

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ บทนำ

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) หรือ สพพ. มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) เรียกสั้นๆ ว่า NEDA เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ทั้งด้านการเงินและวิชาการ รวมถึงมีการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายตลอดจนมาตรการต่างๆ ในการให้ความร่วมมือฯ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้านผ่านการประสานงานการใช้อำนาจหน้าที่หน่วยงานต่างๆ เพื่อบูรณาการความร่วมมือฯ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

อย่างไรก็ตามในส่วนของการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดนั้น เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารราชการแผ่นดิน ทางหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จึงมีคำสั่งที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ให้มีการประเมินส่วนราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้การประเมินยึดหลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประจำหรืองานตามหน้าที่ปกติ งานตามยุทธศาสตร์ นโยบาย หรือภารกิจที่มอบหมายเป็นพิเศษ งานตามพื้นที่ หรืองานที่ต้องบูรณาการการปฏิบัติงานหลายพื้นที่ หรือหลายหน่วยงาน โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้ประเมินส่วนราชการ ซึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การมหาชนนั้นมีตัวชี้วัดบังคับตัวหนึ่งขององค์ประกอบที่ ๔ ได้แก่ ตัวชี้วัดบังคับที่ ๔.๑ ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและการให้บริการ ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากผลการดำเนินงานบริการหลักขององค์การมหาชนตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งรวมถึงงานบริการหลักขององค์การมหาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจะต้องจัดหาลูกข่าย/ผู้ประเมินจากภายนอกมาเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในครั้งนี้ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะหน่วยงานที่มีประสบการณ์ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานและการสำรวจความพึงพอใจมาอย่างต่อเนื่อง ได้ดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในครั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้เป้าหมายการดำเนินงานของทาง สพพ. ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

#### ๑.๒ วัตถุประสงค์โครงการ

๑) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒) เพื่อจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

### ๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ

ทีมที่ปรึกษาได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของ สพพ. ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ๑.๓.๑ การศึกษา วิเคราะห์เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- ๑) เอกสารรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานของปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ที่ผ่านมา
- ๒) เอกสารรายละเอียดโครงการหลักๆ ของ สพพ. ที่ตอบสนองภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง โดยมีการกำหนดรายละเอียดโครงการอยู่ในแผนการปฏิบัติราชการประจำปี
- ๓) เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ และความพึงพอใจ ตลอดจนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยครอบคลุม

ประชากรในการวิจัย แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มหลัก คือ ๑) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการในประเทศไทย และ ๒) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการจากองค์กรที่เป็นกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ครอบคลุมประเทศ กัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา เวียดนาม ภูฏาน ทิมอร์-เลสเต และศรีลังกา โดยทั้ง ๒ กลุ่มครอบคลุมหน่วยในการวิเคราะห์ ๒ ระดับคือ ๑) ระดับหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน และ ๒) ระดับประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ขนาดตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการจาก สพพ. รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นกลุ่มประเทศไทยไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ตัวอย่าง และกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งในที่นี้เบื้องต้นกำหนดให้ครอบคลุม ๔ ประเทศ ได้แก่ ประเทศกัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา เวียดนาม

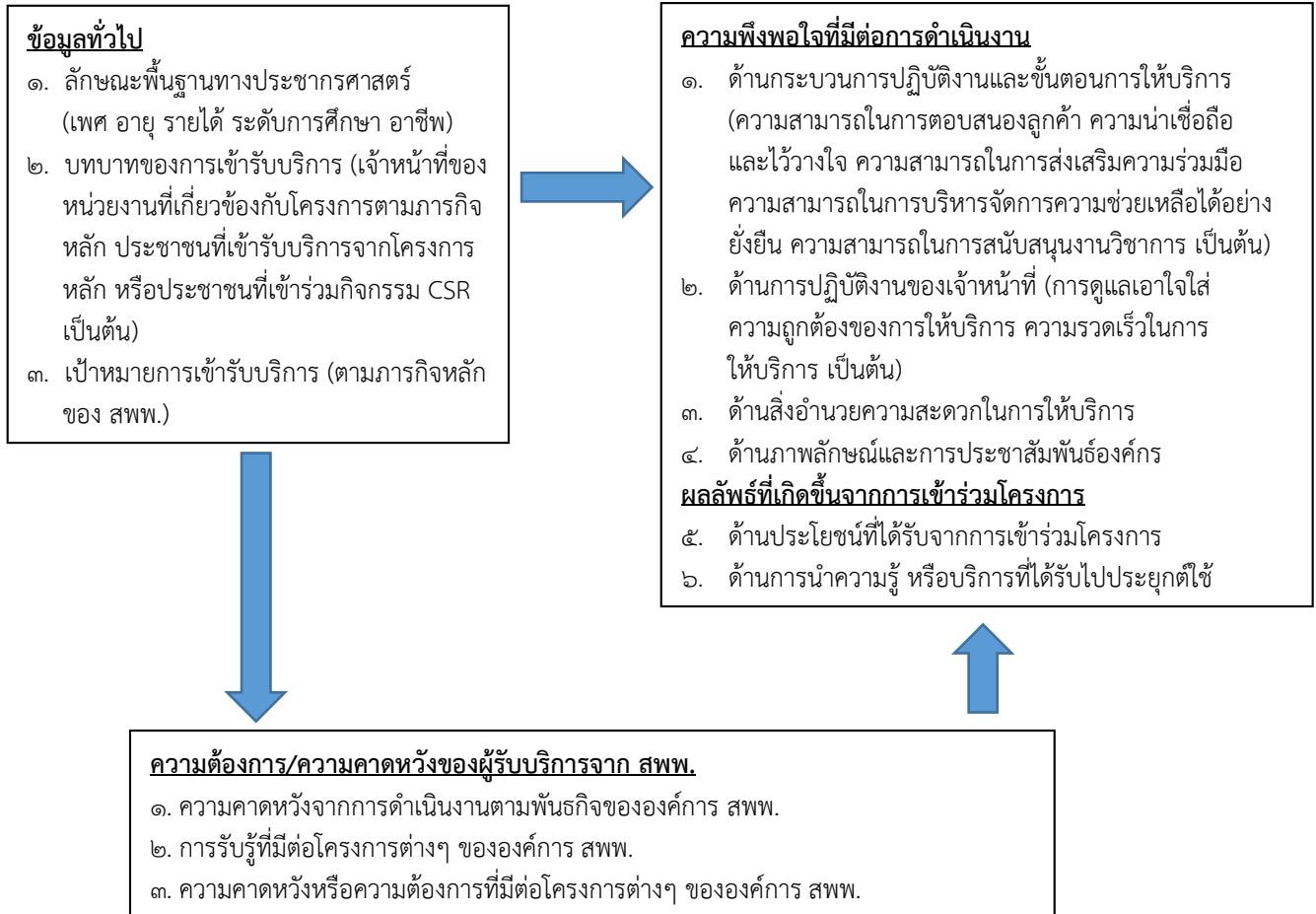
๑.๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยระบุประเด็นในการประเมินความพึงพอใจให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการของ สพพ. แต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน โดยประเด็นในการประเมินอาจครอบคลุมเนื้อหา เช่น ประเด็นด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจของโครงการที่แล้วเสร็จของ สพพ. และด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ของ สพพ. (ทั้งนี้ประเด็นจะมีรายละเอียดอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับรายละเอียดของโครงการที่ตอบสนองภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง ซึ่งมีการดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เป็นสำคัญ)

### ๑.๔ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้ดำเนินการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังนี้

**ตัวแปรอิสระ**

**ตัวแปรตาม**



ภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

**๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

- ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาองค์กร สพพ. ทั้งแนวทางการกำหนดนโยบายของทาง สพพ. กลยุทธ์ และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
- ได้รายงานผลการประเมินผลสัมฤทธิ์เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการต่อไป

### ๑.๖ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

โครงการฯ นี้ มีระยะเวลาการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น ๑๕๐ วัน หรือประมาณ ๕ เดือน มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละเดือนดังนี้

รายละเอียดงาน	เดือนที่				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑.ศึกษาและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการ รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม ผู้รับบริการหรือประเภทกลุ่มตัวอย่าง					
๒.ประสานงานกับผู้ประสานงานของทาง สพพ. เพื่อขอเอกสารฐานข้อมูลของผู้มารับบริการ และดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อวางกรอบการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมและเป็นระบบ					
๓.ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ (ฉบับร่าง)					
๔.ดำเนินการจัดทำรายละเอียดเอกสารรายงานเบื้องต้น (Inception Report) (ภายใน ๓๐ วันหลังจากลงนามในสัญญา)					
๕.นำแบบสำรวจความพึงพอใจ (ฉบับร่าง) ที่ผ่านการสอบทานโดย สพพ. ไปทดสอบ Pilot test กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง					
๖.ดำเนินการจัดเตรียมเอกสารแบบสำรวจที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล					
๗.อบรมทีมเก็บรวบรวมข้อมูล					
๘.ดำเนินการประสานงานกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลในวิธีการที่เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย					
๙.ลงรหัส และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล					
๑๐.สรุปผลรายงานการวิจัย					
๑๑.ดำเนินการจัดทำรายละเอียดร่างรายงานการวิจัยฉบับสุดท้าย (Draft Final Report) (ภายใน ๑๒๐ วันหลังจากลงนามในสัญญา)					
๑๒.ดำเนินการปรับแก้ไขและจัดทำรายละเอียดรายงานฉบับสุดท้าย (Final Report) และรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)					

## บทที่ ๒

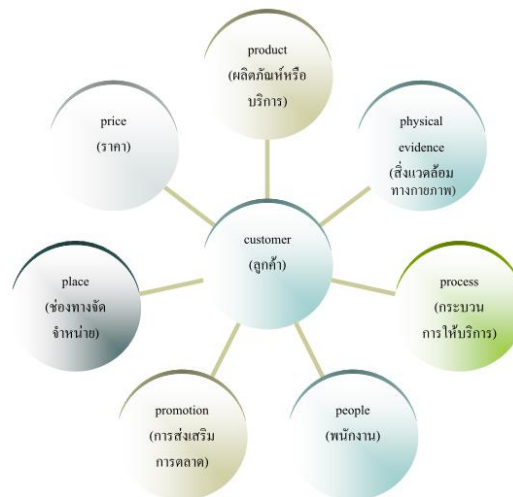
### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

๑. แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด
๒. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)

ส่วนประสมการตลาดเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย Kotler (๒๕๔๖ : ๕๘๓-๕๘๔) (อ้างถึงในชัยยุทธ โรจนพิทยากุล ๒๕๕๐, ๓๐) ได้นำเสนอแนวคิด ๗ P's ไว้ที่น่าสนใจว่า ๗ P's เป็นเครื่องมือทางการตลาดหรือส่วนประสมทางการตลาดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ซึ่งนับว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (place) การส่งเสริมการตลาด (promotion) พนักงาน (people) กระบวนการให้บริการ (process) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidence) ซึ่งแสดงภาพรวมไว้ ตามภาพ ๒.๑



#### ภาพที่ ๒.๑ ส่วนประสมการตลาด แนวคิด ๗ P's

ที่มา : ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล และคนอื่นๆ, ๒๕๔๖. (อ้างถึงในชัยยุทธ โรจนพิทยากุล ๒๕๕๐, ๓๑)  
จากภาพที่ ๒.๑ การกำหนดส่วนประสมทางการตลาด ต้องคำนึงถึงตัวลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (product) หมายถึง การให้บริการที่เสนอเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งครอบคลุมทุกสิ่งทุกอย่างของตัวสินค้า และสิ่งที่จัดเตรียมไว้บริการลูกค้าเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ต้องการเพียงแต่ตัวสินค้าและบริการเท่านั้นแต่ยังต้องการ ประโยชน์หรือคุณค่าอื่นที่จะได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการที่มีลักษณะเป็นการแสดงผลออกมาในรูปของ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความสบายกายสบายใจ ตลอดจนการให้คำปรึกษา การเอาใจใส่ดูแล ฯลฯ

- ประโยชน์หลัก (core benefit) หมายถึง ประโยชน์พื้นฐานของผลิตภัณฑ์ที่เตรียมไว้ให้กับผู้บริโภคได้รับโดยตรง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้
- รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ (tangible product) หรือผลิตภัณฑ์พื้นฐาน
- ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง (expected product) หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติและเงื่อนไขที่ผู้ซื้อคาดหวังว่าจะได้รับและใช้เป็นข้อตกลงจากการซื้อสินค้า การเสนอผลิตภัณฑ์ที่คาดหวังจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก
- ผลิตภัณฑ์ควบ (augmented product) หมายถึง ผลประโยชน์เพิ่มเติม หรือบริการที่ผู้ซื้อจะได้รับควบคู่กับการซื้อสินค้าซึ่งประกอบด้วยการให้บริการก่อนและหลังการขาย
- ศักยภาพเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (potential product) หมายถึง คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในอนาคต

