

ศูนย์บริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายงานฉบับสุดท้าย (FINAL REPORT)

**โครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ
ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจ
กับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**



สารบัญ

บทนำ	5
1.1 บทนำ.....	5
1.2 วัตถุประสงค์โครงการ.....	5
1.3 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ	5
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	8
บทที่ 2.....	9
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาด	9
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ	14
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
วิธีการวิจัย	22
3.1 แนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในกิจกรรมต่างๆ.....	22
3.1.1 วิธีการวิจัย	22
3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
3.1.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	23
3.1.4 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	24
3.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
3.1.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.1.7 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล.....	29
บทที่ 4.....	32
ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	33
ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.....	34
ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ได้พัฒนาขึ้น.....	46



ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59
บทที่ 5.....	66
1. ความพึงพอใจโดยรวมในทุกด้านของ สพพ. (n = 231).....	66
2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) (n = 67)	67
3. ความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น) (n = 164).....	68
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70
5. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	70
รายการอ้างอิง.....	74
ภาคผนวก ก.....	77
ภาคผนวก ข.....	104



สารบัญตาราง

ตารางที่ 4 - 1	คำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	32
ตารางที่ 4 - 2	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก.....	33
ตารางที่ 4 - 3	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2566.....	33
ตารางที่ 4 - 4	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน.....	35
ตารางที่ 4 - 5	คำร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 – 5 (Top 2 Boxes).....	36
ตารางที่ 4 - 6	คำร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 3.....	37
ตารางที่ 4 - 7	คำร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5.....	37
ตารางที่ 4 - 8	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.....	38
ตารางที่ 4 - 9	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.....	39
ตารางที่ 4 - 10	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ.....	40
ตารางที่ 4 - 11	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.....	41
ตารางที่ 4 - 12	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อ สพพ.....	42
ตารางที่ 4 - 13	คำร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สพพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น.....	42
ตารางที่ 4 - 14	คำร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป.....	43
ตารางที่ 4 - 15	คำร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ.....	44
ตารางที่ 4 - 16	คำร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง.....	44
ตารางที่ 4 - 17	คำร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	44
ตารางที่ 4 - 18	คำร้อยละด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ตารางที่ 4 - 19	คำร้อยละด้านระยะเวลาที่ประสานงานหรือใช้บริการ สพพ.....	46
ตารางที่ 4 - 20	คำร้อยละของการรับรู้ในการระบุประเทศหลักที่พัฒนาโครงการ.....	46
ตารางที่ 4 - 21	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยด้านโครงการมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตน.....	47
ตารางที่ 4 - 22	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการพัฒนาระบบน้ำประปา.....	47
ตารางที่ 4 - 23	คำร้อยละของการรู้จัก/เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สพพ.....	48
ตารางที่ 4 - 24	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน.....	48
ตารางที่ 4 - 25	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น.....	48
ตารางที่ 4 - 26	คำร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 – 5 (Top 2 Boxes).....	49
ตารางที่ 4 - 27	คำร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5.....	50
ตารางที่ 4 - 28	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.....	52
ตารางที่ 4 - 29	คำร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ.....	53
ตารางที่ 4 - 30	คำร้อยละของเรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานในประเทศไทย หลังจากสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19.....	53
ตารางที่ 4 - 31	คำร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป.....	55
ตารางที่ 4 - 32	คำร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ.....	56
ตารางที่ 4 - 33	คำร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สพพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น.....	57



ตารางที่ 4 - 34 คำร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง.....	58
ตารางที่ 4 - 35 คำร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	58
ตารางที่ 4 - 36 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ ของ สพพ. จำแนกตาม ปีงบประมาณ.....	60
ตารางที่ 4 - 37 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามด้านการ ให้บริการ.....	61
ตารางที่ 4 - 38 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ของ สพพ. จำแนกตามด้านการ ให้บริการ.....	62
ตารางที่ 4 - 39 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่ม ผู้รับบริการ.....	63
ตารางที่ 4 - 40 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามด้านการให้บริการ.....	64
ตารางที่ 4 - 41 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามด้านการให้บริการ.....	65
ตารางที่ 4 - 42 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น.....	65



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 ในการให้ความร่วมมือฯ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้านผ่านการประสานงานการใช้อำนาจหน้าที่หน่วยงานต่างๆ เพื่อบูรณาการความร่วมมือฯ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดตัวชี้วัดบังคับขององค์การมหาชน โดยให้จัดหาผู้ประเมินจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สพพ.

ในการนี้ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะหน่วยงานที่มีประสบการณ์ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานและการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องได้ดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในครั้งนี้เพื่อสนับสนุนให้เป้าหมายการดำเนินงานของทาง สพพ. ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์โครงการ

- 1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1.3 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ

ทีมที่ปรึกษาได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของ สพพ. ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.3.1 การศึกษา วิเคราะห์เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- 1) เอกสารรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานของปีงบประมาณ 2565 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. 2566

ประชากรในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักได้แก่ 1) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการในประเทศไทย และ 2) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการจากองค์กรที่เป็นกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านโดยทั้ง 2 กลุ่ม ครอบคลุมหน่วยในการวิเคราะห์ 2 ระดับคือ 1) ระดับหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน และ 2) ระดับประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงานหรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมโดยขนาดกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง ได้แก่ 1) กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป หรือมีการติดต่อประสานงาน ร่วมมือในการดำเนินโครงการจาก สพพ. ทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ไม่น้อยกว่า 50 ตัวอย่าง และ 2) กลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ไม่น้อยกว่า 150 ตัวอย่าง ซึ่งในนี้กำหนดไว้ที่ สป.ลาว คือโครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11) ช่วงครกข้าวตอก-บ้านโนนสะหว่น-सानะคาม-บ้านวัง-บ้านน้ำสั่ง และโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSER) การก่อสร้างสุขศาลา “โรงหมอน้อยโนนสะหว่น”

1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่แบบสอบถามทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยระบุประเด็นในการประเมินความพึงพอใจให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการของ สพพ. แต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน โดยประเด็นในการประเมินอาจครอบคลุมเนื้อหา เช่น ประเด็นด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจของโครงการที่แล้วเสร็จของ สพพ. และด้านภาพลักษณ์ และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. (ทั้งนี้ประเด็นจะมีรายละเอียดอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับรายละเอียดของโครงการที่ตอบสนองภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งซึ่งมีการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นสำคัญ)

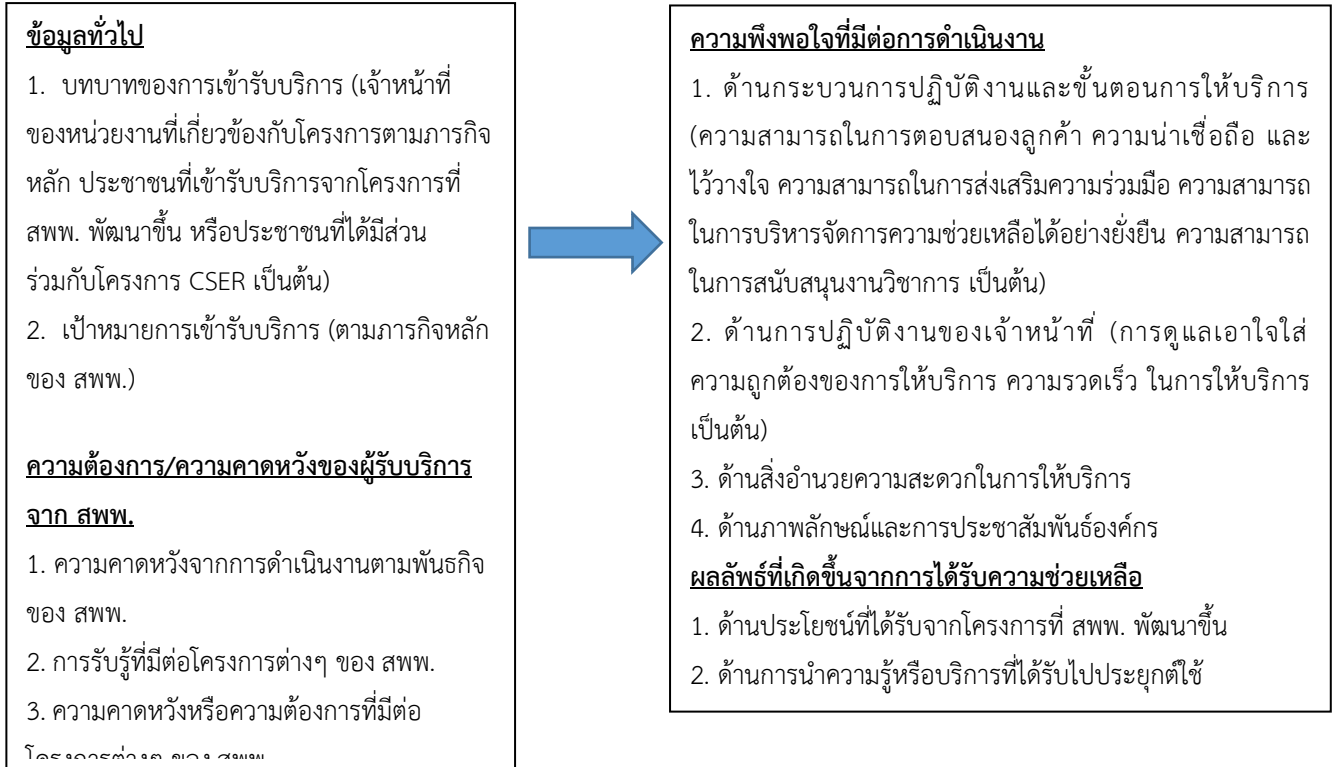


1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้ดำเนินการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนา สพพ. ทั้งแนวทางการกำหนดนโยบายของ สพพ. กลยุทธ์ และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
3. ได้รับความร่วมมือจากคณาจารย์เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการต่อไป

1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

โครงการฯ นี้ มีระยะเวลาการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 150 วัน หรือประมาณ 5 เดือน มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละเดือนดังนี้

รายละเอียดงาน	เดือนที่				
	1	2	3	4	5
1. ที่ปรึกษาศึกษาและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการ ผู้รับบริการหรือประเภทกลุ่มตัวอย่าง และจัดทำร่างแบบสำรวจความพึงพอใจ พร้อมทั้งส่งรายงานเบื้องต้น (Inception Report)					
2. ที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และวิเคราะห์ผล พร้อมทั้งส่งร่างรายงานฉบับสุดท้ายให้ สพพ. ภายหลัง สพพ. เห็นชอบวิธีการดำเนินงานและแบบสำรวจความพึงพอใจ					
3. ที่ปรึกษาส่งรายงานฉบับสุดท้ายให้ สพพ.					



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด การบริการทั้งในส่วนของวงจรการให้บริการ 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) ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการ ซึ่งเป็นธุรกิจที่แตกต่างจากสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไปจำเป็นต้องใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) 7 อย่าง หรือ 7P's ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ คือสิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ (Tangible Product) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product)

2. ด้านราคา (Price) หมายถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการ กับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channel)

4. ด้านการส่งเสริม (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการต่างๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร



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

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

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 อีเมลล์ หรือเว็บไซต์ เพราะลูกค้ามักคาดหวังความรวดเร็วและความสะดวกในการรับบริการ

3. กระบวนการ (Process) เป็นการออกแบบการส่งมอบบริการให้กับลูกค้าเพื่อให้การส่งมอบบริการมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าออกแบบขั้นตอนการผลิต บริการไม่ดีพอก็อาจทำให้ลูกค้ารู้สึกรำคาญ เช่น ความซ้ำของระบบราชการและขาดประสิทธิภาพในการส่งมอบบริการ ซึ่งจะทำให้พนักงานที่รับรองลูกค้าเกิดความความกดดันและความตึงเครียดจนอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริการลดลงและมีโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลวในการบริการได้

4. ผลิตภาพและคุณภาพ (Productivity and Quality) ปัจจัยข้อนี้เป็นเสมือนเหรียญที่มี 2 ด้าน เพราะถ้าหากผู้บริหารไม่เข้าใจความสำคัญข้อนี้ก็จะเป็นไปลดต้นทุนการผลิตบริการจนทำให้คุณภาพบริการลดลงตามไปด้วย เมื่อคุณภาพบริการไม่ดีหรือไม่สม่ำเสมอก็ย่อมทำให้ลูกค้าหนีหายไปได้ง่าย ขณะเดียวกันหากมุ่งเพิ่มคุณภาพโดยไม่คำนึงถึงต้นทุนและการตั้งราคาที่เหมาะสมก็อาจจะทำให้ผลประกอบการด้านกำไรของบริษัทมีปัญหาได้เช่นเดียวกัน

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

6. กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและการให้การศึกษาลูกค้า (Promotion and Education) สินค้าที่ประสบความสำเร็จมักมีโปรแกรมการสื่อสารการตลาดที่ดี เพราะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อลูกค้าชักชวนให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับตลอดจนกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อบริการเร็วขึ้น แต่ส่วนใหญ่แล้วการสื่อสารการตลาดของสินค้าบริการมักจะเน้นที่การสอนลูกค้าว่าบริการนั้นมีประโยชน์อย่างไรบ้าง เมื่อไหร่ถึงควรจะใช้บริการจะสามารถหาได้ที่ไหนและจะต้องทำอย่างไรบ้างในการมารับบริการนั้นๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถสื่อสารได้หลาย



ช่องทาง เช่น การใช้พนักงานขาย หรือใช้การสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา แผ่นพับ และอินเทอร์เน็ต

7. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ประกอบด้วยอาคารสำนักงาน ท่าเล ที่ตั้ง พาหนะ การตกแต่ง ภายใน อุปกรณ์ พนักงาน เครื่องหมายการค้า สิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบริการต้องระวังในด้านลักษณะทางกายภาพ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความประทับใจของลูกค้าได้โดยง่าย โดยเฉพาะธุรกิจการบริการที่จับต้องได้เล็กน้อย เช่น การประกันภัย เป็นต้น ซึ่งต้องอาศัยโฆษณาโดยมักจะมีการสร้างสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายเพื่อแทนบริการนั้นๆ เช่น ร่ม เป็นต้น เพื่อแสดงถึงการปกป้องและคุ้มครองความปลอดภัย

8. ราคาและค่าใช้จ่ายส่วนอื่นๆ (Price and Other User Outlays) องค์กรประกอบนี้ไม่ได้คำนึงแต่การกำหนดราคาขายให้กับลูกค้าหรือกำหนดระยะเวลาการชำระเงิน 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 อยู่ญาติวงศ์ 2563, 16) กล่าวว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (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 (1943) (อ้างถึงในพรเทพ อยู่ญาติวงศ์ 2563, 16) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่งทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของ Maslow คือความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับ ความต้องการตามความสำคัญ ดังนี้

1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คืออาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค



1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากคนอื่น ๆ

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลง และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Sigmund Freud (1965) (อ้างถึงในพรเทพ อยู่ญาติวังค์ 2563, 17) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรมกระตุ้นความต้องการ พบว่าสิ่งเร้าหลายอย่างเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

Shelley (1975) (อ้างถึงในศุภกร แก้วละเอียดย และเจนจิรา มีบุญ 2558, 7) สรุปไว้ว่าเป็น ทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึก 2 แบบ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกที่อาจเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบคือ ความรู้สึก ที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ไม่มีความสุข ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจ มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นอีกได้ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็นหรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการในการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

Michael Beer (1964) (อ้างถึงในวรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล และคณะ 2559, 788) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึงความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทบ ด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด เพื่อตอบสนองความต้องการหรือ



สิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้บุคคลนั้น ก็จะได้รับคามพึงพอใจ และในขณะที่เดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความคาดหวัง}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงาน ขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็น ผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหมายไว้แรงจูงใจที่จะมี ความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

2.2.2 ระดับขีดความรู้สึกของผู้รับบริการ

ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการสามารถบ่งบอกได้ถึงคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับ ขีดความรู้สึกของลูกค้าที่ได้รับจากบริการต่างๆ ออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความไม่พึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับสิ่งที่คาดหวัง จากบริการนั้นๆ
2. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีสุขของลูกค้าเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวัง
3. ความประทับใจ เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของลูกค้าซึ่งมากกว่าความพึงพอใจ เมื่อได้รับการบริการหรือผลประโยชน์ที่เกินกว่าสิ่งที่คาดหวัง
4. ความภักดี จุดเริ่มต้นของความภักดีคือความพึงพอใจและความประทับใจ กล่าวคือเมื่อลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และประทับใจกับการบริการที่ได้รับก็จะไม่พยายามที่จะหาบริการอื่นมาทดแทน และจะใช้บริการนั้นๆ จากผู้ให้บริการ รายเดิมต่อไป ฉัตรยาพร เสมอใจ (2551) (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2558, 7)

2.2.3 องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

Millet (1954) (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2558, 7) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความว่า การบริการที่มีความยุติธรรมความเสมอภาคไม่ว่าผู้รับบริการ จะเป็นใครจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการ เดียวกัน
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายความว่า การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและ ความต้องการ กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือเวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้น การบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ หากไม่ตรงต่อเวลาก็จะถือว่าการบริการนั้นไม่มีประสิทธิภาพซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายความว่า ความพอเพียงในด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ต่อการบริการ การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เช่น ร้านอาหารมีโต๊ะ



และเก้าอี้เพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามารับประทานอาหาร หรือห้างสรรพสินค้าที่มีจอตรงเพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามาซื้อของอุปโภคบริโภค เป็นต้น

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่าให้การบริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมในการบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความว่าให้การบริการที่ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อยๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูงมากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่ายก็จะยิ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, 70-71) (อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ 2558, 8) กล่าวว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงจากการบริการ ซึ่งระดับความพึงพอใจ อาจไม่คงที่และแปรผันไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดยความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ลูกค้าจะมีการรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ลูกค้าควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ลูกค้าจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้า เช่น บริการรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง พนักงานบริการสามารถตอบคำถามหรือบอกรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการทราบได้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติริจิตของการบริการที่แท้จริง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

Liu & Lee (2016) (อ้างถึงในสุวรรณ เพียรมานะ 2560, 5) ศึกษาพบว่าบริการที่มีคุณภาพสามารถแสดงถึงความรู้สึกและการรับรู้ที่เกี่ยวกับราคา หากราคาเพิ่มขึ้นคุณภาพการบริการจะต้องเพิ่มขึ้นด้วย และ Chiu et al. (2016) (อ้างถึงในสุวรรณ เพียรมานะ 2560, 5) ศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการซื้อที่เพิ่มขึ้นและยังแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่ดีนั้นคือการเอาอกเอาใจลูกค้า



แนวคิดและทฤษฎี

Parasuraman et al. (1998) (อ้างถึงในสุวรรณา เพียรมานะ 2560, 6) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการ (SERVQUAL) เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุน ที่ได้ใช้จ่ายออกไปเพื่อสร้างความผูกพันระยะยาวซึ่งต่างก็กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

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

Gronroos (1990) (อ้างถึงในวรภมลวรรณ รักษา 2565, 6) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อสื่อสารส่งต่อกันระหว่างผู้บริโภคนและพนักงานให้บริการ หรือสินค้า หรือระบบของผู้ให้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีนั้นควรปราศจากข้อบกพร่อง สามารถทราบความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค Kitapci, Akdogan, & Dortyol, (2014) (อ้างถึงในวรภมลวรรณ รักษา 2565, 6) คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างทางธุรกิจ และเป็นสิ่งที่สามารถทำให้ธุรกิจเหนือคู่แข่ง โดยผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความต้องการ ความรู้สึก หรือสิ่งใดก็ตามที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ประทับใจ และนี่ถึงเสมอเมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

อัมพล ชุสนุก และคณะ (2559) (อ้างถึงในวรภมลวรรณ รักษา 2565, 8) จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา คุณภาพการบริการ คือ การกระทำ การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ซึ่งสามารถวัดคุณภาพการบริการได้จากปัจจัยดังนี้ สิ่งสัมผัสจับต้องได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในบริการจากการทบทวนวรรณกรรมที่มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อคุณค่าที่รับรู้ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณค่าที่รับรู้ของผู้ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณค่าที่รับรู้ของผู้ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการในมิติการรับประกันมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณค่าที่รับรู้ของผู้ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณค่าที่รับรู้ของผู้ใช้บริการ และจากการทบทวนวรรณกรรมที่มีผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์ ต่อความเต็มใจที่จะจ่ายต่อสินค้าและบริการผ่านความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารออมสิน เขตภาค



ตะวันตก พบว่าคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณค่าในสายตาของผู้บริโภค ในขณะที่ภาพลักษณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ชูติมา แก่นจันทร์ (2562) (อ้างถึงในวารกมลวรรณ รักษา 2565, 8)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2565) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเพื่อจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก จากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 227 ตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 67 คน จำแนกเป็น 1.1 หน่วยงานประสานงานในประเทศไทย 33 คน 1.2 ผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน ฯลฯ) 27 คน 1.3 หน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน 7 คน กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 คือ ประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ได้แก่โครงการพัฒนาระบบน้ำประปา จำนวน 160 คน จำแนกเป็น 2.1) พื้นที่ เมืองไชบุรี แขวงสะหวันนะเขต 80 คน 2.2) พื้นที่ เมืองโขง แขวงจำปาสัก 80 คน

ผลการวิจัยถูกนำเสนอในรูปแบบของการสรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย แบ่งการนำเสนอเป็น 5 ประเด็น คือ 1. ความพึงพอใจโดยรวมในทุกด้านของ สพพ. 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) 3. ความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น) 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน 5. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยผลการวิจัยพบว่า (1) คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เท่ากับ 4.7797 เมื่อเทียบกับคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่เท่ากับ 4.8511 ซึ่งลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่(2) กลุ่มผู้รับบริการทั่วไปกลับมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7463 เมื่อพิจารณาด้านย่อย พบว่าด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7224 และ (3) คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7938 เมื่อพิจารณาด้านย่อยพบว่า ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.7828 ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น คือจัดทำโครงการอื่นๆ ขึ้นอีก เช่น ก่อสร้างหรือปรับปรุงถนน ปรับปรุงโรงเรียน พัฒนาระบบไฟฟ้าให้เข้าถึงทุกหมู่บ้าน เป็นต้น

อาจารย์ ประจวบเหมาะ และคณะ (2564) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของข้าราชการและพนักงานจ้างในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัด



