

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ สำนักงาน ก.พ.ร.



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์กรมหาชน ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรมหาชน และองค์กรประเภทอื่นในกำกับของราชการฝ่ายบริหารที่มีใช้ส่วนราชการ ได้พิจารณาข้อมูลงานบริการที่สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนาเสนอ และเลือกงานบริการเพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำนวน 2 งาน คือ งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และงานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กันยายน – พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา เท่ากับ 4.31 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5) อยู่ในระดับที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก

2. ความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ พบว่า ทั้ง 2 งานบริการมีผลประเมินอยู่ในระดับที่พอใจมาก กล่าวคือ งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เป็นงานบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจ 4.41 คะแนน งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย ได้คะแนนความพึงพอใจ 4.21 คะแนน และเมื่อพิจารณาจุดเด่นของการให้บริการของทั้งสองงานบริการ พบว่า จุดเด่น คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับงานบริการ พบว่า งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถานที่ที่ทำการอบรม ห้องกิจกรรม ห้องน้ำ ที่จอดรถ อาหารให้เพียงพอ และเพิ่มกิจกรรมหรือเนื้อหาให้มากขึ้น สามารถนำกลับไปใช้ได้จริง ซึ่งสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ข้อสังเกตหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ นอกจากที่ได้กล่าวมาแล้ว คือ เรื่องการแจ้งวันที่จัดกิจกรรมล่วงหน้า รวมถึงการประชาสัมพันธ์ ยังน้อยเกินไป และไม่ทั่วถึง นอกจากนั้น ยังมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จัดอบรม และระยะเวลาในการอบรมด้วย

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งานและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ/งานมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 โดยกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ/งานไว้ 4 มิติ สำหรับมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นจึงได้จัดให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ.ร. ในการสำรวจ และได้จัดทำรายงานฉบับนี้ เพื่อเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา ประกอบด้วยงานบริการ 2 งาน ได้แก่ งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และ งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้นำผลจากการสำรวจนี้ไปใช้พิจารณาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน และเพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ปรับปรุง แก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบข่ายของการสำรวจ	2
1.4 คุ่มรวม	3
1.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน	3

บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ

2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	4
2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง	4
2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	5
2.4 การสร้างแบบสอบถาม	5
2.5 การประมวลผล และวิเคราะห์ผล	6
2.6 หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปลผล	6
2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	7

บทที่ 3 ผลของการสำรวจ

3.1 ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	8
3.2 งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551	8
3.3 งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย	13

บทที่ 4 บทสรุปและข้อสังเกต

ภาคผนวก ก ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ 19

ภาคผนวก ข วิธีการคำนวณ 20

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตาราง 1	คะแนนและร้อยละของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ	8
ตาราง 2	ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551	9
ตาราง 3	จุดเด่นของการให้บริการ งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551	11
ตาราง 4	จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551	11
ตาราง 5	ข้อเสนอแนะการให้บริการงานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551	12
ตาราง 6	ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย	13
ตาราง 7	จุดเด่นของการให้บริการงานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่ กลุ่มเป้าหมาย	15
ตาราง 8	จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการงานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจ หลักแก่กลุ่มเป้าหมาย	15
ตาราง 9	ข้อเสนอแนะการให้บริการงานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่ กลุ่มเป้าหมาย	16
ตาราง 10	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเด็นการให้บริการ และงานบริการ	17

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน"

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดเครื่องมือในการแปลง มาตรา 3/1 ของ พ.ร.บ. ฉบับดังกล่าว ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ซึ่งกำหนดเป้าหมายของการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยเฉพาะ ในมาตรา 9 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และในมาตรา 12 ยังกำหนดให้สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับ การปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ในหมวดที่ 8 กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการ ให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และส่วนราชการที่ให้บริการมี คุณภาพจะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบ

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบในหลักการ รายละเอียดของ แนวทาง และวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติราชการและทำข้อตกลง ผลงานกับผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล โดยจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของ ผลงานตามที่ตกลงไว้

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์กรการ มหาชน จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้ 4 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

โดยมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” และเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 รัฐบาลได้ประกาศวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญประการหนึ่งคือ การสร้างจิตสำนึกในการประพฤติมิชอบ ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ความสุจริต ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของทุกส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน เพื่อความเป็นมาตรฐานมีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติในการสำรวจ

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้นำผลการสำรวจ มาใช้พิจารณาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน และเพื่อให้องค์การมหาชน นำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปใช้ปรับปรุง และแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาองค์การมหาชนและองค์กรรูปแบบอื่นในกำกับของราชการฝ่ายบริหารที่มีใช้ส่วนราชการ พิจารณาแล้ว เห็นควรขอความร่วมมือสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อดำเนินการสำรวจในครั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่สำคัญของประเทศ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน โดยมีสำนักงานสถิติจังหวัดปฏิบัติราชการประจำอยู่ทุกจังหวัด ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือทางวิชาการกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนาที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
2. เพื่อให้สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนาได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

1.3 ขอบข่ายของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่ง สำนักงาน ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาองค์การมหาชนและองค์กรประเภทอื่นในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร ที่มีใช้ส่วนราชการ ได้พิจารณาความเหมาะสมของงานบริการที่สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา เสนอ เพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ดังนี้

- 1) การฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
- 2) การเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย

1.4 คຸ່ມรวม

คຸ່มรวมของการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับการอบรมจากการฝึกอบรมของสถาบันฯ ในทุกหลักสูตร และผู้เข้าร่วมการสัมมนาในการเผยแพร่และให้บริการความรู้ จากสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