๒. ราคา (price) ราคาคือสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการ ถ้ามีการตั้งราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น ถ้ามีการตั้งราคาต่ำ ก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจเกิดการขาดทุนได้ อย่างไรก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าธุรกิจจะสามารถตั้งราคาได้ตามใจชอบ เนื่องจากต้องอยู่ในสภาวะการแข่งขัน และจะต้องนำคุณภาพมาเป็นตัวชี้วัดในการตอบสนองแก่ลูกค้า เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ของธุรกิจนั้นอยู่ใน ตำแหน่งที่เหมาะสม หากการตั้งราคาที่ต่ำจะนำไปสู่สงครามราคา เพราะคู่แข่งก็สามารถลดราคาตามได้ ในเวลาที่รวดเร็ว เช่นเดียวกัน ดังนั้นตัวชี้วัดที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการของธุรกิจ ก็คือคุณภาพของการให้บริการที่เหมาะสมกับค่าบริการ ปัจจัยที่กำหนดการตั้งราคา ได้แก่ ปัจจัยภายในและภายนอกของธุรกิจนั้น ปัจจัยภายในของธุรกิจ ได้แก่ นโยบายด้านการตลาด ต้นทุน ราคาสินค้าและมาตรฐานบริการ วงจรชีวิตของบริการ และลักษณะความซับซ้อนของการบริการ ส่วนปัจจัยภายนอกของธุรกิจ จะต้องคำนึงถึงการแข่งขัน ความคาดหวังของลูกค้า และสถานะอื่นๆ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง สำหรับ วิธีการตั้งราคาแยกเป็นการตั้งราคาตามต้นทุน การตั้งราคาตามการแข่งขัน และการตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่า

๓. ช่องทางการจัดจำหน่าย (place) ในส่วนของด้านการบริการช่องทางจัดจำหน่าย สามารถแบ่งได้เป็น ๔ ช่องทางด้วยกัน ได้แก่ การให้บริการผ่านร้านจัดจำหน่าย (outlet) การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้า หรือสถานที่ลูกค้าต้องการ การให้บริการผ่านตัวแทน และการให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

๔. การส่งเสริมการตลาด (promotion) การส่งเสริมการตลาด ของธุรกิจบริการ คล้ายคลึงกับธุรกิจขายสินค้า กล่าวคือ การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการ ทำได้หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การให้ข่าว การลดแลกแจกแถม การตลาดทางตรงผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งเป็นบริการที่ความต้องการจะเจาะลูกค้าระดับสูง ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ส่วนการบริการที่เจาะลูกค้าระดับกลาง และระดับล่าง จะเน้นราคาค่อนข้างต่ำต้องอาศัยการลดแลกแจกแถม สำหรับปัจจุบันธุรกิจบริการ

การส่งเสริมการตลาดที่นิยมใช้กันมากได้แก่ โครงการสะสมคะแนน การลดราคาโดยใช้ช่วงเวลา การสมัครเป็นสมาชิก การขายบัตรใช้บริการล่วงหน้า

๕. พนักงาน (people) การให้บริการส่วนมากกระทำโดยคน ดังนั้นการคัดเลือก การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน สามารถสร้างความแตกต่างในความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมากโดยหลักการพนักงานควรแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพบริการ มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทันที มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ปัญหาและมีค่านิยมที่ดี

๖. กระบวนการให้บริการ (process) ประกอบด้วย การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกัน เพื่อให้บริการเกิดความประทับใจแก่ลูกค้า

๗. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidence) ได้แก่ อาคารสถานที่ของธุรกิจบริการเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์สำหรับบริการ แบบฟอร์มเอกสารการให้บริการต่างๆ การตกแต่งสถานที่ ลานจอดรถ ห้องสุขา ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือสิ่งของที่ธุรกิจใช้ เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จะเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการจากลูกค้า

สรุปในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ๗P's ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) พนักงาน (People) กระบวนการให้บริการ (Process) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) มาใช้ศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีความเหมาะสมและเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถจูงใจผู้บริโภคให้เกิดการตัดสินใจที่จะเลือกซื้อและใช้บริการได้

## ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ๗ C's

ธุรกิจบริการ ไม่เพียงแต่มองจากตัวธุรกิจของตนไปสู่ตัวลูกค้า ในทางกลับกันธุรกิจจะต้องกำหนดทิศทางย้อนกลับ เพื่อค้นหาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อจะได้ทำการผสมผสานบริการตามกระแสความนิยมของตลาด ดังลักษณะในภาพ ๒.๒



ภาพที่ ๒.๒ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า แนวคิด ๗ C's

ที่มา : ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๔๗. (อ้างถึงในชัยยุทธ โรจนพิทยากุล ๒๕๕๐, ๓๑)

จากภาพที่ ๒.๒ แสดงให้เห็นมุมมองของลูกค้าหรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งประกอบด้วย ๗ C's ดังนี้

๑. คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (Customer value) ลูกค้าจะเลือกใช้บริการอะไรหรือกับใครสิ่งที่คุณค่าใช้พิจารณาเป็นหลักคือ คุณค่าหรือคุณประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเงินที่จ่ายไปดังนั้นธุรกิจจะต้องเสนอบริการที่สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ตรงจุดความต้องการอย่างแท้จริง

๒. ต้นทุน (Cost to customer) ต้นทุนหรือเงินทุนที่ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายสำหรับบริการ ต้องคุ้มค่างับบริการที่ได้ หากลูกค้ายินดีที่จะจ่ายในราคาสูง แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังในบริการของลูกค้าย่อมสูงตามการตั้งราคาบริการ ธุรกิจจะต้องหาราคาที่ลูกค้ามีกำลังความสามารถหรือยินดีที่จะจ่ายได้ จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญตัวหนึ่งที่จะกำหนดราคาในระดับความสามารถของกำลังซื้อขณะเดียวกันต้องคุ้มค่าในด้านการให้บริการได้อีกด้วย

๓. ความสะดวก (Convenience) ลูกค้าจะใช้บริการกับธุรกิจใด ธุรกิจนั้นจะต้องสร้างความสะดวกให้ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถามข้อมูล การติดต่อขอใช้บริการ หากการติดต่อไม่สะดวก ธุรกิจต้องทำหน้าที่สร้างความสะดวก ด้วยลักษณะรูปแบบการให้บริการถึงที่บ้านหรือสำนักงานของลูกค้า การติดต่อสอบถาม การติดตามผล บริการหลังการขายที่มีระยะเวลาที่แน่นอนดำเนินการได้ด้วยความชำนาญ และรวดเร็ว การนัดหมาย นับเป็นสิ่งที่ธุรกิจต้องให้ความสำคัญ ผ่านทางพนักงานไปสู่ยังลูกค้า

๔. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ลูกค้าย่อมต้องการได้รับข่าวสารอันเป็นประโยชน์จากธุรกิจ ขณะเดียวกันลูกค้าก็มุ่งหวังที่จะติดต่อธุรกิจเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร ความเห็น หรือข้อร้องเรียนเสนอแนะธุรกิจ



จะต้องจัดหาสื่อที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้การให้ และรับข้อมูลความเห็นจากลูกค้า ดังนั้นการส่งเสริมการตลาดทั้งหลายจะไม่ประสบความสำเร็จหากการสื่อสารล้มเหลว

๕. การเอาใจใส่ดูแล (Caring) ลูกค้าที่มาใช้บริการ สิ่งที่ลูกค้าต้องการเป็นพิเศษจากผู้ให้บริการ ก็คือการเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี เริ่มตั้งแต่การเข้ามาสู่ยังสถานที่สำหรับให้บริการของธุรกิจจนกระทั่งปฏิบัติกิจนั้นจนเสร็จสิ้นไม่ว่าจะเป็นพนักงานผู้ใด เป็นผู้ให้บริการก็ตาม

นอกจากการดูแลเอาใจใส่ ณ สถานที่ให้บริการเช่น กรณีลูกค้าเข้ามาติดต่อขอใช้บริการและติดต่อบริการ สอบถาม หรือการแจ้งข้อร้องเรียนแล้ว ผู้ให้บริการยังจะต้องคำนึงถึงการดูแลเอาใจใส่หลังการขายด้วย รวมถึงการตรวจซ่อมบำรุงรักษาตัวสถานีอย่างสม่ำเสมอ และควรให้การแนะนำสิ่งต่างแก่ลูกค้าเพื่อให้สามารถใช้งานได้ถูกวิธี

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

๗. ความสบาย (Comfort) ความสบาย ประกอบไปด้วย สิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น ตัวอาคาร เคอร์เตอร์ บริการ ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ทางเดิน จะต้องมีการบำรุงชี้ทางแสดงไว้อย่างชัดเจนสร้างความสบายกายสบายใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

นอกจากความสบายทางด้านพื้นฐานแล้วผู้ให้บริการ ควรที่จะนำความสะดวกสบาย ทางด้านเทคโนโลยี มาผสมผสานหรือสอดใส่ภายในสิ่งแวดล้อมนั้น เพื่อจุดประกายแนวคิดทักษะทางการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น บริการเคอร์เตอร์อัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถชำระบริการด้วยตนที่รวดเร็ว

สรุปในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า ๗ C's ซึ่งได้แก่ คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (Customer value) ต้นทุน (Cost to customer) ความสะดวก (Convenience) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การเอาใจใส่ดูแล (Caring) ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion) ความสบาย (Comfort) มาใช้ ศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีความเหมาะสม และเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถจูงใจผู้บริโภคให้เกิดการตัดสินใจที่จะเลือกซื้อและใช้บริการได้

## ๒. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔) ให้ความหมายของคำว่า “พึง - พอใจ” ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสารวิชาการต่างๆ พบว่าได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ไว้หลายความหมายดังนี้

Armstrong & Kotler (อ้างถึงในพรพรรณราย จิตเจนาการ ๒๕๕๘, ๖) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หาก สมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่า ความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนาการ ๒๕๕๘, ๖) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ ในการบริการว่า หมายความว่า ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจาก การเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

เกียรติศักดิ์ ท้าวเชื่อน (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนาการ ๒๕๕๘, ๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจ มนุษย์ซึ่งแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลได้คาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดไว้อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก เมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดีก็จะมี ความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม หากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ก็อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจ เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยเพียงใด

จากความหมายความพึงพอใจตามที่ กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจหรือไม่ชอบใจของบุคคลที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ซึ่งแตกต่างกันไป โดยมีพื้นฐานจาก ประสิทธิภาพของแต่ละบุคคล ระดับความพึงพอใจนั้นเกิดจากสิ่งที่ได้รับเมื่อ เปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่ถึงความคาดหวังที่ตั้งไว้ย่อมผิดหวัง และไม่มี ความพึงพอใจ ในทางกลับกัน หากสิ่งที่ได้รับมี เท่ากับสิ่งที่คาดหวัง ย่อมมีความพึงพอใจ และยิ่งหา กสิ่งที่ได้รับมีมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง บุคคลนั้นย่อมมีความพึงพอใจอย่างมาก

#### ระดับขีดความรู้สึกของผู้รับบริการ

ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการสามารถบ่งบอกได้ถึงคุณภาพของการ บริการ ซึ่งสามารถ แบ่งระดับขีดความรู้สึกของลูกค้าที่ได้รับจากบริการต่างๆ ออกเป็น ๔ ระดับ คือ

๑. ความไม่พึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจาก ไม่ได้รับบริการตรงกับสิ่งที่คาดหวังจากบริการนั้นๆ

๒. ความพึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีสุขของลูกค้าเมื่อได้รับบริการ ที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวัง

๓. ความประทับใจ เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของ ลูกค้า ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจ เมื่อได้รับการบริการหรือผลประโยชน์ที่เกินกว่าสิ่งที่คาดหวัง

๔. ความภักดีจุดเริ่มต้นของความภักดีคือ ความพึงพอใจและความประทับใจ กล่าวคือ เมื่อลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและประทับใจกับการบริการที่ได้รับ ก็จะไม่พยายามที่จะหาบริการอื่น มาทดแทน และจะใช้บริการนั้นๆ จากผู้ให้บริการรายเดิมต่อไป ฉัตรยาพร เสมอใจ ๒๕๕๑ (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนาการ ๒๕๕๘, ๗)

#### องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

Millet ๑๙๕๔ (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนาการ ๒๕๕๘, ๗) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ ๕ ประการที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความว่า การบริการที่มีความยุติธรรมความ เสมอภาค ไม่ว่า ผู้รับบริการจะเป็นใครจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะ ที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้ มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายความว่า การให้บริการตามลักษณะความ จำเป็น รีบด่วน และความต้องการ กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือ เวลาและประสิทธิภาพใน การบริการ ดังนั้น การบริการ

