



ศูนย์บริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายงานฉบับสุดท้าย (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงาน
ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน
(องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



สารบัญ

สารบัญตาราง	3
สารบัญแผนภูมิ	5
บทที่ 1	6
1.1 บทนำ	6
1.2 วัตถุประสงค์โครงการ	6
1.3 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ	6
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	9
บทที่ 2	10
2.1 แนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาด	10
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3	21
3.1 แนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในกิจกรรมต่างๆ	21
3.1.1 วิธีการวิจัย	21
3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
3.1.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	22
3.1.4 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	23
3.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.1.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.1.7 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	28
บทที่ 4	32
ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สฟพ. และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สฟพ. พัฒนาขึ้น	33
ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สฟพ.	33
ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สฟพ. ได้พัฒนาขึ้น	45



ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	57
บทที่ 5	65
1. ความพึงพอใจโดยรวมในทุกด้านของ สพพ. ($n = 227$)	65
2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) ($n = 60$)	66
3. ความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น) ($n = 160$)	67
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน	68
5. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	69
รายการอ้างอิง	73
ภาคผนวก ก	75
ภาคผนวก ข	88



สารบัญตาราง

ตารางที่ 4 - 1	คำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	32
ตารางที่ 4 - 2	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2565.....	33
ตารางที่ 4 - 3	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในทุกๆ ด้านของ สพพ.	35
ตารางที่ 4 - 4	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน.....	35
ตารางที่ 4 - 5	คำร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 – 5 (Top 2 Boxes).....	36
ตารางที่ 4 - 6	คำร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 2 – 3.....	36
ตารางที่ 4 - 7	คำร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5	37
ตารางที่ 4 - 8	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	37
ตารางที่ 4 - 9	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.....	38
ตารางที่ 4 - 10	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	39
ตารางที่ 4 - 11	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.	40
ตารางที่ 4 - 12	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อ สพพ.	41
ตารางที่ 4 - 13	คำร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สพพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	41
ตารางที่ 4 - 14	คำร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป	42
ตารางที่ 4 - 15	คำร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ.....	43
ตารางที่ 4 - 16	คำร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง	43
ตารางที่ 4 - 17	คำร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง	44
ตารางที่ 4 - 18	คำร้อยละด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง	44
ตารางที่ 4 - 19	คำร้อยละด้านระยะเวลาที่ประสานงานหรือใช้บริการ สพพ.	45
ตารางที่ 4 - 20	คำร้อยละของการรับรู้ในการระบุประเทศหลักที่พัฒนาโครงการ	45
ตารางที่ 4 - 21	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยด้านโครงการมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตน	46
ตารางที่ 4 - 22	คำร้อยละของการรู้จัก/เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สพพ.	47
ตารางที่ 4 - 23	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน.....	47
ตารางที่ 4 - 24	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น.....	48
ตารางที่ 4 - 25	คำร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 – 5 (Top 2 Boxes).....	48
ตารางที่ 4 - 26	คำร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 3	49
ตารางที่ 4 - 27	คำร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5	50
ตารางที่ 4 - 28	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	50
ตารางที่ 4 - 29	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	51
ตารางที่ 4 - 30	คำร้อยละของเรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานในประเทศไทย หลังจากสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19	52
ตารางที่ 4 - 31	คำร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป	53
ตารางที่ 4 - 32	คำร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ.....	54



ตารางที่ 4 - 33 คำร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สพพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น.....	55
ตารางที่ 4 - 34 คำร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง	56
ตารางที่ 4 - 35 คำร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง	56
ตารางที่ 4 - 36 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตาม ปีงบประมาณ	58
ตารางที่ 4 - 37 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามด้านการ ให้บริการ.....	59
ตารางที่ 4 - 38 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามด้านการ ให้บริการ.....	60
ตารางที่ 4 - 39 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่ม ผู้รับบริการ.....	61
ตารางที่ 4 - 40 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามเพศของกลุ่ม ผู้รับบริการทั่วไป	61
ตารางที่ 4 - 41 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามอายุของกลุ่ม ผู้รับบริการทั่วไป	62
ตารางที่ 4 - 42 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามด้านการให้บริการ	63
ตารางที่ 4 - 43 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	64



สารบัญแนภูมิ

แนภูมิที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. รายปี	66
แนภูมิที่ 2 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั่วไป	67
แนภูมิที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	68
แนภูมิที่ 4 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)	69
แนภูมิที่ 5 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อหน่วยงาน สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)	70
แนภูมิที่ 6 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น)	70



บทที่ 1

บทนำ

1.1 บทนำ

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) หรือ สพพ. มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) หรือ NEDA เป็นหน่วยงานองค์การมหาชนภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 ตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ทั้งด้านการเงิน และวิชาการ รวมถึงมีการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายตลอดจนมาตรการต่างๆ ในการให้ความร่วมมือฯ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้านผ่านการประสานงานการใช้อำนาจหน้าที่หน่วยงานต่างๆ เพื่อบูรณาการความร่วมมือฯ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดตัวชี้วัดบังคับขององค์การมหาชน โดยให้จัดหาผู้ประเมินจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สพพ.

ในการนี้ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะหน่วยงานที่มีประสบการณ์ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานและการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องได้ดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้เพื่อสนับสนุนให้เป้าหมายการดำเนินงานของทาง สพพ. ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์โครงการ

- 1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.3 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ

ทีมที่ปรึกษาได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของ สพพ. ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.3.1 การศึกษา วิเคราะห์เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- 1) เอกสารรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานของปีงบประมาณ 2564 ที่ผ่านมา
- 2) เอกสารรายละเอียดโครงการหลักๆ ของ สพพ. ที่ตอบสนองภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง โดยมีการกำหนดรายละเอียดโครงการอยู่ในแผนการปฏิบัติราชการประจำปี



3) เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ และความพึงพอใจ ตลอดจนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประชากรในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักได้แก่ 1) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการในประเทศไทย และ 2) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการจากองค์กรที่เป็นกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านโดยทั้ง 2 กลุ่ม ครอบคลุมหน่วยในการวิเคราะห์ 2 ระดับคือ 1) ระดับหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน และ 2) ระดับประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงานหรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมโดยขนาดกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง ได้แก่ 1) กลุ่มผู้รับบริการ หรือมีการติดต่อประสานงาน ร่วมมือในการดำเนินโครงการจาก สพพ. จำนวน 67 ตัวอย่าง และ 2) กลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำนวน 160 ตัวอย่าง ซึ่งในนี้กำหนดประเทศ ได้แก่ สปป.ลาว

1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่แบบสอบถามทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยระบุประเด็นในการประเมินความพึงพอใจให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการของ สพพ. แต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน โดยประเด็นในการประเมินอาจครอบคลุมเนื้อหา เช่น ประเด็นด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจของโครงการที่แล้วเสร็จของ สพพ. และด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. (ทั้งนี้ประเด็นจะมีรายละเอียดอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับรายละเอียดของโครงการที่ตอบสนองภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง ซึ่งมีการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นสำคัญ)



1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้ดำเนินการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลทั่วไป

1. บทบาทของการเข้ารับบริการ (เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการตามภารกิจหลัก ประชาชนที่เข้ารับบริการจากโครงการหลัก หรือประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรม CSR เป็นต้น)
2. เป้าหมายการเข้ารับบริการ (ตามภารกิจหลักของ สพพ.)

ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการจาก สพพ.

1. ความคาดหวังจากการดำเนินงานตามพันธกิจของ สพพ.
2. การรับรู้ที่มีต่อโครงการต่างๆ ของ สพพ.
3. ความคาดหวังหรือความต้องการที่มีต่อโครงการต่างๆ ของ สพพ.



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน

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

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการ

5. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ
6. ด้านการนำความรู้หรือบริการที่ได้รับไปประยุกต์ใช้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. 得รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. 得ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนา สพพ. ทั้งแนวทางการกำหนดนโยบายของ สพพ. กลยุทธ์ และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
3. 得รายงานผลการประเมินผลสัมฤทธิ์เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการต่อไป

1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

โครงการฯ นี้ มีระยะเวลาการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 180 วัน หรือประมาณ 6 เดือน มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละเดือนดังนี้

รายละเอียดงาน	เดือนที่					
	1	2	3	4	5	6
1. ทีมที่ปรึกษาศึกษารวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการผู้รับบริการหรือประเภทกลุ่มตัวอย่าง และจัดทำร่างแบบสำรวจความพึงพอใจ พร้อมทั้งส่งรายงานเบื้องต้น (Inception Report)						
2. ทีมที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และวิเคราะห์ผล พร้อมทั้งส่งร่างรายงานฉบับสุดท้ายให้ สพพ. ภายหลัง สพพ. เห็นชอบวิธีการดำเนินงานและแบบสำรวจความพึงพอใจ						
3. ทีมที่ปรึกษาส่งรายงานฉบับสุดท้ายให้ สพพ.						



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด การบริการทั้งในส่วนของวงจรการให้บริการ และเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ และแนวคิดพื้นฐานของความพึงพอใจ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

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

2.1 แนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาด

จากการศึกษาค้นคว้าได้มีนักวิชาการหลายท่านได้แบ่งองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดไว้ดังนี้

Kotler 2012 (อ้างถึงในดลนัสม์ โพธิ์ฉาย 2563, 14) ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดชั้นนำของโลก ได้ให้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการ ซึ่งเป็นธุรกิจที่แตกต่างจากสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไปจำเป็นต้องใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) 7 อย่าง หรือ 7P's ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ คือสิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ (Tangible Product) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product)
2. ด้านราคา (Price) หมายถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channel)
4. ด้านการส่งเสริม (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการและ เป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์
5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



และผู้ให้บริการต่างๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) เป็นการแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรมโดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวมทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็วหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

Lovelock and Wright 1999 (อ้างถึงในดลนัสม์ โพธิ์ฉาย 2563, 17) กล่าวว่าธุรกิจการให้บริการจะใช้การจัดการการบริการแบบบูรณาการ ซึ่งมี 8 องค์ประกอบ (The eight components of integrated service management) ได้แก่

1. องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product Element) ผู้บริหารสินค้าบริการจะต้องตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) และองค์ประกอบเสริม (Supplementary Service) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นๆ ได้

2. สถานที่ ไซเบอร์สเปซ และเวลา (Place, Cyberspace and Time) การตัดสินใจเกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าหรือบริการต้องคำนึงถึงปัจจัยทางด้านสถานที่ เวลา ในสินค้าบริการและอาจรวมไปถึงสภาพแวดล้อมหรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล หรือเว็บไซต์ เพราะลูกค้ามักคาดหวังความรวดเร็วและความสะดวกในการรับบริการ

3. กระบวนการ (Process) เป็นการออกแบบการส่งมอบบริการให้กับลูกค้าเพื่อให้การส่งมอบบริการมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าออกแบบขั้นตอนการผลิต บริการไม่ดีพอก็อาจทำให้ลูกค้ารู้สึกรำคาญ เช่น ความซ้ำของระบบราชการและขาดประสิทธิภาพในการส่งมอบบริการ ซึ่งจะทำให้นักงานที่รับรองลูกค้าเกิดความความกดดันและความตึงเครียด จนอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริการลดลงและมีโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลวในการบริการได้

4. ผลผลิตภาพและคุณภาพ (Productivity and Quality) ปัจจัยข้อนี้เป็นเสมือนเหรียญที่มี 2 ด้าน เพราะถ้าหากผู้บริหารไม่เข้าใจความสำคัญข้อนี้ก็จะไปลดต้นทุนการผลิตบริการจนทำให้คุณภาพบริการลดลงไปด้วย เมื่อคุณภาพบริการไม่ดีหรือไม่สม่ำเสมอก็ย่อมทำให้ลูกค้าหนีหายไปได้ง่าย ขณะเดียวกันหากมุ่งเพิ่มคุณภาพโดยไม่คำนึงถึงต้นทุนและการตั้งราคาที่เหมาะสมก็อาจจะทำให้ผลประโยชน์การดำเนินงานกำไรของบริษัทมีปัญหาได้เช่นเดียวกัน

5. พนักงาน (People) มีบริการหลายรูปแบบที่เจาะจงให้ลูกค้าและพนักงานต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตและส่งมอบการบริการพร้อมกันไม่สามารถขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ เช่น การให้บริการตัดผม พนักงานร้านอาหาร เป็นต้น โดยส่วนใหญ่ลูกค้าจะประเมินคุณภาพของบริการจากการติดต่อขอรับบริการจากพนักงานบริการ หากผู้บริหารเข้าใจความสำคัญของปัจจัยนี้ก็มักจะทุ่มเทงบประมาณให้กับการอบรมพนักงานบริการและการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพ

6. กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและการให้การศึกษาลูกค้า (Promotion and Education) สินค้าที่ประสบความสำเร็จมักมีโปรแกรมการสื่อสารการตลาดที่ดี เพราะเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้ข้อมูลที่เป็นต่อลูกค้าชักชวนให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับตลอดจนกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อบริการเร็วขึ้น แต่ส่วนใหญ่แล้วการสื่อสาร



การตลาดของสินค้าบริการมักจะเน้นที่การสอนลูกค้าว่าบริการนั้นมีประโยชน์อย่างไรบ้าง เมื่อไหร่ถึงควรจะใช้บริการจะสามารถหาได้ที่ไหนและจะต้องทำอย่างไรบ้างในการมารับบริการนั้นๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถสื่อสารได้หลายช่องทาง เช่น การใช้พนักงานขาย หรือใช้การสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา แผ่นพับ และอินเทอร์เน็ต

7. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ประกอบด้วยอาคารสำนักงาน ท่าเรือ ท่าอากาศยาน การตกแต่งภายใน อุปกรณ์ พนักงาน เครื่องหมายการค้า สิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบริการต้องระวังในด้านลักษณะทางกายภาพ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความประทับใจของลูกค้าได้โดยง่าย โดยเฉพาะธุรกิจการบริการที่จับต้องได้เล็กน้อย เช่น การประกันภัย เป็นต้น ซึ่งต้องอาศัยโฆษณาโดยมักจะมีการสร้างสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายเพื่อแทนบริการนั้นๆ เช่น ร่ม เป็นต้น เพื่อแสดงถึงการปกป้องและคุ้มครองความปลอดภัย

8. ราคาและค่าใช้จ่ายส่วนอื่นๆ (Price and Other User Outlays) องค์กรประกอบนี้ ไม่ได้คำนึงแต่การกำหนดราคาขายให้กับลูกค้าหรือกำหนดระยะเวลาการชำระเงิน เท่านั้น แต่ผู้จัดการยังต้องตระหนักและหาแนวทางเพื่อลดค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงินซึ่งอาจทำให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์เชิงลบต่อการใช้บริการได้ง่าย เช่น เวลาที่ต้องเสียไปในการมาใช้บริการ ความรู้สึกทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า “พึง-พอใจ” ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ ทีมที่ปรึกษาได้ทำการค้นคว้าเอกสารวิชาการต่างๆ พบว่าได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังนี้

Kotler and Armstrong 2002 (อ้างถึงในพรเทพ อยู่ญาคติวงศ์ 2563, 16) กล่าวว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กระตุ้นจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิว กระหายหรือความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของ Abraham Maslow และทฤษฎีของ Sigmund Freud

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) Abraham Maslow (อ้างถึงในพรเทพ อยู่ญาคติวงศ์ 2563, 16) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของ Maslow คือความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับ ความต้องการตามความสำคัญ ดังนี้



1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คืออาหาร ที่พัก
อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการ
เพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากคนอื่น ๆ

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและ
สถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุด
ของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการ
ที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็น
ตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก
(ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่
ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความ
ต้องการในขั้นต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Sigmund Freud (อ้างถึงในพรเทพ อยู่ญาติวงศ์ 2563, 17) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมัก
ไม่รู้ตัวว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรมกระตุ้นความต้องการ พบว่าสิ่งเร้าหลายอย่างเหล่านี้อยู่นอก
เหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรม
หลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

