รายงานฉบับสุดท้าย (Final Report)
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สพพ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

เสนอ
สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน
(องค์การมหาชน) (สพพ.)

โดย
สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
กันยายน 2559

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	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	15
1.3 ลักษณะและคุณสมบัติของการให้บริการ	18
1.4 คุณภาพการให้บริการ	20
1.5 ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)	24
1.6 ส่วนประสมการตลาด 7 อย่าง หรือ Marketing Mix 7 P's สำหรับธุรกิจบริการ	27
1.7 ส่วนประสมการตลาดในมุมของลูกค้า (7 C's)	30
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	33
2.1 ความหมายและแนวคิดความพึงพอใจ	33
2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	34

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ 34

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 36

รายการอ้างอิง 39

บทที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (แยกตามกลุ่ม) 42

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ 45

1.1 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน 49

1.2 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป 62

1.3 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ 74

1.4 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม 86

ส่วนที่ 2 จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ 93

2.1 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน 93

2.2 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป 96

2.3 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ 97

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป 99

3.1 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป กลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน 99

3.2 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน 100

3.3 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน 101

3.4 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน 102

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน	103
3.6 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป สัญชาติ/ประเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน	104
3.7 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ปัจจัยด้านรูปแบบการขอรับบริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน	105
3.8 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน	106
ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	107
4.1 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	107
4.2 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	112
4.3 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ	117
4.4 กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน	122
บทที่ 4 สรุป วิเคราะห์ และเสนอแนะ	**127**
1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ	128
1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2559	128
1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	129
1.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ปี พ.ศ. 2557 – ปี พ.ศ. 2559	130
1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ.เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่ม	131
1.5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	132
1.6 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	133
1.7 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	134
1.8 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	135
1.9 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	136

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2. ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.	139
2.1 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	139
2.2 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	140
2.3 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	141
3. ผลการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป	142
4. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	143

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจฉบับภาษาไทย ภาษาอังกฤษ

แบบสำรวจชุดที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)

แบบสำรวจชุดที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม)

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง	42
ตารางที่ 2	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	49
ตารางที่ 3	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	52
ตารางที่ 4	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	55
ตารางที่ 5	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	58
ตารางที่ 6	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	61
ตารางที่ 7	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	62
ตารางที่ 8	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	65
ตารางที่ 9	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	67
ตารางที่ 10	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	70
ตารางที่ 11	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	73
ตารางที่ 12	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ	74
ตารางที่ 13	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. จากจากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ	77
ตารางที่ 14	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ	79
ตารางที่ 15	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ	82
ตารางที่ 16	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 17	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน	86
ตารางที่ 18	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน	88
ตารางที่ 19	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน	90
ตารางที่ 20	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/ พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	92
ตารางที่ 21	แสดงการทดสอบสมมติฐานกลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจใน คุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	99
ตารางที่ 22	แสดงการทดสอบสมมติฐานเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของ การให้บริการของ สพพ.	100
ตารางที่ 23	แสดงการทดสอบสมมติฐานอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของ การให้บริการของ สพพ.	101
ตารางที่ 24	แสดงการทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจใน คุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	101
ตารางที่ 25	แสดงการทดสอบสมมติฐานอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของ การให้บริการของ สพพ.	102
ตารางที่ 26	แสดงการทดสอบสมมติฐานสัญชาติ/ประเทศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจใน คุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	103
ตารางที่ 27	แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านรูปแบบการขอรับบริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	104
ตารางที่ 28	แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	106
ตารางที่ 29	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามประเภท การขอรับบริการจาก สพพ.	108
ตารางที่ 30	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามเพศ	108
ตารางที่ 31	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามอายุ	109
ตารางที่ 32	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามระดับการศึกษาสูงสุด	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 33	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	110
ตารางที่ 34	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ	110
ตารางที่ 35	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามระยะเวลาในการใช้บริการ	111
ตารางที่ 36	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.	113
ตารางที่ 37	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป แยกตามเพศ	113
ตารางที่ 38	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามอายุ	114
ตารางที่ 39	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป แยกตามระดับการศึกษาสูงสุด	114
ตารางที่ 40	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป แยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	115
ตารางที่ 41	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป แยกตามประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ	115
ตารางที่ 42	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามระยะเวลาในการใช้บริการ	116
ตารางที่ 43	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศแยกตามประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.	118
ตารางที่ 44	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ แยกตามเพศ	118
ตารางที่ 45	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ แยกตามอายุ	119
ตารางที่ 46	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ แยกตามระดับการศึกษาสูงสุด	119
ตารางที่ 47	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ แยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	120
ตารางที่ 48	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ แยกตามประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศแยกตามระยะเวลาในการใช้บริการ 121

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามประเทศในพื้นที่โครงการ 123

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามรูปแบบการใช้บริการจาก สพพ. 124

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามโครงการต่างๆ 124

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้านแยกตามเพศ 124

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้านแยกตามอายุ 125

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้านแยกตามระดับการศึกษาสูงสุด 125

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้านแยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน 126

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามการรับทราบว่าโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย 126

ตารางที่ 58 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. 129

ตารางที่ 59 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม 129

ตารางที่ 60 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. 132

ตารางที่ 61 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. 133

ตารางที่ 62 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 134

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 63 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ. 135

ตารางที่ 64 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของด้านศักยภาพ 136
ในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ.จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็น
ประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ตารางที่ 65 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในประเด็นต่างๆ 137
ของด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการ
ที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรม
เพื่อสังคม

ตารางที่ 66 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของด้านการจัดกิจกรรม 138
เพื่อสังคม (CSR) ของสพพ.จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการ
ประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ตารางที่ 67 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. 139
จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.

ตารางที่ 68 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. 140
จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา
มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.

ตารางที่ 69 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. 141
จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ (ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ)
แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.

สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
กราฟรูปที่ 1	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2559 (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)	128
กราฟรูปที่ 2	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ปี พ.ศ. 2557- ปี พ.ศ. 2559	130
กราฟรูปที่ 3	แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (แยกตามกลุ่ม)	131

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และ (2) เพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

การสำรวจครั้งนี้ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการตามประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ทั้งผู้รับบริการจาก สพพ. ในประเทศ และกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ ประเทศสปป. ลาว เมียนมา และกัมพูชา ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 505 ตัวอย่าง ได้แก่ (1) กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านจำนวน 89 คน (2) กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)จำนวน100คน (3) กลุ่มหน่วยงานราชการ /ประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)จำนวน 114 คน และ (4) กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการในประเทศเพื่อนบ้านจำนวน 202 คน ประกอบด้วย โครงการก่อสร้างทางหลวงหมายเลข 67 (R 67) อันลองเวง-เสียมราฐโครงการปรับปรุงถนนหมายเลข 48 (R48) ช่วงตราด-เกาะกง-สะแรอัมเปิล กัมพูชาโครงการก่อสร้างเส้นทาง เชียงราย-คุนหมิง ผ่าน สปป.ลาว (R3) โครงการเส้นทางรถไฟเชื่อมต่อระหว่างหนองคาย-ท่านาแล้ง และโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา-บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง สปป ลาว)

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2559 ของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป (กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป และกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย)

1.1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2559 ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5071

1.1.2 ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ คือด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.(4.5545) รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. (4.5418)

1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมมีความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. ในระดับพอใจ (4.2020)

ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากคือ ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ. (4.5037) และด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสังคม (4.2286)

ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ (3.9002)

1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ.เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในปี พ.ศ. 2559 ระดับพอใจมาก โดยที่กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ (4.5469)

1.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ (4.7528)”

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสพพ. มีมาตรฐานทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น (4.6869)“

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (4.7105)”

1.5 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น (4.6966)”

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น (4.6600)“

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น (4.7895)“

1.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน (4.6966)”

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน (4.5000)“

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (4.6140)“

1.7 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน "ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง (4.7640)"

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป "ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง (4.6000)"

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย "ความทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ (4.6404)"

1.8 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

1.8.1 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ของด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. พบว่า ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ

- ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ (4.6980)

1.8.2 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ของด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของสพพ. พบว่า ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ(4.3134)

นอกนั้นประเด็นอื่นๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ

1.8.3 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ของด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสพพ. พบว่า ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่สพพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต (4.4571)

2. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการทั่วไปส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในระดับพอใจมาก โดยไม่มีประเด็นใดที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง แต่ในส่วนของการให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังนี้

(1) การบริการข้อมูลข่าวสาร

(1.1) การประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นการเผยแพร่ในวงแคบ เฉพาะกลุ่ม ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จัก สพพ. ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์

องค์กรในวงกว้าง และใช้สื่อหลากหลายในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนรู้จัก สพพ.มากขึ้น

(1.2) การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของ สพพ. ควรมีการจัดเนื้อหาให้เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวก

(2) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ควรมีการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจการดำเนินการ โดยไม่รอการอนุมัติจากการประชุมบอร์ด เพื่อทำให้ระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนรวดเร็วขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) หรือ สพพ. มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) เรียกสั้นๆ ว่า NEDA ได้ถูกจัดตั้งขึ้นใหม่ตาม “พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2548” วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของ สพพ. (ตามที่กำหนดในมาตรา 7 ของพระราชกฤษฎีกาฯ) ประกอบด้วยการให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ทั้งด้านการเงินและวิชาการการให้ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน การศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายตลอดจนมาตรการต่างๆในการให้ความร่วมมือฯการประสานการใช้อำนาจหน้าที่หน่วยงานต่างๆเพื่อบูรณาการความร่วมมือฯ

นอกจากนี้ มาตรา 8 ได้กำหนดให้ สพพ. มีอำนาจในการกระทำกิจการต่างๆ ดังนี้ (1) ถือกรรมสิทธ์ มีสิทธิครอบครองและมีทรัพย์สิทธิต่างๆ(2) ก่อตั้งสิทธิหรือทำนิติกรรมใดๆ ได้ (3) ให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแบบให้เปล่า (Grant) และ เงินกู้แบบเงื่อนไขผ่อนปรน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงาน (ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข ที่คณะกรรมการกำหนด) (4) กู้ยืม (ตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด) หรือระดมเงินทุนเองได้ (ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด) (5) เข้าร่วมทุนกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นในกิจกรรมที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของสำนักงาน(ตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด)(6) เป็นตัวแทนหรือนายหน้า หรือมอบหมาย หรือว่าจ้างบุคคลหรือนิติบุคคลประกอบกิจการต่างๆตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานได้ (7) ทำความตกลงและร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ องค์การ หรือหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งภาคเอกชนในกิจการที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานได้ (8) เรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าบริการ หรือค่าตอบแทนอื่นใดในการดำเนินกิจการ (9) จัดให้มีและให้ทุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน กระทำการอื่นใดที่จำเป็นหรือต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักงานฯ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดตัวชี้วัดร่วมขององค์การมหาชน ในปี 2559 โดยกำหนดให้สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประเมินระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สพพ.

ในการนี้ สพพ. จึงได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดจ้างที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการประเมินผล ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สพพ. โดยใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม รวมถึงสอดคล้องกับนโยบายของประเทศ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

2. เพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

3. ขอบเขตของการดำเนินงาน

ที่ปรึกษารับผิดชอบการดำเนินงาน ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ดังต่อไปนี้

3.1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของปีที่ผ่านมาเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน

3.2 กำหนดวิธีการ จัดทำแบบสำรวจ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งกำหนดประเภทงานที่เหมาะสมในการสำรวจความพึงพอใจ โดยจะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สพพ. รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง แบ่งเป็น กลุ่มประเทศไทยไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง และกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง สำหรับกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน จะต้อง ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ให้ความช่วยเหลือ และพื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)

3.3 ประเมินระดับความพึงพอใจและจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ในด้านต่างๆให้เหมาะสมกับผู้รับบริการของ สพพ. ในแต่ละกลุ่ม เช่น ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจของโครงการที่แล้วเสร็จของ สพพ. และด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. เป็นต้น

3.4 กำหนดระยะเวลาของการดำเนินงาน 150 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งให้เริ่มปฏิบัติงาน

4. วิธีการดำเนินงาน

4.1 วิธีการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (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 ได้แก่ ประเทศลาว เมียนมา และกัมพูชา เป็นต้น

4.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง ผู้รับบริการจาก สพพ. กำหนดขนาดตัวอย่างแบบเจาะจงไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่างทั้งนี้ต้องมีกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง ได้กำหนดขนาดตัวอย่างแบบเจาะจงดังนี้

กลุ่ม	จำนวนตัวอย่าง
กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	ไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง
กลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการให้ความช่วยเหลือ /ประชาชนในพื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)	
กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน จัดซื้อจัดจ้าง ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	ไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง
กลุ่มที่มีการติดต่อประสานงาน กลุ่มหน่วยงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	
รวม	**400**

ตารางแสดงจำนวนตัวอย่างที่เก็บได้จริง

ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน
กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	89
กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	100
กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	114
ประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	202
รวม	**505**

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

กลุ่ม	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	(1) การส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ (2) การส่งแบบสำรวจทาง Email (3) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ - เมื่อได้รับฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สพพ. แล้ว ได้นำมาสุ่มและพิจารณาเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ - ก่อนการส่งแบบสำรวจได้มีการโทรศัพท์ติดต่อกลุ่มเป้าหมายก่อน และสอบถามกลุ่มเป้าหมายว่าต้องการให้ใช้วิธีการใดในการเก็บข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมาย - การส่งแบบสำรวจนี้ ได้ส่งแบบสำรวจให้มากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนด เพราะอาจมีกลุ่มเป้าหมายบางรายที่ไม่ตอบแบบสำรวจ

กลุ่ม	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
กลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการให้ความช่วยเหลือ	การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว ในพื้นที่เป้าหมาย - เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลเดินทางไปยังพื้นที่เป้าหมายและทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย
กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน จัดซื้อจัดจ้าง ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	(1) การส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ (2) การส่งแบบสำรวจทาง Email (3) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (4) การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (5) การทอดแบบสำรวจ - เมื่อได้รับฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สพพ. แล้ว ได้นำมาสุ่มและพิจารณาเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ - ก่อนการส่งแบบสำรวจได้มีการโทรศัพท์ติดต่อกลุ่มเป้าหมายก่อน และสอบถามกลุ่มเป้าหมายว่าต้องการให้ใช้วิธีการใดในการเก็บข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมายถ้ามีกลุ่มเป้าหมายบางรายต้องการนัดหมายให้ไปสัมภาษณ์ที่ทำงาน เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้เดินทางไปสัมภาษณ์ โดยมีการนัดหมายวันเวลาอย่างชัดเจน

	- การส่งแบบสำรวจ และการทอดแบบสำรวจนี้ ได้ส่งแบบสำรวจให้มากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนด เพราะอาจมีกลุ่มเป้าหมายบางรายที่ไม่ตอบแบบสำรวจ
กลุ่มที่มีการติดต่อประสานงาน กลุ่มหน่วยงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	(1) การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (2) การทอดแบบสำรวจ (6) การส่งแบบสำรวจทาง Email (7) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ - ก่อนการส่งแบบสำรวจได้มีการโทรศัพท์ติดต่อกลุ่มเป้าหมายก่อน และสอบถามกลุ่มเป้าหมายว่าต้องการให้ใช้วิธีการใดในการเก็บข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมายถ้ามีกลุ่มเป้าหมายบางรายต้องการนัดหมายให้ไปสัมภาษณ์ที่ทำงาน เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้เดินทางไปสัมภาษณ์ โดยมีการนัดหมายวันเวลาอย่างชัดเจนถ้าหากเวลานั้นกลุ่มเป้าหมายไม่สะดวกในการตอบแบบสำรวจ ได้ทอดแบบสำรวจและนัดหมายเวลามาเก็บแบบสำรวจ - 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 และแก้ไขได้ทันท่วงทีและเหมาะสม

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. เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสำรวจซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการสำรวจวิจัยครั้งนี้สร้างแบบสำรวจเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการสำรวจวิจัย

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

(3) หลังจากร่างแบบสำรวจได้รับความเห็นชอบจาก สพพ. แล้ว ได้นำแบบสำรวจไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่มิใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยที่ แบบสำรวจชุดที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) ทำการทดสอบแบบสำรวจจำนวน 30 ตัวอย่าง และแบบสำรวจชุดที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (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

แบบสำรวจที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (คพพ.) แล้ว ได้นำแบบสำรวจนี้ไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่มิใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมี 2 ชุด คือ

(1) แบบสำรวจชุดที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) ทำการทดสอบกับกลุ่มประชาชนเป้าหมายจำนวน 20 ตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .8265 (ค่าที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.8) จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสำรวจนี้มีความสมบูรณ์พร้อมในการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

(2) แบบสำรวจชุดที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม) ทำการทดสอบกับกลุ่มประชาชนเป้าหมายจำนวน 20 ตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .8456 (ค่าที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.8) จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสำรวจนี้มีความสมบูรณ์พร้อมในการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.3 การสร้างข้อคำถามสำหรับผู้ตอบแบบสำรวจของแต่ละส่วนเป็น ดังนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 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 สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน

1.7 ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ

1.8 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.

