



รายงานฉบับสุดท้าย (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ
ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน
(องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Center for Academic Services Srinakharinwirot University



สารบัญ

บทที่ 1	7
บทนำ.....	7
1.1 บทนำ	7
1.2 วัตถุประสงค์โครงการ	7
1.3 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ.....	8
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	10
บทที่ 2.....	11
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด 1.....	11
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ	18
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3	22
วิธีการวิจัย.....	22
3.1 แนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในกิจกรรมต่างๆ.....	22
3.1.1 วิธีการวิจัย.....	22
3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
3.1.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง.....	23
3.1.4 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	24
3.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
3.1.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.1.7 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	28
บทที่ 4	32



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน

ศ.ประจำปีงบประมาณ พ (สพพ) (องค์การมหาชน)2563	32
ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพและกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่ . โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น	33
ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.	33
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการ สพพและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน	35
ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ได้จัดขึ้น.....	45
ตอนที่ ผลการทดสอบสมมติฐาน 4	54
1. คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ .ศ.2563 ไม่แตกต่างจาก คะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	55
2. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ .ศ.ประจำปีงบประมาณ พ .2563 ไม่แตกต่างจาก ผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ .ศ.2562	55
3. กลุ่มของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพไม่แตกต่างกัน	58
4. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพไม่แตกต่างกัน	58
5. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพไม่แตกต่างกัน	58
6. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสพพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ . ไม่แตกต่างกัน .ของสพพ	60
7. ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานกันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพไม่แตกต่างกัน	60
8. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ .ศ.พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ .256 3 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ .ศ.พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณพ .2562	61
บทที่ 5	63
สรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ	63
1. ความพึงพอใจโดยรวมในทุกด้านของ สพพ) .n = 260).....	63
2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ) (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) .n = 90)	64
3. ความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ) (จัดขึ้น .กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ) พัฒนาขึ้น .n = 170).....	65
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน	66
5. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ.....	66



รายการอ้างอิง.....	72
รายการอ้างอิง (ต่อ)	72
ภาคผนวก ก.....	74
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	74
ภาคผนวก ข.....	83
ตัวอย่างภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล.....	83



สารบัญตาราง

ตารางที่ 4 - 1	คำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	32
ตารางที่ 4 - 2	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2563.....	33
ตารางที่ 4 - 3	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน	35
ตารางที่ 4 - 4	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในทุกๆ ด้านของ สพพ.....	36
ตารางที่ 4 - 5	คำร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 – 5	36
ตารางที่ 4 - 6	คำร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 1 – 3	37
ตารางที่ 4 - 7	คำร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5	38
ตารางที่ 4 - 8	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	39
ตารางที่ 4 - 9	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	40
ตารางที่ 4 - 10	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ.....	41
ตารางที่ 4 - 11	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.....	42
ตารางที่ 4 - 12	คำร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สพพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น.....	42
ตารางที่ 4 - 13	คำร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง	43
ตารางที่ 4 - 14	คำร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	44
ตารางที่ 4 - 15	คำร้อยละด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง	44
ตารางที่ 4 - 16	คำร้อยละด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ สพพ.	45
ตารางที่ 4 - 17	คำร้อยละของความเข้าใจในการระบุประเทศหลักที่พัฒนาโครงการ	45
ตารางที่ 4 - 18	คำร้อยละด้านความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวันของตน.....	46
ตารางที่ 4 - 19	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางรถไฟ ไทย - ลาว ระยะที่ 2 (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์).....	46
ตารางที่ 4 - 20	คำร้อยละของการรู้จัก/เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สพพ.	47
ตารางที่ 4 - 21	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน	48
ตารางที่ 4 - 22	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น.....	48
ตารางที่ 4 - 23	คำร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 – 5	48
ตารางที่ 4 - 24	คำร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 1 – 3	49
ตารางที่ 4 - 25	คำร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5	51
ตารางที่ 4 - 26	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสพพ.	51
ตารางที่ 4 - 27	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	52
ตารางที่ 4 - 28	คำร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการในกิจกรรมหรือโครงการของ สพพ.....	52



ตารางที่ 4 - 29 ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง	53
ตารางที่ 4 - 30 ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง	54
ตารางที่ 4 - 31 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามปีงบประมาณ	55
ตารางที่ 4 - 32 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามด้านการให้บริการ	57
ตารางที่ 4 - 33 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	58
ตารางที่ 4 - 34 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามเพศของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป	58
ตารางที่ 4 - 35 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามอายุของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป	59
ตารางที่ 4 - 36 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการจาก สพพ.	60
ตารางที่ 4 - 37 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มหน่วยงาน	61
ตารางที่ 4 - 38 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนา จำแนกตามด้านการให้บริการ	62



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ 1 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. รายปี	64
แผนภูมิ 2 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั่วไป	65
แผนภูมิ 3 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	66
แผนภูมิ 4 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)	67
แผนภูมิ 5 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น)	68
แผนภูมิ 6 ตัวอย่าง Brand Identity Prism ของ Apple	70
แผนภูมิ 7 แสดงตัวอย่าง Brand Identity Prism ของ Starbucks	71



บทที่ 1 บทนำ

1.1 บทนำ

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

อย่างไรก็ตามในส่วนของการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงส่งนั้น เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารราชการแผ่นดิน หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จึงมีคำสั่งที่ 5/2559 ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2559 เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ให้มีการประเมินส่วนราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้การประเมินยึดหลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประจำ หรืองานตามหน้าที่ปกติ งานตามยุทธศาสตร์ นโยบาย หรือภารกิจที่มอบหมายเป็นพิเศษ งานตามพื้นที่ หรืองานที่ต้องบูรณาการการปฏิบัติงานหลายพื้นที่ หรือหลายหน่วยงาน โดยให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นผู้ประเมินส่วนราชการ ซึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การมหาชนนั้นมีตัวชี้วัดบังคับตัวหนึ่งขององค์ประกอบที่ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดบังคับที่ 4.2 การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากผลการดำเนินงานบริการหลักขององค์การมหาชนตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งรวมถึงงานบริการหลักขององค์การมหาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจะต้องจัดหาลำดับ/ผู้ประเมินจากภายนอกมาเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการนี้ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะหน่วยงานที่มีประสบการณ์ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานและการสำรวจความพึงพอใจมาอย่างต่อเนื่องได้ดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้เพื่อสนับสนุนให้เป้าหมายการดำเนินงานของทาง สพพ. ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงส่งต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์โครงการ

- 1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



1.3 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ

ทีมที่ปรึกษาได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของ สฟพ. ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.3.1 การศึกษา วิเคราะห์เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

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

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการของ สฟพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยครอบคลุม

ประชากรในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ 1) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการในประเทศไทย และ 2) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการจากองค์กรที่เป็นกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ครอบคลุมประเทศกัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา โดยทั้ง 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ ระดับหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน

ขนาดตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการจาก สฟพ. รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นกลุ่มประเทศไทยไม่น้อยกว่า 50 ตัวอย่าง และกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านไม่น้อยกว่า 150 ตัวอย่าง ซึ่งในที่นี้เบื้องต้นกำหนดให้ครอบคลุม 3 ประเทศ ได้แก่ ประเทศกัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา

1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยระบุประเด็นในการประเมินความพึงพอใจให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการของ สฟพ. แต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน โดยประเด็นในการประเมินอาจครอบคลุมเนื้อหา เช่น ประเด็นด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจของโครงการที่แล้วเสร็จของสฟพ. และด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ของ สฟพ. (ทั้งนี้ประเด็นจะมีรายละเอียดอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับรายละเอียดของโครงการที่ตอบสนองภารกิจหลักของ สฟพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง ซึ่งมีการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2563 เป็นสำคัญ)

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสนง.ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สฟพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้ดำเนินการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ข้อมูลทั่วไป

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

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน

1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ (ความสามารถในการตอบสนองลูกค้า ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ ความสามารถในการส่งเสริมความร่วมมือ ความสามารถในการบริหารจัดการความช่วยเหลือได้อย่างยั่งยืน ความสามารถในการสนับสนุนงานวิชาการ เป็นต้น)
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (การดูแลเอาใจใส่



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาองค์กร สพพ. ทั้งแนวทางการกำหนดนโยบายของทาง สพพ. กลยุทธ์ และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
3. ได้รายงานผลการประเมินผลสัมฤทธิ์เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการต่อไป

1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

โครงการฯ นี้ มีระยะเวลาการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 180 วัน หรือประมาณ 6 เดือน มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละเดือนดังนี้

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

(หมายเหตุ: ภายหลังจากทีมที่ปรึกษาส่งรายงานเบื้องต้น (Inception Report) แล้ว สพพ. จะเสนอคณะกรรมการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจประเทศเพื่อนบ้าน (คพพ.) ให้ความเห็นชอบวิธีการดำเนินงานและแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยจะไม่นับเดือนที่ 2 เป็นเวลาดำเนินงานของทีมที่ปรึกษา)



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของสนง.ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด การบริการทั้งในส่วนของการให้บริการ และเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ และแนวคิดพื้นฐานของความพึงพอใจ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

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

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2006, น. 41-45) (อ้างถึงในปิ่นณวิชญ์ พยุหวรรณะ 2016, 7) ได้อ้างถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของ Philip Kotler (2004) ว่าหมายถึง การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ ขายในราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้ และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะมองเห็นว่าคุ้มค่า รวมถึงมีการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมในการซื้อหาเพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้า และเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้อง โดยส่วนประสมทางการตลาด แบ่งออกเป็น 7 ปัจจัย (7Ps) ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้ เช่น บรรจุภัณฑ์ สี ราคา คุณภาพ ตราสินค้า บริการและชื่อเสียงของผู้ขาย ผลิตภัณฑ์อาจจะเป็นสินค้า บริการ สถานที่ บุคคล หรือความคิด ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ต้องพยายามคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

1.1 ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation) และความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation)

1.2 องค์ประกอบ (คุณสมบัติ) ของผลิตภัณฑ์ (Product Component) เช่น ประโยชน์พื้นฐาน รูปลักษณ์ คุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า

1.3 การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Product Positioning) เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่างและมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าเป้าหมาย

1.4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้น (New and Improved) ซึ่งต้องคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

1.5 กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์ (Product Mix) และสายผลิตภัณฑ์ (Product Line)

2. ราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินหรือสิ่งอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต้องจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือหมายถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นถัดจาก Product ราคาเป็นต้นทุน (cost) ของลูกค้า



ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาจึงต้องคำนึงถึงคุณค่าที่รับรู้ (Perceived Value) ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคา ผลิตภัณฑ์ ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง และการแข่งขัน

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์กรไปยังตลาดสถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมายคือ สถาบันการตลาด ส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้าและการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อตราสินค้าหรือบริการหรือความคิดหรือต่อบุคคล โดยใช้เพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการ เพื่อเตือนความทรงจำในผลิตภัณฑ์ โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมการซื้อ หรือเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขาย (Personal Selling) ทำการขายและการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (Non-Personal Selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ องค์กรอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือซึ่งต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานกัน (Integrated Marketing Communication) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่งขัน โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือการส่งเสริมการตลาดที่สำคัญมีดังนี้

4.1 การโฆษณา (Advertising) เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรและผลิตภัณฑ์บริการหรือความคิดที่ต้องมีการจ่ายโดยผู้อุปถัมภ์รายการ

4.2 การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคลเพื่อพยายามจูงใจผู้ซื้อที่เป็นกลุ่มเป้าหมายให้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือมีปฏิกิริยาต่อความคิดหรือเป็นการเสนอขายโดยหน่วยงานขายเพื่อให้เกิดการขายและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นสิ่งจูงใจที่มีคุณค่าพิเศษที่กระตุ้นหน่วยงานขาย (Sales Forces) ผู้จัดจำหน่าย (Distributors) หรือผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumer) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการขายในทันทีทันใด เป็นเครื่องมือกระตุ้นความต้องการซื้อที่ใช้สนับสนุนการโฆษณาและการขายโดยใช้พนักงาน ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ การทดลองใช้หรือการซื้อ โดยลูกค้าคนสุดท้ายหรือบุคคลอื่นในช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขายมี 3 รูปแบบ คือ

4.3.1 การกระตุ้นผู้บริโภค เรียกว่าการส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค (Consumer Promotion)

4.3.2 การกระตุ้นคนกลาง เรียกว่าการส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง (Trade Promotion)

4.3.3 การกระตุ้นพนักงานขาย เรียกว่าการส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงานขาย (Sales Forces Promotion)

4.4 การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation) มีความหมาย ดังนี้

4.4.1 การให้ข่าว (Publicity) เป็นการเสนอข่าวเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือตราสินค้าหรือบริษัทที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน โดยผ่านสื่อการกระจายเสียงหรือสื่อสิ่งพิมพ์ โดยการให้ข่าวเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์



4.4.2 การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) หมายถึง ความพยายามในการสื่อสารที่มี การวางแผนโดยองค์กรหนึ่ง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลิตภัณฑ์หรือต่อนโยบายให้เกิดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมหรือป้องกันภาพพจน์หรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท

4.5 การตลาดทางตรง (Direct Marketing) เป็นการโฆษณาเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง (Direct Response Advertising) และการตลาดเชื่อมทางตรงหรือการโฆษณาเชื่อมตรง (Online Marketing) มีความหมาย ต่างกันดังนี้

4.5.1 การตลาดทางตรง (Direct Marketing) เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง หรือหมายถึงวิธีการต่างๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อและทำให้เกิด การตอบสนองในทันที ทั้งนี้ต้องอาศัยฐานข้อมูลลูกค้าและการใช้สื่อต่างๆ เพื่อสื่อสารโดยตรงกับลูกค้า เช่น ใช้สื่อ โฆษณาและแคตตาล็อก

4.5.2 การโฆษณาเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง (Direct Response Advertising) เป็นข่าวสารการโฆษณา ซึ่งถามผู้อ่าน ผู้รับฟัง หรือผู้ชม ให้เกิดการตอบสนองกลับโดยตรงไปยังผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งอาจจะ ใช้จดหมายตรงหรือสื่ออื่น เช่น นิตยสาร วิทยุโทรทัศน์

4.5.3 การตลาดเชื่อมทางตรงหรือการโฆษณาเชื่อมตรง (Online Marketing) หรือการตลาด ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Marketing) เป็นการโฆษณาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต เพื่อสื่อสารส่งเสริมและการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยมุ่งหวังกำไรและการค้า เครื่องมือที่สำคัญประกอบด้วย การขายทางโทรศัพท์ การขายโดยใช้จดหมายตรง การขายโดยใช้แคตตาล็อก การขายทางโทรศัพท์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งจุดมุ่งหมายให้ลูกค้ามีกิจกรรมการตอบสนอง เช่น ใช้คุกกี้เพื่อแลกซื้อ เป็นต้น

5. บุคลากร (People) หรือ พนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงาน ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม [Total Quality Management (TQM)] ตัวอย่าง การให้บริการของสายการบินต้องพัฒนาลักษณะทางกายภาพและรูปแบบ การให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer-Value Proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก ความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ

7. กระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction) ในการบริหารการตลาดนั้นผู้บริหารการตลาดต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้บริโภค และมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้วยเครื่องมือส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งมักจะรู้จักกัน โดยทั่วไปว่า “7Ps” แต่ปัจจุบันในยุคของการตลาดที่มุ่งเน้นลูกค้านั้นจะเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่ คือ องค์กรประกอบ ทุกอย่างนั้นให้เริ่มต้นจากลูกค้าเป็นหลัก โดยเริ่มตั้งแต่การออกแบบตลอดจนตอบสนองในมุมมองของลูกค้า ได้แก่ 4Cs: Customer Solution, Customer Cost, Convenience และ Communication

