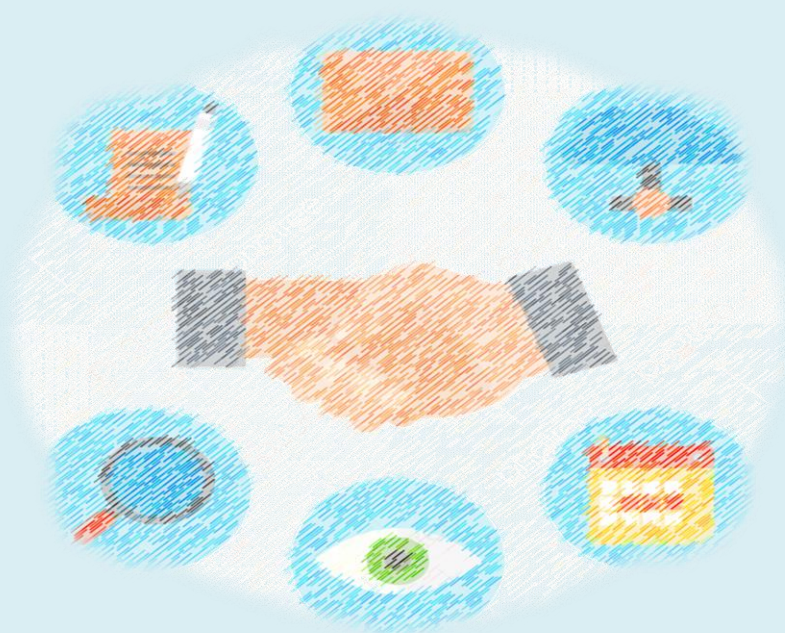




ศูนย์บริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายงานฉบับสุดท้าย (Final Report) ฉบับแก้ไข

โครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ
สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน
(องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



สารบัญ

สารบัญตาราง	3
สารบัญแผนภูมิ	6
บทที่ 1 บทนำ	7
1.2 วัตถุประสงค์โครงการ.....	8
1.3 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ	8
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 แนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาด	11
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 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	25
3.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
3.1.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.1.7 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	33



ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	34
ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.	34
ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ได้พัฒนาขึ้น	46
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	63
บทที่ 5 สรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ	72
1. ความพึงพอใจโดยรวมในทุกด้านของ สพพ.	72
2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)	75
3. ความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น)	74
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน	76
5. ข้อเสนอแนะที่ได้รับการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	76
รายการอ้างอิง	79
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	81
ภาคผนวก ข ตัวอย่างภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	94



สารบัญตาราง

ตารางที่ 4 - 1	คำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	33
ตารางที่ 4 - 2	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2564	34
ตารางที่ 4 - 3	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในทุกๆ ด้านของ สพพ.....	36
ตารางที่ 4 - 4	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน	36
ตารางที่ 4 - 5	คำร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 – 5 (Top 2 Boxes)	36
ตารางที่ 4 - 6	คำร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 2 – 3	38
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	คำร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั่วไป.....	43
ตารางที่ 4 - 14	คำร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือ หน่วยงานภาครัฐฯ	44
ตารางที่ 4 - 15	คำร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง	45
ตารางที่ 4 - 16	คำร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ตารางที่ 4 - 17	คำร้อยละด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง	46
ตารางที่ 4 - 18	คำร้อยละด้านระยะเวลาที่ประสานงานหรือใช้บริการ สพพ.....	46
ตารางที่ 4 - 19	คำร้อยละของการรับรู้ในการระบุประเทศหลักที่พัฒนาโครงการ	47
ตารางที่ 4 - 20	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยด้านโครงการมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันของตน (โครงการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว).....	47
ตารางที่ 4 - 21	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยด้านโครงการมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันของตน (โครงการปรับปรุงร่อง ระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองด้วงน้อย)).....	47
ตารางที่ 4 - 22	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยด้านความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวันของตน (โครงการ ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว)	48
ตารางที่ 4 - 23	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยด้านความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวันของตน (โครงการ ปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองด้วงน้อย)).....	48



ตารางที่ 4 - 24	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว.....	49
ตารางที่ 4 - 25	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองด้วงน้อย).....	50
ตารางที่ 4 - 26	คำร้อยละของการรู้จัก/เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สพพ.	51
ตารางที่ 4 - 27	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน..	51
ตารางที่ 4 - 28	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	52
ตารางที่ 4 - 29	คำร้อยละ และคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว).....	52
ตารางที่ 4 - 30	คำร้อยละ และคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองด้วงน้อย)).....	52
ตารางที่ 4 - 31	คำร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 – 5 (Top 2 Boxes)	53
ตารางที่ 4 - 32	คำร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 3	54
ตารางที่ 4 - 33	คำร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5	55
ตารางที่ 4 - 34	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	56
ตารางที่ 4 - 35	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	56
ตารางที่ 4 - 36	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบในการใช้ชีวิตประจำวันจากสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19	57
ตารางที่ 4 - 37	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความช่วยเหลือที่ต้องการจากภาครัฐ หรือหน่วยงานรัฐบาลจากสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19	58
ตารางที่ 4 - 38	คำร้อยละของช่องทางรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป	59
ตารางที่ 4 - 39	คำร้อยละของช่องทางรับข้อมูลข่าวสารหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ	60
ตารางที่ 4 - 40	คำร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สพพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น.....	61
ตารางที่ 4 - 41	คำร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง.....	62
ตารางที่ 4 - 42	คำร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	63
ตารางที่ 4 - 43	การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจโดยรวมของของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามปีงบประมาณ.....	64



ตารางที่ 4 - 44 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	
จำแนกตามด้านการให้บริการ	65
ตารางที่ 4 - 45 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	
จำแนกตามด้านการให้บริการ	66
ตารางที่ 4 - 46 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	
จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	67
ตารางที่ 4 - 47 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ.	
จำแนกตามเพศของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป	68
ตารางที่ 4 - 48 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ.	
จำแนกตามอายุของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป	68
ตารางที่ 4 - 49 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ.	
จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ.	69
ตารางที่ 4 - 50 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ.	
จำแนกตามกลุ่มหน่วยงาน	69
ตารางที่ 4 - 51 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ.	
พัฒนาขึ้น จำแนกตามด้านการให้บริการ	70
ตารางที่ 4 - 52 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ.	
พัฒนาขึ้น จำแนกตามพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	71



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. รายปี	73
แผนภูมิที่ 2 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั่วไป	74
แผนภูมิที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	75
แผนภูมิที่ 4 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)	76
แผนภูมิที่ 5 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น).....	77



บทที่ 1

บทนำ

1.1 บทนำ

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) หรือ สพพ. มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) หรือ NEDA เป็นหน่วยงานองค์การมหาชนภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ทั้งด้านการเงินและวิชาการ รวมถึงมีการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายตลอดจนมาตรการต่างๆ ในการให้ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้านผ่านการประสานงานการใช้อำนาจหน้าที่หน่วยงานต่างๆ เพื่อบูรณาการความร่วมมือฯ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

อย่างไรก็ตามในส่วนของการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดนั้น เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารราชการแผ่นดิน หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จึงมีคำสั่งที่ 5/2559 ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2559 เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ให้มีการประเมินส่วนราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้การประเมินยึดหลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประจำ หรืองานตามหน้าที่ปกติงานตามยุทธศาสตร์ นโยบาย หรือภารกิจที่มอบหมายเป็นพิเศษ งานตามพื้นที่ หรืองานที่ต้องบูรณาการการปฏิบัติงานหลายพื้นที่ หรือหลายหน่วยงาน โดยให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นผู้ประเมินส่วนราชการ ซึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การมหาชนนั้นมีตัวชี้วัดบังคับตัวหนึ่งขององค์ประกอบที่ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดบังคับที่ 4.1 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาด้านการควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน

ตัวชี้วัดย่อยที่ 6 การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/การตอบสนองต่อประชาชน ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากผลการดำเนินงานบริการหลักขององค์การมหาชนตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งรวมถึงงานบริการหลักขององค์การมหาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจะต้องจัดหาลูกข่าย/ผู้ประเมินจากภายนอกมาเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในครั้งนี้ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะหน่วยงานที่มีประสบการณ์ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานและการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องได้ดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้เพื่อสนับสนุนให้เป้าหมายการดำเนินงานของทาง สพพ. ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อไป



1.2 วัตถุประสงค์โครงการ

- 1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1.3 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ

ทีมที่ปรึกษาได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ และจัดทำ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของ สพพ. ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.3.1 การศึกษา วิเคราะห์เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- 1) เอกสารรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานของปีงบประมาณ 2563 ที่ผ่านมา
- 2) เอกสารรายละเอียดโครงการหลักๆ ของ สพพ. ที่ตอบสนองภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง โดยมีการกำหนดรายละเอียดโครงการอยู่ในแผนการปฏิบัติราชการประจำปี
- 3) เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ และความพึงพอใจ ตลอดจนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยครอบคลุม

ประชากรในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ 1) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ให้บริการในประเทศไทย 2) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ให้บริการจากองค์กรในประเทศ สปป.ลาว สหภาพเมียนมา กัมพูชา และประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น โดยทั้ง 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ระดับหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศไทย และสปป.ลาว

ขนาดตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการจาก สพพ. รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น กลุ่มประเทศไทยไม่น้อยกว่า 50 ตัวอย่าง และกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านไม่น้อยกว่า 150 ตัวอย่าง ซึ่งในที่นี้กำหนดประเทศ ได้แก่ สปป.ลาว

1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่แบบสอบถามทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยระบุประเด็นในการประเมินความพึงพอใจให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการของ สพพ. แต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน โดยประเด็นในการประเมินอาจครอบคลุมเนื้อหา เช่น ประเด็นด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจของโครงการที่แล้วเสร็จของ สพพ. และด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ของ สพพ. (ทั้งนี้ประเด็น จะมีรายละเอียดอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับรายละเอียดของโครงการที่ตอบสนองภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง ซึ่งมีการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นสำคัญ)



1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้ดำเนินการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลทั่วไป

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

ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการจาก สพพ.

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



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน

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

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
4. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการ

5. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ
6. ด้านการนำความรู้หรือบริการที่ได้รับไปประยุกต์ใช้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. 得รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. 得ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนา สพพ. ทั้งแนวทางการกำหนดนโยบายของ สพพ. กลยุทธ์ และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
3. 得รายงานผลการประเมินผลสัมฤทธิ์เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการต่อไป

1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

โครงการฯ นี้ มีระยะเวลาการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 180 วัน หรือประมาณ 6 เดือน มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละเดือนดังนี้

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

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



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

2.1 แนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาด

จากการศึกษาค้นคว้าได้มีนักวิชาการหลายท่านได้แบ่งองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดไว้ดังนี้

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

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



และผู้ให้บริการต่างๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

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

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

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

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

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

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

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

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

6. กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและการให้การศึกษาลูกค้า (Promotion and Education) สินค้าที่ประสบความสำเร็จมักมีโปรแกรมการสื่อสารการตลาดที่ดี เพราะเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้ข้อมูลที่เป็นต่อลูกค้าชักชวนให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับตลอดจนกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อบริการเร็วขึ้น แต่ส่วนใหญ่แล้วการสื่อสาร



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

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

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

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

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



1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คืออาหาร ที่พัก
อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการ
เพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากคนอื่น ๆ

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและ
สถานะทางสังคม

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

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

2.2.2 ระดับขีดความรู้สึกรู้สึกของผู้รับบริการ

ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการสามารถแบ่งออกได้ถึงคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับ
ขีดความรู้สึกของลูกค้าที่ได้รับจากบริการต่างๆ ออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความไม่พึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับสิ่งที่
คาดหวังจากบริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีสุขของลูกค้าเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวัง

3. ความประทับใจ เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของลูกค้าซึ่งมากกว่าความพึงพอใจ
เมื่อได้รับการบริการหรือผลประโยชน์ที่เกินกว่าสิ่งที่คาดหวัง

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

2.2.3 องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

Millet (1954) (อ้างถึงในพรพรรณราย จิตเจนการ 2558, 7) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการที่เกี่ยวกับ
ความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้



1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความว่า การบริการที่มีความยุติธรรมความเสมอภาคไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายความว่า การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือเวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้น การบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ หากไม่ตรงต่อเวลาก็จะถือว่าการบริการนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่า การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมในการบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความว่า การให้บริการที่ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ พัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อยๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่า จะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูงมากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่ายก็จะยิ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

จิตตินันท์ นันทไพบลุย์ (2551, 70-71) (อ้างถึงในพรณราย จิตเจนการ 2558, 8) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงจากการบริการ ซึ่งระดับความพึงพอใจ อาจไม่คงที่และแปรผันไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดยความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ลูกค้าจะมีการรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ลูกค้าควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้า เช่น บริการรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง พนักงานบริการสามารถตอบคำถามหรือบอกรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการทราบได้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมตรจิตของการบริการที่แท้จริง



2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

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

แนวคิดและทฤษฎี

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998): เสรี วงษ์มณฑา (2558) และเชิดชาติ ตะโกจีน (2559) (อ้างถึงในสุวรรณา เพียรมานะ 2560, 6) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการเพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้นักค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไปเพื่อสร้างความผูกพันระยะยาวซึ่งต่างก็กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

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

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น (2563) ศึกษาเรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563” การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นในการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการของ 4 งานบริการ คือ (1) งานการแจ้งเกิด (2) งานการแจ้งตาย (3) งานการช่วยเหลือสาธารณภัย และ (4) งานการจัดเก็บภาษีป้าย

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นในงานบริการทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคืองานการแจ้งเกิดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60



รองลงมางานการแจ้งตาย ร้อยละ 97.40 งานการช่วยเหลือสาธารณภัย ร้อยละ 97.40 และงานการจัดเก็บภาษีป้าย ร้อยละ 96.20

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมทั้ง 4 งาน เทศบาลเมืองบ้านไผ่ควรมีการติดตั้งเสียงตามสายภายในเขตเทศบาลเพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางราชการ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 37.61) ควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม (ร้อยละ 28.45) ควรปรับปรุงการให้บริการโดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่ชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมากหรือการปรับปรุงระยะเวลาการบริการ เช่นมีการให้บริการระหว่างการพักเที่ยง (ร้อยละ 20.18) และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มความรู้เป็นประจำเพื่อรับทราบนโยบายระเบียบ ข้อบังคับกฎหมายที่จำเป็นในการให้บริการแก่ประชาชน (ร้อยละ 13.76)

โดยสรุปจากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่า เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง” การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่ายจำนวน 380 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา/เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

2. ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ส่วนใหญ่เป็นงานด้านการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาคืองานด้านการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี และงานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ตามลำดับ

3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ รองลงมาคือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ตามลำดับ



5. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรกคือความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ รองลงมาคือข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web Site และ Web Board ของหน่วยงาน เป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Board ของหน่วยงาน ฯลฯ ตามลำดับ

6. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ รองลงมาคือพนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ ฯลฯ และพนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ

7. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรกคือมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม และมีสัญลักษณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

8. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านงานด้านการให้บริการรับชำระภาษีพบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

9. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านงานด้านการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

10. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านงานด้านการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

11. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านงานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ



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

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

ผลการวิจัยพบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.70 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.06 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.05 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมายพบว่า กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.33 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.30 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30) กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ ร้อยละ 94.94 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.48 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30) กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.05 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 24.01 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25) กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.64 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.78 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5) กลุ่มที่ 5 ผู้ค้ำประกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า



Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.77 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.74 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5) กลุ่มที่ 6 เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 94.63 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.14 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.73 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2562) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้างและงานด้านรายได้หรือภาษีและข้อเสนอแนะ แนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ ตามการประเมินตัวชี้วัดตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตัวชี้วัด 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในแนวทางการประเมินที่ 1 ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี โดยการจ้างสถาบันการศึกษาคือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานีเป็นหน่วยสำรวจ ทำการประเมินภารกิจทั้ง 4 ภารกิจ ดังนี้ 1) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งปลูกสร้าง และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการหมายถึงกระบวนการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอ กระบวนการบริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบกระบวนการให้บริการมีความถูกต้องตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการหมายถึงวิธีดำเนินงานที่เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย มีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหมายถึงเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่เป็นผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการและมีความรู้สามารถให้บริการให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน แต่งกายด้วยภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการ ทุกคนมีความน่าเชื่อถือและให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกหมายถึงเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่มีสถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการใช้บริการ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ฯลฯ ตลอดจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการ



ผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกงหรา จังหวัดอุดรธานี

ผลการสำรวจพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกงหรา จังหวัดอุดรธานี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดโดยแบ่งเป็นประเภทของการมารับบริการ ณ เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกงหรา จังหวัดอุดรธานี ดังนี้ 1) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 4) งานด้านรายได้ หรือภาษี จากการศึกษาพบว่าโดยรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.07 และคิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.60

สุวรรณา เพียรมานะ (2561) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK” การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจ ความไว้วางใจคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีสำรวจโดยประชากรในการวิจัยคือกลุ่มลูกค้าที่สั่งซื้อ “โซ้คั่วฝากระโปรงรถยนต์” ทางอินเทอร์เน็ตจากร้าน JSK จำนวน 120 คน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับความไว้วางใจที่มีต่อร้าน JSK ลูกค้ามีระดับความไว้วางใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการตอบสนองและด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการบอกต่อมีคุณภาพในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ด้านการส่งเสริมการตลาดและคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองและด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้ามีอิทธิพลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้ ทีมที่ศึกษาดำเนินการออกแบบการวิจัยอย่างมีระบบเพื่อให้ได้ผลการสำรวจที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 แนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในกิจกรรมต่างๆ

จากการทบทวนเอกสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทีมที่ศึกษาได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในแต่ละขั้นตอนไว้อย่างรอบคอบ และเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อผลการวิจัยที่จะได้รับ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1 วิธีการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้ ทีมที่ศึกษาเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยแบบสำรวจเพื่อทราบสภาพจริงของระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผลมาจากการเข้าใช้บริการ หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงาน โครงการต่างๆ ของ สพพ. ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป้าหมาย ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นการดำเนินการวัดเพียงครั้งเดียว

3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้เข้ารับบริการจาก สพพ. ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักได้แก่ 1) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการในประเทศไทย และ 2) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการจากองค์กรในประเทศ สปป.ลาว สหภาพเมียนมา กัมพูชา และประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น โดยทั้ง 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ระดับหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศไทย และ สปป.ลาว เมียนมา กัมพูชา ซึ่งเป็นประเทศภายใต้ความรับผิดชอบ และประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น **กลุ่มตัวอย่าง** ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนผู้เข้ารับบริการจาก สพพ. ตามประเด็นการสำรวจความพึงพอใจที่กำหนดจำแนกเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการในประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งในปี 2564 นี้กำหนดให้ สปป.ลาว เป็นประเทศเป้าหมาย ซึ่งทาง สพพ. มีการระบุรายละเอียดของโครงการความร่วมมือไว้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม



3.1.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยครั้งแบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

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

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

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดประชากร

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (โดยทั่วไปนิยมใช้สัดส่วน 30% หรือ 0.30)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ เช่น

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

E คือ คลาดเคลื่อนของของกลุ่มตัวอย่าง 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* (อ้างถึงในมารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิ์สรพร 2557, 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

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

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

$$n = 57 \sim 150$$

ดังนั้นการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยประมาณไว้ที่ 50 และ 150 จึงมีความเหมาะสม

สืบเนื่องจากเอกสารขอบเขตการดำเนินงาน (TOR) ได้กำหนดขนาดตัวอย่างขั้นต่ำไว้ที่จำนวนไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่างนั้น ทีมที่ปรึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเบื้องต้นในการสำรวจไว้ดังตารางต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง
กลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้าน - กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไป หรือ กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ (ในประเทศไทย) - กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีความร่วมมือระหว่างกัน	1. ประชาชนคนไทยทั่วไป 50 ตัวอย่าง 2. กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีความร่วมมือระหว่างกัน 10 ตัวอย่าง
กลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สฟพ. พัฒนาขึ้น - ประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สฟพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม	1. ประชาชนชาวลาวในพื้นที่เวียงจันทน์ 80 ตัวอย่าง 2. ประชาชนชาวลาวในพื้นที่หนองบัว 60 ตัวอย่าง



3.1.4 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้คัดเลือกจากรายชื่อผู้รับบริการที่ทาง สพพ. มอบให้ และประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ทั้งนี้ในแง่ของจำนวนข้อมูล ความสมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูล และรายละเอียดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นในเบื้องต้นทางทีมที่ปรึกษาจึงขอเสนอเป็นแนวทางการดำเนินการเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพดังนี้

1) ทีมที่ปรึกษาประสานงานกับทาง สพพ. เกี่ยวกับการได้มาซึ่งฐานข้อมูลในส่วนของรายละเอียดผู้รับบริการทั้งในประเทศและกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านของ สพพ. โดยดำเนินการขอรายละเอียดที่สามารถติดต่อได้รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อนัดหมายในการสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการในประเทศไทย และอีเมลสำหรับผู้รับบริการในต่างประเทศ

2) ดำเนินการวางแผนพิจารณาวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับจำนวน และประเด็นที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจ พร้อมทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจน

3.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจแบบมีโครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งแบบสำรวจออกเป็น 4 ประเด็นย่อยได้แก่

ประเด็นที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจในหน่วยงานและความพึงพอใจในงานกิจกรรม/โครงการที่แล้วเสร็จ

พิจารณาถึงการมองเห็นประโยชน์และการได้รับผลตามที่คาดหวังจากการเข้าร่วมหรือดำเนินกิจกรรมของโครงการ

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



ประเด็นที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอต่อการบริการของ สพพ.

ประเด็นอื่นๆนอกเหนือจาก ประเด็นที่ 1 และประเด็นที่ 2

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

ประเด็นที่ 4 ช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสาร/การบริโภคสื่อ และความต้องการในช่วงการระบาดของโควิด-19

- **กลยุทธ์ในการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบสำรวจ**

ทีมที่ปรึกษาให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

1) ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในส่วนของวงจรการให้บริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ และแนวคิดพื้นฐานของความพึงพอใจ

2) ดำเนินพัฒนาแบบสำรวจความพึงพอใจโดยให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้พิจารณาเชื่อมโยงกับลักษณะงานของโครงการ/กิจกรรมตามภารกิจหลักของ สพพ.

3) ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยนำเสนอแบบสำรวจที่ร่างเสร็จแล้วต่อ สพพ. เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขความครบถ้วนของประเด็นเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมสอดคล้องของเนื้อหากับการปฏิบัติงานโครงการ

4) นำแบบสำรวจที่ผ่านการพิจารณาจากทาง สพพ. แล้วไปทดสอบ (pilot test) กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวนอย่างน้อย 30 คน เพื่อพิจารณาความเป็นปรนัยในการอ่านประเด็นการประเมินครอบคลุมความเข้าใจในเชิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษของประเด็นคำถาม และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .885 เครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้นใหม่ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ยอมรับได้ควรมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (อ้างถึงใน ปราณี มีหาญพงษ์ และกรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร 2561, 13)

3.1.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนั้น ทีมที่ปรึกษาใช้วิธีการ Talking to Customers ที่เน้นการเข้าไปพูดคุยกับผู้รับบริการเป็นวิธีการหลัก โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ก่อนการสัมภาษณ์ทีมงานจะอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล และจะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์เก็บข้อมูลผ่านหนังสือที่จัดเตรียมไว้ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีวิธีการที่หลากหลายตั้งแต่การใช้การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview) การส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ และการส่งแบบสำรวจทางอีเมล ตลอดจนการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละแบบจะมีความเหมาะสมแตกต่างกันไปตามกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ทางทีมที่ปรึกษาสามารถเก็บรวบรวมจำนวนขนาดตัวอย่างได้ครบตามที่กำหนดไว้ รายละเอียดดังนี้



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

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



- **กลยุทธ์ในการบริหารจัดการกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล**

- การบริหารทีมงานเก็บรวบรวมข้อมูล

- สำหรับในส่วนของการบริหารทีมงานเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น มีกระบวนการในการดำเนินงานดังนี้

- 1) ดำเนินการคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล โดยเน้นเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจทุกคน และผ่านการทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 โครงการ

- 2) ดำเนินการจัดอบรมทีมเก็บข้อมูล ภายหลังจากที่แบบสำรวจได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ในประเด็นเกี่ยวกับการทำความเข้าใจประเด็นที่จะศึกษาของโครงการวิจัยฯ เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล และการตีความของคำถามแต่ละประเด็น พร้อมทดสอบการเก็บข้อมูลก่อนจะออกภาคสนาม

- 3) ในเบื้องต้นทีมที่ปรึกษามีการกำหนดหัวหน้าทีมในแต่ละพื้นที่ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นอย่างดี เป็นผู้กำกับติดตามและบริหารทีมเก็บรวบรวมข้อมูลรายพื้นที่

- 4) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม ทั้งในรูปแบบกระดาษและดิจิทัล รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งโทรศัพท์มือถือ และเครื่องบันทึกเสียงเพื่ออำนวยความสะดวกในการสัมภาษณ์

- 5) ดำเนินการจัดทำตารางแผนการลงพื้นที่อย่างชัดเจนและในแต่ละวันจะใช้กระบวนการในการสะท้อนผลการลงพื้นที่ร่วมกันทุกวันในประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนสาเหตุที่ทำให้เก็บข้อมูลได้หรือไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อปรับแผนในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาได้ทันที่และเหมาะสม

- 6) หัวหน้าทีมวิจัยดำเนินการรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มายังส่วนกลาง (ผู้จัดการโครงการ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิจัย) ทุกวันและร่วมหาแนวทางแก้ไข

- ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

- สำหรับในส่วนของการดำเนินงานในครั้งนี้ หัวหน้าทีมจะมีการตรวจสอบและประชุมกับพนักงานเก็บข้อมูลทุกวันเพื่อเข้าใจในปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขได้ทันที่และเหมาะสม รวมทั้งมีการดำเนินการทำ Spot Checking สุ่มตรวจบางข้อมูลโดยหัวหน้าทีมวิจัยและทุกข้อมูลที่จะออกมาจากพื้นที่จะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและปริมาณคำตอบโดยหัวหน้าทีมวิจัยก่อนส่งกลับมาที่ส่วนกลาง

- **กลยุทธ์ในการติดตาม และควบคุมคุณภาพงานวิจัย**

- สำหรับในส่วนของการติดตามผลการดำเนินงานวิจัยและควบคุมคุณภาพงานวิจัยนั้นทางทีมที่ปรึกษาให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการจัดประชุมร่วมกันและมีการสร้างกลุ่ม Cloud เพื่อแบ่งปันข้อมูลและเป็นพื้นที่ตรวจสอบผลการดำเนินงานของทีมวิจัยได้อย่างรวดเร็ว ยิ่งไปกว่านั้นในส่วนของการจัดประชุมทางผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญจะมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งเพื่อนำเสนอผลการดำเนินงาน อุปสรรคต่างๆ ที่พบเพื่อบางส่วนจะเป็นการปรับแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเหมาะสมและได้ครบถ้วนตามจำนวนเป้าหมายต่อไป



● แนวทางในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ทีมที่ปรึกษาประเมินและวางแผนการดำเนินงานในการเก็บข้อมูลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อนักวิจัยและทีมงานภาคสนามได้รับความปลอดภัย รวมถึงยังได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพ ทีมงานจึงประเมินสถานการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและนำเสนอแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

ประเทศเพื่อนบ้านยังไม่อนุญาตให้คนต่างชาติสามารถเข้าไประหว่างประเทศในช่วงเดือนกรกฎาคม 2564 ทีมที่ปรึกษาจะติดต่อไปยังทีมงานภาคสนามในประเทศเพื่อนบ้านเพื่อเดินทางไปยังพื้นที่ที่ สพพ. กำหนดเพื่อเก็บข้อมูลและส่งข้อมูลกลับมาทางไปรษณีย์และทางอินเทอร์เน็ต โดยจะมีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับมาโดยละเอียดเพื่อมั่นใจในคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ

3.1.7 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูล

ทีมที่ปรึกษาได้ประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในกรณีที่เหมาะสม โดยจะพิจารณาควบคู่กันระหว่างจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถอ่านค่าได้และผลลัพธ์จากการเก็บข้อมูล ซึ่งวิธีการที่อาจนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมีหลายวิธี

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research Analysis)

การวิเคราะห์แบบ Cross-sector และการวิเคราะห์แบบ Multiple Regression เพื่อดูแนวโน้มของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละโครงการ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์สามารถนำไปใช้ในการพิจารณายุทธศาสตร์ในการพัฒนาให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ การนำเสนอผลข้อมูลที่จะมีการนำเสนอภาพรวมของทั้งผู้ให้บริการ และมีการแยกย่อยรายงานผลในกลุ่มผู้ให้บริการทั้งในและต่างประเทศ สำหรับการประเมินระดับความพึงพอใจในมาตรฐานสากลที่มักจะนิยมใช้ในการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจที่ผ่านมาจะดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

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

ลักษณะที่ 2 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยการแบ่งค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตามช่วงคะแนนโดยในการพิจารณาระดับความพึงพอใจได้จัดแบ่งสูตรการจัดอันดับออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้



โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

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

โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับความเห็นด้วยของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

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

โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

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

โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับประโยชน์ของโครงการ เป็นดังนี้

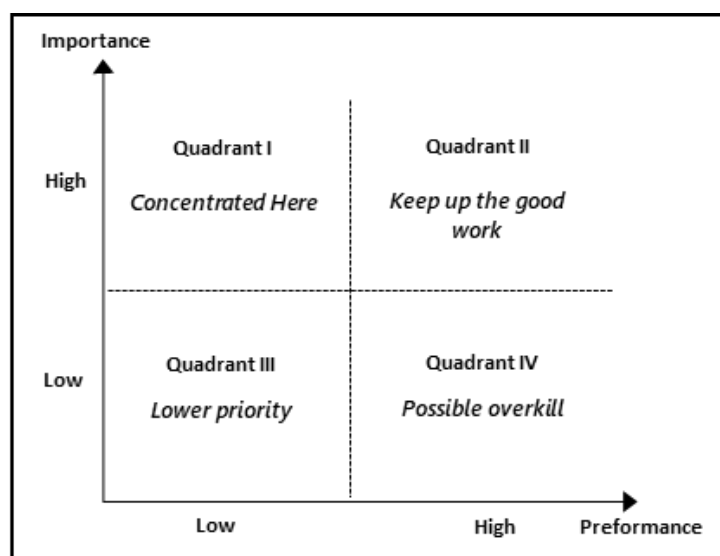
ค่าระดับ	ระดับประโยชน์	เกณฑ์การแปลผล	
1	ไม่มีประโยชน์อย่างยิ่ง	1.00 - 1.80	ไม่มีประโยชน์อย่างยิ่ง
2	ไม่มีประโยชน์	1.81 - 2.60	ไม่มีประโยชน์
3	เฉยๆ	2.61 - 3.40	เฉยๆ
4	มีประโยชน์	3.41 - 4.20	มีประโยชน์
5	มีประโยชน์อย่างยิ่ง	4.21 - 5.00	มีประโยชน์อย่างยิ่ง



โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับผลกระทบการดำเนินชีวิต เป็นดังนี้