ที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ หากไม่ตรง ต่อเวลา ก็จะต้องว่าการบริการนั้นไม่มี ประสิทธิภาพ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

๓. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายความว่าความพอเพียงในด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ ต่อการบริการ การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการ อย่างเหมาะสม เช่น ร้านอาหารมีโต๊ะและเก้าอี้เพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามารับประทานอาหารเช้า หรือห้างสรรพสินค้ามีที่จอดรถ เพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามาซื้อของอุปโภคบริโภค เป็นต้น

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่า การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อม ในการบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ

๕. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความว่า การให้บริการที่ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อยๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้า คาดหวังว่าจะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูงมากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่าย ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (๒๕๕๑, หน้า ๗๐-๗๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการ บริการในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่า ควรจะได้รับ และสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงจากการบริการ ซึ่งระดับความ พึง-พอใจ อาจไม่คงที่และแปรผันไปตาม ช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้โดยความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๑. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ลูกค้าจะมีการรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็น ผลิตภัณฑ์บริการที่ลูกค้าควรจะได้รับตามลักษณะ ของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ต้องการ

๒. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึง บริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการ ของผู้ให้บริการต่อลูกค้า เช่น บริการรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง พนักงานบริการสามารถตอบ คำถามหรือบอกรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการทราบได้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้าด้วยไม่ตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

### ๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณราย จิตเจนการ ๒๕๕๘ ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด” สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด เป็นสถาบัน การเงินที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวง โดยสมาชิกสามารถกู้ยืมได้ตามหลักการ ช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สมาชิกต่างต้องการให้สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ มีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าในการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการให้บริการแก่สมาชิก รวมทั้งการจัดให้มีบริการและสวัสดิการต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการ อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ต่อสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ การทำวิจัยเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการสมาชิกให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้มากที่สุด ซึ่งกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ โดยไม่จำกัดเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยได้นำแนวคิดและปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการบริการ (๗Ps) ตามทฤษฎีของ Kotler แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ผล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์-สหภาพแรงงานฯ มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านบริการเงินฝาก ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยทางด้าน ประชากรศาสตร์พบว่า เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ ๒๕๖๐ ศึกษาเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้าน คุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม และมีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการเทศบาลตำบลแม่ปืม จำนวน ๓๗๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบแสดงความคิดเห็น แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน และนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัก ได้ค่าความเชื่อมั่น ๐.๘๗ วิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เทียบเกณฑ์การประเมินกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๓) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๓) ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๑) ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๑) ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๖)

สุธานี นุกูลอั้งอารี ๒๕๕๕ ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่” การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่” จากกลุ่มประชากร จำนวน ๓๖๐ คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ที่ครอบคลุมข้อมูลใน ๓ ส่วน คือ

แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีความพึงพอใจในการทำงาน และคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที (t-test) และ แบบ One-Way ANOVA พบว่า

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

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

๓. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ จะมีระดับความพึงพอใจการทำงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านนโยบาย และการบริหารงานของบริษัท ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสถานภาพในการทำงาน และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้น มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

บทที่ ๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจ  
กับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
(แยกตามกลุ่ม)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งสิ้น ๔๐๐ ตัวอย่าง แยกตามกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ ๑ คือ กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. จำนวน ๒๐๐ คน จำแนกเป็นกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปและกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓ เท่ากัน และกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ ๒ คือ ผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้นจำนวน ๒๐๐ คน จำแนกเป็นผู้รับบริการจากโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ และผู้รับบริการจากโครงการกิจกรรมเพื่อสังคม คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ รายละเอียดดังตาราง ๑

ตาราง ๑ ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ผู้รับบริการจาก สพพ.		
๑.๑ กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	๙๓	๒๓.๓
๑.๒ กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย	๙๓	๒๓.๓
๑.๓ กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	๑๔	๓.๕
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๕๐</b>
๒. ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น		
๒.๑ โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน	๑๓๐	๓๒.๕
๒.๒ โครงการกิจกรรมเพื่อสังคม	๗๐	๑๗.๕
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๕๐</b>
<b>รวม</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

ผลการสำรวจในครั้งนี้ ได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น ๒ ตอน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้แก่ ๑.๑ กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) ๑.๒ กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย และ ๑.๓ กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน รวมจำนวนทั้งสิ้น ๒๐๐ คน ประเด็นที่ทำการประเมินผลความพึงพอใจมี ๔ ด้าน คือ

(๑) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สฟพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ๘ ประเด็นคือ

- (๑.๑) การให้ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- (๑.๒) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- (๑.๓) ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ
- (๑.๔) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สฟพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น
- (๑.๕) แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- (๑.๖) ข้อมูลและข่าวสารของ สฟพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
- (๑.๗) ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ
- (๑.๘) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

(๒) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สฟพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ๘ ประเด็นคือ

- (๒.๑) การแต่งกายของผู้ให้บริการ
- (๒.๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
- (๒.๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น
- (๒.๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
- (๒.๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- (๒.๖) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- (๒.๗) การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้
- (๒.๘) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ๘ ประเด็น คือ

- (๓.๑) สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน
- (๓.๒) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรับบริการ
- (๓.๓) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- (๓.๔) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ
- (๓.๕) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น
- (๓.๖) สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ
- (๓.๗) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- (๓.๘) ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริเวณหน้าสำนักงาน

(๔) ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.

- (๔.๑) ความรับผิดชอบต่อสังคม
- (๔.๒) ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มาขอใช้บริการ
- (๔.๓) ความคิดสร้างสรรค์/มีนวัตกรรมใหม่ๆ
- (๔.๔) ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต
- (๔.๕) ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ
- (๔.๖) ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือและทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
- (๔.๗) ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
๕	๔.๒๑ - ๕.๐๐	พึงพอใจอย่างยิ่ง
๔	๓.๔๑ - ๔.๒๐	ค่อนข้างพึงพอใจ
๓	๒.๖๑ - ๓.๔๐	เฉยๆ
๒	๑.๘๑ - ๒.๖๐	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ
๑	๑.๐๐ - ๑.๘๐	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
๐	-	ไม่แสดงความคิดเห็น

### ๑. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการ สปพ. และความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ตาราง ๒ คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจโดยรวม	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	๔.๔๙๕๐	๐.๖๒๖๐
การบริการด้านต่างๆ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สปพ.	๔.๓๙๓๕	๐.๕๗๗๙๔
๒. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สปพ.	๔.๕๐๗๕	๐.๕๓๘๒๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๒๘๕๖	๐.๖๐๔๓๙
๔. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สปพ.	๔.๒๐๔๖	๐.๖๕๙๐๘

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สปพ. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สปพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๔๙๕๐ เมื่อสอบถามความพึงพอใจจำแนกรายด้านพบว่า เกือบทุกด้าน



ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจอย่างยิ่ง ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐๗๕ ส่วนด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ

ตาราง ๓ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.		พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่อนข้างพึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๙๔	๗๗	๑๘	๑	๐	๑๐	๔.๓๘๙๕	๐.๖๗๙๒
	ร้อยละ	๔๙.๕	๔๐.๕	๙.๕	๐.๕	๐.๐	๕.๐		
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	๙๙	๗๖	๑๘	๒	๐	๕	๔.๓๙๔๙	๐.๖๙๘๓
	ร้อยละ	๕๐.๘	๓๙.๐	๙.๒	๑.๐	๐.๐	๒.๕		
๓. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ	จำนวน	๑๐๙	๗๑	๑๕	๒	๐	๓	๔.๔๕๖๙	๐.๖๘๐๙
	ร้อยละ	๕๕.๓	๓๖.๐	๗.๖	๑.๐	๐.๐	๑.๕		
๔. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐานทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	จำนวน	๙๐	๗๔	๒๕	๐	๐	๑๑	๔.๓๔๓๙	๐.๗๐๒๐
	ร้อยละ	๔๗.๖	๓๙.๒	๑๓.๒	๐.๐	๐.๐	๕.๕		
๕. แบบฟอร์มและเอกสารในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	๕๙	๗๑	๓๓	๑	๐	๓๖	๔.๑๔๖๓	๐.๗๕๓๓
	ร้อยละ	๓๖.๐	๔๓.๓	๒๐.๑	๐.๖	๐.๐	๑๘.๐		
๖. ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	จำนวน	๙๑	๗๕	๒๑	๓	๐	๑๐	๔.๓๓๖๘	๐.๗๓๖๒
	ร้อยละ	๔๗.๙	๓๙.๕	๑๑.๑	๑.๖	๐.๐	๕.๐		
๗. ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	๑๑๔	๖๒	๑๗	๐	๐	๗	๔.๕๐๒๖	๐.๖๕๔๕
	ร้อยละ	๕๙.๑	๓๒.๑	๘.๘	๐.๐	๐.๐	๓.๕		
๘. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล	จำนวน	๑๑๗	๕๑	๑๗	๑	๑	๑๓	๔.๕๐๘๐	๐.๗๒๘๖
	ร้อยละ	๖๒.๖	๒๗.๓	๙.๑	๐.๕	๐.๕	๖.๕		

จากตาราง ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๓ อันดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่ง ในเรื่องกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐๘๐ รองลงมาคือ ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐๒๖ และความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕๖๙ ประเด็นสุดท้ายคือ แบบฟอร์มและเอกสารในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔๖๓

ตาราง ๔ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.

ด้านการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ สพพ.		พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่แสดง ความ ความเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
๑. การแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	๑๒๑	๔๗	๑๙	๐	๐	๑๓	๔.๕๔๕๕	๐.๖๗๓๕
	ร้อยละ	๖๔.๗	๒๕.๑	๑๐.๒	๐.๐	๐.๐	๖.๕		
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	จำนวน	๑๓๙	๔๓	๑๑	๐	๐	๗	๔.๖๖๓๒	๐.๕๘๒๓
	ร้อยละ	๗๒.๐	๒๒.๓	๕.๗	๐.๐	๐.๐	๓.๕		
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	๑๐๘	๗๑	๑๒	๐	๑	๘	๔.๔๘๔๔	๐.๖๖๓๐
	ร้อยละ	๕๖.๓	๓๗.๐	๖.๓	๐.๐	๐.๕	๔.๐		
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	๑๔๑	๓๓	๘	๐	๑	๑๗	๔.๗๑๐๔	๐.๖๐๐๖
	ร้อยละ	๗๗.๐	๑๘.๐	๔.๔	๐.๐	๐.๕	๘.๕		
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๑๒๓	๔๒	๑๐	๐	๐	๒๕	๔.๖๔๕๗	๐.๕๘๗๔
	ร้อยละ	๗๐.๓	๒๔.๐	๕.๗	๐.๐	๐.๐	๑๒.๕		
๖. สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	๙๘	๗๓	๒๐	๐	๑	๘	๔.๓๙๐๖	๐.๗๑๕๒
	ร้อยละ	๕๑.๐	๓๘.๐	๑๐.๔	๐.๐	๐.๕	๔.๐		
๗. การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	จำนวน	๑๐๑	๖๐	๑๔	๐	๐	๒๕	๔.๔๙๗๑	๐.๖๔๒๑
	ร้อยละ	๕๗.๗	๓๔.๓	๘.๐	๐.๐	๐.๐	๑๒.๕		
๘. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	จำนวน	๗๓	๖๙	๓๒	๓	๑	๒๒	๔.๑๗๙๘	๐.๘๒๔๒
	ร้อยละ	๔๑.๐	๓๘.๘	๑๘.๐	๑.๗	๐.๖	๑๑.๐		

จากตาราง ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๓ อันดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่ง ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑๐๔ รองลงมาคือ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖๓๒ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔๕๗ ประเด็นสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗๙๘

ตาราง ๕ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่อนข้างพึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๘๖	๖๙	๑๖	๑	๐	๒๘	๔.๓๙๕๓	๐.๖๘๐๒
	ร้อยละ	๕๐.๐	๔๐.๑	๙.๓	๐.๖	๐.๐	๑๔.๐		
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	จำนวน	๕๘	๗๑	๓๔	๐	๑	๓๖	๔.๑๒๘๐	๐.๗๗๖๖
	ร้อยละ	๓๕.๔	๔๓.๓	๒๐.๗	๐.๐	๐.๖	๑๘.๐		
๓. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	๖๓	๗๕	๓๐	๒	๑	๒๙	๔.๑๕๒๐	๐.๗๘๙๘
	ร้อยละ	๓๖.๘	๔๓.๙	๑๗.๕	๑.๒	๐.๖	๑๔.๕		
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	จำนวน	๖๒	๗๗	๒๒	๑	๐	๓๘	๔.๒๓๔๖	๐.๗๐๐๙
	ร้อยละ	๓๘.๓	๔๗.๕	๑๓.๖	๐.๖	๐.๐	๑๙.๐		
๕. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน	๘๓	๕๑	๒๓	๒	๑	๔๐	๔.๓๓๑๓	๐.๘๑๔๔
	ร้อยละ	๕๑.๙	๓๑.๙	๑๔.๔	๑.๓	๐.๖	๒๐.๐		
๖. สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	จำนวน	๘๖	๖๘	๑๖	๒	๐	๒๘	๔.๓๘๓๗	๐.๗๐๓๗
	ร้อยละ	๕๐.๐	๓๙.๕	๙.๓	๑.๒	๐.๐	๑๔.๐		
๗. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	จำนวน	๙๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๓๐	๔.๔๗๖๕	๐.๖๒๖๘
	ร้อยละ	๕๔.๗	๓๘.๒	๗.๑	๐.๐	๐.๐	๑๕.๐		
๘. ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร บริเวณหน้าสำนักงาน	จำนวน	๗๐	๖๘	๒๔	๒	๑	๓๕	๔.๒๓๖๔	๐.๗๘๗๘
	ร้อยละ	๔๒.๔	๔๑.๒	๑๔.๕	๑.๒	๐.๖	๑๗.๕		

จากตาราง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๓ อันดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่ง ในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗๖๕ รองลงมาคือ สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙๕๓ และสภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘๓๗ ประเด็นสุดท้ายคือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒๘๐

ตาราง ๖ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.