7.1 ตอบสนองความต้องการได้มากที่สุด (Customer Solution) ผู้ผลิตสินค้าต้องเรียนรู้ถึง ความต้องการของผู้บริโภค โดยการพัฒนาสินค้าให้ตรงกับความต้องการ เพื่อให้สินค้านั้นๆ สามารถเอื้อประโยชน์หรือ แก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า และที่สำคัญยิ่งคือการนำเสนอคุณภาพที่ดีแก่ลูกค้า โดยอาจเสนอสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตรง หรือสูงกว่าความคาดหวังของหลายๆ องค์กร อาจมุ่งการตอบสนองสินค้าหรือบริการให้ตรงจุดและชัดเจนยิ่งขึ้นด้วย กล



ยุทธ์ที่เรียกว่า Mass customization โดยเสนอสินค้าและบริการเพื่อลูกค้าเฉพาะรายในราคาที่เหมาะสม พร้อมบริการพิเศษที่ตรงใจลูกค้าแต่ละบุคคล ขณะเดียวกันก็สามารถตอบสนองลูกค้าในวงกว้าง เพื่อสร้างความพึงพอใจได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นกลยุทธ์นี้จึงจำเป็นต้องใช้การจัดการระบบฐานข้อมูลที่ดีพร้อมกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการออกแบบผลิตภัณฑ์และการตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว

7.2 ราคาเหมาะสม / ย่อมเยา (Customer Cost) นักการตลาดควรเข้าใจว่าแม้ผู้บริโภคจะได้รับสินค้าที่ตรงกับความต้องการแล้ว แต่ยังไม่ใช่ว่าปัจจัยเพียงพอที่จะเกิดความพึงพอใจทั้งนี้เพราะผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้าในระดับราคาที่เหมาะสม ผู้บริโภคจะยอมจ่ายในราคาที่สูงหากสินค้านั้นๆ มีลักษณะพิเศษหรือมีเอกลักษณ์เฉพาะแนวความคิดเดิมๆ เกี่ยวกับผู้บริโภคที่เชื่อว่า “สินค้าที่มีคุณภาพสูงราคามักจะแพง” นั้น กำลังจะเปลี่ยนไปในปัจจุบันนี้ ด้วยกระบวนการทัศน์ใหม่ในการบริหาร คือ “ยกระดับคุณภาพ ขณะเดียวกับราคาที่ถูกลง” ซึ่งให้องค์กรธุรกิจต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต เพื่อให้ต้นทุนต่ำลง อีกทั้งยังต้องเปลี่ยนยุทธวิธีการตั้งราคาใหม่จากเดิมที่ผลิตสินค้าเสร็จแล้วจึงค่อยมาตั้งราคาแต่กลับต้องพิจารณาว่าผู้บริโภคยอมรับสินค้านั้นๆ ด้วยราคา ณ ระดับใด สามารถลดต้นทุนได้หรือไม่ จึงค่อยมากำหนดราคา ณ ระดับที่ผู้บริโภคเต็มใจที่จะจ่าย

7.3 ความสะดวก (Convenience) ผู้ผลิตต้องพยายามส่งมอบสินค้าหรือนำเสนอการบริการ ณ สถานที่และเวลาที่เหมาะสม ในปัจจุบันธุรกิจมีการดำเนินการโดยเชื่อมต่อด้วยระบบคอมพิวเตอร์ระหว่างสมาชิกเพื่อเอื้อประโยชน์ในการติดต่อและการสั่งซื้อ ซึ่งสามารถตรวจสอบระดับและการไหลเวียนของวัตถุดิบและสินค้าคงคลังได้ในทุกขั้นตอนในส่วนร้านค้าปลีกเองก็สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ในทุกเวลาที่ต้องการและสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลการสั่งซื้อได้ทันที อีกทั้งเติมเต็มสินค้าบนห้างได้ตลอดเวลา ไม่เกิดการขาดช่วงและไม่ต้องมีการกักตุนสินค้าไว้มากเกินความจำเป็นทั้งนี้เนื่องจากการจัดการระบบการสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการลดต้นทุนทั้งระบบนั่นเอง อันจะเกิดผลดีคืนกลับให้ผู้บริโภค ขณะเดียวกันการกระจายสินค้าควรคำนึงถึงข้อเท็จจริงว่าผู้บริโภคในปัจจุบันต้องการจะซื้อหาสินค้าด้วยความง่ายและสะดวกสบายไม่ยุ่งยาก ณ เวลาใดก็ได้ที่ต้องการ จึงเกิดธุรกิจประเภทร้านสะดวกซื้อที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง ในปัจจุบันยังมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างคุณค่าในจุดนี้

7.4 รายละเอียด คุณสมบัติ ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน (Communication) การมีกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมการตลาดอันได้แก่ การใช้พนักงานขาย การบริการสนับสนุน การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ล้วนแต่เป็นการเพิ่มการรับรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณประโยชน์ของสินค้า และข้อมูลอื่นๆ ที่องค์กรต้องการสื่อสารด้วยข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง องค์กรพึงต้องระมัดระวังการให้สัญญาแก่ผู้บริโภคที่เกินจริง อันจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความคาดหวังที่สูง และองค์กรต้องหลีกเลี่ยงการสร้างแรงกดดันกับลูกค้า เช่น กรณีการใช้พนักงานขายซึ่งพยายามขายสินค้าในลักษณะเชิงรุกอย่างมากต่อลูกค้า ตรงกันข้ามองค์กรควรแปรเป็นกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อเสริมสร้างคุณค่าและให้เกิดความมั่นใจแก่ลูกค้า เช่น การเสนอคุณประโยชน์หรือการขายในลักษณะเชิงการศึกษาแก่ลูกค้า ตลอดจนการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง หรือจัดตั้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เพื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างทันท่วงทีเป็นต้น นอกเหนือจากเครื่องมือสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดแบบเดิมๆ แล้วองค์กรยังสามารถสร้างคุณค่าด้วยเครื่องมือการสื่อสารยุคใหม่ ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยตรงในวงกว้างและเป็นช่องทางที่ลูกค้าป้อนข้อมูลทั้งเชิงบวกและเชิงลบกลับสู่องค์กรได้อย่างรวดเร็ว

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



เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีความเหมาะสมและเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถจูงใจผู้บริโภคให้เกิดการตัดสินใจที่จะเลือกซื้อและใช้บริการได้



2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2011) ให้ความหมายของคำว่า “พึง - พอใจ” ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสารวิชาการต่างๆ พบว่าได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ไว้หลายความหมายดังนี้

Armstrong & Kotler (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2015, 6) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หาก สมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับ ความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่า ความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2015, 6) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการบริการว่า หมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

เกียรติศักดิ์ ท้าวเชื่อน (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2015, 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจ มนุษย์ซึ่งแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลได้คาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดไว้อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก เมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดีก็จะมี ความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม หากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ก็อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยเพียงใด

จากความหมายความพึงพอใจตามที่ กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบใจหรือไม่ชอบใจของบุคคลที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ซึ่งแตกต่างกันไป โดยมีพื้นฐานจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ระดับความพึงพอใจนั้นเกิดจากสิ่งที่ได้รับเมื่อ เปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด ถ้าสิ่งที่ได้รับมีไม่ถึงความคาดหวังที่ตั้งไว้ย่อมผิดหวังและไม่มี ความพึงพอใจ ในทางกลับกัน หากสิ่งที่ได้รับมีเท่ากับสิ่งที่คาดหวังย่อมมีความพึงพอใจ และยิ่งหากสิ่งที่ได้รับมีมากกว่าสิ่งที่คาดหวังบุคคลนั้นย่อมมีความพึงพอใจอย่างมาก

2.2.2 ระดับขีดความรู้สึกของผู้รับบริการ

ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการสามารถแบ่งบอกได้ถึงคุณภาพของการ บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับขีดความรู้สึกของลูกค้าที่ได้รับจากบริการต่างๆ ออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความไม่พึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจาก ไม่ได้รับบริการตรงกับสิ่งที่คาดหวังจากบริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีสุขของลูกค้าเมื่อได้รับบริการ ที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวัง

3. ความประทับใจ เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจหรือประทับใจของ ลูกค้า ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจ เมื่อได้รับการบริการหรือผลประโยชน์ที่เกินกว่าสิ่งที่คาดหวัง

4. ความภักดีจุดเริ่มต้นของความภักดีคือ ความพึงพอใจและความประทับใจ กล่าวคือ เมื่อลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและประทับใจกับการบริการที่ได้รับ ก็จะไม่พยายามที่จะหาบริการอื่น มาทดแทน และจะใช้บริการนั้นๆ จากผู้ให้บริการรายเดิมต่อไป ฉัตรยาพร เสมอใจ (2008) (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2015, 7)



2.2.3 องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

Millet (1954) (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2015, 7) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความว่า การบริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาคไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายความว่า การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือ เวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้น การบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบหากไม่ตรงต่อเวลาก็จะถือว่าการบริการนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่า การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมในการบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความว่า การให้บริการที่ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ พัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อยๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่า จะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูงมากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่าย ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2008, หน้า 70-71) (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2015, 8) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงจากการบริการ ซึ่งระดับความพึง-พอใจ อาจไม่คงที่ และแปรผันไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้โดยความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ลูกค้าจะมีการรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็น ผลิตภัณฑ์บริการที่ลูกค้าควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้า เช่น บริการรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง พนักงานบริการสามารถตอบคำถามหรือบอกรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการทราบได้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไม่ตรีจิตของการบริการที่แท้จริง



2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

Liu & Lee (2015) (อ้างถึงในสุวรรณ เพียรมานะ 2017, 5) ศึกษาพบว่าบริการที่มีคุณภาพสามารถแสดงถึงความรู้สึกและการรับรู้ที่เกี่ยวกับราคา หากราคาเพิ่มขึ้นคุณภาพการบริการจะต้องเพิ่มขึ้นด้วย และ Chiu, Liu and Tu (2016) (อ้างถึงในสุวรรณ เพียรมานะ 2017, 5) ศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการซื้อที่เพิ่มขึ้นและยังแสดงให้เห็นถึงคุณภาพบริการที่ดีนั้นคือการ เอาอกเอาใจลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎี

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988); เสรี วงษ์มณฑา (2015) และเชิดชาติ ตะโกจีน (2016) (อ้างถึงในสุวรรณ เพียรมานะ 2017, 6) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการเพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้นักค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ซึ่งต่างก็กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibility) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่งสำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็วไม่ควรให้นักค้ารอนาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด
4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า นั้นเป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้
5. การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไขปัญหาตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตรุณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ (2019) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน ประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประเภทการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา จำนวน 354 คน 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 384 คน 5) ผู้ค้ำประกัน จำนวน 384 คน และ 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ ฉบับที่ 5



สำหรับผู้ค้าประกัน และฉบับที่ 6 เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน โดยแบบสำรวจมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิดการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสูงสุด 2 อันดับแรก (Top-Two-Box) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.70 เมื่อพิจารณา ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.06 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.05 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.33 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.30 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30) กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ ร้อยละ 94.94 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.48 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30) กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.05 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 24.01 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25) กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.64 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.78 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5) กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.77 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.74 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5) กลุ่มที่ 6 เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 94.63 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ ร้อยละ 95.14 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.73 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2019) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษีและข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ ตามการประเมินตัวชี้วัดตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตัวชี้วัด 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในแนวทางการประเมินที่ 1 ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี โดยการจ้างสถาบันการศึกษา คือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานีเป็นหน่วยสำรวจ ทำการประเมินภารกิจทั้ง 4 ภารกิจ ดังนี้ 1) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านโยธการขออนุญาต ปลูกสิ่งปลูกสร้าง และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึงกระบวนการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัยเหมาะสมและเพียงพอ กระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้กระบวนการให้บริการ มีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีดำเนินงานที่เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย มีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ เป็นผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการและมีความรู้สามารถให้บริการให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน แต่งกาย ด้วยความสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการ ทุกคน มีความน่าเชื่อถือ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ มีสถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก มีความสะอาด สวยงามเป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ฯลฯ ตลอดจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุ อย่างเหมาะสม ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี

ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลทุ่งใหญ่อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดโดยแบ่งเป็นประเภทของการมารับบริการ ณ เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ดังนี้ 1) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 4) งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า โดยรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.07 และคิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.60

สุวรรณา เพียรมานะ (2018) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK” การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของ ความพึงพอใจ ความไว้วางใจคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีสำรวจโดยประชากรในการวิจัย คือ กลุ่มลูกค้าที่สั่งซื้อ “โซ้คั่วผากระโปรงรถยนต์” ทางอินเทอร์เน็ตจากร้าน JSK จำนวน 120 คน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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



จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2017) ศึกษาเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม และมีวัตถุประสงค์ย่อยเพื่อประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการเทศบาลตำบลแม่ปืม จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบแสดงความคิดเห็น แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัก ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.87 วิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เทียบเกณฑ์การประเมินกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

พรรณราย จิตเจนการ (2015) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ การไฟฟ้านครหลวง จำกัด” สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ การไฟฟ้านครหลวง จำกัด เป็นสถาบันการเงินที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวง โดยสมาชิกสามารถกู้ยืมได้ตามหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สมาชิกต่างต้องการให้สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ มีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าในการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการให้บริการแก่สมาชิก รวมทั้งการจัดให้มีบริการและสวัสดิการต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการ อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ การทำวิจัยเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผน ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการสมาชิกให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้มากที่สุด ซึ่งกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ โดยไม่จำกัดเพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยได้นำแนวคิดและปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการบริการ (7Ps) ตามทฤษฎีของ Kotler แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ผล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์-สหภาพแรงงานฯ มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัย



ด้านบริการเงินฝาก ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยทางด้าน ประชากรศาสตร์พบว่า เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสนง.ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาดำเนินการออกแบบการวิจัยอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ผลการสำรวจที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 แนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในกิจกรรมต่างๆ

จากการทบทวนเอกสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทีมที่ปรึกษาได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในแต่ละขั้นตอนไว้อย่างรอบคอบ และเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อผลการวิจัยที่จะได้รับ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1 วิธีการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสนง.ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยแบบสำรวจเพื่อทราบสภาพจริงของระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผลมาจากการเข้าใช้บริการ หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงาน โครงการต่างๆ ของ สพพ. ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป้าหมาย ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นการดำเนินการวัดเพียงครั้งเดียว

3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการจาก สพพ. ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักได้แก่ 1) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย และ 2) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้เข้ารับบริการจากองค์กรที่เป็นกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ครอบคลุมประเทศกัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา เวียดนาม ภูฏาน ติโมร์-เลสเต และศรีลังกา ซึ่งเป็นประเทศภายใต้ความรับผิดชอบ (หรือภารกิจ) ของ สพพ. (<https://www.neda.or.th/2018/th/project>) **กลุ่มตัวอย่าง** ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนผู้เข้ารับบริการจาก สพพ. ตามประเด็นการสำรวจความพึงพอใจที่กำหนด จำแนกเป็นกลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งในปี 2563 นี้กำหนดให้ สปป.ลาว เป็นประเทศเป้าหมาย ซึ่งทาง สพพ. มีการระบุรายละเอียดของโครงการความร่วมมือไว้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม



3.1.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

สืบเนื่องจากเอกสารขอบเขตการดำเนินงาน (TOR) ได้กำหนดขนาดตัวอย่างขั้นต่ำไว้ที่จำนวนไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่างนั้น ทีมที่ปรึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเบื้องต้นในการสำรวจไว้ดังตารางต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง
กลุ่มผู้ให้บริการในประเทศไทย - กลุ่มผู้ให้บริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไป - กลุ่มผู้ให้บริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ (ในประเทศไทย)	ไม่น้อยกว่า 50 ตัวอย่าง
กลุ่มผู้ให้บริการในประเทศเพื่อนบ้าน - ประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สฟพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม - กลุ่มผู้ให้บริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีความร่วมมือระหว่างกัน	ไม่น้อยกว่า 150 ตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยครั้งแบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

1. กรณีทราบจำนวนประชากร แต่ประชากรไม่มาก (อ้างถึงในมารนาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิ์สรณ์ 2014, 3) สูตรที่ใช้

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

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดประชากร

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (โดยทั่วไปนิยมใช้สัดส่วน 30% หรือ 0.30)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ เช่น

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

E คือ คลาดเคลื่อนของคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.30(1-0.30)}{\frac{0.10^2}{1.65^2} + \frac{0.30(1-0.30)}{182}}$$



$$n = \frac{0.21}{\frac{0.01}{2.72} + \frac{0.21}{182}}$$

$$n = 44 \sim 50$$

2. กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ใช้สูตรของ *W.G.cochran* (อ้างถึงในมารนาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิสรณ์ 2014, 7) สูตรที่ใช้

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (โดยทั่วไปนิยมใช้สัดส่วน 30% หรือ 0.30)

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

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10

แทนค่าในสูตร

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

$$n = \frac{0.57}{0.01}$$

$$n = 57 \sim 150$$

3.1.4 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

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

1) ทีมที่ปรึกษาประสานงานกับทาง สพพ. เกี่ยวกับการได้มาซึ่งฐานข้อมูลในส่วน of รายละเอียดผู้รับบริการทั้งในประเทศและกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านของ สพพ. โดยดำเนินการขอรายละเอียดที่สามารถติดต่อได้ทั้งเบอร์โทรศัพท์เพื่อนัดหมายในการสัมภาษณ์สำหรับผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย และอีเมลสำหรับผู้รับบริการในต่างประเทศ

2) ดำเนินการวางแผนพิจารณาวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับจำนวน และประเด็นที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจ พร้อมทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจน



3.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจแบบมีโครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งแบบสำรวจออกเป็น 4 ประเด็นย่อยได้แก่

ประเด็นที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ครอบคลุม

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

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจในหน่วยงาน

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

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจในงานกิจกรรม/โครงการที่แล้วเสร็จ

พิจารณาถึงการมองเห็นประโยชน์และการได้รับผลตามที่คาดหวังจากการเข้าร่วมหรือดำเนินกิจกรรมของโครงการ

ประเด็นที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอต่อการบริการของ สฟพ.

ครอบคลุมรายละเอียดในส่วนของการนำเสนอ

1. จุดเด่นของการให้บริการ
2. จุดด้อย/ประเด็นที่รู้สึกไม่พอใจจากการเข้ารับบริการของ สฟพ.
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

● กลยุทธ์ในการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบสำรวจ

ทีมที่ปรึกษาให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 1) ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในส่วนของวงจรการให้บริการ และเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ และแนวคิดพื้นฐานของความพึงพอใจ



- 2) ดำเนินพัฒนาแบบสำรวจความพึงพอใจโดยให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้พิจารณาเชื่อมโยงกับลักษณะงานของโครงการ/กิจกรรมตามภารกิจหลักของ สพพ.
- 3) ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยนำเสนอแบบสำรวจที่ร่างเสร็จแล้วต่อ สพพ. เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขความครบถ้วนของประเด็นเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมสอดคล้องของเนื้อหากับการปฏิบัติงานโครงการ
- 4) จากนั้นนำแบบสำรวจที่ผ่านการพิจารณาจากทาง สพพ. แล้วไปทดสอบ (pilot test) กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวนอย่างน้อย 30 คน เพื่อพิจารณาความเป็นปรนัยในการอ่านประเด็นการประเมินครอบคลุมความเข้าใจในเชิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษของประเด็นคำถาม และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค

3.1.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนั้น ทีมที่ปรึกษาใช้วิธีการ Talking to Customers ที่เน้นการเข้าไปพูดคุยกับลูกค้าเป็นวิธีการหลัก โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีวิธีการที่หลากหลายตั้งแต่การใช้การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview) การส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ และการส่งแบบสำรวจทางอีเมล ตลอดจนการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละแบบจะมีความเหมาะสมแตกต่างกันไปตามกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ทางทีมที่ปรึกษาสามารถเก็บรวบรวมจำนวนขนาดตัวอย่างได้ครบตามที่กำหนดไว้ รายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	เหตุผลในการเลือกใช้
กลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย		
- กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไปในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม	การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (มีโครงสร้าง)	ได้ข้อมูลที่ละเอียด ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แลพบได้ผลตอบกลับที่ครบถ้วน



กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	เหตุผลในการเลือกใช้
- กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ (ในประเทศไทย)	1) การส่งแบบสำรวจทางอีเมล 2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	ได้ข้อมูลที่ละเอียด โดยเฉพาะข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น
กลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศเพื่อนบ้าน		
- ประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม	การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (มีโครงสร้าง)	ได้ข้อมูลที่ละเอียด ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แลได้ผลตอบกลับที่ครบถ้วน
- กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีความร่วมมือระหว่างกัน	1) การส่งแบบสำรวจทางอีเมล 2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	ได้ข้อมูลที่ละเอียด โดยเฉพาะข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น

หมายเหตุ: สำหรับในส่วนของการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ก่อนดำเนินการส่งแบบสำรวจ ทางทีมที่ปรึกษาจะมีการโทรศัพท์ประสานงานกับทางกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายก่อน ว่าต้องการให้ใช้วิธีใดในการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งจะมีการกำหนดวัน เวลาในการนัดหมายอย่างชัดเจน และล่วงหน้า อย่างไรก็ตามในการส่งแบบสำรวจนั้น ทางทีมที่ปรึกษาจะส่งแบบสำรวจให้มากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างครบถ้วนตามที่กำหนด เพราะอาจมีกลุ่มเป้าหมายบางรายที่ไม่ตอบแบบสำรวจกลับมา

● กลยุทธ์ในการบริหารจัดการกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

- การบริหารทีมงานเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับในส่วนของการบริหารทีมงานเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น มีกระบวนการในการดำเนินงานดังนี้

1) ดำเนินการคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล โดยเน้นเป็นผู้มีประสบการณ์ และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจทุกคน และผ่านการทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 โครงการ

2) ดำเนินการจัดอบรมทีมเก็บข้อมูล ภายหลังจากที่แบบสำรวจได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ในประเด็นเกี่ยวกับการทำความเข้าใจประเด็นที่จะศึกษาของโครงการวิจัยฯ เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล และการตีความของคำถามแต่ละประเด็น พร้อมทดสอบการเก็บข้อมูลก่อนจะออกภาคสนาม

3) ในเบื้องต้นทางทีมที่ปรึกษามีการกำหนดหัวหน้าทีมในแต่ละพื้นที่ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นอย่างดี เป็นผู้กำกับติดตามและบริหารทีมเก็บรวบรวมข้อมูลรายพื้นที่

4) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามทั้งในรูปแบบกระดาษ และดิจิทัล รวมไปถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งโทรศัพท์มือถือ และเครื่องบันทึกเสียง เพื่ออำนวยความสะดวกในการสัมภาษณ์

5) ดำเนินการจัดทำตารางแผนการลงพื้นที่อย่างชัดเจน และในแต่ละวันจะใช้กระบวนการในการสะท้อนผลการลงพื้นที่ร่วมกันทุกวันในประเด็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจน



สาเหตุที่ทำให้เก็บข้อมูลได้หรือไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อปรับแผนในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที และเหมาะสม

6) หัวหน้าทีมวิจัยดำเนินการรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มายังส่วนกลาง (ผู้จัดการโครงการ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิจัย) ทุกวันและร่วมหาแนวทางแก้ไข

- ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

สำหรับในส่วนของการดำเนินงานในครั้งนี้ หัวหน้าทีมจะมีการตรวจสอบ และประชุมกับพนักงานเก็บข้อมูล ทุกวันเพื่อเข้าใจในปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขได้ทัน่วงทีและเหมาะสม รวมทั้งมีการดำเนินการทำ Spot Checking สุ่มเช็คบางข้อมูลโดยหัวหน้าทีมวิจัย และทุกข้อมูลที่จะออกมาจากพื้นที่จะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ และปริมาณคำตอบโดยหัวหน้าทีมวิจัยก่อนกลับมาที่ส่วนกลาง

● กลยุทธ์ในการติดตาม และควบคุมคุณภาพงานวิจัย

สำหรับในส่วนของการติดตามผลการดำเนินงานวิจัยและควบคุมคุณภาพงานวิจัยนั้นทางทีมที่ปรึกษาให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการจัดประชุมร่วมกัน และมีการสร้าง *กรุป Cloud* เพื่อแบ่งปันข้อมูลและเป็นพื้นที่ตรวจสอบผลการดำเนินงานของทีมวิจัยได้อย่างรวดเร็ว ยิ่งไปกว่านั้นในส่วนของการจัดประชุมทางผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญจะมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยอาทิตย์ละครั้งเพื่อนำเสนอผลการดำเนินงาน อุปสรรคต่างๆ ที่พบ เพื่อบางส่วนจะเป็นการปรับแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเหมาะสม และได้ครบถ้วนตามจำนวนเป้าหมายต่อไป

● แนวทางในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ทีมที่ปรึกษาประเมิน และวางแผนการดำเนินงานในการเก็บข้อมูลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อนักวิจัย และทีมงานภาคสนามได้รับความปลอดภัย รวมถึงยังได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพ ทีมงานจึงประเมินสถานการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และนำเสนอแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

สถานการณ์ที่ 1 ประเทศเพื่อนบ้านอนุญาตให้คนต่างชาติสามารถเข้าไปยังประเทศของตนเองในช่วงเดือนสิงหาคม 2563 ทีมงานภาคสนามเดินทางไปยังพื้นที่ภาคสนาม โดยการเดินทางโดยเครื่องบิน หรือรถยนต์ผ่านด่านประเทศเพื่อนบ้านเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ

สถานการณ์ที่ 2 ประเทศเพื่อนบ้านยังไม่อนุญาตให้คนต่างชาติสามารถเข้าไปยังประเทศในช่วงเดือนสิงหาคม 2563 ทีมที่ปรึกษาจะติดต่อไปยังทีมงานภาคสนามในประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อเดินทางไปยังพื้นที่ที่ทาง สพพ. กำหนดเพื่อเก็บข้อมูล และส่งข้อมูลกลับมาทางไปรษณีย์และทางอินเทอร์เน็ต โดยจะมีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับมาโดยละเอียด เพื่อมั่นใจในคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ

3.1.7 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูล



คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในกรณีที่เหมาะสม โดยจะพิจารณาควบคู่กันระหว่างจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถอ่านค่าได้ และผลลัพธ์จากการเก็บข้อมูล ซึ่งวิธีการที่อาจนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมีหลายวิธี

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research Analysis)

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

ลักษณะที่ 1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยการใช้ข้อมูล Top Box score หรือ Top 2 Boxes score เพื่อเปรียบเทียบจำนวนร้อยละของคนที่ให้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้านโดยนำมาเปรียบเทียบกันในแต่ละปี/แต่ละกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เห็นประสิทธิภาพของการให้บริการต่างๆ ว่ามีตัวใดบ้างที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลักษณะที่ 2 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยการแบ่งค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตามช่วงคะแนนโดยในการพิจารณาระดับความพึงพอใจได้จัดแบ่งสูตรการจัดอันดับออกเป็นค่าความพึงพอใจเฉลี่ยเป็น 5 ระดับดังนี้

โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

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

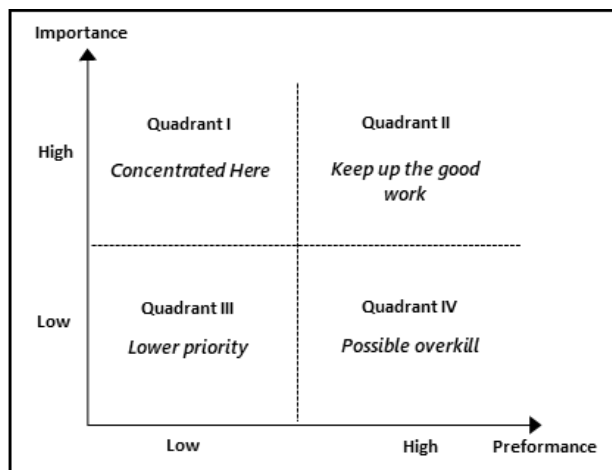
โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับความเห็นด้วยของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

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

แนวคิดการประเมินวิเคราะห์แบบ Quadrant Analysis แนวคิดการประเมินที่มีความน่าสนใจคือ วิเคราะห์แบบปรนัย 4 ด้านซึ่งเป็นเทคนิคที่เปรียบเทียบคะแนนความสำคัญกับคะแนนความพึงพอใจโดยตรงโดยนำค่า



ที่หาได้จากค่าสหสัมพันธ์ Correlation หรืออีกนัยหนึ่งค่าความสำคัญที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมมาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยเพื่อวัดระดับความสำคัญของปัจจัย โดยวิธีการคำนวณดังกล่าวเป็นการประยุกต์มาจากโมเดล Importance Performance Analysis ซึ่งคิดค้นโดย Martilla and James (1977) (อ้างถึงในเปรมบุญ



วรสรรพการ 2015, 13)

แผนภาพแสดงการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่สมควรได้รับการปรับปรุง

กรอบที่ 1 เป็นกรอบที่มีความสำคัญมากเนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมเป็นอย่างมากภายใต้ปัจจัยที่อยู่ในกรอบที่ 1 จะได้คะแนนความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ ทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาในการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ในกรอบที่ 1 อย่างเร่งด่วน

กรอบที่ 2 เป็นกรอบที่บ่งชี้ได้ว่าปัจจัยใดบ้างเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ สามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับสูงและได้คะแนนความพึงพอใจในระดับสูงเช่นกัน

กรอบที่ 3 เป็นกรอบที่มีความสำคัญรองลงมาเนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญในระดับรองลงมาแต่ยังคงให้คะแนนความพึงพอใจในระดับที่ต่ำทำให้การปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ในกรอบที่ 3 จำเป็นที่จะต้องพิจารณาเป็นลำดับถัดมา

กรอบที่ 4 เป็นกรอบที่ผู้บริหารหรือนักจัดการจะให้ความสำคัญในระดับที่ต่ำเนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวและยังให้คะแนนความพึงพอใจในระดับที่ต่ำ

จุดเด่นของการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสร้างโมเดลของการให้บริการที่ดีต่อโจทย์ความต้องการของประชาชนและผู้ประกอบการจัดการให้บริการในกระบวนการทำงานของการประสานครหลวงผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตรวจสอบถ่วง Multiple Regression Analysis เพื่อค้นหาปัจจัยที่สำคัญที่สุดและรองลงไปที่มีผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นโดยรวมในการให้บริการของการประสานครหลวงผ่านการวิเคราะห์ค่าเบต้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในโมเดลการวิเคราะห์แบบถ่วงน้ำหนักที่ผ่านมาทดสอบสมมติฐานและทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตอบโจทย์คำถาม