2.1 การแต่งกายของผู้ให้บริการ

2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง 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 บอกจุดบริการ

3.3 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ

3.5 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น

3.6 สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ

3.7 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

3.8 ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร

4. ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.

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 ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

4.3.4 ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

2.1 จุดเด่นของการให้บริการ

2.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

2.3.1 ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางการให้ความช่วยเหลือทางการเงินและวิชาการแก่ประเทศเพื่อนบ้าน

2.3.2 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สพพ.

2.3.3 ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ 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. มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ

2.3 การได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางต่างๆ และมีระดับความพึงพอใจ

2.3.1 ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ

2.3.2 ผู้รับเหมา / ที่ปรึกษา

2.3.3 สื่อต่างๆ (สิ่งพิมพ์ / วิทยุ /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 อาชีพ

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. 2559

7.2) สามารถนำผลการศึกษา วิเคราะห์ จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

7.3) สพพ. สามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในปีที่ผ่านมาเพื่อใช้กำหนดแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน

8. แผนการดำเนินงาน

	กิจกรรม	**ระยะเวลา**
1.	- ศึกษาและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการผู้รับบริการหรือประเภทกลุ่มตัวอย่าง และจัดทำร่างแบบสำรวจความพึงพอใจ พร้อมทั้งส่งรายงานเบื้องต้น	13 - 27 เมษายน 2559
2.	- เสนอ สพพ. อนุมัติวิธีการดำเนินงานและแบบสำรวจความพึงพอใจ (หมายเหตุ: ไม่นับเป็นเวลาดำเนินงานของที่ปรึกษา)	28 เมษายน 2559
3.	- รายงานเบื้องต้น (Inception Report)	11 พฤษภาคม2559
4.	- การจัดเตรียมแบบสำรวจที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานของ สพพ. ขอเอกสารฐานข้อมูลของผู้มารับบริการ เพื่อนำมาเตรียมเอกสารในการเก็บรวบรวมข้อมูล	12-16พฤษภาคม2559

5.	- อบรมทีมเก็บรวบรวมข้อมูล	17 พฤษภาคม2559
6.	- เก็บรวบรวมข้อมูล	19 พฤษภาคม– 27มิถุนายน 2559
7.	- ลงรหัสข้อมูล ป้อนข้อมูลดิบในรูป e-data - ประมวลผลข้อมูล /วิเคราะห์ข้อมูล	28 พฤษภาคม-5 กรกฎาคม2559
	- เขียนรายงานการวิจัย	6 กรกฎาคม- 6 สิงหาคม 2559
8.	- ส่งร่างรายงานฉบับสุดท้าย (Draft Final Report)	10 สิงหาคม 2559
9.	- ส่งรายงานฉบับสุดท้าย (Final Report) และ - รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	2 กันยายน2559

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) สพพ. ครั้งนี้สามารถแบ่งหัวข้อ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการได้ดังต่อไปนี้คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด
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) ได้ขยายความคำว่าบริการหมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สแตนตอน (Stanton, 1981, อ้างถึงใน สุนันท์บุญวโรดม, 2543, น. 23) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใดการให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

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

สุดาดวงเรืองรุจิระ (2541, น. 116) กล่าวว่างานบริการคืองานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

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

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้และจากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถพิจารณาความหมายสำคัญของคำต่างๆได้ดังนี้

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

2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible)หมายถึงการบริการที่เกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบซึ่งได้แก่คำปรึกษาการรับประกันการให้บริการความบันเทิงการให้บริการทางการเงินเป็นต้น

3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want)หมายถึงความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้นๆเช่นการขอใช้บริการและติดตั้งอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงกระทำได้อย่างรวดเร็ว

4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction)หมายถึงการที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

พิภพอุดร (2547, น. 9) ได้ให้ความหมายของการบริการหมายถึงกระบวนการนำเสนออัตถประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการโดยผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการทั้งนี้ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆหรืออาจจะเป็นการกระทำล้วนๆโดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆก็ได้กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการบริการหมายรวมตั้งแต่การกระทำที่อำนวยประโยชน์ในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วนๆ โดยไม่มีวัสดุสิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้นๆ จนถึงการกระทำที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติมให้กับสินค้าตลอดจนการกระทำที่ส่งผลให้ได้รับสิ่งของที่เป็นรูปธรรม

1.2 งานธุรกิจบริการ

ธุรกิจบริการ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ฉัตยาพร เสมอใจ (2545, น.10) ได้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคเพื่อสร้างพึงพอใจแก่ผู้บริโภคและผลประโยชน์ของธุรกิจ

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

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

จากความหมายของธุรกิจบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมให้บริการซึ่งจะจัดหาบริการในรูปแบบต่าง ๆ และเสนอขายบริการให้แก่ผู้บริโภคเพื่อความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความสนุกสนานบันเทิง ซึ่งการให้บริการดังกล่าวต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้และผู้ให้บริการจะเรียกค่าบริการเป็นค่าตอบแทน

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal Able Service)หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึงในการบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่ามีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความรู้สึกไม่พึงให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการที่เป็นอย่างสม่ำเสมอโดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือยุติบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพผลของการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้ดีมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ด้าน ฟิลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler, 2000,p. 436) ได้กล่าวถึง งานที่สำคัญของธุรกิจบริการมี 3 ประการคือ

1) การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่งขัน (managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขัน เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน สามารถทำได้คือ คุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก ฯลฯ

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

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

1.2) การส่งมอบบริการ (delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดของการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการเข้ารับการบริการ 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 ลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้นจึงมีนักวิจัยได้ค้นพบตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่

2.1) ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการบริการ ที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้และถูกต้องแน่นอน

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 วัตถุทางการสื่อสาร

3) การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ 7 วิธีคือ

3.1) การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้าง เท่าเดิม

3.2) เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง

3.3) เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.4) การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการ 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. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานานการบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไปแม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้วแต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลานั้นเป็นสิบๆปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัดบริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใดจึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีบริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดีมีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดีก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการบริการที่ผิดพลาดบกพร่องนำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคนองค์กรหลายแหล่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดีแต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

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**)** ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3**.** การเก็บรักษาไม่ได้ (Perishability) หมายความว่ากิจการไม่สามารถเก็บบริการไว้เพื่อขายหรือใช้งานในภายหลังได้เช่นแพทย์บางคนคิดเงินกับคนไข้ที่ผิดนัดเนื่องจากคุณค่าของบริการจะคงอยู่เมื่อถึงเวลานัด

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ

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

1.4 คุณภาพการให้บริการ

จอห์น ดี. มิลเล็ท(John D.Millet, 1954,pp. 13) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทางคือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งเป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอหมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมมิลเล็ตเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการการให้บริการอย่างต่อเนื่องหมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขันโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จ

จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆเหล่านี้คือประการแรกความเชื่อถือได้อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้ประการที่สองการตอบสนองประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลามีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีประการที่สามความสามารถ ประกอบด้วยสามารถในการให้บริการสามารถในการสื่อสารสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการประการที่ สี่การเข้าถึงบริการประกอบด้วยผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไปผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในสถานที่ ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวกประการที่ห้าความสุภาพอ่อนโยนประกอบด้วยการแสดงความสุภาพต่อ ผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดีประการที่หกการสื่อสารประกอบด้วยมีการ สื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการประการที่เจ็ดความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือประการที่แปดความมั่นคงประกอบด้วยความปลอดภัยทาง กายภาพเช่นเครื่องมืออุปกรณ์ประการที่เก้าความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการและประการสุดท้ายการสร้างสิ่งจับต้องได้ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการ จัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาดโดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีคือการให้ พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิมเพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอม สูญเสียคุณภาพบางส่วนลงเช่นหมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลงเปลี่ยน บริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่นบริการขาย อาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเองการให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆเช่นบริการซักรีดเป็น การลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีดการออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นเช่นชมรมวิ่งจ๊อกกิ้งจะช่วย ลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลงการให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัทเช่นร้าน ขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวัง ไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการรวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านการวัดความพึงพอใจในการบริการนั้นมิลเล็ท (Millet, 2497,pp.397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึง พอใจในการบริการหรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่า เทียมคือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็วคือการ ให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอย่างเพียงพอ คือความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆการให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการที่มี ความก้าวหน้าคือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

อรพินท์ไชยพยอม (2542,น.7) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่การ ควบคุมเสียง 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 ส่วนระดับคุณภาพของบริการที่ได้รับจริง จะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้ใช้บริการนั้นๆ แล้วระดับคุณภาพในใจของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับสภาวะแวดล้อมในขณะนั้น เช่น เกิดจากการได้เห็นการจัดหรือตกแต่งสถานที่ ลักษณะของบริการที่ผู้รับบริการอื่นๆ ขณะนั้นบุคลิกภาพและความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการและอื่นๆ

เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของ พาราซูราแมน และคณะ (Parasuraman et al.,1990, อ้างถึงในธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2547, น. 183-186) พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนั้น ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้องโดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้(Tangibles) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

3. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลังเลสงสัย

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 อดุลพัฒนกิจ (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 ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้ บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ 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) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

จากองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จในการบริการมี 7 ประการ คือ ประการแรก ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรง ที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ประการที่สอง ความคาดหวังของผู้รับบริการ(Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้ เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองบริการ ที่ตรงกับความคาดหวังซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประการที่สาม ความพร้อมในการบริการ (Readiness) บริการหรือธุรกิจบริการ จำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในอันที่จะสอนบริการได้อย่างฉับพลัน และทันใจก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ประการที่สี่ ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) ทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ ประการที่ห้า ความสนใจต่อการบริการ(Interest) ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการที่เข้ามา

ติดต่อ โดยเสมอภาคกัน ประการที่หก ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างามมีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ และประการที่เจ็ด ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) การกำหนดแผน ในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

1.5 ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)

ความหมายและองค์ประกอบของส่วนประสมการตลาด

ศิริวรรณเสรีรัตน์และคณะ (2541, น. 35-36) ได้กล่าวว่าส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) คือองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานการตลาดเป็นปัจจัยที่กิจการสามารถควบคุมได้กิจการธุรกิจจะต้องสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด

ส่วนประสมการตลาดประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) การจัดจำหน่าย (Place) การกำหนดราคา (Price) การส่งเสริม (Promotion) เราสามารถเรียกส่วนประสมทางการตลาดได้อีกอย่างหนึ่งว่า 4’Ps ส่วนประกอบทั้ง 4 ตัวนี้ทุกตัวมีความเกี่ยวพันกัน P แต่ละตัวมีความสำคัญเท่าเทียมกัน แต่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารการตลาดแต่ละคนจะวางกลยุทธ์โดยเน้นน้ำหนักที่ P ใดมากกว่ากันเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเป้าหมายทางการตลาดคือตัวผู้บริโภค

1.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยแรกที่จะแสดงว่ากิจการพร้อมจะทำธุรกิจได้กิจการนั้นจะต้องมีสิ่งที่จะเสนอขายอาจเป็นสินค้าที่มีตัวตนบริการความคิด (Idea) ที่จะตอบสนองความต้องการได้การศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นนักการตลาดมักจะศึกษาผลิตภัณฑ์ในรูปของผลิตภัณฑ์เบ็ดเสร็จ (TotalProduct) ซึ่งหมายถึงตัวสินค้าบวกกับความพอใจและผลประโยชน์อื่นที่ผู้บริโภคได้รับจากการซื้อสินค้านั้น ผู้บริหารการตลาดจะต้องมีการปรับปรุงสินค้าหรือบริการที่ผลิตขึ้นมาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายโดยเน้นถึงการสร้างความพอใจให้แก่ผู้บริโภคและสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จะต้องศึกษาปัญหาต่างๆที่ครอบคลุมถึงการเลือกตัวผลิตภัณฑ์หรือสายผลิตภัณฑ์การเพิ่มหรือลดชนิดของสินค้าในสายผลิตภัณฑ์ลักษณะของผลิตภัณฑ์ในเรื่องคุณภาพประสิทธิภาพสีขนาดรูปทรงการให้บริการประกอบการขายการรับประกันฯลฯผลิตภัณฑ์ที่ผลิตออกมาจำหน่ายตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มใดวงจรผลิตภัณฑ์ของสินค้ามีระยะเวลานานเท่าใดในแต่ละช่วงเวลาของวงจรผลิตภัณฑ์นั้นนักบริหารการตลาดควรจะใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างไรและเมื่อต้องการที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่กิจการธุรกิจจะต้องมีการวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดได้อย่างไร

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคให้ความสนใจและพิถีพิถันในการเลือกซื้อสินค้ามากกว่าแต่ก่อนบทบาทของการบรรจุภัณฑ์จึงมีความสำคัญต่อตัวผลิตภัณฑ์อย่างยิ่งการบรรจุภัณฑ์จะก่อให้เกิดประโยชน์หลักอยู่ 2 ประการด้วยกันคือเป็นการป้องกันคุณภาพของสินค้าและช่วยส่งเสริมการจำหน่ายดังนั้นรูปร่างของภาชนะบรรจุหรือหีบห่อในปัจจุบันจึงมีสีสันสะดุดตาและวัสดุที่ใช้ทำหีบห่อแปลกใหม่กว่าเดิมบ่อยครั้งที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าโดยคำนึงถึงตัวบรรจุภัณฑ์มากกว่าตัวสินค้าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมาจำหน่ายในตลาดจะต้องมีการกำหนดตราสินค้าและเครื่องหมายการค้าเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์นั้นเป็นของผู้ผลิตรายใดรายหนึ่งอย่างชัดเจนตราสินค้าเป็นสิ่งมีประโยชน์แก่ผู้บริโภคทำให้ผู้บริโภคทราบว่าสินค้าชนิดนั้นเป็นของผู้ผลิต

รายใดผู้บริโภคจะสามารถใช้ประสบการณ์ในอดีตมาช่วยในการตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้นโดยมิต้องสอบถามข้อมูลอยู่ตลอดเวลาและเกิดความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อสินค้านั้น

1.2 การจัดจำหน่าย (Place or Distribution) ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตผลิตขึ้นมาได้นั้นถึงแม้ว่าจะมีคุณภาพดีเพียงใดก็ตามถ้าผู้บริโภคไม่ทราบแหล่งซื้อและไม่สามารถจะจัดหามาได้เมื่อเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมาก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้บริโภคได้ดังนั้นนักการตลาดจึงจำเป็นต้องพิจารณาว่าที่ไหนเมื่อไรและโดยใครที่จะเสนอขายสินค้าการจัดจำหน่ายเป็นเรื่องที่ซับซ้อนแต่ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องศึกษาการจัดจำหน่ายแบ่งกิจกรรมออกเป็น 2 ส่วนคือช่องทางจำหน่ายสินค้า (Channelof Distribution) เน้นการศึกษาถึงชนิดของช่องทางการจำหน่ายว่าจะใช้วิธีการขายสินค้าให้กับผู้บริโภคโดยตรงหรือการขายสินค้าผ่านสถาบันคนกลางต่างๆบทบาทของสถาบันคนกลางต่างๆเช่นพ่อค้าส่ง (Wholesalers) พ่อค้าปลีก (Retailers) และตัวแทนคนกลาง (Agent Middleman) ที่มีต่อตลาดอีกส่วนหนึ่งของกิจกรรมการจัดจำหน่ายสินค้าคือการแจกจ่ายตัวสินค้า (Physical Distribution) การกระจายสินค้าเข้าสู่ตัวผู้บริโภคการเลือกใช้วิธีการขนส่ง(Transportation) ที่เหมาะสมในการช่วยแจกจ่ายสินค้าสื่อการขนส่งได้แก่การขนส่งทางอากาศทางรถยนต์ทางรถไฟทางเรือและทางท่อผู้บริหารการตลาดจะต้องคำนึงว่าจะเลือกใช้สื่ออย่างใดถึงจะดีที่สุดโดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำและสินค้านั้นไปถึงลูกค้าทันเวลาขั้นตอนที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการแจกจ่ายตัวสินค้าคือขั้นตอนของการจัดเก็บรักษาสินค้า (Storage) เพื่อรอการจำหน่ายให้ทันเวลาที่ผู้บริโภคต้องการ