ด้านภาพลักษณ์และการ ประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.		พึง พอใจ อย่าง ยิ่ง	ค่อนข้าง พึง พอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่าง ยิ่ง	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
๑. ความรับผิดชอบต่อสังคม	จำนวน	๙๒	๗๑	๑๙	๑	๑	๑๖	๔.๓๖๙๖	๐.๗๓๕๐
	ร้อยละ	๕๐.๐	๓๘.๖	๑๐.๓	๐.๕	๐.๕	๘.๐		
๒. ตระหนักถึงความสำคัญของผู้ มาขอใช้บริการ	จำนวน	๙๓	๗๐	๑๕	๑	๑	๒๐	๔.๔๐๕๖	๐.๗๑๔๖
	ร้อยละ	๕๑.๗	๓๘.๙	๘.๓	๐.๖	๐.๖	๑๐.๐		
๓. ความคิดสร้างสรรค์/มีนวัตกรรม ใหม่ๆ	จำนวน	๖๓	๗๖	๓๙	๐	๒	๒๐	๔.๑๐๐๐	๐.๘๑๒๖
	ร้อยละ	๓๕.๐	๔๒.๒	๒๑.๗	๐.๐	๑.๑	๑๐.๐		
๔. ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สหพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต	จำนวน	๕๘	๘๒	๓๙	๔	๑	๑๖	๔.๐๔๓๕	๐.๘๑๕๓
	ร้อยละ	๓๑.๕	๔๔.๖	๒๑.๒	๒.๒	๐.๕	๘.๐		
๕. ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องใน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ องค์กรผ่านสื่อต่างๆ	จำนวน	๕๐	๘๙	๓๗	๖	๑	๑๗	๓.๙๘๙๑	๐.๘๑๑๙
	ร้อยละ	๒๗.๓	๔๘.๖	๒๐.๒	๓.๓	๐.๕	๘.๕		
๖. ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อ เหตุการณ์	จำนวน	๖๙	๙๑	๒๑	๓	๑	๑๕	๔.๒๑๐๘	๐.๗๔๗๔
	ร้อยละ	๓๗.๓	๔๙.๒	๑๑.๔	๑.๖	๐.๕	๗.๕		
๗. ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	จำนวน	๘๖	๗๗	๑๘	๑	๐	๑๘	๔.๓๖๒๖	๐.๖๘๑๕
	ร้อยละ	๔๗.๓	๔๒.๓	๙.๙	๐.๕	๐.๐	๙.๐		
๘. ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	๖๔	๗๑	๓๐	๒	๐	๓๓		
	ร้อยละ	๓๘.๓	๔๒.๕	๑๘.๐	๑.๒	๐.๐	๑๖.๕	๔.๑๗๙๖	๐.๗๖๒๙
๙. ความสะดวกและความรวดเร็วใน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	จำนวน	๘๑	๗๘	๒๕	๒	๑	๑๓	๔.๒๖๒๐	๐.๗๖๙๖
	ร้อยละ	๔๓.๓	๔๑.๗	๑๓.๔	๑.๑	๐.๕	๖.๕		

จากตาราง ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๓ อันดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่ง ในเรื่องตระหนักถึงความสำคัญของผู้มาขอใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐๕๖ รองลงมาคือ ความรับผิดชอบต่อสังคม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖๙๖ และความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖๒๖ ประเด็นสุดท้ายคือ ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างพึงพอใจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๘๙๑

### ตาราง ๗ คำร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้มากขึ้น/การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงคนส่วนใหญ่/ควรโฆษณาองค์การผ่านสื่อกระแสหลักมากขึ้น/ก่อนดำเนินโครงการควรประชาสัมพันธ์ถึงผลกระทบให้ประชาชนทราบ	๑๖	๕๓.๓
๒. ความรวดเร็วของการประสานงาน/เพิ่มเจ้าหน้าที่บริการ	๗	๒๓.๓
๓. ควรมีป้ายบอกที่อยู่ของสำนักงานว่าอยู่ชั้นไหน ชั้นลิฟท์ตัวไหน ที่ชั้นล่าง/ไม่มีที่จอดรถของหน่วยงานโดยตรง/ควรมีสถานที่ของตนเอง เหมือนหน่วยงานอื่นๆ	๓	๑๐.๐
๔. เว็บไซต์ควรมีเบอร์โทรติดต่อของผู้ประสานงานโครงการต่างๆ/เว็บไซต์ควรให้ใช้งานง่าย เข้าใจง่าย	๒	๖.๗
๕. อยากให้ สพพ. จัดกิจกรรม กับ สป.ลาว เพื่อ Update ข้อมูลโครงการอยู่เสมอ/การจัดกิจกรรมแบบนี้อย่างต่อเนื่อง	๒	๖.๗
๖. อยากให้ปล่อยจำนวนผู้ติดตามที่ต้องการ	๑	๓.๓
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกได้แก่ การประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้มากขึ้น/การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงคนส่วนใหญ่/ควรโฆษณาองค์การผ่านสื่อกระแสหลักมากขึ้น/ก่อนดำเนินโครงการควรประชาสัมพันธ์ถึงผลกระทบให้ประชาชนทราบ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓ รองลงมาคือ ความรวดเร็วของการประสานงาน/เพิ่มเจ้าหน้าที่บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓ และควรมีป้ายบอกที่อยู่ของสำนักงานว่าอยู่ชั้นไหน ชั้นลิฟท์ตัวไหน ที่ชั้นล่าง/ไม่มีที่จอดรถของหน่วยงานโดยตรง/ควรมีสถานที่ของตนเอง เหมือนหน่วยงานอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐

### ตาราง ๘ คำร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงให้มีความพึงพอใจระดับ ๕

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่ควรดำเนินการให้เร็วกว่านี้/ประสานงานเร็วกว่านี้/กรณีเร่งด่วนควรเตรียมเอกสารให้เร็วขึ้น	๑๒	๒๔.๐
๒. ควรประชาสัมพันธ์โครงการอย่างต่อเนื่อง/ควรสม่ำเสมอในการรายงานผล/ข้อมูลที่ให้ควรละเอียด มีประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์องค์กร	๙	๑๘.๐
๓. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน/เพิ่มเจ้าหน้าที่บริการ/ควรมีนักวิชาการ หรือวิศวกร มากขึ้น	๖	๑๒.๐
๔. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้เรื่องต่างๆ ให้มากกว่านี้/เรียนรู้ภาษาลาวมากขึ้น /เตรียมความพร้อมมากกว่านี้	๕	๑๐.๐
๕. เจ้าหน้าที่ควรประสานงานให้ต่อเนื่อง/การประสานงานระดับเจ้าหน้าที่/การทำงานเป็นทีมที่ดีกว่านี้	๕	๑๐.๐
๖. ควรลดขั้นตอนดำเนินงานลง อาจจะทำให้การทำงานเร็วขึ้น/ความสะดวกรวดเร็ว	๓	๖.๐
๗. ควรมีระยะเวลาในการปรึกษา ในรายละเอียดของข้อมูลมากขึ้น/เรื่องหนังสือเชิญประชุม ควรออกล่วงหน้าเกิน ๑๐ วันเพื่อให้มีเวลานุ่มนวล	๒	๔.๐
๘. โทรศัพท์ติดต่อยาก/เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น ไลน์ เฟสบุค โซเชียลต่างๆ	๒	๔.๐
๙. เจ้าหน้าที่การทำงานควรเป็นเชิงรุกมากขึ้น	๒	๔.๐
๑๐. ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้ทันสมัย/จัดข้อมูลให้ทันสมัย รวดเร็ว ทันเวลา และจัดทำเนื้อหาข่าวและข้อมูลให้สอดคล้องกับสื่อแต่ละประเภท	๒	๔.๐
๑๑. สภาพแวดล้อมโดยรอบ อัดอัด ไม่โปร่ง คับแคบ	๑	๒.๐
๑๒. เจ้าหน้าที่ควรบันทึกหนี้ในระบบ TFIS-TR ด้วยตนเอง ซึ่งไม่เป็นภาระแก่ สพพ. และทาง สพพ. มีข้อมูลอยู่แล้ว	๑	๒.๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงให้มีความพึงพอใจระดับ ๕ อันดับแรกได้แก่  
เจ้าหน้าที่ควรดำเนินการให้เร็วกว่านี้/ประสานงานเร็วกว่านี้/กรณีเร่งด่วนควรเตรียมเอกสารให้เร็วขึ้น คิดเป็น  
ร้อยละ ๒๔.๐ รองลงมาคือ ควรประชาสัมพันธ์โครงการอย่างต่อเนื่อง/ควรสม่ำเสมอในการรายงานผล/ข้อมูล  
ให้ควรละเอียด มีประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์องค์กร คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการ  
ติดต่อประสานงาน/เพิ่มเจ้าหน้าที่บริการ/ควรมีนักวิชาการ หรือวิศวกร มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐

#### ตาราง ๙ ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๐๐	๕๐.๐
หญิง	๑๐๐	๕๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีทั้งเพศหญิงและเพศชาย คิดเป็นร้อยละ  
๕๐.๐ เท่ากัน

#### ตาราง ๑๐ ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๐ - ๒๕ ปี	๑๐	๒.๖
๒๖ - ๓๐ ปี	๓๐	๑๐.๖
๓๑ - ๓๕ ปี	๓๙	๑๙.๕
๓๖ - ๔๐ ปี	๒๙	๑๐.๑
๔๑ - ๔๕ ปี	๓๓	๑๖.๕
๔๖ - ๕๐ ปี	๑๘	๙.๐
๕๑ - ๕๕ ปี	๑๗	๘.๕
๕๖ - ๖๐ ปี	๑๗	๘.๕
สูงกว่า ๖๐ ปี	๗	๓.๕
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕ รองลงมาคือ มีอายุ  
๔๑ - ๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕ กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีอายุ สูงกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓.๕

ตาราง ๑๑ ค่าร้อยละด้านรายได้ส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
๗,๕๐๑ - ๑๘,๐๐๐ บาท	๑๑	๖.๘
๑๘,๐๐๑ - ๒๔,๐๐๐ บาท	๑๗	๑๐.๖
๒๔,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท	๓๘	๒๓.๖
๓๕,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท	๔๗	๒๙.๒
๕๐,๐๐๑ - ๘๕,๐๐๐ บาท	๓๕	๒๑.๗
๘๕,๐๐๑ - ๑๖๐,๐๐๐ บาท	๘	๕.๐
มากกว่า ๑๖๐,๐๐๐ บาท	๕	๓.๑
<b>รวม</b>	<b>๑๖๑</b>	<b>๑๐๐</b>
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	๓๙	๑๙.๕

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัว ๓๕,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒ รองลงมาคือ ๒๔,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖ ขณะที่ไม่มีกลุ่มตัวอย่างเพียงบางส่วนมีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน มากกว่า ๑๖๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓.๑

ตาราง ๑๒ ค่าร้อยละด้านรายได้ครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้ครัวเรือนต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
๗,๕๐๑ - ๑๘,๐๐๐ บาท	๔	๒.๙
๑๘,๐๐๑ - ๒๔,๐๐๐ บาท	๖	๔.๔
๒๔,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท	๕	๓.๗
๓๕,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท	๒๑	๑๕.๔
๕๐,๐๐๑ - ๘๕,๐๐๐ บาท	๔๐	๒๙.๔
๘๕,๐๐๑ - ๑๖๐,๐๐๐ บาท	๓๔	๒๕.๐
มากกว่า ๑๖๐,๐๐๐ บาท	๒๖	๑๙.๑
<b>รวม</b>	<b>๑๓๖</b>	<b>๑๐๐</b>
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	๖๔	๓๒.๐