วิจัยจะทำให้เราทราบค่าน้ำหนักในปัจจัยตัวชี้วัดต่างๆ ของผลการวิเคราะห์ทางสถิติแบบทอดยพหุที่เป็นมาตรฐานสากลด้วย

2) การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลการวิจัย เน้นการนำเสนอในรูปแบบตาราง รูปภาพ พร้อมคำบรรยาย ตลอดจนบทสรุปผลการวิจัยที่ค้นพบ



บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งสิ้น 260 ตัวอย่าง แยกตามกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. จำนวน 90 คน จำแนกเป็นกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วประเทศคิดเป็นร้อยละ 52.2 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 36.7 และกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านคิดเป็นร้อยละ 11.1

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 คือ ผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น จำนวน 170 คน คือผู้ที่ใช้บริการรถไฟเส้นทางไทย-ลาว (หนองคาย-เวียงจันทน์) และผู้ที่อาศัยอยู่บริเวณโครงการก่อสร้างทางรถไฟไทย-ลาว ระยะที่ 2 (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์) รายละเอียดดังตาราง 4-1

ตารางที่ 4 - 1 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้รับบริการจาก สพพ.		
1.1 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	47	52.22
1.2 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	33	36.67
1.3 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านติดต่อจัดซื้อจัดจ้าง	10	11.11
รวม	90	34.62
2. ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น		
ผู้ที่ใช้บริการรถไฟเส้นทาง ไทย - ลาว (หนองคาย - เวียงจันทน์) และผู้ที่อาศัยอยู่บริเวณโครงการก่อสร้างทางรถไฟไทย-ลาว ระยะที่ 2 (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์)	170	65.38
รวม	260	100

ผลการสำรวจในครั้งนี้ ได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้



ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น

ตารางที่ 4 - 2 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2563

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	หน่วยตัวอย่าง	ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพึง พอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2563	จำนวน ร้อยละ	260 100	1 0.4	10 3.8	78 30.0	171 65.8	4.6115	0.5821	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตารางคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6115

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ได้แก่

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

รวมจำนวนทั้งสิ้น 80 คน ประเด็นที่ทำการประเมินผลความพึงพอใจมี 4 ด้าน คือ

(1) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็นคือ

- (1.1) การให้ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- (1.2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- (1.3) ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ
- (1.4) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

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

เศรษฐกิจต่างๆ

- (1.8) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

(2) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็นคือ

- (2.1) การแต่งกายของผู้ให้บริการ
- (2.2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



(2.3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น

(2.4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น

(2.5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

(2.6) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

(2.7) การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้

(2.8) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็น คือ

(3.1) สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน

(3.2) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ ระบุจุดบริการ

(3.3) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

(3.4) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ

(3.5) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น

(3.6) สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ

(3.7) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

(3.8) ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริเวณหน้าสำนักงาน

(4) ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ขององค์กร ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 9 ประเด็น คือ

(4.1) ความรับผิดชอบต่อสังคม

(4.2) การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯ

(4.3) ความคิดสร้างสรรค์/นวัตกรรมใหม่ๆ

(4.4) ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต

(4.5) ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ

(4.6) ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือและทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

(4.7) ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน

(4.8) ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

(4.9) ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร



ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการ สพพ. และความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 - 3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

การบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความพึงพอใจโดยรวม	4.7667	0.4510
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.6297	0.4636
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.7292	0.3719
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.5524	0.4907
5. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	4.4009	0.5517

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.7667 เมื่อสอบถามความพึงพอใจจำแนกรายด้านพบว่า ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7292 ในขณะที่ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด เท่ากับ 4.4009



ตารางที่ 4 - 4 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในทุกๆ ด้านของ สพพ.

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	หน่วยตัวอย่าง	ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพึง พอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. (กลุ่มผู้ได้รับการบริการจาก สพพ.)	จำนวน ร้อยละ	90 100		1 1.1	19 21.1	70 77.8	4.7667	0.4510	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. มีความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อการบริการของ สพพ. อยู่ในระดับ
พึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7667

ตารางที่ 4 - 5 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 - 5

เหตุผลความพึงพอใจระดับ 4 - 5 (ค่อนข้างพึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	จำนวน	ร้อยละ*
ด้านเจ้าหน้าที่ สพพ.		
เจ้าหน้าที่ประสานงานอย่างราบรื่นไม่มีปัญหาติดขัด การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด/ การประสานงานดี ไม่พบปัญหาอะไร/ติดต่อประสานงานขอข้อมูลต่างๆ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด/ ติดต่อประสานงานง่าย รับเช็ค วางบิล ตรงตามกำหนดเวลา/การประสานงานกันรวดเร็ว ทันใจ ทันเวลา	45	55.1
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน ขอข้อมูลอะไรก็จัดให้ทุกอย่าง/ได้ข้อมูลครบตามที่ต้องการ/ปรึกษาอะไร ให้ความช่วยเหลือตอบได้อย่างชัดเจนไม่ติดขัด/ให้ข้อมูลละเอียดครบถ้วนตามที่สื่อต้องการ/ การรวบรวมข้อมูลในการทำข่าวค่อนข้างดี ละเอียด	31	36.0
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกต่างๆ ได้ดี/มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่/มี service mind/ อำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี/ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	20	28.1
เจ้าหน้าที่พูดคุยเป็นกันเองดี/การสนทนาพูดคุยกันดี	2	3.4
การทำงานมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ เข้าใจ และชี้แจงไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ครบถ้วน	1	1.1
ด้านหน่วยงาน สพพ.		
ติดต่อ NEDA ได้ง่าย	4	5.6
กระบวนการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก/ขั้นตอนกระชับไม่ยืดเยื้อ	2	2.2
ด้านอื่นๆ		
การให้ข้อมูลไม่ต่อเนื่องในบางครั้ง ทำให้งานขาดช่วงบ้าง/ขาดความต่อเนื่องของข้อมูลระหว่าง ประเทศบ้าง	2	2.2
ติดต่อยากไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย/อาจจะติดต่อกไม่ได้บ้างครั้ง	2	2.2
การติดต่อทาง Fax ขั้นตอนเยอะ ติดต่อลำบาก/การติดต่อทาง email เกิดความคลาดเคลื่อน บางครั้งไม่ได้รับ	1	1.1
การติดต่อประสานงานกับทางพรมามีติดขัดบ้างเล็กน้อย	1	1.1



เหตุผลความพึงพอใจระดับ 4 – 5 (ค่อนข้างพึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	จำนวน	ร้อยละ*
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	89	100

* จำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 – 5 (ค่อนข้างพึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง) 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ประสานงานอย่างราบรื่นไม่มีปัญหาติดขัด การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด/การประสานงานดี ไม่พบปัญหาอะไร ร้อยละ 55.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน ขอข้อมูลอะไรก็จัดให้ทุกอย่าง/ได้ข้อมูลครบตามที่ต้องการ ร้อยละ 36.0 และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกต่างๆ ได้ดี/มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่/มี service mind ร้อยละ 28.1

ตารางที่ 4 - 6 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 1 – 3

เหตุผลความพึงพอใจระดับ 3 (เฉยๆ)	จำนวน	ร้อยละ
การตอบสนอง และการติดต่อเรื่องเอกสาร	1	100
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	1	100

จากตาราง เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 3 (เฉยๆ) คือ การตอบสนอง และการติดต่อเรื่องเอกสาร



ตารางที่ 4 - 7 ค่าร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีความรวดเร็วในการให้ข้อมูลมากกว่านี้/ขั้นตอนการทำงานมากเกินไป ทำให้เกิดความล่าช้า ควรลดขั้นตอนลง/ควรส่งข่าวให้ทันเวลา/ความรวดเร็วในการให้ข้อมูลได้ก่อนเวลาจะดีมาก/ควรมีการพูดคุยกัน เพื่ออัปเดตข้อมูลกันอย่างต่อเนื่อง	6	33.3
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารใบ PO ให้เร็วขึ้น/ควรตอบคำถามให้ต่อเนื่อง เพื่อการทำงานที่ไม่ติดขัด/ควรให้ข้อมูลครบถ้วนตั้งแต่เริ่มต้น	3	16.7
การประสานงานระหว่างไทยพม่าควรจะมีการร่วมมือกันมากขึ้น/ควรมีการแจ้งความคืบหน้าให้ทราบเป็นระยะๆ เช่น การพูดคุยระหว่าง NEDA กับประเทศกัมพูชา	2	11.1
ควรมีเจ้าหน้าที่รับสาย หรือมีเบอร์ตรงตรงกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้เลย/ควรมีวิธีการทำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสะดวกขึ้น	2	11.1
ควรทำเอกสารให้ผิดพลาดน้อยลง	2	11.1
ควรมีการติดต่อทาง email จะได้รวดเร็วขึ้น	1	5.6
ควรมีการนำเสนอ และประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของทางองค์กรให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างว่าทำอะไรเพื่ออะไร	1	5.6
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	18	100

จากตาราง ประเด็นที่ควรปรับปรุง เพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวม ระดับ 5 (พึงพอใจอย่างยิ่ง) อันดับแรกคือ ควรมีความรวดเร็วในการให้ข้อมูลมากกว่านี้/ขั้นตอนการทำงานมากเกินไป ทำให้เกิดความล่าช้า ควรลดขั้นตอนลง ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารใบ PO ให้เร็วขึ้น/ควรตอบคำถามให้ต่อเนื่องเพื่อการทำงานที่ไม่ติดขัด/ควรให้ข้อมูลครบถ้วนตั้งแต่เริ่มต้น ร้อยละ 16.7



ตารางที่ 4 - 8 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ	ค่อนข้าง ไม่พึง	เฉยๆ	ค่อนข้าง พึงพอใจ	พึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน	แปลผล
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	83 100 7			3 3.6 27.7	23 68.7	4.6506	0.5507	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	86 100 4			2 2.3 26.7	23 70.9	4.6860	0.5148	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	90 100 -			2 2.2 24.4	22 73.3	4.7111	0.5027	พึงพอใจอย่างยิ่ง
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	84 100 6	1 1.2		5 6.0 39.3	45 53.6	4.4405	0.7173	พึงพอใจอย่างยิ่ง
แบบฟอร์มและเอกสารในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	66 100 24			3 4.5 34.8	23 60.6	4.5606	0.5852	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	72 100 18	1 1.4		3 4.2 33.3	24 61.1	4.5278	0.7115	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	87 100 3			2 2.3 21.8	19 75.9	4.7356	0.4932	พึงพอใจอย่างยิ่ง
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	82 100 8			3 3.7 14.6	12 81.7	4.7805	0.4975	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่ากระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7805 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7356 และประเด็นสุดท้ายคือความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน และการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7111



ตารางที่ 4 - 9 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ	ค่อนข้าง ไม่พึง	เฉยๆ	ค่อนข้าง พึงพอใจ	พึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน	แปลผล
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน 76 100 14				17 22.4	59 77.6	4.7763	0.4195	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน 89 100 1				11 12.4	78 87.6	4.8764	0.3310	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน 84 100 6			5 6.0	20 23.8	59 70.2	4.6429	0.5940	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน 85 100 5			2 2.4	3 3.5	80 94.1	4.9176	0.3523	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน 76 100 14				10 13.2	66 86.8	4.8684	0.3403	พึงพอใจอย่างยิ่ง
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน 87 100 3			5 5.7	23 26.4	59 67.8	4.6207	0.5954	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน 70 100 20			2 2.9	19 27.1	49 70.0	4.6714	0.5308	พึงพอใจอย่างยิ่ง
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน 73 100 17			7 9.6	20 27.4	46 63.0	4.5342	0.6684	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9176 รองลงมาคือความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8764 และประเด็นสุดท้ายคือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8684



ตารางที่ 4 - 10 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ	ค่อนข้าง ไม่พึง	เฉยๆ	ค่อนข้าง พึงพอใจ	พึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน	แปลผล
สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นสมัย และเพียงพอที่จะรองรับ การติดต่อประสานงาน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	72 100 18		4 5.6	21 29.2	47 65.3	4.5972	0.5972	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	69 100 21		4 5.8	25 36.2	40 58.0	4.5217	0.6090	พึงพอใจอย่างยิ่ง
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	64 100 26		3 4.7	25 39.1	36 56.3	4.5156	0.5907	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	64 100 26		4 6.3	24 37.5	36 56.3	4.5000	0.6172	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	47 100 43		3 6.4	11 23.4	33 70.2	4.6383	0.6052	พึงพอใจอย่างยิ่ง
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับ ผู้รับบริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	71 100 19		1 1.4	18 25.4	52 73.2	4.7183	0.4835	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	71 100 19		1 1.4	13 18.3	57 80.3	4.7887	0.4445	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร บริเวณหน้า สำนักงาน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	69 100 21		1 1.4	30 43.5	38 55.1	4.5362	0.5308	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่าความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7887 รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7138 และประเด็นสุดท้ายคือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6383



ตารางที่ 4 - 11 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สฟพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ	ค่อนข้าง ไม่พึง	เฉยๆ	ค่อนข้าง พึงพอใจ	พึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน	แปลผล
ความรับผิดชอบต่อสังคม	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	77 100 13		2 2.6	14 18.2	61 79.2	4.7662	0.4838	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	63 100 27		4 6.3	14 22.2	45 71.4	4.6508	0.6000	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความคิดสร้างสรรค์/นวัตกรรมใหม่ๆ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	67 100 23	1 1.5	4 6.0	31 46.3	31 46.3	4.3731	0.6705	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สฟพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	62 100 28	1 1.4	10 13.9	37 51.4	24 33.3	4.1667	0.7121	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ องค์กรผ่านสื่อต่างๆ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	70 100 20	1 1.4	14 20.0	37 52.9	18 25.7	4.0286	0.7217	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	75 100 15		6 8.0	30 40.0	39 52.0	4.4400	0.6418	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	74 100 16		4 5.4	33 44.6	37 50.0	4.4459	0.6000	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	63 100 27		7 11.1	27 42.9	29 46.0	4.3492	0.6758	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	81 100 9	1 1.2	8 9.9	27 33.3	45 55.6	4.4198	0.7724	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ขององค์กร ของ สฟพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7662 รองลงมาคือ การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่นข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6508 และประเด็นสุดท้ายคือ ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.4459

ตารางที่ 4 - 12 ค่าร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สฟพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ*
การประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักว่าองค์กรทำอะไรบ้าง/ควรมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และบทบาทการทำงานขององค์กรให้มากขึ้น/ควรจะทำให้คนทั่วไปรู้จัก NEDA เพิ่มขึ้นว่าเป็นองค์กรที่ทำอะไร/ควรมีการสื่อสารเชิงรุก เพื่อให้คนรู้จัก NEDA มากขึ้น ว่าเป็นหน่วยงานเกี่ยวกับอะไร	22	68.8
การติดต่อสื่อสารควรมีความรวดเร็ว/ควรใช้อีเมลในการติดต่อส่งข้อมูลเป็นหลัก/ การให้ข้อมูลควรมีความต่อเนื่องเพื่องานจะได้ดำเนินงานได้ตามกำหนดเวลา/ควรมี การแจ้งความคืบหน้าในการพูดคุยระหว่างประเทศให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะ	5	15.6



ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ*
ควรปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน ทันสมัยมากขึ้น	2	6.3
ควรมีการขยายสำนักงานเพื่อรับรองการติดต่อประสานงานได้สะดวกขึ้น/เรื่องบริเวณที่จอดรถให้สะดวกขึ้น	2	6.3
การเชิญการประชุมต่างประเทศไม่ควรกระชั้นชิดเกินไป เตรียมตัวไม่ทัน/การทำเรื่องเดินทางต้องใช้เวลา ควรบอกกล่าวด้วยระยะเวลาที่เหมาะสม	1	3.1
การนำส่งข่าวควรมีความรวดเร็ว	1	3.1
ระบบ Video Conference ควรมีความสมบูรณ์รองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้เพียงพอ และทันสมัยมากขึ้น	1	3.1
อยากให้มีการสนับสนุนที่ปรึกษาในประเทศไทยให้มากขึ้น เกี่ยวกับงบประมาณปัจจุบัน งบประมาณต่ำไปทำให้สู้กับที่ปรึกษาต่างประเทศไทยไม่ได้	1	3.1
อยากให้มีการพัฒนาความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างต่อเนื่อง	1	3.1
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	32	100

* จำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สฟพ. ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักว่าองค์กรทำอะไรบ้าง/ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และบทบาทการทำงานองค์กรให้มากขึ้น ร้อยละ 68.8 รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสารควรมีความรวดเร็ว/ควรใช้ e-mail ในการติดต่อส่งข้อมูลเป็นหลัก/การให้ข้อมูลควรมีความต่อเนื่องเพื่องานจะได้ดำเนินงานได้ตามกำหนดเวลา ร้อยละ 15.6

ตารางที่ 4 - 13 ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	34	37.8
ชาย	56	62.2



เพศ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	90	100.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มี ร้อยละ 37.8 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 62.2 เป็นเพศชาย

ตารางที่ 4 - 14 ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 25 ปี	2	2.2
26 – 30 ปี	11	12.2
31 – 35 ปี	10	11.1
36 – 40 ปี	17	18.9
41 – 45 ปี	15	16.7
46 – 50 ปี	19	21.1
51 – 55 ปี	7	7.8
56 – 60 ปี	5	5.6
สูงกว่า 60 ปี	4	4.4
รวม	90	100.00

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 46 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.1 รองลงมาคือ มีอายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.9

ตารางที่ 4 - 15 ค่าร้อยละด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ราชอาณาจักรไทย	80	88.9
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	10	11.1
รวม	90	100.0



จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวเป็นคนสัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 88.9 และเป็นคนสัญชาติลาว คิดเป็นร้อยละ 11.1

ตารางที่ 4 - 16 ค่าร้อยละด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ สพพ.

