

ลิขสิทธิ์ : สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)
ปี : 2559
ชื่อเรื่อง : สํารวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
เมือง : กรุงเทพฯ
ภาษา : ไทย
สถานที่พิมพ์ : สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
นักวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร. พรทิพย์ พิมลสินธุ์
บทคัดย่อ :

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และ (2) เพื่อดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

การสำรวจครั้งนี้ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการตามประเด็นการสำรวจความพึงพอใจทั้งผู้รับบริการจาก สพพ. ในประเทศ และกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ ประเทศสปป. ลาว เมียนมา และกัมพูชา ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ สพพ. จำนวนทั้งหมด 505 ตัวอย่าง ได้แก่ (1) กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านจำนวน 89 คน (2) กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป (สถาบันการเงิน ที่ปรึกษา รับเหมา มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน) จำนวน 100 คน (3) กลุ่มหน่วยงานราชการ / หน่วยงานในประเทศไทย (องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ) จำนวน 114 คน และ (4) กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการในประเทศเพื่อนบ้าน จำนวน 202 คน ประกอบด้วย โครงการก่อสร้างทางหลวงหมายเลข 67 (R 67) อันลวงเวง-เสียมราฐโครงการปรับปรุงถนนหมายเลข 48 (R48) ช่วงตราด-เกาะกง-สะแรมเปิด กัมพูชาโครงการก่อสร้างเส้นทาง เชียงราย -คูนหมิง ผ่าน สปป.ลาว (R3) โครงการเส้นทางรถไฟเชื่อมต่อระหว่างหนองคาย -ท่านาแล้ง และโครงการก่อสร้างถนนจากเมืองหงสา -บ้านเชียงแมน (เมืองจอมเพชร แขวงหลวงพระบาง สปป ลาว)

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

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

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

1.1.2 ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของสพพ. (4. 5545) รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. (4.5418)

1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. จากกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

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

ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุดคือ ด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสหพพ. (4.5037) และด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสังคม (4.2286) ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานโครงการของ สพพ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ (3.9002)

1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของ สพพ. เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่า

ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ในปีพ.ศ. 2559 ระดับพอใจมาก โดยที่กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุดสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ (4.5469)

1.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ.พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่า

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการของ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “ประสิทธิภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายต่างประเทศและสาขาเศรษฐกิจต่างๆ (4.7528)”

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสหพพ. มีมาตรฐานทันสมัย และมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น (4.6869)”

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (4.7105)”

1.5 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ.

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น (4.6966)”

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น (4.6600)”

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น (4.7895)”

1.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน (4.6966)”

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัย และเพียงพอที่จะรองรับการติดต่อประสานงาน (4.5000)”

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ (4.6140)”

1.7 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ.

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สพพ. ในระดับพอใจมาก

ประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละกลุ่ม คือ

กลุ่มหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน “ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสหพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง (4.7640)”

กลุ่มผู้รับบริการคนไทยทั่วไป “ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินงานของสหพ. ที่เผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง (4.6000)”

กลุ่มหน่วยงานประสานงานในประเทศไทย “ความทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ (4.6404)”

1.8 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สพพ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่โครงการประเทศเพื่อนบ้าน/พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม

1.8.1 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัดของด้านศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ สพพ. พบว่า ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ

- ความพึงพอใจที่มีต่อการมีอยู่ของโครงการ (4.6980)

1.8.2 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัดของด้านการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานโครงการของสหพ. พบว่า ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ(4.3134)

นอกจากนี้ประเด็นอื่นๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจ

1.8.3 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัดของด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสหพ. พบว่า ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเพื่อสังคมที่สหพ. จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต (4.4571)

2. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สหพ.) ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการทั่วไปส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในระดับพอใจมาก โดยไม่มีประเด็นใดที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง แต่ในส่วนของ การให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังนี้

(1) การบริการข้อมูลข่าวสาร

(1.1) การประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นการเผยแพร่ในวงแคบ เฉพาะกลุ่ม ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จัก สพพ. ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์องค์กรในวงกว้าง และใช้สื่อหลากหลายในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนรู้จัก สพพ. มากขึ้น