2.2.2 ระดับขีดความรู้สึกรู้สึกของผู้รับบริการ

ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการสามารถแบ่งบอกได้ถึงคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับ
ขีดความรู้สึกของลูกค้าที่ได้รับจากบริการต่างๆ ออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความไม่พึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับสิ่งที่
คาดหวังจากบริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีสุขของลูกค้าเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวัง

3. ความประทับใจ เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของลูกค้าซึ่งมากกว่าความพึงพอใจ
เมื่อได้รับการบริการหรือผลประโยชน์ที่เกินกว่าสิ่งที่คาดหวัง

4. ความภักดี จุดเริ่มต้นของความภักดีคือความพึงพอใจและความประทับใจ กล่าวคือเมื่อลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ
และประทับใจกับการบริการที่ได้รับก็จะไม่พยายามที่จะหาบริการอื่นมาทดแทน และจะใช้บริการนั้นๆ จากผู้ให้บริการ
รายเดิมต่อไป (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2551) (อ้างถึงในพรพรรณราย จิตเจนการ 2558, 7)



2.2.3 องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

Millet (1954) (อ้างถึงในพรหมฉาย จิตเจนการ 2558, 7) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความว่า การบริการที่มีความยุติธรรมความเสมอภาคไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายความว่า การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือเวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้น การบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ หากไม่ตรงต่อเวลาก็จะถือว่าการบริการนั้นไม่มีประสิทธิภาพซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายความว่า ความพอเพียงในด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ต่อการบริการ การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เช่น ร้านอาหารมีโต๊ะและเก้าอี้เพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามารับประทานอาหาร หรือห้างสรรพสินค้ามีที่จอดรถเพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามาซื้อของอุปโภคบริโภค เป็นต้น

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่า การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมในการบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความว่า การให้บริการที่ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ พัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อยๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูงมากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่ายก็จะยิ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, 70-71) (อ้างถึงในพรหมฉาย จิตเจนการ 2558, 8) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะควรจะได้รับและสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงจากการบริการ ซึ่งระดับความพึงพอใจ อาจไม่คงที่และแปรผันไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดยความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ลูกค้าจะมีการรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ลูกค้าควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ลูกค้าจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้า เช่น บริการรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง พนักงานบริการสามารถตอบคำถามหรือ



บอกรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการทราบได้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยมิติจริงของการบริการที่แท้จริง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

Liu & Lee (2015) (อ้างถึงในสุวรรณ เพียรมานะ 2560, 5) ศึกษาพบว่าบริการที่มีคุณภาพสามารถแสดงถึงความรู้สึกและการรับรู้ที่เกี่ยวกับราคา หากราคาเพิ่มขึ้นคุณภาพการบริการจะต้องเพิ่มขึ้นด้วย และ Chiu, Liu and Tu (2016) (อ้างถึงในสุวรรณ เพียรมานะ 2560, 5) ศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการซื้อที่เพิ่มขึ้นและยังแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่ดีนั้นคือการเอาอกเอาใจลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎี

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) (อ้างถึงในสุวรรณ เพียรมานะ 2560, 6) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการ (SERVQUAL) เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไปเพื่อสร้างความผูกพันระยะยาวซึ่งต่างก็กำหนดมิติคุณภาพ การบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

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

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาจารย์ ประจวบเหมาะ และคณะ (2564) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของข้าราชการและพนักงานจ้างในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ” เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจ และแสดงพฤติกรรมในทางบวก และกระตุ้นให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยนี้จึงศึกษาความพึงพอใจ และแรงจูงใจของข้าราชการและพนักงานจ้างในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 มิติโดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการและพนักงานจ้างที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 179 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว



ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ และแรงจูงใจของข้าราชการและพนักงานจ้างในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมิติด้านการสนับสนุนสร้างแรงจูงใจขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และมิติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และน้อยที่สุดได้แก่ มิติด้านการบริหาร/นโยบายของผู้บริหาร ตามลำดับ ข้าราชการและพนักงานจ้างที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจ และแรงจูงใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ด้านการบริหาร/นโยบายของผู้บริหาร ผู้บริหารควรแสดงวิสัยทัศน์ วางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในฐานะผู้นำชี้แจงนโยบาย และแนวทางปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญแก่การสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กร รวมทั้ง วางแผนการบริหารงาน และการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

2. ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลผู้บริหารควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายของการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานให้ชัดเจน มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง เปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานหลากหลายรูปแบบ และควรให้ความสำคัญแก่ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในการพิจารณาความดีความชอบ หรือแม้แต่การลงโทษผู้กระทำผิดต้องชัดเจน เหมาะสม ยุติธรรมและเป็นไปตามข้อกฎหมาย

3. ด้านการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญแก่นโยบายการส่งเสริมอาชีพอนามัย สุขภาพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนจัดทำแผนป้องกันภัยพิบัติของหน่วยงาน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน และการจัดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีใหม่ๆ เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการ

4. ด้านการสนับสนุน/สร้างแรงจูงใจขององค์กร ผู้บริหารควรมีนโยบาย และมาตรการการสร้างขวัญ กำลังใจในการทำงานให้แก่บุคลากร เช่น กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน การจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ การเสริมสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการทำงานของบุคลากร เป็นต้น

ศิริวัช ศรีโกคางกุล และคณะ (2564) ศึกษาเรื่อง "โครงการสำรวจและการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564)" การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไข โดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน/งาน ได้แก่ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานจดทะเบียนพาณิชย์ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 27,399 คน ชาย 13,185 คน หญิง 14,214 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 10,830 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 236 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน/งาน คือ

1. ความพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.48 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.64 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

4. ความพึงพอใจงานจดทะเบียนพาณิชย์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้าน/งานข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.57 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ภิกษา แสนบุตดา (2563) ศึกษาเรื่อง "รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอบึงพลาญชัย จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563" มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประเมินคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอบึงพลาญชัย จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ตามการประเมินตัวชี้วัดตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มิติที่ 2 มิติ



ด้านคุณภาพการให้บริการตัวชี้วัด 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในแนวทางการประเมินที่ 1 ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกู่ฝน จังหวัดอุดรธานี โดยการจ้างสถาบันการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี เป็นหน่วยสำรวจ ทำการประเมินภารกิจทั้ง 4 ภารกิจ ดังนี้ 1) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งสร้าง และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี การสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในแต่ละงานได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอ กระบวนการให้บริการมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และกระบวนการให้บริการมีความถูกต้องตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ ช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็ว มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการให้บริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาติ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน เจ้าหน้าที่มีความ น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้ง สามารถเดินทางไปได้สะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ฯลฯ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือการประเมินผลความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกู่ฝน จังหวัดอุดรธานี ผู้สูงอายุ อย่างเหมาะสม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่อาศัยในพื้นที่ เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกู่ฝน จังหวัดอุดรธานี

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่อำเภอกู่ฝน จังหวัดอุดรธานี” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ การจัดทำคู่มือและเอกสารในการรับบริการในรูปแบบใหม่ เช่น การทำอินโฟ กราฟิก การพัฒนากระบวนการให้บริการ/ลดระยะเวลาในการรับบริการ และเพื่อรับการประเมินผลความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกู่ฝน จังหวัดอุดรธานี สถานการณ์ การระบาดของเชื้อ Covid-19 ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการด้วย

2) ด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อ covid-19 ทำให้ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการโดยภาพรวม ทำให้ต้องพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ



3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม เพิ่มเติมการอธิบายเพื่อให้ทราบข้อมูลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น มีป้ายประชาสัมพันธ์ผังผู้รับผิดชอบงาน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงน้ำดื่มที่สะอาดเหมาะสมและเพียงพอ รวมไปถึงการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานจำนวนเพียงพอและมีความสะอาด

ดร.ณศศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ (2562) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน ประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประเภทการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา จำนวน 354 คน 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 384 คน 5) ผู้ค้ำประกัน จำนวน 384 คน และ 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ค้ำประกัน และฉบับที่ 6 เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน โดยแบบสำรวจมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับและแบบปลายเปิดการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสูงสุด 2 อันดับแรก (Top-Two-Box) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.70 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.06 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.05 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมายพบว่า กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.33 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.30 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30) กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ ร้อยละ 94.94 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.48 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30) กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด



ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.05 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 24.01 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25) กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.64 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.78 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5) กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.77 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.74 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5) กลุ่มที่ 6 เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 94.63 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.14 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.73 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)



บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาดำเนินการออกแบบการวิจัยอย่างมีระบบเพื่อให้ได้ผลการสำรวจที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 แนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในกิจกรรมต่างๆ

จากการทบทวนเอกสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทีมที่ปรึกษาได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในแต่ละขั้นตอนไว้อย่างรอบคอบ และเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อผลการวิจัยที่จะได้รับ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1 วิธีการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยแบบสำรวจเพื่อทราบสภาพจริงของระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผลมาจากการเข้าใช้บริการ หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงาน โครงการต่างๆ ของ สพพ. ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป้าหมาย ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นการดำเนินการวัดเพียงครั้งเดียว

3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักได้แก่ 1) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการในประเทศไทย และ 2) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการจากองค์กรที่เป็นกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านโดยทั้ง 2 กลุ่ม ครอบคลุมหน่วยในการวิเคราะห์ 2 ระดับ คือ 1) ระดับหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน และ 2) ระดับประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงานหรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมโดยขนาดกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 227 ตัวอย่าง



3.1.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยครั้งแบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

1. กรณีทราบจำนวนประชากร แต่ประชากรไม่มาก (อ้างอิงในมารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิ์สรพร 2557, 3) สูตรที่ใช้ คือ

$$n = \frac{P(1 - P)}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{P(1 - P)}{N}}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดประชากร

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (โดยทั่วไปนิยมใช้สัดส่วน 30% หรือ 0.30)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ เช่น

Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 เท่ากับ 1.65 (ความเชื่อมั่น 90%) >> $Z = 1.65$

E คือ คลาดคลาตเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.30(1 - 0.30)}{\frac{0.10^2}{1.65^2} + \frac{0.30(1 - 0.30)}{140}}$$

$$n = \frac{0.21}{\frac{0.01}{2.72} + \frac{0.21}{140}}$$

$$n = 41 \sim 50$$

2. กรณีทราบจำนวนประชากร และประชากรมาก ใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างอิงในมารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิ์สรพร 2557, 4) สูตรที่ใช้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดประชากร

E คือ คลาดคลาตเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10



แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{22,511}{1 + 22,511(0.10)^2}$$

$$n = \frac{22,511}{226.11}$$

$$n = 100 \sim 150$$

ดังนั้นการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยประมาณไว้ที่ 50 และ 150 จึงมีความเหมาะสม

สืบเนื่องจากเอกสารขอบเขตการดำเนินงาน (TOR) ได้กำหนดขนาดตัวอย่างขั้นต่ำไว้ที่จำนวนไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่างนั้น ทีมที่ปรึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเบื้องต้นในการสำรวจไว้ดังตารางต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง
กลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้าน - กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไป หรือ กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ (ในประเทศไทย) - กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีความร่วมมือระหว่างกัน	1. ประชาชนคนไทยทั่วไป และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีความร่วมมือระหว่างกัน (ทาง สพพ. เป็นผู้กำหนด) ไม่น้อยกว่า 50 ตัวอย่าง
กลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น - ประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม	2. กลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (ทาง สพพ. เป็นผู้กำหนด) ไม่น้อยกว่า 150 ตัวอย่าง

3.1.4 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้คัดเลือกจากรายชื่อผู้รับบริการที่ทาง สพพ. มอบให้ และประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ทั้งนี้ในแง่ของจำนวนข้อมูล ความสมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูล และรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นในเบื้องต้นทางทีมที่ปรึกษาจึงขอเสนอเป็นแนวทางการดำเนินการเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพดังนี้



1) ทีมที่ปรึกษาประสานงานกับทาง สพพ. เกี่ยวกับการได้มาซึ่งฐานข้อมูลในส่วนของรายละเอียดผู้รับบริการทั้งในประเทศและกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านของ สพพ. โดยดำเนินการขอรายละเอียดที่สามารถติดต่อได้รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อนัดหมายในการสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการในประเทศไทย และอีเมลสำหรับผู้รับบริการในต่างประเทศ

2) ดำเนินการวางแผนพิจารณาวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับจำนวน และประเด็นที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจ พร้อมทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจน

3.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจแบบมีโครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งแบบสำรวจออกเป็น 4 ประเด็นย่อยได้แก่

ประเด็นที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจในหน่วยงานและความพึงพอใจในงานกิจกรรม/โครงการที่แล้วเสร็จ

พิจารณาถึงการมองเห็นประโยชน์และการได้รับผลตามที่คาดหวังจากการเข้าร่วมหรือดำเนินกิจกรรมของโครงการ

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

ประเด็นที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอต่อการบริการของ สพพ.

ประเด็นอื่นๆ นอกเหนือจาก ประเด็นที่ 1 และประเด็นที่ 2

1. จุดเด่นของการให้บริการ
2. จุดด้อย/ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจจากการเข้ารับบริการของ สพพ.
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ



ประเด็นที่ 4 ช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสาร/การบริโภคสื่อ และความต้องการในช่วงการระบาดของโควิด-19

● กลยุทธ์ในการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบสำรวจ

ทีมที่ปรึกษาให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

1) ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในส่วนของวงจรการให้บริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ และแนวคิดพื้นฐานของความพึงพอใจ

2) ดำเนินพัฒนาแบบสำรวจความพึงพอใจโดยให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้พิจารณาเชื่อมโยงกับลักษณะงานของโครงการ/กิจกรรมตามภารกิจหลักของ สพพ.

3) ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยนำเสนอแบบสำรวจที่ร่างเสร็จแล้วต่อ สพพ. เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขความครบถ้วนของประเด็นเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมสอดคล้องของเนื้อหากับการปฏิบัติงานโครงการ

4) นำแบบสำรวจที่ผ่านการพิจารณาจากทาง สพพ. แล้วไปทดสอบ (pilot test) กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวนอย่างน้อย 30 คน เพื่อพิจารณาความเป็นปรนัยในการอ่านประเด็นการประเมินครอบคลุมความเข้าใจในเชิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษของประเด็นคำถาม และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามกลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นเท่ากับ .867 และแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านเท่ากับ .977 สำหรับเครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้นใหม่ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ยอมรับได้ควรมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (อ้างถึงใน ปรานี มีหาญพงษ์ และกรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร 2561, 13)

3.1.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนั้น ทีมที่ปรึกษาใช้วิธีการ Talking to Customers ที่เน้นการเข้าไปพูดคุยกับผู้รับบริการเป็นวิธีการหลัก โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ก่อนการสัมภาษณ์ทีมงานจะอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล อธิบายถึงการเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ อธิบายถึงการไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์ และจะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์เก็บข้อมูลหรือขออนุญาตผ่านหนังสือที่จัดเตรียมไว้ ทั้งนี้กรณีผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่อนุญาตทีมงานจะขอบคุณและยุติการสัมภาษณ์ทันที โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีวิธีการที่หลากหลายตั้งแต่การใช้การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview) หรือการส่งแบบสำรวจทางอีเมล ตลอดจนการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละแบบจะมีความเหมาะสมแตกต่างกันไปตามกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ทางทีมที่ปรึกษาสามารถเก็บรวบรวมจำนวนขนาดตัวอย่างได้ครบตามที่กำหนดไว้ รายละเอียดดังนี้



กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	เหตุผลในการเลือกใช้
กลุ่มผู้รับบริการในประเทศไทย		
- กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไปในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม	1) การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (มีโครงสร้าง) 2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	ได้ข้อมูลที่ละเอียด โดยเฉพาะข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ได้ผลตอบกลับที่ครบถ้วน
- กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ (ในประเทศไทย)	1) การส่งแบบสำรวจทางอีเมล 2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	ได้ข้อมูลที่ละเอียด ได้ข้อเสนอแนะเพื่อการทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
กลุ่มผู้รับบริการในประเทศเพื่อนบ้าน		
- ประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม	การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (มีโครงสร้าง)	ได้ข้อมูลที่ละเอียด โดยเฉพาะข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ได้ผลตอบกลับที่ครบถ้วน
- กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีความร่วมมือระหว่างกัน	1) การส่งแบบสำรวจทางอีเมล 2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	ได้ข้อมูลที่ละเอียด โดยเฉพาะข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา งานเพื่อการทำงานร่วมกัน ได้ดีขึ้น ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

หมายเหตุ: สำหรับในส่วนองวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ก่อนดำเนินการส่งแบบสำรวจ ทางทีมที่ปรึกษาจะมีการโทรศัพท์ประสานงานกับทางกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายก่อน ว่าต้องการให้ใช้วิธีใดในการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งจะมีการกำหนดวัน เวลาในการนัดหมายอย่างชัดเจน และล่วงหน้า อย่างไรก็ตามในการส่งแบบสำรวจนั้น ทางทีมที่ปรึกษาจะส่งแบบสำรวจให้มากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างครบถ้วนตามที่กำหนด เพราะอาจมีกลุ่มเป้าหมายบางรายที่ไม่ตอบแบบสำรวจกลับมา



- **กลยุทธ์ในการบริหารจัดการกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล**

- การบริหารทีมงานเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับในส่วนของการบริหารทีมงานเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น มีกระบวนการในการดำเนินงานดังนี้

1) ดำเนินการคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล โดยเน้นเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจทุกคน และผ่านการทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 โครงการ

2) ดำเนินการจัดอบรมทีมเก็บข้อมูล ภายหลังจากที่แบบสำรวจได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ในประเด็นเกี่ยวกับการทำความเข้าใจประเด็นที่จะศึกษาของโครงการวิจัยฯ เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล และการตีความของคำถามแต่ละประเด็น พร้อมทดสอบการเก็บข้อมูลก่อนจะออกภาคสนาม

3) ในเบื้องต้นทีมที่ปรึกษามีการกำหนดหัวหน้าทีมในแต่ละพื้นที่ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นอย่างดี เป็นผู้กำกับติดตามและบริหารทีมเก็บรวบรวมข้อมูลรายพื้นที่

4) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามทั้งในรูปแบบกระดาษ และรูปแบบดิจิทัล รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งโทรศัพท์มือถือ และเครื่องบันทึกเสียงเพื่ออำนวยความสะดวกในการสัมภาษณ์

5) ดำเนินการจัดทำตารางแผนการลงพื้นที่อย่างชัดเจนและในแต่ละวันจะใช้กระบวนการในการสะท้อนผลการลงพื้นที่ร่วมกันทุกวันในประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนสาเหตุที่ทำให้เก็บข้อมูลได้หรือไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อปรับแผนในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาได้ทันที่และเหมาะสม

6) หัวหน้าทีมวิจัยดำเนินการรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มายังส่วนกลาง (ผู้จัดการโครงการ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิจัย) ทุกวันและร่วมหาแนวทางแก้ไข

- ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

สำหรับในส่วนของการดำเนินงานในครั้งนี้ หัวหน้าทีมจะมีการตรวจสอบและประชุมกับพนักงานเก็บข้อมูลทุกสัปดาห์เพื่อเข้าใจในปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขได้ทันที่และเหมาะสม รวมทั้งมีการดำเนินการทำ Spot Checking สุ่มตรวจบางข้อมูลโดยหัวหน้าทีมวิจัยและทุกข้อมูลที่จะออกมาจากพื้นที่ที่จะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและปริมาณคำตอบโดยหัวหน้าทีมวิจัยก่อนส่งกลับมาที่ส่วนกลาง

- **กลยุทธ์ในการติดตาม และควบคุมคุณภาพงานวิจัย**

สำหรับในส่วนของการติดตามผลการดำเนินงานวิจัยและควบคุมคุณภาพงานวิจัยนั้นทางทีมที่ปรึกษาให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการจัดประชุมร่วมกันและมีการสร้างกลุ่ม Cloud เพื่อแบ่งปันข้อมูลและเป็นพื้นที่ตรวจสอบผลการดำเนินงานของทีมวิจัยได้อย่างรวดเร็ว ยิ่งไปกว่านั้นในส่วนของการจัดประชุมทางผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญจะมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งเพื่อนำเสนอผลการดำเนินงาน อุปสรรคต่างๆ ที่พบเพื่อบางส่วนจะเป็นการปรับแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเหมาะสมและได้ครบถ้วนตามจำนวนเป้าหมายต่อไป



● แนวทางในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ทีมที่ปรึกษาประเมินและวางแผนการดำเนินงานในการเก็บข้อมูลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อนักวิจัยและทีมงานภาคสนามได้รับความปลอดภัย รวมถึงยังได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพ ทีมงานจึงประเมินสถานการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและนำเสนอแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

ถ้าหากประเทศเพื่อนบ้านยังไม่อนุญาตให้คนต่างชาติเดินทางเข้าไปยังประเทศในช่วงเดือนมิถุนายน - เดือนกรกฎาคม 2565 ทีมที่ปรึกษาจะติดต่อไปยังทีมงานภาคสนามในประเทศเพื่อนบ้านให้เดินทางไปยังพื้นที่ที่ สพพ. กำหนดเพื่อเก็บข้อมูล และส่งข้อมูลกลับมาทางไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต โดยจะมีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับมาโดยละเอียดเพื่อมั่นใจในคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ

3.1.7 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูล

ทีมที่ปรึกษาได้ประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในกรณีที่เห็นเหมาะสมเช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยจะพิจารณาควบคู่กันระหว่างจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถอ่านค่าได้และผลลัพธ์จากการเก็บข้อมูล ซึ่งวิธีการที่อาจนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมีหลายวิธี

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research Analysis)

การวิเคราะห์แบบ Cross-sector หรือการวิเคราะห์แบบ Multiple Regression หรือการวิเคราะห์แบบ Correlation เพื่อดูแนวโน้มของความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในแต่ละโครงการ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์สามารถนำไปใช้ในการพิจารณายุทธศาสตร์ในการพัฒนาให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ การนำเสนอผลข้อมูลที่จะมีการนำเสนอภาพรวมของทั้งผู้เข้ารับบริการ และมีการแยกย่อยรายงานผลในกลุ่มผู้เข้ารับบริการทั้งในและต่างประเทศ สำหรับการประเมินระดับความพึงพอใจในมาตรฐานสากลที่มักจะนิยมใช้ในการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจที่ผ่านมาจะดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

ลักษณะที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยการแบ่งค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตามช่วงคะแนนโดยในการพิจารณาระดับความพึงพอใจได้จัดแบ่งสูตรการจัดอันดับออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

ค่าระดับ	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์การแปลผล	
1	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	1.00 - 1.80	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
2	ไม่พึงพอใจ	1.81 - 2.60	ไม่พึงพอใจ
3	เฉยๆ	2.61 - 3.40	เฉยๆ
4	พึงพอใจ	3.41 - 4.20	พึงพอใจ
5	พึงพอใจอย่างยิ่ง	4.21 - 5.00	พึงพอใจอย่างยิ่ง



โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับความเห็นด้วยของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

ค่าระดับ	ระดับความเห็นด้วย	เกณฑ์การแปลผล	
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 - 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ไม่เห็นด้วย	1.81 - 2.60	ไม่เห็นด้วย
3	เฉยๆ	2.61 - 3.40	เฉยๆ
4	เห็นด้วย	3.41 - 4.20	เห็นด้วย
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 - 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

ค่าระดับ	ระดับความสำคัญ	เกณฑ์การแปลผล	
1	ไม่สำคัญอย่างยิ่ง	1.00 - 1.80	ไม่สำคัญอย่างยิ่ง
2	ไม่สำคัญ	1.81 - 2.60	ไม่สำคัญ
3	เฉยๆ	2.61 - 3.40	เฉยๆ
4	สำคัญ	3.41 - 4.20	สำคัญ
5	สำคัญอย่างยิ่ง	4.21 - 5.00	สำคัญอย่างยิ่ง

โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับประโยชน์ของโครงการ เป็นดังนี้

ค่าระดับ	ระดับประโยชน์	เกณฑ์การแปลผล	
1	ไม่มีประโยชน์อย่างยิ่ง	1.00 - 1.80	ไม่มีประโยชน์อย่างยิ่ง
2	ไม่มีประโยชน์	1.81 - 2.60	ไม่มีประโยชน์
3	เฉยๆ	2.61 - 3.40	เฉยๆ
4	มีประโยชน์	3.41 - 4.20	มีประโยชน์
5	มีประโยชน์อย่างยิ่ง	4.21 - 5.00	มีประโยชน์อย่างยิ่ง

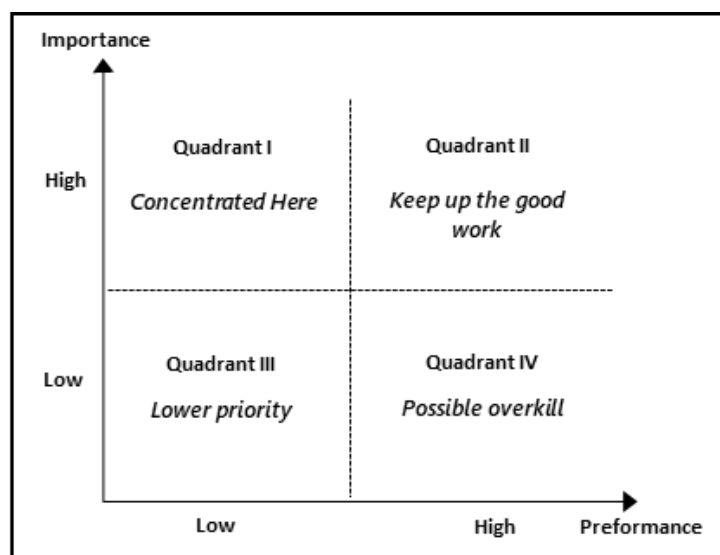
โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับผลกระทบการดำเนินชีวิต เป็นดังนี้

ค่าระดับ	ระดับผลกระทบ	เกณฑ์การแปลผล	
1	แย่งอย่างมาก	1.00 - 1.80	แย่งอย่างมาก
2	แย่ง	1.81 - 2.60	แย่ง
3	เท่าเดิม	2.61 - 3.40	เท่าเดิม
4	ดีขึ้น	3.41 - 4.20	ดีขึ้น
5	ดีขึ้นมาก	4.21 - 5.00	ดีขึ้นมาก



ลักษณะที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยใช้ข้อมูล Top Box Score หรือ Top 2 Boxes Score เพื่อเปรียบเทียบจำนวนร้อยละของคนที่ให้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้านโดยนำมาเปรียบเทียบกันในแต่ละปี/แต่ละกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เห็นประสิทธิภาพของการให้บริการต่างๆ ว่ามีตัวใดบ้างที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แนวคิดการประเมินวิเคราะห์แบบ Quadrant Analysis แนวคิดการประเมินที่เป็นประโยชน์มีความน่าสนใจคือวิเคราะห์แบบปรนัย 4 ด้านซึ่งเป็นเทคนิคที่เปรียบเทียบคะแนนความสำคัญกับคะแนนความพึงพอใจโดยตรงซึ่งนำค่าที่หาได้จากค่าสหสัมพันธ์ Correlation หรืออีกนัยหนึ่งค่าความสำคัญที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมมาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยเพื่อวัดระดับความสำคัญของปัจจัย ซึ่งวิธีการคำนวณดังกล่าวเป็นการประยุกต์มาจากโมเดล Importance Performance Analysis ซึ่งคิดค้นโดย Martilla and James (1977) (อ้างอิงในเปรมบุญย์ วรสรรพการ 2558, 13)



แผนภาพแสดงการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่สมควรได้รับการปรับปรุงและไม่ต้องปรับปรุง

กรอบที่ 1 เป็นกรอบที่มีความสำคัญมากเนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมเป็นอย่างมากภายใต้ปัจจัยที่อยู่ภายในกรอบที่ 1 จะได้คะแนนความพึงพอใจค่อนข้างต่ำทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาในการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ในกรอบที่ 1 อย่างเร่งด่วน

กรอบที่ 2 เป็นกรอบที่บ่งชี้ได้ว่าปัจจัยใดบ้างเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ สามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับสูง และได้คะแนนความพึงพอใจในระดับสูงเช่นกัน

กรอบที่ 3 เป็นกรอบที่มีความสำคัญรองลงมาเนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญในระดับรองลงมาแต่ยังคงให้คะแนนความพึงพอใจในระดับที่ต่ำทำให้การปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ในกรอบที่ 3 จำเป็นที่จะต้องพิจารณาเป็นลำดับถัดมา



กรอบที่ 4 เป็นกรอบที่ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะให้ความสำคัญในระดับที่ต่ำเนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวและยังให้คะแนนความพึงพอใจในระดับที่ต่ำ

จุดเด่นของการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสร้างโมเดลของการให้บริการที่ดีตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนและผู้ให้บริการในกระบวนการทำงานผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติถดถอย Multiple Regression Analysis เพื่อค้นหาปัจจัยที่สำคัญที่สุดและรองๆ ลงไปที่มีผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นโดยรวมในการให้บริการผ่านการวิเคราะห์ค่าเบต้า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในโมเดลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุที่ผ่านมาทดสอบสมมติฐานและทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตอบโจทย์คำถามวิจัยจะทำให้ทราบค่าน้ำหนักในปัจจัยตัวชี้วัดต่างๆ ของผลการวิเคราะห์ทางสถิติแบบถดถอยพหุที่เป็นมาตรฐานสากลด้วย

2) การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลการวิจัยเน้นการนำเสนอในรูปแบบตาราง รูปภาพ พร้อมคำบรรยาย ตลอดจนบทสรุปผลการวิจัยที่ค้นพบ



บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งสิ้น 227 ตัวอย่าง แยกตามกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. จำนวน 67 คน จำแนกเป็นกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 14.5 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 11.9 และกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน คิดเป็นร้อยละ 3.1

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 คือ ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ได้แก่ โครงการพัฒนาระบบน้ำประปา จำนวน 160 คน จำแนกเป็น 2 พื้นที่ ดังนี้ โครงการพัฒนาระบบน้ำประปา เมืองไชยบุรี แขวงสะหวันนะเขต คิดเป็นร้อยละ 35.2 โครงการพัฒนาระบบน้ำประปา เมืองโขง แขวงจำปาสัก คิดเป็นร้อยละ 35.2 รายละเอียดดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4 - 1 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้รับบริการจาก สพพ.		
1.1 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	33	14.5
1.2 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	27	11.9
1.3 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	7	3.1
รวม	67	29.5
2. ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น		
2.1 โครงการพัฒนาระบบน้ำประปา – เมืองไชยบุรี แขวงสะหวันนะ เขต	80	35.2
2.2 โครงการพัฒนาระบบน้ำประปา – เมืองโขง แขวงจำปาสัก	80	35.2
รวม	160	70.5
รวมทั้งหมด	227	100



ผลการสำรวจในครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 4 - 2 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2565

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. ประจำปี งบประมาณ 2565	จำนวน ร้อยละ	227 100			2 0.9	46 20.3	179 78.9	4.7797	0.4361	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตารางคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2565 อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7797

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้แก่

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

รวมจำนวนทั้งสิ้น 67 คน โดยประเด็นที่ทำการประเมินผลความพึงพอใจมี 4 ด้าน คือ

(1) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็นคือ

- (1.1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- (1.2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- (1.3) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ
- (1.4) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

- (1.5) แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- (1.6) ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
- (1.7) ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขา

เศรษฐกิจต่างๆ

- (1.8) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล



- (2) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สฟพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็นคือ
- (2.1) การแต่งกายของผู้ให้บริการ
 - (2.2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
 - (2.3) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ 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) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็น คือ
- (3.1) สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัยและเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน
 - (3.2) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ ระบุจุดบริการ
 - (3.3) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
 - (3.4) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ
 - (3.5) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น
 - (3.6) สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสมและมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ
 - (3.7) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
 - (3.8) ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริเวณหน้าสำนักงาน
- (4) ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ขององค์กรประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 9 ประเด็น คือ
- (4.1) ความรับผิดชอบต่อสังคม
 - (4.2) การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯ
 - (4.3) ความคิดสร้างสรรค์/มีนวัตกรรมใหม่ๆ
 - (4.4) ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สฟพ. 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 น่าเชื่อถือและทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์



(4.9) ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ สพพ. และความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 - 3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในทุกๆ ด้านของ สพพ.

