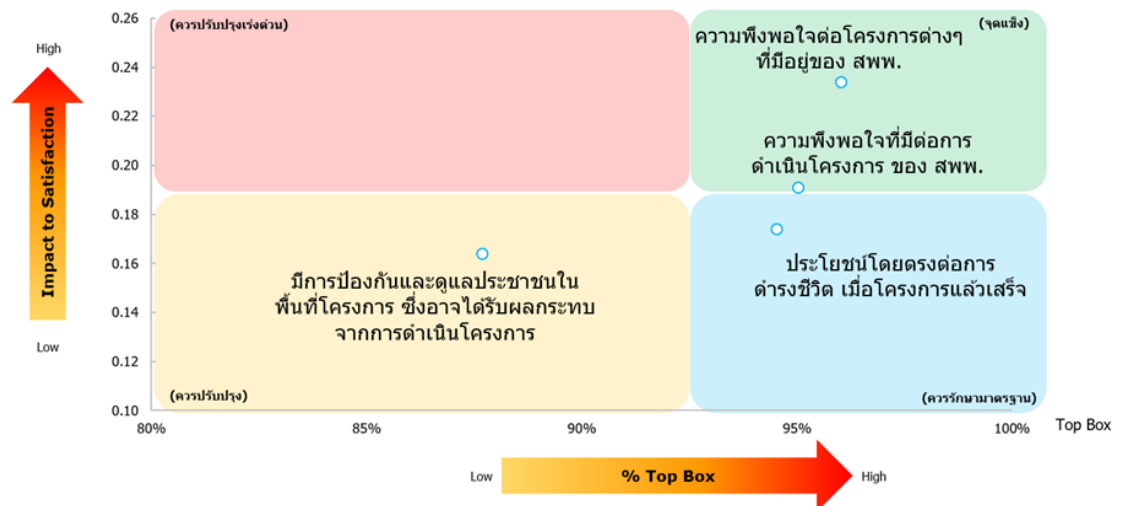
ในขณะที่กลุ่มผู้ที่ใช้บริการ สพพ. มาเป็นระยะเวลา 4-5 ปี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.28 และผู้ที่ใช้บริการ สพพ. มาเป็นระยะเวลาเกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.41 ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่ใช้บริการ สพพ. ไม่เกิน 3 ปี สังเกตได้ว่าผู้ที่ใช้บริการ สพพ. มาไม่นาน จะมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มผู้ที่ใช้บริการ สพพ. ระยะที่นานกว่า

ดังนั้น หน่วยงาน สพพ. ควรจะขยายการให้บริการไปสู่กลุ่มผู้รับบริการใหม่ๆ และนำจุดแข็งของการให้บริการไปเป็นจุดขายขององค์กร ต่อไป

5.2 กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น

ข้อเสนอแนะ (Strategic Matrix)

ประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น (n = 201)



แผนภูมิ 6 แสดงการเปรียบเทียบด้านการให้บริการ

จากแผนภูมิ 6 พบว่าด้านที่ควรปรับปรุงคือ ด้านการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ เนื่องจากด้านนี้มีคะแนนความพึงพอใจที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ

ในขณะที่ด้านที่เป็นจุดแข็งของรอบนี้คือ ด้านความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ. และด้านความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สพพ. เนื่องจากด้านเหล่านี้มีคะแนนความพึงพอใจที่สูงและมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมที่สูงอีกด้วย

จากการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของ สพพ. ดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์องค์การอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลไปยังผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น อันนำไปสู่การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในอนาคตระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน

2. นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสารองค์กร เพื่อเป็นการเข้าถึงประชาชนได้สะดวกขึ้น เช่น การใช้ Social Media ต่างๆ

3. ติดตามผลของโครงการที่ได้ส่งมอบแล้วในอดีต เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่พัฒนาขึ้นนั้นใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพหรือไม่ และยังเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้ประชาชนได้รู้จักเพิ่มขึ้น

4. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการหรือเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ควรปรับปรุงเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เช่น ป้ายบอกทาง การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ สำนักงานสามารถเข้าถึงได้สะดวก อุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- แคเรีย ภูพัฒน์ (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ โตโยตา นิว วีโอส ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สาขาวิชาการตลาด.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่เปิน อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา รายงานวิจัย.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชัยยุทธ ไรจนพิทยากุล. (2550) กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ CAT CDMA (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- พรรณราย จิตเจนการ (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2552). การตลาด จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณา เพียรมานะ (2560). ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สาขาบริหารธุรกิจ
- สุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้ใช้บริการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)

(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไปและกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน
ในการดำเนินโครงการทั้งในไทย และต่างประเทศ)

