



รายงานผลการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ
ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน
(องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

เสนอ

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน
(องค์การมหาชน) (สพพ.)

โดย

คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สิงหาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	I
บทที่ 1 บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ขอบเขตของการดำเนินงาน	2
4. วิธีการดำเนินงาน	3
4.1 วิธีการศึกษา	3
4.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	3
4.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	3
4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง	4
4.5 การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล การติดตาม และควบคุมคุณภาพ ของงานวิจัย	6
5. การสร้างแบบสำรวจ	7
5.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ	7
5.2 การทดสอบ (Pretest) เครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจ	8
5.3 การสร้างข้อคำถามสำหรับผู้ตอบแบบสำรวจแต่ละส่วน	8
6. การวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลข้อมูล	12
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	13
8. แผนการดำเนินงาน	13
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
1. แนวคิด และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด	14
1.1 ความหมายของการให้บริการ	14
1.2 งานธุรกิจบริการ	16
1.3 ลักษณะและคุณสมบัติของการให้บริการ	19
1.4 คุณภาพการให้บริการ	20
1.5 ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)	25
1.6 ส่วนประสมการตลาด 7 อย่าง หรือ Marketing Mix 7 P's สำหรับธุรกิจบริการ	28
1.7 ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7 C's)	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	33
2.1 ความหมายและแนวคิดความพึงพอใจ	33
2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	35
2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ	35
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
รายการอ้างอิง	39
บทที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (แยกตามกลุ่ม)	42
1. กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมาก่อสร้าง มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	43
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ	43
1.1 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	43
1.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	47
1.3 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ.	50
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	53
1.5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	56
1.6 เรียงลำดับประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด (ลำดับ 1) ไปยังน้อยที่สุด (ลำดับ 4)	59
ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ	60
ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2. กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	66
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ	66
1.1 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย	66
1.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	67
1.3 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ.	70
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	73
1.5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	76
1.6 เรียงลำดับประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด (ลำดับ 1) ไปยังน้อยที่สุด (ลำดับ 4)	79
ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ	80
ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	81
3. กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	86
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ	86
1.1 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	86
1.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	87
1.3 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ.	90
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	93
1.5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	96
1.6 เรียงลำดับประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด (ลำดับ 1) ไปยังน้อยที่สุด (ลำดับ 4)	99
ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ	100
ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	101

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	102
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ	107
ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ	114
ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	115
บทที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	119
4.1 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไปที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน	120
4.2 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจใน คุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน	121
4.3 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจใน คุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน	122
4.4 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป ระดับการศึกษาที่ต่างกันมี ความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน	123
4.5 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการ จาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน	124
บทที่ 5 สรุป วิเคราะห์ และเสนอแนะ	125
1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ	126
1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2560	126
1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็น ประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรม เพื่อสังคม	127
1.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ปี พ.ศ. 2557 – ปี พ.ศ. 2560	128
1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่ม	129

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
1.5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	130
1.6 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	132
1.7 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	133
1.8 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	134
1.9 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็น ประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	135
2. ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.	137
2.1 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	137
2.2 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	138
2.3 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	139
3. ผลการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป	140
4. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	141

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจฉบับภาษาไทย ภาษาอังกฤษ

แบบสำรวจชุดที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจ
กับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)

แบบสำรวจชุดที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจ
กับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศ
เพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สปพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม)

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง	42
ตารางที่ 2 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	46
ตารางที่ 3 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอน การให้บริการของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	49
ตารางที่ 4 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	52
ตารางที่ 5 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	55
ตารางที่ 6 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	58
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการคนไทยทั่วไปที่ให้ลำดับประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด ลำดับ 1 ไปยังน้อยที่สุด ลำดับ 4	59
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามประเภทการขอรับ บริการจาก สพพ.	62
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป แยกตามเพศ	62
ตารางที่ 10 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามอายุ	63
ตารางที่ 11 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป แยกตามระดับการศึกษาสูงสุด	63
ตารางที่ 12 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป แยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	64
ตารางที่ 13 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป แยกตามประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ	64
ตารางที่ 14 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามระยะเวลาในการใช้ บริการ	65
ตารางที่ 15 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ	66
ตารางที่ 16 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอน การให้บริการของ สพพ. จากจากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ	69

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 17	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ	72
ตารางที่ 18	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ	75
ตารางที่ 19	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ	78
ตารางที่ 20	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทยที่ให้ลำดับ ประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด ลำดับ 1 ไปยังน้อยที่สุด ลำดับ 4	79
ตารางที่ 21	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศแยกตามประเภท การขอรับบริการจาก สพพ.	82
ตารางที่ 22	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ แยกตามเพศ	82
ตารางที่ 23	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ แยกตามอายุ	83
ตารางที่ 24	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ แยกตามระดับการศึกษาสูงสุด	83
ตารางที่ 25	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ แยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	84
ตารางที่ 26	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ แยกตามประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ	84
ตารางที่ 27	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศแยกตามระยะเวลา ในการใช้บริการ	85
ตารางที่ 28	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	86
ตารางที่ 29	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอน การให้บริการของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	89
ตารางที่ 30	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	92
ตารางที่ 31	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	95
ตารางที่ 32	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 33 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่ให้ลำดับประเภทสื่อ ที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด ลำดับ 1 ไปยังน้อยที่สุด ลำดับ 4	99
ตารางที่ 34 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามประเภท การขอรับบริการจาก สพพ.	102
ตารางที่ 35 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามเพศ	102
ตารางที่ 36 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามอายุ	103
ตารางที่ 37 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามระดับการศึกษาสูงสุด	103
ตารางที่ 38 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	104
ตารางที่ 39 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ	104
ตารางที่ 40 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามระยะเวลา ในการใช้บริการ	105
ตารางที่ 41 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน /พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	108
ตารางที่ 42 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน /พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	110
ตารางที่ 43 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน /พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	113
ตารางที่ 44 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการ ประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามเพศ	116
ตารางที่ 45 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการ ประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามอายุ	116
ตารางที่ 46 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการ ประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามระดับการศึกษาสูงสุด	117

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 47 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	117
ตารางที่ 48 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมแยกตามรูปแบบการใช้บริการจาก สพพ.	118
ตารางที่ 49 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามการรับทราบว่าโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพพ.) จากประเทศไทย	118
ตารางที่ 50 แสดงการทดสอบสมมติฐานกลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	120
ตารางที่ 51 แสดงการทดสอบสมมติฐานเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	121
ตารางที่ 52 แสดงการทดสอบสมมติฐานอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	122
ตารางที่ 53 แสดงการทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	123
ตารางที่ 54 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	124
ตารางที่ 55 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ.	127
ตารางที่ 56 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	127
ตารางที่ 57 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. แยกตามกลุ่ม	130
ตารางที่ 58 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. แยกตามกลุ่ม	132
ตารางที่ 59 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ แยกตามกลุ่ม	133

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 60 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ. แยกตามกลุ่ม	134
ตารางที่ 61 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของด้านศักยภาพ ในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็น ประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	135
ตารางที่ 62 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในประเด็นต่างๆ ของด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของ สพพ. จาก กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	136
ตารางที่ 63 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมาก่อสร้าง มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.	137
ตารางที่ 64 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ (ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ) แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.	138
ตารางที่ 65 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.	139

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
กราฟรูปที่ 1 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สฟพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2560 (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)	126
กราฟรูปที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ปี พ.ศ. 2557- ปี พ.ศ. 2560	128
กราฟรูปที่ 3 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สฟพ. (แยกตามกลุ่ม)	129



บทที่ 1

บทนำ

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) หรือ สพพ. มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) เรียกสั้นๆว่า NEDA ได้ถูกจัดตั้งขึ้นใหม่ตาม “พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2548” วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของ สพพ. (ตามที่กำหนดในมาตรา 7 ของพระราชกฤษฎีกา) ประกอบด้วยการให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ทั้งด้านการเงินและวิชาการการให้ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้านการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายตลอดจนมาตรการต่างๆในการให้ความร่วมมือฯ การประสานการใช้อำนาจหน้าที่หน่วยงานต่างๆเพื่อบูรณาการความร่วมมือฯ

นอกจากนี้ มาตรา 8 ได้กำหนดให้ สพพ. มีอำนาจในการกระทำกิจการต่างๆ ดังนี้ (1) ถือกรรมสิทธิ์ มีสิทธิครอบครองและมีทรัพย์สินสิทธิต่างๆ (2) ก่อตั้งสิทธิหรือทำนิติกรรมใดๆได้ (3) ให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแบบให้เปล่า (Grant) และ เงินกู้แบบเงื่อนไขผ่อนปรน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงาน (ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข ที่คณะกรรมการกำหนด) (4) กู้ยืม (ตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด) หรือระดมเงินทุนเองได้ (ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข ที่คณะกรรมการกำหนด) (5) เข้าร่วมทุนกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นในกิจการที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของสำนักงาน(ตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด) (6) เป็นตัวแทนหรือนายหน้า หรือมอบหมาย หรือว่าจ้าง บุคคลหรือนิติบุคคลประกอบกิจการต่างๆตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานได้ (7) ทำความตกลงและร่วมมือกับ หน่วยงานของรัฐ องค์กร หรือหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งภาคเอกชนในกิจการที่เกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของสำนักงานได้ (8) เรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าบริการ หรือค่าตอบแทนอื่นใดในการ ดำเนินกิจการ (9) จัดให้มีและให้ทุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน กระทำการอื่นใดที่จำเป็นหรือ ต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักงานฯ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดตัวชี้วัดร่วมขององค์การมหาชน ในปี 2560 โดยกำหนดให้สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ประเมินระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของ สปพ.

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
2. เพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

3. ขอบเขตของการดำเนินงาน

ที่ปรึกษารับผิดชอบการดำเนินงาน ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ที่ปรึกษารับผิดชอบการดำเนินงาน ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ดังต่อไปนี้

- 3.1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของปีที่ผ่านมาเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน
- 3.2 กำหนดวิธีการ จัดทำแบบสำรวจ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งกำหนดประเภทงานที่เหมาะสมในการสำรวจความพึงพอใจ โดยจะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจจากผู้รับบริการจาก สพพ. รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง แบ่งเป็น
 - 1) กลุ่มประเทศไทยไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง
 - 2) กลุ่มประเทศเพื่อนบ้านไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง โดยจะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ให้ความช่วยเหลือ และ/หรือ พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)
- 3.3 ประเมินระดับความพึงพอใจและจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในด้านต่างๆให้เหมาะสมกับผู้รับบริการของ สพพ. ในแต่ละกลุ่ม เช่น ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจของโครงการที่แล้วเสร็จของ สพพ. และด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. เป็นต้น
- 3.4 กำหนดระยะเวลาของการดำเนินงาน 150 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งให้เริ่มปฏิบัติงาน

4. วิธีการดำเนินงาน

4.1 วิธีการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study)

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการจาก สพพ. ทั้งในประเทศ และกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการตามประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ทั้งผู้รับบริการจาก สพพ. ในประเทศ และกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน

4.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง ผู้รับบริการจาก สพพ. กำหนดขนาดตัวอย่างแบบเจาะจง ไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่างทั้งนี้ต้องมีกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง จะกำหนดขนาดตัวอย่างแบบเจาะจง ดังนี้

กลุ่ม	จำนวนตัวอย่าง
กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	ไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง
กลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการให้ความช่วยเหลือ	
กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน จัดซื้อจัดจ้าง ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	ไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง
กลุ่มที่มีการติดต่อประสานงาน กลุ่มหน่วยงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	
รวม	400

ตารางแสดงจำนวนตัวอย่างที่เก็บได้จริง

ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน
กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	39
กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	119
กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	81
ประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	163
รวม	402

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ได้ใช้แบบสำรวจประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูล มีทั้งการสัมภาษณ์ซึ่งเป็น การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview) การทอดแบบสำรวจ การส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ และการส่งแบบสำรวจทาง Email ตามความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างให้ได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่กำหนดไว้ ดังนี้

กลุ่ม	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	<p>(1) การส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์</p> <p>(2) การส่งแบบสำรวจทาง Email</p> <p>(3) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์</p> <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อได้รับฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สพพ. แล้ว ได้นำมาสุ่มและพิจารณาเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ - ก่อนการส่งแบบสำรวจได้มีการโทรศัพท์ติดต่อกลุ่มเป้าหมายก่อน และสอบถามกลุ่มเป้าหมายว่าต้องการให้ใช้วิธีการใดในการเก็บข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมาย - การส่งแบบสำรวจนี้ ได้ส่งแบบสำรวจให้มากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนด เพราะอาจมีกลุ่มเป้าหมายบางรายที่ไม่ตอบแบบสำรวจ

กลุ่ม	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
กลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการให้ความช่วยเหลือ	<p>การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว ในพื้นที่เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลเดินทางไปยังพื้นที่เป้าหมายและทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย
กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน จัดซื้อจัดจ้าง ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	<ol style="list-style-type: none"> (1) การส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ (2) การส่งแบบสำรวจทาง Email (3) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (4) การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (5) การทอดแบบสำรวจ <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อได้รับฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สฟพ. แล้ว ได้นำมาสุ่มและพิจารณาเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ - ก่อนการส่งแบบสำรวจได้มีการโทรศัพท์ติดต่อกลุ่มเป้าหมายก่อน และสอบถามกลุ่มเป้าหมายว่าต้องการให้ใช้วิธีการใดในการเก็บข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมายถ้ามีกลุ่มเป้าหมายบางรายต้องการนัดหมายให้ไปสัมภาษณ์ที่ทำงาน เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้เดินทางไปสัมภาษณ์ โดยมีการนัดหมายวันเวลาอย่างชัดเจน - การส่งแบบสำรวจ และการทอดแบบสำรวจนี้ ได้ส่งแบบสำรวจให้มากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนด เพราะอาจมีกลุ่มเป้าหมายบางรายที่ไม่ตอบแบบสำรวจ
กลุ่มที่มีการติดต่อประสานงาน กลุ่มหน่วยงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	<ol style="list-style-type: none"> (1) การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (2) การทอดแบบสำรวจ (6) การส่งแบบสำรวจทาง Email (7) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ <ul style="list-style-type: none"> - ก่อนการส่งแบบสำรวจได้มีการโทรศัพท์ติดต่อกลุ่มเป้าหมายก่อน และสอบถามกลุ่มเป้าหมายว่าต้องการให้ใช้วิธีการใดในการเก็บข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมายถ้ามีกลุ่มเป้าหมายบางรายต้องการนัดหมายให้ไปสัมภาษณ์ที่ทำงาน เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล

	<p>ได้เดินทางไปสัมภาษณ์ โดยมีการนัดหมายวันเวลาอย่างชัดเจนถ้าหากเวลานั้นกลุ่มเป้าหมายไม่สะดวกในการตอบแบบสำรวจ ได้ทودแบบสำรวจและนัดหมายเวลามาเก็บแบบสำรวจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ถ้าหากกลุ่มเป้าหมายต้องการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือให้ส่งแบบสำรวจทาง Email ก็ได้ดำเนินการตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
--	---

4.5 การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล การติดตาม และควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

4.5.1 คัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล ได้เน้นผู้ที่มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจทุกคนผ่านการทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 โครงการ พนักงานที่ได้รับการคัดเลือกได้ศึกษาโครงการวิจัยเพื่อเข้าใจในคุณค่าและความสำคัญของการวิจัย ผ่านการอบรมในกลยุทธ์ เทคนิคการเก็บข้อมูล การตีความของคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ตรง และได้รับการทดสอบการเก็บข้อมูลก่อนออกภาคสนาม

จัดอบรมทีมเก็บข้อมูล หลังจากคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล ได้จัดอบรมพนักงานเก็บข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจถึงลักษณะของคำถาม วิธีการสัมภาษณ์ และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเก็บข้อมูลจากผู้รับผิดชอบโครงการ

4.5.2 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในทุกพื้นที่ได้มีการรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มายังส่วนกลาง (หัวหน้าโครงการ และนักวิจัย) ทุกวัน และร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

4.5.3 การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งผู้รับผิดชอบหัวหน้าทีม (หัวหน้าทีมทุกคนมีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นอย่างดี)

4.5.4 การติดตามและควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

ผู้วิจัย และหัวหน้าทีมได้ตรวจเช็คและประชุมกับพนักงานเก็บข้อมูลทุกวัน เพื่อเข้าใจในปัญหาอุปสรรคต่างๆ และแก้ไขได้ทันทีที่และเหมาะสม

การ Spot Checking ได้ทำโดยผู้วิจัยและ/หรือผู้รับผิดชอบทีม

การประชุมหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะพื้นที่ เฉพาะกลุ่มได้ทำเป็นประจำตามความเหมาะสม โดยในแต่ละทีมผู้รับผิดชอบทีมได้มีการพูดคุยปรึกษาหารือถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งหาวิธีแก้ไข

ข้อมูลที่ได้รับได้มีการตรวจสอบโดยผู้วิจัย และ/หรือผู้รับผิดชอบทีม ก่อนออกจากพื้นที่เพื่อตรวจดูในแง่คุณภาพ และปริมาณคำตอบที่ได้รับ

5. การสร้างแบบสำรวจ

5.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

(1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดีของ คอตเลอร์ (Kotler, 1996) รวมทั้งเอกสารต่างๆ ที่ได้รับจาก สพพ. เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสำรวจซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการสำรวจวิจัย ครั้งนี้สร้างแบบสำรวจเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการสำรวจวิจัย

(2) เพื่อความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสำรวจ นำแบบสำรวจที่ร่างเสร็จเสนอ สพพ. พิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อเป็นแบบสำรวจที่สมบูรณ์ครอบคลุมประเด็นการวิจัย

(3) หลังจากร่างแบบสำรวจได้รับความเห็นชอบจาก สพพ. แล้ว ได้นำแบบสำรวจไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยที่ แบบสำรวจชุดที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) ทำการทดสอบแบบสำรวจจำนวน 20 ตัวอย่าง และแบบสำรวจชุดที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน) ทำการทดสอบแบบสำรวจจำนวน 20 ตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ค่าที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.8) จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสำรวจนี้มีความสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

(การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟานั้นเป็นคำนวณเพื่อดูความแปรปรวนของข้อมูล ถ้าหากข้อมูลมีค่าความแปรปรวนสูงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาจะมีค่าน้อย แต่ถ้าหากข้อมูลมีความแปรปรวนต่ำค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาจะมีค่ามาก)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

โดยที่	α	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	หมายถึง	จำนวนข้อคำถามในแบบสำรวจ
	S_i^2	หมายถึง	ค่าแปรปรวนของคะแนนรวมแต่ละข้อ
	S_t^2	หมายถึง	ค่าแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมดของผู้ตอบแต่ละคน

5.2 การทดสอบ (Pretest) เครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจ

แบบสำรวจที่ได้รับการเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (คพพ.) แล้ว ได้นำแบบสำรวจนี้ไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมี 2 ชุด คือ

(1) แบบสำรวจชุดที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) ทำการทดสอบกับกลุ่มประชาชนเป้าหมายจำนวน 20 ตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .8364 (ค่าที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.8) จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสำรวจนี้มีความสมบูรณ์พร้อมในการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

(2) แบบสำรวจชุดที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม) ทำการทดสอบกับกลุ่มประชาชนเป้าหมายจำนวน 20 ตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .8389 (ค่าที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.8) จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสำรวจนี้มีความสมบูรณ์พร้อมในการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.3 การสร้างข้อคำถามสำหรับผู้ตอบแบบสำรวจของแต่ละส่วนเป็น ดังนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ได้ใช้แบบสำรวจแบบมีโครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสำรวจเป็น 2 ชุด ตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ประเด็นคำถามมีดังนี้

แบบสำรวจชุดที่ 1 กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.

- 1.1 การให้ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- 1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 1.3 ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ
- 1.4 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

- 1.5 แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
 - 1.6 ข้อมูลและข่าวสารของ สฟพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน
 - 1.7 ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ
 - 1.8 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สฟพ.**
- 2.1 การแต่งกายของผู้ให้บริการ
 - 2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
 - 2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น
 - 2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
 - 2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
 - 2.6 สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
 - 2.7 การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้
 - 2.8 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ
- 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ**
- 3.1 สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน
 - 3.2 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ
 - 3.3 จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
 - 3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ
 - 3.5 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น
 - 3.6 สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ
 - 3.7 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
 - 3.8 ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริเวณหน้าสำนักงาน
 - 3.8.1 ความเหมาะสม/ความแข็งแรงของอุปกรณ์และสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารบริเวณหน้าสำนักงาน
 - 3.8.2 การปรับปรุงข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้เป็นปัจจุบันบริเวณหน้าสำนักงาน

4. ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สฟพ.