(1.2) การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของ สพพ. ควรมีการจัดเนื้อหาให้เป็นหมวดหมู่สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวก

(2) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ควรมีการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจการดำเนินการ โดยไม่รอการอนุมัติจากการประชุมบอร์ด เพื่อให้ระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนรวดเร็วขึ้น

Copyright : Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency
Year : 2016
Title : The Satisfaction Survey of Users of the Neighbouring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) for 2016 Fiscal Year
City : Bangkok
Language : Thai
Publisher : Thammasat University Research and Consultancy Institute
Researcher : Associate Professor Dr. Pornthip Pimolsindh
Abstract :

The satisfaction survey of the clients received from the Office of Neighboring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) in Fiscal Year 2016, has the following objectives:

- 1) To conduct a satisfaction survey of clients about the quality of service of NEDA in fiscal year 2016, and
- 2) To conduct a study, analyze and prepare a survey report of satisfaction in service.

This survey was to use quantitative research method (Quantitative Research), in the type of research with survey (Survey Research) by processing and analyzing a sample of clients at a time, and by focusing on a single measure (One-shot Descriptive Study). The sample groups were based on clients satisfaction surveys from both in the country and neighbouring countries including Laos, Myanmar and Cambodia. There are 505 data samples in total collected from the clients of NEDA as follows:

- 1) Group of agencies from neighbouring countries at 89 persons
- 2) General Thai client service group (financial institutes, consultants, contractors, university and press) at 100 persons
- 3) Government agencies group/coordinator in Thailand (government and state enterprise) at 114 persons
- 4) General public group in the project area of neighbouring countries at 202 persons; consisting of construction of Highway 67 (R 67) Anlong Veng - Siem Reap, Improvement of Road No. 48 (R48) Trad - Koh Kong-Sarae Ample Cambodia, Road construction projects of Chiang Rai-Kunming through Lao PDR (R3), Rail Link projects between Nong Khai – Thanaleng, and Road construction projects from the Hongsa-Ban Chiang Man (Muang Jompetch, Luang Prabang, Lao PDR)

The results are summarized as follows:

1. Satisfaction in quality of service in various area.

1.1 Overall satisfaction with the service quality of NEDA provided to general clients group

(Group of agencies from neighbouring countries, General Thai clients group and Government agencies/coordinator in Thailand group)

1.1.1 Overall satisfaction with the service quality of NEDA in year 2016 is at an average satisfaction score of “very satisfaction” level of 4.5071.

1.1.2 Every aspect is at the “very satisfaction” level. The area that received higher satisfaction rating is the operational processes and procedures of NEDA (4.5545), the second is the operation officers of NEDA (4.5418)

1.2 The satisfaction with the service in various fields of NEDA from the clients who are the local people from the neighbouring countries where the corporate social responsibility activities were organized by NEDA.

The clients who are the local people from the neighbouring countries where NEDA organized the social activities has the satisfaction with services in various areas at the “satisfaction level” of 4.2020.

The average score given at “very satisfaction” level is the potential for the implementation of the main tasks of the NEDA (4.5037), and the Corporate Social Responsibility (CSR) for society (4.2286).

The public relations on the project implementation of NEDA received an average score at “satisfaction level” (3.9002).

1.3 The satisfaction with the service in various fields of NEDA when considering by groups found that every group is satisfied with the quality of the service of NEDA in 2016 at “very satisfaction level” while the the group of agencies of neighbouring countries is satisfied at “satisfaction level”, higher than other groups (4.5469).

1.4 Satisfaction with the operational proceses and procedures services of NEDA

Consideration by groups found that all three groups are satisfied with the operational processes and procedures services of NEDA at “very satisfaction level”.