1.3 การกำหนดราคา (Price) เมื่อธุรกิจได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ขึ้นมารวมทั้งหาช่องทางการจัดจำหน่ายและวิธีการแจกจ่ายตัวสินค้าได้แล้วสิ่งสำคัญที่ธุรกิจจะต้องดำเนินการต่อไปคือการกำหนดราคาที่เหมาะสมให้กับผลิตภัณฑ์ที่จะนำไปเสนอขายก่อนที่จะกำหนดราคาสินค้าธุรกิจต้องมีเป้าหมายว่าจะตั้งราคาเพื่อต้องการกำไรหรือเพื่อขยายส่วนถือครองตลาด (Market Share) หรือเพื่อเป้าหมายอย่างอื่นอีกทั้งต้องมีการใช้กลยุทธ์ในการตั้งราคาที่จะทำให้เกิดการยอมรับจากตลาดเป้าหมายและสู้กับคู่แข่งขันได้ในการแข่งขันในตลาดกลยุทธ์ราคาเป็นเครื่องมือที่คู่แข่งขันนำมาใช้ได้ผลรวดเร็วกว่าปัจจัยอื่นๆเช่นการลดราคาหรืออาจตั้งราคาสินค้าให้สูงสำหรับสินค้าที่มีลักษณะพิเศษในตัวของมันเองเพื่อแสดงภาพพจน์ที่ดีอาจใช้ผลทางจิตวิทยามาช่วยเสริมการตั้งราคาการตั้งราคาสินค้าอาจมีนโยบายการให้สินเชื่อหรือนโยบายการให้ส่วนลดเงินสดส่วนลดการค้าหรือส่วนลดปริมาณฯลฯนอกจากนั้นธุรกิจจะต้องคำนึงถึงกฎข้อบังคับทางกฎหมายที่จะมีผลกระทบต่อราคาด้วยราคามูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินราคาเป็นต้นทุนของลูกค้าผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์นั้นถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาเขาจะตัดสินใจซื้อดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์การตลาดด้านราคาต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆดังนี้

1.3.1 คุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้าซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคานั้นผลิตภัณฑ์นั้น
1.3.2 ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
1.3.3 การแข่งขัน
1.3.4 ปัจจัยอื่นๆ

1.4 การส่งเสริม (Promotion) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารไปยังตลาดเป้าหมายการส่งเสริมเป็นวิธีการที่จะบอกให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย

วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมเพื่อบอกให้ลูกค้าทราบว่ามีผลิตภัณฑ์ออกจำหน่ายในตลาดพยายามชักชวนให้ลูกค้าซื้อและเพื่อเตือนความทรงจำกับตัวผู้บริโภค

การส่งเสริมจะต้องมีการศึกษาถึงกระบวนการติดต่อสื่อสาร (CommunicationProcess) เพื่อเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับกับผู้ส่งการส่งเสริมมีเครื่องมือสำคัญที่จะใช้อยู่ 4ชนิดด้วยกันที่เรียกว่าส่วนผสมของการส่งเสริม (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) หมายถึงกิจกรรมที่ทำหน้าที่ช่วยพนักงานขายและการโฆษณาในการขายสินค้าการส่งเสริมการขายเป็นการกระตุ้นผู้บริโภคให้เกิดความต้องการในตัวสินค้าการส่งเสริมการขายจัดทำในรูปของการแสดงสินค้าการแจกของตัวอย่างแจกคูปองของแถมการใช้แสตมป์เพื่อแลกสินค้าการชิงโชคแจกรางวัลต่างๆฯลฯ

1.4.4 การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relations) ในปัจจุบันธุรกิจมักสนใจภาพพจน์ของกิจการธุรกิจได้ใช้เงินจำนวนมากเพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ของกิจการปัจจุบันองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ได้เน้นที่การแสวงหากาไร (Maximize Profit) เพียงอย่างเดียวต้องเน้นที่วัตถุประสงค์ของการให้บริการแก่สังคมด้วย (Social Objective) เพราะความอยู่รอดขององค์การธุรกิจจะขึ้นอยู่กับการยอมรับของกลุ่มผู้บริโภคในสังคมถ้าหากกลุ่มผู้บริโภคต่อต้านหรือมีความคิดว่าองค์การธุรกิจแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนมากจนไม่คำนึงถึงสังคมหรือผู้บริโภคเช่นการผลิตสินค้าแล้วปล่อยน้ำเสียลงแม่น้ำหรือทำให้อากาศเป็นพิษก่อให้เกิดผลเสียแก่ส่วนรวมโดยมิได้หาวิธีแก้ไขจะสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีขององค์การธุรกิจ

1.4.5. กระบวนการ (Process) เป็นการสร้างสรรค์และการส่งมอบส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์โดยอาศัยกระบวนการที่วางแผนมาเป็นอย่างดีกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือเวลาและประสิทธิภาพในการบริการดังนั้นกระบวนการบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบรวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติการเพื่อที่พนักงานจะได้ไม่เกิดความสับสนทำงานได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผนเดียวกันและงานที่ได้ต้องดีมีประสิทธิภาพและคุณภาพ

1.6 ส่วนประสมการตลาด7 อย่างหรือ Marketing Mix 7P's สำหรับธุรกิจบริการ

ชัยสมพลชาวประเสริฐ (2546, น. 63-79) ได้อธิบายถึงส่วนประสมทางการตลาดของการบริการ (Marketing mix) ไว้ว่าส่วนประสมทางการตลาดของการบริการนั้นประกอบด้วย 7 P’s ดังนี้

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

บริการจะต้องมีคุณภาพเช่นเดียวกับสินค้าแต่คุณภาพของบริการจะต้องประกอบมาจากหลายปัจจัยที่ประกอบกันเช่นความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงานความทันสมัยของอุปกรณ์ความรวดเร็วและต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการความสวยงามของอาคารสถานที่รวมถึงอัธยาศัยไมตรีของพนักงานทุกคนเป็นต้น

2. ราคา (Price : P2) ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการกล่าวคือการตั้งราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้นการตั้งราคาต่ำก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำซึ่งอาจจะนำไปสู่ภาวะขาดทุนได้อย่างไรก็ตามก็มิได้หมายความว่าธุรกิจหนึ่งจะตั้งราคาได้ตามใจชอบธุรกิจจะต้องอยู่ในสภาวะของการมีคู่แข่งหากตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งมากแต่บริการของธุรกิจนั้นไม่ได้มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งมากเท่ากับราคาที่เพิ่มย่อมทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการกับธุรกิจนั้นต่อไป

หากธุรกิจตั้งราคาต่ำก็จะนำมาสู่สงครามราคาเนื่องจากคู่แข่งรายอื่นสามารถลดราคาตามได้ในเวลาอันรวดเร็ว

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place : P3) ในการให้บริการนั้นสามารถให้บริการผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายได้ 4 วิธีคือ

3.1. การให้บริการผ่านร้านการให้บริการแบบนี้เป็นแบบที่ทำกันมานานเช่นร้านตัดผมร้านซักรีดร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นต้นโดยร้านประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกันณสถานที่แห่งหนึ่งโดยการเปิดร้านค้าขึ้นมา

3.2. การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการการให้บริการแบบนี้เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้าเช่นการบริการจัดส่งอาหารตามสั่งการให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วยเป็นต้นการให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่ต้องมีการจัดตั้งสำนักงานที่หรูหราหรือการเปิดเป็นร้านค้าให้บริการ

3.3. การให้บริการผ่านตัวแทนการให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายเฟรนไชส์หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการเช่นแมคโดนัลด์หรือเคเอฟซีที่ขยายธุรกิจไปทั่วโลกบริษัทการบิ นไทยขายตั๋วเครื่องบินผ่านบริษัททท่องเที่ยวเป็นต้น

3.4. การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์การให้บริการแบบนี้เป็นบริการที่ค่อนข้างใหม่โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงานเพื่อทำให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงเช่นการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มเครื่องแลกเงินตราต่างประเทศเก้าอี้นวดอัตโนมัติเป็นต้น

4. การส่งเสริม (Promotion : P4) การส่งเสริมของธุรกิจบริการจะมีความคล้ายกับธุรกิจขายสินค้ากล่าวคือการส่งเสริมของธุรกิจบริการทำได้ในทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาการประชาสัมพันธ์การให้ข่าวการลดแลกแจกแถมการตลาดทางตรงผ่านสื่อต่างๆซึ่งการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับสูงต้องอาศัยการ

ประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพลักษณ์ส่วนการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับกลางและระดับล่างซึ่งเน้นราคาค่อนข้างต่ำต้องอาศัยการลดแลกแจกแถมเป็นต้น

5. พนักงาน (People : P5) พนักงานจะประกอบด้วยบุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้นซึ่งจะรวมตั้งแต่เจ้าของและผู้บริหารพนักงานในทุกระดับซึ่งบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ

เจ้าของและผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดนโยบายในการให้บริการการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในทุกระดับกระบวนการในการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรงและพนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่างๆที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

6. กระบวนการให้บริการ (Process : P6) กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอนได้แก่การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นการให้บริการตามความต้องการการชำระเงินเป็นต้นซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดีหากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence : P7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้แก่อาคารของธุรกิจบริการเครื่องมือและอุปกรณ์เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการการตกแต่งสถานที่ล็อบบี้ลานจอดรถสวนห้องน้ำการตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์แบบฟอร์มต่างๆสิ่งต่างๆเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการกล่าวคือลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วย

ศิริวรรณเสรีรัตน์และคณะ (2541,น. 212) ได้กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Mix) หรือ 7P’s ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ราคาสถานที่การส่งเสริมบุคคลหรือพนักงานลักษณะทางกายภาพและกระบวนการให้บริการไว้ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจซึ่งผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายนั้นอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วยสินค้าบริการความคิดสถานที่องค์กรหรือบุคคลผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้าจึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

2. ราคา (Price) คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินราคาเป็นต้นทุนของลูกค้าซึ่งผู้บริโภคนั้นจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าสินค้าหรือบริการกับราคาของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาก็จะมีการตัดสินใจซื้อมากกว่า

3. สถานที่ (Place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึงเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการทั้งนี้ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการมิใช่แต่เฉพาะการเน้นทางกายภาพเท่านั้นแต่ยังรวมถึง

การติดต่อสื่อสารดังนั้นประเภทที่ให้บริการจะต้องครอบคลุมเพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเข้าถึงบริการอีกด้วย

4. การส่งเสริม (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อการติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายและติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คนโดยการใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่สำคัญเช่นการโฆษณาการขายโดยใช้พนักงานการส่งเสริมการขายการให้ช่วยและการประชาสัมพันธ์การตลาดทางตรงเป็นต้น

5. บุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือกการฝึกอบรมการจูงใจเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขันพนักงานต้องมีความสามารถมีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้ามีความริเริ่มมีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัทได้

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) จะต้องทำการสร้างคุณภาพโดยรวมให้กับบริษัทเช่นรูปแบบในการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นด้านความสะอาดความรวดเร็วหรือผลประโยชน์อื่นๆเป็นต้น

7. กระบวนการ (Process) เป็นการส่งมอบคุณภาพโดยการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและประทับใจลูกค้า

1.7 ส่วนประสมการตลาดในมุมของลูกค้า (7 C's)

ชัยสมพลชาวประเสริฐ (2546, น. 81-82) ยังได้กล่าวถึงส่วนประสมการตลาดในมุมของลูกค้าไว้ดังนี้ ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ตัวที่กล่าวมาเป็นมุมมองของธุรกิจที่ให้บริการการที่จะบริหารการตลาดของธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องพิจารณาถึงส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้วยดังต่อไปนี้

1. คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (Customer Value) ลูกค้าจะเลือกใช้บริการอะไรหรือกับใครสิ่งที่ลูกค้าใช้พิจารณาเป็นหลักคือคุณค่าหรือคุณประโยชน์ต่างๆที่จะได้รับเมื่อเทียบกับเงินที่จ่ายดังนั้นธุรกิจต้องเสนอเฉพาะบริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างแท้จริง

2. ต้นทุน (Cost to Customer) ต้นทุนหรือเงินที่ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายสำหรับการบริการนั้นต้องคุ้มค่ากับบริการที่จะได้หากลูกค้ายินดีจ่ายในราคาสูงแสดงว่าความคาดหวังในบริการนั้นย่อมสูงด้วยดังนั้นในการตั้งราคาค่าบริการธุรกิจจะต้องหาราคาที่ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายให้ได้เพื่อนำราคานั้นไปใช้ในการลดค่าใช้จ่ายต่างๆทำให้สามารถเสนอบริการในราคาที่ลูกค้ายอมรับได้

3. ความสะดวก (Convenience) ลูกค้าจะใช้บริการกับธุรกิจใดธุรกิจนั้นจะต้องสร้างความสะดวกให้ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถามข้อมูลและการไปใช้บริการหากลูกค้าไปติดต่อใช้บริการได้ไม่สะดวกธุรกิจจะต้องทำหน้าที่สร้างความสะดวกด้วยการให้บริการถึงที่บ้านหรือที่ทำงานลูกค้า

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ลูกค้าย่อมต้องการได้รับข่าวสารอันเป็นประโยชน์จากธุรกิจในขณะเดียวกันลูกค้าก็ต้องการติดต่อธุรกิจเพื่อให้ข้อมูลความเห็นหรือข้อร้องเรียนธุรกิจจะต้องจัดหาสื่อที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมายเพื่อการให้และรับข้อมูลความเห็นจากลูกค้าดังนั้นการส่งเสริมการตลาดทั้งหลายจะไม่ประสบความสำเร็จเลยหากการสื่อสารล้มเหลว

5. การดูแลเอาใจใส่ (Caring) ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นบริการที่จำเป็นหรือเป็นบริการที่ฟุ่มเฟือยเช่นด้านความงามลูกค้าต้องการการเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีจากผู้ให้บริการตั้งแต่เริ่มก้าวเท้าแรกเข้ามาจนถึงก้าวออกจากร้านนั้นไม่ว่าจะเป็นครั้งแรกหรือครั้งใดของการใช้บริการก็ตามหรือไม่ว่าจะเป็นพนักงานผู้ใดที่ให้บริการก็ตาม

6. ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion) ลูกค้ามุ่งหวังให้ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างสมบูรณ์แบบไม่ว่าจะเป็นการบริการตัดผมผมที่ออกมาจะต้องมีความเรียบร้อยตรงกับความต้องการลูกค้าหรือการเข้ารักษาอาการป่วยไม่ว่าในโรงพยาบาลใดอาการป่วยจะต้องหายในแต่ละธุรกิจบริการแม้ขั้นตอนการให้บริการจะมีความซับซ้อนเพียงใดต้องจ้างพนักงานจำนวนมากมายเพียงใดลูกค้าไม่มีส่วนรับรู้รู้อย่างเดียวว่ากระบวนการให้บริการต้องตอบสนองความต้องการอย่างครบถ้วนไม่ขาดตกบกพร่อง

7. ความสบาย (Comfort) สิ่งแวดล้อมของการให้บริการไม่ว่าจะเป็นอาคารเคาน์เตอร์บริการห้องน้ำทางเดินป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆจะต้องสร้างความสบายตาและความสบายใจให้แก่ลูกค้าโดยเฉพาะหากลูกค้ามาใช้บริการประเภทหรูหราฟุ่มเฟือยสิ่งเหล่านั้นจะต้องทำให้ความทุกข์ใจและความไม่สบายกายได้บรรเทาเบาบางลงเช่นการนั่งฟังเพลงในร้านอาหารทุกสิ่งในร้านอาหารต้องสร้างความสบายให้ลูกค้า

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

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดในมุมมองของธุรกิจและในมุมมองของลูกค้า

ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของธุรกิจ	ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า