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการมา 1-3 ปี	41	45.6
ใช้บริการมา 4-5 ปี	15	16.7
ใช้บริการมาเกิน 5 ปี	34	37.8
รวม	80	100.00

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ สพพ. มาแล้ว 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือใช้บริการมาเกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.8

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ได้จัดขึ้น

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ ที่ สพพ. ได้จัดพัฒนาขึ้น จำนวน 170 ราย ในปีนี้ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางรถไฟไทย-ลาว ระยะที่ 2 (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์) ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 4 - 17 ค่าร้อยละของความเข้าใจในการระบุประเทศหลักที่พัฒนาโครงการ

ประเทศที่พัฒนาโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	97	57.06



ประเทศที่พัฒนาโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	55	32.35
จีน	15	8.82
สปป.ลาว	3	1.76
รวม	170	100.00

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าประเทศที่พัฒนาโครงการในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ คิดเป็นร้อยละ 57.06 รองลงมาระบุได้ว่าประเทศที่พัฒนาโครงการคือประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 32.35

ตารางที่ 4 - 18 ค่าร้อยละด้านความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวันของตน

ความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวันของตน		หน่วยตัวอย่าง	ไม่สำคัญ อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ สำคัญ	เฉยๆ	ค่อนข้าง สำคัญ	สำคัญอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวันของตน	จำนวน	170			8	42	120	4.6588	0.5664	สำคัญอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			4.7	24.7	70.6			

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าโครงการที่ สพพ. จัดขึ้นนั้นมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตนอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 70.6 มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6588

ตารางที่ 4 - 19 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางรถไฟ ไทย - ลาว ระยะที่ 2 (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์)



ประเด็น		หน่วยตัวอย่าง	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันเตรียมตัวทันก่อนการก่อสร้างทางรถไฟ	จำนวน	157			9	54	94	4.5414	0.6044	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			5.7	34.4	59.9			
	ไม่ประเมิน	13								
ไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ดินพักอาศัยก่อนการก่อสร้างทางรถไฟ	จำนวน	157			13	58	86	4.4650	0.6458	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			8.3	36.9	54.8			
	ไม่ประเมิน	13								
การก่อสร้างทางรถไฟ ไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน	157			18	49	90	4.4586	0.6933	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			11.5	31.2	57.3			
	ไม่ประเมิน	13								
ขณะที่ก่อสร้างทางรถไฟ ฝุ่นละออง หรือเสียงเครื่องจักร ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน	157		1	19	49	88	4.4268	0.7268	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		0.6	12.1	31.2	56.1			
	ไม่ประเมิน	13								
การก่อสร้างทางรถไฟนี้ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม บริเวณที่ดินพักอาศัย	จำนวน	157			21	49	87	4.4204	0.7173	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			13.4	31.2	55.4			
	ไม่ประเมิน	13								
หลังจากทางรถไฟพัฒนาเสร็จ ฉันมีทางเลือกในการเดินทางของฉันมากขึ้น	จำนวน	170			7	36	127	4.7059	0.5401	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			4.1	21.2	74.7			
	ไม่ประเมิน	-								
หลังจากทางรถไฟพัฒนาเสร็จ การเดินทางในชีวิตประจำวันของฉันสะดวกขึ้น	จำนวน	170			7	38	125	4.6941	0.5444	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			4.1	22.4	73.5			
	ไม่ประเมิน	-								
ฉันไม่ต้องใช้บริการรถสาธารณะอื่น หลังจากทางรถไฟนี้พัฒนาเสร็จ	จำนวน	169			13	41	115	4.6036	0.6289	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			7.7	24.3	68.0			
	ไม่ประเมิน	1								
การทำมาหากินของฉันดีขึ้น หลังจากทางรถไฟนี้พัฒนาเสร็จ	จำนวน	170			11	37	122	4.6529	0.5984	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			6.5	21.8	71.8			
	ไม่ประเมิน	-								
โดยภาพรวม ชีวิตของฉันดีขึ้นหลังจากทางรถไฟนี้พัฒนาเสร็จ	จำนวน	170			9	42	119	4.6471	0.5799	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			5.3	24.7	70.0			
	ไม่ประเมิน	-								

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในเรื่องชีวิตของตนเองดีขึ้นเมื่อโครงการก่อสร้างทางรถไฟ ไทย-ลาว ระยะที่ 2 (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์) พัฒนาแล้วเสร็จ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6471 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หลังจากทางรถไฟนี้พัฒนาเสร็จ ฉันมีทางเลือกในการเดินทางของฉันมากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7059 หลังจากทางรถไฟนี้พัฒนาเสร็จ การเดินทางในชีวิตประจำวันของฉันสะดวกขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6941 และการทำมาหากินของฉันดีขึ้น หลังจากทางรถไฟนี้พัฒนาเสร็จ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6529

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของ สฟพ.

ตารางที่ 4 - 20 ค่าร้อยละของการรู้จัก/เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สฟพ.



การรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	36	21.20
ไม่รู้จัก	134	78.80
รวม	170	100.00

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้จักชื่อของหน่วยงาน สพพ. คิดเป็นร้อยละ 78.80

ตารางที่ 4 - 21 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

การบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความพึงพอใจโดยรวม	4.5294	0.6266
2. ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	4.7398	0.5148
3. ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	4.5962	0.5713

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้นมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.5294 เมื่อสอบถามความพึงพอใจจำแนกรายด้านพบว่า ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง โดยที่ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7398

ตารางที่ 4 - 22 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น)		หน่วยตัวอย่าง	ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพึง พอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	จำนวน	170		1	9	59	101	4.5294	0.6266	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		0.6	5.3	34.7	59.4			

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมกับโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5294

ตารางที่ 4 - 23 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 - 5

เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 4 - 5 (ค่อนข้างพึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	จำนวน	ร้อยละ*
ให้ความสะดวกสบายมากขึ้นในการเดินทาง/สามารถเดินทางสะดวกมากขึ้นโดยเฉพาะการขนส่งสินค้า/สะดวกสบายมากเพราะอยู่ใกล้หมู่บ้าน/ขนส่งสินค้าจากหนองคายมาเวียงจันทน์สะดวกมากขึ้น/สะดวกสบายมากขึ้น เพราะลูกๆ หลานๆ ชอบเดินทางเข้าไป	80	50.0



เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 4 – 5 (ค่อนข้างพึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	จำนวน	ร้อยละ*
คนในหมู่บ้านหลายคนมีทางเลือกในการเดินทางมากขึ้น/สามารถเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการเดินทาง/มีทางเลือกมากขึ้นในการเดินทาง และเราก็ไม่จำเป็นต้องไปต่อแถวยาวๆ ที่ด่านตรงสะพาน	38	23.8
ทำให้ประเทศเจริญก้าวหน้าขึ้น/เป็นโครงการพัฒนาที่ทำให้ประเทศเราเจริญขึ้น/เป็นการพัฒนาขีดความสามารถทางการขนส่งอีกช่องทางหนึ่งให้กับประเทศลาว	26	16.3
เป็นการดึงดูดโครงการอื่นๆ เข้ามา เช่น การพัฒนาถนนในหมู่บ้าน/เมื่อก่อนถนนไม่ค่อยดี ก็มีโครงการมาพัฒนาให้ และมีผู้คนเข้ามาในหมู่บ้านเยอะขึ้นทำให้แม่ค้าได้ขายของ	4	2.5
มีความปลอดภัยมากขึ้นจากอุบัติเหตุทางรถ	2	1.3
ราคาถูก	2	1.3
ง่ายกว่าข้ามทางด่านสะพานมิตรภาพ	1	0.6
นั่งเพลินๆ และถึงเร็วกว่ารถทัวร์	1	0.6
เหตุผลด้านลบ		
จำนวนรอบในการออกรถน้อยเกินไป เลยทำให้ตัวเองชอบเอารถส่วนตัวเดินทางแทน/จำนวนรอบในการออกเดินทางน้อยเกินไป/เวลาออกเดินทางเหมาะกับแค่ผู้คนที่เดินทางไปทำงานที่ไทยและชาวต่างชาติ/วันหนึ่งรถไฟออกแค่ 2 รอบต่อวัน ไม่เหมือนรถทัวร์ที่มีทุกเวลาเดินทาง	28	17.5
สัตว์ที่เลี้ยงไว้มักจะไปหากินใกล้ๆ สถานีทำให้มักจะได้รับอุบัติเหตุจากทางรถไฟ/ไม่มีรั้วกั้นทำให้สัตว์ได้รับอุบัติเหตุในเส้นทางรถไฟตลอด	7	4.4
ตอนก่อสร้างมีเสียงดัง และมีรถบรรทุกผ่านตลอดทำให้ฝุ่นฟุ้งเยอะ/เวลาที่สร้างก็ยากให้โครงการตรวจสอบเรื่องที่ชาวบ้านได้รับผลกระทบ/อยากให้ส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายให้น้อยที่สุดกับชาวบ้าน/ตอนที่มีโครงการเข้ามาทำให้ที่ดิน และผลปลูกของชาวบ้านได้รับผลกระทบ/โครงการเข้ามาทำให้ต้องย้ายบ้านออกจากพื้นที่เดิม แต่โครงการกลับขัดใช้ไม่สมเหตุผล	7	4.4
ถ้ามีบริการฟรีน่าจะดึงดูดผู้คนมาใช้บริการ	2	1.3
คนที่ไม่มีรถลำบากที่จะไปใช้บริการ เพราะไกลจากเส้นทางสายหลัก/สถานีอยู่ไกลกับเส้นทางหลัก และไม่มีรถรับส่ง	1	0.6
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	160	100

* จำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง เหตุที่ให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4-5 (ค่อนข้างพึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง) 3 อันดับแรก คือ ให้ความสะดวกสบายมากขึ้นในการเดินทาง/สามารถเดินทางสะดวกมากขึ้นโดยเฉพาะการขนส่งสินค้า/สะดวกสบายมากเพราะอยู่ใกล้หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ คนในหมู่บ้านหลายคนมีทางเลือกในการเดินทางมากขึ้น/สามารถเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 23.8 และทำให้ประเทศเจริญก้าวหน้าขึ้น/เป็นโครงการพัฒนาที่ทำให้ประเทศเราเจริญขึ้น คิดเป็นร้อยละ 16.3

ตารางที่ 4 - 24 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 1 – 3



เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 1 - 3 (ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง - เฉยๆ)	จำนวน	ร้อยละ
ทุกครั้งที่จะสร้าง อยากให้ผู้ดำเนินการควรมารื้อกับเจ้าของที่ดินก่อน เนื่องจากได้รับผลกระทบ และได้ค่าตอบแทนน้อยมาก/มีฝุ่นละออง เสียงดัง รถบรรทุกเยอะ และเป็น การก่อสร้างใกล้ที่นา	6	66.7
จำนวนรอบในการเดินทางน้อยเกินไป	3	33.3
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	9	100

จากตาราง เหตุที่ให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับ 1-3 (ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง - เฉยๆ) คือ ทุกครั้งที่จะสร้าง อยากให้ผู้ดำเนินการควรมารื้อกับเจ้าของที่ดินก่อน เนื่องจากได้รับผลกระทบ และได้ค่าตอบแทนน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 และจำนวนรอบในการเดินทางน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 33.3



ตารางที่ 4 - 25 ค่าร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ*
เพิ่มจำนวนรอบในการเดินรถไฟ/อยากให้เพิ่มเวลาเดินทางเป็น 4 - 5 ครั้งต่อวัน	32	46.4
อยากให้สร้างรั้วกันเส้นทางรถไฟ เพื่อความปลอดภัยกับคนและสัตว์เลี้ยง	24	34.8
อยากให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมมากกว่านี้/ให้ทางโครงการช่วยตรวจสอบ และชดเชยค่าเสียหายให้สมเหตุสมผลบ้าง	11	15.9
ขยายเส้นทางรถไฟให้สามารถเดินทางได้ในหลายๆ จังหวัด	5	7.2
อยากให้มีนโยบายให้ใช้บริการฟรี ไม่คิดค่าบริการ/มีบริการเดินทางฟรี 1 - 2 ครั้งต่อเดือน	4	5.8
อยากให้มีรถรับส่งที่สถานี เพราะผู้โดยสารจะได้เข้าไปใช้บริการสะดวกขึ้น	2	2.9
อยากให้ช่วยพัฒนารถไฟให้ทันสมัยขึ้น	2	2.9
อยากให้แก้ไขเรื่องฝุ่นละออง ถ้าหากมีโครงการหน้า	1	1.4
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	69	100

* จำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง ประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5 (พึงพอใจอย่างยิ่ง) 2 อันดับแรกคือ เพิ่มจำนวนรอบในการเดินรถไฟ/อยากให้เพิ่มเวลาเดินทางเป็น 4 - 5 ครั้งต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 46.4 และอยากให้สร้างรั้วกันเส้นทางรถไฟเพื่อความปลอดภัยกับคนและสัตว์เลี้ยง คิดเป็นร้อยละ 34.8

ตารางที่ 4 - 26 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วยตัวอย่าง	ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพึง พอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สฟพ.	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	170 100 -		3 1.8	20 11.8	147 86.5	4.8471	0.4072	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ ของ สฟพ.	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	170 100 -		5 2.9	20 11.8	145 85.3	4.8235	0.4532	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	169 100 1		5 3.0	27 16.0	137 81.1	4.7811	0.4812	พึงพอใจอย่างยิ่ง
มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง)	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	156 100 14		11 3.0	58 16.0	87 81.1	4.4872	0.6272	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง พบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ. กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอย่างยิ่ง เมื่อจำแนกรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สฟพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8471 รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนิน



โครงการของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8235 และประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7811

ตารางที่ 4 - 27 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ

การบริการด้านต่างๆ	หน่วยตัวอย่าง	ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพึง พอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ท่านได้ทราบ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	155 100 15		8 5.2	63 40.6	84 54.2	4.4903	0.5962	พึงพอใจอย่างยิ่ง
สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่อง	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	155 100 15		11 7.1	63 40.6	81 52.3	4.4516	0.6262	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ช่องทางที่ได้รับข่าวสารในการดำเนินโครงการ (ถามเฉพาะผู้ที่ได้รับข่าวสารจากช่องทางดังกล่าว)									
ได้รับข่าวสารจากประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ	จำนวน ร้อยละ	91 100		2 2.2	18 19.8	71 78.0	4.7582	0.4794	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ได้รับข่าวสารจากผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา	จำนวน ร้อยละ	90 100		2 2.2	22 24.4	66 73.3	4.7111	0.5027	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ได้รับข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต	จำนวน ร้อยละ	143 100		4 2.8	36 25.2	103 72.0	4.6923	0.5204	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง พบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอย่างยิ่ง เมื่อจำแนกรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านได้รับข่าวสารจากประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7582 รองลงมาคือ ด้านได้รับข่าวสารจากผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7111 และด้านได้รับข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6923

ตารางที่ 4 - 28 ค่าร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการในกิจกรรมหรือโครงการของ สพพ.