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

แนวคิดการประเมินวิเคราะห์แบบ Quadrant Analysis แนวคิดการประเมินที่เป็นประโยชน์มีความน่าสนใจ คือวิเคราะห์แบบปรนัย 4 ด้านซึ่งเป็นเทคนิคที่เปรียบเทียบคะแนนความสำคัญกับคะแนนความพึงพอใจโดยตรงซึ่งนำค่าที่ได้จากค่าสหสัมพันธ์ Correlation หรืออีกนัยหนึ่งค่าความสำคัญที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมมาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยเพื่อวัดระดับความสำคัญของปัจจัย ซึ่งวิธีการคำนวณดังกล่าวเป็นการประยุกต์มาจากโมเดล Importance Performance Analysis ซึ่งคิดค้นโดย Martilla and James (1977) (อ้างถึงในเปรมบุญยวรรสรพการ 2558, 13)



แผนภาพแสดงการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆที่สมควรได้รับการปรับปรุงและไม่ต้องปรับปรุง

กรอบที่ 1 เป็นกรอบที่มีความสำคัญมากเนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมเป็นอย่างมากภายใต้ปัจจัยที่อยู่ภายในกรอบที่ 1 จะได้คะแนนความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ ทำให้ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องพิจารณาในการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ในกรอบที่ 1 อย่างเร่งด่วน



กรอบที่ 2 เป็นกรอบที่บ่งชี้ได้ว่าปัจจัยใดบ้างเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ สามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับสูงและได้คะแนนความพึงพอใจในระดับสูงเช่นกัน

กรอบที่ 3 เป็นกรอบที่มีความสำคัญรองลงมาเนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญในระดับรองลงมาแต่ยังคงให้คะแนนความพึงพอใจในระดับที่ต่ำทำให้การปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ในกรอบที่ 3 จำเป็นที่จะต้องพิจารณาเป็นลำดับถัดมา

กรอบที่ 4 เป็นกรอบที่ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะให้ความสำคัญในระดับที่ต่ำเนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวและยังให้คะแนนความพึงพอใจในระดับที่ต่ำ

จุดเด่นของการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสร้างโมเดลของการให้บริการที่ตอบสนองต่อโจทย์ความต้องการของประชาชน และผู้ให้บริการในกระบวนการทำงานผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติถดถอย Multiple Regression Analysis เพื่อค้นหาปัจจัยที่สำคัญที่สุดและรองๆ ลงไปที่มีผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นโดยรวมในการให้บริการผ่านการวิเคราะห์ค่าเบต้า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในโมเดลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุที่ผ่านมาทดสอบสมมติฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตอบโจทย์คำถามวิจัยจะทำให้ทราบค่าน้ำหนักในปัจจัยตัวชี้วัดต่างๆ ของผลการวิเคราะห์ทางสถิติแบบถดถอยพหุที่เป็นมาตรฐานสากลด้วย

2) การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลการวิจัยเน้นการนำเสนอในรูปแบบตาราง รูปภาพ พร้อมคำบรรยาย ตลอดจนบทสรุปผลการวิจัยที่ค้นพบ



บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน

(องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งสิ้น 235 ตัวอย่าง แยกตามกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. จำนวน 85 คน จำแนกเป็นกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.7 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 13.2 และกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน คิดเป็นร้อยละ 4.3

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 คือ ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำนวน 150 คน จำแนกเป็นโครงการ ดังนี้ โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว คิดเป็นร้อยละ 35.4 โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองดุ้งน้อย) คิดเป็นร้อยละ 27.1 ละเอียดยังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4 - 1 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้รับบริการจาก สพพ.		
1.1 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	44	18.7
1.2 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	31	13.2
1.3 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	10	4.3
รวม	85	36.2
2. ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น		
2.1 โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว	85	36.2
2.2 โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองดุ้งน้อย)	65	27.7
รวม	150	63.8
รวมทั้งหมด	235	100

ผลการสำรวจในครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้



ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่
โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 4 - 2 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปี
งบประมาณ 2564

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. ประจำปี งบประมาณ 2564	จำนวน ร้อยละ	235 100			4 1.7	27 11.5	204 86.8	4.8511	0.4019	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตารางคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2564 อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่งมี
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8511

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน
(องค์การมหาชน) (สปพ.) ได้แก่

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

รวมจำนวนทั้งสิ้น 85 คน โดยประเด็นที่ทำการประเมินผลความพึงพอใจมี 4 ด้าน คือ

(1) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด
8 ประเด็นคือ

- (1.1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- (1.2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- (1.3) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ
- (1.4) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เมื่อ
เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น
- (1.5) แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- (1.6) ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
- (1.7) ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขา

เศรษฐกิจต่างๆ

- (1.8) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

(2) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็นคือ

- (2.1) การแต่งกายของผู้ให้บริการ



- (2.2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
 - (2.3) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น
 - (2.4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
 - (2.5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
 - (2.6) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
 - (2.7) การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้
 - (2.8) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ
- (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็น คือ
- (3.1) สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัยและเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน
 - (3.2) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ ระบุจุดบริการ
 - (3.3) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
 - (3.4) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ
 - (3.5) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น
 - (3.6) สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสมและมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ
 - (3.7) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
 - (3.8) ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริเวณหน้าสำนักงาน
- (4) ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ขององค์กรประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 9 ประเด็น คือ
- (4.1) ความรับผิดชอบต่อสังคม
 - (4.2) การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯ
 - (4.3) ความคิดสร้างสรรค์/มีนวัตกรรมใหม่ๆ
 - (4.4) ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สฟพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต
 - (4.5) ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ
 - (4.6) ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือและทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
 - (4.7) ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน



(4.8) ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือและทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

(4.9) ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการ สพพ. และความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 - 3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในทุกๆ ด้านของ สพพ.

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. (กลุ่มผู้ได้รับบริการจาก สพพ.)	จำนวน	85			3	17	65	4.7294	0.5207	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			3.5	20.0	76.5			

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. มีความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อบริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7294

ตารางที่ 4 - 4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

การบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1. ความพึงพอใจโดยรวม	4.7294	0.5207
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.6016	0.5756
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.7330	0.4912
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.1970	0.6233
5. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	4.0070	0.6592

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7294 เมื่อจำแนกความพึงพอใจจำแนกรายด้านพบว่าด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ พึงพอใจอย่างยิ่ง ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยระดับพึงพอใจ โดยด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.0070

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



เหตุผลความพึงพอใจระดับ 4 – 5 (พึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	จำนวน	ร้อยละ*
ด้านเจ้าหน้าที่		
เจ้าหน้าที่ติดตามงาน ไม่ทิ้งปัญหา ประสานงานจนเสร็จสมบูรณ์/แก้ไขปัญหายจนเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด/ทำงานเป็นมืออาชีพมาก	42	51.9
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเข้าใจง่าย สื่อสารกันเข้าใจ/ให้ข้อมูลละเอียด เข้าใจง่าย	23	28.4
เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง เต็มใจบริการ อธิบายดี	19	23.5
เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นทำงานดี ประสานงานรวดเร็ว	10	12.3
เจ้าหน้าที่ update ข้อมูลให้ทราบเป็นระยะๆ ไม่เสียบหาย	3	3.7
ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย	2	2.5
ด้านอื่นๆ		
การรวบรวมเอกสารต่างๆ ลำช้า ไม่ต่อเนื่อง	2	2.5
เจ้าหน้าที่ไม่ค่อย update ข้อมูลให้ทราบ	1	1.2
ไม่มีกำหนดเวลานัดหมายที่แน่นอน	1	1.2
อัตราค่าจ้างที่ปรึกษาค่อนข้างต่ำ	1	1.2
รายละเอียดข้อมูลบางเรื่องซับซ้อนเกินไป ไม่แน่ใจว่าเข้าใจถูกหรือไม่	1	1.2
ขั้นตอนการทำงานมากเกินไป ทำให้ยืดเยื้อ	1	1.2
การประสานงานกับต่างประเทศ การลงรายละเอียดเกี่ยวกับเงินกู้ ทางทีมที่ปรึกษาไม่ได้ร่วมตรวจสอบด้วย	1	1.2
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	81	100
ไม่แสดงความคิดเห็น	1	

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 – 5 (ค่อนข้างพึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง) 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ติดตามงาน ไม่ทิ้งปัญหา ประสานงานจนเสร็จสมบูรณ์/แก้ไขปัญหายจนเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด/ทำงานเป็นมืออาชีพมาก ร้อยละ 51.9 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเข้าใจง่าย สื่อสารกันเข้าใจ/ให้ข้อมูลละเอียด เข้าใจง่าย ร้อยละ 28.4 และเจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง เต็มใจบริการ อธิบายดี ร้อยละ 23.5



ตารางที่ 4 - 6 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 2 - 3

เหตุผลความพึงพอใจระดับ 2 - 3 (ไม่พึงพอใจ - เฉยๆ)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ค่อย update ข้อมูลให้ทราบ/การเผยแพร่ข้อมูลน้อยเกินไป/ข้อมูลข่าวไม่เป็นปัจจุบัน	2	66.7
เจ้าหน้าที่ดำเนินการล่าช้า	1	33.3
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	3	100

จากตาราง เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 2 - 3 (ไม่พึงพอใจ - เฉยๆ) อันดับแรกคือ ไม่ค่อย update ข้อมูลให้ทราบ/การเผยแพร่ข้อมูลน้อยเกินไป/ข้อมูลข่าวไม่เป็นปัจจุบัน 66.7

ตารางที่ 4 - 7 ค่าร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ควร update ข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันกว่านี้ ข้อมูลล้าหลังเกินไป/ข้อมูลควรมีการอธิบายเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน	2	16.7
เจ้าหน้าที่ควรแจ้งข้อมูลความคืบหน้าให้ทราบเป็นระยะๆ/การประชุมควรมีการนัดหมายที่แน่นอน	2	16.7
ควรให้อิสระการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม ขั้นตอนการทำงานมากเกินไป/ลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับกว่านี้	2	16.7
ขั้นตอนการรวบรวมเอกสารหรือจัดการกับข้อมูลเจ้าหน้าที่ควรทำให้เร็วกว่านี้	2	16.7
ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมที่พัฒนาขึ้นให้มากกว่านี้ ให้เป็นข่าวมากกว่านี้/ให้ข้อมูลทั่วถึงกว่านี้และเท่าเทียมกันทุกฝ่าย	1	8.3
อัตราค่าจ้างที่ปรึกษาควรสูงกว่านี้	1	8.3
ทีมที่ปรึกษาควรได้ร่วมตรวจสอบรายละเอียดในแต่ละโครงการที่ทำด้วย	1	8.3
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ	1	8.3
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	12	100
ไม่แสดงความคิดเห็น	8	

จากตาราง ประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5 (พึงพอใจอย่างยิ่ง) อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ควร update ข้อมูล ข่าวสารให้เป็นปัจจุบันกว่านี้ ข้อมูลล้าหลังเกินไป ข้อมูลควรมีการอธิบายเพิ่มเติม เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันเจ้าหน้าที่ควรแจ้งข้อมูลความคืบหน้าให้ทราบเป็นระยะๆ การประชุมควรมีการนัดหมายที่แน่นอน ควรให้อิสระการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม ขั้นตอนการทำงานมากเกินไป ลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับกว่านี้ ขั้นตอนการรวบรวมเอกสาร หรือจัดการกับข้อมูลเจ้าหน้าที่ควรทำให้เร็วกว่านี้ ร้อยละ 16.7



ตารางที่ 4 - 8 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน 84 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน 1			4 4.8	21 25.0	59 70.2	4.6548	0.5207	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน 83 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน 2			4 4.8	20 24.1	59 71.1	4.6627	0.5691	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ	จำนวน 84 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน			4 4.8	23 27.4	57 67.9	4.6310	0.5762	พึงพอใจอย่างยิ่ง
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มีมาตรฐาน ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	จำนวน 84 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน			5 6.0	27 32.1	52 61.9	4.5595	0.6082	พึงพอใจอย่างยิ่ง
แบบฟอร์มและเอกสารในการขอรับบริการมีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	จำนวน 30 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน 55			4 13.3	18 60.0	8 26.7	4.1333	0.6288	พึงพอใจ
ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และ เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	จำนวน 82 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน 3			4 4.9	38 46.3	40 48.8	4.4390	0.5900	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จำนวน 84 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน 1			1 1.2	25 29.8	58 69.0	4.6786	0.4948	พึงพอใจอย่างยิ่ง
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล	จำนวน 84 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน 1			2 2.4	17 20.2	65 77.4	4.7500	0.4878	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่ากระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7500 รองลงมาคือประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6786 และประเด็นสุดท้ายคือการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6627 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 9 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	81 100 4		1 1.2	30 37.0	50 61.7	4.6049	0.5167	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	84 100 1		2 2.4	13 15.5	69 82.1	4.7976	0.4600	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	83 100 2		2 2.4	19 22.9	62 74.7	4.7229	0.5015	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	83 100 2			9 10.8	74 89.2	4.8916	0.3128	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	81 100 1		1 1.2	18 22.2	62 76.5	4.7531	0.4618	พึงพอใจอย่างยิ่ง
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	84 100 1		2 2.4	29 34.5	53 63.1	4.6071	0.5381	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	84 100 1		3 3.6	17 20.2	64 76.2	4.7262	0.5230	พึงพอใจอย่างยิ่ง
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	83 100 2	1 1.2	1 1.2	15 18.1	66 79.5	4.7590	0.5317	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนน
เฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่าความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน มีคะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ 4.8916 รองลงมาคือความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7976 ประเด็น
สุดท้ายคือเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7590 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 10 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัยและเพียงพอที่จะ รองรับการติดต่อประสานงาน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	58 100 27		7 12.1	28 48.3	23 39.7	4.2759	0.6700	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	57 100 28		4 7.0	37 64.9	16 28.1	4.2105	0.5586	พึงพอใจ
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	59 100 26		4 6.8	37 62.7	18 30.5	4.2373	0.5675	พึงพอใจ
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	58 100 27		6 10.3	41 70.7	11 19.0	4.0862	0.5392	พึงพอใจ
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	57 100 28		21 36.8	29 50.9	7 12.3	3.7544	0.6623	พึงพอใจ
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็น มิตรกับผู้รับบริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	58 100 27		4 6.9	33 56.9	21 36.2	4.2931	0.5926	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	57 100 28		1 1.8	20 35.1	36 63.2	4.6140	0.5263	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร บริเวณหน้าสำนักงาน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	58 100 27		6 10.3	40 69.0	12 20.7	4.1034	0.5522	พึงพอใจ

จากตาราง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่าความสะอาดของสถานที่ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6140 รองลงมาคือสภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสมและมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.2931 และประเด็นสุดท้ายคือสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัยและเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.2759 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 11 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สฟพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความรับผิดชอบต่อสังคม	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	82 100 3		3 3.7	35 42.7	44 53.7	4.5000	0.5720	พึงพอใจอย่างยิ่ง
การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	74 100 11		6 8.1	30 40.5	38 51.4	4.4324	0.6428	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความคิดสร้างสรรค์/นวัตกรรมใหม่ๆ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	78 100 7		16 20.5	48 61.5	14 17.9	3.9744	0.6237	พึงพอใจ
ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สฟพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อ ประเภทต่างๆ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	81 100 4		25 30.9	44 54.3	12 14.8	3.8395	0.6606	พึงพอใจ
ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	81 100 4		26 32.1	52 64.2	3 3.7	3.7160	0.5300	พึงพอใจ
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความ ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	81 100 4		23 28.4	51 63.0	7 8.6	3.8025	0.5792	พึงพอใจ
ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	80 100 5		10 12.5	49 61.3	21 26.3	4.1375	0.6109	พึงพอใจ
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	74 100 11		29 39.2	36 48.6	9 12.2	3.7297	0.6682	พึงพอใจ
ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ องค์กร	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	81 100 4		14 17.3	58 71.6	9 11.1	3.9383	0.5326	พึงพอใจ