สมุทรปราการ” เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจ และแสดงพฤติกรรมในทางบวก และกระตุ้นให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยนี้จึงศึกษาความพึงพอใจ และแรงจูงใจของข้าราชการและพนักงานจ้างในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการใน 4 มิติโดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ และพนักงานจ้างที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 179 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ และแรงจูงใจของข้าราชการและพนักงานจ้างในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมิติด้านการสนับสนุน สร้างแรงจูงใจขององค์กร อยู่ระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และมีมิติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และน้อยที่สุดได้แก่ มิติด้านการบริหาร/นโยบายของผู้บริหาร ตามลำดับ ข้าราชการ และพนักงานจ้างที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจ และแรงจูงใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ด้านการบริหาร/นโยบายของผู้บริหาร ผู้บริหารควรแสดงวิสัยทัศน์ วางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในฐานะผู้นำ ชี้แจงนโยบาย และแนวทางปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญแก่การสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กร รวมทั้ง วางแผนการบริหารงาน และการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

2. ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลผู้บริหารควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายของการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานให้ชัดเจน มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง เปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานหลากหลายรูปแบบ และควรให้ความสำคัญแก่ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในการพิจารณาความดีความชอบ หรือแม้แต่การลงโทษผู้กระทำผิดต้องชัดเจน เหมาะสม ยุติธรรม และเป็นไปตามข้อกฎหมาย

3. ด้านการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญแก่นโยบายการส่งเสริมอาชีพอนามัย สุขภาพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนจัดทำแผนป้องกันภัยพิบัติของหน่วยงาน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน และการจัดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีใหม่ๆ เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการ

4. ด้านการสนับสนุน/สร้างแรงจูงใจขององค์กร ผู้บริหารควรมีนโยบาย และมาตรการการสร้างขวัญ กำลังใจในการทำงานให้แก่บุคลากร เช่น กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน การจัดสวัสดิการ เพื่อช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ การเสริมสร้างความก้าวหน้า และความมั่นคงในอาชีพการทำงานของบุคลากร เป็นต้น

ศิวัช ศรีโกคางกุล และคณะ (2564) ศึกษาเรื่อง "โครงการสำรวจและการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564)" การประเมิน



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไข โดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน/งาน ได้แก่ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารงานรับแจ้งเรื่องรื้อรื้อทุกซ์ งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานจดทะเบียนพาณิชย์ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 27,399 คน ชาย 13,185 คน หญิง 14,214 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 10,830 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 236 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน/งาน คือ

1. ความพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.48 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องรื้อรื้อทุกซ์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.64 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

4. ความพึงพอใจงานจดทะเบียนพาณิชย์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นมีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้าน/งานข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.57 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



ภริยาฯ แสบนบุดดา (2563) ศึกษาเรื่อง "รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563" มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประเมินคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ตามการประเมินตัวชี้วัดตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตัวชี้วัด 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในแนวทางการประเมินที่ 1 ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี โดยการจ้างสถาบันการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี เป็นหน่วยสำรวจ ทำการประเมินภารกิจทั้ง 4 ภารกิจ ดังนี้ 1) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในแต่ละงานได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอ กระบวนการให้บริการมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และกระบวนการให้บริการมีความถูกต้องตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ ช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็ว มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการให้บริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาติ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ ต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการ ใช้บริการ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ฯลฯ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่อาศัยในพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง การบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ การจัดทำคู่มือและเอกสารในการรับบริการในรูปแบบใหม่ เช่น การทำอินโฟกราฟิก การพัฒนากระบวนการให้บริการ/ลดระยะเวลาในการรับบริการ และเพื่อรับการประเมินผลความพึงพอใจ



ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี สถานการณ์การระบาดของเชื้อ Covid-19 ให้ดีขึ้น อีกทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการด้วย

2) ด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อ covid-19 ทำให้ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการโดยภาพรวม ทำให้ต้องพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม เพิ่มเติมการอธิบายเพื่อให้ทราบ ข้อมูลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น มีป้ายประชาสัมพันธ์ผังผู้รับผิดชอบงาน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงน้ำดื่มที่สะอาดเหมาะสมและเพียงพอ รวมไปถึงการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานจำนวนเพียงพอและมีความสะอาด

ดร.ศุภศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ (2562) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้ง ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน ประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือ ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืม และประชาชนได้รับทราบ และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ ของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประเภทการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา จำนวน 354 คน 4) นักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 384 คน 5) ผู้ค้าประกัน จำนวน 384 คน และ 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหัก บัญชีเงินเดือน จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงาน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการ อนุมัติกู้ยืม ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงาน กองทุนฯ ของสถานศึกษา ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ค้า ประกัน และฉบับที่ 6 เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน โดยแบบสำรวจมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ รายการ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับและแบบปลายเปิดการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสูงสุด 2 อันดับแรก (Top-Two-Box) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.70 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.06 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.05 และเมื่อพิจารณา ตามกลุ่มเป้าหมายพบว่า กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.33 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจ



ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.30 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30) กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ ร้อยละ 94.94 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.48 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30) กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.05 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 24.01 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25) กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.64 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.78 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5) กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.77 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.74 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5) กลุ่มที่ 6 เครือข่ายองค์กร นายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็น ร้อยละ 94.63 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.14 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.73 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)



บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาดำเนินการออกแบบการวิจัยอย่างมีระบบเพื่อให้ได้ผลการสำรวจที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 แนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในกิจกรรมต่างๆ

จากการทบทวนเอกสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทีมที่ปรึกษาได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในแต่ละขั้นตอนไว้อย่างรอบคอบ และเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อผลการวิจัยที่จะได้รับ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1 วิธีการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยแบบสำรวจเพื่อทราบสภาพจริงของระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผลมาจากการเข้าใช้บริการ หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงาน โครงการต่างๆ ของ สพพ. ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป้าหมาย ณ ช่วงเวลาหนึ่งซึ่งเป็นการดำเนินการวัดเพียงครั้งเดียว

3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักได้แก่ 1) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการในประเทศไทย และ 2) ประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการจากองค์กรที่เป็นกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านโดยทั้ง 2 กลุ่ม ครอบคลุมหน่วยในการวิเคราะห์ 2 ระดับคือ 1) ระดับหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน และ 2) ระดับประชาชนใน สปป.ลาว ที่อยู่ในพื้นที่โครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11) ช่วงครกข้าวตอบ้านโนนสะหวັນ-सानะคาม-บ้านวัง-บ้านน้ำสั้ง และโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSER) การก่อสร้างสุทธศาลา “โรงหมอน้อยโนนสะหวັນ” โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง



3.1.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยครั้งแบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

1. กรณีทราบจำนวนประชากร แต่ประชากรไม่มาก Taro Yamane (1973) (อ้างถึงในมารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิสรณ์ 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%) $\gg Z = 1.65$

E คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.30(1 - 0.30)}{\frac{0.10^2}{1.65^2} + \frac{0.30(1 - 0.30)}{140}}$$

$$n = \frac{0.21}{\frac{0.01}{2.72} + \frac{0.21}{140}}$$

$$n = 41 \sim 50$$

2. กรณีทราบจำนวนประชากร และประชากรมาก ใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) (อ้างถึงในมารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิสรณ์ 2557, 4) สูตรที่ใช้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดประชากร ในที่นี้หมายถึงจำนวนครัวเรือนทั้งหมดที่อยู่ในพื้นที่โครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11) ช่วงครกข้าวตอก-บ้านโนนสะหว้น-सानะคาม-บ้านวัง-บ้านน้ำสั่ง (อ้างอิงจาก รายงานสำหรับผู้บริหาร งานออกแบบรายละเอียดโครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11) 2559, 21)

E คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10



แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{8,565}{1 + 8,565(0.10)^2}$$

$$n = \frac{8,565}{86.65}$$

$$n = 99 \sim 150$$

ดังนั้นการกำหนดขนาดตัวอย่างของทั้ง 2 กลุ่มโดยประมาณไว้ที่ 50 และ 150 จึงมีความเหมาะสม

สืบเนื่องจากเอกสารขอบเขตการดำเนินงาน (TOR) ได้กำหนดขนาดตัวอย่างขั้นต่ำไว้ที่จำนวนไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่างนั้น ทีมที่ปรึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเบื้องต้นในการสำรวจไว้ดังตารางต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง
<p>กลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไป หรือกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ (ในประเทศไทย) - กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีความร่วมมือระหว่างกัน 	<p>1. ประชาชนคนไทยทั่วไป และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีความร่วมมือระหว่างกัน (ทาง สพพ. เป็นผู้กำหนด) ไม่น้อยกว่า 50 ตัวอย่าง</p>
<p>กลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนในพื้นที่โครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11) ช่วงครกข้าวตอก-บ้านโนนสะหวັນ-सानะคาม-บ้านวัง-บ้านน้ำส้าง - ประชาชนที่เคยใช้บริการสุซศาลา “โรงหมอน้อยโนนสะหวັນ” โครงการกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSER) การก่อสร้างสุซศาลา “โรงหมอน้อยโนนสะหวັນ” 	<p>2. กลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (ทาง สพพ. เป็นผู้กำหนด) ไม่น้อยกว่า 150 ตัวอย่าง</p>

3.1.4 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้คัดเลือกจากรายชื่อผู้รับบริการที่ทาง สพพ. มอบให้ และประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ทั้งนี้ในแง่ของจำนวนข้อมูล ความสมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูลและรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นในเบื้องต้นทางทีมที่ปรึกษาจึงขอเสนอเป็นแนวทางการดำเนินการเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพดังนี้



1) ทีมที่ปรึกษาประสานงานกับทาง สพพ. เกี่ยวกับการได้มาซึ่งฐานข้อมูลในส่วนของการละเอียด ผู้รับบริการทั้งในประเทศและกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านของ สพพ. โดยดำเนินการขอรายละเอียดที่สามารถติดต่อได้รวมทั้ง หมายเลขโทรศัพท์เพื่อนัดหมายในการสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการในประเทศไทย และอีเมลสำหรับผู้รับบริการ ในต่างประเทศ

2) ดำเนินการวางแผนพิจารณาวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับจำนวน และประเด็นที่จะทำการ สืบหาความพึงพอใจฯ พร้อมทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจน

3.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจแบบมี โครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งแบบสำรวจออกเป็น 4 ประเด็นย่อย ได้แก่

ประเด็นที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ลักษณะพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ)
2. บทบาทของการเข้ารับบริการ (เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการตามภารกิจหลัก ประชาชนที่เข้ารับบริการจากโครงการหลัก หรือประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรม CSER เป็นต้น)
3. เป้าหมายการเข้ารับบริการ (ตามภารกิจหลักของ สพพ.)

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจในหน่วยงานและความพึงพอใจในงานกิจกรรม/โครงการที่แล้วเสร็จ

พิจารณาถึงการมองเห็นประโยชน์และการได้รับผลตามที่คาดหวังจากการเข้าร่วมหรือดำเนินกิจกรรม ของโครงการ

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

ประเด็นที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอต่อการบริการของ สพพ.

ประเด็นอื่นๆ นอกเหนือจาก ประเด็นที่ 1 และประเด็นที่ 2

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

ประเด็นที่ 4 ช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสาร/การบริโภคสื่อ และความต้องการในช่วงการระบาดของโควิด-19



- **กลยุทธ์ในการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบสำรวจ**

ทีมที่ปรึกษาให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

- 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) โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามกลุ่มประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นเท่ากับ .838 และแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านเท่ากับ .976 สำหรับเครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้นใหม่ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ยอมรับได้ควรมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป Burns & Grove (2004) (อ้างถึงใน ปรานี 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
กลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศไทย		
- กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไป หรือประชาชนผู้รับบริการจาก	1) การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (มีโครงสร้างผ่านแบบสอบถาม) 2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	ได้ข้อมูลที่ละเอียด โดยเฉพาะ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ได้ผลตอบกลับที่ครบถ้วน
- กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน/ร่วมมือในการดำเนินโครงการ (ในประเทศไทย)	1) การส่งแบบสำรวจทางอีเมล 2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	ได้ข้อมูลที่ละเอียด ได้ข้อเสนอแนะ เพื่อการทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
กลุ่มผู้เข้ารับบริการในประเทศเพื่อนบ้าน		
- ประชาชนในพื้นที่โครงการที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่ที่ทาง สพพ. ได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม	การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (มีโครงสร้าง)	ได้ข้อมูลที่ละเอียด โดยเฉพาะ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ได้ผลตอบกลับที่ครบถ้วน
- กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีความร่วมมือระหว่างกัน	1) การส่งแบบสำรวจทางอีเมล 2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	ได้ข้อมูลที่ละเอียด โดยเฉพาะ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา งานเพื่อการทำงานร่วมกัน ได้ดีขึ้น ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

หมายเหตุ: สำหรับส่วนของวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการสำรวจข้อมูลทางทีมที่ปรึกษาจะมีการโทรศัพท์ประสานงานกับทางกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายก่อน ว่าต้องการให้ใช้วิธีใดในการเก็บข้อมูลเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งจะมีการกำหนดวัน เวลาในการนัดหมายอย่างชัดเจน และล่วงหน้า อย่างไรก็ตามในการส่งแบบสำรวจนั้น ทางทีมที่ปรึกษาจะส่งแบบสำรวจให้มากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างครบถ้วนตามที่กำหนด เพราะอาจมีกลุ่มเป้าหมายบางรายที่ไม่ตอบแบบสำรวจกลับมา

● **กลยุทธ์ในการบริหารจัดการกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล**

- การบริหารทีมงานเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับในส่วนของการบริหารทีมงานเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น มีกระบวนการในการดำเนินงานดังนี้

1) ดำเนินการคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล โดยเน้นเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจทุกคน และผ่านการทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 โครงการ

2) ดำเนินการจัดอบรมทีมเก็บข้อมูล ภายหลังจากที่แบบสำรวจได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วในประเด็นเกี่ยวกับการทำความเข้าใจประเด็นที่จะศึกษาของโครงการวิจัยฯ เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล และการตีความของคำถามแต่ละประเด็น พร้อมทั้งทดสอบการเก็บข้อมูลก่อนจะออกภาคสนาม



3) ในเบื้องต้นทีมที่ปรึกษามีการกำหนดหัวหน้าทีมในแต่ละพื้นที่ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นอย่างดี เป็นผู้กำกับติดตามและบริหารทีมเก็บรวบรวมข้อมูลรายพื้นที่

4) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามทั้งในรูปแบบกระดาษ และรูปแบบดิจิทัล รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งโทรศัพท์มือถือ และเครื่องบันทึกเสียงเพื่ออำนวยความสะดวกในการสัมภาษณ์

5) ดำเนินการจัดทำตารางแผนการลงพื้นที่อย่างชัดเจนและในแต่ละวันจะใช้กระบวนการในการสะท้อนผลการลงพื้นที่ร่วมกันทุกวันในประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนสาเหตุที่ทำให้เก็บข้อมูลได้หรือไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อปรับแผนในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาได้ทันที่และเหมาะสม

6) หัวหน้าทีมวิจัยดำเนินการรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มายังส่วนกลาง (ผู้จัดการโครงการ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิจัย) ทุกวันและร่วมหาแนวทางแก้ไข

- ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

สำหรับในส่วนของการดำเนินงานในครั้งนี้ หัวหน้าทีมจะมีการตรวจสอบและประชุมกับพนักงานเก็บข้อมูลทุกสัปดาห์เพื่อเข้าใจปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขได้ทันที่และเหมาะสม รวมทั้งมีการดำเนินการทำ Spot Checking สุ่มตรวจบางข้อมูลโดยหัวหน้าทีมวิจัยและทุกข้อมูลที่จะออกมาจากพื้นที่จะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและปริมาณคำตอบโดยหัวหน้าทีมวิจัยก่อนส่งกลับมาที่ส่วนกลาง

● กลยุทธ์ในการติดตาม และควบคุมคุณภาพงานวิจัย

สำหรับในส่วนแนวทางการติดตามผลการดำเนินงานวิจัยและควบคุมคุณภาพงานวิจัยนั้นทางทีมที่ปรึกษาให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการจัดประชุมร่วมกันและมีการสร้างกลุ่ม Cloud เพื่อแบ่งปันข้อมูลและเป็นพื้นที่ตรวจสอบผลการดำเนินงานของทีมวิจัยได้อย่างรวดเร็ว ยิ่งไปกว่านั้นในส่วนของการจัดประชุมทางผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญจะมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อย สัปดาห์ละครั้งเพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานอุปสรรคต่างๆ ที่พบเพื่อบางส่วนจะเป็นการปรับแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเหมาะสม และได้ครบถ้วนตามจำนวนเป้าหมายต่อไป

● แนวทางในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ทีมที่ปรึกษาประเมินและวางแผนการดำเนินงานในการเก็บข้อมูลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อนักวิจัยและทีมงานภาคสนามได้รับความปลอดภัย รวมถึงยังได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพทีมงานจึงประเมินสถานการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและนำเสนอแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

ถ้าหากประเทศเพื่อนบ้านยังไม่อนุญาตให้คนต่างชาติเดินทางเข้าไปยังประเทศในช่วงเดือนพฤษภาคม - เดือนมิถุนายน 2566 ทีมที่ปรึกษาจะติดต่อไปยังทีมงานภาคสนามในประเทศเพื่อนบ้านให้เดินทางไปยังพื้นที่ที่ สพพ. กำหนดเพื่อเก็บข้อมูล และส่งข้อมูลกลับมาทางไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต โดยจะมีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับมาโดยละเอียดเพื่อมั่นใจในคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ



3.1.7 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูล

ทีมที่ปรึกษาได้ประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในกรณีนี้เสนอให้ใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Mean) เพื่อความสำคัญของข้อมูลแต่ละกลุ่มนั้นสะท้อนความจริงมากที่สุด ซึ่งตัวถ่วงน้ำหนักนั้นจะได้มาจากสัดส่วนของจำนวนประชากรกับสัดส่วนของตัวอย่างที่เราเก็บได้ และมีวิธีทางสถิติอื่นๆ ที่เห็นเหมาะสมเช่น ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบเอฟ หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยจะพิจารณาควบคู่กันระหว่างจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถอ่านค่าได้และผลลัพธ์จากการเก็บข้อมูล ซึ่งวิธีการที่อาจนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมีหลายวิธี

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research Analysis)

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

ลักษณะที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยการแบ่งค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตามช่วงคะแนนโดยในการพิจารณาระดับความพึงพอใจได้จัดแบ่งสูตรการจัดอันดับภาคชั้นออกเป็น 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

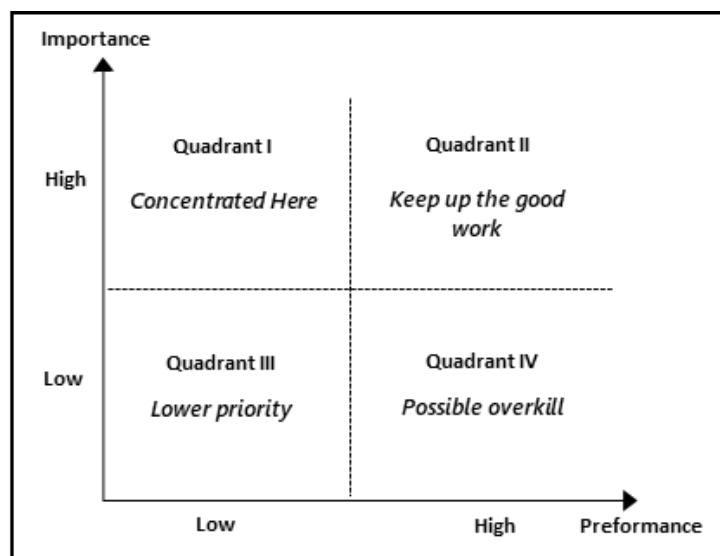


โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

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

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

แนวคิดการประเมินวิเคราะห์แบบ Quadrant Analysis แนวคิดการประเมินที่เป็นประโยชน์มีความน่าสนใจคือวิเคราะห์แบบปรนัย 4 ด้านซึ่งเป็นเทคนิคที่เปรียบเทียบคะแนนความสำคัญกับคะแนนความพึงพอใจโดยตรงซึ่งนำค่าที่ได้จากค่าสหสัมพันธ์ Correlation หรืออีกนัยหนึ่งค่าความสำคัญที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมมาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยเพื่อวัดระดับความสำคัญของปัจจัย ซึ่งวิธีการคำนวณดังกล่าวเป็นการประยุกต์มาจากโมเดล Importance Performance Analysis ซึ่งคิดค้นโดย Martilla and James (1977) (อ้างถึงในเปรมบุญย์ วรสรรพการ 2558, 13)



แผนภาพแสดงการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่สมควรได้รับการปรับปรุงและไม่ต้องปรับปรุง



กรอบที่ 1 เป็นกรอบที่มีความสำคัญมากเนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมเป็นอย่างมากภายใต้ปัจจัยที่อยู่ในกรอบที่ 1 จะได้คะแนนความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ ทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาในการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ในกรอบที่ 1 อย่างเร่งด่วน

กรอบที่ 2 เป็นกรอบที่บ่งชี้ได้ว่าปัจจัยใดบ้างเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ สามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับสูง และได้คะแนนความพึงพอใจในระดับสูงเช่นกัน

กรอบที่ 3 เป็นกรอบที่มีความสำคัญรองลงมาเนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญในระดับรองลงมาแต่ยังคงให้คะแนนความพึงพอใจในระดับที่ต่ำทำให้การปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ในกรอบที่ 3 จำเป็นที่จะต้องพิจารณาเป็นลำดับถัดมา

กรอบที่ 4 เป็นกรอบที่ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะให้ความสำคัญในระดับที่ต่ำเนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวและยังให้คะแนนความพึงพอใจในระดับที่ต่ำ

จุดเด่นของการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสร้างโมเดลของการให้บริการที่ดีตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน และผู้ให้บริการในกระบวนการทำงานผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติถดถอย Multiple Regression Analysis เพื่อค้นหาปัจจัยที่สำคัญที่สุดและรองๆ ลงไปที่มีผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นโดยรวมในการให้บริการผ่านการวิเคราะห์ค่าเบต้า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในโมเดลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุที่ผ่านมาทดสอบสมมติฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตอบโจทย์คำถามวิจัยจะทำให้ทราบค่าน้ำหนักในปัจจัยตัวชี้วัดต่างๆ ของผลการวิเคราะห์ทางสถิติแบบถดถอยพหุที่เป็นมาตรฐานสากลด้วย