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

ที่มา: ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2549, น.82

กล่าวโดยสรุปการบริการหมายถึงกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและการส่งมอบบริการผู้รับบริการจะไม่ได้รับครอบครองบริการนั้นๆอย่างเป็นรูปธรรม 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) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือจากการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของลูกค้าซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือจากการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้าง

ความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (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 ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆกล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขที่แตกต่างจากความสุขหรือความรู้สึกทางบวกได้อีกดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

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

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

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก(Positive

Direction) หรือทิศทางลบ(Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ(Non Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้นนั้นก็ได้

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (กิตติธัชอิ่มวัฒนกุล, 2553, น. 8)

2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจต่อความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มาใช้บริการในองค์กรนั้นๆ จากแนวคิดที่ว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งที่เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจและในการสร้างแรงจูงใจให้ได้ผลดีนั้นผู้บริหารจะต้องมีความรู้ในทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจเพื่อจะได้นำไปใช้เป็นปัจจัยในการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ อย่างกว้างขวาง จนเกิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลายทฤษฎี

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

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมองให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

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

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีดังนี้

การศึกษาของ วรลักษณ์ พลสยม และปุณญนัศยศกันโทเรื่อง“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์” (2551)มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่เพศอายุอาชีพรายได้ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งของการใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินนกแอร์ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริการสายการบินนกแอร์ในด้านต่างๆ 4 ด้านได้แก่การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การให้บริการด้านราคา (Price) ช่องทางในการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) พบว่าโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยด้านการส่งเสริมการขายมีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดหากพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายประเด็นพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็นได้แก่เครื่องบินมีมาตรฐานความปลอดภัยในการบินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ

ต่างๆความสะอาดของห้องผู้โดยสารและห้องน้ำมีการส่งเสริมการขายตามเทศกาลต่างๆและสนามบินที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการเดินทาง

ขณะที่ จิตลดา เทวีทิวารักษ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง“คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการของสายการบินเอเชียน่าและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่าผลการวิจัยพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่าโดยภาพรวมและรายด้านได้แก่ด้านการเข้าถึงลูกค้าการติดต่อสื่อสารความสามารถความมีน้ำใจความน่าเชื่อถือความไว้วางใจการตอบสนองลูกค้าความปลอดภัยและการสร้างสบริการให้เป็นที่รู้จักอยู่ในระดับสูงส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

ภรรคพล อุตระทอง (2552) ศึกษาเรื่อง“ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการบริษัทไทยซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร”ที่มีทั้งหมด 5 สาขาได้แก่สาขาสีลมสาขาพันธุ์ทิพย์พลาซ่าสาขาเซียร์รังสิตสาขามาบุญครองและสาขาศรีนครินทร์ผลการวิจัยพบว่าด้านของข้อมูลทั่วไปผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 25-34 ปีมีสถานภาพโสดมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้ต่อเดือน 5,000-14,999 บาทด้านข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้ศูนย์บริการผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสินค้าที่นำมารับบริการที่ระดับราคา 2,000-11,999 บาทลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นครั้งแรกประเภทของสินค้าที่เข้ารับบริการคือโทรศัพท์เคลื่อนที่มีอายุการใช้งานของสินค้านับจากวันที่ซื้อถึงวันที่ส่งซ่อมน้อยกว่า 1 ปีและเหตุผลของการเลือกเข้ารับบริการคือเป็นศูนย์บริการมาตรฐานและอยู่ใกล้และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 7 ด้านคือด้านพนักงานด้านสถานที่ประกอบการด้านความสะดวกและรวดเร็วด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการด้านราคาค่าใช้จ่ายด้านคุณภาพการบริการและด้านการประสานงานการบริการ

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 โดยมีรายข้อในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ ความทันสมัยของข้อมูล ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ผู้เสียภาษีที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นรายด้าน 5 ด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับแตกต่างกัน

การศึกษาเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดย นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ 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 และในรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อัธยาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของหน่วยงานองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนต่างๆ นั้นพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ ด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเป็นหลัก จากนั้นจึงรวบรวมข้อมูลต่างๆ นำมาวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยงานในแต่ละปี เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยส่วนใดที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ และส่วนใดบ้างที่ยังต้องการการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล (2553).**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีโครงงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์.

จิตรลดา เทวีทิวารักษ์ (2549). **คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).**มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.

ฉัตยาพร เสมอใจ (2545). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพ: เอ็กเปอร์เน็ท.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณิชากร คุปตยานนท์ (2544).**ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).**มหาวิทยาลัยมหาสารคามสาขาวิชาบริหารธุรกิจ.

ถาวร แสงอำไพ (2554). **การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชน โดยสถานีวิทยุ อสมท FM 105.0 MHz จ.กระบี่(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).**มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.

เทพศักดิ์ บุณยรัตน์พันธ์ (2536).**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)**. สาขาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาบริหารการพัฒนา.

นพดล อินจันทร์และคณะ (2554).**ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ.

พิภพ อุดร (2547).**สามประสานเพื่อบริการเป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: แปลนสารา.

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549).**การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภรรคพล อุตระทอง (2552). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการบริษัทไทยซัมซุง อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะบริหารธุรกิจ.

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

วรลักษณ์ พลสยม และ ปุณญนัศ ยศกันโท(2551). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).**มหาวิทยาลัยนเรศวรคณะศิลปศาสตร์.

วินิสา บุญคง และคณะ (2547). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).** มหาวิทยาลัยนเรศวรคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541).**การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ:ธีระฟิล์ม

สมบัติ ยรรยง (2533).**ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7 (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).**มหาวิทยาลัยนเรศวรคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2541). **หลักการตลาด.** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ประกายพรึก.

สุนันท์ บุญวโรดม (2543). **การปรับเปลี่ยนของธนาคารพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอาเภอเมืองขอนแก่น(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).** มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะศิลปศาสตร์ สาขาการบริหารพัฒนา.

หัสดินทร์ สอนปะละ (2555). **การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2555.** กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548). **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

อรพินท์ ไชยพยอม (2542).**ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช.** กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลศิริราช.

Gronroos, Chirstian (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.** Pensylvania: Dowden Hutchision & 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. 2559
(แยกตามกลุ่ม)

บทที่ 3

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (แยกตามกลุ่ม)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 505 ตัวอย่าง แยกตามกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการในประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมากลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 22.57 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 และกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 17.62 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	89	17.62
กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	100	19.80
กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	114	22.57
ประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	202	40.00
รวม	**505**	**100.00**

การนำเสนอผลการสำรวจในบทที่ 3 นี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

1.1 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

1.2 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)

1.3 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย(องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)

1.4 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ส่วนที่ 2 จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

2.1 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านจุดเด่นของการให้บริการของ สพพ.

2.2 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)

2.3 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย(องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

3.1 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป กลุ่มผู้รับบริการทั่วไปที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

3.2 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

3.3 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

3.4 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

3.5 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

3.6 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป สัญชาติ/ประเทศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

3.7 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป ปัจจัยด้านรูปแบบการขอรับบริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

3.8 การทดสอบสมมติฐานของผู้รับบริการทั่วไป ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

4.1 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

4.2 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)

4.3 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย(องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)

4.4 กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน /พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

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

<u>กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป</u> 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 และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

(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 ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง 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 กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น

(3.6) สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ

(3.7) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

(3.9) ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร

(4) ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 2 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) ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

(4.3.4) ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร

<u>กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม</u> กำหนดด้านที่ทำการประเมินผลความพึงพอใจ 2 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) ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 4 ประเด็นคือ

(2.1) หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ

(2.2) สพพ. มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ

(2.3) การได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากสื่อต่างๆ และความพึงพอใจ

(2.3.1) ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ

(2.3.2) ผู้รับเหมา / 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.

1.1 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 89 ตัวอย่าง (ตารางที่ 2)

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของสพพ. ในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.5469

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. (4.5903)

ตารางที่ 2 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

การบริการในด้านต่างๆ	กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน (n=89)
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.	4.5903
กระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.5857
สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.5407
การประชาสัมพันธ์องค์กรของสพพ.	4.4707
ความพึงพอใจโดยรวม	**4.5469**

1.1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. (ตารางที่ 3)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5857

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ (4.7528)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 77.53 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.22 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7528
- **ข้อมูลและข่าวสารของสพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 71.91 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.97 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7079
- **กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 66.29 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6404
- **แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 65.17 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.58 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6292
- **การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 59.55 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40.45 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5955
- **กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 56.18 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5169

- **ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.93 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.57 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4944
- **การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 60.67 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 37.08 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3483

ตารางที่ 3 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ	จำนวน	69	18	2	0	0	0	4.7528	0.4834
	ร้อยละ	77.53	20.22	2.25	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลและข่าวสารของสพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	จำนวน	64	24	1	0	0	0	4.7079	0.4815
	ร้อยละ	71.91	26.97	1.12	0.00	0.00	0.00		
กระบวนการและขั้นตอนการ	จำนวน	59	28	2	0	0	0	4.6404	0.5276

ปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	ร้อยละ	66.29	31.46	2.25	0.00	0.00	0.00		
แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	58	29	2	0	0	0	4.6292	0.5305
	ร้อยละ	65.17	32.58	2.25	0.00	0.00	0.00		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	53	36	0	0	0	0	4.5955	0.4936
	ร้อยละ	59.55	40.45	0.00	0.00	0.00	0.00		
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสพพ. มีมาตรฐานทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	จำนวน	50	35	4	0	0	0	4.5169	0.5861
	ร้อยละ	56.18	39.33	4.49	0.00	0.00	0.00		
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ	จำนวน	48	37	4	0	0	0	4.4944	0.5863
	ร้อยละ	53.93	41.57	4.49	0.00	0.00	0.00		
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	33	54	2	0	0	0	4.3483	0.5244
	ร้อยละ	37.08	60.67	2.25	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.								**4.5857**	**0.5267**

1.1.2 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. (ตารางที่ 4)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ.ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5903

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- **ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น** (4.6966)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 70.79 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6966

- **ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 66.29 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.58 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6705
- **ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 69.66 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.47 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6552
- **การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ**กลุ่มตัวอย่างจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 68.54 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6437

- **สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 65.17 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6180
- **การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 58.43 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5506
- **การแต่งกายของผู้ให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 51.69มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 48.31 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5169
- **เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 49.44 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 43.82 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3708

ตารางที่ 4 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	63	25	1	0	0	0	4.6966	0.4863
	ร้อยละ	70.79	28.09	1.12	0.00	0.00	0.00		
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	59	29	0	0	0	1	4.6705	0.4727
	ร้อยละ	66.29	32.58	0.00	0.00	0.00	1.12		
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	62	20	5	0	0	2	4.6552	0.5872
	ร้อยละ	69.66	22.47	5.62	0.00	0.00	2.25		
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	61	21	5	0	0	2	4.6437	0.5902
	ร้อยละ	68.54	23.60	5.62	0.00	0.00	2.25		
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	58	28	3	0	0	0	4.6180	0.5540
	ร้อยละ	65.17	31.46	3.37	0.00	0.00	0.00		
การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	จำนวน	52	34	3	0	0	0	4.5506	0.5643
	ร้อยละ	58.43	38.20	3.37	0.00	0.00	0.00		
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	46	43	0	0	0	0	4.5169	0.5025

	ร้อยละ	51.69	48.31	0.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	จำนวน	39	44	6	0	0	0	4.3708	0.6102
	ร้อยละ	43.82	49.44	6.74	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.								**4.5903**	**0.5459**

1.1.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ตารางที่ 5)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5407

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน (4.6966)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 71.91 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากรองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.84 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6966
- **การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 67.42 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5843
- **ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 60.67 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.96 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5730
- **จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.57 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5618

- **สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 58.43 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5618
- **ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 56.18 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40.45 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5281
- **ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.93 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.57 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4944
- **ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 51.69 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40.45 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3258

ตารางที่ 5 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	จำนวน	64	23	2	0	0	0	4.6966	0.5091
	ร้อยละ	71.91	25.84	2.25	0.00	0.00	0.00		
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน	60	22	6	1	0	0	4.5843	0.6710
	ร้อยละ	67.42	24.72	6.74	1.12	0.00	0.00		
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	จำนวน	54	32	3	0	0	0	4.5730	0.5618
	ร้อยละ	60.67	35.96	3.37	0.00	0.00	0.00		
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	51	37	1	0	0	0	4.5618	0.5213
	ร้อยละ	57.30	41.57	1.12	0.00	0.00	0.00		
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสมและมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	จำนวน	52	35	2	0	0	0	4.5618	0.5426
	ร้อยละ	58.43	39.33	2.25	0.00	0.00	0.00		
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	จำนวน	50	36	3	0	0	0	4.5281	0.5659
	ร้อยละ	56.18	40.45	3.37	0.00	0.00	0.00		
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	จำนวน	48	37	4	0	0	0	4.4944	0.5863
	ร้อยละ	53.93	41.57	4.49	0.00	0.00	0.00		
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	จำนวน	36	46	7	0	0	0	4.3258	0.6175
	ร้อยละ	40.45	51.69	7.87	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ								**4.5407**	**0.5719**

1.1.4 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. (ตารางที่ 6)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4707

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง (4.7640)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ**
  - **วิทยุกระจายเสียง** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 82.02 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.61 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7640
  - **สื่อสิ่งพิมพ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 64.04 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.84 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5281
  - **อินเทอร์เน็ต** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 66.29 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.47 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5281
  - **โทรทัศน์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 52.81 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2022
- **ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5506

- **การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สพพ.**
  - **ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากรองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30.34 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5169

- **ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วนน่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 55.06 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40.45 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5056
- **ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 50.56 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3933
- **ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebookมีความครบถ้วนน่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 49.44 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30.34 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2472

ตารางที่ 6 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ									
วิทยุกระจายเสียง	จำนวน	73	13	1	2	0	0	4.7640	0.5843
	ร้อยละ	82.02	14.61	1.12	2.25	0.00	0.00		

สื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน	57	23	8	1	0	0	4.5281	0.7085
	ร้อยละ	64.04	25.84	8.99	1.12	0.00	0.00		
อินเทอร์เน็ต	จำนวน	59	20	8	2	0	0	4.5281	0.7551
	ร้อยละ	66.29	22.47	8.99	2.25	0.00	0.00		
โทรทัศน์	จำนวน	47	21	13	8	0	0	4.2022	1.0020
	ร้อยละ	52.81	23.60	14.61	8.99	0.00	0.00		
ความทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	จำนวน	55	28	6	0	0	0	4.5506	0.6218
	ร้อยละ	61.80	31.46	6.74	0.00	0.00	0.00		
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสพพ.									
ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	จำนวน	55	27	5	2	0	0	4.5169	0.7089
	ร้อยละ	61.80	30.34	5.62	2.25	0.00	0.00		
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วนน่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	49	36	4	0	0	0	4.5056	0.5863
	ร้อยละ	55.06	40.45	4.49	0.00	0.00	0.00		
ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	จำนวน	45	34	10	0	0	0	4.3933	0.6845
	ร้อยละ	50.56	38.20	11.24	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facbook มีความครบถ้วนน่าเชื่อถือและทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	44	27	14	4	0	0	4.2472	0.8827
	ร้อยละ	49.44	30.34	15.73	4.49	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของสพพ.								**4.4707**	**0.7260**

1.2 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงินที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง (ตารางที่ 7)

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของสพพ. ในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.4828

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. (4.5634)

ตารางที่ 7 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ.

จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป

การบริการในด้านต่างๆ	กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (n=100)
กระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.	4.5634
การประชาสัมพันธ์องค์กรของสพพ.	4.5238
สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.4500
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.	4.3938
ความพึงพอใจโดยรวม	**4.4828**

1.2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. (ตารางที่ 8)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5634

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น (4.6869)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6869

- **กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6300
- **ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5800
- **การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5500
- **ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 56คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5500
- **การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5100
- **ข้อมูลและข่าวสารของสพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5100
- **แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4900

ตารางที่ 8 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	จำนวน	70	27	2	0	0	1	4.6869	0.5080
	ร้อยละ	70.00	27.00	2.00	0.00	0.00	1.00		
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	จำนวน	64	35	1	0	0	0	4.6300	0.5056
	ร้อยละ	64.00	35.00	1.00	0.00	0.00	0.00		
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ	จำนวน	62	34	4	0	0	0	4.5800	0.5717
	ร้อยละ	62.00	34.00	4.00	0.00	0.00	0.00		
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	56	43	1	0	0	0	4.5500	0.5198
	ร้อยละ	56.00	43.00	1.00	0.00	0.00	0.00		
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ	จำนวน	56	43	1	0	0	0	4.5500	0.5198
	ร้อยละ	56.00	43.00	1.00	0.00	0.00	0.00		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	53	45	2	0	0	0	4.5100	0.5411
	ร้อยละ	53.00	45.00	2.00	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลและข่าวสารของสพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	จำนวน	53	45	2	0	0	0	4.5100	0.5411
	ร้อยละ	53.00	45.00	2.00	0.00	0.00	0.00		
แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องใน	จำนวน	53	43	4	0	0	0	4.4900	0.5773

การขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	ร้อยละ	53.00	43.00	4.00	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.								**4.5634**	**0.5356**

1.2.2 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. (ตารางที่ 9)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ.ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5238

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- **ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** (4.6600)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6600
- **การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6500
- **ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5900
- **ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5300
- **สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ

46.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5200

- **การแต่งกายของผู้ให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4700
- **การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4200
- **เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3500

ตารางที่ 9 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	67	32	1	0	0	0	4.6600	0.4969
	ร้อยละ	67.00	32.00	1.00	0.00	0.00	0.00		
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	66	33	1	0	0	0	4.6500	0.5000
	ร้อยละ	66.00	33.00	1.00	0.00	0.00	0.00		
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	60	39	1	0	0	0	4.5900	0.5143
	ร้อยละ	60.00	39.00	1.00	0.00	0.00	0.00		
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	53	47	0	0	0	0	4.5300	0.5016
	ร้อยละ	53.00	47.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	53	46	1	0	0	0	4.5200	0.5218
	ร้อยละ	53.00	46.00	1.00	0.00	0.00	0.00		
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	47	53	0	0	0	0	4.4700	0.5016
	ร้อยละ	47.00	53.00	0.00	0.00	0.00	0.00		

ตารางที่ 9 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (ต่อ)

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	จำนวน	43	56	1	0	0	0	4.4200	0.5160
	ร้อยละ	43.00	56.00	1.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	จำนวน	36	63	1	0	0	0	4.3500	0.5000
	ร้อยละ	36.00	63.00	1.00	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.								**4.5238**	**0.5065**

1.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ตารางที่ 10)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4500

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน (4.5000)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5000
- **ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4900
- **ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4900
- **จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4600

- **ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ49.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4300
- **การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4300
- **สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4100
- **ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3900

ตารางที่ 10 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	จำนวน	51	48	1	0	0	0	4.5000	0.5222
	ร้อยละ	51.00	48.00	1.00	0.00	0.00	0.00		
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	จำนวน	51	47	2	0	0	0	4.4900	0.5411
	ร้อยละ	51.00	47.00	2.00	0.00	0.00	0.00		
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	จำนวน	49	51	0	0	0	0	4.4900	0.5024
	ร้อยละ	49.00	51.00	0.00	0.00	0.00	0.00		

จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	48	50	2	0	0	0	4.4600	0.5397
	ร้อยละ	48.00	50.00	2.00	0.00	0.00	0.00		
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	จำนวน	47	49	4	0	0	0	4.4300	0.5730
	ร้อยละ	47.00	49.00	4.00	0.00	0.00	0.00		
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน	49	45	6	0	0	0	4.4300	0.6073
	ร้อยละ	49.00	45.00	6.00	0.00	0.00	0.00		
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสมและมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	จำนวน	42	57	1	0	0	0	4.4100	0.5143
	ร้อยละ	42.00	57.00	1.00	0.00	0.00	0.00		
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	จำนวน	40	59	1	0	0	0	4.3900	0.5104
	ร้อยละ	40.00	59.00	1.00	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ								**4.4500**	**0.5388**

1.2.4 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. (ตารางที่ 11)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3938

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง (4.6000)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ**
  - **วิทยุกระจายเสียง** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6000

- **สื่อสิ่งพิมพ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3838
- **โทรทัศน์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2400
- **อินเทอร์เน็ต** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2300

- **ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ57.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4400

- **การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สพพ.**
  - **ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5100
  - **ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4300
  - **ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4000
  - **ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีความพึงพอใจในระดับพอมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3100

ตารางที่ 11 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป

ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของสพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ									
วิทยุกระจายเสียง	จำนวน	71	20	7	2	0	0	4.6000	0.7107
	ร้อยละ	71.00	20.00	7.00	2.00	0.00	0.00		
สื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน	57	26	13	3	0	1	4.3838	0.8294
	ร้อยละ	57.00	26.00	13.00	3.00	0.00	1.00		
โทรทัศน์	จำนวน	47	33	17	3	0	0	4.2400	0.8423
	ร้อยละ	47.00	33.00	17.00	3.00	0.00	0.00		
อินเทอร์เน็ต	จำนวน	42	41	15	2	0	0	4.2300	0.7766
	ร้อยละ	42.00	41.00	15.00	2.00	0.00	0.00		
ความทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	จำนวน	57	33	7	3	0	0	4.4400	0.7564
	ร้อยละ	57.00	33.00	7.00	3.00	0.00	0.00		
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสพพ.									

ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	จำนวน	58	35	7	0	0	0	4.5100	0.6276
	ร้อยละ	58.00	35.00	7.00	0.00	0.00	0.00		
ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	จำนวน	47	49	4	0	0	0	4.4300	0.5730
	ร้อยละ	47.00	49.00	4.00	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วนน่าเชื่อถือและทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	43	54	3	0	0	0	4.4000	0.5505
	ร้อยละ	43.00	54.00	3.00	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facbook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือและทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	48	38	11	3	0	0	4.3100	0.7875
	ร้อยละ	48.00	38.00	11.00	3.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของสพพ.								**4.3938**	**0.7171**

1.3 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 114 ตัวอย่าง (ตารางที่ 12)

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.4918

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (4.5186)

ตารางที่ 12 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย

การบริการในด้านต่างๆ	กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (n=114)
สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในการให้บริการ	4.5186
กระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.	4.5143
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.	4.5114
การประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	4.4230
ความพึงพอใจโดยรวม	**4.4918**

1.3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.

(ตารางที่ 13)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5143

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่า ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (4.7105)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 71.05 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7105
- **กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.77 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 40.35 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5789
- **ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 56.14 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 41.23 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5351
- **ข้อมูลและข่าวสารของสพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 54.39 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 44.74 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5351

- **ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 50.88 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 46.49 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4825
- **การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 55.26 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 43.86 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4298
- **การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 50.88 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 45.61 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4211
- **แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 56.14 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4211

ตารางที่ 13 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ

ของ สพพ.จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	จำนวน	81	33	0	0	0	0	4.7105	0.4555
	ร้อยละ	71.05	28.95	0.00	0.00	0.00	0.00		
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	จำนวน	67	46	1	0	0	0	4.5789	0.5134
	ร้อยละ	58.77	40.35	0.88	0.00	0.00	0.00		
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ	จำนวน	64	47	3	0	0	0	4.5351	0.5514
	ร้อยละ	56.14	41.23	2.63	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลและข่าวสารของสพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	จำนวน	62	51	1	0	0	0	4.5351	0.5183
	ร้อยละ	54.39	44.74	0.88	0.00	0.00	0.00		
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ	จำนวน	58	53	3	0	0	0	4.4825	0.5523
	ร้อยละ	50.88	46.49	2.63	0.00	0.00	0.00		
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	50	63	1	0	0	0	4.4298	0.5147
	ร้อยละ	43.86	55.26	0.88	0.00	0.00	0.00		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	52	58	4	0	0	0	4.4211	0.5628
	ร้อยละ	45.61	50.88	3.51	0.00	0.00	0.00		
แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	49	64	1	0	0	0	4.4211	0.5134
	ร้อยละ	42.98	56.14	0.88	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.								**4.5143**	**0.5227**

1.3.2 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. (ตารางที่ 14)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5114

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- **ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** (4.7895)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.7895
- **ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 41.23 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5702
- **การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 41.23 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5702
- **สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 55.26 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 43.86 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5439
- **ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากและระดับพอใจในจำนวนที่เท่ากัน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.45000
- **การแต่งกายของผู้ให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 57.02 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4298
- **การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 54.39 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 41.23 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3805
- **เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 60.53 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 35.09 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3070

ตารางที่ 14 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	90	24	0	0	0	0	4.7895	0.4095
	ร้อยละ	78.95	21.05	0.00	0.00	0.00	0.00		
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	66	47	1	0	0	0	4.5702	0.5147
	ร้อยละ	57.89	41.23	0.88	0.00	0.00	0.00		
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	66	47	1	0	0	0	4.5702	0.5147
	ร้อยละ	57.89	41.23	0.88	0.00	0.00	0.00		
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	63	50	1	0	0	0	4.5439	0.5177
	ร้อยละ	55.26	43.86	0.88	0.00	0.00	0.00		
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	57	57	0	0	0	0	4.5000	0.5022
	ร้อยละ	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	49	65	0	0	0	0	4.4298	0.4972
	ร้อยละ	42.98	57.02	0.00	0.00	0.00	0.00		

ตารางที่ 14 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (ต่อ)

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	จำนวน	47	62	4	0	0	1	4.3805	0.5561
	ร้อยละ	41.23	54.39	3.51	0.00	0.00	0.88		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	จำนวน	40	69	5	0	0	0	4.3070	0.5506
	ร้อยละ	35.09	60.53	4.39	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.								**4.5114**	**0.5078**

1.3.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ตารางที่ 15)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5182

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (4.6140)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 62.28 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6140
- **สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 54.39 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 44.74 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5351

- **จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 55.26 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5351
- **ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 56.14 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 41.23 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5351
- **การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5263
- **ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 54.39 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 41.23 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5000
- **สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 49.12 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4825

- **ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 49.12 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 53คน คิดเป็นร้อยละ 46.49 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4211

ตารางที่ 15 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	จำนวน	71	42	1	0	0	0	4.6140	0.5067
	ร้อยละ	62.28	36.84	0.88	0.00	0.00	0.00		
สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	จำนวน	62	51	1	0	0	0	4.5351	0.5183
	ร้อยละ	54.39	44.74	0.88	0.00	0.00	0.00		
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	63	49	2	0	0	0	4.5351	0.5351
	ร้อยละ	55.26	42.98	1.75	0.00	0.00	0.00		
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	จำนวน	64	47	3	0	0	0	4.5351	0.5514
	ร้อยละ	56.14	41.23	2.63	0.00	0.00	0.00		
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน	72	30	12	0	0	0	4.5263	0.6811
	ร้อยละ	63.16	26.32	10.53	0.00	0.00	0.00		
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	จำนวน	62	47	5	0	0	0	4.5000	0.5837
	ร้อยละ	54.39	41.23	4.39	0.00	0.00	0.00		
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสมและมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	จำนวน	56	57	1	0	0	0	4.4825	0.5192
	ร้อยละ	49.12	50.00	0.88	0.00	0.00	0.00		
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูล	จำนวน	53	56	5	0	0	0	4.4211	0.5783

ข่าวสารขององค์กร	ร้อยละ	46.49	49.12	4.39	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ								**4.5186**	**0.5592**

1.3.4 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. (ตารางที่ 16)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4230

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ (4.6404)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 71.05มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.93 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6404
- **ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ**
  - **วิทยุกระจายเสียง** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 71.05มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.54 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5789
  - **สื่อสิ่งพิมพ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 24.56 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5088
  - **อินเทอร์เน็ต** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 54.39 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3860

- **โทรทัศน์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.07 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.1842

- **การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สพพ.**
  - **ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.77 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 37.72 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5526
  - **ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3596
  - **ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3158
  - **ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2807

ตารางที่ 16 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย

ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของสพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	จำนวน	81	25	8	0	0	0	4.6404	0.6115
	ร้อยละ	71.05	21.93	7.02	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ									
วิทยุกระจายเสียง	จำนวน	81	20	11	2	0	0	4.5789	0.7395
	ร้อยละ	71.05	17.54	9.65	1.75	0.00	0.00		
สื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน	72	28	14	0	0	0	4.5088	0.7071
	ร้อยละ	63.16	24.56	12.28	0.00	0.00	0.00		
อินเทอร์เน็ต	จำนวน	62	35	16	1	0	0	4.3860	0.7585
	ร้อยละ	54.39	30.70	14.04	0.88	0.00	0.00		
โทรทัศน์	จำนวน	54	32	23	5	0	0	4.1842	0.9078
	ร้อยละ	47.37	28.07	20.18	4.39	0.00	0.00		
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสพพ.									
ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	จำนวน	67	43	4	0	0	0	4.5526	0.5659
	ร้อยละ	58.77	37.72	3.51	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facbook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือและทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	54	48	11	1	0	0	4.3596	0.6929
	ร้อยละ	47.37	42.11	9.65	0.88	0.00	0.00		
ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	จำนวน	42	66	6	0	0	0	4.3158	0.5694
	ร้อยละ	36.84	57.89	5.26	0.00	0.00	0.00		
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วนน่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	38	70	6	0	0	0	4.2807	0.5567
	ร้อยละ	33.33	61.40	5.26	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของสพพ.								**4.4230**	**0.6788**

1.4 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน /พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 202 ตัวอย่าง (ตารางที่ 17)

กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของสพพ. ในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.2020

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า มี 2 ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ. (4.5037)
- ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสังคม (4.2286)

ตารางที่ 17 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน /พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

การบริการในด้านต่างๆ	กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม (n=202)
ศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	4.5037
การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสังคม	4.2286
การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของสพพ.	3.9002
ค่าเฉลี่ย	**4.2020**

1.4.1 ความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. (ตารางที่ 18)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5037

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ (4.6980)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 73.27 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 23.76 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.6980
- **ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 65.35 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากรองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คนคิดเป็นร้อยละ 29.21 มีความพึงพอใจในระดับพอใจได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5941
- **ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิตเมื่อโครงการแล้วเสร็จ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 61.39 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากเท่ากับ 4.4703
- **มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุเป็นต้น)** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 52.97 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.79 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2526

ตารางที่ 18 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/ พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของ	จำนวน	148	48	5	1	0	0	4.6980	0.5399

โครงการ	ร้อยละ	73.27	23.76	2.48	0.50	0.00	0.00		
ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ	จำนวน	132	59	10	1	0	0	4.5941	0.6097
	ร้อยละ	65.35	29.21	4.95	0.50	0.00	0.00		
ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิตเมื่อโครงการแล้วเสร็จ	จำนวน	124	50	27	1	0	0	4.4703	0.7409
	ร้อยละ	61.39	24.75	13.37	0.50	0.00	0.00		
มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุเป็นต้น)	จำนวน	107	42	35	7	3	8	4.2526	0.9781
	ร้อยละ	52.97	20.79	17.33	3.47	1.49	3.96		
ความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ.								**4.5037**	**0.7171**

1.4.2 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของสพพ.(ตารางที่ 19)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของสพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 3.9002

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่ามีประเด็นเดียวที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากคือ

- หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ (4.3134)

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 52.97 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 27.72 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3134
- **สพพ.มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 48.51 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 23.76 มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 3.8069

- **ระดับความพึงพอใจจากการได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางต่างๆ**
  - **ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.26 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.82 มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 3.9310
  - **ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 23.76 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 3.8226
  - **สื่อต่างๆ (สิ่งพิมพ์ / วิทยุ/โทรทัศน์/อินเทอร์เน็ต)** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.26 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.31 มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ เท่ากับ 3.6271

ตารางที่ 19 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของสพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/ พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ	จำนวน	107	56	32	6	0	1	4.3134	0.8463
	ร้อยละ	52.97	27.72	15.84	2.97	0.00	0.50		
สพพ.มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ	จำนวน	98	17	48	28	11	0	3.8069	1.3186
	ร้อยละ	48.51	8.42	23.76	13.86	5.45	0.00		
การได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางใดบ้างและมีความพึงพอใจในระดับใด									
ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา	จำนวน	30	49	36	1	0	86	3.9310	0.7771
	ร้อยละ	14.85	24.26	17.82	0.50	0.00	42.57		

ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ	จำนวน	30	48	40	6	0	78	3.8226	0.8559
	ร้อยละ	14.85	23.76	19.80	2.97	0.00	38.61		
สื่อต่างๆ (สิ่งพิมพ์ / วิทยุ/โทรทัศน์/ อินเทอร์เน็ต)	จำนวน	19	49	39	9	2	84	3.6271	0.9039
	ร้อยละ	9.41	24.26	19.31	4.46	0.99	41.58		
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของสพพ.								**3.9002**	**0.9404**

1.4.3 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของ สพพ. (ตารางที่ 20)

การสำรวจความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสพพ. ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะในพื้นที่ที่มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) คือโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา-บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง สปป ลาว) จำนวนตัวอย่าง 35 ตัวอย่าง

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม(CSR) ของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2286

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่สพพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต (4.4571)

นอกนั้นประเด็นอื่นๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ

รายละเอียดเรียงตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ ดังนี้

- **ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่สพพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต**

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 51.43 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก รองลงมากลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4571

- **กิจกรรมเพื่อสังคมที่สพพ. จัดขึ้นมีความเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจเท่ากับ 4.2000
- **ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของ สพพ.** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 62.86 มีความพึงพอใจในระดับพอใจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจเท่ากับ 4.0286

ตารางที่ 20 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของ สพพ.		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่สพพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต	จำนวน	18	15	2	0	0	0	4.4571	0.6108
	ร้อยละ	51.43	42.86	5.71	0.00	0.00	0.00		
กิจกรรมเพื่อสังคมที่สพพ. จัดขึ้นมีความเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่	จำนวน	13	16	6	0	0	0	4.2000	0.7195
	ร้อยละ	37.14	45.71	17.14	0.00	0.00	0.00		
ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของสพพ.	จำนวน	7	22	6	0	0	0	4.0286	0.6177
	ร้อยละ	20.00	62.86	17.14	0.00	0.00	0.00		
ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของ สพพ.								**4.2286**	**0.6493**

ส่วนที่ 2 จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

การแสดงความคิดเห็นในส่วนที่ 2 นี้ เป็นการตอบคำถามประเภทปลายเปิด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจาก สพพ. ทั้งในประเทศ และกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งมีจำนวนตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นไม่มาก ถือว่าไม่มีนัยสำคัญ เพียงแต่ให้หน่วยงานรับรู้และตระหนักความคิดเห็นต่างๆ เหล่านี้ รายละเอียดมีดังนี้

2.1 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

2.1.1 จุดเด่นของการให้บริการของ สพพ.