จากตาราง ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ขององค์กร ของ สฟพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5000 รองลงมาคือ การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.4324 และประเด็นสุดท้ายคือ ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.1375 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 12 ค่าร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สฟพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ข้อมูลองค์กร ขอบเขตงานที่ทำ โครงการที่พัฒนาขึ้น เป็นต้น	14	50.0
ควรจัดเตรียมสถานที่ประชุมให้สะดวกสบายกว่านี้ สถานที่แคบเกินไป ที่จอดรถน้อยไป/ สำนักงานควรดูสว่างและจัดให้กว้างขวางกว่านี้	5	17.9
Update ข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันกว่านี้/ข้อมูลในเว็บไซต์ควรให้เป็นปัจจุบัน	3	10.7
เพิ่มช่องทางการติดต่อ การประสานงานให้มากขึ้น เพื่อความรวดเร็ว เช่น กลุ่มไลน์ กลุ่ม เฟสบุ๊ก เป็นต้น	3	10.7



ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้เข้าร่วมประชุมควรเตรียมข้อมูลมาให้พร้อม ควรเข้าใจในหัวข้อที่จะประชุม	1	3.6
ควรแจ้งข้อมูลความคืบหน้าให้กับหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันทราบเป็นระยะๆ	1	3.6
ขั้นตอนการเบิกจ่ายควรทำรวดเร็วขึ้น	1	3.6
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	28	100

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกคือควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ข้อมูลองค์กร ขอบเขตงานที่ทำ โครงการที่พัฒนาขึ้น เป็นต้น ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือควรจัดเตรียมสถานที่ประชุมให้สะดวกสบายกว่านี้ สถานที่แคบเกินไป ที่จอดรถน้อยไป/สำนักงานควรดูสว่างและจัดให้กว้างขวางกว่านี้ ร้อยละ 17.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 13 ค่าร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป

ช่องทางรับรู้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ*
Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	80	94.1
เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	79	92.9
เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	74	87.1
ไลน์ ขององค์กร	74	87.1
ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	61	71.8
วิดีโอออนไลน์จากยูทูป	52	61.2
เว็บไซต์ทั่วไป	42	49.4
เพื่อน/คนรู้จัก	34	40.0
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	32	37.6
IG ขององค์กร	21	24.7
ทวิตเตอร์ ขององค์กร	19	22.4
Email	19	22.4
วิทยุ	16	18.8
ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	5	5.9
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	3	3.5
ผู้นำชุมชน	2	2.4
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	85	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล



จากตาราง ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆไป 5 อันดับแรกคือ Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ) ร้อยละ 94.1 เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัทที่ต้องการ ร้อยละ 92.9 เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊กขององค์กร ร้อยละ 87.1 ไลน์ขององค์กร ร้อยละ 87.1 และทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี ร้อยละ 71.8

ตารางที่ 4 - 14 ค่าร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ

ช่องทางรับรู้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ*
Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	82	96.5
เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	81	95.3
เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	42	49.4
Email	29	34.1
ไลน์ ขององค์กร	28	32.9
ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	15	17.6
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	15	17.6
เว็บไซต์ทั่วไป	9	10.6
เพื่อน/คนรู้จัก	9	10.6
วิทยุ	6	7.1
ทวีตเตอร์ ขององค์กร	4	4.7
วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ	4	4.7
ผู้นำชุมชน	2	2.4
ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	1	1.2
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	1	1.2
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	85	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ 5 อันดับแรก คือ Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ) ร้อยละ 96.5 เว็บไซต์ขององค์กรที่ต้องการ ร้อยละ 95.3 เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊กขององค์กร ร้อยละ 49.4 Email ร้อยละ 34.1 และไลน์ขององค์กร ร้อยละ 32.9



ตารางที่ 4 - 15 ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	47	55.3
หญิง	38	44.7
รวม	85	100.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มี ร้อยละ 55.3 เป็นเพศชาย และร้อยละ 44.7 เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 4 - 16 ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 25 ปี	1	1.2
26 – 30 ปี	9	11.0
31 – 35 ปี	14	17.1
36 – 40 ปี	14	17.1
41 – 45 ปี	6	7.3
46 – 50 ปี	15	18.3
51 – 55 ปี	12	14.6
56 – 60 ปี	6	7.3
สูงกว่า 60 ปี	5	6.1
รวม	82	100.0
ไม่ตอบ	3	

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 46 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.3 รองลงมาคืออายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.1



ตารางที่ 4 - 17 ค่าร้อยละด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ราชอาณาจักรไทย	75	88.2
สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา	4	4.8
ราชอาณาจักรกัมพูชา	3	3.5
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	3	3.5
รวม	85	100.0

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวเป็นคนสัญชาติไทยคิดเป็นร้อยละ 88.2 สัญชาติเมียนมา คิดเป็นร้อยละ 4.7 สัญชาติกัมพูชาและสัญชาติลาวคิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4 - 18 ค่าร้อยละด้านระยะเวลาที่ประสานงานหรือใช้บริการ สพพ.

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการมา 1 - 3 ปี	39	45.9
ใช้บริการมา 4 - 5 ปี	16	18.8
ใช้บริการมาเกิน 5 ปี	30	35.3
รวม	85	100.0

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสานงานหรือใช้บริการ สพพ. มาแล้ว 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือใช้บริการมาเกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.3

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ได้พัฒนาขึ้น

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ ที่ สพพ. ได้พัฒนาขึ้น จำนวน 150 ราย ในปีนี้ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว และโครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองด้างน้อย) ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้



ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 4 - 19 ค่าร้อยละของการรับรู้ในการระบุประเทศหลักที่พัฒนาโครงการ

ประเทศที่พัฒนาโครงการ	ภาพรวม		โครงการที่สำรวจ			
			โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน		โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำ (หนองดั่งน้อย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	99	66.0	75	88.2	24	36.9
ไทย	50	33.3	9	10.6	41	63.1
จีน	1	0.7	1	1.2	-	-
รวม	150	100.0	85	100.0	65	100.0

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าประเทศที่พัฒนาโครงการในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาระบุได้ว่าประเทศที่พัฒนาโครงการคือประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 4 - 20 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยด้านโครงการมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันของตน (โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว)

โครงการมีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำวัน		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่มี ประโยชน์ อย่างยิ่ง	ไม่มี ประโยชน์	เฉยๆ	มี ประโยชน์	มี ประโยชน์ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
โครงการมีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำวัน	จำนวน	85			1	3	81	4.9412	0.2825	มีประโยชน์อย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			1.2	3.5	95.3			

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นนั้นมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันของตนอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 95.3 มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9412

ตารางที่ 4 - 21 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยด้านโครงการมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันของตน (โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองดั่งน้อย))

โครงการมีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำวัน		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่มี ประโยชน์ อย่างยิ่ง	ไม่มี ประโยชน์	เฉยๆ	มี ประโยชน์	มี ประโยชน์ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
โครงการมีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำวัน	จำนวน	65				1	64	4.9846	0.1240	มีประโยชน์อย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				1.5	98.5			

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นนั้นมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันของตนอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 98.5 มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9846



ตารางที่ 4 - 22 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยด้านความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวันของตน
(โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว)

ความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวัน		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่สำคัญ อย่างยิ่ง	ไม่สำคัญ	เฉยๆ	สำคัญ	สำคัญ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวัน	จำนวน	85			1	4	80	4.9294	0.3003	สำคัญอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			1.2	4.7	94.1			

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตนอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 94.1 มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9294

ตารางที่ 4 - 23 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยด้านความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวันของตน
(โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองด้างน้อย))

ความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวัน		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่สำคัญ อย่างยิ่ง	ไม่สำคัญ	เฉยๆ	สำคัญ	สำคัญ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวัน	จำนวน	65				3	62	4.9538	0.2115	สำคัญอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				4.6	95.4			

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตนอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 95.4 มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9538



ตารางที่ 4 - 24 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว

ประเด็น	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันทริยตัวทันก่อน การก่อสร้าง	จำนวน 85 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน -			3 3.5	12 14.1	70 82.4	4.7882	0.4902	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ดินพักอาศัยก่อนการ ก่อสร้างถนน	จำนวน 85 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน -			27 31.8	10 11.8	48 56.5	4.2471	0.9116	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การก่อสร้างถนนเส้นนี้ไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ของฉันท	จำนวน 85 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน -			13 15.3	15 17.6	57 67.1	4.5176	0.7498	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ขณะที่ก่อสร้างถนนเส้นนี้ ฝุ่นละออง หรือเสียงเครื่องจักรไม่ กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของฉันท	จำนวน 85 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน -			18 21.2	15 17.6	52 61.2	4.4000	0.8194	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การก่อสร้างถนนเส้นนี้ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ดิน พักอาศัย	จำนวน 85 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน -			17 20.0	15 17.6	53 62.4	4.4235	0.8074	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
หลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ การเดินทางของฉันท สะดวกสบายขึ้น	จำนวน 85 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน -			2 2.4	7 8.2	76 89.4	4.8706	0.4020	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ฉันทสังเกตได้ว่ามีคนใช้ถนนเส้นนี้มากขึ้นหลังจากที่พัฒนา เสร็จ	จำนวน 85 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน -			4 4.7	5 5.9	76 89.4	4.8471	0.4757	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ปัญหาน้ำท่วมขังบนถนนลดลงอย่างเห็นได้ชัด	จำนวน 85 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน -		4 4.7	43 50.6	8 9.4	30 35.3	3.7529	0.9989	เห็นด้วย
อุบัติเหตุลดลงหลังจากถนนนี้พัฒนาเสร็จ	จำนวน 85 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน -			10 11.8	38 44.7	37 43.5	4.3176	0.6763	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การทำมาหากินของฉันทดีขึ้นหลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ	จำนวน 85 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน -			4 4.7	4 4.7	77 90.6	4.8588	0.4668	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ฉันทต้องการให้มีโครงการแบบนี้เกิดขึ้นอีกในบริเวณที่ดินพัก อาศัย	จำนวน 85 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน -			2 2.4	2 2.4	81 95.3	4.9294	0.3376	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โดยภาพรวม ชีวิตของฉันทดีขึ้นหลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ	จำนวน 85 ร้อยละ 100 ไม่ประเมิน -			2 2.4	6 7.1	77 90.6	4.8824	0.3907	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในเรื่องชีวิตของตนเองดีขึ้นเมื่อโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานพัฒนาแล้วเสร็จมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8824 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ฉันทต้องการให้มีโครงการแบบนี้เกิดขึ้นอีก ในบริเวณที่ดินพักอาศัยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9294 รองลงมาคือหลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ การเดินทางของฉันทสะดวกสบายขึ้นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8706 และการทำมาหากินของฉันทดีขึ้นหลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8588 ในขณะที่ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือปัญหาน้ำท่วมขังบนถนนลดลงอย่างเห็นได้ชัดคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.7529 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 25 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองด้วงน้อย)

ประเด็น	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การประชาสัมพันธ์ของโครงการทำให้ฉันเตรียมตัวทันก่อนการก่อสร้าง	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	65 100 -		2 3.1	62 95.4	1 1.5	3.9846	0.2160	เห็นด้วย
ไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ดินพักอาศัยก่อนการก่อสร้างถนน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	65 100 -		23 35.4	40 61.5	2 3.1	3.6769	0.5335	เห็นด้วย
การก่อสร้างนี้ไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	65 100 -		58 89.2	7 10.8		3.1077	0.3124	เฉยๆ
ขณะที่ก่อสร้าง ฝุ่นละออง หรือเสียงเครื่องจักรไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	65 100 -		62 95.4	3 4.6		3.0462	0.2115	เฉยๆ
การก่อสร้างนี้ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ดินพักอาศัย	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	64 100 1		61 95.3	3 4.7		3.0000	0.4330	เฉยๆ
ปัญหาน้ำท่วมในเวียงจันทน์ลดลงอย่างเห็นได้ชัด	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	64 100 1		36 56.3	28 43.8		3.3846	0.6541	เฉยๆ
ปัญหาน้ำเน่าเสียในเวียงจันทน์ลดลงอย่างเห็นได้ชัด	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	65 100 -		8 12.3	57 87.7		3.8769	0.3311	เห็นด้วย
ฉันต้องการให้มีโครงการแบบนี้เกิดขึ้นอีกในบริเวณที่ดินพักอาศัย	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	65 100 -			22 33.8	43 66.2	4.6615	0.4769	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โดยภาพรวม ชีวิตของฉันดีขึ้นหลังจากโครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำพัฒนาแล้วเสร็จ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	65 100 -			34 52.3	31 47.7	4.4769	0.5034	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในเรื่องชีวิตของตนเองดีขึ้นเมื่อโครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำพัฒนาแล้วเสร็จ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.4769 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ฉันต้องการให้มีโครงการแบบนี้เกิดขึ้นอีกในบริเวณที่ดินพักอาศัยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6615 รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ของโครงการทำให้ฉันเตรียมตัวทันก่อนการก่อสร้างคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.9846 และสุดท้ายคือ ปัญหาน้ำเน่าเสียในเวียงจันทน์ลดลงอย่างเห็นได้ชัดคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.8769 ในขณะที่ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือการก่อสร้างนี้ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ดินพักอาศัยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.0000 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของ สพพ.

ตารางที่ 4 - 26 ค่าร้อยละของการรู้จัก/เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สพพ.

การรับรู้ถึง สพพ.	ภาพรวม		โครงการที่สำรวจ			
			โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน		โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำ (หนองดั่งน้อย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	76	50.7	17	20.0	59	90.8
ไม่รู้จัก	74	49.3	68	80.0	6	9.2
รวม	150	100.0	85	100.0	65	100.0

จากตาราง พบว่าการรู้จักชื่อของหน่วยงาน สพพ. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง รู้จัก ร้อยละ 50.7 โดยที่โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำ (หนองดั่งน้อย) รู้จัก สพพ. ร้อยละ 90.8 และโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน รู้จัก สพพ. ร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 27 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ด้านการบริการ	ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความพึงพอใจโดยรวม	4.9200	0.2958
2. ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	4.7400	0.3611
3. ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	4.1954	0.2800

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่งมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.9200 เมื่อสอบถามความพึงพอใจจำแนกราย พบว่าด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7400 และด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.1954 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 28 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	จำนวน	150			1	10	139	4.9200	0.2958	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			0.7	6.7	92.7			

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมกับโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9200

ตารางที่ 4 - 29 ค่าร้อยละ และคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น
(โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว)

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. กลุ่มโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์	จำนวน	85			1	4	80	4.9294	0.3003	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			1.2	4.7	94.1			

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมกับโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9294

ตารางที่ 4 - 30 ค่าร้อยละ และคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น
(โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองด้างน้อย))

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. กลุ่มโครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองด้างน้อย)	จำนวน	65				6	59	4.9077	0.2917	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				9.2	90.8			

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมกับโครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองด้างน้อย) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9077



ตารางที่ 4 - 31 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 – 5 (Top 2 Boxes)

เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 4 – 5 (พึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	ภาพรวม		โครงการที่สำรวจ			
			โครงการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐาน		โครงการปรับปรุงร่อง ระบายน้ำ (หนองด้าง น้อย)	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นโครงการที่ดี สำคัญต่อการใช้ ชีวิตประจำวัน และชุมชน อยากให้มีแบบนี้ ต่อไปเรื่อยๆ	40	26.8	20	23.8	20	30.8
การใช้ชีวิตสะดวกสบายมากขึ้น ช่วยลด ปัญหาน้ำท่วมขัง ลดปัญหาน้ำเสีย ลด ปัญหากลิ่นเหม็น น้ำเสียลงสู่คลองได้ดีขึ้น/ ชาวบ้านแถวนี้สะดวกสบายมากขึ้นเมื่อ เทียบกับในอดีต	39	26.2	-	-	39	60.0
หลังจากถนนสร้างเสร็จ การเดินทางสะดวก มากขึ้น/ถนนเส้นนี้เป็นเส้นหลักของ ชาวบ้านสะดวกสบายมากขึ้นเมื่อพัฒนา เสร็จ	38	25.5	38	45.2	-	-
การทำมาหากิน ค้าขายดีขึ้น/ธุรกิจแถวนี้ดี ขึ้น/ขนส่งสินค้าได้รวดเร็วขึ้น	26	17.4	26	31.0	-	-
ถนนเรียบและกว้างดี	3	2.0	3	3.6	-	-
มลพิษทางฝุ่นลดลง	3	2.0	3	3.6	-	-
ชีวิตสะดวกมากขึ้นโดยเฉพาะฤดูฝน	1	0.7	-	-	1	1.5
อุบัติเหตุลดน้อยลง	1	0.7	1	1.2	-	-
เหตุผลด้านลบ						
ควรมาตรวจสอบโครงการที่ทำไปเป็น ระยะๆ/มาตรวจเรื่องมาตรฐานของโครงการ ที่ทำ	6	4.0	1	1.2	5	7.7
การวางท่อเดินเกินไป ท่อระบายน้ำเล็ก มีน้ำ ท่วมขังในบางพื้นที่/ฝนตกยังมีน้ำท่วมขัง อยู่/ไม่ได้มาตรฐาน	5	3.4	-	-	5	7.7
ตอนนี้ท่อระบายน้ำพังแล้ว	3	2.0	-	-	3	4.6



เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 4 – 5 (พึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	ภาพรวม		โครงการที่สำรวจ			
			โครงการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐาน		โครงการปรับปรุงร่อง ระบายน้ำ (หนองด้าง น้อย)	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับผลกระทบหลายอย่างขณะที่กำลัง ก่อสร้าง	1	0.7	1	1.2	-	-
แยกธาตุหลวงยังมีปัญหาน้ำท่วมขังอยู่	1	0.7	1	1.2	-	-
รวม	149	100.0	84	100.0	65	100.0

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง เหตุที่ให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4-5 (พึงพอใจ – พึงพอใจอย่างยิ่ง) 3 อันดับแรก คือ เป็นโครงการที่ดี สำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันและชุมชน อยากให้มีแบบนี้ต่อไปเรื่อยๆ คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมา คือการใช้ชีวิตสะดวกสบายมากขึ้น ช่วยลดปัญหาน้ำท่วมขัง ลดปัญหาน้ำเสีย ลดปัญหากลิ่นเหม็น น้ำเสียลงสู่คลองได้ดี ขึ้นคิดเป็นร้อยละ 26.2 และสุดท้ายคือหลังจากถนนสร้างเสร็จการเดินทางสะดวกมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 25.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 32 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 3

เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 3 (เฉยๆ)	ภาพรวม		โครงการที่สำรวจ			
			โครงการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐาน		โครงการปรับปรุงร่อง ระบายน้ำ (หนองด้าง น้อย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับผลกระทบหลายอย่างขณะที่กำลัง ก่อสร้าง	1	100.0	1	100.0	-	-
รวม	1	100.0	1	100.0	-	-

จากตาราง เหตุที่ให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับ 3 (เฉยๆ) คือได้รับผลกระทบหลายอย่างขณะที่กำลัง
ก่อสร้าง



ตารางที่ 4 - 33 ค่าร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ภาพรวม		โครงการที่สำรวจ			
			โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน		โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำ (หนองด้างน้อย)	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ควรวางท่อใหม่ให้ใหญ่กว่าเดิม ลดปัญหาน้ำท่วมขัง/เนื่องจากขณะนี้ฝนตกมาๆ ระบายน้ำไม่ทัน/การวางท่อไม่ได้มาตรฐาน	6	60.0	-	-	6	100.0
ทุกครั้งที่โครงการสร้างเสร็จควรดูแลประชาชนที่ได้รับผลกระทบ/ควรชดเชยชาวบ้านที่ได้รับผลกระทบบ้าง	3	30.0	3	75.0	-	-
NEDA ควรมาตรวจสอบโครงการหลังจากที่พัฒนาเสร็จ/ควรมีการดูแลหลังจากถนนเสร็จแล้ว	2	20.0	1	25.0	1	16.7
อยากให้ชุดคลองให้ลึกกว่านี้	1	10.0	-	-	1	16.7
รวม	10	100.0	4	100.0	6	100.0
ไม่แสดงความคิดเห็น	1		1			

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง ประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5 (พึงพอใจอย่างยิ่ง) อันดับแรกคือควรวางท่อใหม่ให้ใหญ่กว่าเดิม ลดปัญหาน้ำท่วมขัง/เนื่องจากขณะนี้ฝนตกมาๆ ระบายน้ำไม่ทัน/การวางท่อไม่ได้มาตรฐานคิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือทุกครั้งที่โครงการสร้างเสร็จควรดูแลประชาชนที่ได้รับผลกระทบ/ควรชดเชยชาวบ้านที่ได้รับผลกระทบบ้างคิดเป็นร้อยละ 30.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 34 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงาน
ตามภารกิจหลักของ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆที่มีอยู่ของ สพพ.	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -			9 6.0	141 94.0	4.9400	0.2383	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สพพ.	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -			9 6.0	141 94.0	4.9400	0.2383	พึงพอใจอย่างยิ่ง
ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิตเมื่อโครงการแล้วเสร็จ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -		4 2.7	10 6.7	136 90.7	4.8800	0.4000	พึงพอใจอย่างยิ่ง
มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -		19 12.7	82 54.7	49 32.7	4.2000	0.6451	พึงพอใจ

จากตาราง พบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอย่างยิ่งทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องมีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น) เมื่อจำแนกรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ. และความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9400 และประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิตเมื่อโครงการแล้วเสร็จมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8800 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 35 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน
โครงการ

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ท่านได้ทราบ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -		32 21.3	46 30.7	72 48.0	4.2667	0.7915	พึงพอใจอย่างยิ่ง
สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง เพียงพอ และต่อเนื่อง	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	144 100 6		30 20.8	58 40.3	56 38.9	4.1806	0.7540	พึงพอใจ
ช่องทางที่ได้รับข่าวสารในการดำเนินโครงการ (ถามเฉพาะผู้ที่ได้รับข่าวสารจากช่องทางดังกล่าว)									
ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	97 100 53		10 10.3	63 64.9	24 24.7	4.1443	0.5772	พึงพอใจ
ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	99 100 51		12 12.1	63 63.6	24 24.2	4.1212	0.5937	พึงพอใจ
สื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	90 100 60	18 20.0	10 11.1	38 42.2	24 26.7	3.7556	1.0633	พึงพอใจ

จากตาราง พบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอย่างยิ่ง เมื่อจำแนกรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่หน่วยงานผู้รับผิดชอบ



และผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ท่านได้ทราบมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.2667 รองลงมาคือ สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.1806 และประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.1443 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 36 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบในการใช้ชีวิตประจำวันจากสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19

การดำเนินชีวิตในด้านต่างๆ		หน่วย ตัวอย่าง	เฉลี่ย อย่างมาก	เฉลี่ย	เท่าเดิม	ดีขึ้น	ดีขึ้นมาก	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปรผล
ด้านการเดินทางในชีวิตประจำวัน	จำนวน	150	1	37	86	26		2.9133	0.6649	เท่าเดิม
	ร้อยละ	100	0.67	24.7	57.3	17.3				
	ไม่ประเมิน	-								
ด้านการใช้ไฟฟ้า น้ำประปาในชีวิตประจำวัน	จำนวน	150		1	119	30		3.1933	0.4128	เท่าเดิม
	ร้อยละ	100		0.7	79.3	20.0				
	ไม่ประเมิน	-								
เครื่องนุ่งห่มในชีวิตประจำวัน	จำนวน	150		1	142	6	1	3.0467	0.2676	เท่าเดิม
	ร้อยละ	100		0.7	94.7	4.0	0.7			
	ไม่ประเมิน	-								
ด้านการหาการรักษาโรค/อุปกรณ์ทางการแพทย์	จำนวน	150		24	61	62	3	3.2933	0.7557	เท่าเดิม
	ร้อยละ	100		16.0	40.7	41.3	2.0			
	ไม่ประเมิน	-								
ด้านการพบปะครอบครัว/ญาติ/หรือคนรู้จัก	จำนวน	150	29	40	78	3		2.3667	0.8144	เฉลี่ย
	ร้อยละ	100	19.33	26.7	52.0	2.0				
	ไม่ประเมิน	-								
การออกไปทำกิจกรรมต่างๆนอกที่อยู่อาศัย	จำนวน	150	41	37	72			2.2067	0.8458	เฉลี่ย
	ร้อยละ	100	27.33	24.7	48.0					
	ไม่ประเมิน	-								
ด้านการทำงาน การหารายได้	จำนวน	150	25	35	87	3		2.4533	0.7908	เฉลี่ย
	ร้อยละ	100	16.67	23.3	58.0	2.0				
	ไม่ประเมิน	-								
ด้านการบริโภคอาหาร น้ำดื่มในชีวิตประจำวัน	จำนวน	150		34	106	9	1	2.8467	0.5402	เท่าเดิม
	ร้อยละ	100		22.7	70.7	6.0	0.7			
	ไม่ประเมิน	-								
ด้านขนาดของที่อยู่อาศัยต่อสมาชิกในครอบครัว	จำนวน	150		2	133	15		3.0867	0.3264	เท่าเดิม
	ร้อยละ	100		1.3	88.7	10.0				
	ไม่ประเมิน	-								
การสื่อสารหรือการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	จำนวน	150		2	96	50	2	3.3467	0.5308	เท่าเดิม
	ร้อยละ	100		1.3	64.0	33.3	1.3			
	ไม่ประเมิน	-								
ด้านสุขภาพร่างกายของคุณ	จำนวน	150		69	60	21		2.6800	0.7078	เท่าเดิม
	ร้อยละ	100		46.0	40.0	14.0				
	ไม่ประเมิน	-								
ด้านอารมณ์ ความเครียดหรือสุขภาพจิตใจ	จำนวน	150	1	70	74	5		2.5533	0.5739	เฉลี่ย
	ร้อยละ	100	0.67	46.7	49.3	3.3				
	ไม่ประเมิน	-								

จากตารางพบว่า ด้านที่มีผลกระทบในการใช้ชีวิตประจำวันจากสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19 (เฉลี่ย) ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ด้านการออกไปทำกิจกรรมต่างๆ นอกที่อยู่อาศัย ด้านการพบปะครอบครัว/ญาติ/หรือคนรู้จัก ด้านการทำงาน การหารายได้ และด้านอารมณ์ ความเครียดหรือสุขภาพจิตใจ ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 37 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความช่วยเหลือที่ต้องการจากภาครัฐ หรือหน่วยงาน
รัฐบาล จากสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19

ความช่วยเหลือ		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ให้ประชาชนเข้าถึงวัคซีนป้องกันการโควิด-19	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -				1 0.7	149 99.3	4.9933	0.0816	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ส่งเสริมการจ้างงานหรือทำให้มีงานทำ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -		25 16.7	88 58.7	33 22.0	4 2.7	3.1067	0.6966	เฉยๆ
จัดหาเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -		25 16.7	67 44.7	35 23.3	23 15.3	3.3733	0.9380	เฉยๆ
จัดหาการรักษาโรค ยาสามัญประจำบ้าน	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -		1 0.7	18 12.0	61 40.7	70 46.7	4.3333	0.7111	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ประชาชนจำเป็นต้องได้รับอาหารและน้ำดื่ม	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -			26 17.3	45 30.0	79 52.7	4.3533	0.7609	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มีทางเลือกสำหรับการเดินทางมากขึ้น เช่น รถโดยสาร รถไฟ	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -	25 16.67	65 43.3	42 28.0	14 9.3	4 2.7	2.3800	0.9601	ไม่เห็นด้วย
พัฒนาถนน/เส้นทาง ให้เดินทางได้สะดวก	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -		1 0.7	44 29.3	27 18.0	78 52.0	4.2133	0.8943	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา อย่างทั่วถึง	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -			23 15.3	65 43.3	62 41.3	4.2600	0.7088	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้หลายช่องทาง เช่น ทาง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -			38 25.3	64 42.7	48 32.0	4.0667	0.7568	เห็นด้วย
ดูแลสุขภาพจิตของประชาชนในช่วงเกิดโรคระบาด	จำนวน ร้อยละ ไม่ประเมิน	150 100 -			7 4.7	36 24.0	107 71.3	4.6667	0.5636	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางพบว่า ด้านที่ต้องการให้ภาครัฐ หรือหน่วยงานรัฐบาล ช่วยเหลือมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ให้ประชาชนเข้าถึงวัคซีนป้องกันการโควิด-19 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9933 รองลงคือด้านดูแลสุขภาพจิตของประชาชน ในช่วงเกิดโรคระบาดคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6667 และสุดท้ายคือด้านประชาชนจำเป็นต้องได้รับอาหารและน้ำดื่ม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.3533 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 38 ค่าร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป

ช่องทางรับรู้ข้อมูล	ภาพรวม		โครงการที่สำรวจ			
			โครงการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐาน		โครงการปรับปรุง ร่องระบายน้ำ (หนองบัวน้อย)	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	120	80.0	60	70.6	60	92.3
ผู้นำชุมชน	116	77.3	66	77.6	50	76.9
เพื่อน/คนรู้จัก	106	70.7	60	70.6	46	70.8
ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	99	66.0	60	70.6	39	60.0
เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	87	58.0	46	54.1	41	63.1
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	29	19.3	25	29.4	4	6.2
Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	17	11.3	13	15.3	4	6.2
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	11	7.3	8	9.4	3	4.6
ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	6	4.0	4	4.7	2	3.1
IG ขององค์กร	5	3.3	1	1.2	4	6.2
เว็บไซต์ทั่วไป	4	2.7	-	-	4	6.2
วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ	1	0.7	-	-	1	1.5
รวม	150	100.0	85	100.0	65	100.0

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป 5 อันดับแรก คือ วิทยุ ร้อยละ 80.0 ผู้นำชุมชน ร้อยละ 77.3 เพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 70.7 ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี ร้อยละ 66.0 และเฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊กขององค์กร ร้อยละ 58.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 39 ค่าร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือ หน่วยงานภาครัฐฯ

ช่องทางรับรู้ข้อมูล	ภาพรวม		โครงการที่สำรวจ			
			โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน		โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำ (หนองดั่งน้อย)	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้นำชุมชน	147	98.0	85	100.0	62	95.4
ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	104	69.3	65	76.5	39	60.0
วิทยุ	100	66.7	44	51.8	56	86.2
เพื่อน/คนรู้จัก	92	61.3	57	67.1	35	53.8
เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	65	43.3	37	43.5	28	43.1
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	15	10.0	11	12.9	4	6.2
Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	13	8.7	13	15.3	-	-
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	10	6.7	6	7.1	4	6.2
เว็บไซต์ทั่วไป	4	2.7	-	-	4	6.2
ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	3	2.0	3	3.5	-	-
ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	2	1.3	1	1.2	1	1.5
เว็บไซต์ขององค์กร	1	0.7	1	1.2	-	-
รวม	150	100.0	85	100.0	65	100.0

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือ หน่วยงานภาครัฐฯ 5 อันดับแรก คือ ผู้นำชุมชน ร้อยละ 98.0 ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี ร้อยละ 69.3 วิทยุ ร้อยละ 66.7 เพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 61.3 และเฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊กขององค์กร ร้อยละ 43.3 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 40 ค่าร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สฟพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม		โครงการที่สำรวจ			
			โครงการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐาน		โครงการปรับปรุง ร่องระบายน้ำ (หนองบัวน้อย)	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เสนอให้ช่วยซ่อมแซมท่อระบายน้ำ หรือวางท่อใหม่ในเขตอื่นๆ/ให้ NEDA พัฒนาในที่อื่นๆ ต่อไป/พัฒนาขยายถนนในหลายๆพื้นที่ โดยเฉพาะสายเหนือ	34	33.0	13	26.0	21	39.6
ควรเข้ามาปรับปรุง ซ่อมแซมท่อน้ำเดิมให้ใช้งานได้ดี ขณะนี้ชำรุด ระบายน้ำได้ไม่ดี/เข้าซ่อมแซม ปรับปรุงให้ท่อใหญ่ขึ้น ลึกขึ้น ระบายน้ำได้ดีขึ้น	22	21.4	-	-	22	41.5
ตรวจสอบเรื่องคุณภาพในแต่ละโครงการให้ดีกว่านี้ เนื่องจากใช้ได้ไม่นานก็ชำรุดเสียหาย/ถนนที่สร้างใช้ได้ไม่นานก็เสียหาย	11	10.7	8	16.0	3	5.7
อยากให้ NEDA มีโครงการให้ชาวบ้านมีอาชีพ ช่องทางหารายได้ในช่วงสถานการณ์ระบาดของ โควิด-19	10	9.7	8	16.0	2	3.8
เสนอให้มีโครงการปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน/พัฒนาถนนให้สูงขึ้น ไม่ให้น้ำท่วมขัง	9	8.7	2	4.0	7	13.2
เสนอให้มีโครงการเกี่ยวกับการศึกษา ส่งเสริมให้เด็กๆ หรือผู้ด้อยโอกาส ได้เรียนต่อ	8	7.8	6	12.0	2	3.8
แยกไฟแดงโพนหันน้ำท่วมขัง ควรเข้ามาปรับปรุงแก้ไข/น้ำท่วมขัง สีแยกไฟแดงธาตุหลวง	6	5.8	6	12.0	-	-
ควรมีการขุดเซยที่เหมาะสม แก่ชาวบ้านที่ได้รับผลกระทบ	4	3.9	4	8.0	-	-
ควรมีการติดตามผลงาน หรือตรวจสอบโครงการหลังจากที่พัฒนาเสร็จ	3	2.9	3	6.0	-	-



ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม		โครงการที่สำรวจ			
			โครงการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐาน		โครงการปรับปรุง ร่องระบายน้ำ (หนองต๋วงน้อย)	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แก้ไขปัญหาระเบียง ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าที่สูงขึ้น	2	1.9	2	4.0	-	-
ประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านเข้าใจ รับทราบถึงผลกระทบ ในโครงการต่างๆ ที่จะก่อสร้าง	1	1.0	1	2.0	-	-
เสนอให้มีโครงการแก้ไขปัญหาน้ำเน่าเหม็นในพื้นที่เวียงจันทน์	1	1.0	1	2.0	-	-
รวม	103	100.0	50	100.0	53	100.0

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกคือเสนอให้ช่วยซ่อมแซมท่อระบายน้ำหรือวางท่อใหม่ในเขตอื่นๆ/ให้ NEDA พัฒนาในที่อื่นๆ ต่อไป/พัฒนาขยายถนนในหลายๆ พื้นที่ โดยเฉพาะสายเหนือคิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือควรเข้ามาปรับปรุง ซ่อมแซมท่อน้ำเดิมให้ใช้งานได้ดี ขณะนี้ชำรุด ระบายน้ำได้ไม่ดี/เข้าซ่อมแซม ปรับปรุงให้ท่อใหญ่ขึ้น ลึกขึ้นระบายน้ำได้ดีขึ้นคิดเป็นร้อยละ 21.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 41 ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	ภาพรวม		โครงการที่สำรวจ			
			โครงการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐาน		โครงการปรับปรุง ร่องระบายน้ำ (หนองต๋วงน้อย)	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	86	57.3	48	56.5	38	58.5
ชาย	64	42.7	37	43.5	27	41.5
รวม	150	100.0	85	100.0	65	100.0

จากตาราง พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มี ร้อยละ 57.3 เป็นเพศหญิงและร้อยละ 42.7 เป็นเพศชาย



ตารางที่ 4 - 42 ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

เพศอายุ	ภาพรวม		โครงการที่สำรวจ			
			โครงการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐาน		โครงการปรับปรุง ร่องระบายน้ำ (หนองบัวน้อย)	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.7	1	1.2	-	-
20 – 25 ปี	6	4.0	6	7.1	-	-
26 – 30 ปี	10	6.7	9	10.6	1	1.5
31 – 35 ปี	11	7.3	5	5.9	6	9.2
36 – 40 ปี	16	10.7	6	7.1	10	15.4
41 – 45 ปี	23	15.3	9	10.6	14	21.5
46 – 50 ปี	25	16.7	14	16.5	11	16.9
51 – 55 ปี	15	10.0	8	9.4	7	10.8
56 – 60 ปี	13	8.7	6	7.1	7	10.8
สูงกว่า 60 ปี	30	20.0	21	24.7	9	13.8
รวม	150	100.0	85	100.0	65	100.0

จากตาราง พบว่า ภาพรวมช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมา คือ 46 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.7 และอายุ 41 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.3

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การสำรวจครั้งนี้ มีสมมติฐานการวิจัย คือ

1. คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไม่แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
3. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
4. กลุ่มของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน



7. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาในการประสานงานงาน หรือระยะเวลาการใช้บริการจากสพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
8. ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานกันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
9. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
10. ประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้

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

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

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

ตารางที่ 4 - 43 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจโดยรวมของของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามปีงบประมาณ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	2563	260	4.6115	0.5821	9.137	.000
	2564	235	4.8511	0.4019		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สูงกว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



2. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แตกต่างจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตารางที่ 4 - 44 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	2563	90	4.7667	0.4510	-0.660	0.511
	2564	85	4.7294	0.5207		
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	2563	89	4.6297	0.4636	-1.210	.227
	2564	84	4.6016	0.5756		
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	2563	89	4.7292	0.3719	0.201	.841
	2564	84	4.7330	0.4912		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	2563	75	4.5624	0.4907	-12.603	.000
	2564	59	4.1970	0.6233		
ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	2563	86	4.4009	0.5517	-15.943	.000
	2564	83	4.0070	0.6592		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่า Sig. ของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจของทั้งสองด้านประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คะแนนความพึงพอใจของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ต่ำกว่าปี พ.ศ. 2563



3. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในแต่ละด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 45 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ
สพพ. จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-test	Sig.
1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและ ขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	84	4.6016	0.5756	-6.256	.000
2. ด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ สพพ.	84	4.7330	0.4912		
1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและ ขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	84	4.6016	0.5756	11.589	.000
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน การให้บริการ	59	4.1970	0.6233		
1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและ ขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	84	4.6016	0.5756	16.410	.000
4. ด้านภาพลักษณ์และการ ประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.	83	4.0070	0.6592		
2. ด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ สพพ.	84	4.7330	0.4912	17.177	.000
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน การให้บริการ	59	4.1970	0.6233		
2. ด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ สพพ.	84	4.7330	0.4912	22.289	.000
4. ด้านภาพลักษณ์และการ ประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.	83	4.0070	0.6592		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน การให้บริการ	59	4.1970	0.6233	4.566	.000



ด้านการให้บริการของ สพพ.	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-test	Sig.
4. ด้านภาพลักษณ์และการ ประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.	83	4.0070	0.6592		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ดังนี้

- คะแนนด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. สูงสุดกว่าทุกด้าน
- คะแนนด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. สูงกว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.
- คะแนนด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ต่ำกว่าทุกด้าน

4. กลุ่มของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 46 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ.	85	4.7294	0.5207	-3.103	.002
ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่ โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	150	4.9200	0.2958		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

กลุ่มผู้รับบริการที่ได้รับบริการจาก สพพ. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สพพ. น้อยกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

5. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน



ตารางที่ 4 - 47 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ
สพพ. จำแนกตามเพศของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ชาย	47	4.6809	0.5937	0.956	.342
หญิง	38	4.7895	0.4132		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .342 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าผู้รับบริการทั่วไปที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

6. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0 : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1 : ผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 48 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
สพพ. จำแนกตามอายุของกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
20 – 25 ปี	1	4.0000	-	1.706	0.111
26 – 30 ปี	9	4.8889	0.3333		
31 – 35 ปี	14	4.8571	0.3631		
36 – 40 ปี	14	4.8571	0.3631		
41 – 45 ปี	6	5.0000	0.0000		
46 – 50 ปี	15	4.4000	0.7368		
51 – 55 ปี	12	4.6667	0.6513		
56 – 60 ปี	6	4.8333	0.4082		
สูงกว่า 60 ปี	5	4.6000	0.5477		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .111 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าผู้รับบริการทั่วไปที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน



7. ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาในการประสานงานงานหรือระยะเวลาการใช้บริการจากสพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการใช้บริการจากสพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 49 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ.

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
ใช้บริการมา 1-3 ปี	39	4.7436	0.4983	0.066	.937
ใช้บริการมา 4-5 ปี	16	4.6875	0.6021		
ใช้บริการมาเกิน 5 ปี	30	4.7333	0.5208		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .937 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าผู้รับบริการทั่วไปที่มีระยะเวลาการประสานงานหรือการใช้บริการจาก สพพ. แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

8. ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานกันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 50 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มหน่วยงาน

กลุ่มหน่วยงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	10	4.4000	0.6992	2.340	.103
กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	44	4.7727	0.5222		
กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	31	4.7742	0.4250		



จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .103 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าผู้รับบริการทั่วไปที่หน่วยงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

9. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตารางที่ 4 - 51 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	2563	170	4.5294	0.6266	16.171	.000
	2564	150	4.9200	0.2958		
ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	2563	166	4.7398	0.5148	0.009	.992
	2564	150	4.7400	0.3611		
ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	2563	110	4.5962	0.5713	-14.573	.000
	2564	116	4.1954	0.2800		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig ของความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น และด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แตกต่างจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แตกต่างจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สูงกว่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในขณะที่ คะแนนความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



พ.ศ. 2564 ต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2563

10. ประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

H0: ประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกัน มีคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H0: ประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกัน มีคะแนนความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 52 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนิน
โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ด้านการให้บริการของ สพพ.	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-test	Sig.
โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน	85	4.9294	0.3003	0.444	.657
โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำ	65	4.9077	0.2917		

จากตาราง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .657 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกันมีคะแนนความพึงพอใจ
โดยรวมไม่แตกต่างกัน



บทที่ 5

สรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 235 ตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 85 คน จำแนกเป็น

1.1 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน ฯลฯ) 44 คน

1.2 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย 31 คน

1.3 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน 10 คน

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 คือ ประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำนวน 150 คน จำแนกเป็น

2.1 โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว 85 คน

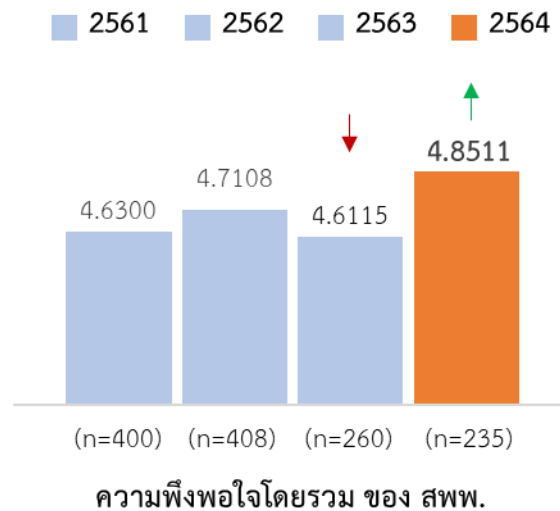
2.2 โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว (หนองด้วงน้อย) 65 คน

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. ($n = 235$)

จากผลวิจัยพบว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เท่ากับ 4.8511 เมื่อเทียบกับคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่เท่ากับ 4.6115 ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



↓ ↑ แตกต่างจากรอบที่ผ่านมามีนัยสำคัญทางสถิติ

แผนภูมิที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. รายปี

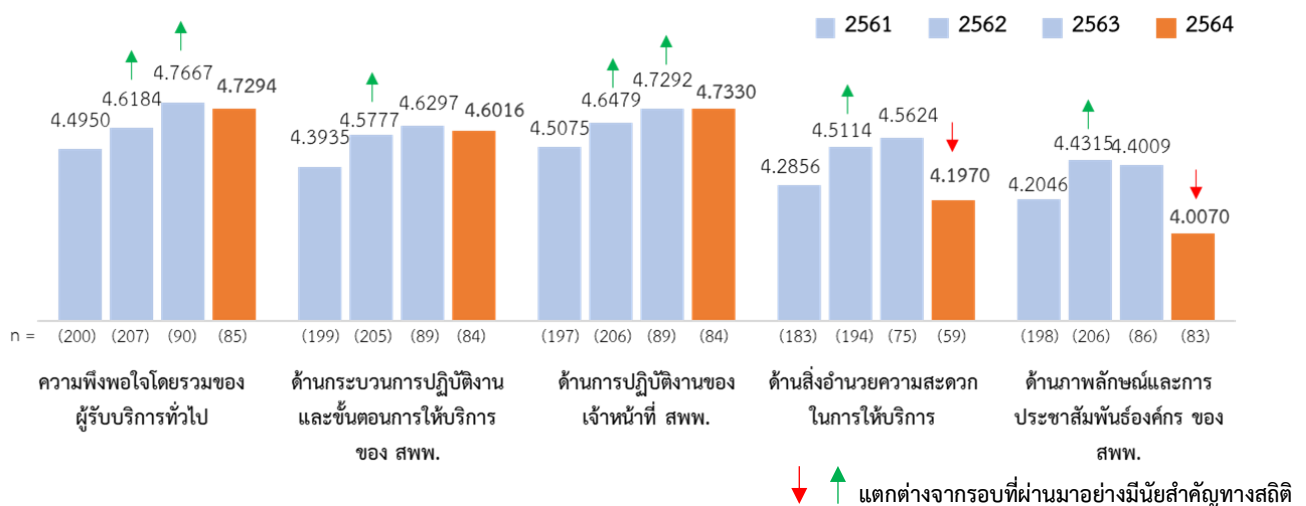
2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) (n = 85)

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.3 และเพศหญิง ร้อยละ 44.7 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 46-50 ปี ร้อยละ 18.3 เป็นคนสัญชาติไทย ร้อยละ 88.2 สัญชาติเมียนมา ร้อยละ 4.8 สัญชาติลาว ร้อยละ 3.5 และสัญชาติกัมพูชา ร้อยละ 3.5

ด้านที่ได้รับบริการจาก สพพ. ส่วนใหญ่คือการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรรัฐ สถาบันระหว่างประเทศและสถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ การมาทำข่าวหรือเป็นช่างภาพ คิดเป็นร้อยละ 14.1

ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7294 พิจารณาด้านย่อย พบว่าด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7330 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6016 ในขณะที่ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ องค์กร ของ สพพ. มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.0070

เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนความพึงพอใจกับรอบที่ผ่านมามีพบว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ลดลงเล็กน้อยจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยเมื่อพิจารณาด้านย่อยพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ. ต่ำกว่ารอบที่ผ่านมามีนัยสำคัญทางสถิติ



แผนภูมิที่ 2 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั่วไป

ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกได้แก่ 1) ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆอย่างต่อเนื่อง เช่น ข้อมูลองค์กร ขอบเขตงานที่ทำ โครงการที่พัฒนาขึ้น เป็นต้น 2) ควรให้อิสระการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม ขั้นตอนการทำงานมากเกินไป/ลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับกว่านี้ 3) ควรจัดเตรียมสถานที่ประชุมให้สะดวก สบายกว่านี้ สถานที่แคบเกินไป ที่จอดรถน้อยไป

ในขณะที่ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ ส่วนใหญ่ใช้ช่องทาง Google โดยพิมพ์ชื่อองค์กรเพื่อค้นหาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเว็บไซต์ขององค์กร เฟสบุ๊กขององค์กร ไลน์ขององค์กร และ Email ตามลำดับ

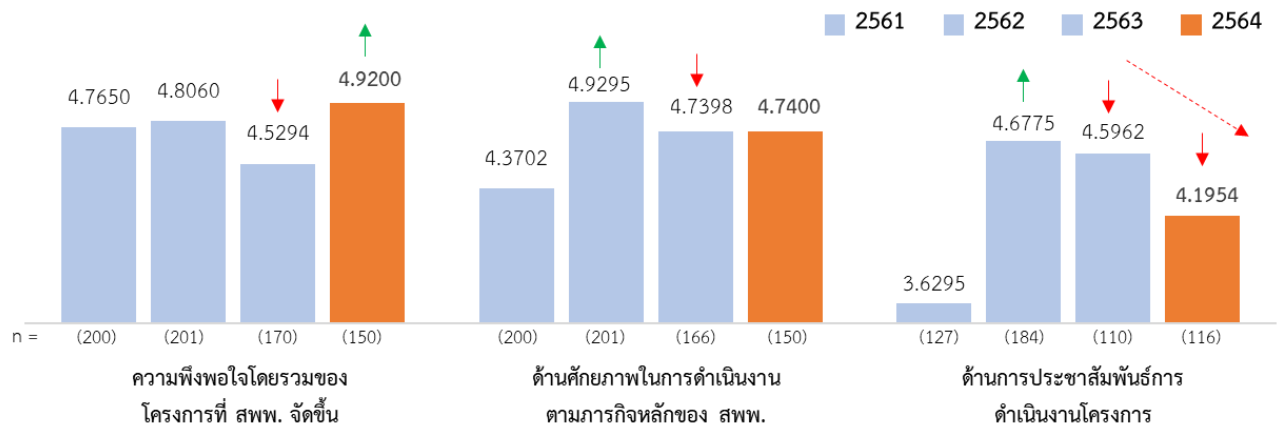
3. ความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น) (n = 150)