The minor issues which received an average highest satisfaction score in each group are:

Group of agencies from neighbouring countries – “efficiency in collaboration with the relevant agencies on foreign policy and various economy issues (4.7528)”

The general Thai clients service group – “the operational processes and procedures of NEDA is at standard, modern and efficient in comparison to other agencies (4.6869)”

Group of government agencies/coordinator in Thailand - “the operational processes and procedures are transparent, in compliance with good governance and good administration (4.7105)”

1.5 Satisfaction with the performance of NEDA officials

Consideration by groups found that all three groups are satisfied with the performance of NEDA officials at “very satisfaction level”.

The minor issues which received an average highest satisfaction score in each group are:

Group of agencies from neighbouring countries – “knowledge and ability to provide service such as respond to enquiries, clarify any any questions, make recommendation, help solving problems correctly, reliability, etc. (4.6966)”

The general Thai clients service group – “honesty in performing duties such as not asking for something in return, no taking bribes, no wrongful exploitation, etc. (4.6600)”

Group of government agencies/coordinator in Thailand – ““honesty in performing duties such as not asking for something in return, no taking bribes, no wrongful exploitation, etc. (4.7895)”

1.6 Satisfaction with service facilities

Consideration by groups found that all three groups are satisfied with the performance of NEDA officials at “very satisfaction level”.

The minor issues which received an average highest satisfaction score in each group are:

Group of agencies from neighbouring countries – “location, modern and sufficient facilities to accommodate coordination (4.6966)”

The general Thai clients service group – “location, modern and sufficient facilities to accommodate coordination (4.5000)”

Group of government agencies/coordinator in Thailand – “signage, symbol/ information to advise the service point (4.6140)”

1.7 Satisfaction with various issues about the corporate public relations of NEDA

Consideration by groups found that all three groups are satisfied with the performance of NEDA officials at “very satisfaction level”.

The minor issues which received an average highest satisfaction score in each group are:

Group of agencies from neighbouring countries – “the information on the operation of NEDA disseminated through radio broadcasting system (4.7640)”

The general Thai clients service group – “the information on the operation of NEDA disseminated through radio broadcasting system (4.6000)”

Group of government agencies/coordinator in Thailand – “thorough, adequate and continuing to disseminate NEDA information through various media channels (4.6404)”

1.8 Satisfaction with the quality of service of NEDA provided to the group of residents in the neighbouring countries project area

The neighbouring countries project area where NEDA organized the corporate social responsibility activities

1.8.1 Considering the minor issues used as the measure to indicate the ability in implementing the core mission of NEDA found that every area received an average satisfactory score at the “very satisfaction” level. The area which received highest average satisfactory score is

- the satisfaction with the existence of the project (4.6980)

1.8.2 Considering the minor issues used as the measure to indicate the public relations on the project implementation of NEDA found that the area which received an average satisfactory score at the “very satisfaction” level is:

- The responsible agencies for the project have made clarification and understanding to the stakeholders about the project implementation (4.3134)

Other issues received an average score at the “satisfaction” level.

1.8.3 Considering the minor issues used as the measure to indicate the Corporate Social Responsibility activities organized by NEDA found that the area which received an average satisfactory score at the “very satisfaction” level is:

- Satisfaction with the corporate social responsibility activities organized by NEDA, on the social development and raise living standards (4.4571)

2. Feedback received from the research to improve quality of service

The satisfaction survey of the clients received from the Office of Neighboring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization) (NEDA) is to collect the data from the sample groups. It found that the sample groups, who are general clients, are mostly satisfied with the quality of service in various issues at the “very satisfaction” level with no any issue receiving the average score of “moderately satisfaction” level.

The sample groups have made comments and suggestions to improve the quality of service on providing information, procedures and operational efficiency, which can be used as follows:

(1) The information services

(1.1) Promoting the organization of NEDA and dissemination of information

have been propagated in a very small audience – hence most people do not know NEDA. Therefore, there should be a much broader publicity by using various media types and channels in disseminating the information in order to make NEDA to be better known to the public

(1.2) The information provided through the website of the NEDA should be organized into categories and easy to search for.

(2) To increase efficiency in operational processes and procedures. To delegate decision-making without having to wait for approval from the board, in order to perform each step faster