จุดเด่นของการให้บริการของ สพพ.	จำนวนผู้ตอบ
ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	3
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความตั้งใจและเต็มใจ	2
มีความเต็มใจในการให้บริการและภายในเวลาที่กำหนด	1
ให้บริการทันเวลาและทั่วถึง	1
มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ	1
มีความมุ่งมั่นและให้บริการที่ดี	1
การให้บริการ ด้วยความเข้มแข็ง	1
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ	1
เจ้าหน้าที่ สพพ. ดี	1
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1
ข้อมูลมีความทันสมัย	1

ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้ข้อมูล	1

2.1.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
การพิจารณาเรื่องต่างๆ ช้าเนื่องจากต้องรอประชุมบอร์ด	1
อัตราดอกเบี้ยสำหรับประเทศกำลังพัฒนาจำเป็นต้องลดลง (เช่นเวียดนาม)	1
ติดต่อกับหน่วยงานราชการต่างๆของประเทศเวียดนามให้มากขึ้น เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดี	1
ควรเพิ่มเอกสารเรื่องขั้นตอนเงื่อนไขทางการเงิน ทางช่องทางต่างๆให้มากขึ้น	1
การพัฒนาตลาดตราสารหนี้	1
ช่องทางการใช้สื่อควรจะเพิ่มขึ้นเช่นวิทยุหรือโทรทัศน์	1

2.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

2.1.3.1 ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางการให้ความช่วยเหลือทางการเงินและวิชาการแก่ประเทศเพื่อนบ้าน

ข้อเสนอแนะปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
จะดีถ้าหาก สพพ. สามารถให้ความช่วยเหลือด้านการเงินในส่วนสำนักงานด้วยไม่ใช่เพียงแค่งานด้านการโยธา	1
สพพ. ควรศึกษาขั้นตอน วิธีให้ความช่วยเหลือด้านการเงินโดยควรคำนึงถึงกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของท้องถิ่นด้วย	1
สพพ. ควรให้ข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการช่วยหลือด้านการเงิน พร้อมข้อตกลงและเงื่อนไข	1
พม่าจะเริ่มโครงการพัฒนาตลาดตราสารหนี้รอง ในอนาคตอันใกล้นี้ ดังนั้นควรมีการเชื่อมโยงที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการควบคุมและกำกับดูแลตลาดตราสารหนี้ รวมทั้งขั้นตอนการช่วยเหลือทางการเงินและด้านเทคนิค	1
ขั้นตอนต้องมีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ แต่ต้องใช้เวลานานมากทีเดียวกว่าจะสำเร็จลุล่วง	1

2.1.3.2 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สพพ.

ข้อเสนอแนะปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
ควรมีมาตรการให้มีการรับรู้วิธีการหรือการตัดสินใจใดๆของ สพพ. เพื่อสามารถดำเนินการให้ทันเวลาและเหมาะสม	1
จะเป็นการดีหากเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น	1

2.1.3.3 ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
การประชาสัมพันธ์องค์กรผ่านสื่อต่างๆ ยังมีน้อยมาก	1
เว็บไซต์เป็นวิธีที่เข้าถึงได้มากที่สุด จึงควรปรับปรุงรายละเอียดขั้นตอนของความช่วยเหลือทางการเงิน โดยให้มีข้อมูลล่าสุดในเว็บไซต์ รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของสพพ. ที่จะให้เงินกู้หรือการช่วยเหลือในแต่ละประเทศ	1
ควรมีการจัดการเดินทางระยะสั้นเพื่อศึกษาเยี่ยมชมเช่น ตลาดหลักทรัพย์, ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1
ควรจะมีการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์และเผยแพร่ให้ทั่วถึง	
เว็บไซต์ของหน่วยงานในหน้าแรกควรมีเนื้อหาให้มากขึ้นกว่าเดิม	1

2.1.3.4 ข้อเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
ควรมีสำนักงานตั้งอยู่ในแต่ละประเทศ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลไปยังผู้รับบริการได้สะดวกขึ้น ทำงานร่วมกับรัฐบาลและกระทรวงส่วนกลาง เพื่อตรวจสอบการดำเนินโครงการและขจัดอุปสรรคได้รวดเร็วขึ้น	1
การจัดเก็บข้อมูล น่าจะสามารถช่วยในการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานของสพพ. ได้	1

2.2 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)

2.2.1 จุดเด่นของการให้บริการของ สพพ.

จุดเด่นของการให้บริการของ สพพ.	จำนวนผู้ตอบ
เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพเรียบร้อย	9
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตอบคำถามชัดเจน ให้คำแนะนำ คำปรึกษาสำหรับผู้มารับบริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นกันเองดี	6
การบริการรวดเร็ว ตรงเวลา	4
ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง	4
สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ	1
ขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าหน่วยราชการทั่วไปมาก	1

2.2.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

กลุ่มตัวอย่างไม่มีจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

2.2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

2.2.3.1 ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางการให้ความช่วยเหลือทางการเงินและวิชาการแก่ประเทศเพื่อนบ้าน

ข้อเสนอแนะปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
ในสัญญาให้ความช่วยเหลือจะมีเงินสำรองจ่าย แต่การขออนุมัติใช้กลับมีความยุ่งยากมาก ควรกำหนดกฎระเบียบ และการอธิบายการขอใช้เงินส่วนนี้ไว้ให้ชัดเจนจะได้ไม่ใช้เวลาการพิจารณาหรือสิ่งแก้ไขกันนานเกินควร	1

2.2.3.2 ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
การประชาสัมพันธ์องค์กรในวงกว้างมากกว่านี้เพราะตอนนี้มีการรู้กันในวงจำกัด	3
ควรมีการประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์มากขึ้น	1
ควรมีการจัดกิจกรรมพบปะสื่อ หรืองานเลี้ยงเพื่อเป็นการโปรโมทองค์กรไปในตัว เพราะปัจจุบันหน่วยงาน สพพ. ถือว่ายังไม่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง	1

2.3 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ (องค์กร รัฐวิสาหกิจ)

2.3.1 จุดเด่นของการให้บริการของ สพพ.

จุดเด่นของการให้บริการของ สพพ.	จำนวนผู้ตอบ
ข้อมูลมีความถูกต้องและทันสมัยเป็นปัจจุบัน	9
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำตอบได้อย่างรวดเร็ว	3
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3

เจ้าหน้าที่มีมนุษสัมพันธ์ดีมีความเป็นกันเอง	2
ภารกิจที่ สพพ. ทำดีอยู่แล้วช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้าน	1

2.3.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
บอร์ดประชาสัมพันธ์ใช้วัสดุที่ไม่แข็งแรง ไม่ทันสมัย	1

2.3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

2.3.3.1 ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานมากกว่านี้ ให้เป็นที่รู้จัก การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรของ สพพ. มีน้อยมาก เฉพาะกลุ่ม ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรให้กว้างขวางมากขึ้น	8
การเก็บเอกสารต่างๆ ควรเก็บเป็นหมวดหมู่เพื่อง่ายต่อการค้นหา ควรให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น	4
เว็บไซต์ของ สพพ. มีข้อมูลมากมายทันสมัยและเป็นปัจจุบัน แต่ขาดการจัดแยกประเภทหมวดหมู่ ทำให้ต้องใช้เวลาในการหาข้อมูล จึงควรจัดแยกข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นหมวดหมู่ ค้นหาง่าย	2

2.3.3.2 ข้อเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
ควรมีการเพิ่มการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ในการทำนโยบายแผนการช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้และเป็นประโยชน์กับประเทศไทย	3
ด้วยข้อจำกัดและกฎหมายเฉพาะสาขาอย่างของ สพพ. ที่ไม่เหมือนหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจทั่วไป จึงต้องการให้ สพพ. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ในกระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้รายละเอียดแน่ชัดก่อนการออกหนังสือชี้ชวนขอความช่วยเหลือทางการเงินจากแหล่งเงินทุนอื่นๆ ประเภทสถาบันการเงินในประเทศ	1
ขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการควรให้รวดเร็ว ควรกำหนดอำนาจในการดำเนินการ	1

ไม่ต้องเข้าบอร์ด จะได้รวดเร็วมากขึ้น	

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

3.1 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป กลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 แสดงการทดสอบสมมติฐานกลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.

กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	F-test	Sig
หน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	89	4.5469	.2369	1.972	.141
ผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	100	4.4828	.2290		
หน่วยงานประสานงานในประเทศไทย	114	4.4918	.2376		

จากตารางที่ 21 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .141 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า กลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

3.2 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 แสดงการทดสอบสมมติฐานเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.

เพศ	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	t-test	Sig
ชาย	152	4.4995	.2433	-.355	.723
หญิง	150	4.5092	.2284		

จากตารางที่ 22 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .723 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

3.3 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 แสดงการทดสอบสมมติฐานอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.

อายุ	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	F-test	Sig
20-29 ปี	23	4.5724	.2349	1.720	.145
30-39 ปี	163	4.4939	.2234		
40-49 ปี	92	4.4827	.2512		
50-59 ปี	19	4.6059	.2489		
60 ปีขึ้นไป	6	4.5527	.1977		

จากตารางที่ 23 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .145 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

3.4 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 แสดงการทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.

ระดับการศึกษา	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	F-test	Sig
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	4.6637	.2430	2.884	.057
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	141	4.5232	.2287		
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	155	4.4805	.2382		

จากตารางที่ 24 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .057 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

3.5 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 แสดงการทดสอบสมมติฐานอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.

อาชีพ	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	t-test	Sig
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	180	4.5235	.2411	2.024	.044
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	111	4.4662	.2232		

จากตารางที่ 25 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .044ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมากมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

3.6 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป สัญชาติ/ประเทศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : สัญชาติ/ประเทศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สัญาชาติ/ประเทศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 แสดงการทดสอบสมมติฐานสัญชาติ/ประเทศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.

สัญชาติ/ประเทศ	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	F-test	Sig
ราชอาณาจักรไทย	244	4.4732	.2320	24.073	.000
ประเทศเพื่อนบ้าน	59	4.6347	.2038		

จากตารางที่ 26 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า สัญชาติ/ประเทศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประเทศเพื่อนบ้านมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมากมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างในราชอาณาจักรไทย

3.7 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ปัจจัยด้านรูปแบบการขอรับบริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยด้านรูปแบบการขอรับบริการจาก สพพ.ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยด้านรูปแบบการขอรับบริการจาก สพพ.ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านรูปแบบการขอรับบริการจาก สพพ.ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.

ปัจจัยด้านรูปแบบการขอรับบริการจาก สพพ.	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	F-test	Sig

ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน(FA)	39	4.4224	.2440	2.242	.039
ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ(TA)	89	4.5458	.2264		
ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ สพพ.	20	4.4965	.1528		
ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน	109	4.5000	.2413		
ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน(FA)	26	4.4395	.2419		

จากตารางที่ 27 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .039 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านรูปแบบการขอรับบริการจาก สพพ.ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ(TA)มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. สูงสุด (4.5458) รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน (4.5000) แต่อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

3.8 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ.ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ.ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ.ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.

ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ.	N (จำนวน)	MEAN (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	F-test	Sig
น้อยกว่า 1 ปี	23	4.5668	.2234	1.106	.347
ใช้บริการ 1-3 ปี	107	4.5213	.2475		
ใช้บริการ 4-5 ปี	96	4.4811	.2419		
ใช้บริการเกิน 5 ปี	77	4.4922	.2115		

จากตารางที่ 28 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .347 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ.ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

4.1 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 89 ตัวอย่าง

- **ประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.** (ตารางที่ 29)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 59.55 ขอรับบริการจาก สพพ. ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA) รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 ขอรับบริการจาก สพพ.ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน(FA) และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62 ขอรับบริการจาก สพพ.ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน และด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) ในจำนวนที่เท่ากัน

- **เพศ** (ตารางที่ 30)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 65.17 เป็นเพศชาย และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.83 เป็นเพศหญิง

- **อายุ** (ตารางที่ 31)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 51.69 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.24 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี

- **ระดับการศึกษาสูงสุด** (ตารางที่ 32)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 55.06 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 44.94 มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า

- **สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน** (ตารางที่ 33)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 64.04 เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.83 เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

- **ประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ** (ตารางที่ 34)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 43.82 เป็นประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.61 เป็นประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 เป็นประเทศราชอาณาจักรกัมพูชา

- **ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ.** (ตารางที่ 35)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.58 มีระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. เกิน 5 ปี รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 ระยะเวลาในการใช้บริการ4-5 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. 1-3 ปี

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.

ประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.	จำนวน	ร้อยละ
ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)	22	24.72
ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA)	53	59.55
ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่สพพ.	1	1.12
ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการองค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน	5	5.62
ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)	5	5.62
ยังไม่เคยขอรับบริการ	0	0.00
อื่นๆ	3	3.37
รวม	**89**	**100.00**

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	58	65.17
หญิง	31	34.83
รวม	**89**	**100.00**

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	10	11.24
30-39 ปี	46	51.69
40-49 ปี	28	31.46
50-59 ปี	5	5.62
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	**89**	**100.00**

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	49	55.06
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	40	44.94
ปริญญาเอก	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	**89**	**100.00**

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	57	64.04
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	31	34.83
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	1	1.12
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	**89**	**100.00**

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ

ประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ราชอาณาจักรไทย	0	0.00
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	39	43.82
ราชอาณาจักรกัมพูชา	12	13.48
สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา	13	14.61
สาธารณรับสังคมนิยมเวียดนาม	11	12.36
ราชอาณาจักรภูฏาน	4	4.49
สาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต	0	0.00

สาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา	6	6.74
อื่นๆ	4	4.49
รวม	**89**	**100.00**

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านแยกตามระยะเวลาในการใช้บริการ

ระยะเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	7	7.87
ใช้บริการ 1-3 ปี	25	28.09
ใช้บริการ 4-5 ปี	28	31.46
ใช้บริการเกิน 5 ปี	29	32.58
ไม่เคยใช้บริการ	0	0.00
รวม	**89**	**100.00**

4.2 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง

- **ประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.** (ตารางที่ 36)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ขอรับบริการจาก สพพ.ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA) รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ขอรับบริการจาก สพพ.ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน(FA) และด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน ในจำนวนที่เท่ากัน

- **เพศ** (ตารางที่ 37)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 เป็นเพศชาย และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 เป็นเพศหญิง

- **อายุ** (ตารางที่ 38)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี

- **ระดับการศึกษาสูงสุด** (ตารางที่ 39)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

- **สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน** (ตารางที่ 40)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

- **ประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ** (ตารางที่ 41)

  กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เป็นกลุ่มตัวอย่างในราชอาณาจักรไทย

- **ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ.** (ตารางที่ 42)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. 1-3 ปี รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. เกิน 5 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ระยะเวลาในการใช้บริการสพพ. 4-5 ปี

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.