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	:			
ที่อยู่ผู้ให้สัมภาษณ์	:			จังหวัด
หมายเลขโทรศัพท์	:	(บ้าน)	(ที่ ทำงาน)	(มือ ถือ)
วันสัมภาษณ์	:		เริ่ม เวลา	สิ้นสุด เวลา
ข้าพเจ้าขอยืนยันว่าแบบสอบถามชุดนี้ข้าพเจ้าได้สัมภาษณ์บุคคลตามที่ระบุชื่อไว้จริงอย่างครบถ้วนและได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ของงานนี้ทุกประการโดยสุจริต			ลายมือชื่อพนักงานสัมภาษณ์ :	ผู้ควบคุมงาน :
ผู้ตรวจงาน : _____ เวลา : _____ ผลการตรวจสอบ ☐ ถูกต้อง ☐ ผิดพลาด			QC:	Witness
หน้า _____ ชื่อ _____ ระบุ _____				Call Back
หน้า _____ ชื่อ _____ ระบุ _____				Telephone

แนบมาด้วย : ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้ ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะใช้ เวลาไม่เกิน 10 นาที และขอขอบคุณอย่างมากถ้าคุณจะอนุญาตให้เราทำการสัมภาษณ์ค่ะ

แบบสอบถามส่วนคัดเลือก

S1. หน่วยงาน

- () 1 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน
 () 2 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)
 () 3 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)
 () 4 อื่นๆ ระบุ _____

S2. ได้รับการบริการจาก สพพ. ด้านใด [หลายคำตอบ]

- () 1 ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)
 () 2 ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA)
 () 3 ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ สพพ.
 () 4 ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน
 () 5 ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)
 () 6 ใช้บริการครั้งแรก
 () 7 ยังไม่เคยขอรับบริการ (ยุติการสัมภาษณ์)
 () 8 อื่นๆ ระบุ _____

จบแบบสอบถามส่วนคัดเลือก

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการ สฟพ.

“ขอให้คุณนึกถึงประสบการณ์ การใช้บริการ สฟพ. ครั้งล่าสุด” (ระบุตัวอย่างโครงการภายหลัง)

Q1.1 จากที่คุณใช้บริการ สฟพ. ในครั้งนี้ คุณมีความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สฟพ. ระดับใด

5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 ค่อนข้างพึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
Q1.2 (ถามทุกระดับคะแนน) เพราะอะไรคุณถึงให้ คะแนนดังกล่าว				

Q2. (ถามเฉพาะ Q1.1 ตอบคะแนน 1-4) สฟพ. ควรปรับปรุงบริการด้านใด เพื่อให้คุณมีความพึงพอใจระดับ 5 (พึงพอใจอย่างยิ่ง)

ควรปรับปรุงด้านใด เพื่อให้มีความพึงพอใจระดับ 5

Q3. จากที่คุณได้ใช้บริการ สฟพ. จะขอคุณประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ โดยมีลำดับความพึงพอใจ ดังนี้

5 = พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 = ค่อนข้างพึงพอใจ	3 = เฉยๆ	2 = ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	1 = ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	0 = ไม่แสดงความคิดเห็น
----------------------	---------------------	----------	------------------------	-------------------------	------------------------

การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 ค่อนข้างพึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	0 ไม่แสดงความคิดเห็น
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สฟพ.						
1. การให้ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	0
3. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ	5	4	3	2	1	0
4. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สฟพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1	0
5. แบบฟอร์มและเอกสารในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	0
6. ข้อมูลและข่าวสารของ สฟพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	5	4	3	2	1	0
7. ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5	4	3	2	1	0
8. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล	5	4	3	2	1	0
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สฟพ.						
9. การแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	0
10. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
11. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	5	4	3	2	1	0
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	0
13. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	0
14. สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1	0

การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 ค่อนข้างพึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	0 ไม่แสดงความคิดเห็น
15. การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	5	4	3	2	1	0
16. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
17. สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	5	4	3	2	1	0
18. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ อัจฉริยะบริการ	5	4	3	2	1	0
19. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	5	4	3	2	1	0
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	0
21. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	0
22. สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	0
23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	0
24. ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร บริเวณหน้าสำนักงาน	5	4	3	2	1	0
ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ของ สฟพ.						
25. ความรับผิดชอบต่อสังคม	5	4	3	2	1	0
26. ตระหนักถึงความสำคัญของผู้นำขอใช้บริการ	5	4	3	2	1	0
27. ความคิดสร้างสรรค์/นวัตกรรมใหม่ๆ	5	4	3	2	1	0
28. ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สฟพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต	5	4	3	2	1	0
29. ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	5	4	3	2	1	0
30. ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	5	4	3	2	1	0
31. ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	5	4	3	2	1	0
32. ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	5	4	3	2	1	0
33. ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	5	4	3	2	1	0