รูปแบบสมการวิเคราะห์ห้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติถดถอย Multiple Regression Analysis

$$\hat{y} = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_p x_p + e_i$$



บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งสิ้น 231 ตัวอย่าง แยกตามกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. ร้อยละ 29 จำแนกเป็นกลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.9 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 6.1 และกลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน คิดเป็นร้อยละ 3.0

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 คือ ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ได้แก่ โครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11) ช่วงครกข้าวตอก-บ้านโนนสะพาน-सानะคาม-บ้านวัง-บ้านน้ำส้ม และโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSER) การก่อสร้างสุขศาลา “โรงหมอน้อยโนนสะพาน” จำนวน 164 คน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ โครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11) คิดเป็นร้อยละ 58.0 โครงการกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSER) การก่อสร้างสุขศาลา “โรงหมอน้อยโนนสะพาน” คิดเป็นร้อยละ 13.0 รายละเอียดดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4 - 1 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้รับบริการจาก สพพ.		
1.1 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษาผู้รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	46	19.9
1.2 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	14	6.1
1.3 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	7	3.0
รวม	67	29.0
2. ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น		
2.1 โครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11)	134	58.0
2.2 โครงการกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSER) การก่อสร้างสุขศาลา “โรงหมอน้อยโนนสะพาน”	30	13.0
รวม	164	71.0
รวมทั้งหมด	231	100



โดยในการสำรวจครั้งนี้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมแต่ละกลุ่มกำหนดค่าถ่วงน้ำหนัก (w) ให้กับข้อมูลแต่ละตัว ซึ่งจะทำให้ค่าเฉลี่ยเอนไปตามข้อมูลที่สำคัญมากกว่าข้อมูลที่ไม่สำคัญ โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ดังนี้

ตารางที่ 4 - 2 ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ประเภทกลุ่มตัวอย่าง	สัดส่วนประชากร	สัดส่วนหน่วยตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1. ผู้รับบริการจาก สพพ.			
1.1 กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน)	61.4%	68.7%	0.895
1.2 กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ)	15.7%	20.9%	0.752
1.3 กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน	22.9%	10.4%	2.188
2. ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกเป็นรายพื้นที่ ดังนี้			
2.1 หมู่บ้านโนนสะหวັນ	20.5%	18.8%	1.090
2.2 หมู่บ้านโพนสว่าง	19.8%	26.7%	0.743
2.3 หมู่บ้านนาสัก	31.9%	23.0%	1.384
2.4 หมู่บ้านดงข่า	27.8%	31.5%	0.882

ผลการสำรวจในครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 4 - 3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2566

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	หน่วยตัวอย่าง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปรผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2566	จำนวน ร้อยละ	231 100		3 1.2	36 15.6	193 83.2	4.821	0.415	พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตารางคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ 2566 อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.821



ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ได้แก่

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

รวมจำนวนทั้งสิ้น 67 คน โดยประเด็นที่ทำการประเมินผลความพึงพอใจมี 4 ด้าน คือ

(1) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สปพ. ประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็นคือ

- (1.1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- (1.2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- (1.3) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับบริการ
- (1.4) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สปพ. มีมาตรฐาน ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

- (1.5) แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- (1.6) ข้อมูลและข่าวสารของ สปพ. มีความเหมาะสม ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
- (1.7) ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขา

เศรษฐกิจต่างๆ

- (1.8) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

(2) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สปพ. 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 ไม่หาประโยชน์

ในทางมิชอบ เป็นต้น

- (2.5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- (2.6) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- (2.7) การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้
- (2.8) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประกอบด้วยประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด 8 ประเด็น คือ

- (3.1) สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัยและเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน
- (3.2) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ ระบุจุดบริการ



- (3.3) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- (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 สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต
 - (4.5) ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ
 - (4.6) ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือและทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
 - (4.7) ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน
 - (4.8) ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือและทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
 - (4.9) ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการ สพพ. และความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4-1 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในทุกๆ ด้านของ สพพ.

ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.)	จำนวน ร้อยละ	67 100		1 1.3	12 18.5	54 80.1	4.788	0.444	พึงพอใจอย่างยิ่ง

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ. มีความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อบริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.788

ตารางที่ 4 - 4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน



การบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความพึงพอใจโดยรวม	4.788	0.444
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.835	0.416
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.911	0.318
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.759	0.467
5. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.	4.397	0.631

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สพพ.มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.788 เมื่อจำแนกความพึงพอใจจำแนกรายด้านพบว่าทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ พึงพอใจอย่างยิ่ง โดยด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. เฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.911 ในขณะที่ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.397

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

เหตุผลความพึงพอใจระดับ 4 - 5 (พึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	จำนวน	ร้อยละ*
ด้านเจ้าหน้าที่		
เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นทำงาน ใส่ใจทำงานดี ประสานงานรวดเร็ว ตรงเวลา	37	55.8
เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง สุภาพ อธิบายดี	21	32.1
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเข้าใจง่าย สื่อสารกันเข้าใจ/ให้ข้อมูลละเอียด เข้าใจง่าย	16	24.9
เจ้าหน้าที่ update ข้อมูลให้ทราบเป็นระยะๆ ไม่เงียบหาย	13	20.3
เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจน เป็นมืออาชีพ	8	12.6
เจ้าหน้าที่ติดตามงานดี ไม่ทิ้งปัญหา ประสานงานจนเสร็จสมบูรณ์	3	4.1
ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย	1	1.4
เจ้าหน้าที่เรียนรู้เก่ง พร้อมทำงานในทุกสถานการณ์	1	1.1
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	66	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 - 5 (ค่อนข้างพึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง) 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นทำงาน ใส่ใจทำงานดี ประสานงานรวดเร็ว ตรงเวลา ร้อยละ 55.8 เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง สุภาพ อธิบายดี ร้อยละ 32.1 และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเข้าใจง่าย สื่อสารกันเข้าใจ/ให้ข้อมูลละเอียด เข้าใจง่าย ร้อยละ 24.9



ตารางที่ 4 - 6 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 3

เหตุผลความพึงพอใจระดับ 3 (เฉยๆ)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ค่อย Update ข้อมูล บางครั้งต้องทวงถาม	1	100
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	1	100

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 3 (เฉยๆ) คือ ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ยาก

ตารางที่ 4 - 7 ค่าร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ*
กระตือรือร้นในการทำงานกว่านี้/ทำงานช้า ควรเร็วกว่านี้/Update ข้อมูลให้เร็วกว่านี้	5	60.0
บางครั้งประสานงานกระชั้นชิดเกินไป เตรียมตัวไม่ทัน	1	10.0
ควรตอบกลับว่าได้รับข้อมูลแล้ว ผู้ส่งจะได้สบายใจ	1	10.0
การส่งข้อมูลกลับมา ควรจัดเป็นเรื่องๆ หรือเป็นหัวข้อ จะได้ไม่เสียเวลา	1	10.0
ควรลดขั้นตอน หรือยืดหยุ่นในการตรวจรับมากขึ้น งานจะได้ราบรื่น หรือรวดเร็วกว่านี้	1	10.0
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	9	100
ไม่แสดงความคิดเห็น	4	

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง ประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5 (พึงพอใจอย่างยิ่ง) อันดับแรกคือ กระตือรือร้นในการทำงานกว่านี้/ทำงานช้า ควรเร็วกว่านี้/Update ข้อมูลให้เร็วกว่านี้ ร้อยละ 60.0



ตารางที่ 4 - 8 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปรรผล
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	67		3	5	59	4.835	0.483	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		4.6	7.3	88.1			
	ไม่ประเมิน	-							
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	67		5	3	58	4.791	0.572	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		7.9	5.1	87.0			
	ไม่ประเมิน	-							
ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการรับ บริการ	จำนวน	67		1	16	50	4.738	0.473	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		1.3	23.5	75.1			
	ไม่ประเมิน	-							
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ สพพ. มี มาตรฐาน ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	จำนวน	66		2	16	48	4.693	0.532	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		3.3	24.1	72.6			
	ไม่ประเมิน	1							
แบบฟอร์มและเอกสารในการขอรับบริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน	51			17	34	4.662	0.478	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			33.8	66.2			
	ไม่ประเมิน	16							
ข้อมูลและข่าวสารของ สพพ. มีความเหมาะสม ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน	จำนวน	67		2	11	54	4.776	0.493	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		3.3	15.9	80.9			
	ไม่ประเมิน	-							
ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	67		1	12	54	4.797	0.437	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		1.3	17.6	81.1			
	ไม่ประเมิน	-							
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล	จำนวน	67			7	60	4.895	0.309	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			10.5	89.5			
	ไม่ประเมิน	-							

***ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่ากระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.895 รองลงมาคือการให้ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.835 และประเด็นสุดท้ายคือประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.797 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 9 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปรผล
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	54				54	5.000	0.000	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				100.0			
	ไม่ประเมิน	13							
ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	จำนวน	67		1	3	63	4.927	0.309	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		1.3	4.6	94.1			
	ไม่ประเมิน	-							
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	จำนวน	67			12	55	4.825	0.383	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			17.5	82.5			
	ไม่ประเมิน	-							
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	จำนวน	63			3	60	4.959	0.199	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			4.1	95.9			
	ไม่ประเมิน	4							
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	57			1	57	4.987	0.115	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			1.3	98.7			
	ไม่ประเมิน	10							
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	67		3	8	56	4.790	0.512	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		4.6	11.8	83.6			
	ไม่ประเมิน	-							
การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	จำนวน	67		1	4	63	4.920	0.319	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		1.3	5.3	93.3			
	ไม่ประเมิน	-							
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	จำนวน	58		2	3	54	4.882	0.427	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		3.7	4.3	91.9			
	ไม่ประเมิน	9							

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่าการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.000 รองลงมาคือการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.987 ประเด็นสุดท้ายคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.959 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 10 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

การบริการด้านต่างๆ		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปรผล
สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัยและเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	จำนวน	44				16	27	4.626	0.490	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				37.4	62.6			
	ไม่ประเมิน	23								
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	จำนวน	44				5	38	4.882	0.326	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				11.8	88.2			
	ไม่ประเมิน	23								
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	44				3	41	4.933	0.254	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				6.7	93.3			
	ไม่ประเมิน	23								
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	จำนวน	44				16	28	4.639	0.486	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				36.1	63.9			
	ไม่ประเมิน	23								
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน	30			3	17	10	4.218	0.630	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			10.7	56.9	32.5			
	ไม่ประเมิน	37								
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	จำนวน	44			1	10	33	4.731	0.493	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			2.1	22.8	75.1			
	ไม่ประเมิน	23								
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	จำนวน	44				2	41	4.950	0.221	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				5.0	95.0			
	ไม่ประเมิน	23								
ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร บริเวณหน้าสำนักงาน	จำนวน	44			2	8	33	4.716	0.558	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			5.0	18.4	76.6			
	ไม่ประเมิน	23								

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่าความสะอาดของสถานที่ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.950 รองลงมาจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.933 และประเด็นสุดท้ายคือป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.882 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 11 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ของ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปรผล
ความรับผิดชอบต่อสังคม	จำนวน	67			2	65	4.975	0.156	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			2.5	97.5			
	ไม่ประเมิน	-							
การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯ	จำนวน	64			7	56	4.886	0.321	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			11.4	88.6			
	ไม่ประเมิน	3							
ความคิดสร้างสรรค์/มีนวัตกรรมใหม่ๆ	จำนวน	64			12	52	4.811	0.395	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			18.9	81.1			
	ไม่ประเมิน	3							
ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ	จำนวน	67			7	38	4.241	0.619	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			9.7	56.4	33.9		
	ไม่ประเมิน	-							
ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	จำนวน	67			14	37	4.021	0.675	พึงพอใจ
	ร้อยละ	100			21.4	55.1	23.5		
	ไม่ประเมิน	-							
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และทันสมัย	จำนวน	67			10	41	4.079	0.626	พึงพอใจ
	ร้อยละ	100			15.7	60.8	23.5		
	ไม่ประเมิน	-							
ความสวยงามของเว็บไซต์สำนักงาน	จำนวน	65			1	35	4.438	0.527	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			1.4	53.5	45.2		
	ไม่ประเมิน	2							
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media ต่างๆ	จำนวน	64			16	34	3.965	0.692	พึงพอใจ
	ร้อยละ	100			25.3	52.8	21.9		
	ไม่ประเมิน	3							
ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร	จำนวน	67			5	26	4.451	0.641	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			7.9	39.2	53.0		
	ไม่ประเมิน	-							

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ขององค์กร ของ สพพ. เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ และเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.975 รองลงมาคือ การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.886 และประเด็นสุดท้ายคือ ความคิดสร้างสรรค์/มีนวัตกรรมใหม่ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.811ตามลำดับ ในขณะที่ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่าน Social Media



ตารางที่ 4 - 12 คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อ สฟพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ฉันรู้สึกคุ้นเคยกับ สฟพ. เป็นอย่างมาก	จำนวน	67		1	24	42	4.619	0.516	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		1.3	35.4	63.2			
โครงการต่าง ๆ ของ สฟพ. เป็นโครงการที่ฉันชอบ	จำนวน	67			23	44	4.655	0.479	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			34.5	65.5			
ฉันเชื่อมั่นในคุณภาพโครงการต่าง ๆ ที่ สฟพ. พัฒนาขึ้น	จำนวน	67			20	47	4.699	0.462	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			30.1	69.9			
โครงการต่าง ๆ ของ สฟพ. ตรงกับความต้องการของฉัน	จำนวน	67		7	28	33	4.389	0.666	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		9.9	41.2	48.8			
ฉันรู้สึกว่า สฟพ. แตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐฯ	จำนวน	67		2	26	39	4.551	0.563	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		3.3	38.3	58.4			
โครงการต่าง ๆ ของ สฟพ. เป็นที่นิยมของประเทศเพื่อนบ้าน	จำนวน	67			8	59	4.887	0.319	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			11.3	88.7			
ฉันรู้สึกว่า สฟพ. เป็นหน่วยงานที่ไม่หยุดนิ่ง ปรับตัวตลอดเวลา	จำนวน	67	1	2	24	40	4.523	0.694	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100	1.3	3.3	35.8	59.6			

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง ความคิดเห็นต่อ สฟพ. พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกด้าน เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่าโครงการต่างๆ ของ สฟพ. เป็นที่นิยมของประเทศเพื่อนบ้าน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.887 รองลงมาคือฉันเชื่อมั่นในคุณภาพโครงการต่างๆ ที่ สฟพ. พัฒนาขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.699 และประเด็นสุดท้ายคือโครงการต่างๆ ของ สฟพ. เป็นโครงการที่ฉันชอบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.655 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 13 ค่าร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สฟพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ*
ควรมีการประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลทั่วไปว่าทำอะไรบ้าง/ควร Update ข่าวสารขององค์กรอย่างต่อเนื่อง/ลง Social media ให้มากขึ้น	18	54.3
ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยกว่านี้ ให้ดึงดูดใจมากกว่านี้ ให้อ่านข้อมูลได้ง่ายๆ download ได้ง่ายๆ	8	24.9
ปรับปรุงสำนักงานให้ดีกว่านี้ เช่น แสงสว่างดูไม่พลอดโปร่ง สถานที่คับแคบ แอร์ไม่เย็น เวลาหลังเลิกงานไม่ควรปิดแอร์ขณะยังมีคนทำงานอยู่	6	18.5
ที่จอดรถน้อยไป หาที่จอดยาก	3	10.0
การทำธุรกรรมควรทำผ่านออนไลน์ได้ เพื่อประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย	1	2.7
อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจงาน ก่อนทำงานโครงการใหม่	1	2.3
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	33	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจาก สฟพ. ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกควรมีการประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลทั่วไปว่าทำอะไรบ้าง/ควร Update ข่าวสาร



ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง/ลง Social media ให้มากขึ้น ร้อยละ 54.3 รองลงมาคือปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยกว่านี้ ให้ดึงดูดใจมากกว่านี้ ให้อ่านข้อมูลได้ง่ายๆ download ได้ง่ายๆ ร้อยละ 24.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 14 ค่าร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป

ช่องทางรับรู้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ*
เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	66	98.9
Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	64	95.4
เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	54	81.1
ไลน์ ขององค์กร	54	81.1
เพื่อน/คนรู้จัก	40	59.1
ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	32	47.6
วิดีโอออนไลน์จากยูทูป	32	47.2
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	30	44.9
เว็บไซต์ทั่วไป	26	38.9
IG ขององค์กร	12	18.5
ทวีตเตอร์ ขององค์กร	10	14.9
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	7	11.1
ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	5	7.3
ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	3	4.0
วิทยุ	1	1.1
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	67	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป 3 อันดับแรกคือ เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ ร้อยละ 98.9 Google ร้อยละ 95.4 เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊กขององค์กรและไลน์ขององค์กร ร้อยละ 81.1 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 15 ค่าร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ

ช่องทางรับรู้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ*
เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	63	94.1
Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	62	92.9
ไลน์ ขององค์กร	42	62.9
เพื่อน/คนรู้จัก	15	22.9
Email	13	18.7
เฟสบุ๊ก/เพจเฟสบุ๊ก ขององค์กร	9	12.9
เว็บไซต์ทั่วไป	8	12.3
IG ขององค์กร	6	8.4
ทวิตเตอร์ ขององค์กร	2	3.3
ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	2	2.7
จำนวนหน่วยตัวอย่าง	67	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ 3 อันดับแรก คือ เว็บไซต์ขององค์กรที่ต้องการ ร้อยละ 94.1 Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ) ร้อยละ 92.9 ไลน์ ขององค์กร ร้อยละ 62.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 16 ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	25	37.7
ชาย	42	62.3
รวม	67	100

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มี ร้อยละ 62.3 เป็นเพศชาย และร้อยละ 37.7 เป็นเพศหญิง ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 17 ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.8
20 – 25 ปี	1	1.4
26 – 30 ปี	3	5.5
31 – 35 ปี	5	7.3
36 – 40 ปี	12	19.6
41 – 45 ปี	10	16.7
46 – 50 ปี	15	23.8
51 – 55 ปี	7	11.4
56 – 60 ปี	2	2.4
สูงกว่า 60 ปี	6	9.2
รวม	63	100
ไม่ตอบ	4	

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 46 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.8

ตารางที่ 4 - 18 ค่าร้อยละด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ราชอาณาจักรไทย	51	75.8
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	11	16.3
สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา	4	6.5
ราชอาณาจักรกัมพูชา	1	1.3
รวม	67	100

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวเป็นคนไทยคิดเป็นร้อยละ 75.8 สัญชาติลาว คิดเป็นร้อยละ 16.3 เมียนมา คิดเป็นร้อยละ 6.5 และสัญชาติกัมพูชาคิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 19 ค่าร้อยละด้านระยะเวลาที่ประสานงานหรือใช้บริการ สพพ.

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	10	14.5
ใช้บริการมา 1-3 ปี	22	32.4
ใช้บริการมา 4-5 ปี	18	26.5
ใช้บริการมาเกิน 5 ปี	18	26.6
รวม	67	100

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสานงานหรือใช้บริการ สพพ. มาแล้ว 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.4

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ได้พัฒนาขึ้น

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ ที่ สพพ. ได้พัฒนาขึ้น จำนวน 164 ราย ในปีนี้ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนใน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาถนน หมายเลข 11 (R11) ช่วงครกข้าวตอ-บ้านโนนสะหวັນ-सानะคาม-บ้านวัง-บ้านน้ำส้าง จำนวน 134 คน และโครงการ กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSER) การก่อสร้างสุขศาลา “โรงหมอน้อยโนนสะหวັນ” จำนวน 30 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นประชาชนในพื้นที่แบ่งออกเป็น 4 หมู่บ้าน ดังนี้ 1) หมู่บ้านโนนสะหวัน 31 คน 2) หมู่บ้านโพนสว่าง 44 คน 3) หมู่บ้านนาสัก 37 คน 4) หมู่บ้านดงข่า 52 คน ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 4 - 20 ค่าร้อยละของการรับรู้ในการระบุประเทศหลักที่พัฒนาโครงการ

ประเทศที่พัฒนาโครงการ	ภาพรวม		โครงการที่ประเมิน			
			โครงการพัฒนาถนน หมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การก่อสร้างสุขศาลา “โรงหมอน้อยโนนสะหวัน”	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	36	21.9	31	22.6	4	17.7
ไทย	95	57.7	76	55.0	18	72.4
สปป.ลาว	29	17.8	27	19.2	3	9.9
จีน	4	2.7	4	3.2	-	-
รวม	164	100	139	100	25	100

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาโครงการในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ คิดเป็นร้อยละ 57.7



ตารางที่ 4 - 21 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยด้านโครงการมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตน

ความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวัน		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่ สำคัญ อย่างยิ่ง	ไม่สำคัญ	เฉยๆ	สำคัญ	สำคัญ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปรผล
ความสำคัญของโครงการที่มีต่อชีวิตประจำวัน	จำนวน ร้อยละ	164 100				18 10.7	147 89.3	4.893	0.310	สำคัญอย่างยิ่ง

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นนั้นมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของตน
อย่างยิ่ง

ตารางที่ 4 - 22 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการพัฒนา

ประเด็น		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปรผล
การประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันเตรียมตัว ทันก่อนการก่อสร้าง	จำนวน	164		1	14	34	115	4.605	0.672	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		0.7	8.5	20.5	70.3			
	ไม่ประเมิน	-								
ไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ดินพักอาศัยก่อน การก่อสร้าง	จำนวน	164	1	9	8	45	101	4.440	0.864	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100	0.5	5.6	4.9	27.4	61.6			
	ไม่ประเมิน	-								
การก่อสร้างไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของ ฉัน	จำนวน	164	2	20	9	41	93	4.241	1.071	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100	1.0	12.2	5.2	24.9	56.7			
	ไม่ประเมิน	-								
ขณะที่ก่อสร้าง ผุ่นละออง หรือเสียงเครื่องจักร ไม่ กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของฉัน	จำนวน	164	7	44	16	48	49	3.538	1.287	เห็นด้วย
	ร้อยละ	100	4.3	26.8	9.7	29.1	30.1			
	ไม่ประเมิน	-								
การก่อสร้างนี้ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม บริเวณที่ดิน พักอาศัย	จำนวน	164		22	13	59	70	4.074	1.022	เห็นด้วย
	ร้อยละ	100		13.4	8.2	36.0	42.4			
	ไม่ประเมิน	-								
หลังจากที่โครงการนี้พัฒนาเสร็จ สุขอนามัยของฉันดี ขึ้น	จำนวน	164			1	22	141	4.854	0.369	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			0.5	13.5	86.0			
	ไม่ประเมิน	-								
การทำมาหากินของฉันดีขึ้น หลังจากโครงการนี้พัฒนา เสร็จ	จำนวน	164			4	11	150	4.889	0.380	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			2.2	6.7	91.1			
	ไม่ประเมิน	-								
โดยภาพรวม ชีวิตของฉันดีขึ้นหลังจากที่โครงการนี้ พัฒนาเสร็จ	จำนวน	164			2	16	146	4.881	0.354	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			1.0	10.0	89.1			
	ไม่ประเมิน	-								

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในเรื่องชีวิตของตนเองดีขึ้นเมื่อโครงการแล้วเสร็จมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.881
ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่การทำมาหากิน
ของฉันดีขึ้น หลังจากโครงการนี้พัฒนาเสร็จ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.889 หลังจากทีโครงการนี้พัฒนาเสร็จ สุขอนามัย
ของฉันดีขึ้น คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.854 และการประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันเตรียมตัวทันก่อนการก่อสร้าง
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.605 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของ สฟพ.