ประเภทการขอรับบริการจากสพพ.	จำนวน	ร้อยละ
ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)	16	16.00
ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA)	27	27.00
ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่สพพ.	13	13.00
ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการองค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน	16	16.00
ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)	14	14.00
ยังไม่เคยขอรับบริการ	1	1.00
อื่นๆ	13	13.00
รวม	**100**	**100.00**

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	54.00
หญิง	46	46.00
รวม	**100**	**100.00**

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	7	7.00
30-39 ปี	50	50.00
40-49 ปี	34	34.00
50-59 ปี	7	7.00

60 ปีขึ้นไป	2	2.00
รวม	**100**	**100.00**

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	46	46.00
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	53	53.00
ปริญญาเอก	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	**100**	**100.00**

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	19.00
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	75	75.00
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	5	5.00
เกษตรกร	0	0.00

รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	0	0.00
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	1	1.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
เกษียณ	0	0.00
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	**100**	**100.00**

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ

ประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ราชอาณาจักรไทย	100	100.00
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	0	0.00
ราชอาณาจักรกัมพูชา	0	0.00
สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา	0	0.00
สาธารณรับสังคมนิยมเวียดนาม	0	0.00
ราชอาณาจักรภูฏาน	0	0.00
สาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต	0	0.00
สาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	**100**	**100.00**

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไปแยกตามระยะเวลาในการใช้บริการ

ระยะเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	10	10.00
ใช้บริการ 1-3 ปี	38	38.00
ใช้บริการ 4-5 ปี	23	23.00
ใช้บริการเกิน 5 ปี	29	29.00
ไม่เคยใช้บริการ	0	0.00

รวม	**100**	**100.00**

4.3 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ(องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 114 ตัวอย่าง

- **ประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.** (ตารางที่ 43)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 77.19 ขอรับบริการจาก สพพ.ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงินรองลงมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 ขอรับบริการจาก สพพ.ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA)

- **เพศ** (ตารางที่ 44)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 64.04 เป็นเพศหญิง และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 35.96 เป็นเพศชาย

- **อายุ** (ตารางที่ 45)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.77 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.77 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี

- **ระดับการศึกษาสูงสุด** (ตารางที่ 46)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 54.39 มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

- **สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน** (ตารางที่ 47)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 94.74 เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.39 เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

- **ประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ** (ตารางที่ 48)

  กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เป็นกลุ่มตัวอย่างในราชอาณาจักรไทย

- **ระยะเวลาในการใช้บริการสพพ.** (ตารางที่ 49)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 39.47 มีระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. 4-5 ปี รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. 1-3 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระยะเวลาในการใช้บริการ สพพ. เกิน 5 ปี

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศแยกตามประเภทการขอรับบริการจาก สพพ.

ประเภทการขอรับบริการจากสพพ.	จำนวน	ร้อยละ
ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)	1	0.88
ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA)	9	7.89
ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่สพพ.	6	5.26
ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการองค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน	88	77.19
ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)	7	6.14
ยังไม่เคยขอรับบริการ	1	0.88

อื่นๆ	2	1.75
รวม	**114**	**100.00**

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	41	35.96
หญิง	73	64.04
รวม	**114**	**100.00**

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศแยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	10	8.77
30-39 ปี	67	58.77
40-49 ปี	30	26.32
50-59 ปี	7	6.14
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	**114**	**100.00**

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศแยกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	2.63
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	49	42.98
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	62	54.39
ปริญญาเอก	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00

รวม	**114**	**100.00**

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศแยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	108	94.74
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	5	4.39
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	1	0.88
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	**114**	**100.00**

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศแยกตามประเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ

ประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ราชอาณาจักรไทย	114	100.00

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	0	0.00
ราชอาณาจักรกัมพูชา	0	0.00
สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา	0	0.00
สาธารณรับสังคมนิยมเวียดนาม	0	0.00
ราชอาณาจักรภูฏาน	0	0.00
สาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต	0	0.00
สาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	**114**	**100.00**

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศแยกตามระยะเวลาในการใช้บริการ

ระยะเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	6	5.26
ใช้บริการ 1-3 ปี	44	38.60
ใช้บริการ 4-5 ปี	45	39.47
ใช้บริการเกิน 5 ปี	19	16.67
ไม่เคยใช้บริการ	0	0.00
รวม	**114**	**100.00**

4.4 กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 202 ตัวอย่าง

- **ประเทศในพื้นที่โครงการ** (ตารางที่ 50)

  การเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 202 คน ได้แยกเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเทศคือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และราชอาณาจักรกัมพูชา

- **รูปแบบการใช้บริการจาก สพพ.** (ตารางที่ 51**)**

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 82.67 มีรูปแบบการใช้บริการจาก สพพ. เป็นโครงการ และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 มีรูปแบบการใช้บริการจาก สพพ. เป็นกิจกรรมเพื่อสังคม

- **พื้นที่โครงการ** (ตารางที่ 52)

  การเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 202 คน ได้แยกเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการต่างๆ 5 โครงการ

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 เก็บข้อมูลจากโครงการก่อสร้างทางหลวงหมายเลข 67 (R 67) อันลองเวง-เสียมราฐ

  รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 เก็บข้อมูลจากโครงการปรับปรุงถนนหมายเลข 48 (R48) ช่วงตราด-เกาะกง-สะแรอัมเปิล กัมพูชา

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 เก็บข้อมูลจากโครงการก่อสร้างเส้นทางเชียงราย-คุนหมิง ผ่าน สปป.ลาว (R3)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33เก็บข้อมูลจากโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา-บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง สปป ลาว)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87 เก็บข้อมูลจากโครงการเส้นทางรถไฟเชื่อมต่อระหว่างหนองคาย-ท่านาแล้ง

- **เพศ** (ตารางที่ 53)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 เป็นเพศหญิง และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 เป็นเพศชาย

- **อายุ** (ตารางที่ 54)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.22 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 26.73 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.79 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี

- **ระดับการศึกษาสูงสุด** (ตารางที่ 55)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 89.11 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.41 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

- **อาชีพ** (ตารางที่ 56)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 41.58ประกอบอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.22 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 ประกอบอาชีพเกษตรกร

- **การรับทราบว่าโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย** (ตารางที่ 57)

  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 58.91 ไม่ทราบว่าโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.09 ทราบว่าโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามประเทศในพื้นที่โครงการ

ประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	101	50.00
ราชอาณาจักรกัมพูชา	101	50.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	**202**	**100.00**

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามรูปแบบการใช้บริการจาก สพพ.

รูปแบบการใช้บริการจาก สพพ.	จำนวน	ร้อยละ
โครงการ	167	82.67
กิจกรรมเพื่อสังคม	35	17.33
รวม	**202**	100.00

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามโครงการต่างๆ

พื้นที่	จำนวน	ร้อยละ
โครงการก่อสร้างเส้นทาง เชียงราย-คุนหมิง ผ่านสปป.ลาว (R3)	40	19.80
โครงการเส้นทางรถไฟเชื่อมต่อระหว่างหนองคาย-ท่านาแล้ง	26	12.87
โครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา-บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง สปป ลาว	35	17.33
โครงการก่อสร้างทางหลวงหมายเลข 67 (R 67) อันลองเวง-เสียมราฐ	51	25.25
โครงการปรับปรุงถนนหมายเลข 48 (R48) ช่วงตราด-เกาะกง-สะแรอัมเปิล กัมพูชา	50	24.75
รวม	**202**	**100.00**

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	100	49.50
หญิง	102	50.50
รวม	**202**	**100.00**

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/

พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมแยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	42	20.79
30-39 ปี	54	26.73
40-49 ปี	57	28.22
50-59 ปี	39	19.31
60 ปีขึ้นไป	10	4.95
รวม	**202**	**100.00**

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	180	89.11
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	19	9.41
ปริญญาโทรหรือเทียบเท่า	0	0.00
ปริญญาเอก	0	0.00
อื่นๆ	3	1.49
รวม	**202**	**100.00**

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมแยกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	3.47
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	10	4.95
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	84	41.58
เกษตรกร	29	14.36
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	57	28.22
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	3	1.49
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	10	4.95
เกษียณ	1	0.50
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	1	0.50
อื่นๆ	0	0.00
รวม	**202**	**100.00**

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม แยกตามการรับทราบว่าโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย

การรับทราบโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	83	41.09
ไม่ทราบ	119	58.91
รวม	**202**	**100.00**

บทที่ 4

สรุป วิเคราะห์ และเสนอแนะ

บทที่ 4

สรุป วิเคราะห์ และเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 505 ตัวอย่าง

(1) กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน จำนวน 89 คน
(2) กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) จำนวน 100 คน
(3) กลุ่มหน่วยงานราชการ /ประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) จำนวน 114 คน
(4) กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการในประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมจำนวน 202 คน

พื้นที่	จำนวน	ร้อยละ
โครงการก่อสร้างเส้นทาง เชียงราย-คุนหมิง ผ่านสปป.ลาว (R3)	40	19.80
โครงการเส้นทางรถไฟเชื่อมต่อระหว่างหนองคาย-ท่านาแล้ง	26	12.87
โครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา-บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง สปป ลาว	35	17.33
โครงการก่อสร้างทางหลวงหมายเลข 67 (R 67) อันลองเวง-เสียมราฐ	51	25.25
โครงการปรับปรุงถนนหมายเลข 48 (R48) ช่วงตราด-เกาะกง-สะแรอัมเปิล กัมพูชา	50	24.75
รวม	**202**	**100.00**

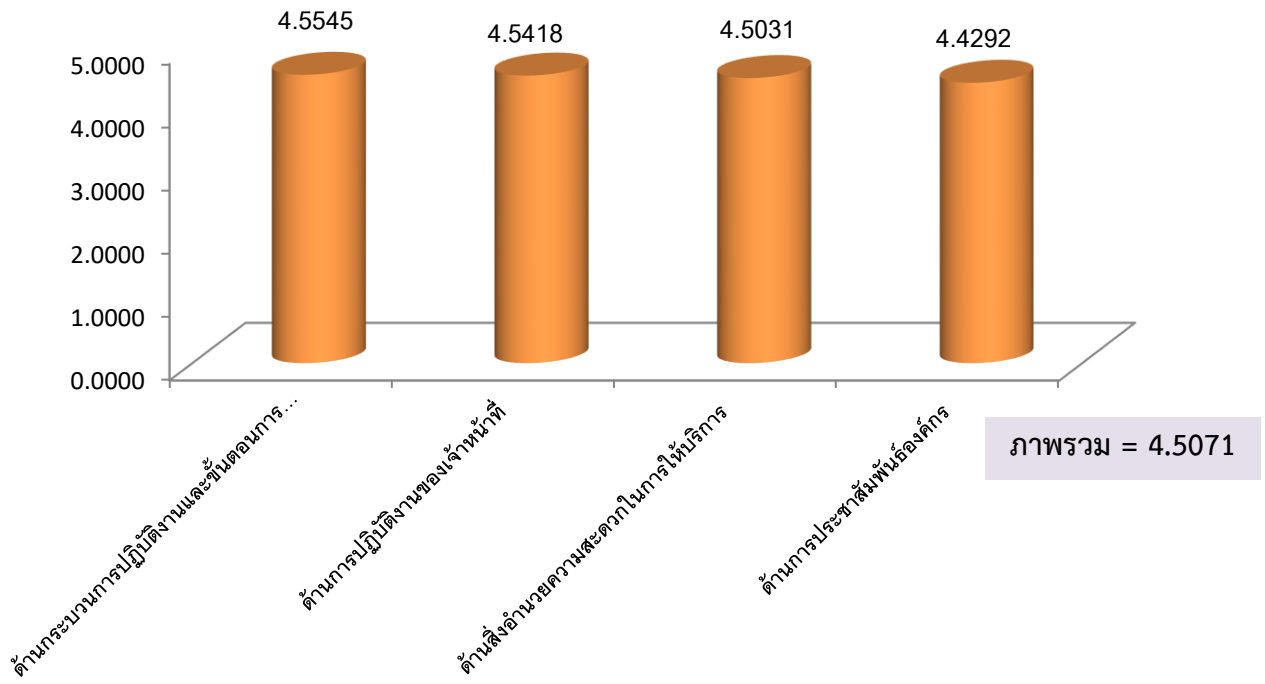
การนำเสนอในบทที่ 4 นี้ เป็นการสรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

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

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ.

กราฟรูปที่ 1 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม

ปี พ.ศ. 2559 (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)



1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2559 ของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป (กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป และกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย) (ตารางที่ 58)

1.1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2559 ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5071

1.1.2 ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ คือด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ. (4.5545) รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. (4.5418)

ตารางที่ 58 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ	กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน (n=89)	กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (n=100)	กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (n=114)	ภาพรวม

กระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.	4.5857	4.5634	4.5143	**4.5545**
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.	4.5903	4.5238	4.5114	**4.5418**
สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.5407	4.4500	4.5186	**4.5031**
การประชาสัมพันธ์องค์กรของสพพ.	4.4707	4.3938	4.4230	**4.4292**
ค่าเฉลี่ย	**4.5469**	**4.4828**	**4.4918**	**4.5071**

1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม (ตารางที่ 59)

กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมมีความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. ในระดับพอใจ (4.2020)

ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากคือ ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ. (4.5037) และด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสังคม (4.2286)

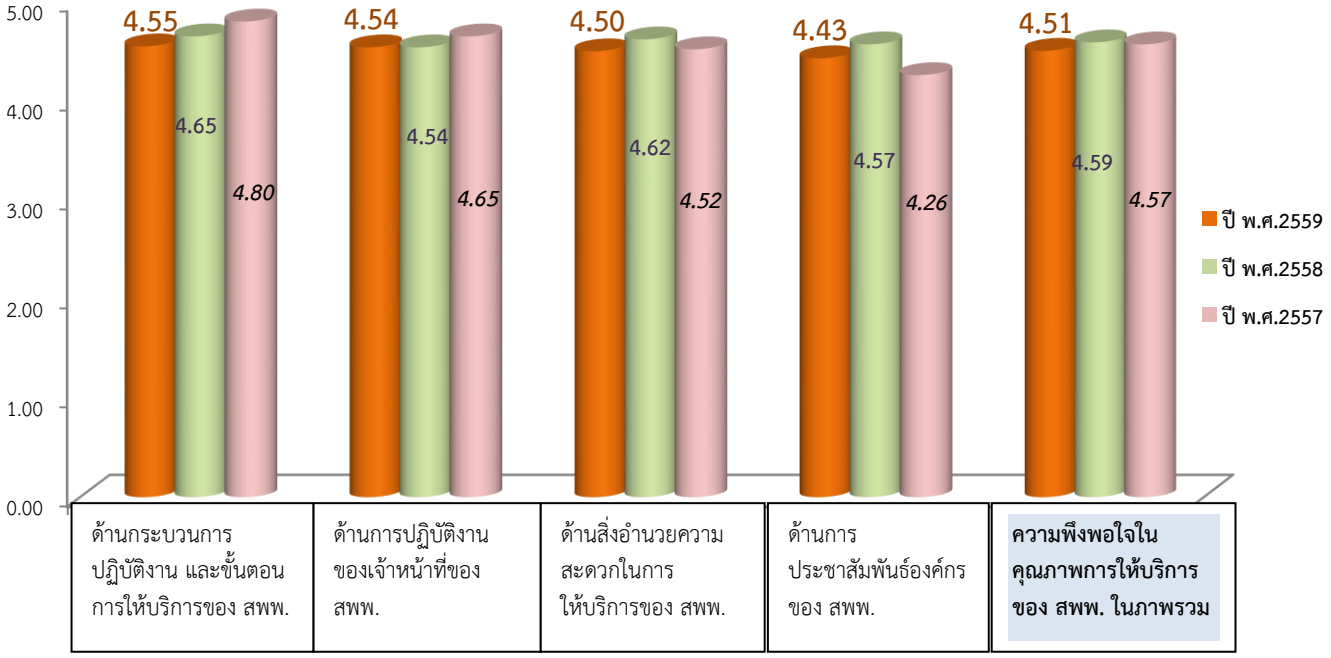
ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ (3.9002)

ตารางที่ 59 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ	กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม
ศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ.	4.5037
การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของสพพ.	3.9002
การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสังคม	4.2286
ค่าเฉลี่ย	**4.2020**