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.)	จำนวน ร้อยละ	67 100			1 1.5	15 22.4	51 76.1	4.7463	0.4717

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. มีความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อบริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7463

ตารางที่ 4 - 4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

การบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1. ความพึงพอใจโดยรวม	4.7463	0.4717
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.6687	0.5116
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.7224	0.4876
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.5050	0.5861
5. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	4.4075	0.6085

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7463 เมื่อจำแนกความพึงพอใจจำแนกรายด้านพบว่าทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง โดยด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.4075



ตารางที่ 4 - 5 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 - 5 (Top 2 Boxes)

เหตุผลความพึงพอใจระดับ 4 - 5 (พึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	จำนวน	ร้อยละ*
ด้านเจ้าหน้าที่		
เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นทำงานดี ประสานงานรวดเร็ว	32	49.2
เจ้าหน้าที่ติดตามงานดี ไม่ทิ้งปัญหา ประสานงานจนเสร็จสมบูรณ์/แก้ไขปัญหาจนเสร็จสมบูรณ์ ตามระยะเวลาที่กำหนด ราบรื่นไม่มีปัญหา	29	44.6
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเข้าใจง่าย สื่อสารกันเข้าใจ/ให้ข้อมูลละเอียด เข้าใจง่าย	15	23.1
เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง เต็มใจบริการ อธิบายดี	7	10.8
เจ้าหน้าที่ update ข้อมูลให้ทราบเป็นระยะ ไม่เงียบหาย	4	6.2
ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย	2	3.1
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	1	1.5
ด้านอื่นๆ		
การแจ้งข้อมูลใกล้เวลาเกินไป ทำงานไม่ทัน/ตอบคำถามช้า	4	6.2
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	65	100
ไม่แสดงความคิดเห็น	1	

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 - 5 (ค่อนข้างพึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง) 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นทำงานดี ประสานงานรวดเร็ว ร้อยละ 49.2 เจ้าหน้าที่ติดตามงานดี ไม่ทิ้งปัญหา ประสานงานจนเสร็จสมบูรณ์/แก้ไขปัญหาจนเสร็จสมบูรณ์ ตามระยะเวลาที่กำหนด ราบรื่นไม่มีปัญหา ร้อยละ 44.6 และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเข้าใจง่าย สื่อสารกันเข้าใจ/ให้ข้อมูลละเอียด เข้าใจง่าย ร้อยละ 23.1

ตารางที่ 4 - 6 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 2 - 3

เหตุผลความพึงพอใจระดับ 3 (เฉยๆ)	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ยาก	1	100
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	1	100

จากตาราง เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 3 (เฉยๆ) คือ ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ยาก



ตารางที่ 4 - 7 ค่าร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ*
เจ้าหน้าที่ควร Update ข้อมูลเร็วกว่านี้ ให้ข้อมูลล่าช้า กระชั้นเกินไป	8	61.5
การอนุมัติโครงการควรรวดเร็ว/การจ่ายเงินควรเร็วกว่านี้	4	30.8
ควรสำรองที่จอดรถให้กับผู้เข้าร่วมประชุม ที่จอดรถน้อยเกินไป	1	7.7
เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจกว่านี้	1	7.7
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	13	100
ไม่แสดงความคิดเห็น	3	

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง ประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5 (พึงพอใจอย่างยิ่ง) อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ควร Update ข้อมูลเร็วกว่านี้ ให้ข้อมูลล่าช้า กระชั้นเกินไป ร้อยละ 61.5 รองลงมาคือการอนุมัติโครงการ ควรรวดเร็ว/การจ่ายเงินควรเร็วกว่านี้ ร้อยละ 30.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 8 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สฟพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	67 100 -		1 1.5	19 28.4	47 70.1	4.6866	0.4988	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	67 100 -		2 3.0	11 16.4	54 80.6	4.7761	0.4868	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการ รับบริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	67 100 -		1 1.5	19 28.4	47 70.1	4.6866	0.4988	พึงพอใจอย่างยิ่ง
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สฟพ. มี มาตรฐาน ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	67 100 -		2 3.0	23 34.3	42 62.7	4.5970	0.5521	พึงพอใจอย่างยิ่ง
แบบฟอร์มและเอกสารในการขอรับบริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	37 100 30		2 5.4	14 37.8	21 56.8	4.5135	0.6065	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ข้อมูลและข่าวสารของ สฟพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	67 100 -		2 3.0	21 31.3	44 65.7	4.6269	0.5459	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	67 100 -			20 29.9	47 70.1	4.7015	0.4611	พึงพอใจอย่างยิ่ง
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	65 100 2			20 30.8	45 69.2	4.6923	0.4651	พึงพอใจอย่างยิ่ง



จากตาราง ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7761 รองลงมาคือประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7015 และประเด็นสุดท้ายคือกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6923 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 9 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	40 100 27		1 2.5	6 15.0	33 82.5	4.8000	0.4641	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	66 100 1		1 1.5	12 18.2	53 80.3	4.7879	0.4477	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	67 100 -			12 17.9	55 82.1	4.8209	0.3863	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	66 100 1			20 30.3	46 69.7	4.6970	0.4631	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	64 100 3			15 23.4	49 76.6	4.7656	0.4270	พึงพอใจอย่างยิ่ง
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	67 100 -		1 1.5	17 25.4	49 73.1	4.7164	0.4864	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	61 100 6		1 1.6	18 29.5	42 68.9	4.6721	0.5073	พึงพอใจอย่างยิ่ง
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	59 100 8		5 8.5	18 30.5	36 61.0	4.5254	0.6527	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่าความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้นมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8209 รองลงมาคือการแต่งกายของผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8000 ประเด็นสุดท้ายคือความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7879 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 10 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปรรูป
สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัยและเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	38 100 29		5 13.2	16 42.1	17 44.7	4.3158	0.7016	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	38 100 29		2 5.3	14 36.8	22 57.9	4.5263	0.6035	พึงพอใจอย่างยิ่ง
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	38 100 29		2 5.3	19 50.0	17 44.7	4.3947	0.5945	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	38 100 29		1 2.6	16 42.1	21 55.3	4.5263	0.5569	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	37 100 30		1 2.7	20 54.1	16 43.2	4.4054	0.5507	พึงพอใจอย่างยิ่ง
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมี ความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	38 100 29			14 36.8	24 63.2	4.6316	0.4889	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	38 100 29		1 2.6	7 18.4	30 78.9	4.7632	0.4896	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร บริเวณหน้าสำนักงาน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	38 100 29		2 5.3	16 42.1	20 52.6	4.4737	0.6035	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่าความสะอาดของสถานที่ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7632 รองลงมาคือสภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสมและมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6316 และประเด็นสุดท้ายคือป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5263 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 11 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความรับผิดชอบต่อสังคม	จำนวน	66				28	38	4.5758	0.4980	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				42.4	57.6			
	ไม่ประเมิน	1								
การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯ	จำนวน	60				24	36	4.6000	0.4940	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				40.0	60.0			
	ไม่ประเมิน	7								
ความคิดสร้างสรรค์/มีนวัตกรรมใหม่ๆ	จำนวน	62			3	30	29	4.4194	0.5881	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			4.8	48.4	46.8			
	ไม่ประเมิน	5								
ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ	จำนวน	60			7	32	21	4.2333	0.6475	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			11.7	53.3	35.0			
	ไม่ประเมิน	7								
ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	จำนวน	60			8	32	20	4.2000	0.6587	ค่อนข้างพึงพอใจ
	ร้อยละ	100			13.3	53.3	33.3			
	ไม่ประเมิน	7								
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย	จำนวน	62			5	36	21	4.2581	0.5988	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			8.1	58.1	33.9			
	ไม่ประเมิน	5								
ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	จำนวน	65			3	21	41	4.5846	0.5834	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			4.6	32.3	63.1			
	ไม่ประเมิน	2								
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ	จำนวน	61			6	35	20	4.2295	0.6163	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			9.8	57.4	32.8			
	ไม่ประเมิน	6								
ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	จำนวน	66			4	23	39	4.5303	0.6132	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			6.1	34.8	59.1			
	ไม่ประเมิน	1								

จากตาราง ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ขององค์กร ของ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่าการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6000 รองลงมาคือความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5846 และประเด็นสุดท้ายคือความรับผิดชอบต่อสังคมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5758 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 12 คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อ สฟพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ฉันรู้สึกคุ้นเคยกับ สฟพ. เป็นอย่างมาก	จำนวน ร้อยละ	67 100		2 3.0	36 53.7	29 43.3	4.4030	0.5521	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โครงการต่าง ๆ ของ สฟพ. เป็นโครงการที่ฉันชอบ	จำนวน ร้อยละ	67 100		1 1.5	27 40.3	39 58.2	4.5672	0.5287	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ฉันเชื่อมั่นในคุณภาพโครงการต่าง ๆ ที่ สฟพ. พัฒนาขึ้น	จำนวน ร้อยละ	67 100			32 47.8	35 52.2	4.5224	0.5033	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โครงการต่าง ๆ ของ สฟพ. ตรงกับความต้องการของฉัน	จำนวน ร้อยละ	67 100		3 4.5	34 50.7	30 44.8	4.4030	0.5789	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ฉันรู้สึกว่า สฟพ. แตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐฯ	จำนวน ร้อยละ	67 100		1 1.5	24 35.8	42 62.7	4.6119	0.5209	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โครงการต่าง ๆ ของ สฟพ. เป็นที่นิยมของประเทศเพื่อนบ้าน	จำนวน ร้อยละ	67 100	1 1.5	2 3.0	14 20.9	50 74.6	4.6716	0.6829	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ฉันรู้สึกว่า สฟพ. เป็นหน่วยงานที่ไม่หยุดนิ่ง ปรับตัวตลอดเวลา	จำนวน ร้อยละ	67 100			25 37.3	42 62.7	4.6269	0.4873	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตาราง ความคิดเห็นต่อ สฟพ. พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกด้าน เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่าโครงการต่างๆ ของ สฟพ. เป็นที่นิยมของประเทศเพื่อนบ้านมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6716 รองลงมาคือฉันรู้สึกว่า สฟพ. เป็นหน่วยงานที่ไม่หยุดนิ่ง ปรับตัวตลอดเวลา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6269 และประเด็นสุดท้ายคือฉันรู้สึกว่า สฟพ. แตกต่างจากหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐฯ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6119 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 13 คำร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สฟพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ*
ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงาน สฟพ. ให้มากขึ้น ว่าเป็นหน่วยงานเกี่ยวกับอะไร บทบาทองค์กรทำอะไรบ้าง/ประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media	16	42.1
ควรจัดเตรียมสถานที่ประชุมให้สะดวก สบายกว่านี้ สถานที่แคบเกินไป ที่จอดรถน้อยไป/สำรองที่จอดรถให้กับผู้เข้าร่วมประชุม	12	31.6
เจ้าหน้าที่ควร Update ข้อมูลเร็วกว่านี้/การประสานงานกับประเทศเพื่อนบ้าน ควรรวดเร็วกว่านี้ กรณีติดขัดหรือมีปัญหาเจ้าหน้าที่ควร Update ให้ทราบที่ติดปัญหาตรงส่วนใด	6	15.8
การส่งหนังสือหรือส่งเอกสารควรมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น ควรส่งทาง Email ก่อน แล้วค่อยส่งฉบับจริงภายหลัง เพื่อความรวดเร็ว/ควรส่งเอกสารเป็นไฟล์ MS Word ไม่ควรเป็น Power-Point	3	7.9
ปรับปรุงเว็บไซต์ให้หน้าใช้งานมากขึ้น/ข้อมูลในเว็บไซต์อ่านไม่ค่อยเข้าใจ	3	7.9
การสรุปงานหรือ Content ต่างๆ อยากให้เร็วกว่านี้	2	5.3
ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ควรมีหลายช่องทาง	2	5.3
ควรมีการจัดเลี้ยงประจำปี เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน	1	2.6
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	38	100



* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงาน สพพ. ให้มากขึ้น ว่าเป็นหน่วยงานเกี่ยวกับอะไร บทบาทองค์กรทำอะไรบ้าง/ประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media ร้อยละ 42.1 รองลงมาคือควรจัดเตรียมสถานที่ประชุมให้สะดวก สบายกว่านี้ สถานที่แคบเกินไป ที่จอดรถน้อยไป/สำรองที่จอดรถให้กับผู้เข้าร่วมประชุม ร้อยละ 31.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 14 ค่าร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป

ช่องทางรับรู้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ*
เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	67	100.0
Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	67	100.0
เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	58	86.6
เพื่อน/คนรู้จัก	42	62.7
ไลน์ ขององค์กร	30	44.8
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	27	40.3
วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ	23	34.3
ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	20	29.9
เว็บไซต์ทั่วไป	18	26.9
ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	15	22.4
IG ขององค์กร	10	14.9
วิทยุ	7	10.4
ทวิตเตอร์ ขององค์กร	4	6.0
ผู้นำชุมชน	3	4.5
ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	3	4.5
Email	2	3.0
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	1	1.5
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	67	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆไป 5 อันดับแรกคือ เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ และ Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ) ร้อยละ 100 เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ ร้อยละ 92.9 เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊กขององค์กร ร้อยละ 86.6 เพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 62.7 และไลน์ขององค์กร ร้อยละ 44.8 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 15 ค่าร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ

ช่องทางรับรู้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ*
เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	67	100.0
Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	32	47.8
ไลน์ ขององค์กร	18	26.9
เพื่อน/คนรู้จัก	15	22.4
เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	13	19.4
เว็บไซต์ทั่วไป	7	10.4
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	6	9.0
ผู้นำชุมชน	5	7.5
ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	5	7.5
ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	4	6.0
ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	4	6.0
Email	3	4.5
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	3	4.5
วิทยุ	3	4.5
วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ	2	3.0
ทวีตเตอร์ ขององค์กร	1	1.5
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	67	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ 5 อันดับแรก คือ เว็บไซต์ขององค์กรที่ต้องการ ร้อยละ 100.0 Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ) ร้อยละ 47.8 ไลน์ ขององค์กร ร้อยละ 26.9 เพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 22.4 และเฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร ร้อยละ 19.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 16 ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	24	35.8
ชาย	43	64.2
รวม	67	100.0



จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มี ร้อยละ 64.2 เป็นเพศชาย และร้อยละ 35.8 เป็นเพศหญิง ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 17 ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 25 ปี	1	1.6
26 – 30 ปี	6	9.5
31 – 35 ปี	8	12.7
36 – 40 ปี	8	12.7
41 – 45 ปี	7	11.1
46 – 50 ปี	15	23.8
51 – 55 ปี	7	11.1
56 – 60 ปี	4	6.3
สูงกว่า 60 ปี	7	11.1
รวม	63	100
ไม่ตอบ	4	6.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 46 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.8

ตารางที่ 4 - 18 ค่าร้อยละด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ราชอาณาจักรไทย	60	89.6
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	3	4.5
ราชอาณาจักรกัมพูชา	2	3.0
สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา	2	3.0
รวม	67	100.0

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวเป็นคนสัญชาติไทยคิดเป็นร้อยละ 89.6 สัญชาติลาว คิดเป็นร้อยละ 4.5 สัญชาติกัมพูชา และสัญชาติเมียนมาคิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 19 ค่าร้อยละด้านระยะเวลาที่ประสานงานหรือใช้บริการ สพพ.