Q4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ



ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป

P1. เพศ () 1 หญิง () 2 ชาย

P2. อายุ _____ ปี

() 1 ต่ำกว่า 20 ปี	() 2 20 – 25 ปี	() 3 26 – 30 ปี	() 4 31 – 35 ปี
() 5 36 – 40 ปี	() 6 41 – 45 ปี	() 7 46 – 50 ปี	() 8 51 – 55 ปี
() 9 56 – 60 ปี	() 10 สูงกว่า 60 ปี	() 11 ไม่ตอบ	

P3. คุณเป็นคนสัญชาติประเทศใด

() 1 ราชอาณาจักรไทย	() 2 สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	() 3 ราชอาณาจักรกัมพูชา	() 4 สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา
() 5 สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	() 6 ราชอาณาจักรภูฏาน	() 7 สาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต	() 8 สาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา
() 13 อื่นๆ ระบุ...			

P4. คุณใช้บริการ สฟพ. มาเป็นระยะเวลานานเท่าไร

() 1 น้อยกว่า 1 ปี	() 2 ใช้บริการมา 1-3 ปี	() 3 ใช้บริการมา 4-5 ปี	() 4 ใช้บริการมาเกิน 5 ปี
---------------------	--------------------------	--------------------------	----------------------------

****ขอขอบคุณที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์และร่วมแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้ค่ะ/ครับ****



แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้ใช้บริการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.)

(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม)

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	:			
ที่อยู่ผู้ให้สัมภาษณ์	:			จังหวัด _____
หมายเลขโทรศัพท์	:	(บ้าน) _____	(ที่ทำงาน) _____	(มือถือ) _____
วันสัมภาษณ์	:	_____	เริ่มเวลา _____	สิ้นสุดเวลา _____
ข้าพเจ้าขอยืนยันว่าแบบสอบถามชุดนี้ข้าพเจ้าได้สัมภาษณ์บุคคลตามที่ระบุชื่อไว้จริงอย่างครบถ้วนและได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของงานนี้ทุกประการโดยสุจริต			ลายมือชื่อพนักงานสัมภาษณ์ : _____	
ผู้ตรวจทาน : _____ เวลา : _____ ผลการตรวจสอบ ☐ ถูกต้อง ☐ ผิดพลาด			QC :	Witness..... 1
หน้า _____ ชื่อ _____ ระบุ _____				Call Back 2
หน้า _____ ชื่อ _____ ระบุ _____				Telephone..... 3

แนะนำตัว : ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และ

เพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะใช้ เวลาไม่เกิน 10 นาที และขอขอบคุณอย่างสูงที่คุณจะอนุญาตให้เราทำการสัมภาษณ์ค่ะ

แบบสอบถามส่วนคัดเลือก

S1. คุณพักอาศัยประเทศเป็นหลัก

- () 1 สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
() 2 ราชาอาณาจักรไทย
() 3 อื่นๆ ระบุ _____

S2. (เฉพาะเจ้าหน้าที่สัมภาษณ์) ระบุโครงการที่ประเมิน

S3.1 (เฉพาะโครงการน้ำประปา) คุณพักอาศัยอยู่บริเวณ (โครงการที่ประเมิน) ใช่หรือไม่

S3.2 (เฉพาะโครงการ CSR) คุณเข้าร่วมโครงการ CSR ที่ทาง สพพ. จัดขึ้นใช่หรือไม่

S4. คุณพักอาศัยอยู่บริเวณนี้มานานเกิน 5 ปี ใช่หรือไม่

S2. โครงการที่ประเมิน	S3. คุณอาศัยอยู่บริเวณ โครงการ ใช่หรือไม่	S4. คุณอาศัยอยู่บริเวณนี้เกิน 5 ปี
1. () โครงการระบบน้ำประปา ณ เมืองไชยลี แขวงสะหวันนะเขต	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)
S2. โครงการที่ประเมิน	S3. คุณเข้าร่วมโครงการ CSR ที่ทาง สพพ. จัดขึ้นใช่หรือไม่	S4. คุณอาศัยอยู่บริเวณนี้เกิน 5 ปี
2. () กิจกรรม CSR ณ หมู่บ้านก๊วแท่ง เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)

จบแบบสอบถามส่วนคัดเลือก

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการโครงการที่ สฟพ. พัฒนาขึ้น