ตารางที่ 4 - 23 ค่าร้อยละของการรู้จัก/เคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สฟพ.

การรับรู้ถึง สฟพ.	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			โครงการพัฒนาถนน หมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การ ก่อสร้างสุสาน “โรง หมอน้อยโนนสวรรค์”	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก/เคยได้ยิน	106	64.3	90	64.9	16	61.4
ไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยิน	59	35.7	49	35.1	10	38.6
รวม	164	100	139	100	25	100

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักหรือเคยได้ยินชื่อของหน่วยงาน สฟพ. คิดเป็นร้อยละ 64.3

ตารางที่ 4 - 24 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ด้านการบริการ	ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1. ความพึงพอใจโดยรวม	4.885	0.321
2. ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ.	4.606	0.726
3. ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	4.416	0.754

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สฟพ. พัฒนาขึ้นมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สฟพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่งมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.885 เมื่อสอบถามความพึงพอใจจำแนกราย พบว่า ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สฟพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.606 และด้านการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานโครงการคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.416 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 25 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการที่ สฟพ. พัฒนาขึ้น



ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.		หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	จำนวน ร้อยละ	164 100				19 11.5	145 88.5	4.885	0.321	พึงพอใจอย่างยิ่ง

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมกับโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.885 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4 - 26 ค่าร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4 - 5 (Top 2 Boxes)

เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 4 - 5 (พึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			โครงการพัฒนาถนน หมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การ ก่อสร้างสุขศาลา “โรงหมอน้อยโนน สะหวัน”	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เดินทางได้สะดวก สบายมากขึ้น ชีวิตประจำวันสะดวกมากขึ้น/เดินทางไปไหน ใช้เวลาสั้นลงกว่าเมื่อก่อนมาก ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา/ฤดูฝนเดินทางสะดวกมากขึ้น/ เดินทางไปโรงหมอสะดวกมากขึ้น	114	69.5	114	82.2	-	-
เป็นโครงการที่ดี พัฒนาประเทศ พัฒนาชุมชน ให้เจริญก้าวหน้า	34	20.5	33	23.7	1	2.9
เดินทางสะดวก ใกล้บ้าน เวลาเจ็บป่วยหรือ กรณีฉุกเฉินไปหาหมอง่าย/ไม่ต้องไปหาหมอ ไกล	23	13.7	-	-	23	88.7
ถนนสร้างเสร็จทำให้เศรษฐกิจดีขึ้น ทำมาหา กินสะดวกขึ้น มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวมากขึ้น ประชาชนในพื้นที่มีรายได้เพิ่มขึ้น	13	8.0	13	9.5	-	-
ฝุ่น ดินแดง หลุมบ่อ หมดไปหลังจากถนน สร้างเสร็จ	10	6.4	10	7.6	-	-
ทำให้ชุมชนเจริญขึ้น เท่าเทียมที่อื่นๆ	4	2.6	-	-	4	16.8
โรงหมอใกล้บ้านทำให้ประหยัดค่ารักษา ค่า รักษาไม่แพง	3	2.0	-	-	3	12.8
ขณะก่อสร้างไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	2	1.3	2	1.5	-	-



เหตุผลความพึงพอใจ ระดับ 4 – 5 (พึงพอใจ - พึงพอใจอย่างยิ่ง)	พื้นที่ที่สำรวจ					
	ภาพรวม		โครงการพัฒนาถนน หมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การ ก่อสร้างสุขศาลา “โรงหมอน้อยโนน สะหวัน”	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อุบัติเหตุลดลงหลังจากถนนสร้างเสร็จ	1	0.8	1	1.0	-	-
รู้สึกใส่ใจประชาชนที่สร้างโรงหมอใกล้แหล่ง ชุมชน	1	0.5	-	-	1	3.5
รวม	164	100	139	100	25	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 – 2

จากตาราง เหตุที่ทำให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับ 4-5 (พึงพอใจ – พึงพอใจอย่างยิ่ง) อันดับเดินทางได้สะดวกสบายมากขึ้น ชีวิตประจำวันสะดวกมากขึ้น/เดินทางไปไหนใช้เวลาสั้นลงกว่าเมื่อก่อนมาก ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา/ฤดูฝนเดินทางสะดวกมากขึ้น/เดินทางไปโรงหมอสะดวกมากขึ้น ร้อยละ 69.5 รองลงมาคือเป็นโครงการที่ดี พัฒนาประเทศพัฒนาชุมชนให้เจริญก้าวหน้า ร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 27 ค่าร้อยละของประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	พื้นที่ที่สำรวจ					
	ภาพรวม		โครงการพัฒนาถนน หมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การ ก่อสร้างสุขศาลา “โรงหมอน้อยโนน สะหวัน”	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ถนนไม่ได้มาตรฐานปรับปรุงถนนให้ดีกว่านี้ ขณะนี้บางจุดทรุด เป็นหลุม เป็นบ่อ	6	32.1	6	38.4	-	-
ขณะก่อสร้างควรจัดการเรื่องฝุ่น เศษหิน กอง ดินได้ดีกว่านี้ ใช้ชีวิตประจำวันค่อนข้างลำบาก	5	28.3	5	33.9	-	-
การก่อสร้างถนนล่าช้า ควรให้เร็วกว่านี้	3	13.2	3	15.8	-	-
ควรสร้างท่อระบายน้ำข้างถนนให้เรียบร้อย ชาวบ้านต้องจัดทำเองบางบ้านไม่มี งบประมาณ ต้องหาไม้กระดานมาวาง	2	13.1	2	15.6	-	-



ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			โครงการพัฒนาถนน หมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การ ก่อสร้างสุขศาลา “โรงหมอน้อยโนน สะหวัน”	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ควรพัฒนาถนนให้ทั่วถึงชุมชนเล็กๆ หรือ หมู่บ้านด้วย	2	11.2	2	13.4	-	-
เครื่องมือ อุปกรณ์การแพทย์ยังน้อยเกินไป ควรเพิ่มให้มากกว่านี้	1	7.8	-	-	1	47.8
ควรขยายโรงหมอให้ใหญ่กว่านี้ เพื่อจะได้ รองรับคนป่วยได้มากขึ้น	1	4.7	-	-	1	28.3
ควรประชาสัมพันธ์โครงการให้ทั่วถึงมากกว่านี้ ชาวบ้านจะได้เตรียมตัวทันเรื่องผลกระทบที่จะ เกิดขึ้น	1	4.7	1	5.6	-	-
แบบของโรงหมอยังไม่ตอบโจทย์ ใช้งานไม่ สะดวก เช่น ไม่มีทางลาดชันสำหรับรถเข็น บันไดสูงเกินไปผู้สูงอายุขึ้นลำบาก	1	3.9	-	-	1	23.9
รวม	19	100	16	100	3	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

** ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง ประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความพึงพอใจโดยรวมระดับ 5 (พึงพอใจอย่างยิ่ง) อันดับแรกคือ ถนนไม่ได้มาตรฐานปรับปรุงถนนให้ดีกว่านี้ ขณะนี้บางจุดทรุด เป็นหลุม เป็นบ่อ คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือขณะ ก่อสร้างควรจัดการเรื่องฝุ่น เศษหิน กองดินได้ดีกว่านี้ ใช้ชีวิตประจำวันค่อนข้างลำบาก คิดเป็นร้อยละ 28.3 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 28 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	
ความพึงพอใจต่อโครงการต่าง ๆ ที่มีอยู่ของ สพพ.	จำนวน	164				24	140	4.851	0.357	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100				14.9	85.1			
	ไม่ประเมิน	-								
ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สพพ.	จำนวน	164		2	2	44	116	4.671	0.569	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		1.4	1.0	26.9	70.8			
	ไม่ประเมิน	-								
ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิตเมื่อโครงการแล้ว เสร็จ	จำนวน	164		1		10	153	4.920	0.338	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100		0.7		6.0	93.3			
	ไม่ประเมิน	-								
มีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการซึ่งอาจ ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ เป็นต้น)	จำนวน	164	3	12	27	62	61	4.004	1.001	พึงพอใจ
	ร้อยละ	100	2.0	7.1	16.2	37.8	36.9			
	ไม่ประเมิน	-								

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอย่างยิ่งในทุกด้าน ยกเว้นด้านมีการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (เช่น ฝุ่นละออง เสียง อุบัติเหตุ) เมื่อจำแนกรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.920 ประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.671 และประโยชน์โดยตรงต่อการดำรงชีวิต เมื่อโครงการแล้วเสร็จ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.671



ตารางที่ 4 - 29 ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน

โครงการ

การบริการด้านต่างๆ	หน่วย ตัวอย่าง	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึง พอใจ อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปรรผล	
หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ท่านได้ทราบ	จำนวน	163	1	3	18	55	87	4.381	0.781	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100	0.5	1.6	10.9	33.4	53.6			
	ไม่ประเมิน	1								
สพพ. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง เพียงพอ และต่อเนื่อง	จำนวน	163	1	2	26	55	79	4.291	0.805	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100	0.5	1.1	15.9	34.0	48.5			
	ไม่ประเมิน	1								
ช่องทางที่ได้รับข่าวสารในการดำเนินโครงการ (ถามเฉพาะผู้ที่ได้รับข่าวสารจากช่องทางดังกล่าว)										
ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ	จำนวน	156			9	39	108	4.636	0.587	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			5.6	25.3	69.1			
	ไม่ประเมิน	8								
ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา	จำนวน	101	1	1	8	31	61	4.492	0.733	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100	0.7	0.7	7.5	30.8	60.3			
	ไม่ประเมิน	63								
สื่อต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต	จำนวน	70			3	28	38	4.504	0.592	พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ร้อยละ	100			4.8	40.0	55.2			
	ไม่ประเมิน	95								

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง พบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอย่างยิ่ง เมื่อจำแนกรายข้อและเรียงคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.636 รองลงมาคือประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.504 และการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.492

ตารางที่ 4 - 30 ค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานในประเทศไทย หลังจากสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19

เรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือ	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			โครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การก่อสร้างสุขศาลา “โรงหมอน้อยโนนสะหวัน”	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พัฒนาถนน/เส้นทาง ให้เดินทางได้สะดวก	146	88.7	121	87.2	25	97.1
ส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา อย่างทั่วถึง	142	86.5	120	86.2	22	88.1
ส่งเสริมการจ้างงาน หรือทำให้มีงานทำ ฝึกวิชาชีพ	138	84.4	115	83.1	23	91.2



เรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือ	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			โครงการพัฒนาถนน หมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การ ก่อสร้างสุขศาลา “โรงหมอน้อยโนน สะหวิน”	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จัดหาการรักษาโรค ยาสามัญประจำบ้าน	136	83.0	114	82.1	22	88.1
พัฒนาด้านเทคโนโลยี เช่น สัญญาณ โทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ทั่วถึง	114	69.4	94	67.8	20	78.3
วัคซีนป้องกันการโควิด-19	103	63.0	88	63.3	16	61.1
อาหารและน้ำดื่ม	94	57.5	79	56.8	16	61.1
จัดหาเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม	80	49.0	70	50.3	11	41.9
รวม	164	100	139	100	25	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาถนน/เส้นทาง ให้เดินทางได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.7 รองลงมาคือเรื่องส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา อย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 86.5 และส่งเสริมการจ้างงาน หรือทำให้มีงานทำ ฝึกวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 84.4 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 31 ค่าร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป

ช่องทางรับรู้ข้อมูล	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			โครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การก่อสร้างสุศาลา “โรงหมอน้อยโนนสะหวัน”	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้นำชุมชน	141	86.2	120	86.6	21	83.7
ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	134	81.5	112	80.5	22	87.2
เพื่อน/คนรู้จัก	99	60.4	83	60.1	16	62.0
เฟสบุ๊ค/เพจเฟสบุ๊ค ขององค์กร	90	55.1	81	58.0	10	39.3
วิทยุ	55	33.6	48	34.3	8	30.0
วิดีโอออนไลน์จากยูทูป	31	18.6	25	18.2	5	20.6
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	30	18.2	26	18.9	4	14.2
Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	27	16.7	24	17.0	4	14.8
ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	26	16.0	22	15.8	4	16.8
ไลน์ ขององค์กร	11	6.4	10	7.0	1	2.9
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	9	5.7	8	5.6	1	5.9
เว็บไซต์ทั่วไป	4	2.3	4	2.7	-	-
ทวีตเตอร์ ขององค์กร	4	2.3	4	2.7	-	-
ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	3	2.0	3	2.4	-	-
เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	3	2.0	3	2.3	-	-
IG ขององค์กร	1	0.5	1	0.5	-	-
รวม	164	100	139	100	25	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไป 3 อันดับแรก คือ ผู้นำชุมชน ร้อยละ 86.2 ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี ร้อยละ 81.5 และเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 60.4 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 32 ค่าร้อยละของช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือ หน่วยงานภาครัฐฯ

ช่องทางรับรู้ข้อมูล	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			โครงการพัฒนาถนน หมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การ ก่อสร้างสุซศาลา “โรงหมอน้อยโนน สะหวັນ”	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้นำชุมชน	152	92.4	127	91.5	25	97.1
เพื่อน/คนรู้จัก	66	40.3	54	38.7	12	48.8
ทีวี ทีวีทีวี/ดิจิทัลทีวี	51	31.2	45	32.5	6	24.1
เฟสบุ๊ค/เพจเฟสบุ๊ค ขององค์กร	33	20.1	25	18.2	8	30.5
วิทยุ	21	12.9	20	14.7	1	2.9
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	10	5.9	9	6.4	1	2.9
วิดีโอออนไลน์จากยูทูป	8	4.6	5	3.8	2	8.9
ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	6	3.7	6	4.4	-	-
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	6	3.5	5	3.6	1	2.9
Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	4	2.7	2	1.7	2	8.4
ไลน์ ขององค์กร	2	1.2	2	1.4	-	-
เว็บไซต์ทั่วไป	2	1.1	2	1.3	-	-
ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	1	0.7	1	0.8	-	-
เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	1	0.5	1	0.5	-	-
รวม	164	100	139	100	25	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ 5 อันดับแรก คือ ผู้นำชุมชน ร้อยละ 92.4 เพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 40.3 และทีวี ทีวีทีวี/ดิจิทัลทีวี ร้อยละ 31.2 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 33 ค่าร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การบริการของ สฟพ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			โครงการพัฒนาถนน หมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การ ก่อสร้างสุสาน “โรงหมอน้อยโนน สะหวัน”	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อยากให้ทำระบบน้ำปะปาทั่วถึงชาวบ้าน/ อยากมีน้ำประปาดื่มได้เหมือนประเทศอื่นๆ	27	32.5	23	35.1	4	23.0
ต้องการอุปกรณ์การแพทย์ และยารักษาโรค ที่โรงหมอนอกกว่านี้/อยากได้เครื่องมือที่ ทันสมัย/แจกยารักษาโรคฟรี	21	25.6	10	15.2	11	64.9
ควรติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างบริเวณข้างถนน หรือตรงสี่แยก	21	25.6	20	29.9	2	9.3
พัฒนาถนนให้ทั่วถึงในชุมชนเล็กๆ/ขยาย เส้นทางลาดยางให้ถึงหมู่บ้านโนนสว่าง	11	13.1	10	14.5	1	7.9
ควรมีโครงการพัฒนาโรงเรียนให้เด็กๆ	8	9.4	6	9.6	1	8.5
จัดทำโครงการก่อสร้างถนนเข้าหมู่บ้าน	4	5.1	4	6.5	-	-
ควรจัดทำโครงการส่งเสริมอาชีพให้กับ ประชาชนในพื้นที่	4	5.1	4	6.4	-	-
อยากให้วางท่อระบายน้ำข้างถนนให้ เรียบริ้ว ชาวบ้านต้องทำเองหรือต้องหาไม้ กระดานมาวางเพื่อเดินเข้าบ้าน	2	2.2	2	2.8	-	-
สร้างโรงหมอน้อยในหมู่บ้านโนนสว่าง	1	0.9	1	1.1	-	-
รวม	83	100	66	100	18	100

* ผลรวมจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากหน่วยตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกคืออยากให้ทำระบบน้ำปะปาทั่วถึงชาวบ้าน/อยากมีน้ำประปาดื่มได้เหมือนประเทศอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ ต้องการอุปกรณ์การแพทย์ และยารักษาโรคที่โรงหมอนอกกว่านี้/อยากได้เครื่องมือที่ทันสมัย/แจกยารักษาโรคฟรี และควรติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างบริเวณข้างถนน หรือตรงสี่แยก คิดเป็นร้อยละ 25.6 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 - 34 ค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			โครงการพัฒนาถนน หมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การ ก่อสร้างสุศาลา “โรงหมอน้อยโนน สะหวัน”	
			จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	122	74.2	102	73.8	19	76.4
ชาย	42	25.8	36	26.2	6	23.6
รวม	164	100	139	100	25	100

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีร้อยละ 74.2 เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 4 - 35 ค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

เพศอายุ	ภาพรวม		พื้นที่ที่สำรวจ			
			โครงการพัฒนาถนน หมายเลข 11 (R11)		โครงการ CSER การ ก่อสร้างสุศาลา “โรงหมอน้อยโนน สะหวัน”	
			จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ
20 – 25 ปี	4	2.7	4	2.7	1	2.9
26 – 30 ปี	12	7.4	10	7.5	2	7.0
31 – 35 ปี	12	7.3	11	8.0	1	2.9
36 – 40 ปี	23	14.3	21	15.1	3	9.9
41 – 45 ปี	16	10.0	15	10.7	2	6.4
46 – 50 ปี	28	16.9	21	15.3	7	25.6
51 – 55 ปี	18	11.2	15	10.9	3	12.8
56 – 60 ปี	24	14.5	18	13.3	5	21.2
สูงกว่า 60 ปี	26	15.6	23	16.4	3	11.3
รวม	164	100	139	100	25	100

**ผลการคำนวณเกิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (w) จากตารางที่ 4 - 2

จากตาราง พบว่า ภาพรวมช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 46 – 50 คิดเป็นร้อยละ 16.9 รองลงมาคือ สูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.6 ตามลำดับ



ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การสำรวจครั้งนี้ มีสมมติฐานการวิจัย คือ

1. คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
2. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
3. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
4. กลุ่มของผู้รับบริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
5. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
6. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
7. ประชาชนในพื้นที่โครงการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้

1. คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
H0: คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565
H1: คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ตารางที่ 4 - 36 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจโดยรวมของของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามปีงบประมาณ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	2566	231	4.821	0.415	1.500	0.135
	2565	227	4.780	0.436		

จากตาราง พบว่า ค่า Significance เท่ากับ .135 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

2. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สปพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ตารางที่ 4 - 37 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ.	2566	67	4.788	0.444	0.766	0.447
	2565	67	4.746	0.472		
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	2566	67	4.835	0.416	9.086	0.000
	2565	67	4.668	0.512		
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	2566	67	4.911	0.318	13.213	0.000
	2565	67	4.722	0.488		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	2566	46	4.759	0.467	10.190	0.000
	2565	38	4.505	0.586		
ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ของ สพพ.	2566	66	4.397	0.631	-1.059	0.289
	2565	66	4.407	0.608		

จากตาราง พบว่า ค่า Significance ของความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่า Significance ของด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) คะแนนความพึงพอใจของทั้งสามด้านประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แตกต่างจากคะแนนความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปได้ว่าคะแนนความพึงพอใจของด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สูงกว่าปี พ.ศ. 2565



3. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
 H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
 H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในแต่ละด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 38 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ค่าเฉลี่ย	จำนวน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.835	67	0.416	-3.669	0.000
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.911	67	0.318		
1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.835	67	0.416	2.828	0.005
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.759	46	0.467		
1. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.	4.835	67	0.416	7.633	0.000
4. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.	4.397	66	0.631		
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.911	67	0.318	5.898	0.000
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.759	46	0.467		
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.	4.911	67	0.318	10.733	0.000
4. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.	4.397	66	0.631		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.759	46	0.467	3.232	0.001
4. ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร ของ สพพ.	4.397	66	0.631		



จากตาราง พบว่า ค่า Significance มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ดังนี้

- คะแนนด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. สูงสุดกว่าทุกด้าน
- คะแนนด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ต่ำสุดกว่าทุกด้าน

4. กลุ่มของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
 H0: ผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
 H1: ผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 39 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ สพพ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ผู้รับบริการทั่วไปจาก สพพ.	67	4.788	0.444	-1.794	0.077
ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	164	4.885	0.321		

จากตาราง พบว่า ค่า Significance เท่ากับ .077 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ของ สพพ. ไม่แตกต่างกัน

5. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ตารางที่ 4 - 40 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	ปีงบประมาณ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	2566	164	4.885	0.321	3.620	0.085
	2565	160	4.794	0.421		
ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	2566	164	4.606	0.726	-	0.000
	2565	160	4.782	0.413	13.925	
ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	2566	156	4.416	0.754	-	0.000
	2565	155	4.660	0.583	16.554	

จากตาราง พบว่า ค่า Significance ของความพึงพอใจโดยรวมความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น เท่ากับ 0.085 มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ในขณะที่คะแนนความพึงพอใจด้านด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. และด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0)

สรุปได้ว่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่แตกต่างจากผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คะแนนความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. และด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สูงกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

6. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H0: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. แต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H1: คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. แต่ละด้านแตกต่างกัน



ตารางที่ 4 - 41 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของ สพพ.	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.	164	4.606	0.726	11.828	.000
ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ	156	4.416	0.754		

จากตาราง พบว่า ค่า Significance มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. แต่ละด้านแตกต่างกัน คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านศักยภาพในการดำเนินงาน สูงกว่าด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน

7. ประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สพพ. ไม่แตกต่างกัน
H0: ประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกัน มีคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
H0: ประชาชนในพื้นที่โครงการที่แตกต่างกัน มีคะแนนความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 - 42 การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการดำเนินโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น จำแนกตามพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ด้านการให้บริการของ สพพ.	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
โครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11)	134	4.886	0.319	-2.48	0.017
โครงการกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSER) การก่อสร้างสุุขศาลา “โรงหมอน้อยโนนสะหวั่น”	30	4.877	0.335		

จากตาราง พบว่า ค่า Significance เท่ากับ .017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) สรุปได้ว่าประชาชนในพื้นที่โครงการที่ต่างกัน มีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน



บทที่ 5

สรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 231 ตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 67 คน จำแนกเป็น

- 1.1 ผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน ฯลฯ) 46 คน
- 1.2 หน่วยงานประสานงานในประเทศไทย 14 คน
- 1.3 หน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน 7 คน

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 คือ ประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ ได้แก่ โครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11) ช่วงครกข้าวตอก-บ้านโนนสะหวັນ-सानะคาม-บ้านวัง-บ้านน้ำสิง และโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSER) การก่อสร้างสุชาลา “โรงหมอน้อยโนนสะหวັນ” ทั้ง 2 โครงการจำนวน 164 คนจำแนกเป็น

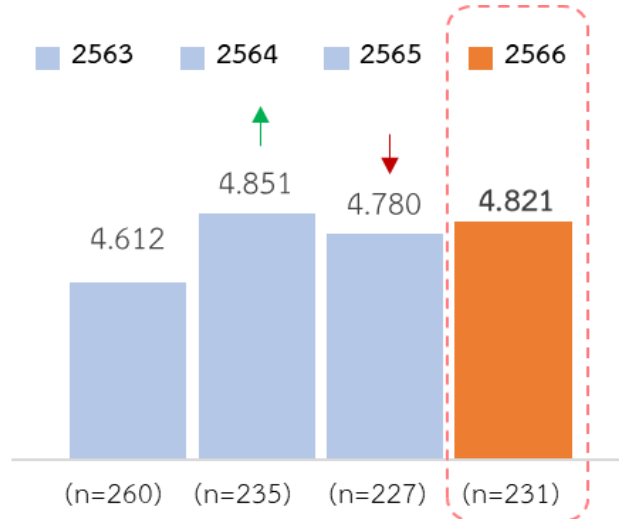
- 2.1 โครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11) 134 คน
- 2.2 โครงการกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSER) การก่อสร้างสุชาลา “โรงหมอน้อยโนนสะหวັນ” 30 คน

การนำเสนอในบทที่ 5 นี้ เป็นการสรุป วิเคราะห์ และให้ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย 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 = 231)

จากผลวิจัยพบว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เท่ากับ 4.821 เมื่อเทียบกับคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่เท่ากับ 4.780 เพิ่มขึ้นเล็กน้อย



ความพึงพอใจโดยรวม ของ สพพ.