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	9	13.4
ใช้บริการมา 1-3 ปี	27	40.3
ใช้บริการมา 4-5 ปี	7	10.4
ใช้บริการมาเกิน 5 ปี	24	35.8
รวม	67	100.0

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสานงานหรือใช้บริการ สพพ. มาแล้ว 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือใช้บริการมาเกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ได้พัฒนาขึ้น

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ ที่ สพพ. ได้พัฒนาขึ้น จำนวน 160 ราย ในปีนี้ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในโครงการพัฒนาระบบน้ำประปา โดยแบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 2 พื้นที่ ได้แก่ เมืองไซบุลี แขวงสะหวันนะเขต 80 หน่วยตัวอย่าง และเมืองโขง แขวงจำปาสัก 80 หน่วยตัวอย่าง ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 4 - 20 ค่าร้อยละของการรับรู้ในการระบุประเทศหลักที่พัฒนาโครงการ

ประเทศที่พัฒนาโครงการ	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			เมืองไซบุลี แขวงสะหวันนะเขต		เมืองโขง แขวงจำปาสัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	104	65.0	56	70.0	48	60.0
ไทย	50	31.3	22	27.5	28	35.0
สปป.ลาว	4	2.5	2	2.5	2	2.5
ญี่ปุ่น	2	1.3	-	-	2	2.5
รวม	160	100.0	80	100.0	80	100.0

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าประเทศใดเป็นประเทศที่พัฒนาโครงการในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาระบุได้ว่าประเทศที่พัฒนาโครงการคือประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 31.3 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 21 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยด้านโครงการมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตน

ความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวัน		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่ สำคัญ อย่างยิ่ง	ไม่ สำคัญ	เฉยๆ	สำคัญ	สำคัญ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวัน	จำนวน	160			2	23	135	4.8313	0.4078	สำคัญอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			1.3	14.4	84.4			

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าโครงการที่ สฟพ. พัฒนาขึ้นนั้นมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตนเองอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4 - 21 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการพัฒนาระบบน้ำประปา

ประเด็น		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันเตรียมตัว ทันก่อนการก่อสร้าง	จำนวน	159			5	37	117	4.6750	0.6399	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			3.1	23.3	73.6			
	ไม่ประเมิน	1								
ไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ดินพักอาศัยก่อน การก่อสร้างถนน	จำนวน	160			2	34	124	4.7625	0.4554	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			1.3	21.3	77.5			
	ไม่ประเมิน	-								
การก่อสร้างระบบน้ำประปาไม่กระทบต่อการดำรง ชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน	160			1	34	125	4.7750	0.4336	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			0.6	21.3	78.1			
	ไม่ประเมิน	-								
ขณะที่ก่อสร้างระบบน้ำประปา ฝุ่นละออง หรือเสียง เครื่องจักร ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน	160			3	31	126	4.7688	0.4654	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			1.9	19.4	78.8			
	ไม่ประเมิน	-								
การก่อสร้างระบบน้ำประปานี้ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม บริเวณที่ดินพักอาศัย	จำนวน	160			1	24	135	4.8375	0.3867	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			0.6	15.0	84.4			
	ไม่ประเมิน	-								
หลังจากระบบน้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ สุขอนามัยของ ฉันดีขึ้น	จำนวน	160			1	17	142	4.8813	0.3433	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			0.6	10.6	88.8			
	ไม่ประเมิน	-								
หลังจากระบบน้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ ฉันมีน้ำที่ สะอาดใช้ในชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน	160			1	17	142	4.8813	0.3433	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			0.6	10.6	88.8			
	ไม่ประเมิน	-								
ฉันไม่ต้องไปหาแหล่งน้ำสะอาดที่อื่น หลังจากระบบ น้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ	จำนวน	160			1	22	137	4.8500	0.3753	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			0.6	13.8	85.6			
	ไม่ประเมิน	-								
การทำมาหากินของฉันดีขึ้น หลังจากระบบน้ำประปา นี้พัฒนาเสร็จ	จำนวน	160				20	140	4.8750	0.3318	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				12.5	87.5			
	ไม่ประเมิน	-								
โดยภาพรวม ชีวิตของฉันดีขึ้นหลังจากระบบ น้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ	จำนวน	160				14	146	4.9125	0.2835	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				8.8	91.3			
	ไม่ประเมิน	-								

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในเรื่องชีวิตของตนเองดีขึ้นเมื่อโครงการแล้วเสร็จมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9125 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่หลังจาก ระบบน้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ สุขอนามัยของฉันดีขึ้น และหลังจากระบบน้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ ฉันมีน้ำที่สะอาดใช้



ในชีวิตประจำวันของฉันทะแนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8813 การทำมาหากินของฉันทะขึ้น หลังจากระบบน้ำประปาพัฒนาเสร็จฉันทะเฉลี่ยเท่ากับ 4.8750 และฉันทะไม่ต้องไปหาแหล่งน้ำสะอาดที่อื่น หลังจากระบบน้ำประปาพัฒนาเสร็จฉันทะเฉลี่ยเท่ากับ 4.8500 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของ สฟพ.

ตารางที่ 4 - 22 ค่าร้อยละของการรู้จัก/เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สฟพ.

การรับรู้ถึง สฟพ.	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			เมืองไชยบุรี แขวงสะหวันนะเขต		เมืองโขง แขวงจำปาสัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก/เคยได้ยิน	53	33.1	20	25.0	33	41.3
ไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยิน	107	66.9	60	75.0	47	58.8
รวม	160	100.0	80	100.0	80	100.0

จากตาราง พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้จักหรือไม่เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สฟพ. คิดเป็นร้อยละ 66.9 เมื่อจำแนกเป็นรายพื้นที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างเมืองไชยบุรี แขวงสะหวันนะเขตไม่รู้จัก ร้อยละ 90.8 และกลุ่มตัวอย่างเมืองโขง แขวงจำปาสักไม่รู้จัก ร้อยละ 58.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 23 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ด้านการบริการ	ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความพึงพอใจโดยรวม	4.7938	0.4211
2. ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ.	4.7828	0.4127
3. ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	4.6604	0.5835

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สฟพ. พัฒนาขึ้นมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของ สฟพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่งมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.7938 เมื่อสอบถามความพึงพอใจจำแนกราย พบว่า ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7828 และด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6604 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 24 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	จำนวน	160			1	31	128	4.7938	0.4211	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			0.6	19.4	80.0			

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมกับโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7938 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4 - 25 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 – 5 (Top 2 Boxes)

เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 4 – 5 (พึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			เมืองไชยบุรี		เมืองไชยบุรี	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีน้ำสะอาดใช้/น้ำสะอาดกว่าเมื่อก่อนมาก/น้ำสะอาดไม่มีเชื้อโรค ห่างไกลจากโรคระบาด	79	49.7	32	40.5	47	58.8
สะดวกสบายมากขึ้น ไม่ต้องไปตักน้ำที่อื่น ไม่ต้องไปตักน้ำไกลๆ /ไม่ต้องหาซื้อน้ำมาใช้เหมือนสมัยก่อน	67	42.1	41	51.9	26	32.5
มีน้ำใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น ใช้ประกอบอาหาร ใช้ซักผ้า ใช้ทำสวนได้ เป็นต้น	13	8.2	2	2.5	11	13.8
มีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ไม่ต้องกลัวว่าจะไม่มีน้ำใช้	12	7.5	9	11.4	3	3.8
การเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันดีขึ้นมากตั้งแต่มีน้ำประปาใช้	12	7.5	2	2.5	10	12.5
ไฟฟ้าดับก็ยังมีย้ำน้ำใช้ ไม่เหมือนเมื่อก่อน	4	2.5	4	5.1	-	-
น้ำสะอาดใช้ทำให้ชาวต่างชาติเชื่อมั่นว่าน้ำสะอาด เพราะชาวต่างชาติจะเข้ามาพักในที่ที่มีน้ำประปา	1	0.6	-	-	1	1.3
มีการประชาสัมพันธ์โครงการล่วงหน้า ชาวบ้านเตรียมตัวได้ทัน	1	0.6	-	-	1	1.3
เหตุผลด้านอื่นๆ						
น้ำไหลช้า ไหลเบาไป ไหลไม่แรง	18	11.3	13	16.5	5	6.3



เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 4 – 5 (พึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			เมืองไชยบุรี		เมืองไชยบุรี	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บางครั้งมีน้ำขุ่นบ้าง จึงต้องหาน้ำจากแหล่งอื่นมาใช้/น้ำขุ่นในฤดูฝน	14	8.8	13	16.5	1	1.3
ค่าน้ำประปาสูงไป ลดราคาลงนิดจะดีมาก	3	1.9	1	1.3	2	2.5
น้ำมีกลิ่น/น้ำมีกลิ่นคลอรีนมากเกินไป	2	1.3	1	1.3	1	1.3
ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้าง	1	0.6	-	-	1	1.3
รวม	159	100.0	79	100.0	80	100.0

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง เหตุที่ให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4-5 (พึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง) อันดับแรก คือ มีน้ำสะอาดใช้/น้ำสะอาดกว่าเมื่อก่อนมาก/น้ำสะอาดไม่มีเชื้อโรค ห่างไกลจากโรคระบาด ร้อยละ 49.7 รองลงมาคือ สะดวกสบายมากขึ้น ไม่ต้องไปตักน้ำที่อื่น ไม่ต้องไปตักน้ำไกลๆ/ไม่ต้องหาซื้อน้ำมาใช้เหมือนสมัยก่อน ร้อยละ 42.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 26 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 3

เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 3 (เฉยๆ)	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			เมืองไชยบุรี		เมืองไชยบุรี	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บางครั้งมีน้ำขุ่นบ้าง จึงต้องหาน้ำจากแหล่งอื่นมาใช้/น้ำขุ่นในฤดูฝน	1	100.0	1	100.0	-	-
รวม	1	100.0	1	100.0	-	-

จากตาราง เหตุที่ให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับ 3 (เฉยๆ) คือบางครั้งมีน้ำขุ่นบ้าง จึงต้องหาน้ำจากแหล่งอื่นมาใช้/น้ำขุ่นในฤดูฝน



ตารางที่ 4 - 27 ค่าร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			เมืองไขบุลี		เมืองไขบุลี	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ควรทำให้น้ำไหลแรงกว่านี้/วางท่อให้ใหญ่กว่านี้ น้ำจะได้ไหลแรงขึ้น	12	37.5	8	57.1	4	22.2
ลดค่าน้ำประปา/มีนโยบายใช้น้ำประปาฟรี	10	31.3	3	21.4	7	38.9
ปรับปรุงเรื่องความขุ่นของน้ำ	9	28.1	5	35.7	4	22.2
ปรับปรุงเรื่องกลิ่นของน้ำ เวลาใช้ไม่ควรมีกลิ่น	8	25.0	4	28.6	4	22.2
เพิ่มอ่างเก็บน้ำ เพิ่มการวางท่อ เพื่อขยายไปหมู่บ้านอื่นๆ	3	9.4	-	-	3	16.7
น้ำไม่ไหลควรมีการแจ้งล่วงหน้า จะได้เตรียมตัวทัน	1	3.1	-	-	1	5.6
รวม	32	100.0	14	100.0	18	100.0

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง ประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5 (พึงพอใจอย่างยิ่ง) อันดับแรกคือควรทำให้น้ำไหลแรงกว่านี้/วางท่อให้ใหญ่กว่านี้ น้ำจะได้ไหลแรงขึ้นคิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือลดค่าน้ำประปา/มีนโยบายใช้น้ำประปาฟรีคิดเป็นร้อยละ 33.1 และปรับปรุงเรื่องความขุ่นของน้ำคิดเป็นร้อยละ 28.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 28 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ.

การบริการด้านต่างๆ		หน่วย	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจต่อโครงการต่าง ๆ ที่มีอยู่ของ สฟพ.	จำนวน	160				24	136	4.8500	0.3582	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				15.0	85.0			
	ไม่ประเมิน	-								
ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สฟพ.	จำนวน	160				36	124	4.7750	0.4189	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				22.5	77.5			
	ไม่ประเมิน	-								
ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิตเมื่อโครงการแล้วเสร็จ	จำนวน	160				34	126	4.7875	0.4104	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				21.3	78.8			
	ไม่ประเมิน	-								
มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)	จำนวน	160				45	115	4.7188	0.4510	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				28.1	71.9			
	ไม่ประเมิน	-								



จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอย่างยิ่งในทุกด้าน เมื่อจำแนกรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8500 ความพึงพอใจที่มีต่อประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิตเมื่อโครงการแล้วเสร็จมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7875 และความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7750

ตารางที่ 4 - 29 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ

การบริการด้านต่างๆ		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ท่านได้ทราบ	จำนวน	160			2	37	121	4.7438	0.4658	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			1.3	23.1	75.6			
	ไม่ประเมิน	-								
สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่อง	จำนวน	160			1	33	126	4.7813	0.4296	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			0.6	20.6	78.8			
	ไม่ประเมิน	-								
ช่องทางที่ได้รับข่าวสารในการดำเนินโครงการ (ถามเฉพาะผู้ที่ได้รับข่าวสารจากช่องทางดังกล่าว)										
ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ	จำนวน	156			18	36	102	4.5385	0.6945	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			11.5	23.1	65.4			
	ไม่ประเมิน	4								
ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา	จำนวน	159			13	42	104	4.5723	0.6410	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			8.2	26.4	65.4			
	ไม่ประเมิน	1								
สื่อต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต	จำนวน	160			12	30	118	4.6625	0.6131	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			7.5	18.8	73.8			
	ไม่ประเมิน	-								

จากตาราง พบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอย่างยิ่ง เมื่อจำแนกรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7813 รองลงมาคือหน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ท่านได้ทราบมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7438 และช่องทางประกาศผ่านสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6625



ตารางที่ 4 - 30 ค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานในประเทศไทย หลังจาก
สถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19

เรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือ	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			เมืองชลบุรี		เมืองชลบุรี	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วัคซีนป้องกันการโควิด-19	132	82.5	62	77.5	70	87.5
อาหารและน้ำดื่ม	126	78.8	55	68.8	71	88.8
ส่งเสริมการจ้างงาน หรือทำให้มีงานทำ ฝึกวิชาชีพ	90	56.3	49	61.3	41	51.3
ส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา อย่างทั่วถึง	82	51.3	60	75.0	22	27.5
จัดหาการรักษาโรค ยาสามัญประจำบ้าน	79	49.4	34	42.5	45	56.3
จัดหาเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม	66	41.3	36	45.0	30	37.5
พัฒนาถนน/เส้นทาง ให้เดินทางได้สะดวก	43	26.9	33	41.3	10	12.5
พัฒนาด้านเทคโนโลยี เช่น สัญญาณโทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ทั่วถึง	18	11.3	11	13.8	7	8.8
รวม	160	100.0	80	100.0	80	100.0

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการความช่วยเหลือในเรื่องวัคซีนป้องกันการโควิด-19 คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมาคือเรื่องอาหารและน้ำดื่มคิดเป็นร้อยละ 78.8 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 31 ค่าร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป

ช่องทางรับรู้ข้อมูล	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			เมืองไชบุลี		เมืองไชบุลี	
			แขวงสะหวันนะเขต		แขวงสะหวันนะเขต	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	126	78.8	67	83.8	59	73.8
ผู้นำชุมชน	100	62.5	60	75.0	40	50.0
เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	84	52.5	42	52.5	42	52.5
ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	58	36.3	20	25.0	38	47.5
เพื่อน/คนรู้จัก	38	23.8	18	22.5	20	25.0
ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	33	20.6	19	23.8	14	17.5
Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	9	5.6	2	2.5	7	8.8
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	3	1.9	1	1.3	2	2.5
วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ	3	1.9	1	1.3	2	2.5
ทวิตเตอร์ ขององค์กร	3	1.9	-	-	3	3.8
IG ขององค์กร	2	1.3	1	1.3	1	1.3
เว็บไซต์ทั่วไป	2	1.3	-	-	2	2.5
เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	2	1.3	-	-	2	2.5
รวม	160	100.0	80	100.0	80	100.0

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป 5 อันดับแรก คือ วิทยุ ร้อยละ 78.8 ผู้นำชุมชน ร้อยละ 62.5 เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊กขององค์กร ร้อยละ 52.5 ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี ร้อยละ 36.3 และเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 23.8 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 32 ค่าร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือ หน่วยงานภาครัฐฯ