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 57.3 และเพศชายร้อยละ 42.7 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 และเป็นคนสัญชาติลาวทั้งหมด

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า โครงการที่ทาง สพพ. พัฒนาขึ้นมีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำวันอย่างยิ่ง และมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันอย่างยิ่ง โดยที่ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าประเทศใดเป็นผู้พัฒนาโครงการที่พัฒนาขึ้น แต่เมื่อมีโครงการที่ทาง สพพ. ได้พัฒนาขึ้น เช่น โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและโครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำ (หนองตัวน้อย) ทั้ง 2 โครงการได้สร้างความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นเป็นลำดับ โดยมีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9200 เมื่อพิจารณาด้านย่อยพบว่าด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.7400 ในขณะที่ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.1954



เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนความพึงพอใจที่รอบที่ผ่านมา พบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



↓ ↑ แตกต่างจากรอบที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แผนภูมิที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

โดยกลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ 1) เสนอให้ช่วยซ่อมแซมท่อระบายน้ำหรือวางท่อใหม่ในเขตอื่นๆให้ NEDA พัฒนาในที่อื่นๆต่อไป/โครงการพัฒนาขยายถนนในหลายๆพื้นที่ โดยเฉพาะสายเหนือ 2) ควรเข้ามาปรับปรุง ซ่อมแซมท่อน้ำเดิมให้ใช้งานได้ดี ขณะนี้ชำรุด ระบายน้ำได้ไม่ดี 3) ตรวจสอบเรื่องคุณภาพในแต่ละโครงการให้ดีกว่านี้ เนื่องจากใช้ได้ไม่นานก็ชำรุด เสียหาย 4) อยากให้ NEDA มีโครงการให้ชาวบ้านมีอาชีพ ช่องทางหารายได้ ในช่วงสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 ตามลำดับ

ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ 5 อันดับแรก คือ 1) ผู้นำชุมชน 2) ทิวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี 3) วิทู 4) เพื่อน/คนรู้จัก 5) เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊กขององค์กร

จากสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ด้านที่มีผลกระทบในการใช้ชีวิตประจำวัน (แย่ง) ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกไปทำกิจกรรมต่างๆนอกที่อยู่อาศัย ด้านการพบปะครอบครัว/ญาติ/หรือคนรู้จัก ด้านการทำงาน การหารายได้ และด้านอารมณ์ ความเครียด หรือสุขภาพจิตใจ โดยที่ความต้องการให้ภาครัฐหรือหน่วยงานรัฐบาล ช่วยเหลือมากที่สุด 3 อันดับแรก คือให้ประชาชนเข้าถึงวัคซีนป้องกันการโควิด-19 รองลงมาคือด้านดูแลสุขภาพจิตของประชาชนในช่วงเกิดโรคระบาด และด้านประชาชนจำเป็นต้องได้รับอาหารและน้ำดื่ม ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

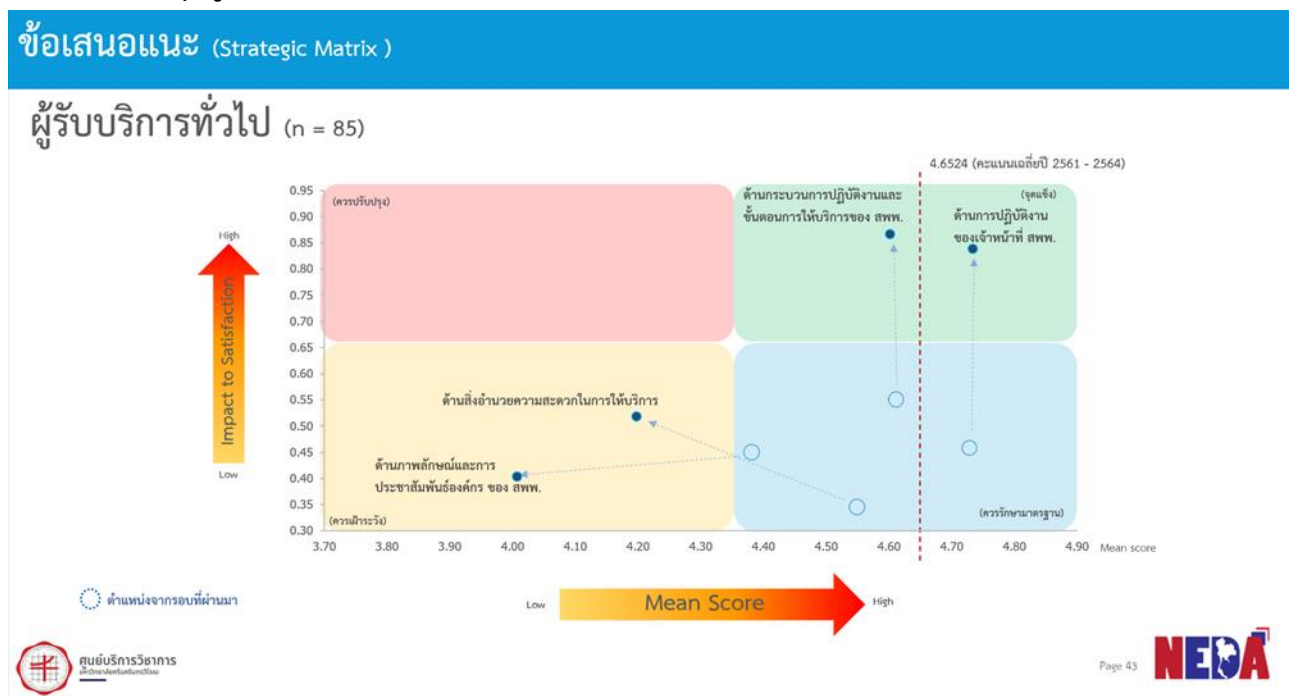
สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สูงกว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไม่แตกต่างจากรอบที่ผ่านมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายการด้านการให้บริการ พบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ. ต่ำกว่าประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาการใช้บริการจาก สพพ. ของผู้รับบริการทั่วไปในรอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไม่มีผลต่อทัศนคติการให้บริการ

คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สูงกว่าคะแนนความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่คะแนนความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ต่ำกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ข้อเสนอแนะที่ได้รับการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

5.1 กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป



แผนภูมิที่ 4 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)

จากแผนภูมิพบว่าเนื่องจากในรอบนี้ไม่มีด้านใดอยู่ในพื้นที่สีแดง (ควรปรับปรุง) อย่างไรก็ตามด้านที่ควรเฝ้าระวัง (พื้นที่สีส้ม) หรือควรพิจารณาปรับปรุงเป็นลำดับแรกคือด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เนื่องจากสองด้านนี้มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ต่ำกว่า



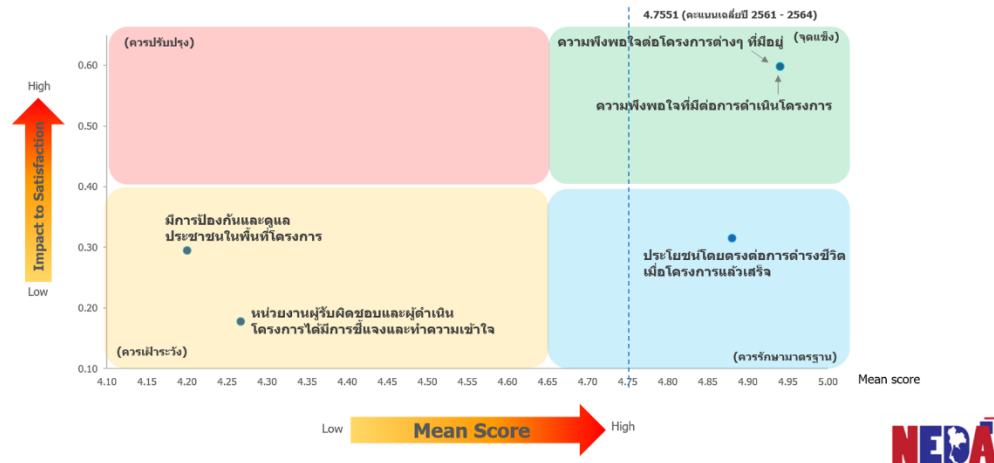
ด้านอื่นๆ ในขณะที่ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของ 4 ปีที่ผ่านมา จึงควรเฝ้าระวังการให้บริการด้านดังกล่าวเป็นพิเศษเช่นกัน นอกจากนี้ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. อยู่ในโซนสีเขียว (จุดแข็ง) ดังนั้นควรรักษามาตรฐานการบริการไว้เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้รับบริการจาก สพพ. ได้เสนอแนะคือเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ข้อมูลองค์กร ขอบเขตงานที่ทำ โครงการที่จัดขึ้น เป็นต้น โดยที่ช่องทางการประชาสัมพันธ์ควรมุ่งเน้นไปที่เว็บไซต์ขององค์กร หรือสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ก หรือ ไลน์ เป็นต้น เนื่องจากช่องทางดังกล่าวผู้รับบริการใช้เป็นช่องทางที่รับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานราชการรวมถึงข้อมูลข่าวสารทั่วไปด้วย

5.2 กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ข้อเสนอแนะ (Strategic Matrix)

ผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (n = 150)



แผนภูมิที่ 5 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น)

จากแผนภูมิพบว่า ในรอบนี้ไม่มีด้านใดอยู่ในพื้นที่สีแดง (ควรปรับปรุง) อย่างไรก็ตามด้านที่ควรเฝ้าระวัง (พื้นที่สีส้ม) หรือควรพิจารณาปรับปรุงเป็นลำดับแรกคือด้านการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ และด้านหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินโครงการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ประชาชนทราบ เนื่องจากสองด้านนี้มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ในขณะที่สองด้านที่อยู่ในพื้นที่สีเขียว (จุดแข็ง) คือด้านความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ. และด้านความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ ของ สพพ. ควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานและจัดทำโครงการต่างๆ ลักษณะนี้ต่อไปเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่โครงการที่พัฒนาขึ้นหรือพื้นที่อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อไปในอนาคต



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่จากประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น คือเสนอให้ สพพ. จัดทำโครงการลักษณะนี้ในอื่นๆ ต่อไป เสนอให้ช่วยซ่อมแซมท่อระบายน้ำ หรือวางท่อใหม่ในเขตอื่นๆ ต้องการให้ สพพ. มีโครงการสร้างอาชีพให้ชาวบ้าน ช่องทางหารายได้ในช่วงสถานการณ์ระบาดของ โควิด-19 หรือหลังจากสถานการณ์ระบาดคลี่คลายลง

จากสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 ในพื้นที่เวียงจันทน์ พบว่าประชาชนในพื้นที่ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานรัฐบาลคือให้ประชาชนเข้าถึงวัคซีนป้องกันโควิด-19 ดูแลสุขภาพจิตของประชาชนในช่วงเกิดโรคระบาด และความต้องการอาหารและน้ำดื่ม ซึ่งถ้าหากทาง สพพ. ประสานงานช่วยเหลือในเรื่องดังกล่าว หรือจัดทำโครงการ CSR หลังจากสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 คลี่คลายลงอาจจะทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รู้จักและมีความพึงพอใจต่อ สพพ. มากขึ้น ในส่วนเรื่องของการประชาสัมพันธ์พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 98 ใช้ผู้นำชุมชนเป็นสื่อกลางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานราชการ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ที่ดีควรผ่านผู้นำชุมชนเป็นอันดับแรก

จากการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของ สพพ. ดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์องค์การอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลไปยังผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น
2. นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสารองค์การ เพื่อเป็นการเข้าถึงประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้ประสานงานได้สะดวกขึ้น ควรใช้สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น เว็บไซต์มีข้อมูลทันสมัยเป็นปัจจุบัน ใช้เพจเฟซบุ๊กเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลหรือกลุ่มไลน์เพื่อความรวดเร็วในการส่งข้อมูล เป็นต้น
3. ติดตามผลของโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นในอดีต เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่พัฒนาขึ้นนั้นใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพหรือไม่ และยังเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้ประชาชนได้รู้จักเพิ่มขึ้น
4. ในการจัดทำโครงการครั้งถัดไปของ สพพ. หรือการเดินทางเพื่อตรวจสอบพื้นที่/ความคืบหน้าของโครงการควรให้ผู้นำชุมชนเป็นสื่อกลาง โดยอาจจัดให้มีการนำเสนอข้อมูลการประชาสัมพันธ์โครงการให้ผู้นำชุมชนหรือหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องทราบเป็นลำดับแรก
5. ให้ความสำคัญกับโครงการในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสาธารณสุขซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ สพพ. 2021-2026 ควรมุ่งเน้นไปที่สถานพยาบาล หรือสถานอนามัยเนื่องจากสังเกตได้ว่าสิ่งที่ประชาชนใน สปป.ลาว ต้องการความช่วยเหลือมากที่สุดหลังจากสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 คือการเข้าถึงวัคซีนป้องกันโควิด-19 รองลงมาคือยารักษาโรค ยาสามัญประจำบ้าน
6. อาจจัดเป็นโครงการ CSR พร้อมๆกันไปด้วย เช่น มอบยาสามัญประจำบ้าน แจกเครื่องนุ่งห่ม หรือสิ่งจำเป็นในสถานการณ์ระบาดของโควิด-19
7. จัดทำการประชาสัมพันธ์จากการจัดกิจกรรมข้างต้น โดยใช้ช่องทางพื้นที่ในโครงการและแหล่งข่าวของ สพพ. ในต่างประเทศ หรือขอความร่วมมือให้ทีมที่ปรึกษา/ผู้รับเหมา/ผู้ควบคุมโครงการ ช่วยประชาสัมพันธ์โครงการอีกทาง เนื่องจากทีมงานดังกล่าวอยู่ในพื้นที่โครงการเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนานที่สุด



รายการอ้างอิง

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



รายการอ้างอิง (ต่อ)

- ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2562). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (รายงานประเมินผล). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 (รายงานประเมินผล). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สุวรรณ เพียรมานะ (2561). ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สาขาบริหารธุรกิจ.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์ (2552). การตลาด จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรศศิพัชร ศิริวรรณพร (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์การค้าชุมชน กรณีศึกษา: โครงการเอเดสแจสรามอินทรา เดอะแจส วังหิน และเดอะแจสเออเบิร์น ศรีนครินทร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์.



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)

(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไป หรือกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงานในการดำเนินโครงการ
ทั้งในไทยและต่างประเทศ)

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

แนะนำตัว : ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และเพื่อดำเนิน
การศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้ ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้
จะใช้ เวลาไม่เกิน 10 นาที และขอขอบคุณอย่างมากถ้าคุณจะอนุญาตให้เราทำการสัมภาษณ์ค่ะ

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 สพพ.