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ครัวเรือนต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๕๐,๐๐๑ - ๘๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ รองลงมาคือ ๘๕,๐๐๑ - ๑๖๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพียงบางส่วนมีรายได้ครัวเรือน ๗,๕๐๑ - ๑๘,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๙

ตาราง ๑๓ ค่าร้อยละด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๐.๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑	๐.๕
อนุปริญญา/ปวส.	๓	๑.๖
ปริญญาตรี	๔๕	๔๙.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๔๒	๔๗.๙
<b>รวม</b>	<b>๑๙๒</b>	<b>๑๐๐</b>
ไม่ตอบ	๘	๔.๐

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕ รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพียงบางส่วนมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ เท่ากัน

ตาราง ๑๔ ค่าร้อยละด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	๔๕	๓๕.๗
ข้าราชการ	๔๓	๓๔.๑
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๖	๒๐.๖
อาชีพอิสระ	๗	๕.๖
เจ้าของกิจการ/เจ้าของร้านค้า	๔	๓.๒
เกษียณอายุ	๑	๐.๘
<b>รวม</b>	<b>๑๒๖</b>	<b>๑๐๐</b>
ไม่ตอบ	๗๔	๓๗.๐

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗ รองลงมาคือ มีอาชีพเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพียงบางส่วนเกษียณอายุ คิดเป็นร้อยละ ๐.๘



**ตาราง ๑๕ ค่าร้อยละด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง**

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ราชอาณาจักรไทย	๑๘๕	๙๒.๕
สปป.ลาว	๑๑	๕.๕
เมียนมา	๒	๑.๐
กัมพูชา	๑	๐.๕
ภูฏาน	๑	๐.๕
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕ รองลงมาคือ มีสัญชาติ สปป.ลาว คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่มีสัญชาติกัมพูชาและภูฏาน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ เท่ากัน

**ตาราง ๑๖ ค่าร้อยละด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ สพพ.**

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๑ ปี	๔๗	๒๓.๖
ใช้บริการมา ๑-๓ ปี	๗๖	๓๘.๘
ใช้บริการเกิน ๔-๕ ปี	๑๖	๘.๐
ใช้บริการเกิน ๕ ปี	๕๒	๒๖.๒
<b>รวม</b>	<b>๑๙๑</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
ไม่ตอบ	๙	๔.๕

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ สพพ. มาแล้ว ๑-๓ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘ รองลงมา คือ ใช้บริการเกิน ๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนใช้บริการเกิน ๔-๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘.๐

## ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ได้จัดขึ้น

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม จำนวน ๒๐๐ ราย (จำแนกกลุ่มตัวอย่างได้ดังตาราง ๑๗) ในปีนี้ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ๓ โครงการ ได้แก่

๑. โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว
  - ๑.๑) ถนน T๔ ช่วงสี่แยกธาตุหลวง – สามแยกหมู่บ้านโพนพัน
  - ๑.๒) ถนน T๔ ช่วงสามแยกหมู่บ้านโพนพัน – ร้านอาหารมุกวิว
  - ๑.๓) สามแยกถนน ๒๓ สิงหา – สามแยกหมู่บ้านดงป่าลาน
  - ๑.๔) ถนนวงเวียนธาตุหลวง – หมู่บ้านหัวสะพาน
๒. โครงการก่อสร้างร่องระบายน้ำ และปรับปรุงถนน T๒ ในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว
  - ๒.๑) ถนน T๒ จากสนามบินวัดใต้ บรรจบทางหลวงหมายเลข ๑๓S (ถนนโพนเค็ง)
๓. กิจกรรม CSR บริเวณโครงการพัฒนาเส้นทางหมายเลข ๑๒ (T๑๒)
  - ๓.๑) กิจกรรม CSR โรงเรียนบ้านชาติพัฒนาสันติสุข ต.อุ่มหม้า อ.ธาตุพนม จ.นครพนม
  - ๓.๒) กิจกรรม CSR โรงเรียนประถมนบูรณและอนุบาล จอมทอง เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป.ลาว

### ๑.๑. ตาราง ๑๗ ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทโครงการที่ใช้ประเมินความพึงพอใจ

โครงการที่ประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
๑. โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว	๑๓๐	๖๕.๐
๓. กิจกรรม CSR บริเวณโครงการพัฒนาเส้นทางหมายเลข ๑๒ (T๑๒)	๗๐	๓๕.๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐ และมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนพักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ที่จัดกิจกรรม CSR คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ในครั้งนี้แบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น  
**ตาราง ๑๘** ค่าร้อยละของความเข้าใจในการระบุประเทศหลักที่พัฒนาโครงการ

ประเทศที่พัฒนาโครงการ	รวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน		โครงการ CSR	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	๑๐๓	๕๑.๕	๙๒	๗๐.๘	๑๑	๑๕.๗
ไทย	๘๖	๔๓.๐	๒๗	๒๐.๘	๕๙	๘๔.๓
จีน	๗	๓.๕	๗	๕.๔		
ญี่ปุ่น	๒	๑.๐	๒	๑.๕		
สปป.ลาว	๒	๑.๐	๒	๑.๕		
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>	<b>๑๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>	<b>๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบประเทศที่พัฒนาโครงการในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕ รองลงมาระบุว่า ประเทศที่พัฒนาโครงการคือ ประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐ โดยโครงการที่ประเทศไทยจัดขึ้นคือ กิจกรรม CSR บริเวณโครงการพัฒนาเส้นทางหมายเลข ๑๒ (T๑๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓

**ตาราง ๑๙** ค่าร้อยละด้านประโยชน์ของโครงการที่มีต่อการใช้ชีวิตประจำวันของตน

ประโยชน์ของโครงการ	รวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน		โครงการ CSR	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีประโยชน์อย่างยิ่ง	๑๗๒	๘๖.๐	๑๐๓	๗๙.๒	๖๙	๙๘.๖
ค่อนข้างมีประโยชน์	๒๔	๑๒.๐	๒๓	๑๗.๗	๑	๑.๔
เฉยๆ	๔	๒.๐	๔	๓.๑		
ค่อนข้างไม่มีประโยชน์						
ไม่มีประโยชน์อย่างยิ่ง						
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>	<b>๑๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>	<b>๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า ในภาพรวมโครงการที่ สพพ. จัดขึ้นนั้น มีประโยชน์อย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐ รองลงมาระบุว่า เป็นโครงการที่ค่อนข้างมีประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐ โดยเฉพาะโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน มีประโยชน์อย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒ รองลงมาคือ ค่อนข้างมีประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗ ส่วนโครงการกิจกรรม CSR กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า มีประโยชน์อย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖ รองลงมาคือ ค่อนข้างมีประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๑.๔

ตาราง ๒๐ ค่าร้อยละด้านความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวันของตน

ความสำคัญของโครงการ	โครงการที่ประเมิน					
	รวม		โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน		โครงการ CSR	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สำคัญอย่างยิ่ง	๑๖๗	๘๓.๕	๑๐๑	๗๗.๗	๖๖	๙๔.๓
ค่อนข้างสำคัญ	๒๘	๑๔.๐	๒๕	๑๙.๒	๓	๔.๓
เฉยๆ	๕	๒.๕	๔	๓.๑	๑	๑.๔
ค่อนข้างไม่สำคัญ						
ไม่สำคัญอย่างยิ่ง						
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>	<b>๑๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>	<b>๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า ในภาพรวมโครงการที่ สพพ. จัดขึ้นนั้น มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตนเองอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕ รองลงมาระบุว่า โครงการที่ สพพ. จัดขึ้นนั้นค่อนข้างมีความสำคัญต่อตน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐ โดยเฉพาะโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตนเองอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗ รองลงมาคือ ค่อนข้างมีความสำคัญ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒

ส่วนโครงการกิจกรรม CSR กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า เป็นโครงการที่มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตนเองอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓ รองลงมาระบุว่า ค่อนข้างมีความสำคัญต่อตน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓

### ตาราง ๒๑ ค่าร้อยละด้านความถี่ของการใช้เส้นทาง

ความถี่ของการใช้เส้นทาง	โครงการที่ประเมิน	
	โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน	
	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ทุกวัน	๑๐๙	๘๓.๘
วันเว้นวัน	๘	๖.๒
๒ - ๓ วัน ใช้สักครั้ง	๘	๖.๒
๔ - ๕ วัน ใช้สักครั้ง	๓	๒.๓
นานๆ ใช้สักครั้ง	๒	๑.๕
<b>รวม</b>	<b>๑๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า เส้นทางที่ สฟพ. สร้างขึ้นนั้น ตนใช้เส้นทางดังกล่าวทุกวัน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ รองลงมาระบุว่า ใช้เส้นทางวันเว้นวัน และ ๒ - ๓ วัน ใช้สักครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒ เท่ากัน

### ตาราง ๒๒ ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็น		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. ฉันรับรู้ข่าวสารและความเคลื่อนไหวของกิจกรรมตลอดเวลา	จำนวน	๒๑	๔๒	๔๐	๙	๓	๑๕	๓.๖๐๐๐	๐.๙๖๒๕
	ร้อยละ	๑๘.๓	๓๖.๕	๓๔.๘	๗.๘	๒.๖	๑๑.๕		
๒. ไม่มีการรื้อยกย้ายประชาชนบริเวณที่ฉันพักอาศัยก่อนการก่อสร้างถนน	จำนวน	๒๒	๓๕	๔๔	๑๑	๓	๑๕	๓.๕๓๙๑	๐.๙๙๓๗
	ร้อยละ	๑๙.๑	๓๐.๔	๓๘.๓	๙.๖	๒.๖	๑๑.๕		
๓. การก่อสร้างถนนเส้นนี้ไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน	๒๔	๓๖	๖๐	๓	๒	๕	๓.๖๑๖๐	๐.๘๗๗๙
	ร้อยละ	๑๙.๒	๒๘.๘	๔๘.๐	๒.๔	๑.๖	๓.๘		
๔. ขณะที่ก่อสร้างถนนเส้นนี้ ฝุ่นละออง หรือเสียงเครื่องจักร ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน	๑๓	๒๙	๖๓	๑๒	๘	๕	๓.๒๑๖๐	๐.๙๘๐๓
	ร้อยละ	๑๐.๔	๒๓.๒	๕๐.๔	๙.๖	๖.๔	๓.๕		
๕. การก่อสร้างถนนเส้นนี้ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม บริเวณที่ฉันพักอาศัย	จำนวน	๒๙	๒๙	๕๑	๙	๖	๖	๓.๕๓๒๓	๑.๐๗๗๘
	ร้อยละ	๒๓.๔	๒๓.๔	๔๑.๑	๗.๓	๔.๘	๔.๖		
๖. หลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ การเดินทางของฉันสะดวก สบาย ขึ้น	จำนวน	๙๗	๓๑	๑			๑	๔.๗๔๔๒	๐.๔๕๕๕
	ร้อยละ	๗๕.๒	๒๔.๐	๐.๘			๐.๘		
๗. ฉันสังเกตได้ว่ามีคนใช้ถนนเส้นนี้มากขึ้น หลังจากพัฒนาเสร็จ	จำนวน	๙๓	๓๓	๔				๔.๖๘๔๖	๐.๕๒๘๘
	ร้อยละ	๗๑.๕	๒๕.๔	๓.๑					
๘. ปัญหาน้ำท่วมขังบนถนน ลดลงอย่างเห็นได้ชัด	จำนวน	๓๐	๓๔	๓๘	๒๐	๘		๓.๔๔๖๒	๑.๑๘๑๗
	ร้อยละ	๒๓.๑	๒๖.๒	๒๙.๒	๑๕.๔	๖.๒			
	จำนวน	๒๐	๓๘	๕๗	๘	๗		๓.๔๓๐๘	๑.๐๐๓๔

ประเด็น		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๙. อุบัติเหตุลดลง หลังจากถนนนี้พัฒนาเสร็จ	ร้อยละ	๑๕.๔	๒๙.๒	๔๓.๘	๖.๒	๕.๔			
๑๐. การทำมาหากินของฉันทิขึ้นหลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ	จำนวน	๕๗	๕๓	๑๓	๒		๕	๔.๓๒๐๐	๐.๗๒๕๑
	ร้อยละ	๔๕.๖	๔๒.๔	๑๐.๔	๑.๖		๓.๘		
๑๑. ฉันท้องการให้มีโครงการแบบนี้เกิดขึ้นอีก ในบริเวณที่ฉันทักอาศัย	จำนวน	๗๗	๔๒	๙	๑		๑	๔.๕๑๑๖	๐.๖๖๒๘
	ร้อยละ	๕๙.๗	๓๒.๖	๗.๐	๐.๘		๐.๘		
๑๒. โดยภาพรวม ชีวิตของฉันทิขึ้นหลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ	จำนวน	๖๕	๔๘	๑๖	๑			๔.๓๖๑๕	๐.๗๒๖๑
	ร้อยละ	๕๐.๐	๓๖.๙	๑๒.๓	๐.๘				