ช่องทางรับรู้ข้อมูล	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			เมืองไชบุลี		เมืองไชบุลี	
			แขวงสะหวันนะเขต		แขวงสะหวันนะเขต	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	139	86.9	74	92.5	65	81.3
ผู้นำชุมชน	123	76.9	68	85.0	55	68.8
เฟสบุ๊ค/เพจเฟสบุ๊ค ขององค์กร	82	51.3	42	52.5	40	50.0
ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	33	20.6	7	8.8	26	32.5
เพื่อน/คนรู้จัก	21	13.1	7	8.8	14	17.5
ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	20	12.5	12	15.0	8	10.0
Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	8	5.0	2	2.5	6	7.5
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	4	2.5	1	1.3	3	3.8
เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	3	1.9	1	1.3	2	2.5
ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	1	0.6	-	-	1	1.3
รวม	160	100.0	80	100.0	80	100.0

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ 5 อันดับแรก คือ วิทยุ ร้อยละ 86.9 ผู้นำชุมชน ร้อยละ 76.9 เฟสบุ๊ค/เพจเฟสบุ๊คขององค์กร ร้อยละ 51.3 ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี ร้อยละ 20.6 และเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 13.1 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 33 ค่าร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สฟพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			เมืองไชบุลี		เมืองไชบุลี	
			แขวงสะหวันนะเขต		แขวงสะหวันนะเขต	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จัดทำโครงการอื่นๆ ขึ้นอีก เช่น ก่อสร้างหรือปรับปรุงถนน ขยายถนน ปรับปรุงโรงเรียนให้กับเด็กๆ ไฟฟ้าให้เข้าถึงทุกหมู่บ้าน	43	47.3	24	57.1	19	38.8
จัดโครงการช่วยเหลือด้านการศึกษาให้กับเด็กๆ/ทุนการศึกษาให้กับเด็กๆ	25	27.5	9	21.4	16	32.7
จัดโครงการส่งเสริมการเกษตร การเลี้ยงสัตว์ ในทุกๆ หมู่บ้าน	13	14.3	2	4.8	11	22.4
จัดโครงการส่งเสริมเรื่องการประกอบอาชีพ แหล่งทำมาหากินของชาวบ้าน	10	11.0	6	14.3	4	8.2
ขยายอ่างเก็บน้ำ เพิ่มการวางท่อ เพื่อไปหมู่บ้านอื่นๆ ได้อีก	9	9.9	4	9.5	5	10.2
จัดทำโครงการช่วยเหลือด้านโซล่าเซลล์ เพื่อหมู่บ้านจะได้มีไฟฟ้าใช้	1	1.1	1	2.4	-	-
รวม	91	100.0	42	100.0	49	100.0

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกคือจัดทำโครงการอื่นๆ ขึ้นอีก เช่น ก่อสร้างหรือปรับปรุงถนน ขยายถนน ปรับปรุงโรงเรียนให้กับเด็กๆ ไฟฟ้าให้เข้าถึงทุกหมู่บ้านคิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือจัดโครงการช่วยเหลือด้านการศึกษาให้กับเด็กๆ/ทุนการศึกษาให้กับเด็กๆ คิดเป็นร้อยละ 27.4 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 34 ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			เมืองไชยบุรี		เมืองไชยบุรี	
			แขวงสะหวันนะเขต		แขวงสะหวันนะเขต	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	110	68.8	58	72.5	52	65.0
ชาย	50	31.3	22	27.5	28	35.0
รวม	160	100.0	80	100.0	80	100.0

จากตาราง พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มี ร้อยละ 68.8 เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 4 - 35 ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

เพศอายุ	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			เมืองไชยบุรี		เมืองไชยบุรี	
			แขวงสะหวันนะเขต		แขวงสะหวันนะเขต	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	5.6	5	6.3	4	5.0
20 – 25 ปี	9	5.6	3	3.8	6	7.5
26 – 30 ปี	12	7.5	6	7.5	6	7.5
31 – 35 ปี	20	12.5	8	10.0	12	15.0
36 – 40 ปี	23	14.4	11	13.8	12	15.0
41 – 45 ปี	20	12.5	9	11.3	11	13.8
46 – 50 ปี	16	10.0	10	12.5	6	7.5
51 – 55 ปี	10	6.3	4	5.0	6	7.5
56 – 60 ปี	13	8.1	7	8.8	6	7.5
สูงกว่า 60 ปี	28	17.5	17	21.3	11	13.8
รวม	160	100.0	80	100.0	80	100.0

จากตาราง พบว่า ภาพรวมช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.5 รองลงมา คือ 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.4 ตามลำดับ



ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การสำรวจครั้งนี้ มีสมมติฐานการวิจัย คือ

1. คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไม่แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
2. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
3. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
4. กลุ่มของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
7. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
8. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
9. ประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้

1. คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไม่แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

H0: คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไม่แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

H1: คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ตารางที่ 4 - 36 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ
ของ สพพ. จำแนกตามปีงบประมาณ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	2565	227	4.7797	0.4361	-2.465	0.014
	2564	260	4.8511	0.5821		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สปพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สปพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สปพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ตารางที่ 4 - 37 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	2565	67	4.7463	0.4717	0.293	0.771
	2564	85	4.7294	0.5207		
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	2565	67	4.6687	0.5116	2.942	0.003
	2564	84	4.6016	0.5756		
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	2565	67	4.7224	0.4876	-0.479	0.632
	2564	84	4.7330	0.4912		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	2565	38	4.5050	0.5861	9.146	0.000
	2564	59	4.1970	0.6233		
ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	2565	66	4.4075	0.6085	15.603	0.000
	2564	83	4.1970	0.6233		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig ของความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่า Sig ของด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) คะแนนความพึงพอใจของทั้งสามด้านประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สรุปได้ว่าคะแนนความพึงพอใจของด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สูงกว่าปี พ.ศ. 2564

3. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในแต่ละด้านแตกต่างกัน



ตารางที่ 4 - 38 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ค่าเฉลี่ย	จำนวน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.6687	67	0.5116	-4.433	0.000
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.7224	67	0.4876		
1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.6687	67	0.5116	2.815	0.005
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.5050	38	0.5861		
1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.6687	67	0.5116	4.050	0.000
4. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.	4.4075	66	0.6085		
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.7224	67	0.4876	7.071	0.000
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.5050	38	0.5861		
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.7224	67	0.4876	7.751	0.000
4. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.	4.4075	66	0.6085		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.5050	38	0.5861	1.673	0.095
4. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.	4.4075	66	0.6085		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเทียบกับด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ. ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ดังนี้



- คะแนนด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. สูงสุดกว่าทุกด้าน
- คะแนนด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. สูงกว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.

4. กลุ่มของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 39 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ.	67	4.7463	0.4717	-0.825	0.412
ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	160	4.7938	0.4211		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .412 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

กลุ่มผู้บริการทั่วไปจาก สพพ. มีคะแนนความพึงพอใจไม่ต่างจากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

5. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 40 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามเพศของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ชาย	24	4.7917	0.5090	0.586	0.560
หญิง	43	4.7209	0.4539		



จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .560 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

6. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 41 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามอายุของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
20 – 25 ปี	1	5.00	-	0.633	0.747
26 – 30 ปี	6	4.67	0.516		
31 – 35 ปี	8	4.88	0.354		
36 – 40 ปี	8	4.75	0.463		
41 – 45 ปี	7	4.57	0.787		
46 – 50 ปี	15	4.73	0.458		
51 – 55 ปี	7	5.00	0.000		
56 – 60 ปี	4	5.00	0.000		
สูงกว่า 60 ปี	7	4.71	0.488		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .747 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

7. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ตารางที่ 4 - 42 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	2565		4.7938	0.4211	-3.792	0.000
	2564		4.9200	0.2958		
ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	2565		4.7828	0.4127	2.625	0.059
	2564		4.7400	0.3611		
ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	2565		4.6604	0.5835	22.470	0.000
	2564		4.1954	0.2800		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig ของความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น และด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ต่ำกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คะแนนความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สูงกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

8. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. แต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. แต่ละด้านแตกต่างกัน



ตารางที่ 4 - 43 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	160	4.7828	0.4127	4.671	.000
ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	160	4.6604	0.5835		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. แต่ละด้านแตกต่างกัน

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านศักยภาพในการดำเนินงาน สูงกว่าด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน

9. ประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกัน มีคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H0: ประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกัน มีคะแนนความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 44 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ด้านการให้บริการของ สพพ.	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
เมืองไชบูลี แขวงสะหวันนะเขต	80	4.8125	0.4238	0.562	0.575
เมืองโขง แขวงจำปาสัก	80	4.7750	0.4202		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .575 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกันมีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน



บทที่ 5

สรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 227 ตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 67 คน จำแนกเป็น

1.1 หน่วยงานประสานงานในประเทศไทย 33 คน

1.2 ผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน ฯลฯ) 27 คน

1.3 หน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน 7 คน

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 คือ ประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ได้แก่โครงการพัฒนาระบบน้ำประปา จำนวน 160 คน จำแนกเป็น

2.1 พื้นที่ เมืองไชบุรี แขวงสะหวันนะเขต 80 คน

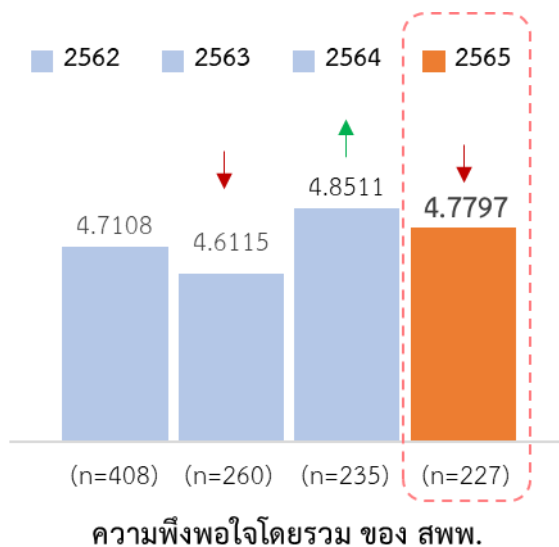
2.2 พื้นที่ เมืองโขง แขวงจำปาสัก 80 คน

การนำเสนอในบทที่ 5 นี้ เป็นการสรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย แบ่งการนำเสนอเป็น 5 ประเด็น คือ

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

1. ความพึงพอใจโดยรวมในทุกด้านของ สพพ. ($n = 227$)

จากผลวิจัยพบว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เท่ากับ 4.7797 เมื่อเทียบกับคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่เท่ากับ 4.8511 ซึ่งลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



↓ ↑ แตกต่างจากรอบที่ผ่านมามีนัยสำคัญทางสถิติ

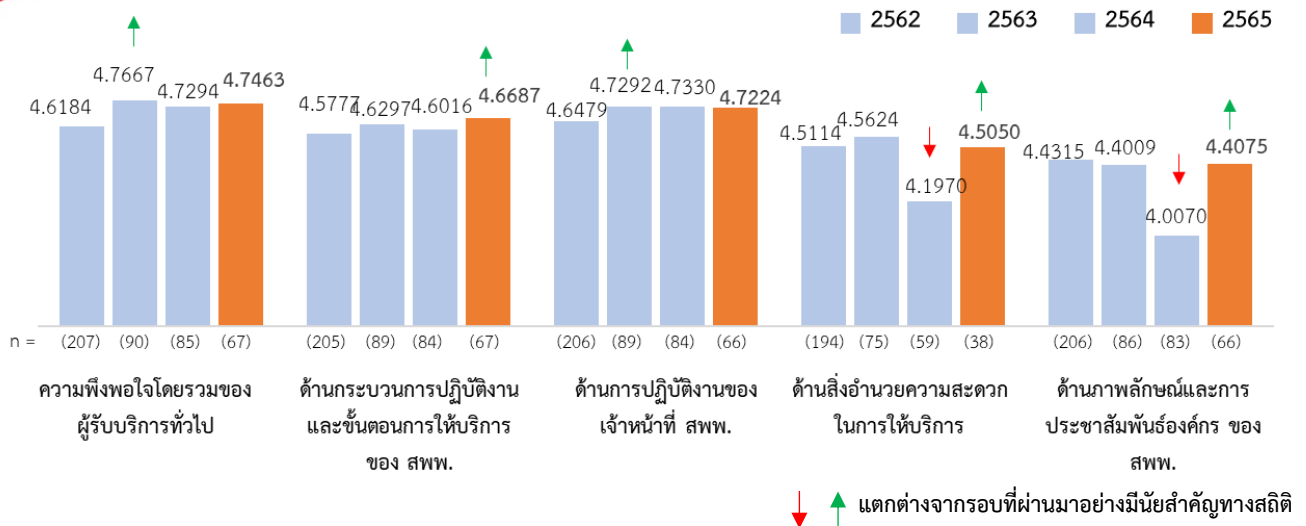
แผนภูมิที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. รายปี

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) (n = 67)

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 64.2 และเพศหญิง ร้อยละ 35.8 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 46-50 ปี ร้อยละ 23.8 เป็นคนสัญชาติไทย ร้อยละ 89.6 สัญชาติลาว ร้อยละ 4.5 สัญชาติเมียนมา และสัญชาติกัมพูชา ร้อยละ 3.0

ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7463 เมื่อพิจารณาด้านย่อย พบว่าด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7224 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6687 ในขณะที่ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.4075

เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนความพึงพอใจกับรอบที่ผ่านมามีพบว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยที่พิจารณาด้านย่อยพบว่าทุกด้านเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ที่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย



แผนภูมิที่ 2 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั่วไป

ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกได้แก่ 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงาน สพพ. ให้มากขึ้น ว่าเป็นหน่วยงานเกี่ยวกับอะไร บทบาทองค์กรทำอะไรบ้าง/ประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media 2) ควรจัดเตรียมสถานที่ประชุมให้สะดวก สบาย สถานที่แคบเกินไป ที่จอดรถน้อยไป/สำรองที่จอดรถให้กับผู้เข้าร่วมประชุม 3) เจ้าหน้าที่ควร Update ข้อมูลให้เร็ว/ การประสานงานกับประเทศเพื่อนบ้านควรรวดเร็วเกินไป ติดขัดหรือมีปัญหาเจ้าหน้าที่ควร Update ให้ทราบว่าติดปัญหาตรงส่วนใด

ในขณะที่ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางเว็บไซต์ขององค์กร ลำดับแรก รองลงมาคือ Google โดยพิมพ์ชื่อองค์กรเพื่อค้นหาเป็นไลน์ขององค์กร และเพื่อน/คนรู้จัก ตามลำดับ

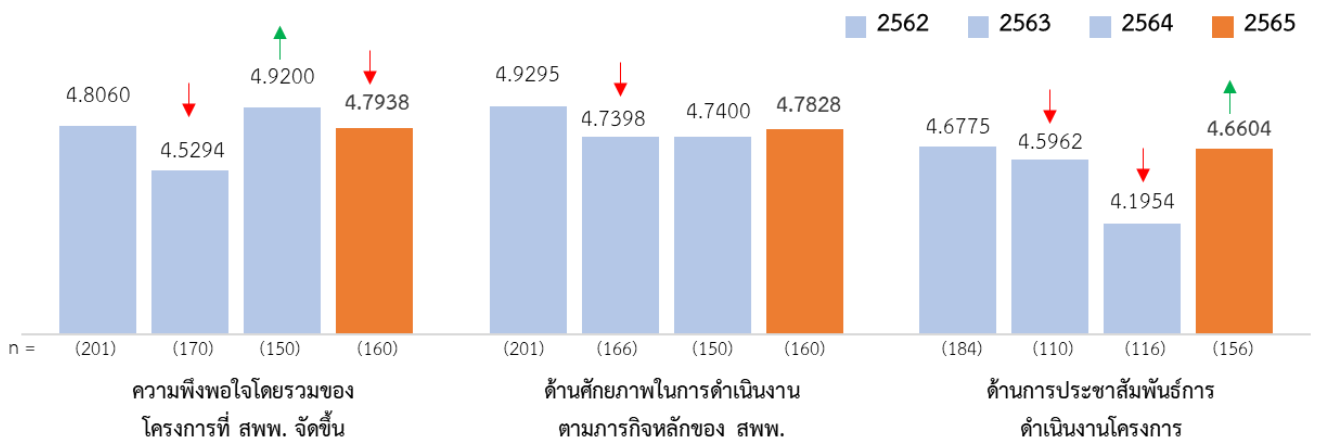
3. ความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น) (n = 160)