1.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการปี พ.ศ. 2557 – ปี พ.ศ. 2559

กราฟรูปที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ปี พ.ศ. 2557- ปี พ.ศ. 2559



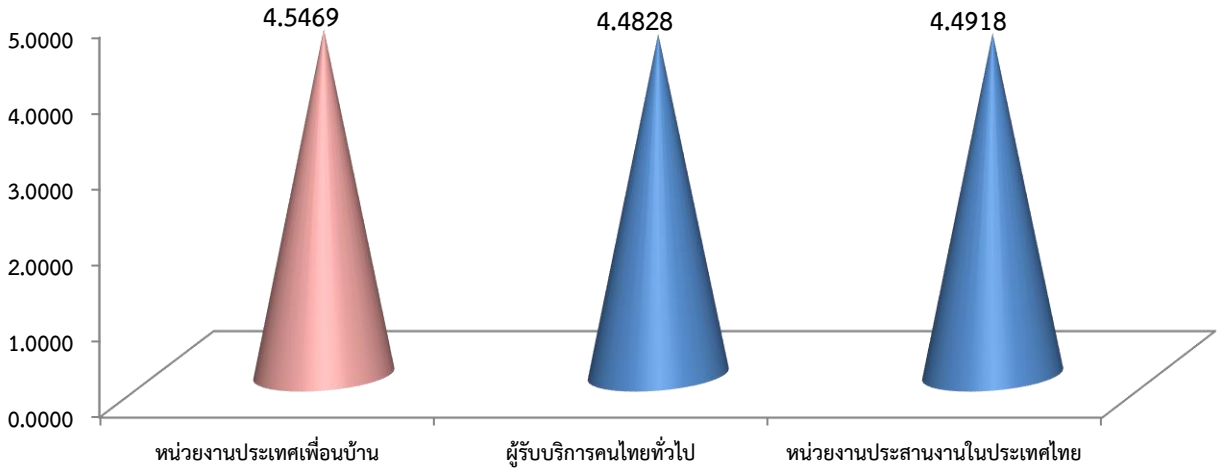
จากกราฟรูปที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในภาพรวม ปี พ.ศ. 2559ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.51น้อยกว่าปี พ.ศ. 2558 และปี พ.ศ. 2557

พิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากทั้ง 3 ปี

(หมายเหตุ การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของกราฟรูปที่ 2 นี้ ปี พ.ศ. 2557 ข้อมูลเดิมมีการกำหนดจุดทศนิยม 2 ตำแหน่ง ดังนั้น เมื่อต้องการนำมาเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2558 และปี พ.ศ.2559 นี้จึงได้ปรับจุดทศนิยมของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2 ตำแหน่งเช่นเดียวกัน)

1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ.เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในปี พ.ศ. 2559 ระดับพอใจมาก โดยที่กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ (4.5469)

กราฟรูปที่ 3 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (แยกตามกลุ่ม)



1.5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.

(ตารางที่ 60)

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ (4.7528)”

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น(4.6869)“

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (4.7105)”

ตารางที่ 60 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. แยกตามกลุ่ม

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.	หน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	ผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	หน่วยงานประสานงานในประเทศไทย
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.3483	4.5500	4.4298
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.5955	4.5100	4.4211
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ	4.4944	4.5500	4.5351
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	4.5169	**4.6869**	4.5789
แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.6292	4.4900	4.4211
ข้อมูลและข่าวสารของสพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	4.7079	4.5100	4.5351
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ	**4.7528**	4.5800	4.4825
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	4.6404	4.6300	**4.7105**
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.	**4.5857**	**4.5634**	**4.5143**

1.6 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. (ตารางที่ 61)

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น (4.6966)”

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น (4.6600)“

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น (4.7895)“

ตารางที่ 61 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.

แยกตามกลุ่ม

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.	หน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	ผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	หน่วยงานประสานงานในประเทศไทย
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.5169	4.4700	4.4298
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.6705	4.5300	4.5000
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	**4.6966**	4.5900	4.5702
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.6552	**4.6600**	**4.7895**
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.6437	4.6500	4.5702
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.6180	4.5200	4.5439
การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	4.5506	4.4200	4.3805
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.3708	4.3500	4.3070
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.	**4.5903**	**4.5238**	**4.5114**

1.7 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ตารางที่ 62)

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน (4.6966)”

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน(4.5000)“

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (4.6140)“

ตารางที่ 62 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ แยกตามกลุ่ม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	หน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	ผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	หน่วยงานประสานงานในประเทศไทย

สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	**4.6966**	**4.5000**	4.5351
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.5281	4.4900	**4.6140**
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.5618	4.4600	4.5351
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	4.4944	4.4300	4.5351
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	4.5843	4.4300	4.5263
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสมและมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4.5618	4.4100	4.4825
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.5730	4.4900	4.5000
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	4.3258	4.3900	4.4211
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	**4.5407**	**4.4500**	**4.5186**

1.8 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. (ตารางที่ 63)

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง (4.7640)”

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง(4.6000)“

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “ความทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ (4.6404)“

ตารางที่ 63 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.

ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของสพพ.	หน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	ผู้รับบริการคนไทยทั่วไป	หน่วยงานประสานงานในประเทศไทย
ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ			
สื่อสิ่งพิมพ์	4.5281	4.3838	4.5088
วิทยุกระจายเสียง	**4.7640**	**4.6000**	4.5789

โทรทัศน์	4.2022	4.2400	4.1842
อินเทอร์เน็ต	4.5281	4.2300	4.3860
ความทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	4.5506	4.4400	**4.6404**
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสพพ.			
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	4.5056	4.4000	4.2807
ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	4.3933	4.4300	4.3158
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facbook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือและทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	4.2472	4.3100	4.3596
ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	4.5169	4.5100	4.5526
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของสพพ.	**4.4707**	**4.3938**	**4.4230**

1.9 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม (ตารางที่ 64-66)

1.9.1 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ของด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. พบว่า ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ

- ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ (4.6980)

ตารางที่ 64 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ.จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ.	คะแนนเฉลี่ย
ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ	4.6980
ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ	4.5941
ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิตเมื่อโครงการแล้วเสร็จ	4.4703
มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุเป็นต้น)	4.2526
ความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ.	**4.5037**

1.9.2 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ของด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของสพพ. พบว่า ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ(4.3134)

นอกนั้นประเด็นอื่นๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 65 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของสพพ.จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	คะแนนเฉลี่ย
หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ	4.3134
สพพ.มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ	3.8069
การได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางใดบ้างและมีความพึงพอใจในระดับใด	
ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ	3.8226
ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา	3.9310
สื่อต่างๆ (สิ่งพิมพ์ / วิทยุ/โทรทัศน์/อินเทอร์เน็ต)	3.6271
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการของสพพ.	**3.9002**

1.9.3 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ของด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสพพ. พบว่า ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่สพพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต (4.4571)

นอกนั้นประเด็นอื่นๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 66 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสพพ.จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/ พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของ สพพ.	คะแนนเฉลี่ย
ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่สพพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต	4.4571
กิจกรรมเพื่อสังคมที่สพพ. จัดขึ้นมีความเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่	4.2000
ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของสพพ.	4.0286
ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของ สพพ.	**4.2286**

2. ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของสพพ. แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.

2.1 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน (ตารางที่ 67)

กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านมาขอรับบริการจาก สพพ. 5 ด้าน การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. พบว่า ทั้ง 5 ด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่กลุ่มตัวอย่างมาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA)(4.6785)

ตารางที่ 67 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.

ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ของกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) (n=22)	ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ(TA) (n=53)	ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ สพพ. (n=1)	ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการองค์กรของรัฐสถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน (n=5)	ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) (n=5)
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.	4.5114	4.6132	4.6250	4.4250	4.6750
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.	4.4624	4.6428	4.8750	4.3750	4.6250
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.5341	4.5519	4.6250	4.5250	4.5250
ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	4.1717	4.5849	4.3333	4.4889	4.8890
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	**4.4199**	**4.5982**	**4.6146**	**4.4535**	**4.6785**

2.2 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (ตารางที่ 68)

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการคนไทยทั่วไป มาขอรับบริการจาก สพพ. 5 ด้าน การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. พบว่า ทั้ง 5 ด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่กลุ่มตัวอย่างมาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการองค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน (4.6222)

ตารางที่ 68 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ.จากกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.

ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ของกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัยสื่อมวลชน)	ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) (n=16)	ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ(TA) (n=27)	ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ สพพ. (n=13)	ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการองค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน (n=16)	ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) (n=14)
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.	4.4375	4.5694	4.7212	4.6875	4.3633
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.	4.4844	4.4537	4.5192	4.7578	4.4107
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.5703	4.3148	4.4231	4.5156	4.3036
ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	4.2569	4.3846	4.2222	4.5278	4.4286
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	**4.4373**	**4.4306**	**4.4714**	**4.6222**	**4.3766**

2.3 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) (ตารางที่ 69)

กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานประสานงานในประเทศไทยมาขอรับบริการจาก สพพ. 5 ด้าน การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. พบว่า ทั้ง 5 ด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่กลุ่มตัวอย่างมาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA) (4.5853)

ตารางที่ 69 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ.จากกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศ (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) แยกตามการขอรับบริการจาก สพพ.

ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ของกลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) (n=1)	ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ(TA) (n=9)	ด้านการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ สพพ. (n=6)	ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการองค์กรของรัฐสถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน (n=88)	ด้านการบริหารจัดการโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (FA) (n=7)
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ.	4.7500	4.6528	4.4583	4.5014	4.5357
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สพพ.	4.5000	4.5139	4.6250	4.5005	4.5179
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.0000	4.6806	4.5417	4.5028	4.3929
ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	4.3333	4.4938	4.5000	4.4167	4.2381
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	**4.3958**	**4.5853**	**4.5313**	**4.4804**	**4.4212**

3. ผลการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป พบว่า

3.1 อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมากมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

3.2 สัญชาติ/ประเทศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประเทศเพื่อนบ้านมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมากมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างในราชอาณาจักรไทย

3.3 ปัจจัยด้านรูปแบบการขอรับบริการจาก สพพ.ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ (TA)มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. สูงสุด (4.5458) รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรของรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน (4.5000) แต่อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

4. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการทั่วไปส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในระดับพอใจมาก โดยไม่มีประเด็นใดที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง แต่ในส่วนของการให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังนี้

1. การบริการข้อมูลข่าวสาร

1.1 การประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นการเผยแพร่ในวงแคบเฉพาะกลุ่ม ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จัก สพพ. ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์องค์กรในวงกว้างและใช้สื่อหลากหลายในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรู้จักสพพ.มากขึ้น

1.2 การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของ สพพ. ควรมีการจัดเนื้อหาให้เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวก

2. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ควรมีการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจการดำเนินการ โดยไม่รอการอนุมัติจากการประชุมบอร์ด เพื่อทำให้ระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนรวดเร็วขึ้น

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจ

ฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

แบบสำรวจชุดที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)

แบบสำรวจชุดที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม)

แบบสำรวจชุดที่ 1

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(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.)ได้มอบหมายให้สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2559 และเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่าง ๆ 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 และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	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 บอกจุดบริการ	5	4	3	2	1	0
3.3 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	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 ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	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.						
4.3.1 ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	5	4	3	2	1	0
4.3.2 ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	5	4	3	2	1	0
4.3.3 ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	5	4	3	2	1	0
4.3.4 ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	5	4	3	2	1	0

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.1 จุดเด่นของการให้บริการ

(1).....

(2).....

(3).....

2.2 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

(1).....

(2).....

(3).....

2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

2.3.1 ข้อเสนอแนะปรับปรุงแนวทางการให้ความช่วยเหลือทางการเงินและวิชาการแก่ประเทศเพื่อนบ้าน

(1).....

(2).....

(3).....

2.3.2 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สพพ.

(1).....

(2).....

(3).....

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 (5) ไม่เคยใช้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

Survey #1

The Satisfaction of Clients of the Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) for 2016 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 Thammasat University Research and Consultancy Institute to be its consultant in conducting satisfactory survey of the users towards the service quality provided by NEDA during 2016 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 time frame	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 Relation 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

2.1 Strength of NEDA in providing service

(1).....

(2).....

(3).....

2.2 Area for improvement

(1).....

(2).....

(3).....

2.3 Suggestions for service improvement

2.3.1 Suggestions for improvement of Financial and Technical Assistance procedure

(1).....

(2).....

(3).....

2.3.2 Suggestions for improvement of the service for NEDA staff

(1).....

(2).....

(3).....

2.3.3 Suggestions for improvement of public relation

(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 (5) Never use service

Thank you for your kind cooperation.

แบบสำรวจชุดที่ 2

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ.ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม)

ประเทศ (1) สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

(2) ราชอาณาจักรกัมพูชา

(3) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.)ได้มอบหมายให้สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2559 และเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่าง ๆ 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. มีการประชาสัมพันธ์ โครงการอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	0
2.3 ท่านได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางใดบ้างและมีความพึงพอใจในระดับใด						
2.3.1 ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ ◯ ไม่ได้รับ ◯ ได้รับ (กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจ)	5	4	3	2	1	0
2.3.2 ผู้รับเหมา / ที่ปรึกษา ◯ ไม่ได้รับ ◯ ได้รับ (กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจ)	5	4	3	2	1	0
2.3.3 สื่อต่างๆ (สิ่งพิมพ์ / วิทยุ /โทรทัศน์/อินเทอร์เน็ต) ◯ ไม่ได้รับ ◯ ได้รับ (กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจ)	5	4	3	2	1	0
2.3.4 อื่นๆ โปรดระบุ..... (กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจ)	5	4	3	2	1	0

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

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
2.1ข้อเสนอแนะปรับปรุงการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในพื้นที่โครงการ (1)..... (2)..... (3).....
2.2 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการในการดำเนินโครงการ (1)..... (2)..... (3).....
2.3 ข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) (1)..... (2)..... (3).....
2.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (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 อาชีพ (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 สพพ. (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

○ โครงการ หรือ

☐ กิจกรรมเพื่อสังคม

ในพื้นที่

สปป.ลาว

(1) โครงการก่อสร้างเส้นทาง เชียงราย-คุนหมิง ผ่าน สปป.ลาว (R3)

(2) โครงการเส้นทางรถไฟเชื่อมต่อระหว่างหนองคาย-ท่านาแล้ง

(3) โครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา-บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว)

ราชอาณาจักรกัมพูชา

(4) โครงการก่อสร้างทางหลวงหมายเลข 67 (R 67) อันลองเวง-เสียมราฐ

(5) โครงการปรับปรุงถนนหมายเลข 48 (R48) ช่วงตราด-เกาะกง-สะแรอัมเปิล กัมพูชา

(6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

3.6 ท่านทราบหรือไม่ว่าโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จาก ประเทศไทย

(1) ทราบ (2) ไม่ทราบ

ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

Survey #2

The Satisfaction of Clients of the Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) for 2016 Fiscal Year

(The Clients in the NEDA's Project area in Neighbouring Countries/ CSR activities area organized by NEDA)

Country: (1) Lao PDR

(2) Cambodia

(3) Other, please specify .....

Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) has appointed Thammasat University Research and Consultancy Institute, to be its consultant in conducting satisfactory survey of the users towards the service quality provided by NEDA during 2016 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 ◯ Not received ◯ Received (please give satisfaction rating)	5	4	3	2	1	0
2.3.2 Contractors / consultants ◯ Not received ◯ Received (please give satisfaction rating)	5	4	3	2	1	0
2.3.3 Media (prints, radio, television, internet) ◯ Not received ◯ 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
2.1 Suggestions to improve publicity and dissemination of project information to the people in the project area. (1)..... (2)..... (3)..... (4).....
2.2 Suggestions for improvement of project implementation. (1)..... (2)..... (3)..... (4).....
2.3 Suggestions for CSR activities. (1)..... (2)..... (3)..... (4).....

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)

○ Project ○Corporate Social Responsibility (CSR)

Location : (Choose only one)

Lao PDR

(1) Construction of the route Chiangrai - Kunming via Lao PDR (R3)

(2) The rail link between Nongkhai – Tha Naleng

(3) Road construction project from Hongsa – Ban Chiangman (Muang Jompetch, Luang Prabang, Lao PDR)

Cambodia

(4) Construction of Highway 67 (R 67) Al long Veng - Siem Reap

(5) Road improvement project No. 48 (R 48) Trad – Koh Kong -Savannah Rae Ampleforth Cambodia

(6) Other, please specify .....

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.