- 4.1 ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สฟพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ
 - 4.1.1 สื่อสิ่งพิมพ์
 - 4.1.2 วิทยุกระจายเสียง
 - 4.1.3 โทรทัศน์
 - 4.1.4 อินเทอร์เน็ต
- 4.2 ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่อง ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ
- 4.3 การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สฟพ.
 - 4.3.1 ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
 - 4.3.2 ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน
 - 4.3.3 ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์สำนักงาน
 - 4.3.4 ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
 - 4.3.5 ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร
- 4.4 โปรดให้คะแนน โดยเรียงลำดับประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด (1) ไปยังน้อยที่สุด (4)

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 2.1 จุดเด่นของการให้บริการ
- 2.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง
- 2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
 - 2.3.1 ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางการให้ความช่วยเหลือทางการเงินและวิชาการแก่ประเทศเพื่อนบ้าน
 - 2.3.2 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สฟพ.
 - 2.3.3 ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
 - 2.3.4 ข้อเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 3.1 เพศ
- 3.2 อายุ
- 3.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
- 3.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

3.5 ประเทศ

3.6 ระยะเวลาในการใช้บริการ

แบบสำรวจชุดที่ 2 กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.

ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

1. ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.

1.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ

1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ

1.3 ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ

1.4 มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)

2. ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ

2.1 หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ

2.2 สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง

2.3 การได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางต่างๆ และมีระดับความพึงพอใจ

2.3.1 ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ

2.3.2 ผู้รับเหมา / ที่ปรึกษา

2.3.3 สื่อต่างๆ (สิ่งพิมพ์ / วิทยู / โทรทัศน์/อินเทอร์เน็ต)

2.3.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของ สพพ.

3.1 ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่ สพพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต

3.2 กิจกรรมเพื่อสังคมที่ สพพ. จัดขึ้นมีความเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่

3.3 ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ.

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

2.1 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในพื้นที่โครงการ

2.2 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการในการดำเนินโครงการ

2.3 ข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)

2.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 3.1 เพศ
- 3.2 อายุ
- 3.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
- 3.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
- 3.5 รูปแบบการใช้บริการจาก สพพ.
- 3.6 การทราบว่าโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล

6.1) ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจได้นำมาลงรหัส (Coding) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows คำนวณสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

6.2) การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	4.21 – 5.00	พอใจมาก
4	3.41 – 4.20	พอใจ
3	2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
2	1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
1	1.00 – 1.80	ไม่พอใจมาก
0	–	ไม่แสดงความคิดเห็น

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 7.1) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สพพ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
- 7.2) สามารถนำผลการศึกษา วิเคราะห์ จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
- 7.3) สพพ. สามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในปีที่ผ่านมาเพื่อใช้กำหนด
แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน

8. แผนการดำเนินงาน

	กิจกรรม	วันที่
1.	- ศึกษาและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการผู้รับบริการหรือ ประเภทกลุ่มตัวอย่าง และจัดทำร่างแบบสำรวจความพึงพอใจ พร้อม จัดส่งรายงานเบื้องต้น	หลังจากลงนามในสัญญา
2.	- รายงานเบื้องต้น (Inception Report)	29 เมษายน 2560
3.	- เสนอ สพพ. อนุมัติวิธีการดำเนินงานและแบบสำรวจความพึงพอใจ (หมายเหตุ: ไม่นับเป็นเวลาดำเนินงานของที่ปรึกษา)	พฤษภาคม 2560
4.	- ทดสอบแบบสำรวจ	26 พฤษภาคม 2560
5.	- การจัดเตรียมแบบสำรวจที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และติดต่อ ประสานงานกับผู้ประสานงานของ สพพ. ขอเอกสารฐานข้อมูลของ ผู้มารับบริการ เพื่อนำมาเตรียมเอกสารในการเก็บรวบรวมข้อมูล	26 พฤษภาคม 2560
6.	- อบรมทีมเก็บรวบรวมข้อมูล	29 พฤษภาคม 2560
7.	- เก็บรวบรวมข้อมูล	30 พฤษภาคม -28 มิถุนายน 2560
8.	- ลงรหัสข้อมูล ป้อนข้อมูลดิบในรูปแบบ e-data - ประมวลผลข้อมูล - วิเคราะห์ข้อมูล	15 -30 มิถุนายน 2560
9.	- เขียนรายงานการวิจัย	1-25 กรกฎาคม 2560
10.	- ส่งร่างรายงานฉบับสุดท้าย (Draft Final Report)	28 กรกฎาคม 2560
11.	- ส่งรายงานฉบับสุดท้าย (Final Report) และ - รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	26 สิงหาคม 2560



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) สพพ. ครั้งนี้สามารถแบ่งหัวข้อ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการได้ดังต่อไปนี้คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีส່วนประสมทางการตลาด
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด

1.1 ความหมายของการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการได้มีผู้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

สุนันท์บุญวโรดม (2543, น. 22) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

กรอนรูส (Gronroos, 1990, อ้างถึงใน สุนันท์บุญวโรดม, 2543, น. 22) ได้ขยายความคำว่าบริการ หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สแตนตัน (Stanton, 1981, อ้างถึงใน สุนันท์บุญวโรดม, 2543, น. 23) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าบริการหมายถึงกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใดการให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, pp. 464-468) กล่าวว่าบริการหมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สุดาตวงเรื่องรุจีระ (2541, น. 116) กล่าวว่างานบริการคืองานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

ชัยสมพลชาวประเสริฐ (2547, น. 18) กล่าวถึงการบริการว่าหมายถึงกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้และจากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถพิจารณาความหมายสำคัญของคำต่างๆได้ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึงการดำเนินการหรือการกระทำ (Performance) ใดๆของธุรกิจให้บริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองตามความต้องการเช่นการที่ลูกค้าโทรติดต่อ 1177 แจ้งเหตุขัดข้องสิ่งที่ลูกค้าต้องการคือการที่คู่สายโทรศัพท์ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ ดังนั้นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบคือจะต้องแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องนั้นตามความต้องการลูกค้า

2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible) หมายถึงการบริการที่เกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบซึ่งได้แก่ค่าปรึกษาการรับประกันการให้บริการความบันเทิงการให้บริการทางการเงิน เป็นต้น

3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึงความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้นๆเช่นการขอใช้บริการและติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกระทำได้อย่างรวดเร็ว

4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึงการที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

พิภพอดร (2547, น. 9) ได้ให้ความหมายของการบริการหมายถึงกระบวนการนำเสนออัตถประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการโดยผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการทั้งนี้ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆหรืออาจจะเป็นการกระทำล้วนๆโดยที่ไม่มีการใช้ อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆก็ได้กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการบริการหมายรวมถึงแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวกในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วนๆ โดยไม่มีวัสดุสิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้นๆ จนถึงการกระทำที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติมให้กับสินค้าตลอดจนการกระทำที่ส่งผลให้ได้รับสิ่งของที่เป็นรูปธรรม

1.2 งานธุรกิจบริการ

ธุรกิจบริการ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545, น.10) ได้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคเพื่อสร้างพึงพอใจแก่ผู้บริโภคและผลประโยชน์ของธุรกิจ

ส่วนปณิศา ลัญชานนท์ (2548, น.163) กล่าวว่า เป็นการบริการ (Service) ซึ่งเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร เป็นต้น

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548, น.1) ได้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้หรือขายบริการ โดยปกติจะมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร ซึ่งการให้หรือขายบริการดังกล่าวอาจจะเป็นการให้หรือขายโดยตรงสู่ลูกค้าหรือโดยทางอ้อม หรือโดยต่อเนื่องก็ได้

จากความหมายของธุรกิจบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมให้บริการซึ่งจะจัดหาบริการในรูปแบบต่าง ๆ และเสนอขายบริการให้แก่ผู้บริโภคเพื่อความสะดวกสบาย ความสะดวกสบาย ความสนุกสนานบันเทิง ซึ่งการให้บริการดังกล่าวต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้และผู้ให้บริการจะเรียกค่าบริการเป็นค่าตอบแทน

ด้านจอห์นดี. มิลเล็ต (John D. Millet, 1954,อ้างถึงในเทพศักดิ์บุญยรัตน์พันธ์, 2536, น. 20) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal Able Service)หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึงในการบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่ามีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความรู้สึกไม่พึงให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือยุติบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพผลของการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้ดีมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ด้าน Philip คอตเลอร์ (Philip Kotler, 2000,p. 436) ได้กล่าวถึง งานที่สำคัญของธุรกิจบริการ มี 3 ประการคือ

1) การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้คือ คุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก ฯลฯ

นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (what) เขาต้องการเมื่อใด (when) และสถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) โดยนักการตลาดต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การสร้างความแตกต่างในด้านการบริการได้แก่

1.1) บริการที่เสนอ (offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่ง ประกอบด้วย 2 ประการคือ (1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (primary service package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี มีอาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถ ฯลฯ (2) ลักษณะการให้บริการเสริม (secondary service features) ซึ่งได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้ นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมเสริมทักษะด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษาสนับสนุนนักศึกษา

1.2) การส่งมอบบริการ (delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดของการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการเข้ารับการ

บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

1.3) ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (symbols) ตราสินค้า (brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

2) การบริหารคุณภาพการให้บริการ (managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้นจึงมีนักวิจัยได้ค้นพบตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่

2.1) ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการบริการ ที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแน่นอน

2.2) ความเต็มใจและความพร้อม (responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ

2.3) การรับประกัน (assurance) ความรู้ และความสุภาพของลูกจ้าง และความสามารถของลูกจ้างในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4) การเอาใจใส่ (empathy) การจัดหา ดูแล เอาใจใส่เฉพาะราย แก่ลูกค้า ทุกราย

2.5) การสัมผัสได้ (tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร วัตถุประสงค์ทางการสื่อสาร

3) การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ 7 วิธีคือ

3.1) การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้าง เท่าเดิม

3.2) เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง

3.3) เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.4) การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่น ๆ

3.5) การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.6) การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท

3.7) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้น

1.3 ลักษณะและคุณสมบัติของการให้บริการ

ถาวร แสงอำไพ (2554,น.38) ได้กล่าวถึงงานบริการว่ามีลักษณะเฉพาะดังต่อไปนี้คือ

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทันทีงานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีแต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็วงานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะทั้งในตอนต้นท่ามกลางและในตอนท้ายเพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กรงานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดีอาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจการบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคลองค์กรและองค์การได้อย่างมากการบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานานการบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไปแม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้วแต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสัปดาห์

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัดบริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใดจึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีบริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดีมีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดีก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการบริการที่ผิดพลาดบกพร่องนำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคนองค์กรหลายแหล่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดีแต่

พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

โดยลักษณะเฉพาะและคุณสมบัติ 5 ประการของการบริการของไพน์ และเซทแฮล์ม (Pyne,1993& Zeithaml 1996,อ้างถึงในชัยสมพลชาวประเสริฐ, 2546,น. 27-29)นั้นอาจแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้คือ

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นจับต้องและสัมผัสได้(Abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่ว่าจะเป็นตาหูจมูกลิ้นผิวหนัง

2. ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perishability) หมายความว่ากิจการไม่สามารถเก็บบริการไว้เพื่อขายหรือใช้งานในภายหลังได้เช่นแพทย์บางคนคิดเงินกับคนไข้ที่ผิคนัดเนื่องจากคุณค่าของบริการจะคงอยู่เมื่อถึงเวลานัด

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) หมายถึงความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการเนื่องจากการบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (Labor Intensive)

1.4 คุณภาพการให้บริการ

จอห์น ดี. มิลเล็ต(John D.Millet, 1954,pp. 13) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทางคือการให้บริการอย่างเสมอภาคหมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลาหมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งเป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอหมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมมิแล้วแต่เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการการให้บริการอย่างต่อเนื่องหมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า (progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือสมรรถนะที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งซึ่งโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆเหล่านี้คือประการแรกความเชื่อถือได้อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจประการที่สองการตอบสนองประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีประการที่สามความสามารถประกอบด้วยสามารถในการให้บริการสามารถสื่อสารสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการประการที่สี่การเข้าถึงบริการประกอบด้วยผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไปผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวกประการที่ห้าความสุภาพอ่อนโยนประกอบด้วยการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดีประการที่หกการสื่อสารประกอบด้วยมีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการประการที่เจ็ดความซื่อสัตย์คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือประการที่แปดความมั่นคงประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพเช่นเครื่องมืออุปกรณ์ประการที่เก้าความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการและประการสุดท้ายการสร้างสิ่งจับต้องได้ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาดโดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีคือการให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิมเพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลงเช่นหมอตระวจนไขมีจำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลงเปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่นบริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเองการให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆเช่นบริการซักกรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีดการออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นเช่นชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลงการให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัทเช่นร้าน

ขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการรวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านการวัดความพึงพอใจในการบริการนั้นมิลเล็ท (Millet, 2497, pp.397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมคือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็วคือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอย่างเพียงพอคือความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆการให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการที่มีความก้าวหน้าคือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

อรพินท์ไชยพยอม (2542, น.7) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีการปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ

4. คุณภาพทั่วไป (Overall Quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยทั้งหมดในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบระดับการบริการที่คาดหวังไว้กับการบริการที่ได้รับจริง หากผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีคุณค่า หรือสูงเกินที่คาดหวังไว้ ดังนั้นผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจความคาดหวังจากการบริการของผู้รับบริการ เป็นผลอันเกิดจากส่วนประกอบหลายอย่าง เช่น การได้รับบริการในครั้งก่อน คำบอกเล่าจากผู้อื่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์และอื่นๆ ส่วนระดับคุณภาพของการบริการที่ได้รับจริง จะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้ใช้บริการนั้นๆ แล้วระดับคุณภาพในใจของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับสภาวะแวดล้อมในขณะนั้น เช่น เกิดจากการได้เห็นการจัดหรือตกแต่งสถานที่ลักษณะของการบริการที่ผู้รับบริการอื่นๆ ขณะนั้นบุคลิกภาพและความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการและอื่นๆ

เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของ พาราสุราแมน และคณะ (Parasuraman et al., 1990, อ้างถึงในธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ ออยุธยา, 2547, น. 183-186) พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความล้าหลัง
6. ความสะดวก (Access) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
7. การสื่อสาร (Communication) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
8. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. ความสามารถ (Competence) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า
10. ความสุภาพและความเป็นมิตร (Courtesy) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, น. 21 – 22) ได้กล่าวไว้ว่าหลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ มีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการรับบริการและความพึงพอใจในการทำงานบริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และ อื่น ๆ ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์การธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการร่วมกัน

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทาง เช่นกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์การธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้ บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และ พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมให้บริการอย่างจริงใจมีอัธยาศัยและความเป็นมิตร โดยไม่เป็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

จากองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จในการบริการมี 7 ประการ คือ ประการแรก ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรง ที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ประการที่สอง ความคาดหวังของผู้รับบริการ(Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้ เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองบริการ ที่ตรงกับความคาดหวังซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประการที่สาม ความพร้อมในการบริการ (Readiness) บริการหรือธุรกิจบริการ จำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้ง อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลัน และทันใจก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ประการที่สี่ ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) ทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ ประการที่ห้า ความสนใจต่อการบริการ(Interest) ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อ โดยเสมอภาคกัน ประการที่หก ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างามมีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ และประการที่เจ็ด ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

(Efficiency) การกำหนดแผน ในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพ สม่่าเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

1.5 ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)

ความหมายและองค์ประกอบของส่วนประสมการตลาด

ศิริวรรณเสรีรัตน์และคณะ (2541, น. 35-36) ได้กล่าวว่าส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) คือ องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานการตลาดเป็นปัจจัยที่กิจการสามารถควบคุมได้กิจการธุรกิจจะต้องสร้าง ส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด

ส่วนประสมการตลาดประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) การจัดจำหน่าย (Place) การกำหนดราคา (Price) การส่งเสริม (Promotion) เราสามารถเรียกส่วนประสมทางการตลาดได้อีกอย่างหนึ่งว่า 4'Ps ส่วนประกอบทั้ง 4 ตัวนี้ทุกตัวมีความเกี่ยวพันกัน P แต่ละตัวมีความสำคัญเท่าเทียมกัน แต่ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร การตลาดแต่ละคนจะวางกลยุทธ์โดยเน้นน้ำหนักที่ P ไตมากกว่ากันเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ ของเป้าหมายทางการตลาดคือตัวผู้บริโภค

1.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยแรกที่จะแสดงว่ากิจการพร้อมจะทำธุรกิจได้กิจการนั้นจะต้องมีสิ่งที่จะเสนอขายอาจเป็นสินค้าที่มีตัวตนบริการความคิด (Idea) ที่จะตอบสนองความต้องการได้การศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นนักการตลาดมักจะศึกษาผลิตภัณฑ์ในรูปของผลิตภัณฑ์เบ็ดเสร็จ (Total Product) ซึ่งหมายถึงตัวสินค้าบวกกับความพอใจและผลประโยชน์อื่นที่ผู้บริโภคได้รับจากการซื้อสินค้านั้น ผู้บริหารการตลาดจะต้องมีการปรับปรุงสินค้าหรือบริการที่ผลิตขึ้นมาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายโดยเน้นถึงการสร้างความพอใจให้แก่ผู้บริโภคและสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จะต้องศึกษาปัญหาต่างๆที่ครอบคลุมถึงการเลือกตัวผลิตภัณฑ์หรือสายผลิตภัณฑ์การเพิ่มหรือลดชนิดของสินค้าในสายผลิตภัณฑ์ลักษณะของผลิตภัณฑ์ในเรื่องคุณภาพประสิทธิภาพสีขนาดรูปร่างการให้บริการ ประกอบการขายการรับประกันฯลฯผลิตภัณฑ์ที่ผลิตออกมาจำหน่ายตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มใดวงจรผลิตภัณฑ์ของสินค้านั้นมีระยะเวลาเท่าใดในแต่ละช่วงเวลาของวงจรผลิตภัณฑ์นั้นนักบริหาร การตลาดควรจะใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างไรและเมื่อต้องการที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่กิจการ ธุรกิจจะต้องมีการวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดได้อย่างไร

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคให้ความสนใจและพิถีพิถันในการเลือกซื้อสินค้ามากกว่าแต่ก่อนบทบาท ของการบรรจุภัณฑ์จึงมีความสำคัญต่อตัวผลิตภัณฑ์อย่างยิ่งการบรรจุภัณฑ์จะก่อให้เกิดประโยชน์หลักอยู่ 2 ประการด้วยกันคือเป็นการป้องกันคุณภาพของสินค้าและช่วยส่งเสริมการจำหน่ายดังนั้นรูปร่างของภาชนะ บรรจุหรือหีบห่อในปัจจุบันจึงมีสีสันสะดุดตาและวัสดุที่ใช้ทำหีบห่อแปลกใหม่กว่าเดิมบ่อยครั้งที่ผู้บริโภค

ตัดสินใจซื้อสินค้าโดยคำนึงถึงตัวบรรจุก้นท์มากกว่าตัวสินค้าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมาจำหน่ายในตลาดจะต้องมีการกำหนดตราสินค้าและเครื่องหมายการค้าเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์นั้นเป็นของผู้ผลิตรายใดรายหนึ่งอย่างชัดเจนตราสินค้าเป็นสิ่งมีประโยชน์แก่ผู้บริโภคทำให้ผู้บริโภคทราบว่าสินค้าชนิดนั้นเป็นของผู้ผลิตรายใดผู้บริโภคจะสามารถใช้ประสบการณ์ในอดีตมาช่วยในการตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้นโดยมิต้องสอบถามข้อมูลอยู่ตลอดเวลาและเกิดความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อสินค้านั้น