↓ ↑ แตกต่างจากรอบที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

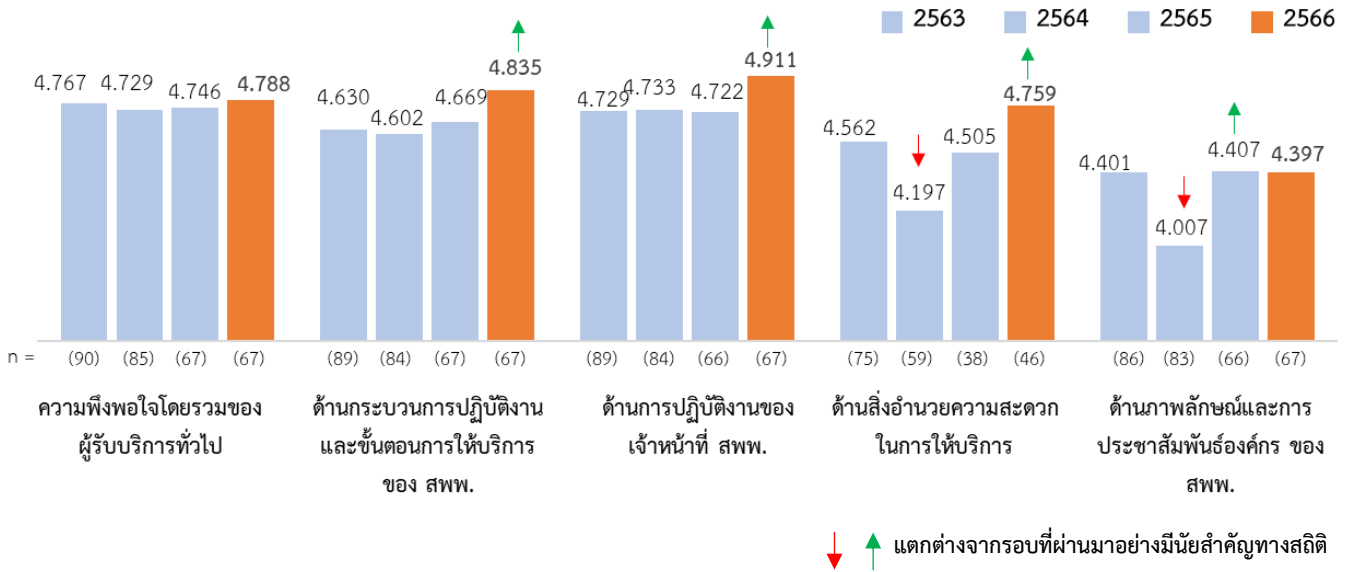
แผนภูมิที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. รายปี

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป) (n = 67)

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.3 และเพศหญิง ร้อยละ 37.7 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 36-50 ปี ร้อยละ 60.1 เป็นคนสัญชาติไทย ร้อยละ 75.8 สัญชาติลาว ร้อยละ 16.3 สัญชาติเมียนมา ร้อยละ 6.5 และสัญชาติกัมพูชา ร้อยละ 1.3

ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สพพ. อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.788 เมื่อพิจารณาด้านย่อย พบว่าด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.911 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.835 ในขณะที่ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.397

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจกับรอบงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ผ่านมา พบว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยที่พิจารณาด้านย่อยพบว่าทุกด้านเพิ่มขึ้น จากปีที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ที่ลดลงเล็กน้อย



แผนภูมิที่ 2 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั่วไป

ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันดับแรกได้แก่ 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลทั่วไปว่าทำอะไรบ้าง/ควร Update ข่าวสารขององค์กรอย่างต่อเนื่อง/ลง Social media ให้มากขึ้น 2) ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยกว่านี้ ให้ดึงดูดมากกว่านี้ ให้อ่านข้อมูลได้ง่ายๆ download ได้ง่ายๆ 3) ปรับปรุงสำนักงานให้ดีกว่านี้ เช่น แสงสว่างดูไม่พลอดโปร่ง สถานที่คับแคบแอร์ไม่เย็น เวลาหลังเลิกงานไม่ควรปิดแอร์ขณะยังมีคนทำงานอยู่

ในขณะที่ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางเว็บไซต์ขององค์กร ลำดับแรก รองลงมาคือ Google โดยพิมพ์ชื่อองค์กรเพื่อค้นหาเป็นไลน์ขององค์กร และเพื่อน/คนรู้จัก ตามลำดับ

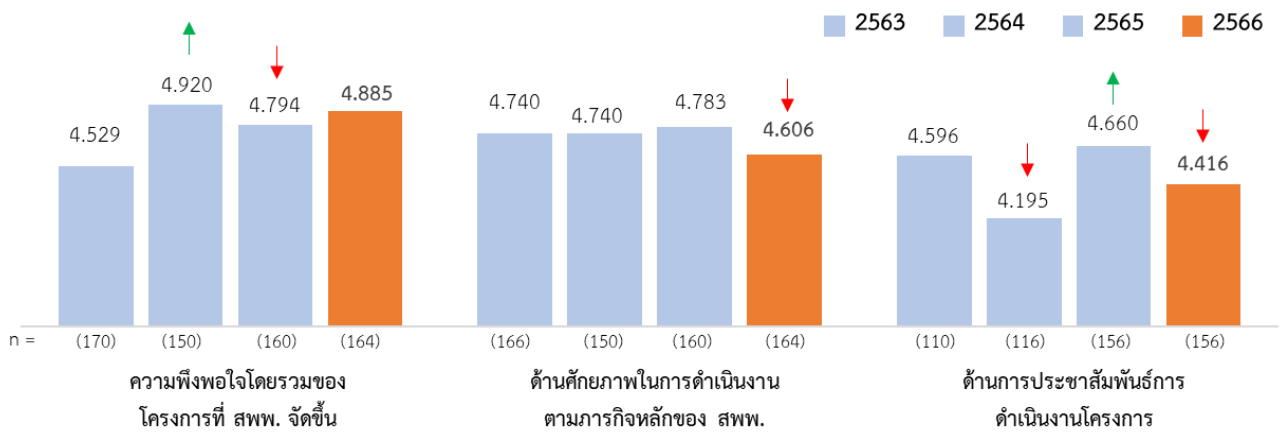
3. ความพึงพอใจต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น) (n = 164)

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 74.2 และเพศชายร้อยละ 25.8 อายุของกลุ่มตัวอย่าง สัดส่วนไม่ต่างกันมากกระจายอยู่ที่ระหว่าง 36 ถึง 60 ปี และเป็นคนสัญชาติลาวทั้งหมด

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า โครงการที่ทาง สพพ. พัฒนาขึ้นมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันอย่างยิ่ง และเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการใช้ชีวิตดีขึ้นหลังจากโครงการพัฒนาแล้วเสร็จ โดยที่ส่วนใหญ่ทราบว่าประเทศไทยเป็นผู้พัฒนาโครงการถนนหมายเลข 11 (R11) และโครงการการก่อสร้างสุสาน โรงพยาบาลน้อยโนนสหวัน โดยมีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.885 เมื่อพิจารณาด้านย่อยพบว่าด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.606 และด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.416



เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนความพึงพอใจในรอบที่ผ่านมา พบว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของโครงการที่ สพพ. จัดขึ้น เพิ่มขึ้นเล็กน้อย ในขณะที่พิจารณาด้านย่อยพบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. และด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ ลดลงจากปีที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



↓ ↑ แตกต่างจากรอบที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แผนภูมิที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

โดยกลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ 1) เสนอให้จัดทำโครงการอื่นๆ ขึ้นอีก เช่น จัดทำระบบน้ำประปา ก่อสร้างหรือปรับปรุงถนน ขยายถนน ปรับปรุงโรงเรียนให้กับเด็กๆ ไฟฟ้าให้เข้าถึงทุกหมู่บ้าน เป็นต้น 2) จัดหาอุปกรณ์การแพทย์ และยารักษาโรคที่โรงพยาบาล และอยากได้เครื่องมือที่ทันสมัย

ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ 5 อันดับแรก คือ 1) ผู้นำชุมชน 2) เพื่อน/คนรู้จัก 3) ทิวี เฟซบุ๊ก/ดิจिटอลทิวี 4) เฟซบุ๊ก/เพจเฟซบุ๊ก ขององค์กร 5) วิทยุ

จากสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานของไทยมากที่สุด 3 อันดับแรก 1) พัฒนถนน/เส้นทาง ให้เดินทางได้สะดวก 2) ส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปาอย่างทั่วถึง 3) ส่งเสริมการจ้างงาน หรือทำให้มีงานทำ ฝึกวิชาชีพ



4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปได้ว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากรอบที่ผ่านมา โดยที่พิจารณารายด้านการให้บริการ พบว่า ทุกด้านเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.

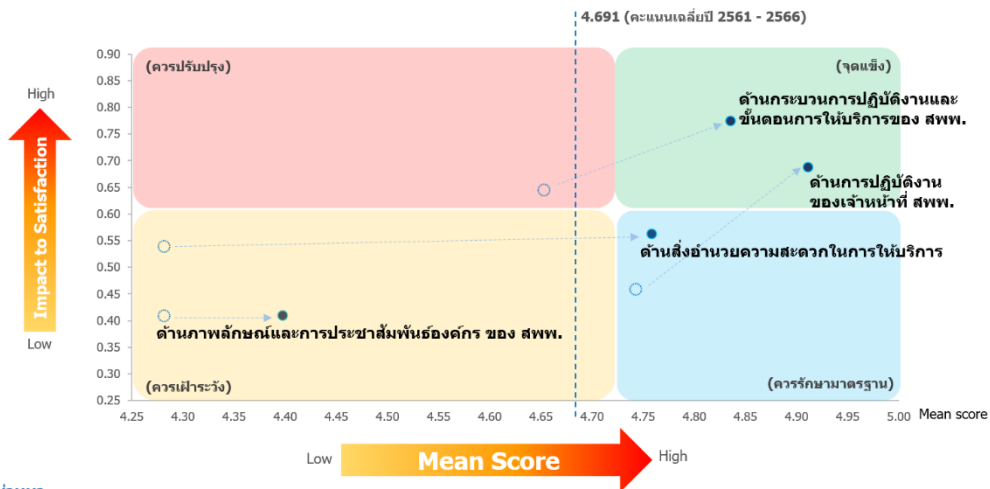
คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปีที่ผ่านมา ในขณะที่คะแนนความพึงพอใจด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. และด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ลดลงจากปีที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

5.1 กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป

ข้อเสนอแนะ (Strategic Matrix)

ผู้รับบริการทั่วไป (n = 67)



ตำแหน่งจากรอบที่ผ่านมา

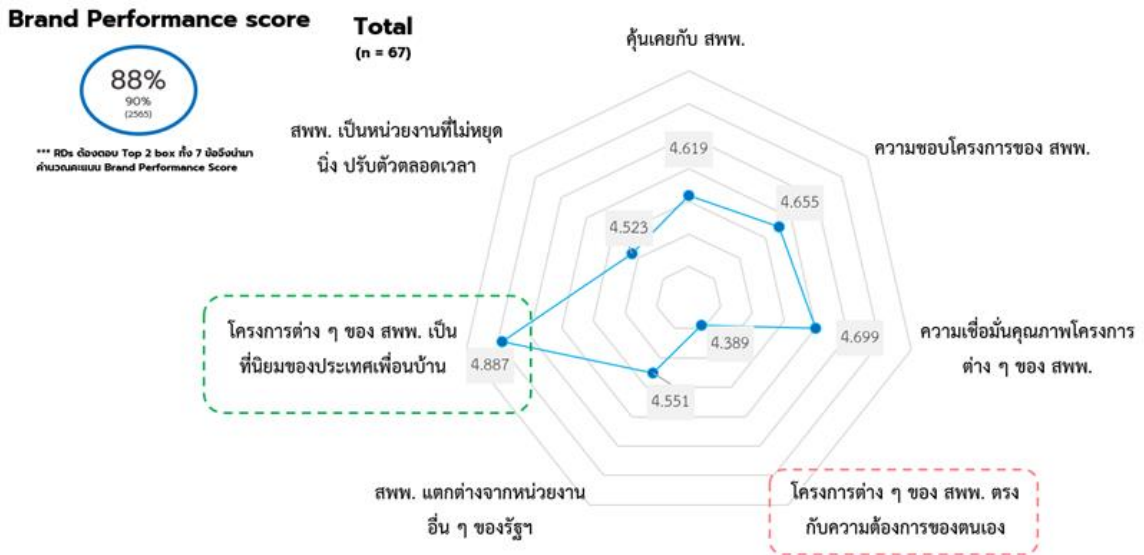


แผนภูมิที่ 4 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)

จากแผนภูมิพบว่าเนื่องจากในรอบนี้ไม่มีด้านใดอยู่ในพื้นที่สีแดง (ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน) อย่างไรก็ตามด้านที่ควรเฝ้าระวัง (พื้นที่สีส้ม) หรือควรพิจารณาปรับปรุงเป็นลำดับแรก คือด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. ในขณะที่ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. เป็น 2 ด้านที่เป็นจุดแข็งของการให้บริการ ควรรักษามาตรฐานการให้บริการเพื่อเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไป



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้รับบริการจาก สพพ. ได้เสนอแนะคือควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงาน สพพ. ให้มากขึ้น ว่าเป็นหน่วยงานเกี่ยวกับอะไร บทบาทขององค์กรทำอะไรบ้าง โดยที่ช่องทางการประชาสัมพันธ์ควรมุ่งเน้นไปที่เว็บไซต์ขององค์กร หรือสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ก หรือ ไลน์ เป็นต้น เนื่องจากช่องทางดังกล่าวผู้รับบริการใช้เป็นช่องทางที่รับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานราชการรวมถึงข้อมูลข่าวสารทั่วไปด้วย



แผนภูมิที่ 5 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อหน่วยงาน สพพ. (กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป)

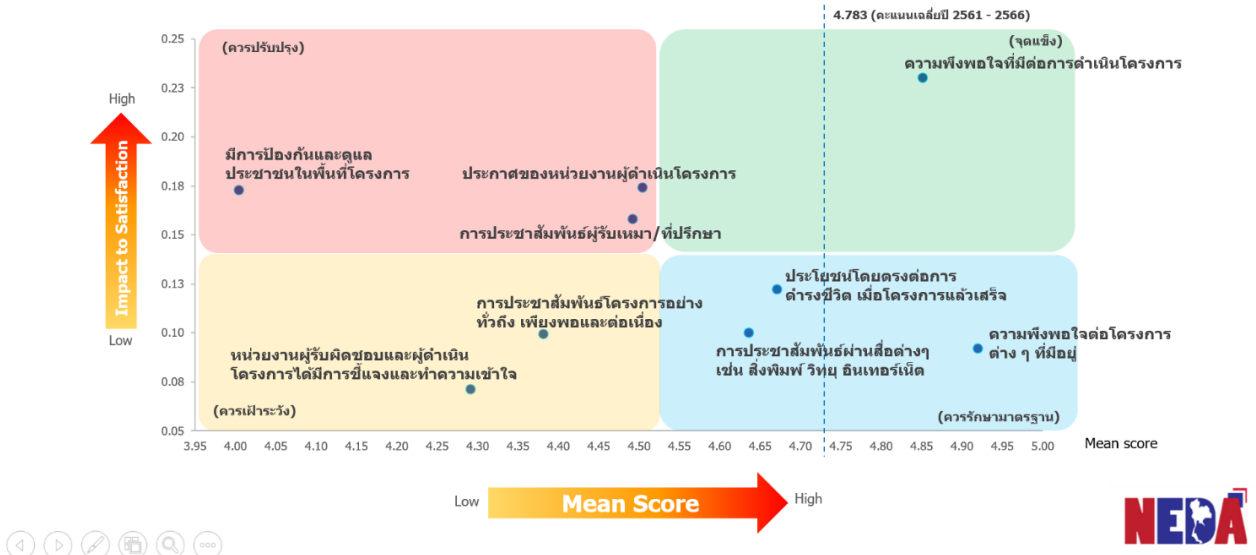
จากแผนภูมิสังเกตได้ว่าผู้ใช้บริการทั่วไปเห็นด้วยว่าโครงการที่ สพพ. จัดทำขึ้นเป็นที่ต้องการ และเป็นที่ยอมรับในประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (กรอบสีเขียว) ในขณะที่โครงการของ สพพ. ตรงกับความต้องการของตนเอง ด้านนี้มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด (กรอบสีแดง) ทีมที่ปรึกษาชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการทั่วไปรู้ถึงบทบาทหน้าที่หลักของ สพพ. แต่ยังคงคิดว่าโครงการอาจจะไม่เกี่ยวข้องกับตนเองมากนัก ดังนั้นกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือการประชาสัมพันธ์องค์กร ควรเน้นไปที่เรื่องการสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้องค์กร สพพ. เป็นที่รู้จักมากขึ้น และมีความพึงพอใจในการใช้บริการต่อไปในอนาคต



5.2 กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

ข้อเสนอแนะ (Strategic Matrix)

ผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น (n = 164)



แผนภูมิที่ 6 การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ (กลุ่มผู้รับบริการจากโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น)

จากแผนภูมิพบว่า ด้านการป้องกันและดูแลประชาชนในพื้นที่โครงการที่พัฒนาขึ้น อยู่ในพื้นที่สีแดง (ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน) นั้นหมายถึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูง และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ต่ำ ดังนั้นการจัดทำโครงการในอนาคตควรพิจารณาปรับปรุงทั้งสองด้านดังกล่าวเป็นลำดับแรกเพื่อให้ความพึงพอใจโดยรวมที่ ในขณะที่ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการของ สพพ. อยู่ในพื้นที่สีเขียว (จุดแข็ง) ควรดำเนินการลักษณะนี้ต่อไปเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนามีความพึงพอใจต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่จากประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น คือจัดทำโครงการอื่นๆ ขึ้นอีก เช่น ก่อสร้างหรือปรับปรุงถนน ขยายถนน ปรับปรุงโรงเรียนให้กับเด็กๆ ไฟฟ้าให้เข้าถึงทุกหมู่บ้าน เสนอให้ช่วยเหลือด้านการศึกษาให้กับเด็กๆ หรือทุนการศึกษาให้กับเด็ก

จากสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 ในพื้นที่เวียงจันทน์ พบว่าประชาชนในพื้นที่ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานรัฐบาลไทยคือ พัฒนาถนน เส้นทาง ให้เดินทางได้สะดวก ส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา อย่างทั่วถึง และส่งเสริมการจ้างงาน หรือทำให้มีงานทำ ฝึกวิชาชีพให้แก่ประชาชน ซึ่งถ้าหากทาง สพพ. สามารถประสานงานช่วยเหลือในเรื่องดังกล่าว หรือจัดทำโครงการ CSER หลังจากสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 คลี่คลายลงอาจจะทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รู้จักและมีความพึงพอใจต่อ สพพ. มากขึ้น ในส่วนเรื่องของการประชาสัมพันธ์โครงการพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 92.4 ใช้ผู้นำชุมชนเป็นช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐ มากที่สุด ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ที่ดีควรผ่านช่องทางดังกล่าวเป็นลำดับแรกๆ



จากการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของ สฟพ. ดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์องค์กรอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลไปยังผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น
2. ปรับปรุงสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ กรณีผู้ใช้บริการมาติดต่อที่สำนักงาน ควรจะมีที่เพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงานของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะพื้นที่จอดรถ
3. สร้างความคุ้นเคยกับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น หลังจากสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 คลี่คลายลง ควรมีการจัดควรมีการจัดเลี้ยง หรือจัดประชุมประจำปี เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์องค์กร และสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้ใช้บริการ
4. นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสารองค์กร เพื่อเป็นการเข้าถึงประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้ประสานงานได้สะดวกขึ้น ควรใช้สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ปรับปรุงเว็บไซต์มีข้อมูลทันสมัยเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ใช้เพจเฟซบุ๊กหรือช่องในยูทูปเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล ประชาสัมพันธ์โครงการที่ สฟพ. จัดทำขึ้น ใช้กลุ่มไลน์เพื่อความรวดเร็วในการส่งข้อมูล เป็นต้น
5. ในการจัดทำโครงการครั้งถัดไปของ สฟพ. หรือการเดินทางเพื่อตรวจสอบพื้นที่ ความคืบหน้าของโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ ควรให้ผู้นำชุมชนเป็นสื่อกลาง และใช้วิทยุเป็นสื่อการกระจายข้อมูลให้เข้าถึงประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการเข้าถึง
6. ให้ความสำคัญกับโครงการในอนาคตที่เกี่ยวกับเรื่องของสาธารณสุขซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ สฟพ. 2021-2026 ควรมุ่งเน้นไปที่สถานพยาบาล หรือสถานอนามัยเนื่องจากสังเกตได้ว่าสิ่งที่ประชาชนใน สปป.ลาว ต้องการความช่วยเหลือมากที่สุดหลังจากสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 คือการพัฒนาถนน เส้นทาง ให้เดินทางได้สะดวก ส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณสุขปกศ เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา อย่างทั่วถึง และส่งเสริมการจ้างงานให้แก่ประชาชน
7. อาจจัดเป็นโครงการ CSER พร้อมๆ กันไปด้วย เช่น มอบยาสามัญประจำบ้าน เครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ แจกเครื่องนุ่งห่ม
8. จัดทำการประชาสัมพันธ์จากการจัดกิจกรรมข้างต้น โดยใช้ช่องทางพื้นที่ในโครงการและแหล่งข่าวของ สฟพ. ในต่างประเทศ หรือขอความร่วมมือให้ทีมที่ปรึกษา/ผู้รับเหมา/ผู้ควบคุมโครงการ ช่วยประชาสัมพันธ์โครงการอีกทาง เนื่องจากทีมงานดังกล่าวอยู่ในพื้นที่โครงการเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนานที่สุด



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

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

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

พรรณราย จิตเจนการ (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

บริษัท กรุงเทพเอ็นเอ็นเอ็นคอนซัลแตนท์ จำกัด, บริษัท เอ็ม เอ เอ คอนซัลแตนท์จำกัด และบริษัท อินฟรา พลัส คอนซัลติ้ง จำกัด (2559). รายงานสำหรับผู้บริหาร งานออกแบบรายละเอียดโครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11) ช่วงครกข้าวตอก-บ้านโนนสะพาน-सानะคาม-บ้านวัง-บ้านน้ำส้ม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน องค์การมหาชน (กระทรวงการคลัง)

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

เปรมบุญญ์ วรสรรพการ (2558). การวัดผลการปฏิบัติงานกระบวนการห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการในประเทศไทยด้วยเครื่องมือ Importance Performance Analysis: IPA (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

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

ภิรายุ แสนบุตตา (2563). รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563. ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

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



รายการอ้างอิง (ต่อ)

วรกมลวรรณ รักษา (2565). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณค่าของผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล และคณะ (2559). โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ โครงการอำเภอ ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการ ระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 7 (23 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ณ มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่)

ศิวัช ศรีโกลคางกุล และคณะ (2564). โครงการสำรวจและการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล เมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศุภกร แก้วละเอียด และเจนจิรา มีบุญ (2558). โครงการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียน การสอนของวิทยาลัยรัตนภูมิ 2558. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2565). โครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปี งบประมาณ 2565. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุวรรณา เพียรมานะ (2560). ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อ ของลูกค้าร้าน JSK (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สาขาบริหารธุรกิจ.

อาจารย์ ประจวบเหมาะ ชลธิชา ทิพย์ประทุม รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และโอปอ กลัปลสกุล (2564). ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของข้าราชการและพนักงานจ้างในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ (รายงานประเมินผล). มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระเกษม คณะวิทยาการจัดการ และสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น คณะบริหารธุรกิจ.

ภาษาต่างประเทศ

Armstrong, G., and Kotler, P. (2002). *Principles of marketing*. 14th ed. New Jersey: Pearson Practice-Hall.

Burns, N., & Grove, S. K. (2004). *The practice of nursing research*. 5th Ed Philadelphia: W.B. Saunders Company.

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test*. 5th ed. New York: Harper Collins.



รายการอ้างอิง (ต่อ)

- Gronroos, Christian. (1990). **Service Mangement and Marketing**. Massachusetts: Lexington Book.
- Kotler, P. (2012). **Marketing Management**. 13th ed. New Jersey: Practice Hall.
- Liu, C.H.S., & Lee, T. (2016). **Elsevier Abstract Drawing on an overching framework of marketing theory**. Journal of Air Transport Mangement.
- Lovelock, C. H., and Wright, L. (1999). **Principles of service marketing and management**. New Jersey: Practice Hall.
- Martilla J. A., & Jame J. C. (1977). **Importance-Performance Analysis**. The Journal of Marketing.
- Maslow, Adraham Harold (1943). **Motivation and Personality**. New York: Harper and Row.
- Maynard W. Shelly (1975). **Responding to Social Change**. Pensylvania: Dowden Hutchision & Press.
- Michael Beer, (1964). **Human resource Management: a general meanger's perspective: text and case**. New York: Free Press.
- Parasuman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1985). **JSTOR The attainment of quality in products and services has become apivotal concern of the 1980s**. The Journal of Marketing.
- Taro, Y (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row Publications



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



แบบประเมินความพึงพอใจ
ผู้ใช้บริการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.)
(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนคนไทยทั่วไป หรือกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงานในการดำเนินโครงการทั้งในไทยและต่างประเทศ)

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	:			
ที่อยู่/หน่วยงาน ผู้ให้สัมภาษณ์	:			จังหวัด
หมายเลขโทรศัพท์	:	(บ้าน)	(ที่ทำงาน)	(มือถือ)
วันสัมภาษณ์	:		เริ่มเวลา	สิ้นสุดเวลา
ข้าพเจ้าขอยืนยันว่าแบบสอบถามชุดนี้ข้าพเจ้าได้สัมภาษณ์บุคคลตามที่ระบุชื่อไว้จริงอย่างครบถ้วนและได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของงานนี้ทุกประการโดยสุจริต		ลายมือชื่อพนักงาน สัมภาษณ์ :		ผู้ควบคุมงาน :

แนบนำตัว : ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้ ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะใช้ เวลาไม่เกิน 10 นาที และขอขอบคุณอย่างมากถ้าคุณจะอนุญาตให้เราทำการสัมภาษณ์ คณะ

แบบสอบถามส่วนคัดเลือก

S1.

- 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

<input type="checkbox"/> 5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	<input type="checkbox"/> 4 พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> 3 เฉยๆ	<input type="checkbox"/> 2 ไม่พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> 1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
---	------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------	--

Q1.2 (ถามทุกระดับคะแนน) เพราะอะไรคุณถึงให้ คะแนนดังกล่าว

--



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

ควรปรับปรุงด้านใด เพื่อให้มีความพึงพอใจระดับ 5
--

Q3. จากที่คุณได้ใช้บริการ สพพ. จะขอคุณประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ โดยมีลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ (เจ้าหน้าที่อ่านระดับความพึงพอใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ฟัง 1 ครั้ง)

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

การบริการด้านต่างๆ	5 พึง พอใจ อย่างยิ่ง	4 พึง พอใจ	3 เฉยๆ	2 พึง พอใจ	1 ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง	0 ไม่ แสดง 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. มีมาตรฐาน ทันสมัย 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
10. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
11. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
13. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
14. สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
15. การให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานได้กำหนดไว้	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
16. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
17. สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจ อย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง	0 ไม่ แสดง ความเห็น
18. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บกจดบริการ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
19. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
21. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เป็นต้น	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
22. สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม และมีความ เป็นมิตรกับผู้รับบริการ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
24. ความเหมาะสมของสถานที่แสดงข้อมูลข่าวสารขององค์กร บริเวณหน้าสำนักงาน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
ด้านภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ขององค์กร						
25. ความรับผิดชอบต่อสังคม	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
26. การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างฯ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
27. ความคิดสร้างสรรค์/นวัตกรรมใหม่ๆ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
28. ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สพพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อ ประเภทต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
29. ความทั่วถึง เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
30. ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์มีความ ครบถ้วน 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 และ ทันสมัยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
33. ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ขององค์กร	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0

Q4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

Q5. (ถามทุกคน) คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ระดับใด (คำตอบเดียวในแต่ละข้อ) (สลับข้อเริ่ม)

การบริการด้านต่างๆ	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 เฉยๆ	2 ไม่เห็น ด้วย	1 ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1. ฉันรู้สึกคุ้นเคยกับ สพพ. เป็นอย่างมาก	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
2. โครงการต่างๆ ของ สพพ. เป็นโครงการที่ฉันชอบ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1



การบริการด้านต่างๆ	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 เฉยๆ	2 ไม่เห็น ด้วย	1 ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
3. ฉันเชื่อมั่นในคุณภาพโครงการต่างๆ ที่ สพพ. พัฒนาขึ้น	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
4. โครงการต่างๆ ของ สพพ. ตรงกับความต้องการของฉัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
5. ฉันรู้สึกว่าคุณภาพ สพพ. แตกต่างจากหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐฯ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
6. โครงการต่างๆ ของ สพพ. เป็นที่นิยมของประเทศเพื่อนบ้าน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
7. ฉันรู้สึกว่าคุณภาพ สพพ. เป็นหน่วยงานที่ไม่หยุดนิ่ง ปรับตัวตลอดเวลา	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1



Q6. ปกติแล้วคุณรับรู้ข้อมูลข่าวสาร/โฆษณาประชาสัมพันธ์ ทั่วๆ ไป จากช่องทางใดบ้าง (หลายคำตอบ)
Q7. ถ้าหากเป็นข้อมูลข่าวสาร/โฆษณาประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐ ๗ จากช่องทางใดบ้าง (หลายคำตอบ)

Q6.	Q7.
<input type="checkbox"/> 1. Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	<input type="checkbox"/> 1. Google (พิมพ์ชื่อองค์กรที่ต้องการ)
<input type="checkbox"/> 2. เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	<input type="checkbox"/> 2. เว็บไซต์ขององค์กร
<input type="checkbox"/> 3. เว็บไซต์ทั่วไป เช่น พันทิป Sanook	<input type="checkbox"/> 3. เว็บไซต์ทั่วไป เช่น พันทิป Sanook
<input type="checkbox"/> 4. เฟสบุ๊ค/เพจเฟสบุ๊ค ขององค์กร	<input type="checkbox"/> 4. เฟสบุ๊ค/เพจเฟสบุ๊ค ขององค์กร
<input type="checkbox"/> 5. ทวิตเตอร์ ขององค์กร	<input type="checkbox"/> 5. ทวิตเตอร์ ขององค์กร
<input type="checkbox"/> 6. วิดีโอออนไลน์จากยูทูป	<input type="checkbox"/> 6. วิดีโอออนไลน์จากยูทูป
<input type="checkbox"/> 7. ไลน์ ขององค์กร	<input type="checkbox"/> 7. ไลน์ ขององค์กร
<input type="checkbox"/> 8. IG ขององค์กร	<input type="checkbox"/> 8. IG ขององค์กร
<input type="checkbox"/> 9. วิทยุ	<input type="checkbox"/> 9. วิทยุ
<input type="checkbox"/> 10. โทรทัศน์/ดิจิตอลทีวี	<input type="checkbox"/> 10. โทรทัศน์/ดิจิตอลทีวี
<input type="checkbox"/> 11. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	<input type="checkbox"/> 11. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร
<input type="checkbox"/> 12. ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	<input type="checkbox"/> 12. ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม
<input type="checkbox"/> 13. ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	<input type="checkbox"/> 13. ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่
<input type="checkbox"/> 14. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	<input type="checkbox"/> 14. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน
<input type="checkbox"/> 15. ผู้นำชุมชน	<input type="checkbox"/> 15. ผู้นำชุมชน
<input type="checkbox"/> 16. เพื่อน/คนรู้จัก	<input type="checkbox"/> 16. เพื่อน/คนรู้จัก
99. อื่นๆ ระบุ	99. อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป

P1. เพศ 1 หญิง 2 ชาย

P2. อายุ _____ ปี

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 20 – 25 ปี	<input type="checkbox"/> 3. 26 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 31 – 35 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 36 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 6. 41 – 45 ปี	<input type="checkbox"/> 7. 46 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> 8. 51 – 55 ปี
<input type="checkbox"/> 9. 56 – 60 ปี	<input type="checkbox"/> 10. สูงกว่า 60 ปี	<input type="checkbox"/> 11. ไม่ตอบ	

P3. คุณเป็นคนสัญชาติประเทศใด (คำตอบเดียว)

<input type="checkbox"/> 1. ราชอาณาจักรไทย	<input type="checkbox"/> 2. สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	<input type="checkbox"/> 3. ราชอาณาจักรกัมพูชา	<input type="checkbox"/> 4. สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา
<input type="checkbox"/> 5. สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	<input type="checkbox"/> 6. ราชอาณาจักรภูฏาน	<input type="checkbox"/> 7. สาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต	<input type="checkbox"/> 8. สาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา
<input type="checkbox"/> 13. อื่นๆ ระบุ...			

P4. คุณติดต่อประสานงานหรือใช้บริการ สพพ. มาเป็นระยะเวลาานานเท่าไร (คำตอบเดียว)

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 2. ใช้บริการมา 1-3 ปี	<input type="checkbox"/> 3. ใช้บริการมา 4-5 ปี	<input type="checkbox"/> 4. ใช้บริการมาเกิน 5 ปี
---	--	--	--

****ขอขอบคุณที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์และร่วมแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้ค่ะ/ครับ****



**The Satisfaction of Clients of the Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency
(Public Organization) (NEDA)
(General Users Group)**

Name (In full)	:			
Address	:			Province
Telephone Number	:	(Home)	(Office)	(Mobile)
Date	:	Start time		End time
I insist that I firmly interviewed with the name of person in this questionnaire and honestly followed all rules of the survey conditions.			Interviewer Name :	Monitor :

Introduction: The Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) has appointed Srinakharinwirot University, its consultant, in conducting satisfaction survey of the users towards the service quality provided by NEDA during fiscal year 2022; to study, analyze as well as reporting the survey results on the satisfaction of services. Your kind cooperation in this survey for approx 10 minutes is kindly requested. And Thank you for your cooperation.

Screening

S1. Type of Entity

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

S2. Types of services obtained [Multiple Choice]

- 1 Never obtain any services **(End of survey)**
- 2 Financial assistance (FA)
- 3 Technical assistance (TA)
- 4 Principal and interest to the NEDA
- 5 Coordination with the government, state organizations, international institute or financial institute
- 6 Management the financial assistance (FA)
- 7 First time to use
- 8 Other, please specify _____

End of Screening

ส่วนที่ 1 NEDA Service usage

"Please remind the latest experience for using NEDA Service" (Please specify project later)

Q1.1 After using NEDA service at that time, how would you rate your Overall Satisfaction level of NEDA Service?

<input type="checkbox"/> 5 Extremely satisfied	<input type="checkbox"/> 4 Satisfied	<input type="checkbox"/> 3 Neutral	<input type="checkbox"/> 2 Not satisfied	<input type="checkbox"/> 1 Extremely not satisfied
--	--------------------------------------	------------------------------------	--	--

Q1.2 (Ask in every rate) Why did you have this rate? Please give us the details.

Q2. (Ask only in Q1.1 that rated 1-4) What kind of NEDA Service should be improved? It will give you rate 0 to 5 satisfaction level (Completely satisfied)

How to be improved to meet 5 satisfaction level? Please give the reason.



Q3. After using NEDA service How would you rate satisfaction level of the Following :

5 = Extremely satisfied	4 = Satisfy	3 = Neutral	2 = Not satisfied	1 = Extremely not satisfied	0 = No comment
-------------------------	-------------	-------------	-------------------	-----------------------------	----------------

Services	5 Extremely satisfied	4 Satisfie d	3 Neutra l	2 Not satisfied	1 Extreme ly not satisfied	0 No co m me nt
The Operation processes and procedures of the service of NEDA						
34. Publication on the procedure and duration of service	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
35. Service provided within the timeframe	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
36. Convenience and promptness in providing services	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
37. Processes and procedures of NEDA are up-to-date, standardized and efficient compared to other agencies	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
38. Forms and documents related to the service are clear and easy to understand	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
39. Information and news of NEDA are appropriate, up-to-date and beneficial to your operation	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
40. Efficiency in cooperation with various relevant authorities / agencies related to economic and foreign policy	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
41. Operational process and procedure are transparent and in compliance with good governance and good public management	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
The NEDA staff performance Satisfaction Levels						
42. Appropriate attire during service	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
43. Willingness and readiness in providing service politely	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
44. Ability to provide services such as answering questions, clarifying some doubt issues, making recommendations, and solving problem correctly in a timely manner	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
45. Honesty and integrity in performing duties such as not asking for bribes / gifts or not taking action for personal gain	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



Services	5 Extremely satisfied	4 Satisfie d	3 Neutra l	2 Not satisfied	1 Extreme ly not satisfied	0 No co m me nt
46. Providing equal treatment without discrimination	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
47. Ability to respond and solve problem in due time	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
48. Services provided are in line with the procedure	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
49. Sufficient number of staff in providing services	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
The facilities in providing the services						
50. Location and facilities are modern and sufficient to accommodate overall demand of clients	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
51. Service sign is clearly located	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
52. Service points and service channels are appropriate and accessible	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
53. Adequate equipment in providing services	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
54. Open for suggestion and recommendation in providing services such as suggestion box, questionnaires, website blog etc.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
55. Services are provided in a friendly atmosphere	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
56. Cleanliness of the service area	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
57. Suitability of the location in displaying NEDA's information	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
Image and Public Relations of NEDA						
58. Corporate Social Responsibility	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
59. Disclosure of information to the public such as procurement information	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
60. Creativity /Innovation	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
61. Information on the operations of NEDA is published through various media such as Print media, Radio broadcast, Television, Internet	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



Services	5 Extremely satisfied	4 Satisfied	3 Neutral	2 Not satisfied	1 Extremely not satisfied	0 No comment
62. The coverage of NEDA's information through various media	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
63. NEDA's information published on the website is reliable and up-to-date	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
64. The Appearance of the website	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
65. Information published on Social Media channels such as Facebook is reliable and up-to-date	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
66. The ease and speed of access to NEDA's information	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0

Q4. Do you have other suggestions for more effectively service improvement?

Suggestion

Q8. How would you agree with this statement? [Single choice]

Services	5 Totally agree	4 Agree	3 Neutral	2 Quite not agree	1 Disagree
8. I am very familiar with NEDA	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
9. I love various projects from NEDA.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
10. I believe in the quality of the projects that NEDA has developed.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
11. Many projects from NEDA meet my needs.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
12. I feel that NEDA is different from other government agencies	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
13. Many projects from NEDA are popular in neighboring countries.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
14. I feel that NEDA is always developed themselves	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1



- Q9. How do you consume information about news or new news in your community? What channels did you use? [Multiple Choices]
- Q10. How do you know information/advertisement/PR from the government agent? What channels did you use? [Multiple Choices]

Q6.	Q7.
<input type="checkbox"/> 1. Google (Type their corporation names)	<input type="checkbox"/> 1. Google (Type their corporation names)
<input type="checkbox"/> 2. Website of the organization	<input type="checkbox"/> 2. Website of the organization
<input type="checkbox"/> 3. General Websites	<input type="checkbox"/> 3. General Websites
<input type="checkbox"/> 4. Facebook/Page of the organization	<input type="checkbox"/> 4. Facebook/Page of the organization
<input type="checkbox"/> 5. Twitter from the organization	<input type="checkbox"/> 5. Twitter from the organization
<input type="checkbox"/> 6. VDO online from Youtube	<input type="checkbox"/> 6. VDO online from Youtube
<input type="checkbox"/> 7. Line Official Account from the organization	<input type="checkbox"/> 7. Line Official Account from the organization
<input type="checkbox"/> 8. Instagram	<input type="checkbox"/> 8. Instagram
<input type="checkbox"/> 9. Radio	<input type="checkbox"/> 9. Radio
<input type="checkbox"/> 10. Free TV/Digital TV	<input type="checkbox"/> 10. Free TV/Digital TV
<input type="checkbox"/> 11. Newspaper/Magazine	<input type="checkbox"/> 11. Newspaper/Magazine
<input type="checkbox"/> 12. Paid/Satellite TV	<input type="checkbox"/> 12. Paid/Satellite TV
<input type="checkbox"/> 13. Advertisement from public transportation such as Bus, Taxi	<input type="checkbox"/> 13. Advertisement from public transportation such as Bus, Taxi
<input type="checkbox"/> 14. Outdoor banners on the road	<input type="checkbox"/> 14. Outdoor banners on the road
<input type="checkbox"/> 15. Leader in the community	<input type="checkbox"/> 15. Leader in the community
<input type="checkbox"/> 16. Friends/Peer	<input type="checkbox"/> 16. Friends/Peer
99. Other Channels	99. Other Channels

Section 2 General Information of respondents

P1. Gender Female 2 Male

P2. Age _____ **Years**

<input type="checkbox"/> 1.) Lower than 20	<input type="checkbox"/> 2.) 20 – 25	<input type="checkbox"/> 3.) 26 – 30	<input type="checkbox"/> 4.) 31 – 35
<input type="checkbox"/> 5.) 36 – 40	<input type="checkbox"/> 6.) 41 – 45	<input type="checkbox"/> 7.) 46 – 50	<input type="checkbox"/> 8.) 51 – 55
<input type="checkbox"/> 9.) 56 – 60	<input type="checkbox"/> 10.) 60 and above	<input type="checkbox"/> 11.) No Answer	

P3. What is your nationality?

<input type="checkbox"/> 1.) Thailand	<input type="checkbox"/> 2.) Lao PDR.	<input type="checkbox"/> 3.) Cambodia	<input type="checkbox"/> 4.) Republic of the Union of Myanmar
<input type="checkbox"/> 5.) The Socialist Republic of Vietnam	<input type="checkbox"/> 6.) Kingdom of Bhutan	<input type="checkbox"/> 7.) The Democratic Republic of Timor-Leste	<input type="checkbox"/> 8.) The Democratic Socialist Republic of Sri Lanka
<input type="checkbox"/> 13.) Other, please specify.....			