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อภาพรวมในเรื่องชีวิตของฉันทิขึ้นหลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖๑๕ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๓ อันดับแรกพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่ง ในเรื่องหลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ การเดินทางของฉันทิสสะดวกสบายขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔๔๒ รองลงมาคือ ฉันทิสงเกตได้ว่ามีคนใช้ถนนเส้นนี้มากขึ้น หลังจากที่ทำพัฒนาเสร็จ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘๔๖ และฉันท้องการให้มีโครงการแบบนี้เกิดขึ้นอีก ในบริเวณที่ฉันทักอาศัย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑๑๖

### ตาราง ๒๓ ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม CSR ที่โครงการจัดขึ้น

ประเด็น		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. ฉันทิรับรู้ข่าวสารและความเคลื่อนไหวของกิจกรรมตลอดเวลา	จำนวน	๓๙	๑๓	๗	๒	๘	๑	๔.๐๕๘๐	๑.๓๖๐๐
	ร้อยละ	๕๖.๕	๑๘.๘	๑๐.๑	๒.๙	๑๑.๖	๑.๔		
๒. กิจกรรมที่จัดขึ้น มีระยะเวลาการดำเนินงานเหมาะสม	จำนวน	๔๓	๑๗	๒	๖	๒		๔.๓๒๘๖	๑.๐๗๓๐
	ร้อยละ	๖๑.๔	๒๔.๓	๒.๙	๘.๖	๒.๙			
๓. สถานที่จัดกิจกรรม ฉันทิเดินทางเข้าร่วมสะดวก	จำนวน	๖๕	๔	๑				๔.๙๑๔๓	๐.๓๒๙๔
	ร้อยละ	๙๒.๙	๕.๗	๑.๔					
๔. บุคลากรมีความเหมาะสมกับกิจกรรมที่จัดขึ้น	จำนวน	๕๒	๑๕	๓				๔.๗๐๐๐	๐.๕๔๗๗
	ร้อยละ	๗๔.๓	๒๑.๔	๔.๓					
๕. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในระหว่างกิจกรรมให้ฉันทิเต็มที่	จำนวน	๔๙	๑๙	๒				๔.๖๗๑๔	๐.๕๓๐๘
	ร้อยละ	๗๐.๐	๒๗.๑	๒.๙					
๖. การตกแต่ง หรือสิ่งอำนวยความสะดวกภายในกิจกรรม สวยงามเหมาะสม	จำนวน	๕๓	๑๕	๒				๔.๗๒๘๖	๐.๕๐๘๕
	ร้อยละ	๗๕.๗	๒๑.๔	๒.๙					
๗. ประชาชนในชุมชนได้รับประโยชน์จากกิจกรรมที่จัดขึ้น	จำนวน	๔๕	๒๐	๕				๔.๕๗๑๔	๐.๖๒๗๒
	ร้อยละ	๖๔.๓	๒๘.๖	๗.๑					
๘. สิ่งของที่นำมามอบให้ ตรงกับความต้องการในชุมชนของฉันทิ	จำนวน	๕๕	๑๒	๒	๑			๔.๗๒๘๖	๐.๕๘๗๘
	ร้อยละ	๗๘.๖	๑๗.๑	๒.๙	๑.๔				

ประเด็น		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๙. กิจกรรมที่จัดขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน	จำนวน	๔๘	๑๖	๕	๑			๔.๕๘๕๗	๐.๖๙๑๔
	ร้อยละ	๖๘.๖	๒๒.๙	๗.๑	๑.๔				
๑๐. กิจกรรมที่จัดขึ้นช่วยให้ชุมชนของฉันทน์อยู่มากขึ้น	จำนวน	๔๒	๒๒	๕	๑			๔.๕๐๐๐	๐.๖๙๖๘
	ร้อยละ	๖๐.๐	๓๑.๔	๗.๑	๑.๔				
๑๑. กิจกรรมที่จัดขึ้น ช่วยให้ฉันทน์มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	จำนวน	๔๓	๑๖	๙	๒			๔.๔๒๘๖	๐.๘๒๖๖
	ร้อยละ	๖๑.๔	๒๒.๙	๑๒.๙	๒.๙				
๑๒. ฉันทน์ต้องการให้เกิดกิจกรรมแบบนี้ในชุมชนของฉันทน์อีก	จำนวน	๖๖	๔					๔.๙๔๒๙	๐.๒๓๓๘
	ร้อยละ	๙๔.๓	๕.๗						
๑๓. โดยรวมทุกๆ ด้าน ฉันทน์ชอบกิจกรรมครั้งนี้	จำนวน	๖๕	๔	๑				๔.๙๑๔๓	๐.๓๒๙๔
	ร้อยละ	๙๒.๙	๕.๗	๑.๔					

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อภาพรวมทุกๆ ด้าน ฉันทน์ชื่นชอบกิจกรรมครั้งนี้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑๔๓ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๓ อันดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่ง ในเรื่องฉันทน์ต้องการให้เกิดกิจกรรมแบบนี้ในชุมชนของฉันทน์อีก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔๒๙ รองลงมาคือ สถานที่จัดกิจกรรม ฉันทน์เดินทางเข้าร่วมสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑๔๓ คะแนนเฉลี่ยอันดับที่ ๓ คือ การตกแต่ง หรือสิ่งอำนวยความสะดวกภายในกิจกรรม สวยงามเหมาะสม และสิ่งของที่นำมามอบให้ ตรงกับความต้องการในชุมชนของฉันทน์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒๘๖ เท่ากัน

## ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของ สพพ.

### ตาราง ๒๔ ค่าร้อยละของการรู้จัก/เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สพพ.

ความรู้จัก/เคยได้ยิน	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก/เคยได้ยิน	๗๖	๓๘.๐
ไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยิน	๑๒๔	๖๒.๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สพพ. คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐ และกลุ่มตัวอย่างบางส่วนรู้จัก/เคยได้ยิน ชื่อของหน่วยงาน สพพ. คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐

**ตาราง ๒๕ คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น**

ประเด็น		พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่แสดง ความ ความคิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
จากประสบการณ์ที่คุณมีต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น คุณมีความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. ระดับใด	จำนวน	๑๖๐	๓๓	๗				๔.๗๖๕๐	๐.๕๐๑๐
	ร้อยละ	๘๐.๐	๑๖.๕	๓.๕					

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น โดยในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่งในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖๕๐

**ตาราง ๒๖ คำร้อยละด้านเหตุผลของความพึงพอใจที่มีต่อโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น**

เหตุผลของความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การเดินทางสะดวกขึ้นหลังจากที่ถนนสร้างเสร็จ/การสัญจรสะดวกขึ้น/การเดินทางในชีวิตประจำวันสะดวกขึ้น/ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น	๘๘	๔๔.๐
๒. กิจกรรมทำให้ชุมชนได้รับโอกาส นักเรียนได้มีอุปกรณ์ ชุมชนน่าอยู่ขึ้น/ของที่มีอุปโภคบริโภค มีประโยชน์กับโรงเรียน มีประโยชน์ต่อเด็กๆ มาก/ช่วยให้เด็กๆ อยากมาโรงเรียนมากขึ้น/เด็กๆ ได้มีโอกาสได้เล่นกีฬาที่อยากเล่น/ช่วยพัฒนาชุมชนให้เจริญมากขึ้น	๕๒	๒๖.๐
๓. อยากให้มีโครงการช่วยเหลือประชาชนแบบนี้ไปเรื่อยๆ/โครงการที่จัดขึ้นเป็นประโยชน์กับประชาชนมาก/ช่วยเหลือทางการเงินกับ สปป.ลาว อย่างดี/เป็นองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ด้านการเงิน	๒๓	๑๑.๕
๔. ถนนบางแห่งยังมีน้ำท่วมขังอยู่/ไฟแดงขาดหลอดน้ำท่วมขังอยู่/ยังมีฝุ่นละอองเยอะในริมถนน/ไม่มีการตรวจรับหลังพัฒนาแล้ว	๒๑	๑๐.๕
๕. เขตไฟแดงขาดหลอดยังมีน้ำท่วมขัง/ถนนยังแคบเกินไป/ฝุ่นละอองเยอะในริมถนน	๗	๓.๕
๖. โครงการมีส่วนส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากเกินไป/กระทบต่อประชาชนใกล้เคียง	๕	๒.๕
๗. การประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนทราบน้อยไป/ไม่มีการแจ้งประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	๒	๑.๐
๘. การประสานงานไม่ผ่านศึกษาอำเภอ ทำงานการประสานงานสะดุดเล็กน้อย	๑	๐.๕
๙. ไฟตามถนนยังมีดและทางยังแคบเกินไป	๑	๐.๕
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างได้ให้เหตุผล เรียงอันดับ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การเดินทางสะดวกขึ้นหลังจากที่ถนนสร้างเสร็จ/การสัญจรสะดวกขึ้น/การเดินทางในชีวิตประจำวันสะดวกขึ้น/ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐ รองลงมาคือ กิจกรรมทำให้ชุมชนได้รับโอกาส นักเรียนได้มีอุปกรณ์ ชุมชนน่าอยู่ขึ้น/ของที่มีอุปโภคบริโภค มีประโยชน์กับโรงเรียน มีประโยชน์ต่อเด็กๆ มาก/ช่วยให้เด็กๆ อยากมาโรงเรียนมากขึ้น/เด็กๆ ได้มีโอกาสได้เล่นกีฬาที่อยากเล่น/ช่วยพัฒนาชุมชนให้เจริญมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ และอยากให้โครงการช่วยเหลือประชาชนแบบนี้ไปเรื่อยๆ/โครงการที่จัดขึ้นเป็นประโยชน์กับประชาชนมาก/ช่วยเหลือทางการเงินกับ สปป.ลาว อย่างดี/เป็นองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕ ส่วนเหตุผลด้านลบ ได้แก่ เขตไฟแดงขาดหลอดยังมีน้ำท่วมขัง/ถนนยังแคบเกินไป/ฝุ่นละอองเยอะในริมถนน โครงการมีส่วนส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากเกินไป/กระทบต่อประชาชนใกล้เคียง การประชาสัมพันธ์โครงการ



ให้ประชาชนทราบน้อยไป/ไม่มีการแจ้งประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง การประสานงานไม่ผ่านศึกษาอำเภอ ทำงานการประสานงานสะดุดเล็กน้อยและไฟตามถนนยังมีดและทางยังแคบเกินไป

**ตาราง ๒๗ ค่าร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงให้มีความพึงพอใจระดับ ๕**

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ปรับปรุงเส้นทางสัญจรไปทางอื่นๆ/ปรับปรุงร่องระบายน้ำ เพราะมีน้ำท่วมในเวลาฝนตก/ซ่อมแซมถนนในหมู่บ้านจอมทองบ้าง	๔๓	๔๗.๓
๒. การจัดกิจกรรมแบบนอกรอบ/ให้ทุนการศึกษาแก่เด็กเรียนดีแต่ยากจน/เข้ามาช่วยเหลือโรงเรียนอื่นๆ ในจังหวัดอีก/ช่วยเหลือในเขตที่ยังขาดแคลนในชนบท	๓๒	๓๕.๒
๓. ประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้มากขึ้น/การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงคนส่วนใหญ่/ควรโฆษณาองค์กรผ่านสื่อกระแสหลักมากขึ้น/ก่อนดำเนินโครงการควรประชาสัมพันธ์ถึงผลกระทบให้ประชาชนทราบ	๑๐	๑๑.๐
๔. มีโครงการฝึกอาชีพ สามารถประกอบอาชีพได้ เพราะไม่มีอาชีพเสริมนอกจากทำนา ทำให้ยากจน	๓	๓.๓
๕. การดำเนินโครงการอยากให้ส่งผลกระทบต่อประชาชนน้อยที่สุด	๒	๒.๒
๖. ควรตรวจรับภายหลังจากโครงการสร้างสำเร็จ	๑	๑.๑
๗. อยากให้ สพพ.เชิญหน่วยงานที่ลาไปแลกเปลี่ยนความรู้กับกระทรวงการคลังของไทย ให้มีความรู้ทางการเงินกับลาว	๑	๑.๑
<b>รวม</b>	<b>๙๑</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงให้มีความพึงพอใจระดับ ๕ อันดับแรกได้แก่ปรับปรุงเส้นทางสัญจรไปทางอื่นๆ/ปรับปรุงร่องระบายน้ำ เพราะมีน้ำท่วมในเวลาฝนตก/ซ่อมแซมถนนในหมู่บ้านจอมทองบ้าง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมแบบนอกรอบ/ให้ทุนการศึกษาแก่เด็กเรียนดีแต่ยากจน/เข้ามาช่วยเหลือโรงเรียนอื่นๆ ในจังหวัดอีก/ช่วยเหลือในเขตที่ยังขาดแคลนในชนบท คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒ และประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้มากขึ้น/การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงคนส่วนใหญ่/ควรโฆษณาองค์กรผ่านสื่อกระแสหลักมากขึ้น/ก่อนดำเนินโครงการควรประชาสัมพันธ์ถึงผลกระทบให้ประชาชนทราบ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐

**ตาราง ๒๘ ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.**

ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.		พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่อนข้างพึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ.	จำนวน	๑๓๗	๕๓	๑๐				๔.๖๓๕๐	๐.๕๗๗๔
	ร้อยละ	๖๘.๕	๒๖.๕	๕.๐					
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ ของ สพพ.	จำนวน	๑๓๒	๕๗	๑๑				๔.๖๐๕๐	๐.๕๙๒๒
	ร้อยละ	๖๖.๐	๒๘.๕	๕.๕					
๓. ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิตเมื่อโครงการแล้วเสร็จ	จำนวน	๑๓๙	๕๑	๘	๑		๑	๔.๖๔๘๒	๐.๕๘๓๓
	ร้อยละ	๖๙.๘	๒๕.๖	๔.๐	๐.๕		๐.๕		
๔. มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบ	จำนวน		๔๘	๓๗	๑๒	๘	๖๕	๓.๕๙๒๖	๑.๑๐๘๓
	ร้อยละ		๕๒.๖	๓๙.๖	๑๓.๑	๘.๖	๖.๘		

ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.		พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่อนข้างพึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
จากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)	ร้อยละ	๒๒.๒	๓๕.๖	๒๗.๔	๘.๙	๕.๙	๓๒.๕		

จากตาราง ความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่งในเรื่องประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔๘๒ รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓๕๐ และความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ ของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐๕๐

### ตาราง ๒๙ ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ

การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ		พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่อนข้างพึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ท่านได้ทราบ	จำนวน	๒๗	๓๙	๔๖	๗	๘	๗๓	๓.๕๕๑๒	๑.๐๘๑๗
	ร้อยละ	๒๑.๓	๓๐.๗	๓๖.๒	๕.๕	๖.๓	๓๖.๕		
๒. สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่อง	จำนวน	๑๖	๓๖	๔๕	๑๕	๑๓	๗๕	๓.๒๑๖๐	๑.๑๔๐๑
	ร้อยละ	๑๒.๘	๒๘.๘	๓๖.๐	๑๒.๐	๑๐.๔	๓๗.๕		
๓. ช่องทางที่ท่านได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการ									
๓.๑ ได้รับประกาศจากหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ	จำนวน	๑๓	๑๔	๑๕	๒		๔๔	๓.๘๖๓๖	๐.๙๐๔๕
	ร้อยละ	๒๙.๕	๓๑.๘	๓๔.๑	๔.๕		๑๐๐.๐		
๓.๒ ได้รับประกาศจากผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา	จำนวน	๗	๑๒	๘	๓		๓๐	๓.๗๖๖๗	๐.๙๓๕๓
	ร้อยละ	๒๓.๓	๔๐.๐	๒๖.๗	๑๐.๐		๑๐๐.๐		
๓.๓ ได้รับประกาศจากสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต	จำนวน	๕	๑๔	๗	๑	๑	๒๘	๓.๗๕๐๐	๐.๙๒๘๐
	ร้อยละ	๑๗.๙	๕๐.๐	๒๕.๐	๓.๖	๓.๖	๑๐๐.๐		

จากตาราง ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างพึงพอใจเกี่ยวกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ท่านได้ทราบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕๑๒ รองลงมาคือ สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑๖๐ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างพึงพอใจที่ได้รับประกาศจากหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖๓๖ รองลงมาคือ ได้รับประกาศจาก

ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖๖๗ และได้รับประกาศจากสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๕๐๐

**ตาราง ๓๐ ค่าร้อยละของความพึงพอใจ ด้านกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ. (CSR)**

กิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ. (CSR)		พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่อนข้างพึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่ สพพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต	จำนวน	๕๙	๑๐	๑			๗๐	๔.๘๒๘๖	๐.๔๑๖๐
	ร้อยละ	๘๔.๓	๑๔.๓	๑.๔			๑๐๐.๐		
๒. กิจกรรมเพื่อสังคมที่ สพพ. จัดขึ้นมีความเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่	จำนวน	๕๒	๑๕	๓			๗๐	๔.๗๐๐๐	๐.๕๔๗๗
	ร้อยละ	๗๔.๓	๒๑.๔	๔.๓			๑๐๐.๐		
๓. ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ.	จำนวน	๕๗	๑๑	๑			๑	๔.๘๑๑๖	๐.๔๒๙๖
	ร้อยละ	๘๒.๖	๑๕.๙	๑.๔			๑.๔		

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ. (CSR) เมื่อเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่ สพพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒๘๖ รองลงมาคือ ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑๑๖ และกิจกรรมเพื่อสังคมที่ สพพ. จัดขึ้นมีความเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐๐๐

**ตาราง ๓๑ ค่าร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการในกิจกรรมหรือโครงการของ สพพ.**

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ปรับปรุงเส้นทางสัญจรไปทางอื่นๆ/ปรับปรุงร่องระบายน้ำ เพราะมีน้ำท่วมในเวลาฝนตก/ซ่อมแซมถนนในหมู่บ้านจอมทองบ้าง	๔๓	๔๗.๓
๒. การจัดกิจกรรมแบบนี้อย่างต่อเนื่อง/ให้ทุนการศึกษาแก่เด็กเรียนดีแต่ยากจน/เข้ามาช่วยเหลือโรงเรียนอื่นๆ ในจังหวัดอีก/ช่วยเหลือในเขตที่ยังขาดแคลนในชนบท	๓๒	๓๕.๒
๓. ประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้มากขึ้น/การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงคนส่วนใหญ่/ควรโฆษณาองค์กรผ่านสื่อกระแสหลักมากขึ้น/ก่อนดำเนินโครงการควรประชาสัมพันธ์ถึงผลกระทบให้ประชาชนทราบ	๑๐	๑๑.๐
๔. มีโครงการฝึกอบรมอาชีพ สามารถประกอบอาชีพได้ เพราะไม่มีอาชีพเสริมนอกจากทำนา ทำให้ยากจน	๓	๓.๓
๕. การดำเนินโครงการยากให้ส่งผลกระทบต่อประชาชนน้อยที่สุด	๒	๒.๒
๖. ควรตรวจรับภายหลังจากโครงการสร้างสำเร็จ	๑	๑.๑
๗. ยากให้ สพพ. เชิญหน่วยงานที่ล้าไปแลกเปลี่ยนความรู้กับกระทรวงการคลังของไทย ให้ความรู้ทางการเงินกับลาว	๑	๑.๑
<b>รวม</b>	<b>๙๑</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกได้แก่ ปรับปรุงเส้นทางสัญจรไปทางอื่นๆ/ปรับปรุงร่องระบายน้ำ เพราะมีน้ำท่วมในเวลาฝนตก/ซ่อมแซมถนนในหมู่บ้านจอมทองบ้าง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓ รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมแบบนี้อย่างต่อเนื่อง/ให้ทุนการศึกษาแก่เด็กเรียนดีแต่ยากจน/เข้ามาช่วยเหลือโรงเรียนอื่นๆ ในจังหวัดอีก/ช่วยเหลือในเขตที่ยังขาดแคลนในชนบท คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒ และประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้มากขึ้น/การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงคนส่วนใหญ่/ควรมีโฆษณาองค์กรผ่านสื่อกระแสหลักมากขึ้น/ก่อนดำเนินโครงการควรประชาสัมพันธ์ถึงผลกระทบให้ประชาชนทราบ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีโครงการฝึกอบรมสามารถประกอบอาชีพได้ เพราะไม่มีอาชีพเสริมนอกจากทำนา ทำให้ยากจน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓

### ส่วนที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

#### ตาราง ๓๒ ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	๑๒๗	๖๓.๕
ชาย	๗๓	๓๖.๕
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕ รองลงมาคือ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕

#### ตาราง ๓๓ ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๕
๒๐ - ๒๕ ปี	๒๕	๑๒.๕
๒๖ - ๓๐ ปี	๔๐	๒๐.๐
๓๑ - ๓๕ ปี	๒๙	๑๔.๕
๓๖ - ๔๐ ปี	๒๓	๑๑.๕
๔๑ - ๔๕ ปี	๑๒	๖.๐
๔๖ - ๕๐ ปี	๒๕	๑๒.๕
๕๑ - ๕๕ ปี	๑๙	๙.๕
๕๖ - ๖๐ ปี	๑๔	๗.๐
สูงกว่า ๖๐ ปี	๑๒	๖.๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ๒๖ – ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐ รองลงมาคืออายุ ๓๑ – ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐.๕

**ตาราง ๓๔ ค่าร้อยละด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง**

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๗,๕๐๐ บาท	๑๑๓	๘๙.๗
๗,๕๐๑-๑๘,๐๐๐ บาท	๗	๕.๖
๑๘,๐๐๑-๒๔,๐๐๐ บาท	๔	๓.๒
๒๔,๐๐๑-๓๕,๐๐๐ บาท	๒	๑.๖
๓๕,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท		
๕๐,๐๐๑-๘๕,๐๐๐ บาท		
๘๕,๐๐๑-๑๖๐,๐๐๐ บาท		
มากกว่า ๑๖๐,๐๐๐ บาท		
<b>รวม</b>	<b>๑๒๖</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัว ไม่เกิน ๗,๕๐๐ บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗ รองลงมาคือ มีรายได้ส่วนตัว ๗,๕๐๑-๑๘,๐๐๐ บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วน มีรายได้ส่วนตัว ๒๔,๐๐๑-๓๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖

**ตาราง ๓๕ ค่าร้อยละด้านรายได้ครัวเรือนต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง**

รายได้ครัวเรือนต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๗,๕๐๐ บาท	๕๙	๖๕.๖
๗,๕๐๑-๑๘,๐๐๐ บาท	๑๙	๒๑.๑
๑๘,๐๐๑-๒๔,๐๐๐ บาท	๘	๘.๙
๒๔,๐๐๑-๓๕,๐๐๐ บาท	๑	๑.๑
๓๕,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๑	๑.๑
๕๐,๐๐๑-๘๕,๐๐๐ บาท	๑	๑.๑
๘๕,๐๐๑-๑๖๐,๐๐๐ บาท	๑	๑.๑
มากกว่า ๑๖๐,๐๐๐ บาท		
<b>รวม</b>	<b>๙๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ครัวเรือน ไม่เกิน ๗,๕๐๐ บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖ รองลงมาคือ มีรายได้ครัวเรือน ๗,๕๐๑-๑๘,๐๐๐ บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑ และมีรายได้ครัวเรือน ๑๘,๐๐๑-๒๔,๐๐๐ บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๘.๙ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีรายได้ครัวเรือน ๘๕,๐๐๑-๑๖๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑

**ตาราง ๓๖ ค่าร้อยละด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง**

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๖	๑๓.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๒	๑๑.๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๓๑	๑๖.๓
ปวช.	๓๓	๑๗.๔
อนุปริญญา/ปวส.	๙	๔.๗
ปริญญาตรี	๕๖	๒๙.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๓	๖.๘
<b>รวม</b>	<b>๑๙๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕ รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับ ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๔.๗

**ตาราง ๔๑ ค่าร้อยละด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง**

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๕๘	๒๙.๐
ค้าขาย	๔๑	๒๐.๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๓	๑๑.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๖	๘.๐
เกษตรกร	๑๖	๘.๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๖.๐
รับจ้าง	๑๒	๖.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๐	๕.๐
เจ้าของกิจการ/เจ้าของร้านค้า	๕	๒.๕
ว่างงาน	๕	๒.๕
อาชีพอิสระ	๑	๐.๕
เกษียณอายุ	๑	๐.๕
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐ รองลงมาคือ มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีอาชีพอิสระและเกษียณอายุ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ เท่ากัน

**ตาราง ๔๒ ค่าร้อยละด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง**

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	๑๖๙	๘๔.๕
ราชอาณาจักรไทย	๓๐	๑๕.๐
สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	๑	๐.๕
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสัญชาติ สปป.ลาว คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕ รองลงมาคือ มีสัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีสัญชาติเวียดนาม คิดเป็นร้อยละ ๐.๕

**บทที่ ๔****ผลการทดสอบสมมติฐาน**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด ๔๐๐ ตัวอย่าง

**การสำรวจครั้งนี้ มีสมมติฐานการวิจัย คือ**

- ๔.๑ ผู้ที่มีประสบการณ์กับ สพพ. ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
- ๔.๒ ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
- ๔.๓ ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
- ๔.๔ ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
- ๔.๕ ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
- ๔.๖ ผู้ที่มีประสบการณ์กับโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญมีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้**

๔.๑ ผู้ที่มีประสบการณ์กับ สพพ. ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H<sub>๐</sub>: ผู้ที่มีประสบการณ์กับ สพพ. ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H<sub>๑</sub>: ผู้ที่มีประสบการณ์กับ สพพ. ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. แตกต่างกัน



**ตาราง ๑ แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ**

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ผู้รับบริการจาก สพพ.	๒๐๐	๔.๔๙๕๐	๐.๖๒๖๐	๔.๗๖๒	.๐๐๐
ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น	๒๐๐	๔.๗๖๕๐	๐.๕๐๑๐		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .๐๐๐ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า ผู้ที่มีประสบการณ์กับ สพพ. ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. ต่างกัน ผู้ที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. มากกว่าผู้รับบริการจาก สพพ.