1.2 การจัดจำหน่าย (Place or Distribution) ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตผลิตขึ้นมาได้นั้นถึงแม้ว่าจะมีคุณภาพดีเพียงใดก็ตามถ้าผู้บริโภคไม่ทราบแหล่งซื้อและไม่สามารถจะจัดหามาได้เมื่อเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมา ก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้บริโภคได้ดังนั้นนักการตลาดจึงจำเป็นต้องพิจารณาว่าที่ไหนเมื่อไรและโดยใครที่จะเสนอขายสินค้าการจัดจำหน่ายเป็นเรื่องที่ซับซ้อนแต่ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องศึกษาการจัดจำหน่ายแบ่งกิจกรรมออกเป็น 2 ส่วนคือช่องทางจำหน่ายสินค้า (Channel of Distribution) เน้นการศึกษาถึงชนิดของช่องทางการจำหน่ายว่าจะใช้วิธีการขายสินค้าให้กับผู้บริโภคโดยตรงหรือการขายสินค้าผ่านสถาบันคนกลางต่างๆบทบาทของสถาบันคนกลางต่างๆเช่นพ่อค้าส่ง (Wholesalers) พ่อค้าปลีก (Retailers) และตัวแทนคนกลาง (Agent Middleman) ที่มีต่อตลาดอีกส่วนหนึ่งของกิจกรรมการจัดจำหน่ายสินค้าคือการแจกจ่ายตัวสินค้า (Physical Distribution) การกระจายสินค้าเข้าสู่ตัวผู้บริโภคการเลือกใช้วิธีการขนส่ง (Transportation) ที่เหมาะสมในการช่วยแจกจ่ายสินค้าคือการขนส่งได้แก่การขนส่งทางอากาศทางรถยนต์ทางรถไฟทางเรือและทางท่อผู้บริหารการตลาดจะต้องคำนึงว่าจะเลือกใช้สื่ออย่างใดถึงจะดีที่สุดโดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำและสินค้านั้นไปถึงลูกค้าทันเวลาขั้นตอนที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการแจกจ่ายตัวสินค้าคือขั้นตอนของการจัดเก็บรักษาสินค้า (Storage) เพื่อรอการจำหน่ายให้ทันเวลาที่ผู้บริโภคต้องการ

1.3 การกำหนดราคา (Price) เมื่อธุรกิจได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ขึ้นมารวมทั้งหาช่องทางการจัดจำหน่ายและวิธีการแจกจ่ายตัวสินค้าได้แล้วสิ่งสำคัญที่ธุรกิจจะต้องดำเนินการต่อไปคือการกำหนดราคาที่เหมาะสมให้กับผลิตภัณฑ์ที่จะนำไปเสนอขายก่อนที่จะกำหนดราคาสินค้าธุรกิจต้องมีเป้าหมายว่าจะตั้งราคาเพื่อต้องการกำไรหรือเพื่อขยายส่วนถือครองตลาด (Market Share) หรือเพื่อเป้าหมายอย่างอื่นอีกทั้งต้องมีการใช้กลยุทธ์ในการตั้งราคาที่จะทำให้เกิดการยอมรับจากตลาดเป้าหมายและสู้กับคู่แข่งได้ในการแข่งขันในตลาดกลยุทธ์ราคาเป็นเครื่องมือที่คู่แข่งนำมาใช้ได้ผลรวดเร็วกว่าปัจจัยอื่นๆเช่นการลดราคาหรืออาจตั้งราคาสินค้าให้สูงสำหรับสินค้าที่มีลักษณะพิเศษในตัวของมันเองเพื่อแสดงภาพพจน์ที่ดีอาจใช้ผลทางจิตวิทยา มาช่วยเสริมการตั้งราคาการตั้งราคาสินค้าอาจมีนโยบายการให้สินเชื่อหรือนโยบายการให้ส่วนลดเงินสด ส่วนลดการค้าหรือส่วนลดปริมาณ ฯลฯ นอกจากนั้นธุรกิจจะต้องคำนึงถึงกฎข้อบังคับทางกฎหมายที่จะมีผลกระทบต่อราคาด้วยราคามูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินราคาเป็นต้นทุนของลูกค้าผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์นั้นถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาเขาจะตัดสินใจซื้อดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์การตลาดด้านราคาต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆดังนี้

- 1.3.1 คุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้าซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคานั้นผลิตภัณฑ์นั้น
- 1.3.2 ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 1.3.3 การแข่งขัน
- 1.3.4 ปัจจัยอื่นๆ

1.4 การส่งเสริม (Promotion) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารไปยังตลาดเป้าหมายการส่งเสริมเป็นวิธีการที่จะบอกให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย

วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมเพื่อบอกให้ลูกค้าทราบว่าผลิตภัณฑ์ออกจำหน่ายในตลาดพยายามชักชวนให้ลูกค้าซื้อและเพื่อเตือนความทรงจำกับตัวผู้บริโภค

การส่งเสริมจะต้องมีการศึกษาถึงกระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication Process) เพื่อเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับกับผู้ส่งการส่งเสริมมีเครื่องมือสำคัญที่จะใช้อยู่ 4 ชนิดด้วยกันที่เรียกว่าส่วนผสมของการส่งเสริม (Promotion Mix) ได้แก่

1.4.1 การขายโดยใช้พนักงาน (Personal Selling) เป็นการเสนอขายสินค้าแบบเผชิญหน้ากัน (Face-to-Face) พนักงานขายต้องเข้าพบปะกับผู้ซื้อโดยตรงเพื่อเสนอขายสินค้าการส่งเสริมการตลาดโดยวิธีนี้เป็นวิธีที่ดีที่สุดแต่เสียค่าใช้จ่ายสูง

1.4.2 การโฆษณา (Advertising) หมายถึงรูปแบบของการจ่ายเงินเพื่อการส่งเสริมการตลาดโดยมิได้อาศัยตัวบุคคลในการนำเสนอหรือช่วยในการขายแต่เป็นการใช้สื่อโฆษณาประเภทต่างๆเช่นโทรทัศน์วิทยุหนังสือพิมพ์นิตยสารป้ายโฆษณาอินเทอร์เน็ตสื่อโฆษณาเหล่านี้จะสามารถเข้าถึงผู้บริโภคเป็นกลุ่มใหญ่เหมาะสำหรับสินค้าที่ต้องการกระจายตลาดกว้าง

1.4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) หมายถึงกิจกรรมที่ทำหน้าที่ช่วยพนักงานขายและการโฆษณาในการขายสินค้าการส่งเสริมการขายเป็นการกระตุ้นผู้บริโภคให้เกิดความต้องการในตัวสินค้าการส่งเสริมการขายจัดทำในรูปของการแสดงสินค้าการแจกของตัวอย่างแจกคู่มือของแถมการใช้แถมเพื่อแลกสินค้าการชิงโชคแจกรางวัลต่างๆ

1.4.4 การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relations) ในปัจจุบันธุรกิจมักสนใจภาพพจน์ของกิจการธุรกิจได้ใช้เงินจำนวนมากเพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ของกิจการปัจจุบันองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ได้เน้นที่การแสวงหากำไร (Maximize Profit) เพียงอย่างเดียวต้องเน้นที่วัตถุประสงค์ของการให้บริการแก่สังคมด้วย (Social Objective) เพราะความอยู่รอดขององค์กรธุรกิจจะขึ้นอยู่กับยอมรับของกลุ่มผู้บริโภคในสังคมถ้าหากกลุ่มผู้บริโภคต่อต้านหรือมีความคิดว่าองค์กรธุรกิจแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตน

มากจนไม่คำนึงถึงสังคมหรือผู้บริโภคเช่นการผลิตสินค้าแล้วปล่อยน้ำเสียลงแม่น้ำหรือทำให้อากาศเป็นพิษ ก่อให้เกิดผลเสียแก่ส่วนรวมโดยมิได้หาวิธีแก้ไขจะสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีขององค์การธุรกิจ

1.4.5. กระบวนการ (Process) เป็นการสร้างสรรค์และการส่งมอบส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์โดยอาศัยกระบวนการที่วางแผนมาเป็นอย่างดีกลยุทธที่สำคัญสำหรับการบริการคือเวลาและประสิทธิภาพในการบริการดังนั้นกระบวนการบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบรวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติการเพื่อที่พนักงานจะได้ไม่เกิดความสับสนทำงานได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผนเดียวกันและงานที่ได้ต้องดีมีประสิทธิภาพและคุณภาพ

1.6 ส่วนผสมการตลาด7 อย่างหรือ Marketing Mix 7P's สำหรับธุรกิจบริการ

ชัยสมพลชาวประเสริฐ (2546, น. 63-79) ได้อธิบายถึงส่วนผสมทางการตลาดของการบริการ (Marketing mix) ไว้ว่าส่วนผสมทางการตลาดของการบริการนั้นประกอบด้วย 7 P's ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product : P1) การบริการนั้นเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่งแต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible product) ไม่สามารถจับต้องได้มีลักษณะอาการนามไม่ว่าจะเป็นความสะดวกความรวดเร็วความสบายตัวความสบายใจการให้ความเห็นการให้คำปรึกษาเป็นต้น

บริการจะต้องมีคุณภาพเช่นเดียวกับสินค้าแต่คุณภาพของบริการจะต้องประกอบมาจากหลายปัจจัยที่ประกอบกันเช่นความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงานความทันสมัยของอุปกรณ์ความรวดเร็วและต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการความสวยงามของอาคารสถานที่รวมถึงอัธยาศัยไมตรีของพนักงานทุกคนเป็นต้น

2. ราคา (Price : P2) ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการกล่าวคือการตั้งราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้นการตั้งราคาต่ำก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำซึ่งอาจจะนำไปสู่ภาวะขาดทุนได้อย่างไรก็ตามก็มีได้หมายความว่าธุรกิจหนึ่งจะตั้งราคาได้ตามใจชอบธุรกิจจะต้องอยู่ในสภาวะของการมีคู่แข่งหากตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งมากแต่บริการของธุรกิจนั้นไม่ได้มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งมากเท่ากับราคาที่เพิ่มยอมทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการกับธุรกิจนั้นต่อไป

หากธุรกิจตั้งราคาต่ำก็จะนำมาสู่สงครามราคาเนื่องจากคู่แข่งรายอื่นสามารถลดราคาตามได้ในเวลาอันรวดเร็ว

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place : P3) ในการให้บริการนั้นสามารถให้บริการผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายได้ 4 วิธีคือ

3.1. การให้บริการผ่านร้านการให้บริการแบบนี้เป็นแบบที่ทำกันมานานเช่นร้านตัดผมร้านซักรีดร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้นโดยร้านประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกันณสถานที่แห่งหนึ่งโดยการเปิดร้านค้าขึ้นมา

3.2. การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการการให้บริการแบบนี้เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้าเช่นการบริการจัดส่งอาหารตามสั่งการให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วย เป็นต้นการให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่ต้องการจัดตั้งสำนักงานที่หรูหราหรือการเปิดเป็นร้านค้าให้บริการ

3.3. การให้บริการผ่านตัวแทนการให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายเฟรนไชส์หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการเช่นแมคโดนัลด์หรือเคเอฟซีที่ขยายธุรกิจไปทั่วโลกบริษัทการบินไทยขายตัวเครื่องบินผ่านบริษัทท่องเที่ยว เป็นต้น

3.4. การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์การให้บริการแบบนี้เป็นบริการที่ค่อนข้างใหม่โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงานเพื่อทำให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงเช่นการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มเครื่องแลกเงินตราต่างประเทศเก๊าอื่นวอตอัตโนมัติ เป็นต้น

4. การส่งเสริม (Promotion : P4) การส่งเสริมของธุรกิจบริการจะมีความคล้ายกับธุรกิจขายสินค้า กล่าวคือการส่งเสริมของธุรกิจบริการทำได้ในทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาการประชาสัมพันธ์การให้ข่าวการลดแลกแจกแถมการตลาดทางตรงผ่านสื่อต่างๆซึ่งการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับสูงต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพลักษณ์ส่วนการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับกลางและระดับล่างซึ่งเน้นราคาค่อนข้างต่ำต้องอาศัยการลดแลกแจกแถม เป็นต้น

5. พนักงาน (People : P5) พนักงานจะประกอบด้วยบุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้นซึ่งจะรวมตั้งแต่เจ้าของและผู้บริหารพนักงานในทุกๆระดับซึ่งบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ

เจ้าของและผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดนโยบายในการให้บริการการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในทุกๆระดับกระบวนการในการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรงและพนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่างๆที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

6. กระบวนการให้บริการ (Process : P6) กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอนได้แก่

การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นการให้บริการตามความต้องการการชำระเงินเป็นต้นซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันเป็นอย่างดีหากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence : P7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้แก่อาคารของธุรกิจบริการเครื่องมือและอุปกรณ์เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการการตกแต่งสถานที่ล็อบบี้ลานจอดรถสวนห้องน้ำการตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์แบบฟอร์มต่างๆสิ่งต่างๆเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการกล่าวคือลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วย

ศิริวรรณเสวีรัตน์และคณะ (2541,น. 212) ได้กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Mix) หรือ 7P's ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ราคาสถานที่การส่งเสริมบุคคลหรือพนักงานลักษณะทางกายภาพและกระบวนการให้บริการไว้ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจซึ่งผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายนั้นอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วยสินค้าบริการ ความคิดสถานที่องค์กรหรือบุคคลผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้าจึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

2. ราคา (Price) คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินราคาเป็นต้นทุนของลูกค้าซึ่งผู้บริโภคนั้นจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าสินค้าหรือบริการกับราคาของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาก็จะมีการตัดสินใจซื้อมากกว่า

3. สถานที่ (Place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึงเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการทั้งนี้ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการมิใช่แต่เฉพาะการเน้นทางกายภาพเท่านั้นแต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสารดังนั้นประเภทที่ให้บริการจะต้องครอบคลุมเพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเข้าถึงบริการอีกด้วย

4. การส่งเสริม (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมที่ซื้อการติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายและติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คนโดยการใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่สำคัญเช่นการโฆษณาการขายโดยใช้พนักงานการส่งเสริมการขายการให้ช่วยเหลือและการประชาสัมพันธ์การตลาดทางตรงเป็นต้น

5. บุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือกการฝึกอบรมการจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างกันคู่แข่งชั้นพนักงานต้องมีความสามารถมีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้ามีความริเริ่มมีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัทได้

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) จะต้องทำการสร้างคุณภาพโดยรวมให้กับบริษัทเช่นรูปแบบในการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวกความรวดเร็วหรือผลประโยชน์อื่น ๆ เป็นต้น

7. กระบวนการ (Process) เป็นการส่งมอบคุณภาพโดยการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและประทับใจลูกค้า

1.7 ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7 C's)

ชัยสมพลชาวประเสริฐ (2546, น. 81-82) ยังได้กล่าวถึงส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าไว้ดังนี้ ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ตัวที่กล่าวมาเป็นมุมมองของธุรกิจที่ให้บริการการที่บริหารจัดการตลาดของธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องพิจารณาถึงส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้วยดังต่อไปนี้

1. คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (Customer Value) ลูกค้าจะเลือกใช้บริการอะไรหรือกับใครสิ่งที่คุณค่าใช้พิจารณาเป็นหลักคือคุณค่าหรือคุณประโยชน์ต่างๆที่จะได้รับเมื่อเทียบกับเงินที่จ่ายดังนั้นธุรกิจต้องเสนอเฉพาะบริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างแท้จริง

2. ต้นทุน (Cost to Customer) ต้นทุนหรือเงินที่ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายสำหรับการบริการนั้นต้องคุ้มค่างบบริการที่จะได้หากลูกค้ายินดีจ่ายในราคาสูงแสดงว่าความคาดหวังในบริการนั้นย่อมสูงด้วยดังนั้นในการตั้งราคาค่าบริการธุรกิจจะต้องหาราคาที่ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายให้ได้เพื่อนำราคานั้นไปใช้ในการลดค่าใช้จ่ายต่างๆทำให้สามารถเสนอบริการในราคาที่ลูกค้ายอมรับได้

3. ความสะดวก (Convenience) ลูกค้าจะใช้บริการกับธุรกิจใดธุรกิจนั้นจะต้องสร้างความสะดวกให้ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถามข้อมูลและการไปใช้บริการหากลูกค้าไปติดต่อใช้บริการได้ไม่สะดวกธุรกิจจะต้องทำหน้าที่สร้างความสะดวกด้วยการให้บริการถึงที่บ้านหรือที่ทำงานลูกค้า

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ลูกค้าย่อมต้องการได้รับข่าวสารอันเป็นประโยชน์จากธุรกิจ ในขณะที่เดียวกันลูกค้าก็ต้องการติดต่อธุรกิจเพื่อให้ข้อมูลความเห็นหรือข้อร้องเรียนธุรกิจจะต้องจัดหาสื่อที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมายเพื่อการให้และรับข้อมูลความเห็นจากลูกค้าดังนั้นการส่งเสริมการตลาดทั้งหลายจะไม่ประสบความสำเร็จเลยหากการสื่อสารล้มเหลว

5. การดูแลเอาใจใส่ (Caring) ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นบริการที่จำเป็นหรือเป็นบริการที่ฟุ่มเฟือยเช่นด้านความงามลูกค้าต้องการการเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีจากผู้ให้บริการตั้งแต่เริ่มก้าวเท้าแรกเข้ามาจนถึงก้าวออกจากร้านนั้นไม่ว่าจะเป็นครั้งแรกหรือครั้งใดของการใช้บริการก็ตามหรือไม่ว่าจะเป็นพนักงานผู้ใดที่ให้บริการก็ตาม

6. ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion) ลูกค้ามุ่งหวังให้ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างสมบูรณ์แบบไม่จำเป็นการบริการตัดผมผมที่ออกมาจะต้องมีความเรียบร้อยตรงกับความต้องการลูกค้าหรือการเข้ารักษาอาการป่วยไม่ว่าในโรงพยาบาลใดอาการป่วยจะต้องหายในแต่ละธุรกิจบริการแม้ขั้นตอนการให้บริการจะมีความซับซ้อนเพียงใดต้องจ้างพนักงานจำนวนมากมาเพียงใดลูกค้าไม่มีส่วนรับรู้รู้อย่างเดียวว่ากระบวนการให้บริการต้องตอบสนองความต้องการอย่างครบถ้วนไม่ขาดตกบกพร่อง

7. ความสบาย (Comfort) สิ่งแวดล้อมของการให้บริการไม่ว่าจะเป็นอาคารเคาน์เตอร์บริการห้องน้ำทางเดินป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆต้องสร้างความสบายตาและความสบายใจให้แก่ลูกค้าโดยเฉพาะหากลูกค้ามาใช้บริการประเภทหรูหราฟุ่มเฟือยสิ่งเหล่านั้นจะต้องทำให้ความทุกข์ใจและความไม่สบายกายได้บรรเทาเบาบางลงเช่นการนั่งฟังเพลงในร้านอาหารทุกสิ่งในร้านอาหารต้องสร้างความสบายให้ลูกค้า

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าตามแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, น. 81-82) สามารถเทียบได้กับส่วนประสมการตลาดบริการของคอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541, น. 35) ได้ดังนี้

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดในมุมมองของธุรกิจและในมุมมองของลูกค้า

ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของธุรกิจ	ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า
1. ผลิตภัณฑ์ (Product)	1. คุณค่าที่ได้รับ (Customer Value)
2. ราคา (Price)	2. ต้นทุน (Cost to Customer)
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	3. ความสะดวก (Convenience)
4. การส่งเสริม (Promotion)	4. การติดต่อสื่อสาร (Communication)
5. พนักงาน (People)	5. การดูแลเอาใจใส่ (Caring)
6. กระบวนการให้บริการ (Process)	6. ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion)
7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence)	7. ความสบาย (Comfort)

ที่มา: ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2549, น.82

กล่าวโดยสรุปการบริการหมายถึงกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและการส่งมอบบริการ ผู้รับบริการจะไม่ได้รับครอบครองบริการนั้นๆอย่างเป็นรูปธรรม ใกล้เคียงกับการทำธุรกิจบริการซึ่งคือกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคและผลประโยชน์ขององค์กร เช่น โรงแรม ธนาคาร รวมทั้งองค์กรภาครัฐหรือเอกชนที่ไม่แสวงหาผลกำไร เช่น สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ที่ให้บริการด้านความร่วมมือในด้านการเงินและวิชาการต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมกับประเทศเพื่อนบ้าน รวมทั้งพัฒนาองค์ความรู้ในการบริหารจัดการโครงการที่ดำเนินงานร่วมกับประเทศเพื่อนบ้าน และพัฒนาการมีส่วนร่วมของของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

งานราชการนับเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจบริการ ซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าธุรกิจเอกชน แต่ภาคราชการเป็นองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรตอบแทน อาจเป็นผลทำให้ลืมความสำคัญของตนเอง การพัฒนาของประเทศจะดำเนินไปด้วยดีไม่ได้หากขาดการสนับสนุนของหน่วยงานราชการ และการดำเนินการพัฒนาประเทศจะดียิ่งขึ้นไปอีก ถ้าหน่วยงานมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการยังมีแนวทางเพื่อปรับปรุงคุณภาพ โดยการศึกษาวิจัยพบว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการที่สามารถจะควบคุมได้ ดังนั้น หากองค์กรมีความมุ่งมั่นในการค้นหาหนทางที่จะปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น ก็นับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการพัฒนาการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่กลุ่มเป้าหมาย

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายและแนวคิดความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, pp. 33-36) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือจากการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของลูกค้าซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือจากการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) โดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆซึ่งยึดการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือตราสินค้า (Price) นั่นเองโดยคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้าคือความแตกต่างระหว่างคุณค่าลูกค้ารวม (Total customer cost) และคุณค่าลูกค้ารวมคือกลุ่มผลประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการหนึ่งๆส่วนต้นทุนลูกค้ารวมได้แก่กลุ่มของต้นทุนที่ลูกค้าคาดว่าจะเกิดขึ้นจากการประเมินการได้รับและการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ

เชลลี (Shelly, 1975, อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์, 2536, pp. 1 – 4) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสนองแบบมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขที่แตกต่างจากความสุขหรือความรู้สึกทางบวกได้อีกดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและมีความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ด้านวินิสา บุญคง และคณะ (2547, น. 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

โดยสมบัติยรรยง (2533,น. 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาทางอารมณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจต่อการกระทำ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องกระทำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก(Positive Direction) หรือทิศทางลบ(Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกริยาคือเฉยๆ(Non Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้นนั้นก็ได้

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ แล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (กิตติธัชชัฒน์กุล, 2553, น. 8)

2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจต่อความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มาใช้บริการในองค์กรนั้นๆ จากแนวคิดที่ว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจและในการสร้างแรงจูงใจให้ได้ผลดีนั้นผู้บริหารจะต้องมีความรู้ในทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจเพื่อนำไปใช้เป็นปัจจัยในการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ อย่างกว้างขวาง จนเกิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลายทฤษฎี

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549, น. 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ปัจจัย ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจหมายถึงความพอใจชอบใจและมีความสุขที่ความต้องการหรือเป้าหมายที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเองสำหรับนักเรียนแล้วที่ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่าสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเองซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจหรือผลการสอบหรือสำหรับกลุ่มเป้าหมายของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) อย่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ จากในประเทศ และประเทศเพื่อนบ้านก็คือ การได้รับความร่วมมือและองค์ความรู้ต่างๆ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ เพื่อขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนร่วมกันของไทยและประเทศเพื่อนบ้านต่อไป

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีดังนี้

การศึกษาของ วรลักษณ์ พลสยม และปยุตต์ศยศกันโทเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์” (2551) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลอื่นได้แก่เพศอายุอาชีพรายได้ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งของการใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินนกแอร์ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริการสายการบินนกแอร์ในด้านต่างๆ 4 ด้านได้แก่การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การให้บริการด้านราคา (Price) ช่องทางในการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) พบว่าโดยภาพรวมผู้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยด้านการส่งเสริมการขายมีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดหากพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายประเด็นพบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็นได้แก่เครื่องบินมีมาตรฐานความปลอดภัยในการบินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ความสะอาดของห้องผู้โดยสารและห้องน้ำมีการส่งเสริมการขายตามเทศกาลต่างๆ และสนามบินที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการเดินทาง

ขณะที่ จิตลดา เทวีทิวารักษ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียน่า” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการของสายการบินเอเซียน่าและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียน่าผลการวิจัยพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียน่าโดยภาพรวมและรายด้านได้แก่ด้านการเข้าถึงลูกค้าการติดต่อสื่อสารความสามารถความมีน้ำใจความน่าเชื่อถือความไว้วางใจการตอบสนองลูกค้าความปลอดภัยและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักอยู่ในระดับสูงส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

ภรรคพล อุตรระทอง (2552) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการบริษัทไทยซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร” ที่มีทั้งหมด 5 สาขาได้แก่สาขาสีลม สาขาพันธุ์ทิพย์พลาซ่า สาขาเซียร์รังสิต สาขามาบุญครอง และสาขาศรีนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่าด้านของข้อมูลทั่วไปผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 5,000-14,999 บาท ด้านข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้ศูนย์บริการผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสินค้าที่นำมาใช้บริการที่ระดับราคา 2,000-11,999 บาท ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นครั้งแรกประเภทของสินค้าที่เข้ารับบริการคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่มีอายุการใช้งานของสินค้านับจากวันที่ซื้อถึงวันที่ส่งซ่อมน้อยกว่า 1 ปี และเหตุผลของการเลือกเข้ารับบริการคือเป็นศูนย์บริการมาตรฐานและอยู่ใกล้และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 7 ด้านคือด้านพนักงานด้านสถานที่ประกอบการด้านความสะดวกและ

รวดเร็วด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการด้านราคาค่าใช้จ่ายด้านคุณภาพการบริการและด้านการประสานงานการบริการ

ณิชากร คุปตยานนท์ (2544) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี” พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศชายและเพศหญิงเท่ากันอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพเป็นโสด ระดับการศึกษา ม.6 –อนุปริญญา อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และเป็นผู้จดทะเบียนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ และระดับปานกลาง 4 ด้าน คือด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ ประกอบการและด้านระยะเวลาในการบริการ โดยมีรายชื่อในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ ความทันสมัยของข้อมูล ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ผู้เสียภาษีที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นรายด้าน 5 ด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับแตกต่างกัน

การศึกษาเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดย นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คั่นคว้าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในรายชื่อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อธิบายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของหน่วยงานองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนต่างๆ นั้นพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ ด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเป็นหลัก จากนั้นจึงรวบรวมข้อมูลต่างๆ นำมาวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในแต่ละปี เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยส่วนใดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ และส่วนใดบ้างที่ยังต้องการการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี หน่วยงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์.
- จิตรลดา เทวีทิวารักษ์ (2549). คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียน่า (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณิชากร คุปตยานนท์ (2544). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- ถาวร แสงอำไพ (2554). การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชน โดยสถานีวิทยุ อสมท FM 105.0 MHz จ.กระบี่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์ (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาบริหารการพัฒนา.
- นพดล อินจันทร์และคณะ (2554). ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ.
- พิภพ อุดร (2547). สามประสานเพื่อบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: แพลนสारा.
- พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภรรคพล อุดระทอง (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการบริษัทไทยซัมซุง อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะบริหารธุรกิจ.
- ยุพาวรรณ วรณวาณิชย์. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- วรลักษณ์ พลสยม และ ปุณณันต์ ยศกันโท(2551). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท(บริหารธุรกิจ).มหาวิทยาลัยนเรศวรคณะศิลปศาสตร์.
- วินิสา บุญคง และคณะ (2547). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด**
กองกลางสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร(วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัย
นเรศวรคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541).**การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ:ธีระฟิล์ม
- สมบัติ ยรรยง (2533).**ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการ**
อำเภอ เขตการศึกษา 7 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท).มหาวิทยาลัยนเรศวรคณะศึกษาศาสตร์
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ (2541). **หลักการตลาด.** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ประกายพริก.
- สุนันท์ บุญโรดม (2543). **การปรับเปลี่ยนของธนาคารพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจศึกษากรณีธนาคาร**
ไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น(วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยขอนแก่น
คณะศิลปศาสตร์ สาขาการบริหารพัฒนา.
- หัตถินทร์ สอนปะละ (2555). **การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัย**
ศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2555. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548). **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์
ดีไซน์ จำกัด.
- อรพินท์ ไชยพยอม (2542).**ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช.** กรุงเทพฯ:
โรงพยาบาลศิริราช.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- Gronroos, Christian (1990). **Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition**. Portland : Book News, Inc.,
- Kotler, Philip (2000). **Marketing Management**. New Jersey: Pearson Education, Limited.
- Kotler, Philip (1994). **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control**. Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip and James Makens (1996). **Marketing for Hospitality and Tourism**. New York : Prentice Hall, Inc.
- Maynard, ShellyW. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dowden Hutchison & Press.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”. **Journal of Marketing**, Fall.
- Payne (1993). **The Essence of Services Marketing**. New Jersey: Englewood Cliffs.
- Stanton, William J., Michael J. Etzel, Bruce J. Walker (1981). **Fundamentals of marketing**. New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L. & Parasuraman, A (1996). “The behavioural consequences of service quality”. **Journal of Marketing Management**.

<https://servicearts.wordpress.com/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3/>
http://publicandprivategolfcourses.blogspot.com/2012/12/blog-post_3290.html



บทที่ 3

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)
สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
(แยกตามกลุ่ม)

บทที่ 3

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจ กับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (แยกตามกลุ่ม)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 402 ตัวอย่าง แยกตามกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการในประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.55 รองลงมากลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.15 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมาก่อสร้าง มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 และกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	39	9.70
กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมาก่อสร้าง มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	119	29.60
กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	81	20.15
ประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	163	40.55
รวม	402	100.00

การนำเสนอผลการสำรวจในบทที่ 3 นี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

- 1.1 ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.
- 1.2 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.
- 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมาก่อสร้าง มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)

การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมาก่อสร้าง มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 119 คน รายละเอียดมีดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) กำหนดด้านที่ทำการประเมินผลความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็นคือ
 - (1.1) การให้ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
 - (1.2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
 - (1.3) ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ
 - (1.4) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น
 - (1.5) แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
 - (1.6) ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
 - (1.7) ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ
 - (1.8) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- (2) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็นคือ
 - (2.1) การแต่งกายของผู้ให้บริการ
 - (2.2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
 - (2.3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น

- (2.4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
- (2.5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- (2.6) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- (2.7) การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้
- (2.8) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ
- (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็นคือ
 - (3.1) สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน
 - (3.2) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ
 - (3.3) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
 - (3.4) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ
 - (3.5) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น
 - (3.6) สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ
 - (3.7) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
 - (3.8) ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริเวณหน้าสำนักงาน
 - (3.8.1) ความเหมาะสม/ความแข็งแรงของอุปกรณ์และสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารบริเวณหน้าสำนักงาน
 - (3.8.2) การปรับปรุงข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้เป็นปัจจุบันบริเวณหน้าสำนักงาน
- (4) ด้านการประชาสัมพันธ์ของ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 3 ประเด็นคือ
 - (4.1) ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ
 - (4.1.1) สื่อสิ่งพิมพ์
 - (4.1.2) วิทยุกระจายเสียง
 - (4.1.3) โทรทัศน์
 - (4.1.4) อินเทอร์เน็ต

- (4.2) ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่อง ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ
- (4.3) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สพพ.
 - (4.3.1) ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
 - (4.3.2) ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน
 - (4.3.3) ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์สำนักงาน
 - (4.3.3) ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
 - (4.3.4) ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	4.21 – 5.00	พอใจมาก
4	3.41 – 4.20	พอใจ
3	2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
2	1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
1	1.00 – 1.80	ไม่พอใจมาก
0	–	ไม่แสดงความคิดเห็น

1.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป

(ตารางที่ 2)

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.4958

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. (4.5526)

ตารางที่ 2 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ.

จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป

การบริการในด้านต่างๆ	กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (n=119)
กระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.5327
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.5526
สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.4772
การประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	4.4207
ความพึงพอใจโดยรวม	4.4958

1.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. (ตารางที่ 3)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5327

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (4.6186)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 68.07 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.37 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6186
- ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่านกลุ่มตัวอย่างจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 64.71 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.73 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5714
- แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 65.55 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.69 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5378
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.66 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.61 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5294

- **การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.66 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.77 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5210
- **ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.66 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.93 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5126
- **ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 62.18 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.01 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4914
- **กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 57.98 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.93 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4790

ตารางที่ 3 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ
ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการของ สหพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
กระบวนการและขั้นตอนการ ปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี	จำนวน	81	29	8	0	0	1	4.6186	0.6121
	ร้อยละ	68.07	24.37	6.72	0.00	0.00	0.84		
ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และ เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ของท่าน	จำนวน	77	33	9	0	0	0	4.5714	0.6321
	ร้อยละ	64.71	27.73	7.56	0.00	0.00	0.00		
แบบฟอร์มและเอกสารที่ เกี่ยวข้องในการขอรับบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	78	27	14	0	0	0	4.5378	0.6985
	ร้อยละ	65.55	22.69	11.76	0.00	0.00	0.00		
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	71	40	8	0	0	0	4.5294	0.6220
	ร้อยละ	59.66	33.61	6.72	0.00	0.00	0.00		
การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	71	39	9	0	0	0	4.5210	0.6358
	ร้อยละ	59.66	32.77	7.56	0.00	0.00	0.00		
ความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อประสานงานและการรับ บริการ	จำนวน	71	38	10	0	0	0	4.5126	0.6492
	ร้อยละ	59.66	31.93	8.40	0.00	0.00	0.00		
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้าน นโยบายต่างประเทศและสาขา เศรษฐกิจต่างๆ	จำนวน	74	25	17	0	0	3	4.4914	0.7401
	ร้อยละ	62.18	21.01	14.29	0.00	0.00	2.52		
กระบวนการและขั้นตอน การปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และ มีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับ หน่วยงานอื่น	จำนวน	69	38	12	0	0	0	4.4790	0.6746
	ร้อยละ	57.98	31.93	10.08	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.								4.5327	0.6580

1.3 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. (ตารางที่ 4)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5526

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (4.6638)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 70.59 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.01 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6638
- การแต่งกายของผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 67.23 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.21 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6379
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 67.23 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.21 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6239
- ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 63.03 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.89 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5556
- การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5172

- **การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.09 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4914
- **สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 55.46 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.93 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4655
- **เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 53.78 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4655

ตารางที่ 4 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ.
จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป

ด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความเต็มใจ และความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	84	25	7	0	0	3	4.6638	0.5889
	ร้อยละ	70.59	21.01	5.88	0.00	0.00	2.52		
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	80	30	6	0	0	3	4.6379	0.5808
	ร้อยละ	67.23	25.21	5.04	0.00	0.00	2.52		
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	80	30	7	0	0	2	4.6239	0.5978
	ร้อยละ	67.23	25.21	5.88	0.00	0.00	1.68		
ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	75	32	10	0	0	2	4.5556	0.6492
	ร้อยละ	63.03	26.89	8.40	0.00	0.00	1.68		
การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	67	42	7	0	0	3	4.5172	0.6112
	ร้อยละ	56.30	35.29	5.88	0.00	0.00	2.52		
การให้บริการตามขั้นตอนที่ สำนักงานได้กำหนดไว้	จำนวน	68	37	11	0	0	3	4.4914	0.6659
	ร้อยละ	57.14	31.09	9.24	0.00	0.00	2.52		
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหา ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	66	38	12	0	0	3	4.4655	0.6780
	ร้อยละ	55.46	31.93	10.08	0.00	0.00	2.52		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอใน การให้บริการ	จำนวน	64	42	10	0	0	3	4.4655	0.6518
	ร้อยละ	53.78	35.29	8.40	0.00	0.00	2.52		
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.								4.5526	0.6280

1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ตารางที่ 5)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4772

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ (4.5776)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 63.87 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.05 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5776
- สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 63.87 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.21 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5690
- การปรับปรุงข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้เป็นปัจจุบันบริเวณหน้าสำนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 55.46 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.82 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5000
- การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 57.98 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4914
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.77 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4914

- **ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 54.62 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.09 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4649
- **จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 53.78 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.93 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4310
- **ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.77 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4224
- **ความเหมาะสม/ความแข็งแรงของอุปกรณ์และสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารบริเวณหน้าสำนักงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3475

ตารางที่ 5 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	จำนวน	76	30	10	0	0	3	4.5690	0.6491
	ร้อยละ	63.87	25.21	8.40	0.00	0.00	2.52		
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	จำนวน	65	37	12	0	0	5	4.4649	0.6807
	ร้อยละ	54.62	31.09	10.08	0.00	0.00	4.20		
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	64	38	14	0	0	3	4.4310	0.7006
	ร้อยละ	53.78	31.93	11.76	0.00	0.00	2.52		
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	จำนวน	63	39	14	0	0	3	4.4224	0.6997
	ร้อยละ	52.94	32.77	11.76	0.00	0.00	2.52		
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน	69	35	12	0	0	3	4.4914	0.6788
	ร้อยละ	57.98	29.41	10.08	0.00	0.00	2.52		
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	จำนวน	76	31	9	0	0	3	4.5776	0.6345
	ร้อยละ	63.87	26.05	7.56	0.00	0.00	2.52		
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	จำนวน	67	39	10	0	0	3	4.4914	0.6527
	ร้อยละ	56.30	32.77	8.40	0.00	0.00	2.52		
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริเวณหน้าสำนักงาน									
ความเหมาะสม/ความแข็งแรงของอุปกรณ์และสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารบริเวณหน้าสำนักงาน	จำนวน	62	35	21	0	0	1	4.3475	0.7666
	ร้อยละ	52.10	29.41	17.65	0.00	0.00	0.84		
การปรับปรุงข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้เป็นปัจจุบันบริเวณหน้าสำนักงาน	จำนวน	66	45	7	0	0	1	4.5000	0.6097
	ร้อยละ	55.46	37.82	5.88	0.00	0.00	0.84		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ								4.4772	0.6747

1.5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. (ตารางที่ 6)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4207

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่า มี 2 ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ คือ

- ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง (4.1712)
- ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อโทรทัศน์ (4.1532)

นอกจากนี้ประเด็นอื่นๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ
 - อินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.66 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5664
 - สื่อสิ่งพิมพ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 53.78 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.09 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4602
 - วิทยุกระจายเสียง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.97 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 36.13 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.1712
 - โทรทัศน์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.82 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.93 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.1532

- **ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ**
 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 47.06 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา
 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 42.02 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ย
 ความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4336
- **การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สฟพ.**
 - **ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.66 มีความ
 พึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 มีความ
 พึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5478
 - **ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย
 รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 มีความพึงพอใจใน
 ระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.77 มีความพึงพอใจใน
 ระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5217
 - **ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 68
 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 43 คน
 คิดเป็นร้อยละ 36.13 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ
 พพอใจมาก เท่ากับ 4.5042
 - **ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความ
 ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 58.82 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 30.25 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก
 เท่ากับ 4.4370
 - **ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์สำนักงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ
 57.14 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ
 31.09 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ
 4.4118

ตารางที่ 6 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.
จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป

ด้านการประชาสัมพันธ์ ของ สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ									
อินเทอร์เน็ต	จำนวน	71	35	7	0	0	6	4.5664	0.6106
	ร้อยละ	59.66	29.41	5.88	0.00	0.00	5.04		
สื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน	64	37	12	0	0	6	4.4602	0.6818
	ร้อยละ	53.78	31.09	10.08	0.00	0.00	5.04		
วิทยุกระจายเสียง	จำนวน	43	44	24	0	0	8	4.1712	0.7613
	ร้อยละ	36.13	36.97	20.17	0.00	0.00	6.72		
โทรทัศน์	จำนวน	45	38	28	0	0	8	4.1532	0.8000
	ร้อยละ	37.82	31.93	23.53	0.00	0.00	6.72		
ความทั่วถึง เพียงพอและ ต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่าน สื่อต่างๆ	จำนวน	56	50	7	0	0	6	4.4336	0.6106
	ร้อยละ	47.06	42.02	5.88	0.00	0.00	5.04		
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สพพ.									
ความสวยงามของเว็บไซต์ สำนักงาน	จำนวน	71	36	8	0	0	4	4.5478	0.6247
	ร้อยละ	59.66	30.25	6.72	0.00	0.00	3.36		
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความ ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	68	39	8	0	0	4	4.5217	0.6262
	ร้อยละ	57.14	32.77	6.72	0.00	0.00	3.36		
ความสะดวกและความรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ องค์กร	จำนวน	68	43	8	0	0	0	4.5042	0.6227
	ร้อยละ	57.14	36.13	6.72	0.00	0.00	0.00		

ตารางที่ 6 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.
จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์ ของ สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความ ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	70	36	8	5	0	0	4.4370	0.7987
	ร้อยละ	58.82	30.25	6.72	4.20	0.00	0.00		
ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล ในเว็บไซต์สำนักงาน	จำนวน	68	37	9	5	0	0	4.4118	0.8069
	ร้อยละ	57.14	31.09	7.56	4.20	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.								4.4207	0.6943

1.6 เรียงลำดับประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด (ลำดับ 1) ไปยังน้อยที่สุด (ลำดับ 4)
(ตารางที่ 7)

เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก พบว่า ประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุดคือ

- ลำดับ 1 วิทยูกระจายเสียง
- ลำดับ 2 โทรศัพท์
- ลำดับ 3 สื่อสิ่งพิมพ์
- ลำดับ 4 สื่อออนไลน์

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการคนไทยทั่วไปที่ให้ลำดับประเภทสื่อที่ควรได้รับ
การปรับปรุง จากมากที่สุด ลำดับ 1 ไปยังน้อยที่สุด ลำดับ 4

ประเภทสื่อ	ลำดับ 1		ลำดับ 2		ลำดับ 3		ลำดับ 4		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สื่อออนไลน์	2	1.68	0	0.00	22	18.49	84	70.59	3.39
สื่อสิ่งพิมพ์	29	24.37	17	14.29	49	41.18	21	17.65	2.47
โทรศัพท์	21	17.65	59	49.58	35	29.41	1	0.84	2.08
วิทยูกระจายเสียง	66	55.46	40	33.61	10	8.40	0	0.00	1.48

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมาก่อสร้าง มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) จำนวน 119 คน มีบางรายที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ หรือประเด็นที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ รายละเอียดมีดังนี้

2.1 จุดเด่นของการให้บริการของ สฟพ.