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ*
อยากให้ส่งเสริมระบบการศึกษาในประเทศลาวให้มากกว่านี้โดยเฉพาะโรงเรียนในหมู่บ้าน/ช่วยเหลือด้านการศึกษาเพราะจะทำให้เด็กมีโอกาสได้เรียนรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นคนเก่ง และคนดีของสังคม	16	17.4
สร้างเส้นทางรถไฟในหลายๆ พื้นที่ที่ห่างไกล เพราะจะทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น/พัฒนาสถานที่อื่นๆ เพิ่มอีกทั้งนี้เพื่อให้สะดวกในการเดินทางในแขวงอื่นๆ	14	15.2
อยากให้สร้างถนนที่สามารถรองรับรถบรรทุกได้ดีกว่านี้/ช่วยปรับปรุงถนนในอีกหลายๆ เส้นทางในนครหลวงเวียงจันทน์	11	12.0
อยากให้สร้างคลองชลประทานเพื่อให้ชาวบ้านสามารถทำการเกษตรได้มากขึ้น/พัฒนาสร้างคลองชลประทานเพื่อให้ชาวบ้านมีน้ำใช้ในการทำนา	11	12.0
อยากให้สร้างรถไฟที่ทันสมัย ให้เหมาะสมกับสภาพของสังคมปัจจุบัน/พัฒนารถไฟให้ทันสมัยกว่านี้	10	10.9



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ*
ให้ทางสถานีรถไฟมีบริการรับส่งผู้โดยสาร/มีสถานที่พัก ร้านอาหารอยู่ใกล้ๆ กับสถานี	8	8.7
มีโครงการพัฒนาใดๆ แบบนี้เข้ามาอีก เช่น การสร้างสถานที่ท่องเที่ยวริมน้ำโขง สร้างถนนที่สะดวกสบายมากขึ้น	6	6.5
ให้ทางโครงการมาตรวจทุกครั้ง หลังจากสร้างโครงการสำเร็จในเรื่องของความปลอดภัยของสัตว์เลี้ยงของชาวบ้าน และผลเสียหายที่ชาวบ้านได้รับ/ถ้ามีโครงการหน้าเรื่องของผลกระทบอยากให้สมเหตุผล และมาประเมินเร็วกว่านี้	6	6.5
การแนะนำ และให้ข้อมูลเรื่องความเสียหายที่เกิดขึ้นให้ดีกว่านี้ และชดเชยค่าเสียหายให้เหมาะสมกว่านี้ เพราะชาวบ้านจะไม่ต้องเดือดร้อน/ให้ทางโครงการส่งเจ้าหน้าที่มาหารือกับชาวบ้านก่อนสร้างโครงการเพื่อให้ชาวบ้านได้เตรียมตัว	6	6.5
อยากให้ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยผ่านการเดินทางทางรถไฟ	2	2.2
มีโครงการเข้ามาช่วยสร้างอาชีพให้แก่ชาวบ้านเพื่อให้ชีวิตการเป็นอยู่ของชาวบ้านดีขึ้น	2	2.2
เพิ่มช่องทางในการจองตั๋ว ซื้อตั๋วรถไฟ เช่น การจองตั๋วผ่านมือถือหรือแอปต่างๆ	2	2.2
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	92	100

* จำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกคือ อยากให้ส่งเสริมระบบการศึกษาในประเทศลาวให้มากกว่านี้โดยเฉพาะโรงเรียนในหมู่บ้าน/ช่วยเหลือด้านการศึกษาเพราะจะทำให้เด็กมีโอกาสได้เรียนรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นคนเก่ง และคนดีของสังคม คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมาคือ สร้างเส้นทางรถไฟในหลายๆ พื้นที่ที่ห่างไกล เพราะจะทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น/พัฒนาสถานที่อื่นๆ เพิ่มอีกทั้งนี้ก็เพื่อให้สะดวกในการเดินทางในแขวงอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 15.2

ตารางที่ 4 - 29 ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	108	63.53
ชาย	62	36.47
รวม	170	100.00

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มี ร้อยละ 63.53 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 36.5 เป็นเพศชาย



ตารางที่ 4 - 30 ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 25 ปี	5	2.94
26 – 30 ปี	16	9.41
31 – 35 ปี	22	12.94
36 – 40 ปี	37	21.76
41 – 45 ปี	26	15.29
46 – 50 ปี	20	11.76
51 – 55 ปี	15	8.82
56 – 60 ปี	17	10.00
สูงกว่า 60 ปี	12	7.06
รวม	170	100.00

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.76 รองลงมาคือ มีอายุ 41 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.29

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การสำรวจครั้งนี้ มีสมมติฐานการวิจัย คือ

1. คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
2. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
3. กลุ่มของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
7. ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานกันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน



8. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้

1. คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

H0: คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

H1: คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตารางที่ 4 - 31 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของ สปพ. จำแนกตามปีงบประมาณ

ด้านการให้บริการของ สปพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สปพ.	2562	408	4.7108	0.5692	-2.749	0.006
	2563	205	4.6115	0.5855		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญ ทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สปพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สปพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

2. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สปพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



ตารางที่ 4 - 32 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	2562	207	4.6184	0.6265	3.120	0.002
	2563	90	4.7667	0.4510		
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	2562	205	4.5777	0.5716	1.064	0.290
	2563	89	4.6297	0.4636		
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	2562	206	4.6479	0.4424	2.073	0.041
	2563	89	4.7292	0.3719		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	2562	194	4.5114	0.5413	0.907	0.367
	2563	75	4.5624	0.4907		
ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.	2562	206	4.4315	0.6905	-0.517	0.607
	2563	86	4.4009	0.5517		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แตกต่างจาก ผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เมื่อพิจารณารายด้านการให้บริการ พบว่าด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไป และคะแนนความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สูงกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



3. กลุ่มของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 33 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ.	90	4.7667	0.4510	4.991	.000
ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่ โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น	170	4.5294	0.6266		

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

ผู้รับบริการที่ได้รับบริการจาก สพพ. มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. มากกว่าผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. จัดขึ้น

4. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 34 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามเพศของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ชาย	34	4.8036	0.4009	-0.934	0.354
หญิง	56	4.7059	0.5239		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .354 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

5. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0 : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1 : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน



ตารางที่ 4 - 35 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ
สพพ. จำแนกตามอายุของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
20 – 25 ปี	2	5.0000	0.0000	0.933	0.495
26 – 30 ปี	11	4.5455	0.5222		
31 – 35 ปี	10	4.6000	0.5164		
36 – 40 ปี	17	4.7333	0.5936		
41 – 45 ปี	15	4.9091	0.3015		
46 – 50 ปี	19	4.9412	0.2425		
51 – 55 ปี	7	4.8000	0.4472		
56 – 60 ปี	5	4.8000	0.4472		
สูงกว่า 60 ปี	4	5.0000	0.0000		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .495 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน



6. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของสพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 36 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ.

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
ใช้บริการมา 1-3 ปี	41	4.7073	0.4606	1.879	0.159
ใช้บริการมา 4-5 ปี	15	4.6667	0.6172		
ใช้บริการมาเกิน 5 ปี	34	4.8824	0.3270		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .159 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

7. ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานกันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน



ตารางที่ 4-37 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มหน่วยงาน

กลุ่มหน่วยงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	47	4.8298	0.4333	1.023	0.309
กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	33	4.7273	0.4523		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .281 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

8. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2562

H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



ตารางที่ 4 - 38 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนา จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้าน ต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	2562	201	4.8060	0.4870	-5.755	0.000
	2563	170	4.5294	0.6266		
ด้านศักยภาพในการดำเนินงาน ตามภารกิจหลักของ สพพ.	2562	201	4.9295	0.2205	-9.499	0.000
	2563	166	4.7398	0.5148		
ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน โครงการ	2562	184	4.6775	0.6087	-3.582	0.000
	2563	110	4.5962	0.5713		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ทุกด้าน แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทุกด้าน



บทที่ 5

สรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 260 ตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 90 คน จำแนกเป็น

- 1.1 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) 47 คน
- 1.2 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย 33 คน
- 1.3 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน 10 คน

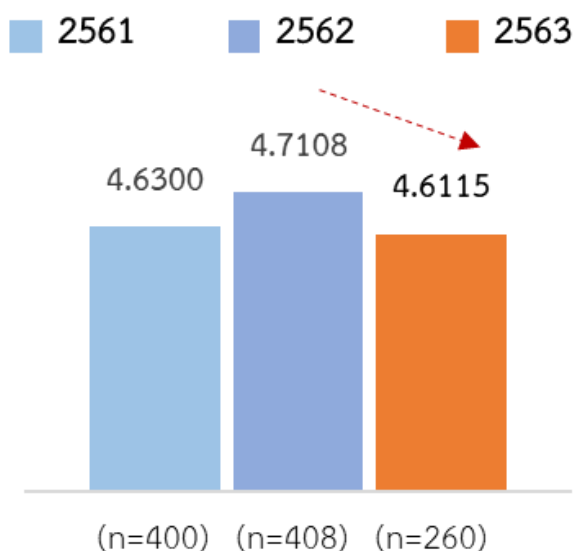
กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 คือ ผู้ที่ใช้บริการรถไฟเส้นทาง ไทย - ลาว (หนองคาย - เวียงจันทน์) และผู้ที่อาศัยอยู่บริเวณโครงการก่อสร้างทางรถไฟไทย-ลาว ระยะที่ 2 (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์) จำนวน 170 คน

การนำเสนอในบทที่ 5 นี้ เป็นการสรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย แบ่งการนำเสนอเป็น 5 ประเด็น คือ

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

1. ความพึงพอใจโดยรวมในทุกด้านของ สพพ. ($n = 260$)

จากผลวิจัยพบว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เท่ากับ 4.6115 เมื่อเทียบกับคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่เท่ากับ 4.7108 ซึ่งลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



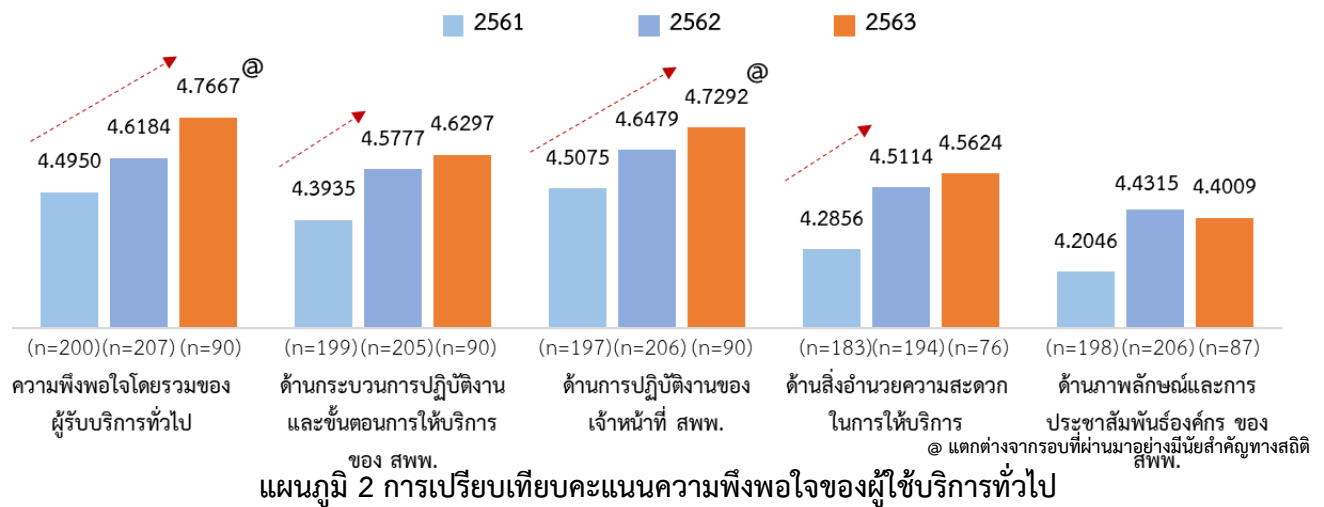
ความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ.
แผนภูมิ 1 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. รายปี

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) (n = 90)

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.2 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.8 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 46 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.9 เป็นคนสัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 88.9 และคนสัญชาติลาว คิดเป็นร้อยละ 11.1

ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7667 พิจารณาด้านย่อย พบว่าด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7292 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6297 ในขณะที่ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของสพพ. มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.4009

เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนความพึงพอใจกับรอบที่ผ่านมามีพบว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สูงกว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาด้านย่อยพบว่า ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าในรอบที่ผ่านมามีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน



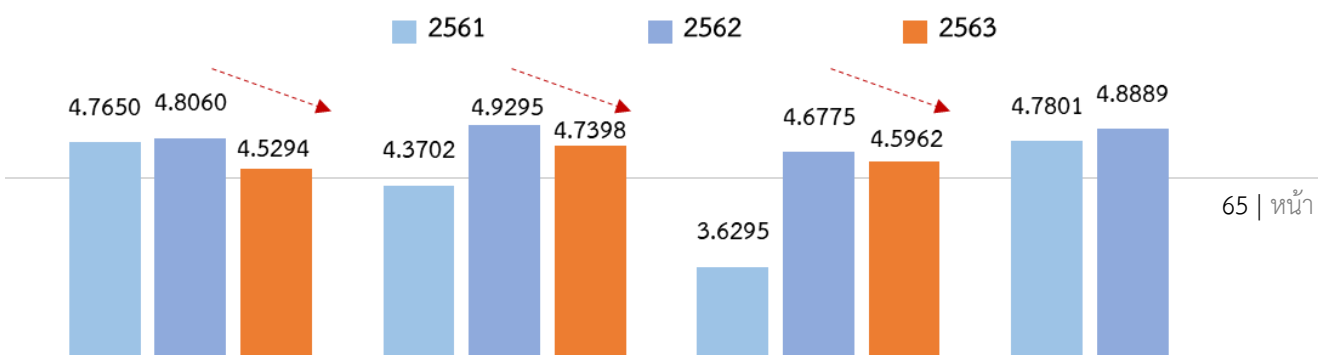
ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกได้แก่ 1) การประชาสัมพันธ์องค์การให้เป็นที่รู้จักว่าองค์กรทำอะไรบ้าง/ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และบทบาทการทำงานองค์กรให้มากขึ้น/ควรจะทำให้คนทั่วไปรู้จัก NEDA เพิ่มขึ้นว่าเป็นองค์กรที่ทำอะไร/ควรมีการสื่อสารเชิงรุก เพื่อให้คนรู้จัก NEDA มากขึ้นว่าเป็นหน่วยงานเกี่ยวกับอะไร 2) การติดต่อสื่อสารควรมีความรวดเร็วขึ้น/ควรใช้ email ในการติดต่อส่งข้อมูลเป็นหลัก/การให้ข้อมูลควรมีความต่อเนื่องเพื่องานจะได้ดำเนินงานได้ตามกำหนดเวลา/ควรมีการแจ้งความคืบหน้าในการพูดคุยระหว่างประเทศให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะ

3. ความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น) (n = 170)

สรุปได้ว่า เพศของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.5 และเพศชายร้อยละ 36.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.8 และเป็นคนสัญชาติลาวทั้งหมด

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า โครงการที่ทาง สพพ. พัฒนาขึ้นมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันอย่างยิ่งโดยที่ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าประเทศใดเป็นผู้พัฒนาโครงการที่จัดขึ้น และในขณะเดียวกันส่วนใหญ่ไม่เคยได้ยินหรือรู้จัก สพพ. มาก่อน แต่เมื่อมีโครงการที่ทาง สพพ. ได้พัฒนาขึ้นโครงการดังกล่าวได้สร้างความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นเป็นลำดับ โดยมีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5294 เมื่อพิจารณาด้านย่อยพบว่า ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสหพ. คะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7398 ในขณะที่ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการมีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5962

เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนความพึงพอใจกับรอบที่ผ่านมา พบว่าคะแนนความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทุกด้าน





* ปีงบประมาณ 2563 สพพ. ไม่ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

แผนภูมิ 3 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

โดยกลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกได้แก่ 1) อยากให้เพิ่มจำนวนรอบในการเดินรถไฟ อยากให้เพิ่มเวลาเดินทางเป็น 4 - 5 ครั้งต่อวัน 2) สร้างรั้วกันเส้นทางรถไฟ เพื่อความปลอดภัยกับคนและสัตว์เลี้ยง 3) อยากให้ส่งเสริมระบบการศึกษาในประเทศลาวให้มากกว่านี้โดยเฉพาะโรงเรียนในหมู่บ้าน/ช่วยเหลือด้านการศึกษาเพราะจะทำให้เด็กมีโอกาสได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นคนเก่งและคนดีของสังคม

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สูงกว่าคะแนนความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

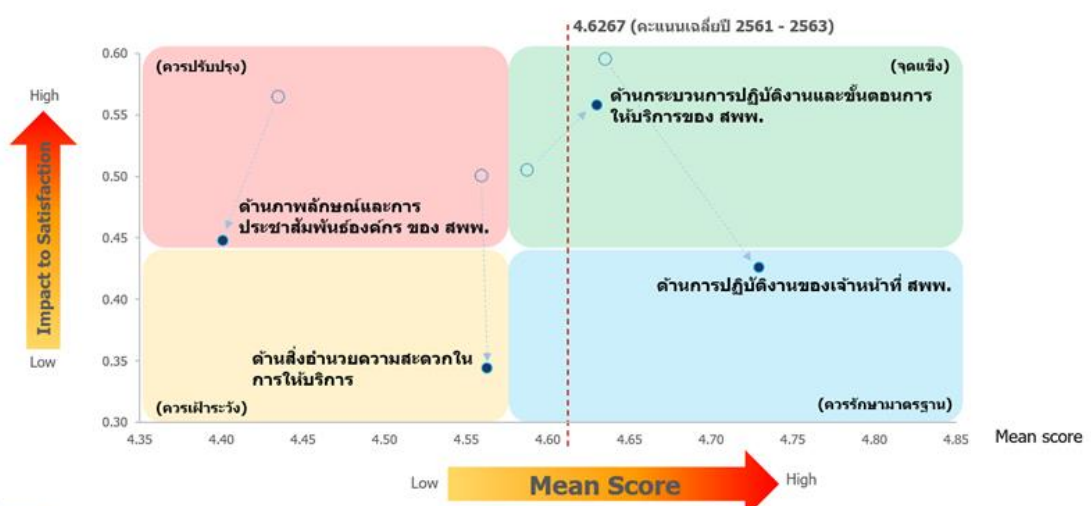
คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ของผู้รับบริการทั่วไปในรอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่มีผลต่อทัศนคติ การตัดสินใจและความต้องการทางการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

5. ข้อเสนอแนะที่ได้รับการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

5.1 กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

ข้อเสนอแนะ (Strategic Matrix)

ผู้รับบริการทั่วไป (n = 90)





แผนภูมิ 4 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)

จากแผนภูมิพบว่า ด้านที่ควรปรับปรุงเป็นลำดับแรก คือด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. เนื่องจากด้านนี้มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่นในรอบนี้ และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูง ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของ 3 ปีที่ผ่านมา ควรเฝ้าระวังการให้บริการด้านดังกล่าวเป็นพิเศษ

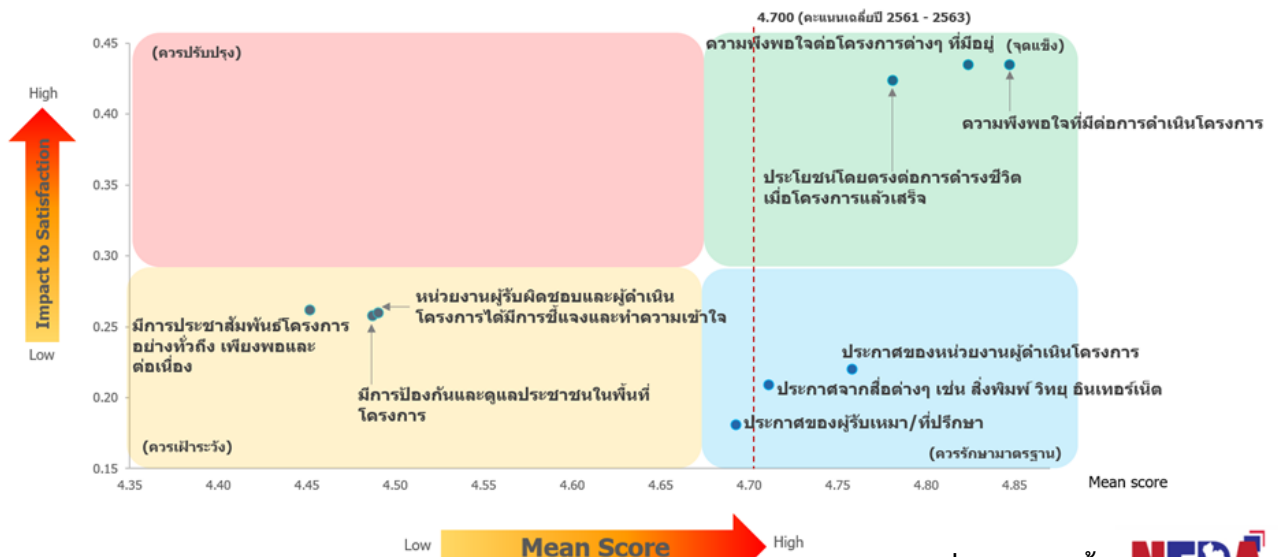
ข้อเสนอแนะเพิ่มที่ผู้รับบริการจาก สพพ. ได้เสนอแนะ คือเรื่องประการประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักว่า องค์กรทำอะไร ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และบทบาทการทำงานองค์กรให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ แผนภูมิที่ 4 ดังนั้น สพพ. ควรหาแนวทางการประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างมากขึ้น เพื่อให้ระดับ ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ



5.2 กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ข้อเสนอแนะ (Strategic Matrix)

ผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (n = 170)



แผนภูมิ 5 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น)



จากแผนภูมิพบว่า ด้านที่ควรปรับปรุงเป็นลำดับแรกคือด้านการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง รองลงมาคือด้านหน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ท่านได้ทราบ และด้านมีการป้องกัน ดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น) เนื่องจากด้านต่างๆ เหล่านี้มีคะแนนความพึงพอใจที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ

จากการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของ สพพ. ดังนี้

1. เพื่อประโยชน์สูงสุดของโครงการที่พัฒนาขึ้น องค์กรควรศึกษาถึงผลกระทบก่อนเริ่มดำเนินโครงการกับคนในพื้นที่โดยตรง เพื่อให้ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณโครงการได้รับผลกระทบน้อยที่สุด และสามารถนำเสนอหรือออกแบบที่สามารถเพิ่มประโยชน์ในการใช้งานให้กับประชาชนได้มากขึ้น สังเกตได้จากข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับประชาชนชาวลาวในพื้นที่โครงการเส้นทางรถไฟ (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์) พบว่าปัญหาของโครงการมีดังต่อไปนี้

บริการรถไฟไทยลาวยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ เนื่องจากจำนวนรอบการเดินทางน้อยเกินไป และไม่มีรถบริการรับส่งสถานีรถไฟ ทำให้โอกาสในการใช้บริการลดลง

เส้นทางรถไฟที่ขับผ่านอยู่ใกล้บริเวณชุมชน และไม่มีการล้อมรั้วเส้นทางรถไฟ ทำให้ส่งผลกระทบต่อการเลี้ยงสัตว์ของชาวบ้านที่อาศัยอยู่บริเวณเส้นทางรถไฟ

ปัญหาก่อน และระหว่างการพัฒนาโครงการ ประชาชนบางส่วนได้เสนอแนะว่าก่อนการเริ่มโครงการได้มีการเวนคืนที่ดิน และมีปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมระหว่าง เช่น ฝุ่น และเสียงทำให้ชาวบ้านเดือดร้อน ประกอบกับจำนวนรอบรถไฟที่น้อยทำให้ชาวบ้านส่วนใหญ่ไม่ได้พึงพอใจกับโครงการนี้เท่าไรนัก



2. ศึกษาผลของโครงการที่พัฒนาแล้วเสร็จอย่างต่อเนื่องว่าสามารถสร้างประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพหรือไม่ โดยอาจพิจารณาหาแนวทางในการนำเสนอบริการ หรือการพัฒนาโครงการในระยะยาวเพื่อให้ประชาชนรู้สึกได้ใช้บริการอย่างแท้จริง เนื่องจากความพึงพอใจที่เกี่ยวกับบริการด้านรถไฟฟ้ายังมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ บริการของเจ้าหน้าที่รถไฟ จำนวนรอบของรถไฟฟ้า หรือลักษณะของรถไฟฟ้าที่ให้บริการ

3. เน้นให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์องค์รอย่างต่อเนื่อง เพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลไปยังผู้ใช้บริการ แต่ละกลุ่มเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับ สฟพ. ให้มากขึ้น อันนำไปสู่การสร้างความรู้ความเข้าใจในวิสัยทัศน์ขององค์กรที่จะนำไปสู่การสร้างความรู้ความเข้าใจในแต่ละโครงการ โดยองค์กรสามารถนำเทคโนโลยีออนไลน์เข้ามาช่วยในการสื่อสารองค์รกับประชาชนในประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อเป็นการสร้างความใกล้ชิดกับประชาชนได้สะดวกขึ้น โดยศึกษาประชาชนในพื้นที่ต่างๆ บริโภคสื่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันใดบ้าง

การประชาสัมพันธ์องค์รจะช่วยให้ความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับในโครงการที่ผ่านมาสามารถสร้างความรู้สึที่ดีหรือความผูกพันให้กับองค์กร ทำให้การพัฒนาโครงการอื่นๆ ในอนาคตจะสามารถสร้างความรู้สึที่ดีในโครงการต่างๆ ด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการได้ตระหนักถึงเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สฟพ. เป็นสำคัญ ดังนั้นจึงควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ใน 2 มิติคือการสร้างการตระหนักรู้ และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้ประชาชนได้รับทราบ

ข้อเสนอแนะต่อการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กร

ทิมทีปรีกษาจึงขอเสนอแนวคิดการสร้างอัตลักษณ์ของแบรนด์ (Brand Identity Prism) โดยนำเสนอแนวคิด Brand Identity Prism ของ J.Kapferer ในปี ค.ศ. 1986 (อ้างถึงใน Thinkzae 2019) ที่ระบุว่าการสร้างอัตลักษณ์องค์กรจะอยู่ในรูปร่างของทรงหกเหลี่ยมที่แบ่งออกเป็นลักษณะ 6 อย่างของแบรนด์ หรือองค์กรโดยสร้างองค์รให้กลายเป็นบุคคลทั่วไปที่มีชื่อ งาน การศึกษา รูปร่างหน้าตา และอารมณ์แตกต่างกัน โดยสามารถสร้างแบรนด์สามารถแบ่งแยกออกได้เป็น 6 ด้านดังนี้

1. PHYSICAL FACET คือสิ่งที่ "มองเห็นจับต้องได้" เช่น สี ทรง โลโก้ หรืออะไรก็ตามที่เห็นแล้วคิดถึงแบรนด์ๆ นั้น อาทิเช่น สีแดงคิดถึงโค้ก

2. BRAND PERSONALITY คือลักษณะหรือคาแร็คเตอร์ของแบรนด์ที่ "ลูกคารู้สึก" เหมือนความรู้สึกที่เราบอกได้ว่า คนนี้ขี้อาย คนนี้ขี้เล่น ฯลฯ

3. BRAND CULTURE บ่งบอกว่าแบรนด์ๆ นั้น "ยืนหยัดเพื่ออะไร" เช่น บางแบรนด์ที่ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อมก็จะพยายามสื่อสิ่งนั้นออกมาจากองค์รตลอดเวลา

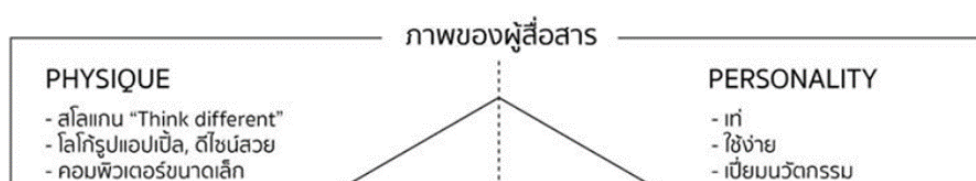
4. BRAND RELATIONSHIPS คือลักษณะ "ความสัมพันธ์" ที่แบรนด์มีต่อลูกค้า วิธีการพูด หรือการบริการต่างๆ กับฐานลูกค้า

5. CUSTOMER REFLECTION สิ่งที่ลูกค้า "ตอบโต้" กับแบรนด์ ส่วนใหญ่จะเป็นคนที่ใช้สินค้าแล้ว ซึ่งแตกต่างจากสิ่งที่ลูกค้ามองว่าแบรนด์เป็นอย่างไร

6. CUSTOMER SELF IMAGE คือวิธีที่ลูกค้า "มองตัวเอง" เมื่อใช้แบรนด์นั้นๆ

ตัวอย่าง Brand Identity Prism (อ้างถึงใน ปรีดี นุกุลสมปรรณนา, 2020)