P4. How long have you been using the NEDA service?

<input type="checkbox"/> 1.) Less than 1 year	<input type="checkbox"/> 2.) 1 - 3	<input type="checkbox"/> 3.) 4 - 5	<input type="checkbox"/> 4.) More than 5
---	------------------------------------	------------------------------------	--

****Thank you very much for your time and honest opinions.****



แบบประเมินความพึงพอใจ
ผู้ใช้บริการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)(สพพ.)
(กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน)

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

แนะนำตัว : ด้วยสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้ ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที และขอขอบคุณอย่างมากถ้าคุณจะอนุญาตให้เราทำการสัมภาษณ์ ค่ะ

แบบสอบถามส่วนคัดเลือก

S1. คุณเป็นคนสัญชาติประเทศใด (คำตอบเดียว)

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

S2. คุณพักอาศัยอยู่บริเวณหมู่บ้านนี้เป็นประจำใช่หรือไม่ (คำตอบเดียว)

S3. คุณพักอาศัยอยู่บริเวณนี้มานานเกิน 5 ปี ใช่หรือไม่ (คำตอบเดียว)

S2. คุณอาศัยอยู่ในหมู่บ้านนี้เป็นประจำใช่หรือไม่	S3. คุณอาศัยอยู่ในหมู่บ้านนี้เกิน 5 ปี
() 1. ใช่	() 1. ใช่
() 2. ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)	() 2. ไม่ใช่ (ยุติการสัมภาษณ์)

S4. ใน 3 เดือนที่ผ่านมา คุณเคยเข้าไปใช้บริการ "โรงหมอน้อยโนนสะหวัน" หรือไม่ (คำตอบเดียว)

- () 1. เคยใน 3 เดือนที่ผ่านมา (ประเมินโครงการ CSER โรงหมอน้อยโนนสะหวัน)
() 2. ไม่เคย (ประเมินโครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 (R11))

หมายเหตุถึงพนักงานสัมภาษณ์:

ประเมินโครงการ CSER โรงหมอน้อยโนนสะหวัน ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์นึกถึง โรงหมอน้อยโนนสะหวัน

ประเมินโครงการพัฒนาถนนหมายเลข 11 ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์นึกถึง ถนนหมายเลข 11 (R11)

จบแบบสอบถามส่วนคัดเลือก



ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการโครงการที่ สพพ. พัฒนาขึ้น

Q1. คุณทราบหรือไม่ว่า...(เอ่ยชื่อโครงการที่ประเมินจาก S4.) ถูกพัฒนาขึ้นโดยประเทศใดเป็นหลัก (คำตอบเดียว)

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

Q2. คุณคิดว่า...(เอ่ยชื่อโครงการที่ประเมินจาก S4.) มีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคุณ ระดับใด (คำตอบเดียว)

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

Q3. คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด (ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์นึกถึงโครงการที่ประเมิน) (คำตอบเดียวในแต่ละข้อ)

ข้อความ	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 เฉยๆ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. การประชาสัมพันธ์ของโครงการ ทำให้ฉันเตรียมตัวทันก่อนการก่อสร้าง	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
2. ไม่มีการโยกย้ายประชาชนบริเวณที่ฉันพักอาศัยก่อนการก่อสร้าง	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
3. การก่อสร้างไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของฉัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
4. ขณะที่ก่อสร้าง ฝุ่นละออง หรือเสียงเครื่องจักรไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของฉัน	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
5. การก่อสร้างนี้ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม บริเวณที่ฉันพักอาศัย	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
6. หลังจากที่โครงการนี้พัฒนาเสร็จ สุขอนามัยของฉันดีขึ้น	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
7. การทำมาหากินของฉันดีขึ้น หลังจากโครงการนี้พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
8. โดยภาพรวม ชีวิตของฉันดีขึ้นหลังจากที่โครงการนี้พัฒนาเสร็จ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1



ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับภาพรวมของ สพพ.

Q4. คุณรู้จักหรือเคยได้ยิน "สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)" จากประเทศไทย หรือไม่ [คำตอบเดียว]

() 1 รู้จัก/เคยได้ยิน

() 2 ไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยิน

[“พนักงานสัมภาษณ์อ่านข้อความให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ฟัง”]

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย

คือ องค์กรที่ให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ทั้งด้านการเงินและวิชาการ

คือ องค์กรที่ให้ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับ ประเทศเพื่อนบ้าน

คือ องค์กรที่ให้การศึกษและจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายตลอดจนมาตรการต่างๆ

คือ องค์กรที่ประสานการใช้อำนาจหน้าที่หน่วยงานต่างๆ เพื่อ บูรณาการความร่วมมือฯ

“เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์ อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่า...(เอ่ยชื่อโครงการที่ประเมินจาก S4.) ถูกพัฒนาขึ้นหรือถูกจัดขึ้นโดย สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) จากประเทศไทย”

Q5. จากที่คุณได้มีประสบการณ์กับ...(เอ่ยชื่อโครงการที่ประเมินจาก S4.) ที่ สพพ. พัฒนาขึ้น คุณมีความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านต่อ สพพ. ระดับใด

() 5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	() 4 พึงพอใจ	() 3 เฉยๆ	() 2 ไม่พึงพอใจ	() 1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
Q5.2 เพราะอะไรคุณถึงให้ คะแนนดังกล่าว				

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

สภาพ. ควรปรับปรุงด้านใด

Q7. จากที่คุณได้มีประสบการณ์ในโครงการ ...(เอ่ยชื่อโครงการที่ประเมินจาก S4.) คุณมีความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อไปในระดับใด โดยมีลำดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	0 ไม่แสดงความคิดเห็น
ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ.						
1. ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่มีอยู่ของ สพพ.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ ของ สพพ.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



การบริการด้านต่างๆ	5 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4 พึงพอใจ	3 เฉยๆ	2 ไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	0 ไม่แสดงความความคิดเห็น
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. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7. ท่านได้รับข่าวสารการดำเนินโครงการจากช่องทางใดบ้าง และมีความพึงพอใจในระดับใด						
7.1 ประกาศของหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ () ไม่ได้รับข่าวสาร () ได้รับ → พึงพอใจระดับใด	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7.2 ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา () ไม่ได้รับข่าวสาร () ได้รับ → พึงพอใจระดับใด	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7.3 สื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต () ไม่ได้รับข่าวสาร () ได้รับ → พึงพอใจระดับใด	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7.4 อื่นๆ ระบุ						

Q8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อโครงการที่มีอยู่ หรือโครงการในอนาคต หรือกิจกรรมต่างๆ ของสพพ. เพื่อให้ สพพ. มีประสิทธิภาพ

Q9. จากสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19 ถ้านึกถึงความช่วยเหลือจากหน่วยงานของประเทศไทย คุณต้องการสิ่งใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

<input type="checkbox"/> 1. วัคซีนป้องกันการโควิด-19	
<input type="checkbox"/> 2. ส่งเสริมการจ้างงาน หรือทำให้มีงานทำ ฝึกวิชาชีพ	
<input type="checkbox"/> 3. จัดหาเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม	
<input type="checkbox"/> 4. จัดหายารักษาโรค ยาสามัญประจำบ้าน	
<input type="checkbox"/> 5. อาหารและน้ำดื่ม	
<input type="checkbox"/> 6. พัฒนถนน/เส้นทาง ให้เดินทางได้สะดวก	
<input type="checkbox"/> 7. ส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา อย่างทั่วถึง	
<input type="checkbox"/> 8. พัฒนาด้านเทคโนโลยี เช่น สัญญาณโทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ทั่วถึง	
99. อื่นๆ ระบุ	



Q10. แล้วคุณรับรู้ข้อมูลข่าวสาร/โฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ไป จากช่องทางใดบ้าง (หลายคำตอบ)

Q11. ถ้าหากเป็นข้อมูลข่าวสาร/โฆษณาประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐฯ จากช่องทางใดบ้าง (หลายคำตอบ)

Q10.	Q11.
<input type="checkbox"/> 1. Google (พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการ)	<input type="checkbox"/> 1. Google (พิมพ์ชื่อองค์กรที่ต้องการ)
<input type="checkbox"/> 2. เว็บไซต์ขององค์กร/ของร้าน/บริษัท ที่ต้องการ	<input type="checkbox"/> 2. เว็บไซต์ขององค์กร
<input type="checkbox"/> 3. เว็บไซต์ทั่วไป เช่น พันทิป Sanook	<input type="checkbox"/> 3. เว็บไซต์ทั่วไป เช่น พันทิป Sanook
<input type="checkbox"/> 4. เฟสบุ๊ค/เพจเฟสบุ๊ค ขององค์กร	<input type="checkbox"/> 4. เฟสบุ๊ค/เพจเฟสบุ๊ค ขององค์กร
<input type="checkbox"/> 5. ทวิตเตอร์ ขององค์กร	<input type="checkbox"/> 5. ทวิตเตอร์ ขององค์กร
<input type="checkbox"/> 6. วิดีโอออนไลน์จากยูทูป	<input type="checkbox"/> 6. วิดีโอออนไลน์จากยูทูป
<input type="checkbox"/> 7. ไลน์ ขององค์กร	<input type="checkbox"/> 7. ไลน์ ขององค์กร
<input type="checkbox"/> 8. IG ขององค์กร	<input type="checkbox"/> 8. IG ขององค์กร
<input type="checkbox"/> 9. วิทยุ	<input type="checkbox"/> 9. วิทยุ
<input type="checkbox"/> 10. ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี	<input type="checkbox"/> 10. ทีวี ฟรีทีวี/ดิจิตอลทีวี
<input type="checkbox"/> 11. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	<input type="checkbox"/> 11. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร
<input type="checkbox"/> 12. ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม	<input type="checkbox"/> 12. ทีวีช่องเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม
<input type="checkbox"/> 13. ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่	<input type="checkbox"/> 13. ป้ายโฆษณาบนรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถแท็กซี่
<input type="checkbox"/> 14. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน	<input type="checkbox"/> 14. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายริมถนน
<input type="checkbox"/> 15. ผู้นำชุมชน	<input type="checkbox"/> 15. ผู้นำชุมชน
<input type="checkbox"/> 16. เพื่อน/คนรู้จัก	<input type="checkbox"/> 16. เพื่อน/คนรู้จัก
99. อื่นๆ ระบุ	99. อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไป

P1. เพศ 1 หญิง 2 ชาย

P2. อายุ _____ ปี

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 20 – 25 ปี	<input type="checkbox"/> 3. 26 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 31 – 35 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 36 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 6. 41 – 45 ปี	<input type="checkbox"/> 7. 46 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> 8. 51 – 55 ปี
<input type="checkbox"/> 9. 56 – 60 ปี	<input type="checkbox"/> 10. สูงกว่า 60 ปี	<input type="checkbox"/> 11. ไม่ตอบ	

****ขอขอบคุณที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์และร่วมแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้ค่ะ/ครับ****



The Satisfaction of Clients of the Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA)
((The Clients in the NEDA's Project area in Neighbouring Countries activities area organized by NEDA))

Name (In full)	:			
Address	:			
Phone number	:	(Home)	(Office)	(Mobile)
Date Interview	:		start	stop
I have insisted that I firmly interviewed with the name of the person in this questionnaire and honestly followed the all rules of the survey condition.			Interviewer Name:	Monitor:

Introduction: The Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) has appointed Srinakharinwirot University, its consultant in conducting a satisfactory survey of the users the service quality provided by NEDA during the 2023 fiscal year; to study, analyze as well as report the survey results on the satisfaction of service. Your kind cooperation in this survey for about 10 minutes is kindly requested. And thank you for your cooperation.

แบบสอบถามส่วนคัดเลือก

S1. Your main resident country

- () 1 Lao PDR.
- () 2 Thailand
- () 3 Other, Please specify _____

S2. Have you been to stay around this village?

S3. Have you been around here more over 5 years, haven't you?

S2. Have you been to stay around this village?	S3. Have you been around here more over 5 years, haven't you?
() 1 Yes	() 1 Yes
() 2 No (End of survey)	() 2 No (End of survey)

S4. In the past 3 months Have you ever used the service "Non-Sawan Hospital" or not? (Single answer)

- () 1. Been in the past 3 months (Evaluate the CSER project, Non-Sawan Hospital)
- () 2. Never (Evaluate Road No. 11 (R11) Development Project)

Note to Interviewer:

*Assessment of the CSER project, Non-Sawan Hospital make the interviewee think about Non-Sawan Hospital
Assess the Road No. 11 development project, reminding the interviewees of Road No. 11 (R11).*

End of Screening



Section 1 NEDA's implementation usage

Q1. Did you know about (Specify implementation project) that was developed by which country? [Single Choice]

- () 1 No, I did not. () 2 Thailand () 3 China
 () 4 Japan () 5 Lao PDR. () 6 Myanmar
 () 7 European countries, Specify _____ () 8 Other Countries, Specify _____

Q2. Do you think ... (Mention the name of the project evaluated by S4.) that important in your daily life of yours at which level?

() 5 Completely important	() 4 Quite important	() 3 Neutral	() 2 Quite unimportant	() 1 Completely unimportant
----------------------------	-----------------------	---------------	-------------------------	------------------------------

Q3. How much do you agree with the following statements? (The interviewee to think about the project being assessed.)

ข้อความ	5 Completely important	4 Quite important	3 Neutral	2 Quite unimportant	1 Completely unimportant
1. Publication to make me prepare myself before project construction	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
2. No migration of people around my residence before project construction	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
3. The construction of the project does not affect my daily life.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
4. Dust or noise from the construction of the project does not affect my daily life.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
5. The construction of the project does not affect the environment around my housing areas.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
6. Our sanitation and health are getting better after the completion of the project.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
7. My working life is getting better after the completion of the project.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
8. My life will be better overall when the project is completed	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1



Section 2 Overall of NEDA

- Q4. Have you ever recognized or heard about "The Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) from Thailand? [Single Choice]
- () 1 Yes, I have
() 2 No, never

["The interviewer, Please read the statements below to the respondent"]

"The Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) from Thailand is

Financial assistance and technical assistance to neighbouring countries and others

Coordination with Neighbouring Countries for Economic Development

Proving the information and suggestion about policy procedures, including development methods

Coordination about duty assistance of many the authorities

"For the interviewer, Please describe to the respondent (Mention the name of the project evaluated by S4.) developed by

The Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) from Thailand"

- Q5. From your experience with this project ... (Mention the name of the project evaluated by S4.) was developed by NEDA How would you rate your Overall Satisfaction level of NEDA service?

5 Completely Satisfied	4 Pretty Satisfied	3 Moderately Satisfied	2 Dissatisfied	1 Completely Dissatisfied
Q5.2 Why did you have this rate? Please give us the details.				

- Q6. (Ask only in Q1.1 that rated 1-4) What kind of operator or NEDA should be improved? It will give you a rate to 5 satisfaction level (Completely satisfied)

Which part should be improved to meet your improvement 5 satisfaction level (Completely satisfied)? Please give us the details,

- Q7. From your experience with ... (Mention the name of the project evaluated by S4.) How would you rate satisfaction level of the following?

5 = Completely Satisfied	4 = Pretty Satisfied	3 = Moderately Satisfied	2 = Dissatisfied	1 = Completely Dissatisfied	0 = No comment
--------------------------	----------------------	--------------------------	------------------	-----------------------------	----------------

Services	5 Completely Satisfied	4 Pretty Satisfied	3 Moderately Satisfied	2 Dissatisfied	1 Completely Dissatisfied	0 No comment
Ability in implementing the main task of NEDA						
1. Satisfaction with the existence of the project	5	4	3	2	1	0
2. Satisfaction with the implementation of the project	5	4	3	2	1	0



Services	5 Completely Satisfied	4 Pretty Satisfied	3 Moderately Satisfied	2 Dissatisfied	1 Completely Dissatisfied	0 No comment
3. Direct benefits to the livelihood when the project is completed	5	4	3	2	1	0
4. Protection of the people in the area which may be affected by the project (such as dust, noise, accidents, etc.)	5	4	3	2	1	0
Public relations on the implementation of NEDA's projects						
5. The agencies and contractors responsible for the project has clarified and informed the stakeholders about the project implementation	5	4	3	2	1	0
6. NEDA has adequately and continuously carried out public relations campaign on the project	5	4	3	2	1	0
7. From which channel you have received the information on the project implementation and what is your satisfactory level						
7.1 Announcement/ Notification of agencies that implemented the project () Not received () Received (please give satisfaction rating)	5	4	3	2	1	0
7.2 Contractors / Consultants () Not received () Received (please give satisfaction rating)	5	4	3	2	1	0
7.3 Media (prints, radio, television, internet) () Not received () Received (please give satisfaction rating)	5	4	3	2	1	0
7.4 Others, please specify						

Q8. Do you have any additional suggestions for the existence of the project or future projects or activities that are organized by NEDA for more effective service?

Q9. During the pandemic of COVID-19, if you think of the services to help you from the agencies of Thailand. What do you like them to help you? [Multiple Choices]

<input type="checkbox"/> 1. Provide COVID-19 vaccine	
<input type="checkbox"/> 2. Promote employment or job training	
<input type="checkbox"/> 3. Provide clothing	
<input type="checkbox"/> 4. Provide medicine	
<input type="checkbox"/> 5. Provide food and drink	



<input type="checkbox"/> 6. Develop roads for travel easily	
<input type="checkbox"/> 7. Promote access to utilities such as electricity and water	
<input type="checkbox"/> 8. Develop technology such as telephone signals, internet signal	
99. Others, please specify.....	

Q10. How do you consume information about news or new news in your community? What channels did you use? [Multiple Choices]

Q11. How do you know information/advertisement/PR from the government agent? What channels did you use? [Multiple Choices]

Q10.	Q11.
<input type="checkbox"/> 1. Google (Type their corporation names)	<input type="checkbox"/> 1. Google (Type their corporation names)
<input type="checkbox"/> 2. Website of the organization	<input type="checkbox"/> 2. Website of the organization
<input type="checkbox"/> 3. General Websites	<input type="checkbox"/> 3. General Websites
<input type="checkbox"/> 4. Facebook/Page of the organization	<input type="checkbox"/> 4. Facebook/Page of the organization
<input type="checkbox"/> 5. Twitter from the organization	<input type="checkbox"/> 5. Twitter from the organization
<input type="checkbox"/> 6. VDO online from Youtube	<input type="checkbox"/> 6. VDO online from Youtube
<input type="checkbox"/> 7. Line Official Account from the organization	<input type="checkbox"/> 7. Line Official Account from the organization
<input type="checkbox"/> 8. Instagram	<input type="checkbox"/> 8. Instagram
<input type="checkbox"/> 9. Radio	<input type="checkbox"/> 9. Radio
<input type="checkbox"/> 10. Free TV/Digital TV	<input type="checkbox"/> 10. Free TV/Digital TV
<input type="checkbox"/> 11. Newspaper/Magazine	<input type="checkbox"/> 11. Newspaper/Magazine
<input type="checkbox"/> 12. Paid/Satellite TV	<input type="checkbox"/> 12. Paid/Satellite TV
<input type="checkbox"/> 13. Advertisements from public transportation such as Bus, Taxi	<input type="checkbox"/> 13. Advertisements from public transportation such as Bus, Taxi
<input type="checkbox"/> 14. Outdoor banners on the road	<input type="checkbox"/> 14. Outdoor banners on the road
<input type="checkbox"/> 15. Leader in the community	<input type="checkbox"/> 15. Leader in the community
<input type="checkbox"/> 16. Friends/Peer	<input type="checkbox"/> 16. Friends/Peer
99. Other Channels	99. Other Channels

Section 3 General Information of Respondents

P1. Gender 1. Female 2. Male

P2. Age _____ Years

<input type="checkbox"/> 1. Below 20	<input type="checkbox"/> 2. 20 – 25	<input type="checkbox"/> 3. 26 – 30	<input type="checkbox"/> 4. 31 – 35
<input type="checkbox"/> 5. 36 – 40	<input type="checkbox"/> 6. 41 – 45	<input type="checkbox"/> 7. 46 – 50	<input type="checkbox"/> 8. 51 – 55
<input type="checkbox"/> 9. 56 – 60	<input type="checkbox"/> 10. 60 and above	<input type="checkbox"/> 11. No Answer	

****Thank you very much for your time and honest opinions.****



แบบประเมินความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (อົງການມະຫາຊົນ) (ສພພ)
(ກຸ່ມຜູ້ຮັບບໍລິການທີ່ເປັນປະຊາຊົນໃນພື້ນທີ່ໂຄງການປະເທດເພື່ອນບ້ານ)

ຊື່ຜູ້ໃຫ້ສໍາພາດ	:			
ທີ່ຢູ່ຜູ້ໃຫ້ສໍາພາດ	:			ແຂວງ
ໝາຍເລັກໂທລະສັບ	:	(ບ້ານ)	(ບ່ອນເຮັດວຽກ)	(ເບີໂທລະສັບ)
ວັນສໍາພາດ	:		ເລີ່ມເວລາ	ສິ້ນສຸດເວລາ
ຂ້າພະເຈົ້າຂໍຢືນຢັນວ່າແບບສອບຖາມນີ້ຂ້າພະເຈົ້າໄດ້ສໍາພາດບຸກຄົນຕາມທີ່ລະບຸຊື່ໄວ້		ລາຍມືຊື່ພະນັກງານສໍາພາດ:		ຜູ້ຄວບຄຸມງານ
ແຕ່ຈິງຢ່າງຄົບຖ້ວນ ແລະ ໄດ້ ປະຕິບັດຕາມຂໍ້ກຳນົດຂອງວຽກນີ້ທຸກປະການໂດຍ		ສຸດຈະລິດ		

ແນະນຳດັ່ງນີ້: ດ້ວຍສໍານັກງານຄວາມຮ່ວມມືພັດທະນາເສດຖະກິດກັບປະເທດເພື່ອນບ້ານ (ອົງການມະຫາຊົນ) (ສພພ) ໄດ້ມອບໝາຍໃຫ້ມະຫາວິທະຍາໄລສີນະຄະລິນວິໄລດເປັນທີ່ປຶກສາເພື່ອດຳເນີນການສໍາຫຼວດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຈາກຜູ້ຮັບບໍລິການກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງ ສພພ. ປະຈຳປີປະມານ ປີ 2022 ແລະ ເພື່ອດຳເນີນການສໍາຫຼວດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຈາກຜູ້ໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຈຶ່ງຕ້ອງການຂໍຄວາມຮ່ວມມືໃນການຕອບແບບສໍາຫຼວດນີ້ໃນການສໍາພາດຄັ້ງນີ້ຈະໃຊ້ເວລາບໍ່ເກີນ 10 ນາທີ ແລະ ຂໍຂອບໃຈເປັນຢ່າງສູງທີ່ທ່ານອະນຸຍາດໃຫ້ພວກເຮົາໄດ້ສໍາພາດທ່ານ.