จุดเด่นของการให้บริการของ สฟพ.	จำนวนผู้ตอบ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำที่ดี - การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็ว	24
ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความชัดเจน รายละเอียดดี และมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ดี	16
ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยกว่าหน่วยราชการทั่วไป	3

2.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

กลุ่มตัวอย่างไม่มีจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลากหลายสื่อมากขึ้น	17

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมาก่อสร้าง มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 119 ตัวอย่าง

- **ประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.** (ตารางที่ 8)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 45.38 ขอรับบริการจาก สพพ. ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.77 ขอรับบริการจาก สพพ. ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA) และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.24 ขอรับบริการจาก สพพ. ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)

- **เพศ** (ตารางที่ 9)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 55.46 เป็นเพศชาย และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 44.54 เป็นเพศหญิง

- **อายุ** (ตารางที่ 10)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 51.26 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.61 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.92 มีอายุระหว่าง 50-59 ปี

- **ระดับการศึกษาสูงสุด** (ตารางที่ 11)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 57.98 มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.09 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

- **สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน** (ตารางที่ 12)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 51.26 เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 46.22 เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

- **ประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ** (ตารางที่ 13)

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เป็นกลุ่มตัวอย่างในราชอาณาจักรไทย

- **ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ.** (ตารางที่ 14)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 48.74 มีระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. 1-3 ปี รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. 4-5 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.17 ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. เกิน 5 ปี

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.

ประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.	จำนวน	ร้อยละ
ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)	11	9.24
ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA)	39	32.77
ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ สพพ.	0	0.00
ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน	54	45.38
ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)	8	6.72
ยังไม่เคยขอรับบริการ	7	5.88
อื่นๆ	0	0.00
รวม	119	100.00

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	66	55.46
หญิง	53	44.54
รวม	119	100.00

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	4	3.36
30-39 ปี	40	33.61
40-49 ปี	61	51.26
50-59 ปี	13	10.92
60 ปีขึ้นไป	1	0.84
รวม	119	100.00

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	3.36
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	37	31.09
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	69	57.98
ปริญญาเอก	4	3.36
อื่นๆ	5	4.20
รวม	119	100.00

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	55	46.22
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	61	51.26
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2	1.68
เกษตรกร	0	0.00
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	0	0.00
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	0	0.00
แม่บ้าน/พอบ้าน	0	0.00
เกษียณ	0	0.00
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	0	0.00
อื่นๆ	1	0.84
รวม	119	100.00

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามประเทศของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มาใช้บริการ

ประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ราชอาณาจักรไทย	119	100.00
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	0	0.00
ราชอาณาจักรกัมพูชา	0	0.00
สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา	0	0.00
สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	0	0.00
ราชอาณาจักรภูฏาน	0	0.00
สาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต	0	0.00
สาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	119	100.00

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามระยะเวลาในการใช้บริการ

ระยะเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	2.52
ใช้บริการ 1-3 ปี	58	48.74
ใช้บริการ 4-5 ปี	34	28.57
ใช้บริการเกิน 5 ปี	24	20.17
ไม่เคยใช้บริการ	0	0.00
รวม	119	100.00

2. กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)

การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 81 คน รายละเอียดมีดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

1.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (ตารางที่ 15)

กลุ่มกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.4087

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า มีเพียงด้านเดียวที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. (4.1515)

นอกนั้นด้านอื่นๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. (4.5665)

ตารางที่ 15 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ.

จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย

การบริการในด้านต่างๆ	กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (n= 81)
กระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.5235
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.5665
สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.3931
การประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	4.1515
ความพึงพอใจโดยรวม	4.4087

1.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. (ตารางที่ 16)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5235

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (4.7000)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 74.07 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7000
- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5556
- ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.02 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5375
- ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5185

- ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่านกลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.27 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4938
- แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4691
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 56.79 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4568
- กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 49.38 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 46.91 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4568

ตารางที่ 16 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ
ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการของ สหพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
กระบวนการและขั้นตอนการ ปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี	จำนวน	60	16	4	0	0	1	4.7000	0.5603
	ร้อยละ	74.07	19.75	4.94	0.00	0.00	1.23		
การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	48	30	3	0	0	0	4.5556	0.5701
	ร้อยละ	59.26	37.04	3.70	0.00	0.00	0.00		
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้าน นโยบายต่างประเทศและสาขา เศรษฐกิจต่างๆ	จำนวน	47	29	4	0	0	1	4.5375	0.5941
	ร้อยละ	58.02	35.80	4.94	0.00	0.00	1.23		
ความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อประสานงานและการรับ บริการ	จำนวน	45	33	3	0	0	0	4.5185	0.5725
	ร้อยละ	55.56	40.74	3.70	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และ เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ของท่าน	จำนวน	45	31	5	0	0	0	4.4938	0.6149
	ร้อยละ	55.56	38.27	6.17	0.00	0.00	0.00		
แบบฟอร์มและเอกสารที่ เกี่ยวข้องในการขอรับบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	42	35	4	0	0	0	4.4691	0.5934
	ร้อยละ	51.85	43.21	4.94	0.00	0.00	0.00		
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	46	26	9	0	0	0	4.4568	0.6901
	ร้อยละ	56.79	32.10	11.11	0.00	0.00	0.00		
กระบวนการและขั้นตอน การปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และ มีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับ หน่วยงานอื่น	จำนวน	40	38	3	0	0	0	4.4568	0.5712
	ร้อยละ	49.38	46.91	3.70	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.								4.5235	0.5958

1.3 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. (ตารางที่ 17)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5665

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (4.7975)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 81.48 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.35 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7975
- **ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 72.84 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.99 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7089
- **การแต่งกายของผู้ให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 72.84 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6962
- **การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.02 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5316
- **เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.27 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5316

- **ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ** เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 54.32 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5190
- **สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก และระดับพอใจในจำนวนที่เท่ากัน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4051
- **การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3418

ตารางที่ 17 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ.
จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย

ด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความเต็มใจ และความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	66	10	3	0	0	2	4.7975	0.4904
	ร้อยละ	81.48	12.35	3.70	0.00	0.00	2.47		
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	59	17	3	0	0	2	4.7089	0.5347
	ร้อยละ	72.84	20.99	3.70	0.00	0.00	2.47		
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	59	16	4	0	0	2	4.6962	0.5628
	ร้อยละ	72.84	19.75	4.94	0.00	0.00	2.47		
การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	47	27	5	0	0	2	4.5316	0.6168
	ร้อยละ	58.02	33.33	6.17	0.00	0.00	2.47		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอใน การให้บริการ	จำนวน	45	31	3	0	0	2	4.5316	0.5737
	ร้อยละ	55.56	38.27	3.70	0.00	0.00	2.47		
ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	44	32	3	0	0	2	4.5190	0.5743
	ร้อยละ	54.32	39.51	3.70	0.00	0.00	2.47		
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหา ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	37	37	5	0	0	2	4.4051	0.6101
	ร้อยละ	45.68	45.68	6.17	0.00	0.00	2.47		
การให้บริการตามขั้นตอนที่ สำนักงานได้กำหนดไว้	จำนวน	32	42	5	0	0	2	4.3418	0.5967
	ร้อยละ	39.51	51.85	6.17	0.00	0.00	2.47		
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.								4.5665	0.5699

1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ตารางที่ 18)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3931

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ (4.4937)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 54.32 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4937
- สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 49.38 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4557
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 50.62 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4557
- ความเหมาะสม/ความแข็งแรงของอุปกรณ์และสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารบริเวณหน้าสำนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 48.15 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 46.91 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4198
- ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก และระดับพอใจ ในจำนวนที่เท่ากัน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4051

- การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 46.91 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3924
- การปรับปรุงข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้เป็นปัจจุบันบริเวณหน้าสำนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3210
- ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.27 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3038
- จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2911

ตารางที่ 18 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	จำนวน	44	30	5	0	0	2	4.4937	0.6176
	ร้อยละ	54.32	37.04	6.17	0.00	0.00	2.47		
สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	จำนวน	40	35	4	0	0	2	4.4557	0.5948
	ร้อยละ	49.38	43.21	4.94	0.00	0.00	2.47		
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	จำนวน	41	33	5	0	0	2	4.4557	0.6160
	ร้อยละ	50.62	40.74	6.17	0.00	0.00	2.47		
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	จำนวน	37	37	5	0	0	2	4.4051	0.6101
	ร้อยละ	45.68	45.68	6.17	0.00	0.00	2.47		
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน	36	38	5	0	0	2	4.3924	0.6080
	ร้อยละ	44.44	46.91	6.17	0.00	0.00	2.47		
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	จำนวน	36	31	12	0	0	2	4.3038	0.7224
	ร้อยละ	44.44	38.27	14.81	0.00	0.00	2.47		
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	35	32	12	0	0	2	4.2911	0.7188
	ร้อยละ	43.21	39.51	14.81	0.00	0.00	2.47		
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริเวณหน้าสำนักงาน									
ความเหมาะสม/ความแข็งแรงของอุปกรณ์และสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารบริเวณหน้าสำนักงาน	จำนวน	38	39	4	0	0	0	4.4198	0.5887
	ร้อยละ	46.91	48.15	4.94	0.00	0.00	0.00		
การปรับปรุงข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้เป็นปัจจุบันบริเวณหน้าสำนักงาน	จำนวน	37	33	11	0	0	0	4.3210	0.7040
	ร้อยละ	45.68	40.74	13.58	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ								4.3931	0.6423

1.5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. (ตารางที่ 19)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.1515

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่า ประเด็นข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ คือ

- ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (4.1899)
- ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต (4.1392)
- ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง (3.9747)
- ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อโทรทัศน์ (3.9114)
- ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ (3.9367)

นอกจากนี้ประเด็นอื่นๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ
 - สื่อสิ่งพิมพ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 41.98 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.1899
 - อินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 41.98 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 34.57 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.1392
 - วิทยุกระจายเสียง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 3.9747

- **โทรทัศน์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 34.57 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 3.9114
- **ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ**
 - กลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 3.9367
- **การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สฟพ.**
 - **ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3158
 - **ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 49.38 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3000
 - **ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 41.98 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3000
 - **ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์สำนักงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2250

- ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2222

ตารางที่ 19 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สฟพ.

จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย

ด้านการประชาสัมพันธ์ ของ สฟพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สฟพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ									
สื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน	34	30	11	4	0	2	4.1899	0.8634
	ร้อยละ	41.98	37.04	13.58	4.94	0.00	2.47		
อินเทอร์เน็ต	จำนวน	28	34	17	0	0	2	4.1392	0.7465
	ร้อยละ	34.57	41.98	20.99	0.00	0.00	2.47		
วิทยุกระจายเสียง	จำนวน	24	33	18	4	0	2	3.9747	0.8619
	ร้อยละ	29.63	40.74	22.22	4.94	0.00	2.47		
โทรทัศน์	จำนวน	24	28	23	4	0	2	3.9114	0.8943
	ร้อยละ	29.63	34.57	28.40	4.94	0.00	2.47		
ความทั่วถึง เพียงพอและ ต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่าน สื่อต่างๆ	จำนวน	23	32	20	4	0	2	3.9367	0.8674
	ร้อยละ	28.40	39.51	24.69	4.94	0.00	2.47		
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สฟพ.									
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความ ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	35	30	11	0	0	5	4.3158	0.7157
	ร้อยละ	43.21	37.04	13.58	0.00	0.00	6.17		
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความ ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	32	40	8	0	0	1	4.3000	0.6444
	ร้อยละ	39.51	49.38	9.88	0.00	0.00	1.23		

ตารางที่ 19 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.

จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์ ของ สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ องค์กร	จำนวน	35	34	11	0	0	1	4.3000	0.7008
	ร้อยละ	43.21	41.98	13.58	0.00	0.00	1.23		
ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล ในเว็บไซต์สำนักงาน	จำนวน	33	32	15	0	0	1	4.2250	0.7459
	ร้อยละ	40.74	39.51	18.52	0.00	0.00	1.23		
ความสวยงามของเว็บไซต์ สำนักงาน	จำนวน	32	35	14	0	0	0	4.2222	0.7246
	ร้อยละ	39.51	43.21	17.28	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.								4.1515	0.7765

1.6 เรียงลำดับประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด (ลำดับ 1) ไปยังน้อยที่สุด (ลำดับ 4)

(ตารางที่ 20)

เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก พบว่า ประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุดคือ

- ลำดับ 1 โทรทัศน์
- ลำดับ 2 วิทยุกระจายเสียง
- ลำดับ 3 สื่อสิ่งพิมพ์
- ลำดับ 4 สื่อออนไลน์

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทยที่ให้ลำดับประเภทสื่อ

ที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด ลำดับ 1 ไปยังน้อยที่สุด ลำดับ 4

ประเภทสื่อ	ลำดับ 1		ลำดับ 2		ลำดับ 3		ลำดับ 4		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สื่อออนไลน์	13	16.05	0	0.00	10	12.35	54	66.67	3.20
สื่อสิ่งพิมพ์	10	12.35	11	13.58	41	50.62	18	22.22	2.80
วิทยุกระจายเสียง	24	29.63	36	44.44	15	18.52	5	6.17	1.99
โทรทัศน์	33	40.74	33	40.74	14	17.28	0	0.00	1.74

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย จำนวน 81 คน มีบางรายที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ รายละเอียดมีดังนี้

2.1 จุดเด่นของการให้บริการของ สพพ.

จุดเด่นของการให้บริการของ สพพ.	จำนวนผู้ตอบ
ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความทันสมัย เว็บไซต์สวยงาม	8
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบคำถามข้อสงสัยต่างๆ ได้ดี	3

2.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

กลุ่มตัวอย่างไม่มีจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
ควรมีการปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์ และวิทยุมากขึ้น	11
ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในวงกว้างมากขึ้น ให้ประชาชนทั่วไปรู้จักหน่วยงาน และผลงานของหน่วยงาน	4

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 81 ตัวอย่าง

- **ประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.** (ตารางที่ 21)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 81.48 ขอรับบริการจาก สพพ.ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.35 ขอรับบริการจาก สพพ.ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA) และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94 ขอรับบริการจาก สพพ. ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ สพพ.

- **เพศ** (ตารางที่ 22)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 เป็นเพศชาย และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 เป็นเพศหญิง

- **อายุ** (ตารางที่ 23)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 48.15 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี

- **ระดับการศึกษาสูงสุด** (ตารางที่ 24)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 60.49 มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.99 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

- **สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน** (ตารางที่ 25)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 96.30 เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

- **ประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ** (ตารางที่ 26)

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เป็นกลุ่มตัวอย่างในราชอาณาจักรไทย

- **ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ.** (ตารางที่ 27)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 54.32 มีระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. 1-3 ปี รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.99 ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. 4-5 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.58 ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. เกิน 5 ปี

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทยแยกตามประเภท การขอรับบริการจาก สพพ.

ประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.	จำนวน	ร้อยละ
ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)	0	0.00
ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA)	10	12.35
ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ สพพ.	4	4.94
ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบัน ระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน	66	81.48
ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)	1	1.23
ยังไม่เคยขอรับบริการ	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	81	100.00

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทยแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	45	55.56
หญิง	36	44.44
รวม	81	100.00

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทยแยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	2	2.47
30-39 ปี	33	40.74
40-49 ปี	39	48.15
50-59 ปี	7	8.64
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	81	100.00

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทยแยกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	2.47
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	17	20.99
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	49	60.49
ปริญญาเอก	13	16.05
อื่นๆ	0	0.00
รวม	81	100.00

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทยแยกตาม
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	78	96.30
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	3	3.70
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0	0.00
เกษตรกร	0	0.00
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	0	0.00
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	0	0.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
เกษียณ	0	0.00
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	81	100.00

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทยแยกตามประเทศของ
กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ

ประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ราชอาณาจักรไทย	81	100.00
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	0	0.00
ราชอาณาจักรกัมพูชา	0	0.00
สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา	0	0.00
สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	0	0.00
ราชอาณาจักรภูฏาน	0	0.00
สาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต	0	0.00
สาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	81	100.00

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทยแยกตาม
ระยะเวลาในการใช้บริการ

ระยะเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	9	11.11
ใช้บริการ 1-3 ปี	44	54.32
ใช้บริการ 4-5 ปี	17	20.99
ใช้บริการเกิน 5 ปี	11	13.58
ไม่เคยใช้บริการ	0	0.00
รวม	81	100.00

3. กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 39 คน รายละเอียดมีดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

1.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน (ตารางที่ 28)

กลุ่มกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.6922

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านเดียวได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (4.7322)

ตารางที่ 28 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย

การบริการในด้านต่างๆ	กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน (n= 39)
กระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.7147
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.7115
สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.7322
การประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	4.6102
ความพึงพอใจโดยรวม	4.6922

1.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. (ตารางที่ 29)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7147

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น (4.7436)
- แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (4.7436)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436
- แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7179
- ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7179

- **กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 74.36 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7179
- **การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 74.36 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6923
- **ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 71.79 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6923
- **ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 71.79 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6923

ตารางที่ 29 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ
ของ สฟพ.จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการของ สฟพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
กระบวนการและขั้นตอน การปฏิบัติงานของ สฟพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และ มีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับ หน่วยงานอื่น	จำนวน	30	8	1	0	0	0	4.7436	0.4983
	ร้อยละ	76.92	20.51	2.56	0.00	0.00	0.00		
แบบฟอร์มและเอกสารที่ เกี่ยวข้องในการขอรับบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	30	8	1	0	0	0	4.7436	0.4983
	ร้อยละ	76.92	20.51	2.56	0.00	0.00	0.00		
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	30	7	2	0	0	0	4.7179	0.5595
	ร้อยละ	76.92	17.95	5.13	0.00	0.00	0.00		
ความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อประสานงานและการรับ บริการ	จำนวน	30	7	2	0	0	0	4.7179	0.5595
	ร้อยละ	76.92	17.95	5.13	0.00	0.00	0.00		
กระบวนการและขั้นตอนการ ปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี	จำนวน	29	9	1	0	0	0	4.7179	0.5104
	ร้อยละ	74.36	23.08	2.56	0.00	0.00	0.00		
การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	29	8	2	0	0	0	4.6923	0.5691
	ร้อยละ	74.36	20.51	5.13	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลและข่าวสารของ สฟพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และ เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ของท่าน	จำนวน	28	10	1	0	0	0	4.6923	0.5208
	ร้อยละ	71.79	25.64	2.56	0.00	0.00	0.00		
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้าน นโยบายต่างประเทศและสาขา เศรษฐกิจต่างๆ	จำนวน	28	10	1	0	0	0	4.6923	0.5208
	ร้อยละ	71.79	25.64	2.56	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สฟพ.								4.7147	0.5296

1.3 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. (ตารางที่ 30)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7115

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- การแต่งกายของผู้ให้บริการ (4.7949)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **การแต่งกายของผู้ให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 79.49 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7949
- **ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436
- **ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436
- **เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436
- **ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 74.36 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6923

- **การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 71.79 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6923
- **การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 71.79 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6923
- **สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5897

ตารางที่ 30 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ.
จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

ด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	31	8	0	0	0	0	4.7949	0.4091
	ร้อยละ	79.49	20.51	0.00	0.00	0.00	0.00		
ความเต็มใจ และความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	30	8	1	0	0	0	4.7436	0.4983
	ร้อยละ	76.92	20.51	2.56	0.00	0.00	0.00		
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	30	8	1	0	0	0	4.7436	0.4983
	ร้อยละ	76.92	20.51	2.56	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอใน การให้บริการ	จำนวน	30	8	1	0	0	0	4.7436	0.4983
	ร้อยละ	76.92	20.51	2.56	0.00	0.00	0.00		
ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	29	8	2	0	0	0	4.6923	0.5691
	ร้อยละ	74.36	20.51	5.13	0.00	0.00	0.00		
การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	28	10	1	0	0	0	4.6923	0.5208
	ร้อยละ	71.79	25.64	2.56	0.00	0.00	0.00		
การให้บริการตามขั้นตอนที่ สำนักงานได้กำหนดไว้	จำนวน	28	10	1	0	0	0	4.6923	0.5208
	ร้อยละ	71.79	25.64	2.56	0.00	0.00	0.00		
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหา ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	25	12	2	0	0	0	4.5897	0.5946
	ร้อยละ	64.10	30.77	5.13	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.								4.7115	0.5137

1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ตารางที่ 31)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7322

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (4.8205)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 82.05 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.8205
- **ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 79.49 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7692
- **สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 74.36 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436
- **ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436
- **จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436

- **สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436
- **การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5385
- **ความเหมาะสม/ความแข็งแรงของอุปกรณ์และสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารบริเวณหน้าสำนักงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436
- **การปรับปรุงข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้เป็นปัจจุบันบริเวณหน้าสำนักงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436