**๔.๒ ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน**

$H_0$ : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

$H_a$ : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ต่างกัน

**ตาราง ๒ แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามเพศของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป**

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ชาย	๑๐๐	๔.๓๘๐๐	๐.๖๗๘๔	-๒.๖๓๖	.๐๐๔
หญิง	๑๐๐	๔.๖๑๐๐	๐.๕๔๘๖		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .๐๐๐ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ต่างกัน ผู้รับบริการทั่วไป เพศหญิง มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. มากกว่าผู้รับบริการทั่วไปที่เป็นเพศชาย

**๔.๓ ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน**

$H_0$ : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

$H_a$ : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ต่างกัน

**ตาราง ๓ แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามอายุของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป**

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
๒๐ - ๒๕ ปี	๑๐	๔.๐๐๐	๐.๙๔๓	๒.๗๐๖	๐.๐๐๘
๒๖ - ๓๐ ปี	๓๐	๔.๕๐๐	๐.๕๐๙		
๓๑ - ๓๕ ปี	๓๙	๔.๕๖๔	๐.๖๔๑		
๓๖ - ๔๐ ปี	๒๙	๔.๓๔๕	๐.๖๑๔		
๔๑ - ๔๕ ปี	๓๓	๔.๕๗๖	๐.๕๖๑		
๔๖ - ๕๐ ปี	๑๘	๔.๖๖๗	๐.๕๙๔		
๕๑ - ๕๕ ปี	๑๗	๔.๑๗๖	๐.๗๒๘		
๕๖ - ๖๐ ปี	๑๗	๔.๖๔๗	๐.๔๙๓		
สูงกว่า ๖๐ ปี	๗	๕.๐๐๐	๐.๐๐๐		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .๐๐๐ ซึ่งมีความน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>๐</sub>) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุ ๔๖ - ๕๐ ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. มากกว่าผู้รับบริการทั่วไปในกลุ่มอายุอื่นๆ

**๔.๔ ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน**

H<sub>๐</sub>: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H<sub>๑</sub>: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

**ตาราง ๔ แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป**

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๓.๐๐๐	๐.๐๐๐	๑.๗๕๘	๐.๑๓๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑	๕.๐๐๐	๐.๐๐๐		
อนุปริญญา/ปวส.	๓	๔.๖๖๗	๐.๕๗๗		
ปริญญาตรี	๙๕	๔.๕๐๕	๐.๕๙๙		
สูงกว่าปริญญาตรี	๙๒	๔.๕๒๒	๐.๖๒๐		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

**๔.๕ ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสปพ. ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สปพ. ไม่แตกต่างกัน**

$H_0$ : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสปพ. ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สปพ. ไม่แตกต่างกัน

$H_a$ : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสปพ. ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สปพ. แตกต่างกัน

**ตาราง ๕ แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สปพ. จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการจาก สปพ.**

ระยะเวลาการใช้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
น้อยกว่า ๑ ปี	๔๗	๔.๓๘๓	๐.๖๗๗	๓.๓๘๖	๐.๐๑๙
ใช้บริการ ๑-๓ ปี	๗๖	๔.๕๑๓	๐.๖๐๐		
ใช้บริการเกิน ๓ ปี	๖๘	๔.๖๑๘	๐.๕๗๔		
ไม่ระบุ	๙	๔.๐๐๐	๐.๗๐๗		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจาก สปพ. ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สปพ. แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการใช้บริการจาก สปพ. เกิน ๓ ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สปพ. มากกว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการใช้บริการจาก สปพ. กลุ่มอื่นๆ

**๔.๖ ผู้ที่มีประสบการณ์กับโครงการที่สปพ. จัดขึ้น ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สปพ. ไม่แตกต่างกัน**

$H_0$ : ผู้ที่มีประสบการณ์กับโครงการที่สปพ. จัดขึ้น ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สปพ. ไม่แตกต่างกัน

$H_a$ : ผู้ที่มีประสบการณ์กับโครงการที่สปพ. จัดขึ้น ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สปพ. แตกต่างกัน

ตาราง ๖ แสดงการทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ.

โครงการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน	๑๓๐	๔.๖๘	๐.๕๗๔	๖๑.๖๑๔	.๐๐๐
โครงการ CSR	๗๐	๔.๙๓	๐.๒๕๙		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .๐๐๐ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) สรุปได้ว่า ผู้ที่มีประสบการณ์กับโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น ต่างต่างก็มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. แตกต่างกัน ผู้ที่มีประสบการณ์กับโครงการ CSR มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์กับโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน

## บทที่ ๕

### สรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด ๔๐๐ ตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ ๑ คือ กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป จำนวน ๒๐๐ คน จำแนกเป็น

- ๑.๑ กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัยสีมอลชน)
- ๑.๒ กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย
- ๑.๓ กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ ๒ คือ ผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น จำนวน ๒๐๐ คน

- ๒.๑ โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ๑๓๐ คน
- ๒.๒ โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ๗๐ คน

การนำเสนอในบทที่ ๕ นี้ เป็นการสรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย แบ่งการนำเสนอเป็น ๕ ประเด็น คือ

๑. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ.
๒. ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ.
๓. ผลการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป
๔. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
๕. การประยุกต์ใช้ผลวิจัยกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

#### ๑. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ.

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.

กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม ในภาพรวมประชาชนกลุ่มนี้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น และมีความพึงพอใจอย่างยิ่งในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.

ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกได้แก่ การประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้มากขึ้น/การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงคนส่วนใหญ่/ควรโฆษณาองค์กรผ่านสื่อกระแสหลักมากขึ้น/ก่อนดำเนินโครงการควรประชาสัมพันธ์ถึงผลกระทบให้ประชาชนทราบ รองลงมาคือ ความรวดเร็วของการประสานงาน/เพิ่มเจ้าหน้าที่บริการ และควรมีป้ายบอกที่อยู่ของสำนักงานว่าอยู่ชั้นไหน ชั้นลิฟท์ตัวไหน ที่ชั้นล่าง/ไม่มีที่จอดรถของหน่วยงานโดยตรง/ควรมีสถานที่ของตนเองเหมือนหน่วยงานอื่นๆ

กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงเส้นทางสัญจรไปทางอื่นๆ/ปรับปรุงร่องระบายน้ำ เพราะมีน้ำท่วมในเวลาฝนตก/ซ่อมแซมถนนในหมู่บ้านจอมทองบ้าง ร่องลงมาคือ การจัดกิจกรรมแบบนี้อย่างต่อเนื่อง/ให้ทุนการศึกษากับเด็กเรียนดีแต่ยากจน/เข้ามาช่วยเหลือโรงเรียนอื่นๆ ในจังหวัดอีก/ช่วยเหลือในเขตที่ยังขาดแคลนในชนบท และประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้มากขึ้น/การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงคนส่วนใหญ่/ควรโฆษณาองค์กรผ่านสื่อกระแสหลักมากขึ้น/ก่อนดำเนินโครงการ ควรประชาสัมพันธ์ถึงผลกระทบให้ประชาชนทราบ

## ๒. ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ.

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป มีความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ส่วนด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ

กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อโครงการที่ สพพ. จัดขึ้นนั้น ว่ามีประโยชน์อย่างยิ่ง และมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนในพื้นที่ ส่วนโครงการกิจกรรม CSR เป็นโครงการที่มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนในพื้นที่อย่างยิ่ง เช่น เส้นทางที่ สพพ. สร้างขึ้นนั้น ตนใช้เส้นทางดังกล่าวทุกวัน

กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ กิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ. (CSR)

กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ได้จัดขึ้น มีความพึงพอใจต่อโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะมีความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อภาพรวมในเรื่องชีวิตของฉันทิขึ้นหลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ ขณะกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ได้จัดขึ้น มีความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อภาพรวมทุกๆ ด้านการจัดกิจกรรม CSR

## ๓. ผลการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน และผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน เนื่องจากคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รวมทั้งระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. มีผลต่อทัศนคติ การตัดสินใจและความต้องการทางการบริการที่แตกต่างกัน

## ๔. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของ สพพ. ดังนี้

๑. ควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสำรวจครั้งนี้เพื่อนำไปสู่การวางแผนการพัฒนาการให้บริการ เช่น ควรปรับปรุงเส้นทางสัญจรไปทางอื่นๆ/ปรับปรุงร่องระบายน้ำ เพราะมีน้ำท่วมในเวลาฝนตก

นั่นหมายความว่า ควรมีการตรวจประเมินจุดที่ควรปรับปรุงเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากโครงการที่ดำเนินไปแล้วอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

๒. ควรคำนึงถึงความต้องการที่ผู้ใช้บริการต้องการอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถวางแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

๓. ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลไปยังผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น อันนำไปสู่การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในอนาคตระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน

๔. ด้านการกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ควรปรับปรุงแบบฟอร์มและเอกสารในการขอรับบริการให้มีความชัดเจน เข้าใจง่ายมากขึ้น

๕. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการหรือเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

๖. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ควรปรับปรุงเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เช่น ป้ายบอกทาง การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ สำนักงานสามารถเข้าถึงได้สะดวก อุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ เป็นต้น

๗. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ขององค์กร ควรปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์องค์กรผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น

#### ๕. การประยุกต์ใช้ผลวิจัยกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

เนื่องจากเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ (Millennium Development Goals – MDGs) สิ้นสุดลงในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ UN จึงได้ริเริ่มกระบวนการหารือเพื่อกำหนดวาระการพัฒนาภายหลังปี พ.ศ. ๒๕๕๘ (post-๒๐๑๕ development agenda) ตามกระบวนการที่ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” โดยประเด็นสำคัญของวาระการพัฒนาภายหลังปี พ.ศ. ๒๕๕๘ คือ การจัดทำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals–SDGs) โดยมีเป้าหมาย ๑๗ ข้อดังนี้

๑. ขจัดความยากจน
๒. ขจัดความหิวโหย
๓. มีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี
๔. การศึกษาที่เท่าเทียม
๕. ความเท่าเทียมทางเพศ
๖. การจัดการน้ำและสุขาภิบาล
๗. พลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้
๘. การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ
๙. อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน
๑๐. ลดความเหลื่อมล้ำ
๑๑. เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน
๑๒. แผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน
๑๓. การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
๑๔. การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเล
๑๕. การใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก

๑๖. สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก

๑๗. ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ที่มา [www.un.or.th](http://www.un.or.th)

จากข้อมูลการดำเนินงานของ สพพ. ในปัจจุบัน ทางคณะผู้วิจัยแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น ๒ เรื่อง ดังนี้  
เรื่องที่ ๑ กิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่ สพพ. เคยจัดทำขึ้น

กิจกรรม CSR หรือโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ สพพ. เคยจัดขึ้นเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ และยังคงตรงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อให้ตรงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนมากขึ้นทาง สพพ. ควรเสริมกิจกรรมด้านการสร้างงาน สร้างอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ พร้อมกับหาตลาดรองรับสินค้าหรือบริการจากกิจกรรมดังกล่าว หรือในอนาคตควรมีกิจกรรม CSR ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ปกป้อง ฟื้นฟูธรรมชาติ พร้อมกับให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศในปัจจุบัน และในอนาคต เพื่อการตระหนักถึงภัยธรรมชาติที่จะเกิดหรือในอนาคตส่งเสริมกิจกรรมการสร้างพื้นที่สาธารณะสีเขียวและการปรับปรุงการวางผังเมือง เพื่อให้ชุมชนน่าอยู่ยิ่งขึ้นก็เป็นอีก ๑ ข้อของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

เรื่องที่ ๒ การสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับ สพพ.

จากโครงการที่ สพพ. ให้การสนับสนุนเป็นโครงการที่พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่แล้ว ซึ่งตรงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ควรรักษาการสนับสนุนโครงการที่พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแบบนี้ต่อไป พร้อมกับสนับสนุนโครงการที่นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาบูรณาการ หรือเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีการบำบัดน้ำในประเทศที่กำลังพัฒนา เป็นอีก ๑ ข้อของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งถ้าไม่เกี่ยวข้องกับ สพพ. โดยตรง ทาง สพพ. อาจจะเป็นตัวกลางประสานงานระหว่างประเทศเพื่อนบ้านกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เช่นกัน