ແບບສອບຖາມສ່ວນຄັດເລືອກ

S1. ທ່ານເປັນຄົນສັນຊາດປະເທດໃດ?

- () 1. ສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ
- () 2. ຮາຊອານາຈັກໄທ
- () 3. ອື່ນໆ ລະບຸ _____

S2. ທ່ານພັກອາໄສຢູ່ບໍລິເວນບ້ານນີ້ເປັນປະຈຳແມ່ນ ຫຼື ບໍ່
S3. ທ່ານພັກອາໄສຢູ່ບໍລິເວນນີ້ມາດົນເກີນ 5 ປີ ແມ່ນ ຫຼື ບໍ່

S2. ທ່ານພັກອາໄສຢູ່ບໍລິເວນບ້ານນີ້ເປັນປະຈຳແມ່ນ ຫຼື ບໍ່	S3. ທ່ານພັກອາໄສຢູ່ບໍລິເວນນີ້ມາດົນເກີນ 5 ປີ
() 1 ແມ່ນ	() 1 ແມ່ນ
() 2 ບໍ່ແມ່ນ (ຢຸດຕິການສໍາພາດ)	() 2 ບໍ່ແມ່ນ (ຢຸດຕິການສໍາພາດ)

S4. ໃນສາມເດືອນທີ່ຜ່ານມາທ່ານເຄີຍເຂົ້າໄປໃຊ້ບໍລິການ “ ໂຮງໝໍນ້ອຍໂນນສະຫວັນ ” ຫຼື ບໍ່(ຄໍາຕອບດຽວ)

- () 1. ເຄີຍໃນ 3 ເດືອນທີ່ຜ່ານມາ (ປະເມີນໂຄງການ CSER ໂຮງໝໍນ້ອຍໂນນສະຫວັນ)
- () 2. ບໍ່ເຄີຍ (ປະເມີນໂຄງການພັດທະນາເສັ້ນທາງ ເລກທີ 11 (R11))

ໝາຍເຫດເຖິງພະນັກງານສໍາພາດ:

ປະເມີນໂຄງການ CSER ໂຮງໝໍນ້ອຍໂນນສະຫວັນ ໃຫ້ຜູ້ສໍາພາດນຶກເຖິງໂຮງໝໍນ້ອຍໂນນສະຫວັນ

ປະເມີນໂຄງການພັດທະນາເສັ້ນທາງ ເລກທີ 11 ໃຫ້ຜູ້ສໍາພາດນຶກເຖິງ ເສັ້ນທາງ ເລກທີ 11 (R11)

ຈົບແບບສອບຖາມສ່ວນຄັດເລືອກ



ສ່ວນທີ 1 ຄຳຖາມກ່ຽວກັບການໃຊ້ບໍລິການໂຄງການທີ່ ສພພ. ພັດທະນາຂຶ້ນ

Q1. ທ່ານຮູ້ ຫຼືບໍ່ຮູ້ວ່າ “ໂຄງການລະບົບນໍ້າປະປາ” ຖືກພັດທະນາຂຶ້ນໂດຍປະເທດໃດເປັນຫຼັກ[ຄຳຕອບດຽວ]

- () 1 ບໍ່ຮູ້ () 2 ໄທ () 3 ຈີນ
 () 4 ຢີ່ປຸ່ນ () 5 ສປປ.ລາວ () 6 ມຽນມາ
 () 7 ປະເທດໃນທະວີບຢູໂລບ ລະບຸ _____ () 8 ປະເທດອື່ນໆ ລະບຸ _____

Q2. ທ່ານຄິດວ່າ..... ..(ເວົ້າຊື່ໂຄງການທີ່ປະເມີນຈາກ S4.) ມີຄວາມສຳຄັນຕໍ່ການໃຊ້ຊີວິດປະຈຳວັນຂອງທ່ານ ລະດັບໃດ (ຄຳຕອບດຽວ)

() 5 ສຳຄັນທີ່ສຸດ	() 4 ສຳຄັນ	() 3 ທະມາດາ	() 2 ບໍ່ສຳຄັນ	() 1 ບໍ່ສຳຄັນຢ່າງຍິ່ງ
-------------------	-------------	--------------	----------------	------------------------

Q3. ທ່ານຄິດວ່າລະບົບນໍ້າປະປາທີ່ທ່ານໃຊ້ຢູ່ທຸກມື້ນີ້ມີຄວາມສຳຄັນຕໍ່ການໃຊ້ຊີວິດປະຈຳວັນຂອງທ່ານລະດັບໃດ

ຂໍ້ຄວາມ	5 ເຕັ້ນດີທີ່ສຸດ	4 ເຕັ້ນດີ	3 ທຳມະດາ	2 ບໍ່ເຕັ້ນດີ	1 ບໍ່ເຕັ້ນດີຢ່າງຍິ່ງ
1. ການປະຊາສຳພັນຂອງໂຄງການເຮັດໃຫ້ທ່ານກຽມຕົວທັນກ່ອນການກໍ່ສ້າງ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
2. ບໍ່ມີການໂຍກຍ້າຍປະຊາຊົນບໍລິເວນທີ່ທ່ານອາໄສຢູ່ກ່ອນການກໍ່ສ້າງ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
3. ການກໍ່ສ້າງ ບໍ່ກະທົບຕໍ່ການດຳລົງຊີວິດປະຈຳວັນຂອງທ່ານ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
4. ຂະນະທີ່ມີການກໍ່ສ້າງ ບັນຫາຝຸ່ນ ຫຼື ສຽງເຄື່ອງລັກ ບໍ່ໄດ້ກະທົບຕໍ່ການໃຊ້ຊີວິດຂອງທ່ານ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
5. ການກໍ່ສ້າງ ນີ້ບໍ່ກະທົບຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມບໍລິເວນທີ່ທ່ານພັກອາໄສບໍ່	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
6. ຫຼັງຈາກທີ່ໂຄງການນີ້ພັດທະນາ ສຳເລັດ ດ້ານສຸຂະອານາໄມຂອງທ່ານດີຂຶ້ນ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
7. ການທຳມາຫາກິນຂອງຂ້ອຍດີຂຶ້ນຫຼັງຈາກໂຄງການນີ້ພັດທະນາສຳເລັດ.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1
8. ໂດຍລວມແລ້ວຊີວິດຂອງທ່ານດີຂຶ້ນຫຼັງຈາກໂຄງການນີ້ພັດທະນາສຳເລັດ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1



ສ່ວນທີ 2 ຄຳຖາມກ່ຽວກັບພາບລວມຂອງ ສພພ.

Q4. ທ່ານຮູ້ຈັກ ຫຼື ເຄີຍໄດ້ຍິນ “ສຳນັກງານຄວາມຮ່ວມມືພັດທະນາເສດຖະກິດກັບປະເທດເພື່ອນບ້ານ (ອົງການມະຫາຊົນ) (ສພພ.)” ຈາກປະເທດໄທ ຫຼື ບໍ່ [ຄຳຕອບດຽວ]

() 1 ຮູ້ຈັກ/ເຄີຍໄດ້ຍິນ

() 2 ບໍ່ຮູ້ຈັກ/ບໍ່ເຄີຍໄດ້ຍິນ

[“ພະນັກງານອ່ານຂໍ້ຄວາມໃຫ້ຜູ້ຖືກສຳພາດຟັງ”]

ສຳນັກງານຄວາມຮ່ວມມືພັດທະນາເສດຖະກິດກັບປະເທດເພື່ອນບ້ານ (ອົງການມະຫາຊົນ)(ສພພ) ຈາກປະເທດໄທ

ຄື ອົງກອນທີ່ໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອປະເທດເພື່ອນບ້ານ ແລະ ປະເທດອື່ນໆ ທັງດ້ານການເງິນ ແລະ ວິຊາການ

ຄື ອົງກອນທີ່ໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມືພັດທະນາເສດຖະກິດກັບປະເທດເພື່ອນບ້ານ

ຄື ອົງກອນທີ່ໃຫ້ການສຶກສາ ແລະ ຈັດທຳຂໍ້ສະເໜີແນະນະໂຍບາຍຕະຫຼອດຈົນມາດຕະການຕ່າງໆ

ຄື ອົງກອນທີ່ປະສານການໃຊ້ອຳນາດໜ້າທີ່ໜ່ວຍງານຕ່າງໆເພື່ອບູລິນາການຄວາມຮ່ວມມືອື່ນໆ.

“ເຈົ້າໜ້າທີ່ສຳພາດ ອະທິບາຍໃຫ້ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມເຂົ້າໃຈວ່າໂຄງການ ... (ເວົ້າຊື່ໂຄງການທີ່ປະເມີນຈາກ S4.)... ຖືກພັດທະນາຂຶ້ນ ຫຼື ຖືກຈັດຂຶ້ນໂດຍສຳນັກງານຄວາມຮ່ວມມືພັດທະນາເສດຖະກິດກັບປະເທດເພື່ອນບ້ານ (ອົງການມະຫາຊົນ)(ສພພ) ຈາກປະເທດໄທ”

Q5. ຈາກທີ່ທ່ານໄດ້ມີປະສົບການກັບໂຄງການ.....(ເວົ້າຊື່ໂຄງການທີ່ປະເມີນຈາກ S4.) ທີ່ ສພພ ພັດທະນາຂຶ້ນທ່ານມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໂດຍລວມໃນທຸກໆດ້ານຕໍ່ ສພພ ລະດັບ

() 5 ເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍ	() 4 ເພິ່ງພໍໃຈ	() 3 ທຳມະດາ	() 2 ບໍ່ພໍໃຈ	() 1 ບໍ່ພໍໃຈຫຼາຍ
Q5.2 ຍ້ອນຫຍັງທ່ານຈຶ່ງໃຫ້ຄະແນນດັ່ງກ່າວ				

Q6. (ຖາມສະເພາະ ຄະແນນ 1-4) ຜູ້ດຳເນີນໂຄງການ ຫຼື ສພພ ຄວນບັບບຸງດ້ານໃດເພື່ອຈະໃຫ້ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈລະດັບ 5 (ເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍ)

ສພພ. ຄວນບັບບຸງດ້ານໃດ

Q7. ຈາກທີ່ທ່ານໄດ້ມີປະສົບການໃນໂຄງການ ... (ເວົ້າຊື່ໂຄງການທີ່ປະເມີນຈາກ S4.) ທ່ານມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນດ້ານຕ່າງໆ ຕໍ່ໄປນີ້ລະດັບໃດໂດຍມີລຳດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈດັ່ງນີ້:

5 ເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍ	4 ເພິ່ງພໍໃຈ	3 ທຳມະດາ	2 ບໍ່ພໍໃຈ	1 ບໍ່ພໍໃຈຫຼາຍ	0 ບໍ່ສະແດງຄວາມຄິດເຫັນ
-----------------	-------------	----------	-----------	---------------	-----------------------

ການບໍລິການດ້ານຕ່າງໆ	5 ເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍ	4 ເພິ່ງພໍໃຈ	3 ທຳມະດາ	2 ບໍ່ພໍໃຈ	1 ບໍ່ພໍໃຈຫຼາຍ	0 ບໍ່ສະແດງຄວາມຄິດເຫັນ
ດ້ານສັກກະຍະພາບໃນການດຳເນີນງານຕາມພາລະກິດຫຼັກຂອງ ສພພ.						
1. ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ໂຄງການຕ່າງໆທີ່ມີຢູ່ຂອງ ສພພ.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
2. ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈທີ່ມີຕໍ່ການດຳເນີນໂຄງການຂອງ ສພພ.	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



ການບໍລິການດ້ານຕ່າງໆ	5 ເພິ່ງ ພໍ່ໃຈ ຫຼາຍ	4 ເພິ່ງ ພໍ່ໃຈ	3 ທ່ຳມະດາ	2 ບໍ່ພໍ່ໃຈ	1 ບໍ່ພໍ່ໃຈ ຫຼາຍ	0 ບໍ່ ສະແດງ ຄວາມ ອຶດ ເຫັນ
3. ປະໂຫຍດໂດຍກົງຕໍ່ການດຳລົງຊີວິດ ເມື່ອ ໂຄງການສຳເລັດແລ້ວ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
4. ມີການປ້ອງກັນ ແລະ ດູແລປະຊາຊົນໃນພື້ນທີ່ ໂຄງການຊຶ່ງອາດໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກການ ດຳເນີນໂຄງການ (ເຊັ່ນ: ຝຸ່ນລະອອງ, ສຽງ, ອຸປະຕິເຫດ ແບ້ນຕົ້ນ)	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
ດ້ານການປະຊາສຳພັນການດຳເນີນງານໂຄງການຕໍ່						
5. ໜ່ວຍງານຜູ້ຮັບຜິດຊອບ ແລະ ຜູ້ດຳເນີນ ໂຄງການໄດ້ມີການຊີ້ແຈງ ແລະ ທຳຄວາມ ເຂົ້າໃຈກ່ຽວກັບການດຳເນີນໂຄງການໃຫ້ທ່ານໄດ້ ຮັບຮູ້	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
6. ສພພ, ມີການປະຊາສຳພັນໂຄງການຢ່າງທົ່ວ ເຖິງ ພຽງພໍ ແລະ ຕໍ່ເນື່ອງ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7. ທ່ານໄດ້ຮັບຂ່າວສານການດຳເນີນໂຄງການຈາກ ຊ່ອງທາງໃດແດ່ ແລະ ມີຄວາມເພິ່ງພໍ່ໃຈໃນ ລະດັບໃດ						
7.1 ປະກາດຂອງໜ່ວຍງານຜູ້ດຳເນີນໂຄງການ () ບໍ່ໄດ້ຮັບຂ່າວສານ () ໄດ້ຮັບ → ເພິ່ງພໍ່ໃຈ ລະດັບໃດ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7.2 ຜູ້ຮັບເໝົາ/ທີ່ປຶກສາ () ໄດ້ຮັບຂ່າວສານ () ໄດ້ຮັບ → ເພິ່ງພໍ່ໃຈ ລະດັບໃດ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7.3 ສື່ຕ່າງໆ ເຊັ່ນ ສຶ່ງພິມ, ວິທະຍຸ, ອິນເຕີເນັດ () ໄດ້ຮັບຂ່າວສານ () ໄດ້ຮັບ → ເພິ່ງພໍ່ໃຈ ລະດັບໃດ	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
7.4 ອື່ນໆ ຮະບຸ						

Q8. ຂໍ້ສະເໜີແນະເພີ່ມເຕີມຕໍ່ໂຄງການທີ່ມີຢູ່ ຫຼື ໂຄງການໃນອານາຄົດ ຫຼື ກິດຈະກຳຕ່າງໆ ຂອງ ສພພ. ເພື່ອໃຫ້ ສພພ. ມີ
ປະສິດທິພາບ.



Q9. จarakສະຖານະການລະບາດຂອງພະຍາດໂຄວິດ 19 ຖ້າຄິດເຖິງຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອຈາກໜ່ວຍງານຂອງປະເທດ ທ່ານ ຕ້ອງການສິ່ງໃດແດ່ (ເລືອກໄດ້ຫຼາຍກວ່າ 1 ຄຳຕອບ)

<input type="checkbox"/> 1. ວັກຊີນປ້ອງກັນໂຄວິດ 19	
<input type="checkbox"/> 2. ສົ່ງເສີມການຈ້າງງານ ຫຼື ເຮັດໃຫ້ມີວຽກເຮັດງານທຳຝຶກວິຊາຊີບ	
<input type="checkbox"/> 3. ຈັດຫາເສື້ອຜ້າ ເຄື່ອງນຸ່ງຫົ່ມ	
<input type="checkbox"/> 4. ຈັດຫາຢາຮັກສາໂລກ ຢາສາມັນປະຈຳບ້ານ	
<input type="checkbox"/> 5. ອາຫານ ແລະ ນ້ຳດື່ມ	
<input type="checkbox"/> 6. ພັດທະນາຖະໜົນ/ເສັ້ນທາງ ໃຫ້ເດີນທາງໄດ້ສະດວກ	
<input type="checkbox"/> 7. ສົ່ງເສີມການເຂົ້າເຖິງສາທາລະນະປະໂພກ ເຊັ່ນ: ໄຟຟ້າ, ນ້ຳປະປາ ຢ່າງທົ່ວເຖິງ	
<input type="checkbox"/> 8. ພັດທະນາດ້ານເທັກໂນໂລຊີ ເຊັ່ນ: ສັນຍານໂທລະສັບ, ສັນຍານອິນເຕີເນັດ ໃຫ້ທົ່ວເຖິງ	
99. ອື່ນໆ ລະບຸ	

Q10. ແລ້ວທ່ານໄດ້ຮູ້ບໍ່ຂໍ້ມູນຂ່າວສານ/ໂຄສະນາປະຊາສຳພັນທົ່ວໄປຈາກຊ່ອງທາງໃດແດ່ (ຫຼາຍຄຳຕອບ)

Q11. ຖ້າຫາກເປັນຂໍ້ມູນຂ່າວສານ/ໂຄສະນາປະຊາສຳພັນ ກ່ຽວກັບໜ່ວຍງານລັດ, ໜ່ວຍງານລັດວິສາຫະກິດ ຈາກຊ່ອງ ທາງໃດແດ່ (ຫຼາຍຄຳຕອບ)

Q10.	Q11.
<input type="checkbox"/> 1. Google (ພິມຂໍ້ມູນທີ່ຕ້ອງການ)	<input type="checkbox"/> 1. Google (ພິມຂໍ້ມູນທີ່ຕ້ອງການ)
<input type="checkbox"/> 2. ເວບໄຊຕ໌ຂອງອົງກອນ/ຂອງຮ້ານ/ຂອງບໍລິສັດ ທີ່ ຕ້ອງການ	<input type="checkbox"/> 2. ເວບໄຊຕ໌ຂອງອົງກອນ
<input type="checkbox"/> 3. ເວບໄຊຕ໌ທົ່ວໄປ ເຊັ່ນ ພັນທິບ Sanook	<input type="checkbox"/> 3. ເວບໄຊຕ໌ທົ່ວໄປ ເຊັ່ນ ພັນທິບ Sanook
<input type="checkbox"/> 4. ເຟດບຸກ/ເຟດ ຂອງເຟດບຸກຂອງອົງກອນ	<input type="checkbox"/> 4. ເຟດບຸກ/ເຟດ ຂອງເຟດບຸກຂອງອົງກອນ
<input type="checkbox"/> 5. ທະວິດເຕີຂອງອົງກອນ	<input type="checkbox"/> 5. ທະວິດເຕີຂອງອົງກອນ
<input type="checkbox"/> 6. ວິດີໂອອອນໄລນ໌ຈາກຍູທູບ	<input type="checkbox"/> 6. ວິດີໂອອອນໄລນ໌ຈາກຍູທູບ
<input type="checkbox"/> 7. ໄລນ໌ ຂອງອົງກອນ	<input type="checkbox"/> 7. ໄລນ໌ ຂອງອົງກອນ
<input type="checkbox"/> 8. IG ຂອງອົງກອນ	<input type="checkbox"/> 8. IG ຂອງອົງກອນ
<input type="checkbox"/> 9. ວິທະຍຸ	<input type="checkbox"/> 9. ວິທະຍຸ
<input type="checkbox"/> 10. ໂທລະທັດ /ໂທລະທັດດີຈີຕັນ	<input type="checkbox"/> 10. ໂທລະທັດ /ໂທລະທັດດີຈີຕັນ
<input type="checkbox"/> 11. ໜັງສືພິມ/ນິຕະຍະສານ	<input type="checkbox"/> 11. ໜັງສືພິມ/ນິຕະຍະສານ
<input type="checkbox"/> 12. ໂທລະທັດຊ່ອງເຄເບີນ/ຈານດາວທຽມ	<input type="checkbox"/> 12. ໂທລະທັດຊ່ອງເຄເບີນ/ຈານດາວທຽມ
<input type="checkbox"/> 13. ບ້າຍໂຄສະນາລົດສາທາລະນະ ເຊັ່ນ ລົດເມ, ລົດແທັກຊີ້	<input type="checkbox"/> 13. ບ້າຍໂຄສະນາລົດສາທາລະນະ ເຊັ່ນ ລົດເມ, ລົດແທັກຊີ້
<input type="checkbox"/> 14. ບ້າຍໂຄສະນາກາງແຈ້ງ/ບ້າຍແຄມທາງ	<input type="checkbox"/> 14. ບ້າຍໂຄສະນາກາງແຈ້ງ/ບ້າຍແຄມທາງ
<input type="checkbox"/> 15. ຜູ້ນຳຊຸມຊົນ	<input type="checkbox"/> 15. ຜູ້ນຳຊຸມຊົນ
<input type="checkbox"/> 16. ໝູ່ເພື່ອນ/ຄົນຮູ້ຈັກ	<input type="checkbox"/> 16. ໝູ່ເພື່ອນ/ຄົນຮູ້ຈັກ
99. ອື່ນໆ ລະບຸ	99. ອື່ນໆ ລະບຸ



ส่วนที่ 3 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປ

P1. ເພດ 1 ອິງ 2 ຊາຍ

P2. ອາຍຸ _____ ປີ

<input type="checkbox"/> 1. ຕໍ່າກວ່າ 20 ປີ	<input type="checkbox"/> 2. 20 – 25 ປີ	<input type="checkbox"/> 3. 26 – 30 ປີ	<input type="checkbox"/> 4. 31 – 35 ປີ
<input type="checkbox"/> 5. 36 – 40 ປີ	<input type="checkbox"/> 6. 41 – 45 ປີ	<input type="checkbox"/> 7. 46 – 50 ປີ	<input type="checkbox"/> 8. 51 – 55 ປີ
<input type="checkbox"/> 9. 56 – 60 ປີ	<input type="checkbox"/> 10. ສູງກວ່າ 60 ປີ	<input type="checkbox"/> 11. ໄມ່ຕອບ	

****ຂໍຂອບໃຈທ່ານທີ່ສະລະເວລາໃນການໃຫ້ສໍາພາດ ແລະ ຮ່ວມສະແດງຄວາມຄິດເຫັນໃນຄັ້ງນີ້ດ້ວຍ****



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล









จัดทำโดย
ศูนย์บริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