“ขอให้คุณนึกถึงประสบการณ์ การใช้บริการ สพพ. ครั้งล่าสุด”

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

5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
Q1.2 (ถามทุกระดับคะแนน) เพราะอะไรคุณถึงให้ คะแนนดังกล่าว				

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

ควรปรับปรุงด้านใด เพื่อให้มีความพึงพอใจระดับ 5
--

Q3. จากที่คุณได้ใช้บริการ สพพ. จะขอคุณประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ โดยมีลำดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจ อย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความ คิดเห็น
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.						
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 สพพ. มีมาตรฐานทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1	0
5. แบบฟอร์มและเอกสารในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	0
6. ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. 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 สพพ.						
9. การแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	0



การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจ อย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความเห็น
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 ไม่ขอลงตอบแทน ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	0
13. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	0
14. สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1	0
15. การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	5	4	3	2	1	0
16. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
17. สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะ รองรับการติดต่อประสานงาน	5	4	3	2	1	0
18. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	5	4	3	2	1	0
19. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	5	4	3	2	1	0
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	0
21. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	0
22. สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตร กับผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	0
23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	0
24. ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร บริเวณ หน้าสำนักงาน	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. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภท ต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต	5	4	3	2	1	0
29. ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	5	4	3	2	1	0



การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจ อย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความคิดเห็น
30. ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	5	4	3	2	1	0
31. ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	5	4	3	2	1	0
32. ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	5	4	3	2	1	0
33. ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	5	4	3	2	1	0

Q4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

Q5. ปกติแล้วคุณรับรู้ข้อมูลข่าวสาร/โฆษณาประชาสัมพันธ์ ทั่วๆ ไป จากช่องทางใดบ้าง (หลายคำตอบ)

Q6. ถ้าหากเป็นข้อมูลข่าวสาร/โฆษณาประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ จากช่องทางใดบ้าง (หลายคำตอบ)

Q5.	Q6.
☐ 1. Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	☐ 1. Google (พิมพ์ชื่อองค์กรที่ต้องการ)
☐ 2. เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	☐ 2. เว็บไซต์ขององค์กร
☐ 3. เว็บไซต์ทั่วไป เช่น พันทิป Sanook	☐ 3. เว็บไซต์ทั่วไป เช่น พันทิป Sanook
☐ 4. เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	☐ 4. เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร
☐ 5. ทวิตเตอร์ ขององค์กร	☐ 5. ทวิตเตอร์ ขององค์กร
☐ 6. วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ	☐ 6. วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ
☐ 7. ไลน์ ขององค์กร	☐ 7. ไลน์ ขององค์กร
☐ 8. IG ขององค์กร	☐ 8. IG ขององค์กร
☐ 9. วิทย์	☐ 9. วิทย์
☐ 10. ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	☐ 10. ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี
☐ 11. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	☐ 11. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร
☐ 12. ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	☐ 12. ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม
☐ 13. ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	☐ 13. ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่
☐ 14. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	☐ 14. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน
☐ 15. ผู้นำชุมชน	☐ 15. ผู้นำชุมชน
☐ 16. เพื่อน/คนรู้จัก	☐ 16. เพื่อน/คนรู้จัก
99. อื่นๆ ระบุ	99. อื่นๆ ระบุ



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 สพพ. มาเป็นระยะเวลานานเท่าไร

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

****ขอขอบคุณที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์และร่วมแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้ค่ะ/ครับ****



แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)

(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน)

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

แนะนำตัว : ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นที่
ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และเพื่อดำเนิน
การศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้ ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะ
ใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที และขอขอบคุณอย่างมากถ้าคุณจะอนุญาตให้เราทำการสัมภาษณ์ ค่ะ

แบบสอบถามส่วนคัดเลือก

S1. คุณพักอาศัยประเทศเป็นหลัก

- () 1 สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
() 2 อื่นๆ ระบุ _____

S2. (เฉพาะเจ้าหน้าที่สัมภาษณ์) ระบุโครงการที่ประเมิน

S3. คุณพักอาศัยอยู่บริเวณ (โครงการที่ประเมิน) ใช่หรือไม่

S4. คุณพักอาศัยอยู่บริเวณนี้มานานเกิน 5 ปี ใช่หรือไม่

S2. โครงการที่ประเมิน	S3. คุณอาศัยอยู่บริเวณ โครงการ ใช่หรือไม่	S4. คุณอาศัยอยู่บริเวณนี้เกิน 5 ปี
() 1 โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว		
() 1.1 ถนน T4 ช่วงสี่แยกธาตุหลวง – สามแยกหมู่บ้าน โพนทัน	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)
() 1.2 ถนน T4 ช่วงสามแยกหมู่บ้านโพนทัน – ร้านอาหารมุกวิว	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)
() 1.3 สามแยกถนน 23 สิงหาคม – สามแยกหมู่บ้านดงป่า ลาน	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)
() 1.4 ถนนวงเวียนธาตุหลวง – หมู่บ้านหัวสะพาน	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)
() 2 โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ ระยะที่ 2 (หนองด้วงวน้อย)		
() 2.1 โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวง เวียงจันทน์ ระยะที่ 2 (หนองด้วงวน้อย)	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)	() 1 ใช่ () 2 ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)

จบแบบสอบถามส่วนคัดเลือก



ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการโครงการที่ สฟพ. พัฒนาขึ้น

Q1. คุณทราบหรือไม่ว่าโครงการ... (ระบุโครงการที่ประเมิน) ถูกพัฒนาขึ้นโดยประเทศใดเป็นหลัก [คำตอบเดียว]

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

Q2. “ขอให้คุณนึกถึง... (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.)”

คุณคิดว่า... (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.) มีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคุณ ระดับใด

() 5 มีประโยชน์อย่างยิ่ง	() 4 มีประโยชน์	() 3 เฉยๆ	() 2 ไม่มีประโยชน์	() 1 ไม่มีประโยชน์อย่างยิ่ง
------------------------------	---------------------	---------------	------------------------	---------------------------------

Q3. คุณคิดว่า... (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.) สำคัญต่อชีวิตประจำวันของคุณ ระดับใด

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

Q4. (ถามเฉพาะ S2. ตอบโครงการ 1 และ 2) ใน 1 สัปดาห์ คุณใช้ถนนเส้นนี้บ่อยครั้งเพียงใด

- () 1. ใช้ทุกวัน () 2. วันเว้นวัน () 3. 2 – 3 วัน ใช้สักครั้ง
() 4. 4 – 5 วัน ใช้สักครั้ง () 5. นานๆ ใช้สักครั้ง

(ถามเฉพาะ S2. code 1 โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน)

Q5. ขอให้คุณนึกถึงสภาพแวดล้อมจากอดีตจนถึงปัจจุบัน จากที่คุณใช้ถนนเส้นนี้ คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ ระดับใด โดยที่

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

“ถ้าข้อไหนคุณไม่ประสบการณ์หรือจำไม่ได้ สามารถไม่แสดงความคิดเห็นได้นะคะ/ครับ”

ข้อความ	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 ค่อนข้างเห็น ด้วย	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความคิดเห็น
1. การประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันเตรียมตัวทัน ก่อนการก่อสร้าง	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
2. ไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ฉันพักอาศัยก่อน การก่อสร้างถนน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
3. การก่อสร้างถนนเส้นนี้ไม่กระทบต่อการดำรง ชีวิตประจำวันของฉัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
4. ขณะที่ก่อสร้างถนนเส้นนี้ ฝุ่นละออง หรือเสียง เครื่องจักร ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของ ฉัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
5. การก่อสร้างถนนเส้นนี้ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม บริเวณที่ฉันพักอาศัย	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
6. หลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ การเดินทางของฉัน สะดวก สบาย ขึ้น	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7. ฉันสังเกตได้ว่ามีคนใช้ถนนเส้นนี้มากขึ้น หลังจาก ที่พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
8. ปัญหาน้ำท่วมขังบนถนน ลดลงอย่างเห็นได้ชัด	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



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

“ถ้าข้อไหนคุณไม่มีประสบการณ์หรือจำไม่ได้ สามารถไม่แสดงความคิดเห็นได้นะคะ/ครับ”

ข้อความ	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 ค่อนข้างเห็น ด้วย	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความคิดเห็น
9. อุบัติเหตุลดลง หลังจากถนนนี้พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
10. การทำมาหากินของร้านค้าขึ้นหลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
11. ฉันท้องการให้มีโครงการแบบน้เกิดขึ้นอีก ในบริเวณที่ฉันทักอาศัย	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
12. โดยภาพรวม ชีวิตของฉันทึขึ้นหลังจากถนนเส้นนี้พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0

(ถามเฉพาะ S2. code 2 โครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำในนครหลวงเวียงจันทน์ ระยะที่ 2 (หนองด้วงน้อย))

Q6. ขอให้คุณนึกการจัดกิจกรรม... (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.) ในครั้งนี้ คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ ระดับใด โดยที่

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

“ถ้าข้อไหนคุณไม่มีประสบการณ์หรือจำไม่ได้ สามารถไม่แสดงความคิดเห็นได้นะคะ/ครับ”

ข้อความ	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความ คิดเห็น
1. การประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันทึเตรียมตัวทันก่อนการก่อสร้าง	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
2. ไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ฉันทักอาศัยก่อนการก่อสร้างถนน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
3. การก่อสร้างนี้ไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของฉันทึ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
4. ขณะที่ก่อสร้าง ฝุ่นละออง หรือเสียงเครื่องจักร ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของฉันทึ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
5. การก่อสร้างนี้ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม บริเวณที่ฉันทักอาศัย	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
6. ปัญหาน้ำท่วมในเวียงจันทน์ ลดลงอย่างเห็นได้ชัด	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7. ปัญหาน้ำเน่าเสียในเวียงจันทน์ ลดลงอย่างเห็นได้ชัด	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
8. ฉันท้องการให้มีโครงการแบบน้เกิดขึ้นอีก ในบริเวณที่ฉันทักอาศัย	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
9. โดยภาพรวม ชีวิตของฉันทึขึ้นหลังจากโครงการปรับปรุงร่องระบายน้ำนี้พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับภาพรวมของ สฟพ.

Q7. คุณรู้จักหรือเคยได้ยิน “สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) หรือ เนต้า” จากประเทศไทยหรือไม่ [คำตอบเดียว]

() 1 รู้จัก

() 2 ไม่รู้จัก

“พนักงานสัมภาษณ์อ่านข้อความให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ฟัง”

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย

คือ องค์กรที่ให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ทั้งด้านการเงินและวิชาการ

คือ องค์กรที่ให้ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับ ประเทศเพื่อนบ้าน

คือ องค์กรที่ให้การศึกษและจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายตลอดจนมาตรการต่างๆ

คือ องค์กรที่ประสานการใช้อำนาจหน้าที่หน่วยงานต่างๆ เพื่อ บูรณาการความร่วมมือฯ

“เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์ อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่า โครงการ... (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.) ถูกพัฒนาขึ้นหรือถูกจัดขึ้นโดย

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย”

Q8.1 จากที่คุณได้มีประสบการณ์กับโครงการ... (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.) ที่ สพพ. พัฒนาขึ้น คุณมีความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. ระดับใด

() 5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	() 4 พึงพอใจ	() 3 เฉยๆ	() 2 ไม่พึงพอใจ	() 1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
Q8.2 เพราะอะไรคุณถึงให้ คะแนนดังกล่าว				

Q9. (ถามเฉพาะ คะแนน 1-4) ผู้ดำเนินโครงการหรือ สพพ. ควรปรับปรุงด้านใด เพื่อให้คุณมีความพึงพอใจระดับ 5 (พึงพอใจอย่างยิ่ง)

ควรปรับปรุงด้านใด เพื่อให้มีความพึงพอใจระดับ 5
--



Q10. จากที่คุณได้มีประสบการณ์ในโครงการ (โครงการที่ประเมิน คำตอบข้อ S2.) คุณมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ระดับใด โดยมีลำดับความพึงพอใจดังนี้

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

“ถ้าข้อไหนคุณไม่มีประสบการณ์หรือจำไม่ได้ สามารถไม่แสดงความคิดเห็นได้นะคะ/ครับ”

การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจ อย่างยิ่ง	4 ค่อนข้าง พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ค่อนข้างไม่ พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	0 ไม่แสดง ความคิดเห็น
ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.						
1 ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ.	5	4	3	2	1	0
2 ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ 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
7.3 สื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต () 1. ไม่ได้รับข่าวสาร () 2. ได้รับ → พึงพอใจระดับใด	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
4 อื่นๆ ระบุ						

Q11. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อโครงการที่มีอยู่ หรือโครงการในอนาคต หรือกิจกรรมต่างๆ ของสพพ. เพื่อให้ สพพ. มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ



Q12. จากสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่ผ่านมา ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของคุณในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ระดับใด (แสดงการวัด)

ข้อความ	5 ดีขึ้นมาก	4 ดีขึ้น	3 เท่าเดิม	2 แย่ลง	1 แย่ลงอย่างมาก
1. ด้านการเดินทางในชีวิตประจำวัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
2. ด้านการใช้ไฟฟ้า น้ำประปาในชีวิตประจำวัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
3. เครื่องนุ่งห่มในชีวิตประจำวัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
4. ด้านการหายารักษาโรค/อุปกรณ์ทางการแพทย์	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
5. ด้านการพบปะครอบครัว/ญาติ/หรือคนรู้จัก	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
6. การออกไปทำกิจกรรมต่างๆ นอกที่อยู่อาศัย	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
7. ด้านการทำงาน การหารายได้	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
8. ด้านการบริโภคอาหาร น้ำดื่ม ในชีวิตประจำวัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
9. ด้านขนาดของที่อยู่อาศัยต่อสมาชิกในครอบครัว	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
10. การสื่อสารหรือการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
11. ด้านสุขภาพร่างกายของคุณ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
12. ด้านอารมณ์ ความเครียด หรือสุขภาพจิตใจ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1

Q13. จากสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19 ถ้านึกถึงความช่วยเหลือจากภาครัฐ หรือหน่วยงานรัฐบาล คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ระดับใด (แสดงการวัด)

ข้อความ	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 เฉยๆ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ให้ประชาชนเข้าถึงวัคซีนป้องกันโควิด-19	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
2. ส่งเสริมการจ้างงาน หรือทำให้มีงานทำ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
3. จัดหาเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
4. จัดหายารักษาโรค ยาสามัญประจำบ้าน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
5. ประชาชนจำเป็นต้องได้รับอาหารและน้ำดื่ม	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
6. มีทางเลือกสำหรับการเดินทางมากขึ้น เช่น รถโดยสาร รถไฟ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
7. พัฒนากан/เส้นทาง ให้เดินทางได้สะดวก	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
8. ส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา อย่างทั่วถึง	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
9. ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
10. ดูแลสุขภาพจิตของประชาชน ในช่วงเกิดโรคระบาด	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1



Q14. ปกติแล้วคุณรับรู้ข้อมูลข่าวสาร/โฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ไป จากช่องทางใดบ้าง (หลายคำตอบ)

Q15. ถ้าหากเป็นข้อมูลข่าวสาร/โฆษณาประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับ หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ จากช่องทางใดบ้าง (หลายคำตอบ)

Q14.	Q15.
() 1. Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	() 1. Google (พิมพ์ชื่อองค์กรที่ต้องการ)
() 2. เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	() 2. เว็บไซต์ขององค์กร
() 3. เว็บไซต์ทั่วไป เช่น พันทิป Sanook	() 3. เว็บไซต์ทั่วไป เช่น พันทิป Sanook
() 4. เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	() 4. เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร
() 5. ทวิตเตอร์ ขององค์กร	() 5. ทวิตเตอร์ ขององค์กร
() 6. วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ	() 6. วิดีโอออนไลน์จากยูทูบ
() 7. โลกออนไลน์ ขององค์กร	() 7. โลกออนไลน์ ขององค์กร
() 8. IG ขององค์กร	() 8. IG ขององค์กร
() 9. วิทยู	() 9. วิทยู
() 10. ทวีตพีวี/ดิจิทัลทีวี	() 10. ทวีตพีวี/ดิจิทัลทีวี
() 11. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	() 11. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร
() 12. ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	() 12. ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม
() 13. ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	() 13. ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่
() 14. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	() 14. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน
() 15. ผู้นำชุมชน	() 15. ผู้นำชุมชน
() 16. เพื่อน/คนรู้จัก	() 16. เพื่อน/คนรู้จัก
99. อื่นๆ ระบุ	99. อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนตัว

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