BRAND IDENTITY PRISM

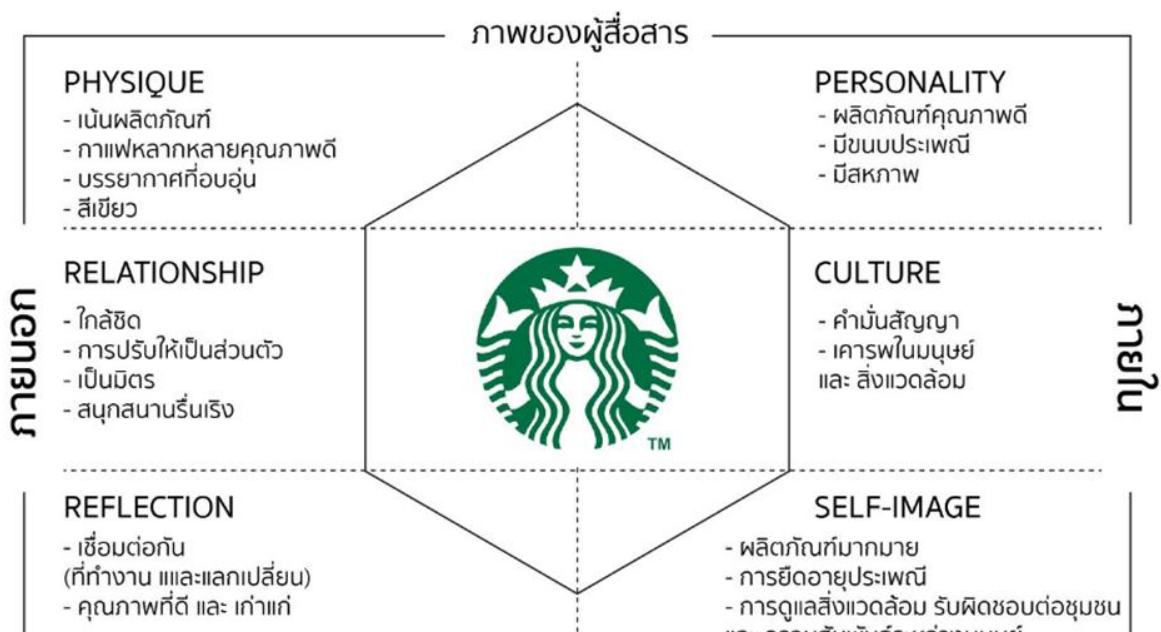




แผนภูมิ 6 ตัวอย่าง Brand Identity Prism ของ Apple

บุคลิกลักษณะทางกายภาพ (Physique) ที่มองเห็นได้ของ Apple คือ การคิดอย่างแตกต่างสร้างสรรค์ผ่านสินค้าทั้งคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก มือถือ ไอแพด โดดเด่นที่โลโก้แอปเปิ้ลที่ถูกกัดแหงไป มีความใช้งานง่ายโดยการใช้ไอคอนหรือรูปภาพเพื่อแทนสัญลักษณ์ต่างๆ ของโปรแกรม คอมพิวเตอร์ใช้งานง่ายประมวลผลเร็ว หากมองถึงบุคลิกภาพ (Personality) นั้น Apple ดูเป็นคนที่มีความเจ๋ง มีความเท่ เป็นคนที่มีความเรียบง่าย และเป็นคนที่ดูทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ด้านความสัมพันธ์ (Relationship) Apple มีความเป็นมิตร สร้างความผูกพันด้านอารมณ์กับลูกค้าและเชื่อมโยงด้วยความรู้สึทางใจ ผ่านการบริการหลังการขายและการการันตีเกี่ยวกับตัวสินค้าที่คงเส้นคงวามาโดยตลอด Apple เองยังสร้างวัฒนธรรม (Culture) ผ่านความเชื่อในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดี การเป็นพลังในการขับเคลื่อนให้ผู้คนผ่านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และการแสดงถึงความเป็นถิ่นกำเนิดจากประเทศอเมริกา Apple มีภาพสะท้อน (Reflection) ถึงการยกระดับให้กับตัวเอง สำหรับผู้ใช้แบรนด์ Apple จะรู้สึกถึงความมีระดับที่แตกต่างจากแบรนด์อื่นๆ ภาพลักษณ์ (Self-Image) ของ Apple แสดงถึงความเป็นแบรนด์สำหรับคนรุ่นใหม่ มีความสนุกสนาน ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความเป็นคนพิเศษ และยังบอกถึงอิสระทางความคิด

BRAND IDENTITY PRISM





แผนภูมิ 7 แสดงตัวอย่าง Brand Identity Prism ของ Starbucks

เมื่อเราเดินเข้าร้าน Starbucks ในทุกๆ ครั้งเราจะเห็นบุคลิกลักษณะทางกายภาพ (Physique) ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของตัวสินค้า รสชาติของกาแฟ บรรยากาศที่ดูอบอุ่นสบายๆ ที่เต็มไปด้วยสีเขียว บุคลิกภาพ (Personality) ของ Starbucks ชัดเจนในความเป็นคนที่มีคุณภาพ เป็นคนที่ยึดถือธรรมเนียมปฏิบัติแบบดั้งเดิม ให้ความสำคัญกับคนรอบข้าง ด้านความสัมพันธ์ (Relationship) นั้น Starbucks สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการให้ความใกล้ชิด เช่น การพูดคุยกับลูกค้าในเรื่องต่างๆ การสร้างมิตรภาพที่ดี สร้างบรรยากาศที่สนุกสนาน และยังสร้างความพิเศษเฉพาะให้กับลูกค้าแต่ละคน ด้วยการเขียนชื่อลูกค้าแต่ละคนบนถ้วยกาแฟ วัฒนธรรม (Culture) ของ Starbucks มีพื้นฐานมาจากการให้คำมั่นสัญญา รวมถึงความเคารพในตัวคนและสิ่งแวดล้อม Starbucks สะท้อน (Reflection) ให้เห็นถึงการเชื่อมโยงชีวิตและไลฟ์สไตล์ของคนเข้าไว้ด้วยกัน ที่กลายเป็นสถานที่พบปะสังสรรค์ การทำงาน และแลกเปลี่ยนเรื่องราวต่างๆ ภาพลักษณ์ (Self-Image) ของ Starbucks คือ แบรินด์กาแฟที่เน้นคุณภาพ ใส่ใจสิ่งแวดล้อม รวมถึงการให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน

องค์กรสหภาพในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาโครงการสาธารณูปโภคพื้นฐานให้กับประเทศเพื่อนบ้านสามารถเริ่มสร้างอัตลักษณ์ขององค์กร โดยสามารถดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

- 1) การดำเนินการสัมมนาเชิงปฏิบัติการภายในองค์กรเพื่อสำรวจว่าบุคลากรพิจารณาว่าแก่นแท้ขององค์กรคืออะไร ทั้งในแง่วิสัยทัศน์ นโยบาย บริการที่ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ รวมไปถึงวัฒนธรรมขององค์กร
- 2) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มารับบริการทั้งจากประเทศเพื่อนบ้าน หรือประชาชนชาวไทย ทั้งจากผู้ที่เคยมาใช้บริการและผู้ที่ยังไม่เคยรับบริการจากสหภาพ.
- 3) พัฒนายุทธศาสตร์หรือการออกแบบอัตลักษณ์องค์กร โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดเรื่อง Brand Identity Prism เพื่อให้บุคลากรนอกหน่วยงานสามารถสัมผัสองค์กรได้อย่างชัดเจน และเข้าใจถึงแก่นแท้ขององค์กร
- 4) มีการสื่อสารอัตลักษณ์องค์กรผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่องในทุกโครงการ โดยการสื่อสารอัตลักษณ์ดังกล่าวจะต้องมีความสอดคล้องในทุกๆ ที่ที่ประชาชนสัมผัสเพื่อให้ง่ายต่อการจดจำและเข้าใจแก่นแท้ขององค์กร



รายการอ้างอิง

- ปรีดี นกุลสมปรารถนา (2020). รู้จัก Brand Identity Prism กับการสร้าง Brand ให้ทรงพลัง. สืบค้นวันที่ 13 สิงหาคม 2563 จาก <https://www.popticles.com/branding/brand-identity-prism/>
- ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ (2019). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (รายงานฉบับสมบูรณ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.
- ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2019). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (รายงานการประเมินผล). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี.
- พลอย ลุมทอง (2019). เรื่องของ Brand Identity Prism. สืบค้นวันที่ 13 สิงหาคม 2563 จาก <https://www.facebook.com/thinkzae/posts/2299070140345300>
- สุวรรณา เพียรมานะ (2018). ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สาขาบริหารธุรกิจ.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2017). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา รายงานวิจัย.
- ปิ่นณวิชญ์ พยุหวรรณะ (2016). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวิปิงครีม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- พรรณราย จิตเจนการ (2015). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- เปรมบุญย์ วรสรรพการ (2015). การวัดผลการปฏิบัติงานกระบวนการห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการในประเทศไทยด้วยเครื่องมือ Importance Performance Analysis: IPA (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- มารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิธรรม (2014). การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย. ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม.





ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.)

(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไป หรือกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงานในการดำเนินโครงการทั้งในไทยและต่างประเทศ)

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

แนะนำตัว : ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้ ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะใช้ เวลาไม่เกิน 10 นาที และขอขอบคุณอย่างมากถ้าคุณจะมีโอกาสให้เราทำการสัมภาษณ์ ค่ะ

แบบสอบถามส่วนคัดเลือก

S1. หน่วยงาน

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

S2. ได้รับบริการจาก สพพ. ด้านใด [หลายคำตอบ]

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

จบแบบสอบถามส่วนคัดเลือก



ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการ สฟพ.

“ขอให้คุณนึกถึงประสบการณ์ การใช้บริการ สฟพ. ครั้งล่าสุด”

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

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

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

ควรปรับปรุงด้านใด เพื่อให้มีความพึงพอใจระดับ 5

Q3. จากที่คุณได้ใช้บริการ สฟพ. จะขอคุณประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ โดยมีลำดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

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



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

Q4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป

P1. เพศ () 1 หญิง () 2 ชาย

P2. อายุ _____ ปี



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

P3. คุณเป็นคนสัญชาติประเทศใด

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

P4. คุณใช้บริการ สฟพ. มาเป็นระยะเวลานานเท่าไร

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

****ขอขอบคุณที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์และร่วมแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้ค่ะ/ครับ****



แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้ใช้บริการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.)

(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน)

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

แนบนำตัว : ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้อนุญาตให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะใช้ เวลาไม่เกิน 10 นาที และ ขอขอบคุณอย่างสูงหากท่านจะให้ความร่วมมือเราทำการสัมภาษณ์ค่ะ

แบบสอบถามส่วนคัดเลือก

S1. คุณเป็นคนสัญชาติประเทศใด

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

S2. ในช่วงปกติ ที่ไม่มีโรคระบาด คุณใช้บริการรถไฟ เส้นทาง “ท่ามาแล้ง-เวียงจันทร์” บ่อยแค่ไหนภายใน 1 เดือน

- () 1 ทุกสัปดาห์
() 2 - 3 ครั้งต่อเดือน
() 1 ครั้งต่อเดือน
() นานกว่าเดือนละครั้ง
() อื่นๆ _____

S3. คุณพักอาศัยอยู่บริเวณ เส้นทางรถไฟ “ท่ามาแล้ง-เวียงจันทร์” มานานเกิน 5 ปี ใช่หรือไม่

- () 1 ใช่
() 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)

จบแบบสอบถามส่วนคัดเลือก



ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการโครงการที่ สฟพ. พัฒนาขึ้น

Q1. คุณทราบหรือไม่ว่า โครงการก่อสร้างทางรถไฟไทย-ลาว ระยะที่ 2 (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์) ถูกพัฒนาขึ้นโดยประเทศใดเป็นหลัก [คำตอบเดียว]

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

Q2. “ขอให้คุณนึกถึง... โครงการก่อสร้างทางรถไฟไทย-ลาว ระยะที่ 2 (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์)” คุณคิดว่าโครงการก่อสร้างทางรถไฟไทย-ลาว (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์) มีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคุณ ระดับใด

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

Q3. ขอให้คุณนึกถึงโครงการก่อสร้างทางรถไฟ ไทย-ลาว ที่คุณใช้บริการ คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ ระดับใดโดยที่

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

ข้อความ	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 ค่อนข้างเห็นด้วย	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดงความคิดเห็น
1. การประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันเตรียมตัวทันก่อนการก่อสร้างทางรถไฟ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
2. ไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ฉันพักอาศัยก่อนการก่อสร้างทางรถไฟ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
3. การก่อสร้างทางรถไฟ ไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของฉัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
4. ขณะที่ก่อสร้างทางรถไฟ ฝุ่นละออง หรือเสียงเครื่องจักร ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของฉัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
5. การก่อสร้างทางรถไฟไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม บริเวณที่ฉันพักอาศัย	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
6. หลังจากทางรถไฟนี้พัฒนาเสร็จ ฉันมีทางเลือกในการเดินทางของฉันมากขึ้น	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7. หลังจากทางรถไฟนี้พัฒนาเสร็จ การเดินทางของฉันสะดวกขึ้นในชีวิตประจำวันของฉัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
8. ฉันไม่ต้องใช้บริการรถสาธารณะอื่น หลังจากทางรถไฟนี้พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
9. การทำมาหากินของฉันดีขึ้น หลังจากทางรถไฟนี้พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
10. โดยภาพรวม ชีวิตของฉันดีขึ้นหลังจากทางรถไฟนี้พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับภาพรวมของ สฟพ.



- Q4. คุณรู้จักหรือเคยได้ยิน “สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) “(สพพ.) หรือ เนต้า” ” จากประเทศไทย หรือไม่ [คำตอบเดียว]
() 1 รู้จัก () 2 ไม่รู้จัก

[“พนักงานสัมภาษณ์อ่านข้อความให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ฟัง”]

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย

คือ องค์การที่ให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ทั้งด้านการเงินและวิชาการ

คือ องค์การที่ให้ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับ ประเทศเพื่อนบ้าน

คือ องค์การที่ให้การศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายตลอดจนมาตรการต่างๆ

คือ องค์การที่ประสานการใช้อำนาจหน้าที่หน่วยงานต่างๆ เพื่อ บูรณาการความร่วมมือฯ

“เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์ อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่า โครงการก่อสร้างทางรถไฟไทย-ลาว ระยะที่ 2 (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์) ถูกพัฒนาขึ้นหรือถูกจัดขึ้นโดย สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย”

- Q5. จากที่คุณได้มีประสบการณ์กับโครงการก่อสร้างทางรถไฟไทย-ลาว ระยะที่ 2 (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์) ที่ สพพ. พัฒนาขึ้น คุณมีความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. ระดับใด

() 5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	() 4 ค่อนข้างพึงพอใจ	() 3 เฉยๆ	() 2 ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	() 1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
Q5.2 เพราะอะไรคุณถึงให้ คะแนนดังกล่าว				

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

สพพ. ควรปรับปรุงด้านใด

- Q7. จากที่คุณได้มีประสบการณ์โครงการก่อสร้างทางรถไฟไทย-ลาว ระยะที่ 2 (ท่านาแล้ง-เวียงจันทน์) คุณมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ระดับใด โดยมีลำดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 ค่อนข้างพึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	0 ไม่แสดงความคิดเห็น
ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.						
1. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานที่มีอยู่ของ สพพ.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานโครงการ ของ สพพ.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
3. ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
4. มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ						
5. หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ท่านได้ทราบ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
6. สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่อง	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7. ท่านได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางใดบ้าง และมีความพึงพอใจในระดับใด						
7.1 ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ () 1. ไม่ได้รับข่าวสาร () 2. ได้รับ → พึงพอใจระดับใด	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7.2 ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา () 1. ไม่ได้รับข่าวสาร () 2. ได้รับ → พึงพอใจระดับใด	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 ค่อนข้างพึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	0 ไม่แสดงความคิดเห็น
7.3 สื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต () 1. ไม่ได้รับข่าวสาร () 2. ได้รับ → พึงพอใจระดับใด	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7.4 อื่นๆ ระบุ						

Q8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อโครงการที่มีอยู่ หรือโครงการในอนาคต หรือกิจกรรมต่างๆ ของสพพ. เพื่อให้ สพพ. มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไป

P1. เพศ () 1 หญิง () 2 ชาย

P2. อายุ _____ ปี

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

****ขอขอบคุณที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์และร่วมแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้ค่ะ/ครับ****



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล