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 68.8 และเพศชายร้อยละ 31.3 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.5 และเป็นคนสัญชาติลาวทั้งหมด

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า โครงการที่ทาง สพพ. พัฒนาขึ้นมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันอย่างยิ่ง และเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการใช้ชีวิตดีขึ้นหลังจากโครงการพัฒนาระบบน้ำประปาแล้วเสร็จ โดยที่ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าประเทศไทยเป็นผู้พัฒนาโครงการที่พัฒนาขึ้น โดยมีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7938 เมื่อพิจารณาด้านย่อยพบว่าด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.7828 ในขณะที่ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.6604



เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนความพึงพอใจในรอบที่ผ่านมา พบว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น ลดลงจากรอบที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่พิจารณาด้วยย่อยพบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



↑ ↓ แสดงต่างจากรอบที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แผนภูมิที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

โดยกลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ 1) เสนอให้จัดทำโครงการอื่นๆ ขึ้นอีก เช่น ก่อสร้างหรือปรับปรุงถนน ขยายถนน ปรับปรุงโรงเรียนให้กับเด็กๆ ไฟฟ้าให้เข้าถึงทุกหมู่บ้าน เป็นต้น 2) ช่วยเหลือด้านการศึกษาให้กับเด็กๆ/จัดทุนการศึกษาให้กับเด็กๆ 3) ส่งเสริมด้านการเกษตร การเลี้ยงสัตว์ ในทุกๆ หมู่บ้าน ตามลำดับ

ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ 5 อันดับแรก คือ 1) วิทยุ 2) ผู้นำชุมชน 3) เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊กขององค์กร 4) ทวีป ทีวี/ดิจิตอลทีวี 5) เพื่อน/คนรู้จัก

จากสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานของไทยมากที่สุด 5 อันดับแรก 1) วัคซีนป้องกันโควิด-19 2) อาหารและน้ำดื่ม 3) ส่งเสริมการจ้างงาน หรือทำให้มีงานทำ ฝึกวิชาชีพ 4) ส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา 5) จัดหาการรักษาโรค ยาสามัญประจำบ้าน

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไม่แตกต่างจากรอบที่ผ่านมา เมื่อพิจารณารายด้านการให้บริการ พบว่าเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาการให้บริการจาก สพพ. ของผู้รับบริการทั่วไปในรอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไม่มีผลต่อทัศนคติการให้บริการ



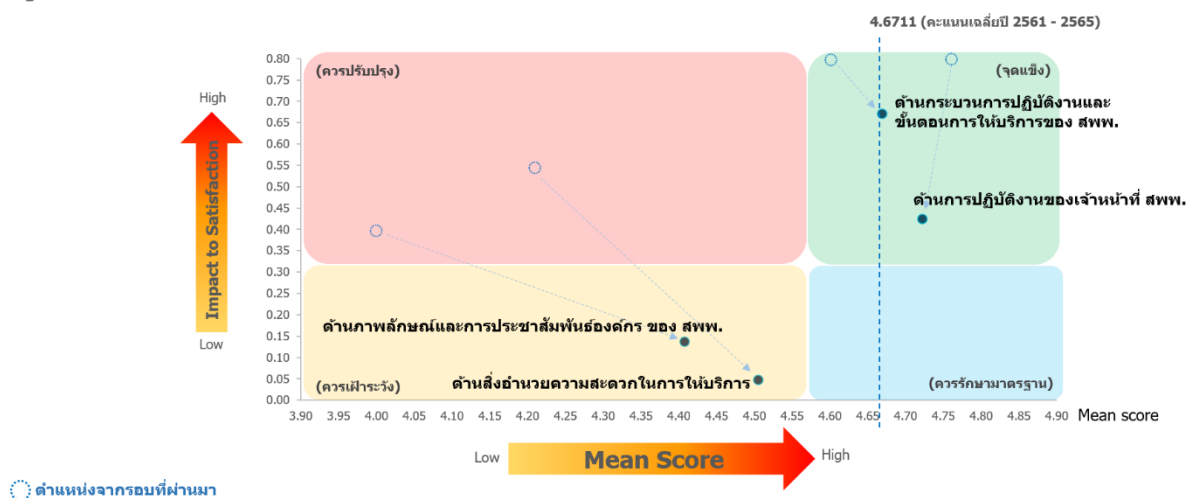
คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ลดลงจากปีที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่คะแนนความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

5.1 กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

ข้อเสนอแนะ (Strategic Matrix)

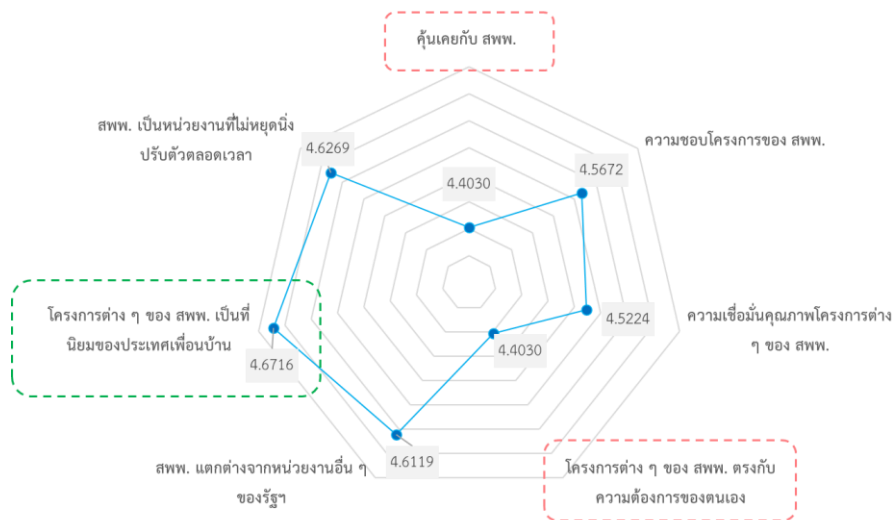
ผู้รับบริการทั่วไป (n = 67)



แผนภูมิที่ 4 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)

จากแผนภูมิพบว่าเนื่องจากในรอบนี้ไม่มีด้านใดอยู่ในพื้นที่สีแดง (ควรปรับปรุง) อย่างไรก็ตามด้านที่ควรเฝ้าระวัง (พื้นที่สีส้ม) หรือควรพิจารณาปรับปรุงเป็นลำดับแรกคือด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เนื่องจากสองด้านนี้มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ในขณะที่ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของ 4 ปีที่ผ่านมา จึงควรเฝ้าระวังการให้บริการด้านดังกล่าวเป็นพิเศษ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้รับบริการจาก สพพ. ได้เสนอแนะคือควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงาน สพพ. ให้มากขึ้น ว่าเป็นหน่วยงานเกี่ยวกับอะไร บทบาทขององค์กรทำอะไรบ้าง โดยที่ช่องทางการประชาสัมพันธ์ควรมุ่งเน้นไปที่เว็บไซต์ขององค์กร หรือสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ก หรือ ไลน์ เป็นต้น เนื่องจากช่องทางดังกล่าวผู้รับบริการใช้เป็นช่องทางที่รับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานราชการรวมถึงข้อมูลข่าวสารทั่วไปด้วย



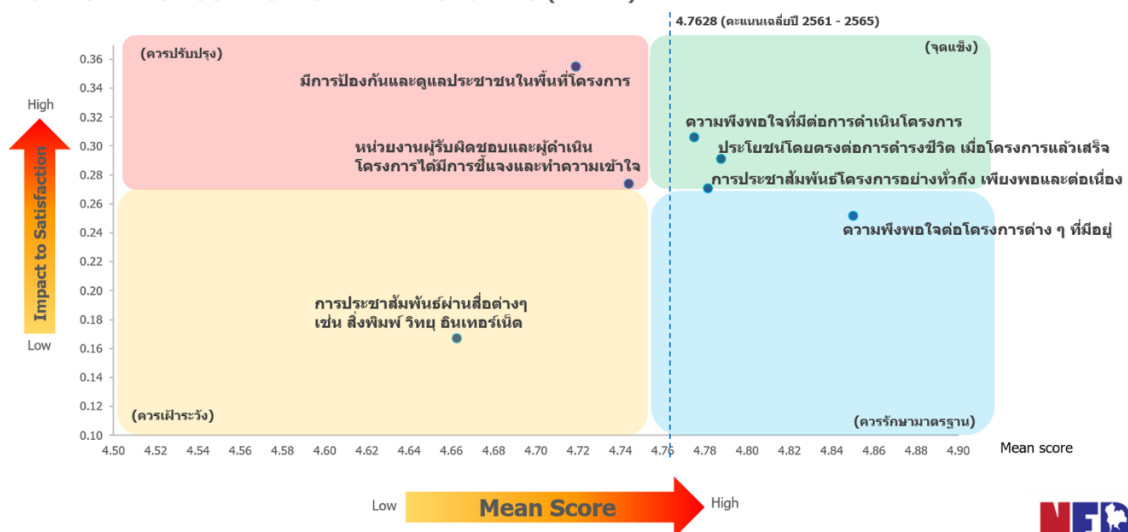
แผนภูมิที่ 5 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อหน่วยงาน สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)

จากแผนภูมิสังเกตได้ว่าผู้ให้บริการทั่วไปเห็นด้วยว่าโครงการที่ สพพ. จัดทำขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องการ หรือเป็นที่นิยมในประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (กรอบสีเขียว) ในขณะที่ความคุ้นเคยกับหน่วยงาน สพพ. และโครงการของ สพพ. ตรงกับความต้องการของตนเอง ซึ่งทั้งสองด้านนี้มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด (กรอบสีแดง) ทีมที่ปรึกษาชี้ให้เห็นว่าผู้ให้บริการทั่วไปรู้ถึงบทบาทหน้าที่หลักของทาง สพพ. แต่ยังคิดว่าตนเองไม่ใกล้ชิดกับ สพพ. มากนัก ดังนั้นกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือการประชาสัมพันธ์องค์กร ควรเน้นไปที่เรื่องการสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้บริการ เพื่อให้องค์กร สพพ. เป็นที่รู้จักมากขึ้น และมีความพึงพอใจในการใช้บริการต่อไปในอนาคต

5.2 กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ข้อเสนอแนะ (Strategic Matrix)

ผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (n = 150)



แผนภูมิที่ 6 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น)



จากแผนภูมิพบว่า ด้านการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการที่พัฒนาขึ้น และด้านหน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ ทั้งสองด้านนี้อยู่ในพื้นที่สีแดง (ควรปรับปรุง) นั้นหมายถึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูง และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ต่ำ ดังนั้นการจัดทำโครงการในอนาคตควรพิจารณาปรับปรุงทั้งสองด้านดังกล่าวเป็นลำดับแรกเพื่อให้ความพึงพอใจโดยรวมที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตามด้านที่ควรเฝ้าระวัง (พื้นที่สีส้ม) หรือควรพิจารณาปรับปรุงเป็นลำดับรองลงมาคือด้านการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต เนื่องจากสองด้านนี้มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ในขณะที่มีสามด้านที่อยู่ในพื้นที่สีเขียว (จุดแข็ง) คือด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการของ สพพ. ด้านประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ และด้านความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆที่มีอยู่ของ สพพ. และด้านการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่อง ควรดำเนินการลักษณะนี้ต่อไปเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนามีความพึงพอใจต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่จากประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น คือจัดทำโครงการอื่นๆ ขึ้นอีก เช่น ก่อสร้างหรือปรับปรุงถนน ขยายถนน ปรับปรุงโรงเรียนให้กับเด็กๆ ไฟฟ้าให้เข้าถึงทุกหมู่บ้าน เสนอให้ช่วยเหลือด้านการศึกษาให้กับเด็กๆ หรือทุนการศึกษาให้กับเด็ก

จากสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 ในพื้นที่เวียงจันทน์ พบว่าประชาชนในพื้นที่ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานรัฐบาลไทยคือให้ประชาชนเข้าถึงวัคซีนป้องกันโควิด-19 ความต้องการอาหารและน้ำดื่ม ส่งเสริมการจ้างงาน หรือให้มีงานทำ ส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าหากทาง สพพ. สามารถประสานงานช่วยเหลือในเรื่องดังกล่าว หรือจัดทำโครงการ CSR หลังจากสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 คลี่คลายลงอาจจะทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รู้จักและมีความพึงพอใจต่อ สพพ. มากขึ้น ในส่วนเรื่องของการประชาสัมพันธ์โครงการพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 87 ใช้วิทยุเป็นช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐฯ มากที่สุด รองลงมาคือผู้นำชุมชน ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ที่ดีควรผ่านสองช่องทางดังกล่าวเป็นลำดับแรกๆ

จากการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของ สพพ. ดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลไปยังผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น
2. ปรับปรุงสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ กรณีผู้ใช้บริการมาติดต่อที่สำนักงาน ควรจะมีที่เพียงพอที่เพื่อจะรองรับการติดต่อประสานงานของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะพื้นที่จอดรถ
3. สร้างความคุ้นเคยกับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น หลังจากสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 คลี่คลายลง ควรมีการจัดควมมีการจัดเลี้ยง หรือจัดประชุมประจำปี เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์องค์กร และสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้ใช้บริการ
4. นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสารองค์กร เพื่อเป็นการเข้าถึงประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้ประสานงานได้สะดวกขึ้น ควรใช้สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ปรับปรุงเว็บไซต์มีข้อมูลทันสมัยเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ใช้เพจเฟซบุ๊ก



หรือช่องในยูทูปเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล ประชาสัมพันธ์โครงการที่ สพพ. จัดทำขึ้น ใช้กลุ่มไลน์เพื่อความรวดเร็วในการส่งข้อมูล เป็นต้น

5. ในการจัดทำโครงการครั้งถัดไปของ สพพ. หรือการเดินทางเพื่อตรวจสอบพื้นที่ ความสำเร็จของโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ ควรให้ผู้นำชุมชนเป็นสื่อกลาง และใช้วิทยุเป็นสื่อการกระจายข้อมูลให้เข้าถึงประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการเข้าถึง

6. ให้ความสำคัญกับโครงการในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสาธารณสุขซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ สพพ. 2021-2026 ควรมุ่งเน้นไปที่สถานพยาบาล หรือสถานอนามัยเนื่องจากสังเกตได้ว่าสิ่งที่ประชาชนใน สปป.ลาว ต้องการความช่วยเหลือมากที่สุดหลังจากสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 คือการเข้าถึงวัคซีนป้องกันโควิด-19 รองลงมาคือ ยารักษาโรค ยาสามัญประจำบ้าน

7. อาจจัดเป็นโครงการ CSR พร้อมๆ กันไปด้วย เช่น มอบยาสามัญประจำบ้าน แจกเครื่องนุ่งห่ม หรือสิ่งที่เป็นในสถานการณ์ระบาดของโควิด-19

8. จัดทำการประชาสัมพันธ์จากการจัดกิจกรรมข้างต้น โดยใช้ช่องทางพื้นที่ในโครงการและแหล่งข่าวของ สพพ. ในต่างประเทศ หรือขอความร่วมมือให้ทีมที่ปรึกษา/ผู้รับเหมา/ผู้ควบคุมโครงการ ช่วยประชาสัมพันธ์โครงการอีกทาง เนื่องจากทีมงานดังกล่าวอยู่ในพื้นที่โครงการเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนานที่สุด



รายการอ้างอิง

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา (รายงานประเมินผล). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา รายงานวิจัย.

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ดรณศักดิ์ ตติยะลาละ และคณะ (2562). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการดำเนินงานกองทุน เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (รายงานฉบับสมบูรณ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.