ตารางที่ 31 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	จำนวน	32	7	0	0	0	0	4.8205	0.3888
	ร้อยละ	82.05	17.95	0.00	0.00	0.00	0.00		
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	จำนวน	31	7	1	0	0	0	4.7692	0.4846
	ร้อยละ	79.49	17.95	2.56	0.00	0.00	0.00		
สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	จำนวน	29	10	0	0	0	0	4.7436	0.4424
	ร้อยละ	74.36	25.64	0.00	0.00	0.00	0.00		
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	จำนวน	30	8	1	0	0	0	4.7436	0.4983
	ร้อยละ	76.92	20.51	2.56	0.00	0.00	0.00		
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	30	8	1	0	0	0	4.7436	0.4983
	ร้อยละ	76.92	20.51	2.56	0.00	0.00	0.00		
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	จำนวน	30	8	1	0	0	0	4.7436	0.4983
	ร้อยละ	76.92	20.51	2.56	0.00	0.00	0.00		
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน	26	8	5	0	0	0	4.5385	0.7199
	ร้อยละ	66.67	20.51	12.82	0.00	0.00	0.00		
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริเวณหน้าสำนักงาน									
ความเหมาะสม/ความแข็งแรงของอุปกรณ์และสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารบริเวณหน้าสำนักงาน	จำนวน	30	8	1	0	0	0	4.7436	0.4983
	ร้อยละ	76.92	20.51	2.56	0.00	0.00	0.00		
การปรับปรุงข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้เป็นปัจจุบันบริเวณหน้าสำนักงาน	จำนวน	30	8	1	0	0	0	4.7436	0.4983
	ร้อยละ	76.92	20.51	2.56	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ								4.7322	0.5030

1.5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. (ตารางที่ 32)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6102

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่า ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ

- ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์สำนักงาน (4.7436)
- ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (4.7436)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ**
 - **อินเทอร์เน็ต** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 74.36 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากรณั่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6923
 - **สื่อสิ่งพิมพ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากรณั่มตัวอย่างจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5641
 - **โทรทัศน์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 56.41 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากรณั่มตัวอย่างจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4359
 - **วิทยุกระจายเสียง** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากรณั่มตัวอย่างจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3846

- **ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ**

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5897
- **การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สพพ.**
 - **ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์สำนักงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436
 - **ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7436
 - **ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 74.36 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7179
 - **ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6410
 - **ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5897

ตารางที่ 32 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของ สพพ.
จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

ด้านการประชาสัมพันธ์ ของ สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ									
อินเทอร์เน็ต	จำนวน	29	8	2	0	0	0	4.6923	0.5691
	ร้อยละ	74.36	20.51	5.13	0.00	0.00	0.00		
สื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน	23	15	1	0	0	0	4.5641	0.5523
	ร้อยละ	58.97	38.46	2.56	0.00	0.00	0.00		
โทรทัศน์	จำนวน	22	12	5	0	0	0	4.4359	0.7180
	ร้อยละ	56.41	30.77	12.82	0.00	0.00	0.00		
วิทยุกระจายเสียง	จำนวน	21	12	6	0	0	0	4.3846	0.7475
	ร้อยละ	53.85	30.77	15.38	0.00	0.00	0.00		
ความทั่วถึง เพียงพอและ ต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่าน สื่อต่างๆ	จำนวน	26	10	3	0	0	0	4.5897	0.6373
	ร้อยละ	66.67	25.64	7.69	0.00	0.00	0.00		
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สพพ.									
ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล ในเว็บไซต์สำนักงาน	จำนวน	30	8	1	0	0	0	4.7436	0.4983
	ร้อยละ	76.92	20.51	2.56	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความ ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	30	8	1	0	0	0	4.7436	0.4983
	ร้อยละ	76.92	20.51	2.56	0.00	0.00	0.00		
ความสะดวกและความรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ องค์กร	จำนวน	29	9	1	0	0	0	4.7179	0.5104
	ร้อยละ	74.36	23.08	2.56	0.00	0.00	0.00		

ตารางที่ 32 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.

จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์ ของ สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความสวยงามของเว็บไซต์ สำนักงาน	จำนวน	26	12	1	0	0	0	4.6410	0.5374
	ร้อยละ	66.67	30.77	2.56	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความ ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	24	14	1	0	0	0	4.5897	0.5486
	ร้อยละ	61.54	35.90	2.56	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.								4.6102	0.5817

1.6 เรียงลำดับประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด (ลำดับ 1) ไปยังน้อยที่สุด (ลำดับ 4)

(ตารางที่ 33)

เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก พบว่า ประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุดคือ

- ลำดับ 1 วิทยูกระจายเสียง
- ลำดับ 2 สื่อสิ่งพิมพ์
- ลำดับ 3 โทรทัศน์
- ลำดับ 4 สื่อออนไลน์

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่ให้ลำดับประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด ลำดับ 1 ไปยังน้อยที่สุด ลำดับ 4

ประเภทสื่อ	ลำดับ 1		ลำดับ 2		ลำดับ 3		ลำดับ 4		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สื่อออนไลน์	4	10.26	0	0.00	0	0.00	32	82.05	3.38
โทรทัศน์	4	10.26	11	28.21	24	61.54	0	0.00	2.51
สื่อสิ่งพิมพ์	13	33.33	13	33.33	13	33.33	0	0.00	2.00
วิทยูกระจายเสียง	22	56.41	15	38.46	2	5.13	0	0.00	1.49

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน จำนวน 39 คน มีบางรายที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ รายละเอียดมีดังนี้

2.1 จุดเด่นของการให้บริการของ สพพ.

จุดเด่นของการให้บริการของ สพพ.	จำนวนผู้ตอบ
ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	6
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	5
การบริการข้อมูลข่าวสารดีรวดเร็ว	2

2.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

กลุ่มตัวอย่างไม่มีจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
ควรมีการประชาสัมพันธ์องค์การให้คนส่วนใหญ่รับทราบ	3
ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้นทั่วถึง	2

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 ตัวอย่าง

- **ประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.** (ตารางที่ 34)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 ขอรับบริการจาก สพพ.ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA) รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ขอรับบริการจาก สพพ. ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ขอรับบริการจาก สพพ. ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)

- **เพศ** (ตารางที่ 35)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 51.28 เป็นเพศหญิง และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 เป็นเพศชาย

- **อายุ** (ตารางที่ 36)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี

- **ระดับการศึกษาสูงสุด** (ตารางที่ 37)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 56.41 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 43.59 มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า

- **สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน** (ตารางที่ 38)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 82.05 เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

- **ประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ** (ตารางที่ 39)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 เป็นกลุ่มตัวอย่างในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รองลงมาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 เป็นกลุ่มตัวอย่างในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา และสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ในจำนวนที่เท่ากัน

- **ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ.** (ตารางที่ 40)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 41.03 มีระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. 1-3 ปี รองลงมาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. 4-5 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. เกิน 5 ปี

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.

ประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.	จำนวน	ร้อยละ
ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)	9	23.08
ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA)	21	53.85
ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ สพพ.	1	2.56
ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน	2	5.13
ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)	6	15.38
ยังไม่เคยขอรับบริการ	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	39	100.00

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	19	48.72
หญิง	20	51.28
รวม	39	100.00

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	5	12.82
30-39 ปี	19	48.72
40-49 ปี	11	28.21
50-59 ปี	3	7.69
60 ปีขึ้นไป	1	2.56
รวม	39	100.00

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	22	56.41
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	17	43.59
ปริญญาเอก	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	39	100.00

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามสถานภาพการทำงาน
ในปัจจุบัน

สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	82.05
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	6	15.38
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0	0.00
เกษตรกร	0	0.00
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	0	0.00
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	0	0.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
เกษียณ	0	0.00
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	0	0.00
อื่นๆ	1	2.56
รวม	39	100.00

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามประเทศของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มาขอรับบริการ

ประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ราชอาณาจักรไทย	0	0.00
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	18	46.15
ราชอาณาจักรกัมพูชา	4	10.26
สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา	6	15.38
สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	6	15.38
ราชอาณาจักรภูฏาน	2	5.13
สาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต	0	0.00
สาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา	3	7.69
อื่นๆ	0	0.00
รวม	39	100.00

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามระยะเวลาในการใช้บริการ สฟพ.

ระยะเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	7.69
ใช้บริการ 1-3 ปี	16	41.03
ใช้บริการ 4-5 ปี	14	35.90
ใช้บริการเกิน 5 ปี	6	15.38
ไม่เคยใช้บริการ	0	0.00
รวม	39	100.00

**4. กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/
พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม**

การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/
พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน
(องค์การมหาชน) (สหพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 163 คน รายละเอียดมีดังนี้

พื้นที่	จำนวนตัวอย่าง
โครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา-บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง) สปป. ลาว	30
โครงการพัฒนาระบบประปา 5 แห่ง ใน สปป.ลาว	
1. เมืองแบ่ง แขวงอุดมไชย	27
2. เมืองคอบ แขวงไชยบุรี	25
3. เมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว	26
4. เมืองไชยบุรี แขวงสะหวันนะเขต	27
5. เมืองโขง แขวงจำปาสัก	28
รวมทั้งหมด	163

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

กำหนดด้านที่ทำการประเมินผลความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ

- (1) ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 4 ประเด็นคือ
 - (1.1) ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ
 - (1.2) ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ
 - (1.3) ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ
 - (1.4) มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)
- (2) ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 4 ประเด็นคือ
 - (2.1) หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ
 - (2.2) สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง
 - (2.3) การได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางต่างๆ และความพึงพอใจ
 - (2.3.1) ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ
 - (2.3.2) ผู้รับเหมาก่อสร้าง / ที่ปรึกษา
 - (2.3.3) สื่อต่างๆ (สิ่งพิมพ์/วิทยุ/โทรทัศน์/อินเทอร์เน็ต)
 - (2.3.4) อื่นๆ
- (3) ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 3 ประเด็นคือ
 - (3.1) ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่ สพพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต
 - (3.2) กิจกรรมเพื่อสังคมที่ สพพ. จัดขึ้นมีความเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่
 - (3.3) ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ.

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	4.21 – 5.00	พอใจมาก
4	3.41 – 4.20	พอใจ
3	2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
2	1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
1	1.00 – 1.80	ไม่พอใจมาก
0	–	ไม่แสดงความคิดเห็น

1.1 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน /พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 163 ตัวอย่าง (ตารางที่ 41)

กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพพ. ในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.9022 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ทั้ง 2 ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 41 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน /พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

การบริการในด้านต่างๆ	กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม (n=163)
ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	4.2071
ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการ	3.5973
การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสังคม	-
ค่าเฉลี่ย	3.9022

หมายเหตุ ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของ สพพ. ไม่มีกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการด้านนี้

1.2 ความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. (ตารางที่ 42)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.2071

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก มี 3 ประเด็น คือ

- ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ (4.3313)
- ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ (4.2822)
- ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ (4.2761)

ส่วนประเด็น มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น) ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ (3.9387)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 44.79 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3313
- **ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 50.92 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 39.26 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2822
- **ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิตเมื่อโครงการแล้วเสร็จ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2761
- **มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 51.53 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ และพอใจปานกลางในจำนวนที่เท่ากัน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 3.9387

ตารางที่ 42 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ.
จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/
พื้นที่ที่ สฟพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ	จำนวน	73	74	13	3	0	0	4.3313	0.7032
	ร้อยละ	44.79	45.40	7.98	1.84	0.00	0.00		
ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ	จำนวน	64	83	14	2	0	0	4.2822	0.6714
	ร้อยละ	39.26	50.92	8.59	1.23	0.00	0.00		
ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ	จำนวน	69	72	20	2	0	0	4.2761	0.7225
	ร้อยละ	42.33	44.17	12.27	1.23	0.00	0.00		
มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)	จำนวน	37	84	37	5	0	0	3.9387	0.7592
	ร้อยละ	22.70	51.53	22.70	3.07	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ.								4.2071	0.7141

1.3 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของ สพพ. (ตารางที่ 43)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 3.5973

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่ามี 2 ประเด็น ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง คือ

- การได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากการประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ (3.2500)
- สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง (2.8957)

นอกจากนี้ประเด็นอื่นๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 32.52 มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 3.7607
- **สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 47.24 มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 28.22 มีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.11 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง เท่ากับ 2.8957

- **ระดับความพึงพอใจจากการได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางต่างๆ**
 - **สื่อต่างๆ (สิ่งพิมพ์ / วิทยุ/โทรทัศน์/อินเทอร์เน็ต)** กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางนี้มีจำนวน 18 คน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.36 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.45 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.1111
 - **ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ที่ปรึกษา** กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางนี้มีจำนวน 96 คน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88 มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.04 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 3.9691
 - **ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ** กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางนี้มีจำนวน 92 คน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 38.65 มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.95 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง เท่ากับ 3.2500

ตารางที่ 43 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของ สพพ.
จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/
พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ	จำนวน	30	72	53	8	0	0	3.7607	0.8076
	ร้อยละ	18.40	44.17	32.52	4.91	0.00	0.00		
สหพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง	จำนวน	10	23	77	46	7	0	2.8957	0.9136
	ร้อยละ	6.13	14.11	47.24	28.22	4.29	0.00		
การได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางใดบ้างและมีความพึงพอใจในระดับใด									
ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ	จำนวน	0	26	63	3	0	71	3.2500	0.5055
	ร้อยละ	0.00	15.95	38.65	1.84	0.00	43.56		
ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ที่ปรึกษา	จำนวน	18	58	21	0	0	66	3.9691	0.6366
	ร้อยละ	11.04	35.58	12.88	0.00	0.00	40.49		
สื่อต่างๆ (สิ่งพิมพ์ / วิทยู/ โทรทัศน์/อินเทอร์เน็ต)	จำนวน	4	12	2	0	0	145	4.1111	0.5830
	ร้อยละ	2.45	7.36	1.23	0.00	0.00	88.96		
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของ สพพ.								3.5973	0.6893

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะปรับปรุงการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในพื้นที่โครงการ	จำนวนผู้ตอบ
ก่อนการดำเนินโครงการควรมีการแจ้งข่าวแก่ประชาชนในพื้นที่ก่อนล่วงหน้า	7
การประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป ส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากคนที่มาทำงานในพื้นที่	3

ข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการในการดำเนินโครงการ	จำนวนผู้ตอบ
ค่าติดตั้งอุปกรณ์เอาน้ำประปาเข้าบ้านมีราคาสูง	5
ควรเพิ่มน้ำประปาตามชุมชนที่อยู่ด้านบนหรือที่สูง	2
ควรให้น้ำประปาใช้ทุกบ้านและทั่วถึง	1
ช่วงที่ทำถนนทำงานไม่เรียบร้อย ต้องถมดินเอง	1
ควรเพิ่มโครงการอื่นๆ เพื่อให้ชาวบ้านมีความสะดวกสบายมากขึ้น	1
ช่วงที่มีการทำโครงการควรป้องกันฝุ่นละอองให้น้อยลง	1

ข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)	จำนวนผู้ตอบ
ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมแจกของ	9
ควรส่งเสริมการทำบุญในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา	4
ควรนำชนมมาร่วมทำบุญด้วย	2

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวนผู้ตอบ
ควรลดราคาค่าน้ำประปา ค่าน้ำประปาแพง	11
บางครั้งน้ำประปาไม่ไหล น้ำประปาไหลๆ หยุดๆ ควรปรับปรุงแก้ไข	5
น้ำประปามีกลิ่นคั่งแล้วยังมีกลิ่นเหม็น	4
ควรขยายถนนให้ได้มาตรฐาน กว้างและใหญ่กว่าเดิม และทำอย่างไรให้มีฝุ่นละอองน้อยลง	3
ถนนไม่ได้มาตรฐาน รถบรรทุกหนักๆ ทำให้เป็นหลุมเป็นบ่อ	2

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 163 ตัวอย่าง

- เพศ (ตารางที่ 44)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 52.15 เป็นเพศหญิง และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 47.85 เป็นเพศชาย

- อายุ (ตารางที่ 45)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 33.74 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.79 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี

- ระดับการศึกษาสูงสุด (ตารางที่ 46)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 ไม่ได้รับการศึกษา และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.82 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

- สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน (ตารางที่ 47)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 39.26 ประกอบอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.11 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.04 ประกอบอาชีพเกษตรกร

- รูปแบบการใช้บริการจาก สพพ. (ตารางที่ 48)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 81.60 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจาก สพพ. โครงการพัฒนาระบบประปา 5 แห่งใน สปป.ลาว และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจาก สพพ. โครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา-บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว)

- การรับทราบว่าโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย (ตารางที่ 49)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 89.57 ระบุว่าไม่ทราบว่าโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย และมีเพียงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.43 ระบุว่ารับทราบว่าโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	78	47.85
หญิง	85	52.15
รวม	163	100.00

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมแยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	55	33.74
30-39 ปี	47	28.83
40-49 ปี	29	17.79
50-59 ปี	21	12.88
60 ปีขึ้นไป	11	6.75
รวม	163	100.00

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.
ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมแยกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	54.60
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	16	9.82
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	0	0.00
ปริญญาเอก	0	0.00
ไม่ได้เรียนหนังสือ	58	35.58
รวม	163	100.00

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.
ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมแยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	7.98
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	15	9.20
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	64	39.26
เกษตรกร	18	11.04
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	23	14.11
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	2	1.23
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	13	7.98
เกษียณ	0	0.00
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	8	4.91
อื่นๆ	7	4.29
รวม	163	100.00

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมแยกตามรูปแบบการใช้บริการจาก สพพ.

รูปแบบการใช้บริการจาก สพพ.	จำนวน	ร้อยละ
โครงการพัฒนาระบบประปา 5 แห่งใน สปป.ลาว	133	81.60
โครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา-บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว)	30	18.40
รวม	163	100.00

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามการรับทราบว่าเป็นโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) จากประเทศไทย

การรับทราบโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) จากประเทศไทย	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	17	10.43
ไม่ทราบ	146	89.57
รวม	163	100.00

บทที่ 4

ผลการทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 4

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 402 ตัวอย่าง

การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

- 4.1 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไปที่แตกต่างกัน
มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
- 4.2 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
- 4.3 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
- 4.4 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
- 4.5 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

4.1 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจใน
คุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 50 แสดงการทดสอบสมมติฐานกลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพ
ของการให้บริการของ สพพ.

กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	F-test	Sig
หน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	39	4.6922	.4335	4.027	.019
ผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	119	4.4958	.5243		
หน่วยงานประสานงานใน ประเทศไทย	81	4.4087	.4952		

จากตารางที่ 50 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามี
นัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า กลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจใน
คุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านมีความพึงพอใจใน
คุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมากสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ

4.2 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 51 แสดงการทดสอบสมมติฐานเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.

เพศ	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	t-test	Sig
ชาย	130	4.4686	.5176	-.978	.329
หญิง	109	4.5355	.4932		

จากตารางที่ 51 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .329 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

4.3 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 52 แสดงการทดสอบสมมติฐานอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.

อายุ	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	F-test	Sig
20-29 ปี	11	4.3415	.6110	4.504	.002
30-39 ปี	92	4.5658	.4180		
40-49 ปี	111	4.4773	.5415		
50-59 ปี	23	4.5453	.4544		
60 ปีขึ้นไป	2	3.1569	.0550		

จากตารางที่ 52 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจปานกลาง ส่วนกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุอื่นๆ มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

4.4 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 53 แสดงการทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.

ระดับการศึกษา	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	F-test	Sig
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	4.5713	.4643	1.112	.352
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	76	4.4639	.4837		
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	135	4.5408	.5232		
ปริญญาเอก	17	4.2507	.4785		
อื่นๆ	5	4.5118	.4714		

จากตารางที่ 53 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .352 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

4.5 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 54 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.

ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ.	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	F-test	Sig
น้อยกว่า 1 ปี	15	4.6472	.4273	2.473	.063
ใช้บริการ 1-3 ปี	118	4.4196	.5470		
ใช้บริการ 4-5 ปี	65	4.6162	.4022		
ใช้บริการเกิน 5 ปี	41	4.4839	.5364		

จากตารางที่ 54 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .063 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก



บทที่ 5

สรุป วิเคราะห์ และเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุป วิเคราะห์ และเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 402 ตัวอย่าง

- (1) กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน จำนวน 39 คน
- (2) กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมาก่อสร้าง มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)จำนวน 119 คน
- (3) กลุ่มหน่วยงานราชการ /ประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) จำนวน 81 คน
- (4) กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการในประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมจำนวน 163 คน

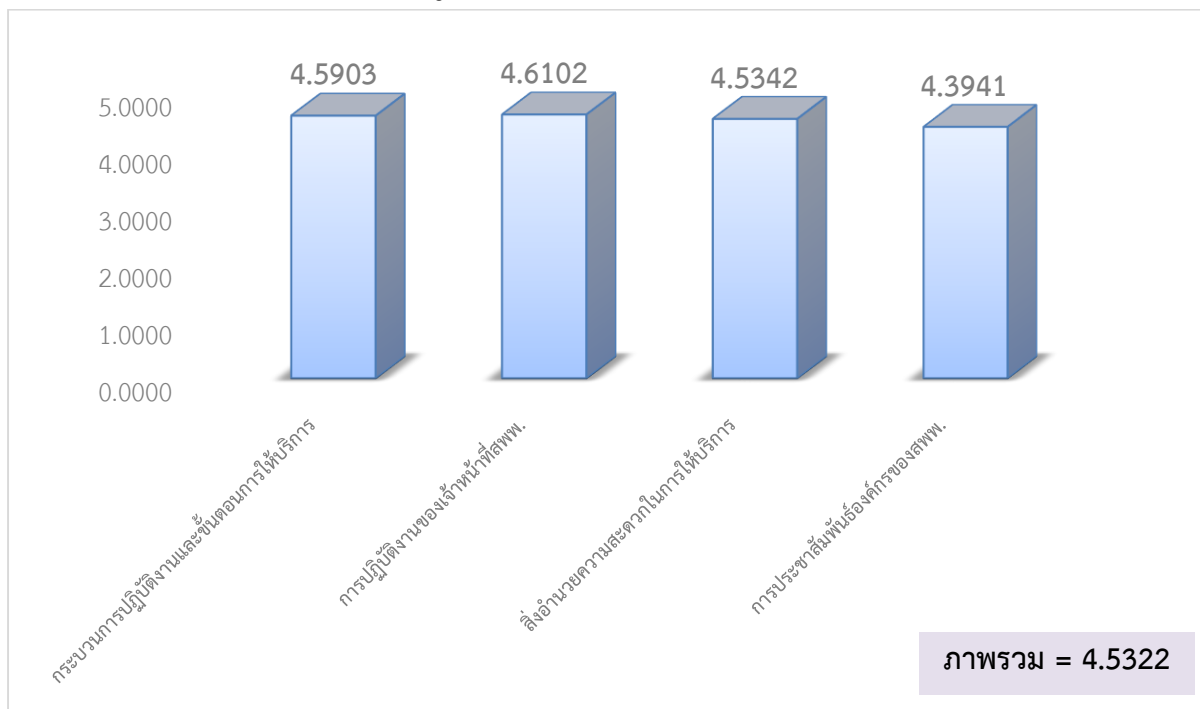
พื้นที่	จำนวนตัวอย่าง
โครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา-บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง) สปป. ลาว	30
โครงการพัฒนาระบบประปา 5 แห่ง ใน สปป.ลาว	
1. เมืองแบ่ง แขวงอุดมไชย	27
2. เมืองคอบ แขวงไชยบุรี	25
3. เมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว	26
4. เมืองไชยบุรี แขวงสะหวันนะเขต	27
5. เมืองโขง แขวงจำปาสัก	28
รวมทั้งสิ้น	163

การนำเสนอในบทที่ 5 นี้ เป็นการสรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ.
2. ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.
3. ผลการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป
4. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2560

กราฟรูปที่ 1 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2560 (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)



1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2560 ของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป (กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป และกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย) (ตารางที่ 55)

1.1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2560 ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5322

1.1.2 ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. (4.6102) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. (4.5903)

ตารางที่ 55 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สฟพ.

การบริการด้านต่างๆ	กลุ่มผู้รับบริการ คนไทยทั่วไป (n=119)	กลุ่มหน่วยงาน ประสานงานใน ประเทศไทย (n= 81)	กลุ่มหน่วยงาน ประเทศเพื่อนบ้าน (n=39)	ภาพรวม
กระบวนการปฏิบัติงานและ ขั้นตอนการให้บริการของ สฟพ.	4.5327	4.5235	4.7147	4.5903
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สฟพ.	4.5526	4.5665	4.7115	4.6102
สิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ	4.4772	4.3931	4.7322	4.5342
การประชาสัมพันธ์องค์กรของ สฟพ.	4.4207	4.1515	4.6102	4.3941
ค่าเฉลี่ย	4.4958	4.4087	4.6922	4.5322

1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สฟพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สฟพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม (ตารางที่ 56)

กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สฟพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สฟพ. ในระดับพอใจ (3.9022)

ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ. (4.2071)

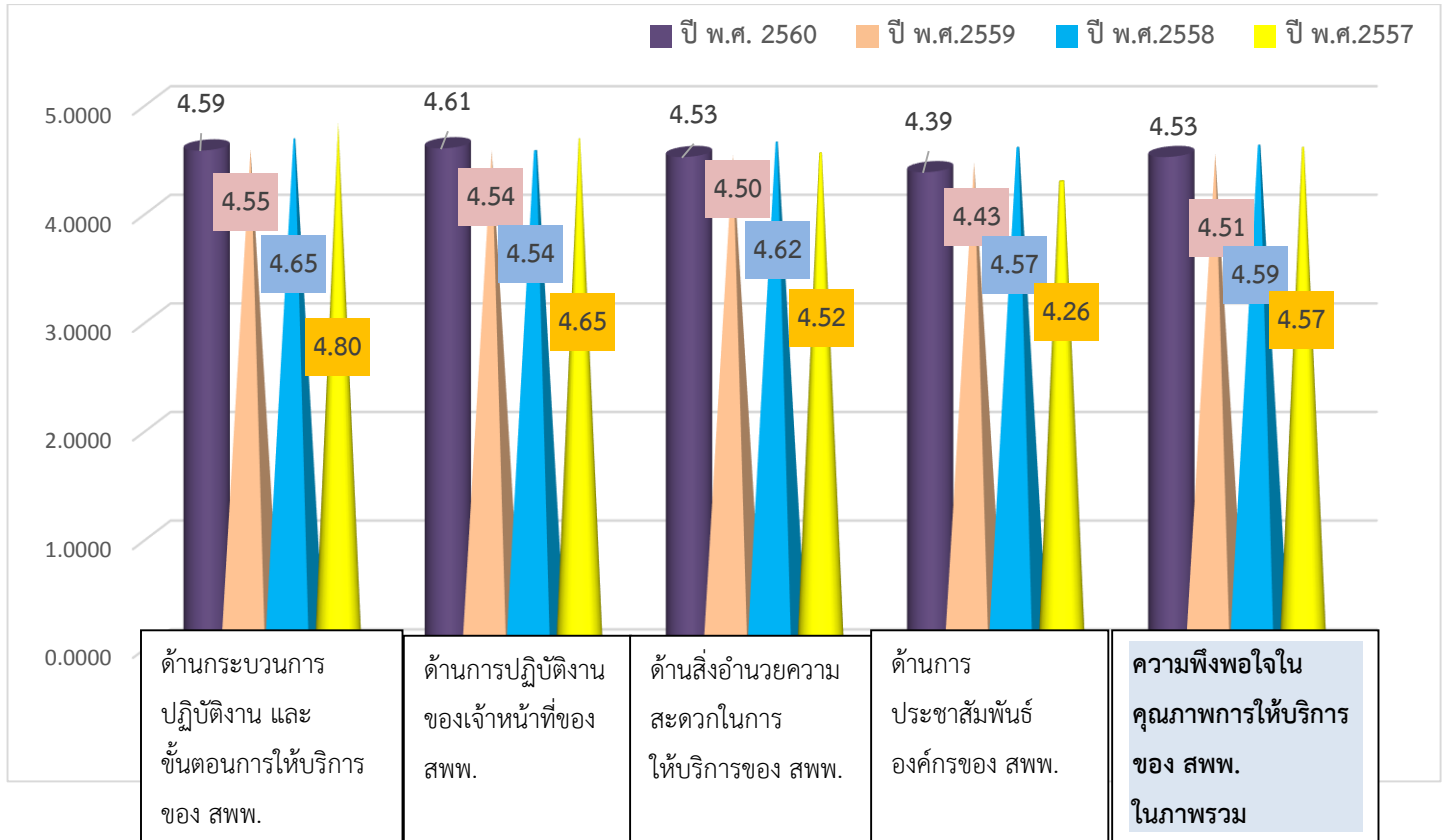
ตารางที่ 56 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สฟพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สฟพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ	กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชน ในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อน บ้าน/พื้นที่ที่ สฟพ. ได้จัดกิจกรรม เพื่อสังคม
ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ.	4.2071
ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการ	3.5973
ค่าเฉลี่ย	3.9022

หมายเหตุ ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของ สฟพ. ไม่มีกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการด้านนี้

1.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการปี พ.ศ. 2557 – ปี พ.ศ. 2560

กราฟรูปที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ปี พ.ศ. 2557- ปี พ.ศ. 2560



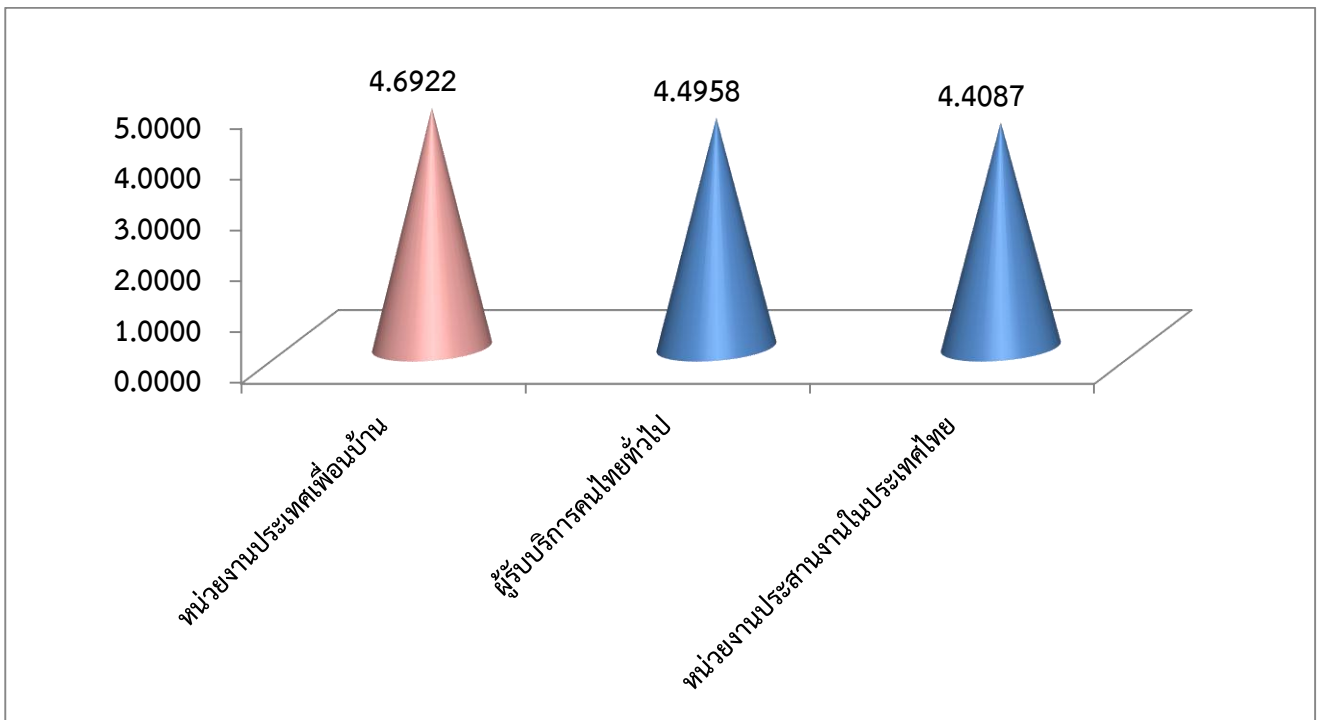
จากกราฟรูปที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2560 ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.53 สูงกว่าปี พ.ศ. 2559

พิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากทั้ง 4 ปี ในปี พ.ศ. 2560 นี้ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ และน้อยกว่า ปี พ.ศ. 2559 ด้วย

(หมายเหตุ การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของกราฟรูปที่ 2 นี้ ปี พ.ศ. 2557 ข้อมูลเดิมมีการกำหนดจุดทศนิยม 2 ตำแหน่ง ดังนั้น เมื่อต้องการนำมาเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2558 -ปี พ.ศ.2560 นี้จึงได้ปรับจุดทศนิยมของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2 ตำแหน่งเช่นเดียวกัน)

1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ.เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในปี พ.ศ. 2560 ระดับพอใจมาก โดยที่กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุดสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ (4.6922)

กราฟรูปที่ 3 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (แยกตามกลุ่ม)



1.5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.

(ตารางที่ 57)

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (4.6186)”

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (4.7000)”

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐานทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น (4.7436)” และ “แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (4.7436)”

ตารางที่ 57 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. แยกตามกลุ่ม

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	ผู้รับบริการคนไทย ทั่วไป (n=119)	หน่วยงานประสานงาน ในประเทศไทย (n=81)	หน่วยงานประเทศ เพื่อนบ้าน (n=39)
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.5294	4.4568	4.7179
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.5210	4.5556	4.6923
ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ	4.5126	4.5185	4.7179
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	4.4790	4.4568	4.7436
แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.5378	4.4691	4.7436
ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	4.5714	4.4938	4.6923

ตารางที่ 57 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ
ของ สพพ. แยกตามกลุ่ม (ต่อ)

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการ ให้บริการของ สพพ.	ผู้รับบริการคนไทย ทั่วไป (n=119)	หน่วยงานประสานงาน ในประเทศไทย (n=81)	หน่วยงานประเทศ เพื่อนบ้าน (n=39)
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ	4.4914	4.5375	4.6923
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี	4.6186	4.7000	4.7179
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานและขั้นตอนการ ให้บริการของ สพพ.	4.5327	4.5235	4.7147

1.6 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. (ตารางที่ 58)

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (4.6638)”

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (4.7975)”

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “การแต่งกายของผู้ให้บริการ (4.7949)”

ตารางที่ 58 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.

แยกตามกลุ่ม

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	ผู้รับบริการคนไทย ทั่วไป (n=119)	หน่วยงานประสานงาน ในประเทศไทย (n=81)	หน่วยงานประเทศ เพื่อนบ้าน (n=39)
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.6379	4.6962	<u>4.7949</u>
ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	<u>4.6638</u>	<u>4.7975</u>	4.7436
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ เป็นต้น	4.5556	4.5190	4.6923
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.6239	4.7089	4.7436
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.5172	4.5316	4.6923
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว	4.4655	4.4051	4.5897
การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	4.4914	4.3418	4.6923
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.4655	4.5316	4.7436
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.5526	4.5665	4.7115

1.7 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ตารางที่ 59)

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ (4.5776)”

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ (4.4937)”

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (4.8205)”

ตารางที่ 59 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
แยกตามกลุ่ม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ผู้รับบริการคนไทย ทั่วไป (n=119)	หน่วยงาน ประสานงานใน ประเทศไทย (n=81)	หน่วยงานประเทศ เพื่อนบ้าน (n=39)
สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	4.5690	4.4557	4.7436
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.4649	4.3038	4.7436
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.4310	4.2911	4.7436
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	4.4224	4.4051	4.7692
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	4.4914	4.3924	4.5385
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4.5776	4.4937	4.7436
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.4914	4.4557	4.8205
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร บริเวณหน้าสำนักงาน			
ความเหมาะสม/ความแข็งแรงของอุปกรณ์และสถานที่แสดง ข้อมูลข่าวสารบริเวณหน้าสำนักงาน	4.3475	4.4198	4.7436
การปรับปรุงข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้เป็นปัจจุบันบริเวณ หน้าสำนักงาน	4.5000	4.3210	4.7436
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.4772	4.3931	4.7322

1.8 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. (ตารางที่ 60)

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ผู้รับบริการคนไทยทั่วไป และกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ในระดับพอใจมาก ส่วนกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ในระดับพอใจ

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (4.4602)”

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (4.3158)”

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์สำนักงาน (4.7436) และ “ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (4.7436)”

ตารางที่ 60 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. แยกตามกลุ่ม

ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	ผู้รับบริการคนไทย ทั่วไป (n=119)	หน่วยงาน ประสานงานใน ประเทศไทย (n=81)	หน่วยงานประเทศ เพื่อนบ้าน (n=39)
ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ			
สื่อสิ่งพิมพ์	4.4602	4.1899	4.5641
วิทยุกระจายเสียง	4.1712	3.9747	4.3846
โทรทัศน์	4.1532	3.9114	4.4359
อินเทอร์เน็ต	4.5664	4.1392	4.6923
ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	4.4336	3.9367	4.5897
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สพพ.			
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความ ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	4.5217	4.3000	4.5897
ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	4.5478	4.2222	4.6410
ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์สำนักงาน	4.4118	4.2250	4.7436

ตารางที่ 60 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สฟพ. แยกตามกลุ่ม (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สฟพ.	ผู้รับบริการคนไทย ทั่วไป (n=119)	หน่วยงาน ประสานงานใน ประเทศไทย (n=81)	หน่วยงานประเทศ เพื่อนบ้าน (n=39)
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	4.4370	<u>4.3158</u>	<u>4.7436</u>
ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	4.5042	4.3000	4.7179
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สฟพ.	4.4207	4.1515	4.6102

1.9 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สฟพ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สฟพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม (ตารางที่ 61-62)

1.9.1 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ของด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ. พบว่า มีเพียงประเด็นเดียวที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ คือ

- การป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น) (3.9387)

นอกจากนี้ประเด็นอื่นๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 61 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สฟพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ.	คะแนนเฉลี่ย
ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ	4.3313
ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ	4.2822
ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิตเมื่อโครงการแล้วเสร็จ	4.2761
มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)	3.9387
ความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ.	4.2071

1.9.2 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ของด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของ สพพ. พบว่า ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง คือ

- การได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทาง ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ (3.2500)
- สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง (2.8957)

นอกจากนี้ประเด็นอื่นๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 62 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	คะแนนเฉลี่ย
หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ	3.7607
สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง	2.8957
การได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางใดบ้างและมีความพึงพอใจในระดับใด	
ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ	3.2500
ผู้รับหมวกก่อสร้าง /ที่ปรึกษา	3.9691
สื่อต่างๆ (สิ่งพิมพ์ / วิทยุ/โทรทัศน์/อินเทอร์เน็ต)	4.1111
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของ สพพ.	3.5973

2. ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สฟพ. แยกตามการขอรับบริการจาก สฟพ.

2.1 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (ตารางที่ 63)

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการคนไทยทั่วไป มาขอรับบริการจาก สฟพ. 4 ด้าน การสำรวจความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของ สฟพ. พบว่า ทั้ง 4 ด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่กลุ่มตัวอย่างมาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) (4.8502)

ตารางที่ 63 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สฟพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมาก่อสร้าง มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) แยกตามการขอรับบริการจาก สฟพ.

ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ของกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมาก่อสร้าง มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) (n=11)	ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ(TA) (n=39)	ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ สฟพ. (n=0)	ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์การของรัฐบาล หน่วยงานระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน (n=54)	ด้านการบริหารจัดการโครงการ ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) (n=8)
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สฟพ.	4.5795	4.3718	-	4.5509	4.9063
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สฟพ.	4.6591	4.3655	-	4.5625	4.8750
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.3939	4.4511	-	4.4234	4.9444
ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สฟพ.	4.2982	4.3868	-	4.4444	4.6750
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	4.4827	4.3938	-	4.4953	4.8502

2.2 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) (ตารางที่ 64)

กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานประสานงานในประเทศไทยมาขอรับบริการจาก สพพ. 4 ด้าน การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจ โดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง (3.1600)

ส่วนอีก 3 ด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่กลุ่มตัวอย่างมาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการองค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน (4.4762)

ตารางที่ 64 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.

ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ของกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) (n=0)	ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ(TA) (n=10)	ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ สพพ. (n=4)	ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน (n=66)	ด้านการบริหารจัดการโครงการ ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) (n=1)
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	-	4.2000	4.4375	4.5707	5.0000
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	-	4.5000	4.4688	4.5898	4.1250
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	-	3.9778	4.4167	4.4621	4.0000
ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	-	3.1600	4.5000	4.2822	4.3000
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	-	3.9595	4.4558	4.4762	4.3563

2.3 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน (ตารางที่ 65)

กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านมาขอรับบริการจาก สพพ. 5 ด้าน การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. พบว่า ทั้ง 5 ด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่กลุ่มตัวอย่างมาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการองค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน (4.9097)

ตารางที่ 65 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ.

จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.

ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ของกลุ่มหน่วยงานประเทศ เพื่อนบ้าน	ด้านความ ช่วยเหลือทาง การเงิน (FA) (n=9)	ด้านความ ช่วยเหลือทาง วิชาการ(TA) (n=21)	ด้านการชำระ คืนเงินต้นและ ดอกเบี้ยแก่ สหพ. (n=1)	ด้านการติดต่อ ประสานงานกับ ส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบันระหว่าง ประเทศและ สถาบันการเงิน (n=2)	ด้านการบริหาร จัดการโครงการ ให้ความ ช่วยเหลือทาง การเงิน (FA) (n=6)
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและ ขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.6250	4.6726	5.0000	4.8750	4.8958
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สหพ.	4.6667	4.7440	3.7500	4.8750	4.7708
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ	4.6914	4.7249	4.7778	4.8889	4.7593
ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สหพ.	4.5556	4.6000	5.0000	5.0000	4.5333
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	4.6347	4.6854	4.6320	4.9097	4.7398

3. ผลการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป พบว่า

- 3.1 กลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมากที่สุดกว่ากลุ่มอื่นๆ
- 3.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจปานกลาง ส่วนกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุอื่นๆ มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

4. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการทั่วไป 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย และกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการคนไทยทั่วไป และกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในระดับพอใจมาก

ส่วนกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) มีบางประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับพอใจ คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประเภทต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต

จากผลการสำรวจเกี่ยวกับการให้ลำดับประเภทสื่อที่ควรจะได้รับ การปรับปรุงมากที่สุด (ลำดับที่ 1) คือ วิทยุกระจายเสียง รองลงมา (ลำดับที่ 2) คือ โทรทัศน์ ส่วนสื่อออนไลน์ควรจะได้รับ การปรับปรุงน้อยที่สุด

มากที่สุด  น้อยที่สุด

ประเภทสื่อ	ลำดับ 1		ลำดับ 2		ลำดับ 3		ลำดับ 4		ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สื่อออนไลน์	19	7.95	0	0.00	32	13.39	170	71.13	3.33 (ลำดับ 4)
สื่อสิ่งพิมพ์	52	21.76	41	17.15	103	43.10	39	16.32	2.51 (ลำดับ 3)
โทรทัศน์	58	24.27	103	43.10	73	30.54	1	0.42	2.04 (ลำดับ 2)
วิทยุกระจายเสียง	112	46.86	91	38.08	27	11.30	5	2.09	1.65 (ลำดับ 1)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์องค์กร และภารกิจหลักของ สพพ. ให้ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบ ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จัก สพพ.
2. จากผลการสำรวจ พบว่าประเภทสื่อที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ วิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์ จึงควรนำมาพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการของ สพพ. ที่จะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระด้านใดผ่านสื่อเหล่านี้ และให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้
3. **กลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม**
 - 3.1 จากการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลในปีี้ กลุ่มตัวอย่างไม่ได้รับรู้หรือเคยเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม CSR ของ สพพ. แต่ได้ให้ข้อเสนอแนะของการจัดกิจกรรม คือ ควรมีกิจกรรมการส่งเสริมการทำบุญในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา การนำอาหารมาร่วมทำบุญ และการแจกสิ่งของ
 - 3.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการที่จะเข้ามาก่อสร้างก่อนการดำเนินโครงการอย่างทั่วถึง โดยหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ เพราะส่วนใหญ่ประชาชนจะได้รับข่าวสารจากผู้รับเหมาก่อสร้าง หรือคนที่เข้ามาทำงาน โดยไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนล่วงหน้า



ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจ
ฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

แบบสำรวจชุดที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจ
กับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)

แบบสำรวจชุดที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจ
กับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/
พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม)

แบบสำรวจชุดที่ 1

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
(กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓

- หน่วยงาน**
- (1) กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน
 - (2) กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)
 - (3) กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)
 - (4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ได้รับบริการจาก สพพ. (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ) ใน

- (1) ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)
- (2) ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA)
- (3) ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ สพพ.
- (4) ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน
- (5) ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)
- (6) ยังไม่เคยขอรับบริการ (7) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้มอบหมายให้คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ อย่างไรบ้าง

5 = พอใจมาก 4 = พอใจ 3 = พอใจปานกลาง 2 = ไม่พอใจ 1 = ไม่พอใจมาก

0 = ไม่สามารถประเมินความพึงพอใจได้ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	ระดับความพึงพอใจ					
1.1 การให้ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	0
1.3 ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ	5	4	3	2	1	0
1.4 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	5	4	3	2	1	0
1.5 แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	0
1.6 ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	5	4	3	2	1	0
1.7 ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ	5	4	3	2	1	0
1.8 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	5	4	3	2	1	0

2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	ระดับความพึงพอใจ					
2.1 การแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	0
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	5	4	3	2	1	0
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	0
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	0
2.6 สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1	0
2.7 การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	5	4	3	2	1	0
2.8 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
3.1 สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	5	4	3	2	1	0
3.2 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรับบริการ	5	4	3	2	1	0
3.3 จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	5	4	3	2	1	0
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	0
3.5 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	0
3.6 สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	0
3.7 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	5	4	3	2	1	0
3.8 ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริเวณหน้าสำนักงาน						
3.8.1 ความเหมาะสม/ ความแข็งแรงของอุปกรณ์และสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสาร บริเวณหน้าสำนักงาน	5	4	3	2	1	0
3.8.2 การปรับปรุงข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้เป็นปัจจุบันบริเวณหน้าสำนักงาน	5	4	3	2	1	0
4. ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	ระดับความพึงพอใจ					
4.1 ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ.ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ						
4.1.1 สื่อสิ่งพิมพ์	5	4	3	2	1	0
4.1.2 วิทยุกระจายเสียง	5	4	3	2	1	0
4.1.3 โทรทัศน์	5	4	3	2	1	0
4.1.4 อินเทอร์เน็ต	5	4	3	2	1	0
4.2 ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่อง ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	5	4	3	2	1	0
4.3 การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สพพ.	ระดับความพึงพอใจ					
4.3.1 ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	5	4	3	2	1	0
4.3.2 ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	5	4	3	2	1	0

4.3 การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สพพ. (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	0
4.3.3 ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์สำนักงาน	5	4	3	2	1	0
4.3.4 ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	5	4	3	2	1	0
4.3.5 ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	5	4	3	2	1	0

โปรดให้คะแนน โดยเรียงลำดับประเภทสื่อที่ควรได้รับการปรับปรุง จากมากที่สุด (1) ไปยังน้อยที่สุด (4)

- สื่อสิ่งพิมพ์
- วิทยุกระจายเสียง
- โทรทัศน์
- สื่อออนไลน์

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

<p>2.1 จุดเด่นของการให้บริการ</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p>
<p>2.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p>
<p>2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ</p> <p>2.3.1 ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางการให้ความช่วยเหลือทางการเงินและวิชาการแก่ประเทศเพื่อนบ้าน</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p>
<p>2.3.2 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สพพ.</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p>

2.3.3 ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

- (1).....
- (2).....
- (3).....

2.3.4 ข้อเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

- (1).....
- (2).....
- (3).....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบ

- 3.1 เพศ (1) ชาย (2) หญิง
- 3.2 อายุ (1) 20-29 ปี (2) 30-39 ปี (3) 40-49 ปี (4) 50-59 ปี (5) 60 ปีขึ้นไป
- 3.3 ระดับการศึกษาสูงสุด (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (3) ปริญญาโทหรือเทียบเท่า (4) ปริญญาเอก (5) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 3.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน (1) ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน (3) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว (4) เกษตรกร (5) รับจ้างทั่วไป / กรรมกร (6) นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา (7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน (8) เกษียณ (9)ว่างงาน / ไม่มีงานทำ (10) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 3.5 ประเทศ (1) ราชอาณาจักรไทย (2) สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (3) ราชอาณาจักรกัมพูชา (4) สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (5) สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม (6) ราชอาณาจักรภูฏาน (7) สาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต (8) สาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา (9) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 3.6 ระยะเวลาในการใช้บริการ (1) น้อยกว่า 1 ปี (2) ใช้บริการ 1-3 ปี (3) ใช้บริการ 4-5 ปี (4) ใช้บริการเกิน 5 ปี

ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง



แบบสำรวจชุดที่ 2

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม)

- ประเทศ (1) สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
(2) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้มอบหมายให้คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง

- 5 = พอใจมาก 4 = พอใจ 3 = พอใจปานกลาง 2 = ไม่พอใจ 1 = ไม่พอใจมาก
0 = ไม่สามารถประเมินความพึงพอใจได้ โปรดทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	ระดับความพึงพอใจ					
1.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ	5	4	3	2	1	0
1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ	5	4	3	2	1	0
1.3 ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ	5	4	3	2	1	0
1.4 มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)	5	4	3	2	1	0
2. ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	ระดับความพึงพอใจ					
2.1 หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ	5	4	3	2	1	0
2.2 สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	0
2.3 ท่านได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางใดบ้างและมีความพึงพอใจในระดับใด						
2.3.1 ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ <input type="radio"/> ไม่ได้รับ <input type="radio"/> ได้รับ (กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจ)	5	4	3	2	1	0
2.3.2 ผู้รับเหมา / ที่ปรึกษา <input type="radio"/> ไม่ได้รับ <input type="radio"/> ได้รับ (กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจ)	5	4	3	2	1	0
2.3.3 สื่อต่างๆ (สิ่งพิมพ์ / วิทยู / โทรทัศน์/อินเทอร์เน็ต) <input type="radio"/> ไม่ได้รับ <input type="radio"/> ได้รับ(กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจ)	5	4	3	2	1	0
2.3.4 อื่นๆ โปรดระบุ..... (กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจ)	5	4	3	2	1	0

3. ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของ สฟพ.	ระดับความพึงพอใจ					
3.1 ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่ สฟพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต	5	4	3	2	1	0
3.2 กิจกรรมเพื่อสังคมที่ สฟพ. จัดขึ้นมีความเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่	5	4	3	2	1	0
3.3 ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของ สฟพ.	5	4	3	2	1	0

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<p>2.1 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในพื้นที่โครงการ</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p>
<p>2.2 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการในการดำเนินโครงการ</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p>
<p>2.3 ข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p>
<p>2.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p>

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบ

- 3.1 เพศ (1) ชาย (2) หญิง
- 3.2 อายุ (1) 20-29 ปี (2) 30-39 ปี (3) 40-49 ปี (4) 50-59 ปี (5) 60 ปีขึ้นไป
- 3.3 ระดับการศึกษาสูงสุด (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (3) ปริญญาโทหรือเทียบเท่า
(4) ปริญญาเอก (5) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 3.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน (1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
(3) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว (4) เกษตรกร (5) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร (6) นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
(7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน (8) เกษียณ (9)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ
(10) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 3.5 รูปแบบการใช้บริการจาก สฟพ. (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
(1) โครงการพัฒนาระบบประปา 5 แห่งใน สปป. ลาว
(2) โครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา-บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว)
- 3.6 ท่านทราบหรือไม่ว่าโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จาก ประเทศไทย
(1) ทราบ (2) ไม่ทราบ

ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

Survey #1

The Satisfaction of Clients of the Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) for 2017 Fiscal Year (General Users Group)

Type of Entity: (Please choose only one)

- (1) Neighbouring countries Government Agencies
- (2) General Thai clients (Financial institutes, consultants, contractors, universities, press)
- (3) Coordinating agencies in Thailand (Government, state enterprise)
- (4) Other, please specify.....

Types of services obtain from NEDA (Please choose only one):

- (1) Financial assistance (FA)
- (2) Technical assistance (TA)
- (3) Payment of principal and interest to the NEDA
- (4) Coordination with the government, state organizations, international institute and financial institute
- (5) Management of the financial assistance (FA)
- (6) Never obtain any service (7) Other, please specify.....

The Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) has appointed Faculty of Communication Arts , Chulalongkorn University , to be its consultant in conducting satisfactory survey of the users towards the service quality provided by NEDA during 2017 fiscal year; and also to study, analyze as well as reporting the survey results on the satisfaction of service. Your kind cooperation in this survey is kindly requested.

Section 1: Satisfaction with the quality of service in various aspects

1.1 How satisfied are you with the quality of service in the following aspects?

5 = very satisfied 4 = satisfied 3 = moderately satisfied

2 = dissatisfied 1 = very dissatisfied 0 = Unable to assess

Please mark ✓ in the box that most matches your comments

1. The operational processes and procedures of the service of NEDA	Satisfaction Levels					
1.1 Publication on the procedure and duration of service	5	4	3	2	1	0
1.2 Service provided within the timeframe	5	4	3	2	1	0
1.3 Convenience and promptness in providing services	5	4	3	2	1	0
1.4 Processes and procedures of NEDA are up-to-date, standardized and efficient comparing to other agencies	5	4	3	2	1	0

1.5 Forms and documents related to the service are clear and easy to understand	5	4	3	2	1	0
1.6 Information and news of NEDA are appropriate, up-to-date and beneficial to your operation	5	4	3	2	1	0
1.7 Efficiency in cooperation with various relevant authorities / agencies related to economic and foreign policy	5	4	3	2	1	0
1.8 Operational process and procedure are transparent and in compliance with good governance and good public management	5	4	3	2	1	0
2. The NEDA staff performance	Satisfaction Levels					
2.1 Appropriate dress during service	5	4	3	2	1	0
2.2 Willingness and readiness in providing service politely	5	4	3	2	1	0
2.3 Ability to provide services such as answering questions, clarifying some doubt issues, making recommendations, and solving problem correctly in a timely manner	5	4	3	2	1	0
2.4 Honesty and integrity in performing duties such as not asking for bribes / gifts or not taking action for personal gain	5	4	3	2	1	0
2.5 Providing equal treatment without discrimination	5	4	3	2	1	0
2.6 Ability to respond and solve problem in due time	5	4	3	2	1	0
2.7 Services provided are in line with the procedure	5	4	3	2	1	0
2.8 Sufficient number of staff in providing services	5	4	3	2	1	0
3. The facilities in providing the services	Satisfaction Levels					
3.1 Location and facilities are modern and sufficient to accommodate overall demand of clients	5	4	3	2	1	0
3.2 Service sign is clearly located	5	4	3	2	1	0
3.3 Service points and service channels are appropriate and accessible	5	4	3	2	1	0
3.4 Adequate equipment in providing services	5	4	3	2	1	0
3.5 Open for suggestion and recommendation in providing services such as suggestion box, questionnaires, etc.	5	4	3	2	1	0
3.6 Services are provided in a friendly atmosphere	5	4	3	2	1	0
3.7 Cleanliness of the service area	5	4	3	2	1	0
3.8 Suitability of the location in displaying NEDA's information	5	4	3	2	1	0
4. Public Relations of NEDA	Satisfaction Levels					
4.1 Information on the operations of NEDA is published through various media channels						
4.1.1 Print media	5	4	3	2	1	0

4.1.2 Radio broadcast	5	4	3	2	1	0
4.1.3 Television	5	4	3	2	1	0
4.1.4 Internet	5	4	3	2	1	0
4.2 The coverage of NEDA's information through various media	5	4	3	2	1	0
4.3 Access to information of NEDA						
4.3.1 NEDA's information published on the website is reliable and up-to-date	5	4	3	2	1	0
4.3.2 The Appearance of the website	5	4	3	2	1	0
4.3.3 Information published on Social Media channels such as Facebook is reliable and up-to-date	5	4	3	2	1	0
4.3.4 The ease and speed of access to NEDA's information	5	4	3	2	1	0

Section 2: Comments / other suggestion

<p>2.1 Strength of NEDA in providing service</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p>
<p>2.2 Area for improvement</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p>
<p>2.3 Suggestions for service improvement</p> <p>2.3.1 Suggestions for improvement of Financial and Technical Assistance procedure</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p>
<p>2.3.2 Suggestions for improvement of the service for NEDA staff</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p>

2.3.3 Suggestions for improvement of public relations

- (1).....
- (2).....
- (3).....

2.3.4 Suggestions for improvement of NEDA's operational process

- (1).....
- (2).....
- (3).....

Section 3: General Information of respondents

Please mark ✓ in the bracket () in front of answers.

- 3.1 Gender (1) Male (2) Female
- 3.2 Age (1) 20-29 years (2) 30-39 years (3) 40-49 years (4) 50-59 years (5) 60 years and above
- 3.3 Education (1) Below Bachelor's degree (2) Bachelor's degree or equivalent
(3) Master's degree or equivalent (4) Ph.D. (5) Other, please specify
- 3.4 Current work status (1) government officer / employee of state enterprise (2) Private enterprise employee
(3) Self-employed (4) Farmer (5) Workman (6) Student (7) Housewife (8) Retiree
(9) Unemployed (10) Other, please specify.....
- 3.5 Country
(1) Thailand (2) Laos (3) Cambodia
(4) Myanmar (5) Vietnam (6) Bhutan
(7) Timor –Leste (8) Sri Lanka
- 3.6 Services Experienced from NEDA
(1) Less than 1 year (2) 1-3 years of service (3) 4-5 years of service
(4) More than 5 years of service

Thank you for your kind cooperation.

Survey #2

The Satisfaction of Clients of the Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency

(Public Organization) (NEDA) for 2017 Fiscal Year

(The Clients in the NEDA's Project area in Neighbouring Countries/

CSR activities area organized by NEDA)

Country: (1) Lao PDR
(2) Other, please specify.....

Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) has appointed Faculty of Communication Arts , Chulalongkorn University, to be its consultant in conducting satisfactory survey of the users towards the service quality provided by NEDA during 2017 fiscal year; and also to study, analyze as well as reporting the survey results on the satisfaction of service. Your kind cooperation in this survey is requested.

Section 1: Satisfaction with the quality of service in various aspects

1.1 How satisfied are you with the quality of service in the following aspects?

5 = very satisfied 4 = satisfied 3 = moderately satisfied

2 = dissatisfied 1 = very dissatisfied 0 = Unable to assess

Please mark ✓ in the box that most matches your comments

1. Ability in implementing the main task of NEDA	Satisfaction Levels					
1.1 Satisfaction with the existence of the project	5	4	3	2	1	0
1.2 Satisfaction with the implementation of the project	5	4	3	2	1	0
1.3 Direct benefits to the livelihood when the project is completed	5	4	3	2	1	0
1.4 Protection of the people in the area which may be affected by the project (such as dust, noise, accidents, etc.)	5	4	3	2	1	0
2. Public relations on the implementation of NEDA's projects	Satisfaction Levels					
2.1 The agencies and contractors responsible for the project has clarified and informed the stakeholders about the project implementation	5	4	3	2	1	0
2.2 NEDA has adequately and continuously carried out public relations campaign on the project	5	4	3	2	1	0
2.3 From which channel you have received the information on the project implementation and what is your satisfactory level						
2.3.1 Announcement/ Notification of agencies that implemented the project <input type="radio"/> Not received <input type="radio"/> Received (please give satisfaction rating)	5	4	3	2	1	0

2.3.2 Contractors / consultants <input type="radio"/> Not received <input type="radio"/> Received (please give satisfaction rating)	5	4	3	2	1	0
2.3.3 Media (prints, radio, television, internet) <input type="radio"/> Not received <input type="radio"/> Received (please give satisfaction rating)	5	4	3	2	1	0
2.3.4 Others, please specify (please give satisfaction rating)	5	4	3	2	1	0
3. The Corporate Social Responsibility (CSR) activities organized by NEDA	Satisfaction Levels					
3.1 Satisfaction with CSR activities organized by NEDA which support social development and improve quality of life	5	4	3	2	1	0
3.2 CSR activities organized by NEDA are appropriate to local people	5	4	3	2	1	0
3.3 People in the area have benefited from CSR activities organized by NEDA	5	4	3	2	1	0

Section 2: Comments / other suggestion

2.1 Suggestion for improvement
<p>2.1 Suggestions to improve publicity and dissemination of project information to the people in the project area.</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p> <p>(4).....</p>
<p>2.2 Suggestions for improvement of project implementation.</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p> <p>(4).....</p>
<p>2.3 Suggestions for CSR activities.</p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p> <p>(4).....</p>

2.4 Other suggestions

(1).....
(2).....
(3).....
(4).....

Section 3: General Information of respondents

Please mark ✓ in the bracket () in front of answers.

- 3.1 Gender (1) Male (2) Female
- 3.2 Age (1) 20-29 years (2) 30-39 years (3) 40-49 years (4) 50-59 years (5) 60 years and above
- 3.3 Education (1) Below Bachelor's degree (2) Bachelor's degree or equivalent
(3) Master's degree or equivalent (4) Ph.D. (5) Other, please specify
- 3.4 Current work status (1) government officer / employee of state enterprise (2) Private enterprise employee
(3) Self-employed (4) Farmer (5) Workman (6) Student (7) Housewife (8) Retiree
(9) Unemployed (10) Other, please specify.....
- 3.5 Type of Service received from NEDA : (Choose only one)
(1) Water Supply Construction Project for Five Districts.
(2) Hongsa District – Ban Chiangman (Chomphet District , Luang Prabang Province) Road Construction Project.
- 3.6 Did you know that the project / CSR activities have been assisted by Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) from Thailand?
(1) Yes (2) No

Thank you for your kind cooperation.