Q1. คุณทราบหรือไม่ว่าโครงการ... (ระบุโครงการที่ประเมิน ถูกพัฒนาขึ้นโดยประเทศใดเป็นหลัก [คำตอบเดียว])

() 1 ไม่ทราบ

() 2 ไทย

() 3 จีน

() 4 ญี่ปุ่น

() 5 สปป.ลาว

() 6 เมียนมา

() 7 ประเทศในทวีปยุโรป ระบุ _____

() 8 ประเทศอื่นๆ ระบุ _____

Q2. “ขอให้คุณนึกถึง... (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.)” คุณคิดว่า... (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.) มีความสำคัญ ต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคุณ ระดับใด

() 5 สำคัญอย่างยิ่ง	() 4 ค่อนข้างสำคัญ	() 3 เฉยๆ	() 2 ค่อนข้างไม่สำคัญ	() 1 ไม่สำคัญอย่างยิ่ง
----------------------	---------------------	------------	------------------------	-------------------------

(ถามเฉพาะ S2. ข้อ 1) โครงการพัฒนาระบบประปา ณ เมืองไซบูลี แขวงสะหวันนะเขต สปป.ลาว

Q3. ขอให้คุณนึกถึงโครงการสร้างระบบน้ำประปาที่คุณใช้อยู่ทุกวันนี้ คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ ระดับใดโดยที่

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 = ค่อนข้างเห็นด้วย	3 = เฉยๆ	2 = ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0 = ไม่แสดงความคิดเห็น
-----------------------	----------------------	----------	-------------------------	--------------------------	------------------------

ข้อความ	5 เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง	4 ค่อนข้างเห็น ด้วย	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่เห็น ด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความคิดเห็น
1. การประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันเตรียมตัวทันก่อนการก่อสร้าง	5	4	3	2	1	0
2. ไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ดินพักอาศัยก่อนการก่อสร้างระบบน้ำประปา	5	4	3	2	1	0
3. การก่อสร้างระบบน้ำประปาไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของฉัน	5	4	3	2	1	0
4. ขณะที่ก่อสร้างระบบน้ำประปา ฝุ่นละออง หรือเสียงเครื่องจักร ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของฉัน	5	4	3	2	1	0
5. การก่อสร้างระบบน้ำประปานี้ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม บริเวณที่ดินพักอาศัย	5	4	3	2	1	0
6. หลังจากระบบน้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ สุขอนามัยของฉันดีขึ้น	5	4	3	2	1	0
7. หลังจากระบบน้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ ฉันมีน้ำที่สะอาดใช้ในชีวิตประจำวันของฉัน	5	4	3	2	1	0
8. ฉันไม่ต้องไปหาแหล่งน้ำสะอาดที่อื่น หลังจากระบบน้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ	5	4	3	2	1	0
9. การทำมาหากินของฉันดีขึ้น หลังจากระบบน้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ	5	4	3	2	1	0
10. โดยภาพรวม ชีวิตของฉันดีขึ้นหลังจากระบบน้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ	5	4	3	2	1	0

(ถามเฉพาะ S2, ข้อ 2) โครงการกิจกรรม CSR ณ หมู่บ้านกัวแท้ง เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

Q4. ขอให้คุณนึกถึงโครงการ CSR ที่จัดขึ้น คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ ระดับใดโดยที่

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 = ค่อนข้างเห็นด้วย	3 = เฉยๆ	2 = ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0 = ไม่แสดงความคิดเห็น
-----------------------	----------------------	----------	-------------------------	--------------------------	------------------------

ข้อความ	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 ค่อนข้างเห็น ด้วย	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความคิดเห็น
1. ฉันรับรู้ข่าวสารและความเคลื่อนไหวของกิจกรรมตลอดเวลา	5	4	3	2	1	0
2. กิจกรรมที่จัดขึ้น มีระยะเวลาการดำเนินงานเหมาะสม	5	4	3	2	1	0
3. สถานที่จัดกิจกรรม ฉันเดินทางเข้าร่วมสะดวก	5	4	3	2	1	0
4. บุคลากรมีความเหมาะสมกับกิจกรรมที่จัดขึ้น	5	4	3	2	1	0
5. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในระหว่างกิจกรรมให้ฉันเต็มที่	5	4	3	2	1	0
6. การตกแต่ง หรือสิ่งอำนวยความสะดวกภายในกิจกรรม สวยงามเหมาะสม	5	4	3	2	1	0
7. ประชาชนในชุมชนได้รับประโยชน์จากกิจกรรมที่จัดขึ้น	5	4	3	2	1	0
8. สิ่งของที่นำมามอบให้ ตรงกับความต้องการในชุมชนของฉัน	5	4	3	2	1	0
9. กิจกรรมที่จัดขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน	5	4	3	2	1	0
10. โดยภาพรวมทุกๆ ด้าน ฉันชื่นชอบกิจกรรมครั้งนี้	5	4	3	2	1	0

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับภาพรวมของ สฟพ.

Q5. คุณรู้จักหรือเคยได้ยิน “สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)” จากประเทศไทย หรือไม่ [คำตอบเดียว]

() 1 รู้จัก/เคยได้ยิน

() 2 ไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยิน

[“พนักงานสัมภาษณ์อ่านข้อความให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ฟัง”]

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย

คือ องค์กรที่ให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ทั้งด้านการเงินและวิชาการ

คือ องค์กรที่ให้ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับ ประเทศเพื่อนบ้าน

คือ องค์กรที่ให้การศึกษและจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายตลอดจนมาตรการต่างๆ

คือ องค์กรที่ประสานการใช้อำนาจหน้าที่หน่วยงานต่างๆ เพื่อ บูรณาการความร่วมมือ

“เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์ อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่า โครงการ... (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.)

ถูกพัฒนาขึ้นหรือถูกจัดขึ้นโดย สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย”

Q6. จากที่คุณได้มีประสบการณ์กับโครงการ... (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.) ที่ สพพ. พัฒนาขึ้น คุณมีความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. ระดับใด

5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 ค่อนข้างพึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
Q6.2 เพราะอะไรคุณถึงให้ คะแนนดังกล่าว				

Q7. (ถามเฉพาะ คะแนน 1-4) ผู้ดำเนินโครงการหรือ สพพ. ควรปรับปรุงด้านใด เพื่อให้คุณมีความพึงพอใจระดับ 5 (พึงพอใจอย่างยิ่ง)

สพพ. ควรปรับปรุงด้านใด

Q8. จากที่คุณได้มีประสบการณ์ในโครงการ (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.) คุณมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ระดับใด โดยมีลำดับความพึงพอใจ ดังนี้

5 = พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 = ค่อนข้างพึงพอใจ	3 = เฉยๆ	2 = ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	1 = ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	0 = ไม่แสดงความคิดเห็น
----------------------	---------------------	----------	------------------------	-------------------------	------------------------

การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจ อย่างยิ่ง	4 ค่อนข้าง พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่ พึง พอใจ	1 ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดงความคิดเห็น
ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.						
1. ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ.	5	4	3	2	1	0
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ ของ สพพ.	5	4	3	2	1	0
3. ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ	5	4	3	2	1	0
4. มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)	5	4	3	2	1	0
ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ						
5. หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ท่านได้ทราบ	5	4	3	2	1	0
6. สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	0
7. ท่านได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางใดบ้าง และมีความพึงพอใจในระดับใด						
7.1 ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ () ไม่ได้รับข่าวสาร () ได้รับ → พึงพอใจระดับใด	5	4	3	2	1	0
7.2 ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา () ไม่ได้รับข่าวสาร () ได้รับ → พึงพอใจระดับใด	5	4	3	2	1	0
7.3 สื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต () ไม่ได้รับข่าวสาร () ได้รับ → พึงพอใจระดับใด	5	4	3	2	1	0
7.4 อื่นๆ ระบุ						
ด้านกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ. (CSR)						
8. ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่ สพพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต	5	4	3	2	1	0
9. กิจกรรมเพื่อสังคมที่ สพพ. จัดขึ้นมีความเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่	5	4	3	2	1	0
10. ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ.	5	4	3	2	1	0

Q9. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อโครงการที่มีอยู่ หรือโครงการในอนาคต หรือกิจกรรมต่างๆ ของสพพ. เพื่อให้ สพพ. มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไป

P1. เพศ ☐ 1 หญิง ☐ 2 ชาย

P2. อายุ _____ ปี

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี	☐ 2. 20 – 25 ปี	☐ 3. 26 – 30 ปี	☐ 4. 31 – 35 ปี
☐ 5. 36 – 40 ปี	☐ 6. 41 – 45 ปี	☐ 7. 46 – 50 ปี	☐ 8. 51 – 55 ปี
☐ 9. 56 – 60 ปี	☐ 10. สูงกว่า 60 ปี	☐ 11. ไม่ตอบ	

****ขอขอบคุณที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์และร่วมแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้ค่ะ/ครับ****

ภาคผนวก ข

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ภาพตัวอย่างการเก็บข้อมูล โครงการระบบน้ำประปา เมืองไชบูลี สหวัณนเขต





ภาพตัวอย่างการเก็บข้อมูล

กิจกรรมเปิดเส้นทางโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา - บ้านเชียงแมน
(เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง)