พรรณราย จิตเจนการ (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

ปราณี มีหาญพงษ์ และกรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร (2561). การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยทางการพยาบาล (วารสารพยาบาลทหารบก). มหาวิทยาลัยคริสเตียน คณะพยาบาลศาสตร์.

เปรมบุญย์ วรสรรพการ (2558). การวัดผลการปฏิบัติงานกระบวนการห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการ ในประเทศไทยด้วยเครื่องมือ Importance Performance Analysis: IPA (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

พรเทพ อยู่ญาติวงศ์ (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา พุทธมณฑลสาย 5 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสยาม สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ

มารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิธรรม (2557). การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย. ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2563). โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมือง บ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (รายงานการประเมินผล). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง (รายงานประเมินผล). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



รายการอ้างอิง (ต่อ)

ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2562). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (รายงานประเมินผล). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 (รายงานประเมินผล). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ปราณี มีหาญพงษ์ และกรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร (2561). การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยทางการแพทย์ (วารสารพยาบาลทหารบก). มหาวิทยาลัยคริสเตียน คณะพยาบาลศาสตร์.

สุวรรณา เพียรมานะ (2561). ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สาขาบริหารธุรกิจ.

สิทธิ ชีรสรณ์ (2552). การตลาด จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรศศิพัชร์ ศิริวรรณพร (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์การค้าชุมชน กรณีศึกษา: โครงการเดอะแจส รามอินทรา เดอะแจส วังหิน และเดอะแจสเอโอเบิร์น ศรีนครินทร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์.



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)

(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไป หรือกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงานในการดำเนินโครงการทั้งในไทยและต่างประเทศ)

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	:			
ที่อยู่/หน่วยงาน ผู้ให้สัมภาษณ์	:			จังหวัด
หมายเลขโทรศัพท์	:	(บ้าน)	(ที่ทำงาน)	(มือถือ)
วันสัมภาษณ์	:		เริ่มเวลา	สิ้นสุดเวลา
ข้าพเจ้าขอยืนยันว่าแบบสอบถามชุดนี้ข้าพเจ้าได้สัมภาษณ์บุคคลตามที่ระบุ ชื่อไว้จริงอย่างครบถ้วนและได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของงานนี้ทุกประการ โดยสุจริต			ลายมือชื่อพนักงาน สัมภาษณ์ :	ผู้ควบคุมงาน :

แนะนำตัว : ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นที่ปรึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้ ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะใช้ เวลาไม่เกิน 10 นาที และขอขอบคุณอย่างมากถ้าคุณจะอนุญาตให้เราทำการสัมภาษณ์ค่ะ

แบบสอบถามส่วนคัดเลือก

S1.

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

S2. ได้รับบริการจาก สพพ. ด้านใด [หลายคำตอบ]

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

จบแบบสอบถามส่วนคัดเลือก



ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการ สฟพ.

“ขอให้คุณนึกถึงประสบการณ์ การใช้บริการ สฟพ. ครั้งล่าสุด”

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

() 5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	() 4 พึงพอใจ	() 3 เฉยๆ	() 2 ไม่พึงพอใจ	() 1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
------------------------	---------------	------------	------------------	---------------------------

Q1.2 (ถามทุกระดับคะแนน) เพราะอะไรคุณถึงให้ คะแนนดังกล่าว

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

ควรปรับปรุงด้านใด เพื่อให้มีความพึงพอใจระดับ 5

Q3. จากที่คุณได้ใช้บริการ สฟพ. จะขอคุณประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ โดยมีลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ (เจ้าหน้าที่อ่านระดับความพึงพอใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ฟัง 1 ครั้ง)

5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	0 ไม่แสดงความ ความเห็น
--------------------	-----------	--------	-----------	-----------------------	---------------------------

การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจ อย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 พึงพอใจ	1 ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความ ความเห็น
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.						



การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจ อย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 พึงพอใจ	1 ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความ คิดเห็น
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. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ 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
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 บอกจุดบริการ	() 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 กล้องรับ ความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
22. สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็น มิตรกับผู้รับบริการ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
24. ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร บริเวณหน้าสำนักงาน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ขององค์กร						
25. ความรับผิดชอบต่อสังคม	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
26. การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
27. ความคิดสร้างสรรค์/มีนวัตกรรมใหม่ๆ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
28. ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สฟพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อ ประเภทต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
29. ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจ อย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 พึงพอใจ	1 ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความเห็น
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

Q5. (ถามทุกคน) คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ระดับใด (คำตอบเดียวในแต่ละข้อ) (สลับข้อเริ่ม)

การบริการด้านต่างๆ	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 เฉยๆ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ฉันรู้สึกคุ้นเคยกับ สพพ. เป็นอย่างมาก	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
2. โครงการต่างๆ ของ สพพ. เป็นโครงการที่ฉันชอบ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
3. ฉันเชื่อมั่นในคุณภาพโครงการต่างๆ ที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
4. โครงการต่างๆ ของ สพพ. ตรงกับความต้องการของฉัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
5. ฉันรู้สึกว่า สพพ. แตกต่างจากหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐฯ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
6. โครงการต่างๆ ของ สพพ. เป็นที่นิยมของประเทศเพื่อนบ้าน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
7. ฉันรู้สึกว่า สพพ. เป็นหน่วยงานที่ไม่หยุดนิ่ง ปรับตัวตลอดเวลา	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1



Q6. ปกติแล้วคุณรับรู้ข้อมูลข่าวสาร/โฆษณาประชาสัมพันธ์ ทั่วๆ ไป จากช่องทางใดบ้าง (หลายคำตอบ)

Q7. ถ้าหากเป็นข้อมูลข่าวสาร/โฆษณาประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ จากช่องทางใดบ้าง (หลายคำตอบ)

Q6.	Q7.
() 1. Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	() 1. Google (พิมพ์ชื่อองค์กรที่ต้องการ)
() 2. เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	() 2. เว็บไซต์ขององค์กร
() 3. เว็บไซต์ทั่วไป เช่น พันทิป Sanook	() 3. เว็บไซต์ทั่วไป เช่น พันทิป Sanook
() 4. เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	() 4. เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร
() 5. ทวิตเตอร์ ขององค์กร	() 5. ทวิตเตอร์ ขององค์กร
() 6. วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ	() 6. วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ
() 7. ไลน์ ขององค์กร	() 7. ไลน์ ขององค์กร
() 8. IG ขององค์กร	() 8. IG ขององค์กร
() 9. วิทย์	() 9. วิทย์
() 10. ทวีวี/พีวี/ดิจิตอลทีวี	() 10. ทวีวี/พีวี/ดิจิตอลทีวี
() 11. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	() 11. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร
() 12. ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	() 12. ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม
() 13. ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	() 13. ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่
() 14. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	() 14. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน
() 15. ผู้นำชุมชน	() 15. ผู้นำชุมชน
() 16. เพื่อน/คนรู้จัก	() 16. เพื่อน/คนรู้จัก
99. อื่นๆ ระบุ	99. อื่นๆ ระบุ

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 (คำตอบเดียว)

☐ 1. ราชอาณาจักรไทย	☐ 2. สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว	☐ 3. ราชอาณาจักรกัมพูชา	☐ 4. สาธารณรัฐแห่งสหภาพ เมียนมา
☐ 5. สาธารณรัฐสังคมนิยม เวียดนาม	☐ 6. ราชอาณาจักรภูฏาน	☐ 7. สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต	☐ 8. สาธารณรัฐสังคมนิยม ประชาธิปไตยศรีลังกา
☐ 13. อื่นๆ ระบุ...			

P4. คุณติดต่อประสานงานหรือใช้บริการ สพพ. มาเป็นระยะเวลานานเท่าไร (คำตอบเดียว)

☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี	☐ 2. ใช้บริการมา 1-3 ปี	☐ 3. ใช้บริการมา 4-5 ปี	☐ 4. ใช้บริการมาเกิน 5 ปี
---	--	--	--

****ขอขอบคุณที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์และร่วมแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้ค่ะ/ครับ****



แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)

(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน)

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	:			
ที่อยู่ผู้ให้สัมภาษณ์	:			จังหวัด
หมายเลขโทรศัพท์	:	(บ้าน)	(ที่ทำงาน)	(มือถือ)
วันสัมภาษณ์	:		เริ่มเวลา	สิ้นสุดเวลา
ข้าพเจ้าขอยืนยันว่าแบบสอบถามชุดนี้ข้าพเจ้าได้สัมภาษณ์บุคคลตามที่ระบุชื่อไว้จริง อย่างครบถ้วนและได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของงานนี้ทุกประการโดยสุจริต			ลายมือชื่อพนักงานสัมภาษณ์ :	ผู้ควบคุมงาน :

แนะนำตัว : ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้ ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะใช้ เวลาไม่เกิน 10 นาที และขอขอบคุณอย่างมากถ้าคุณจะอนุญาตให้เราทำการสัมภาษณ์ ค่ะ

แบบสอบถามส่วนคัดเลือก

S1. คุณเป็นคนสัญชาติประเทศใด

- () 1. สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
() 2. ราชอาณาจักรไทย
() 3. อื่นๆ ระบุ _____

S2. คุณพักอาศัยอยู่บริเวณหมู่บ้านนี้เป็นประจำใช่หรือไม่

S3. คุณพักอาศัยอยู่บริเวณนี้มานานเกิน 5 ปี ใช่หรือไม่

S2. คุณอาศัยอยู่บริเวณหมู่บ้านนี้เป็นประจำใช่หรือไม่	S3. คุณอาศัยอยู่บริเวณนี้เกิน 5 ปี
() 1 ใช่	() 1 ใช่
() 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)	() 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)

จบแบบสอบถามส่วนคัดเลือก



ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการโครงการที่ สฟพ. พัฒนาขึ้น

Q1. คุณทราบหรือไม่ว่า “โครงการระบบน้ำประปา” ถูกพัฒนาขึ้นโดยประเทศใดเป็นหลัก [คำตอบเดียว]

- () 1 ไม่ทราบ () 2 ไทย () 3 จีน
() 4 ญี่ปุ่น () 5 สเปน/ลาว () 6 เมียนมา
() 7 ประเทศในทวีปยุโรป ระบุ _____ () 8 ประเทศอื่นๆ ระบุ _____

Q2. คุณคิดว่าระบบน้ำประปาที่คุณใช้อยู่ทุกวันนี้มีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคุณ ระดับใด

() 5 สำคัญอย่างยิ่ง	() 4 สำคัญ	() 3 เฉยๆ	() 2 ไม่สำคัญ	() 1 ไม่สำคัญอย่างยิ่ง
----------------------	-------------	------------	----------------	-------------------------

Q3. คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด

ข้อความ	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 เฉยๆ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความ คิดเห็น
1. การประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันเตรียมตัว ทันก่อนการก่อสร้าง	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
2. ไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ดินพักอาศัย ก่อนการก่อสร้างถนน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
3. การก่อสร้างระบบน้ำประปาไม่กระทบต่อการดำรง ชีวิตประจำวันของฉัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
4. ขณะที่ก่อสร้างระบบน้ำประปา ฝุ่นละออง หรือ เสียงเครื่องจักร ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ของฉัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
5. การก่อสร้างระบบน้ำประปานี้ไม่กระทบต่อ สิ่งแวดล้อม บริเวณที่ดินพักอาศัย	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
6. หลังจากระบบน้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ สุขอนามัย ของฉันดีขึ้น	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7. หลังจากระบบน้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ ฉันมีน้ำที่ สะอาดใช้ในชีวิตประจำวันของฉัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
8. ฉันไม่ต้องไปหาแหล่งน้ำสะอาดที่อื่น หลังจากระบบ น้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
9. การทำมาหากินของฉันดีขึ้น หลังจากระบบ น้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
10. โดยภาพรวม ชีวิตของฉันดีขึ้นหลังจากระบบ น้ำประปานี้พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับภาพรวมของ สพพ.

Q4. 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 บูรณาการความร่วมมือฯ

“เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์ อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่า โครงการระบบน้ำประปา ถูกพัฒนาขึ้นหรือถูกจัดขึ้นโดย สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย”

Q5. จากที่คุณได้มีประสบการณ์กับโครงการระบบน้ำประปา ที่ สพพ. พัฒนาขึ้น คุณมีความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. ระดับใด

() 5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	() 4 พึงพอใจ	() 3 เฉยๆ	() 2 ไม่พึงพอใจ	() 1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
Q5.2 เพราะอะไรคุณถึงให้ คะแนนดังกล่าว				

Q6. (ถามเฉพาะ คะแนน 1-4) ผู้ดำเนินโครงการหรือ สพพ. ควรปรับปรุงด้านใด เพื่อจะให้คุณมีความพึงพอใจระดับ 5 (พึงพอใจอย่างยิ่ง)

สพพ. ควรปรับปรุงด้านใด

Q7. จากที่คุณได้มีประสบการณ์ในโครงการ (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.) คุณมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ระดับใด โดยมีลำดับความพึงพอใจ ดังนี้

5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	0 ไม่แสดงความคิดเห็น
--------------------	-----------	--------	--------------	-----------------------	----------------------

การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	0 ไม่แสดงความคิดเห็น
ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.						
1. ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ ของ สพพ.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	0 ไม่แสดงความเห็น
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 เพียงพอ และต่อเนื่อง	() 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						

Q8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อโครงการที่มีอยู่ หรือโครงการในอนาคต หรือกิจกรรมต่างๆ ของสพพ. เพื่อให้ สพพ. มีประสิทธิภาพ



Q9. จากสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19 ถ้านึกถึงความช่วยเหลือจากหน่วยงานของประเทศไทย คุณต้องการสิ่งใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☐ 1. วัคซีนป้องกันการโควิด-19	
☐ 2. ส่งเสริมการจ้างงาน หรือทำให้มีงานทำ ฝึกวิชาชีพ	
☐ 3. จัดหาเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม	
☐ 4. จัดหาการรักษาโรค ยาสามัญประจำบ้าน	
☐ 5. อาหารและน้ำดื่ม	
☐ 6. พัฒนากิจการ/เส้นทาง ให้เดินทางได้สะดวก	
☐ 7. ส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา อย่างทั่วถึง	
☐ 8. พัฒนาด้านเทคโนโลยี เช่น สัญญาณโทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ทั่วถึง	
99. อื่นๆ ระบุ	

Q10. แล้วคุณรับรู้ข้อมูลข่าวสาร/โฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ไป จากช่องทางใดบ้าง (หลายคำตอบ)

Q11. ถ้าหากเป็นข้อมูลข่าวสาร/โฆษณาประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ จากช่องทางใดบ้าง (หลายคำตอบ)

Q10.	Q11.
☐ 1. Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	☐ 1. Google (พิมพ์ชื่อองค์กรที่ต้องการ)
☐ 2. เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	☐ 2. เว็บไซต์ขององค์กร
☐ 3. เว็บไซต์ทั่วไป เช่น พันทิป Sanook	☐ 3. เว็บไซต์ทั่วไป เช่น พันทิป Sanook
☐ 4. เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	☐ 4. เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร
☐ 5. ทวิตเตอร์ ขององค์กร	☐ 5. ทวิตเตอร์ ขององค์กร
☐ 6. วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ	☐ 6. วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ
☐ 7. ไลน์ ขององค์กร	☐ 7. ไลน์ ขององค์กร
☐ 8. IG ขององค์กร	☐ 8. IG ขององค์กร
☐ 9. วิทยู	☐ 9. วิทยู
☐ 10. ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	☐ 10. ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี
☐ 11. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	☐ 11. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร
☐ 12. ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	☐ 12. ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม
☐ 13. ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	☐ 13. ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่
☐ 14. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	☐ 14. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน
☐ 15. ผู้นำชุมชน	☐ 15. ผู้นำชุมชน
☐ 16. เพื่อน/คนรู้จัก	☐ 16. เพื่อน/คนรู้จัก
99. อื่นๆ ระบุ	99. อื่นๆ ระบุ



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

ตัวอย่างภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



เมืองไชบุรี แขวงสะหวันนะเขต





เมืองโขง แขวงจำปาสัก