1.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน

ในการสำรวจครั้งนี้ มีระยะเวลาการดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2551

บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา เป็นการสำรวจงานบริการที่กำหนดให้ 2 งานบริการ ดังนี้

1. งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
2. งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย

2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้พิจารณาขนาดตัวอย่างของแต่ละงานบริการอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่างๆ ของแต่ละงานบริการมาประกอบการพิจารณาได้แก่ ครอบคลุม (coverage) ขนาดประชากร (population size) ระดับการนำเสนอผล พารามิเตอร์ที่ต้องการศึกษา ความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่าง และระดับความเชื่อมั่น ในที่นี้ ได้กำหนดขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกิน 15% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างในแต่ละงานบริการตามขนาดตัวอย่างที่กำหนดในตารางเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้รับบริการโดยตรง แต่หากใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จะมีอัตราการตอบแบบสอบถามกลับมาต่ำ จึงได้ทำการสำรวจผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นกว่าขนาดตัวอย่างที่กำหนดเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่เพียงพอที่จะนำมาเสนอผล ดังนี้

งานบริการ	ขนาดตัวอย่างที่กำหนด	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	ขนาดตัวอย่างที่สำรวจ
1. งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตรใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551	100	ไปรษณีย์	247*
2. งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตาม ภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย	111	ไปรษณีย์	321*
รวม	211		568

หมายเหตุ *: ขนาดตัวอย่างที่สำรวจเท่ากับจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น

2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

ในการเลือกหน่วยตัวอย่างนั้น ได้ดำเนินการอย่างอิสระกันในแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ ผู้เข้ารับการอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตรที่จัดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เป็นหน่วยตัวอย่าง สำหรับงานบริการนี้ไม่มีการเลือกตัวอย่าง ทั้งนี้ให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการทุกราย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 247 ราย

2. งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย

กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ ผู้เข้าสัมมนาที่เข้าร่วมในกิจกรรมการเผยแพร่และให้บริการความรู้ เป็นหน่วยตัวอย่าง สำหรับงานบริการนี้ไม่มีการเลือกตัวอย่าง ทั้งนี้ให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการทุกราย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 321 ราย

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการของแต่ละงานบริการนั้น ได้นำปัจจัยต่าง ๆ เช่น กรอบตัวอย่าง ลักษณะการให้บริการ จำนวนผู้รับบริการ และข้อจำกัดของการเข้าถึงผู้รับบริการ มาพิจารณาร่วมกับงบประมาณ เวลา และกำลังเจ้าหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสำรวจครั้งนี้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมของทั้ง 2 งานบริการ คือ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้ผู้รับบริการตามรายชื่อและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ของผู้รับบริการตัวอย่าง และให้ส่งกลับคืนมายังสำนักงานสถิติแห่งชาติ อีกทั้งงานบริการทั้ง 2 ได้มีการติดตามทางถามทาง e-mail และทางโทรศัพท์ด้วย

2.4 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อคำถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยดำเนินการ ดังนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่ได้รับจากสำนักงาน ก.พ.ร.

2. การสร้างแนวประเด็นคำถาม โดยการพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานของสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อกำหนดขอบข่าย จิตหมวดหมู่ ความสอดคล้องเหมาะสม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม

3. การสร้างข้อคำถามสำหรับผู้รับบริการ ได้มีการกำหนดไว้ 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่พอใจมาก 2) ไม่พอใจ 3) พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 4) พอใจ และ 5) พอใจมาก โดยมีการวัดความพึงพอใจในประเด็นการบริการ 4 ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการบริการ

ตอนที่ 2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อคำถามเปิดให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

2.5 การประมวลผล และวิเคราะห์ผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นรูปตาราง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา ได้แสดงในรูปค่าร้อยละ คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งรายละเอียดวิธีการคำนวณอยู่ในภาคผนวก ข.

2.6 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ผล และการแปลผล

การวิเคราะห์ และการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา มีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปลผลดังนี้

1. ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ

การคิดคะแนนของแต่ละระดับความพึงพอใจ กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พอใจมาก	5
พอใจ	4
พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจมาก	1

2. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจ โดยการคำนวณค่าร้อยละ จะรวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนจะไม่รวมผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณค่าร้อยละ คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าคะแนน

4. การวิเคราะห์คะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้ว จะคำนวณคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลัก โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจในประเด็นหลัก

5. การวิเคราะห์คะแนนของแต่ละงานบริการ หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้ว จะนำมาคำนวณหาคะแนนของแต่ละงานบริการ โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจของงานบริการ หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละงานบริการที่ได้มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

6. สำหรับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา หมายถึง คะแนน ซึ่งได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทุกงานบริการมาคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนน (ในภาพรวม)} = \frac{\text{คะแนนของงานบริการที่ 1} + \text{คะแนนของงานบริการที่ 2}}{2}$$

หลังจากนั้นได้นำคะแนน (ในภาพรวม) ที่ได้มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

7. สำหรับการแปลผลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ มีหลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนตามช่วง ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
4.21 - 5.00	พอใจมาก
3.41 - 4.20	พอใจ
2.61 - 3.40	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
1.81 - 2.60	ไม่พอใจ
1.00 - 1.80	ไม่พอใจมาก

2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม จำนวนตามงานบริการ ดังนี้

<u>งานบริการ</u>	<u>จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ</u>
1. งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551	65
2. งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย	61
รวม	126

บทที่ 3 ผลการสำรวจ

3.1 ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนาด้วยคะแนน 4.31 ซึ่งอยู่ในระดับที่พอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 86.20 (จาก 5 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจมากในคุณภาพการให้บริการของทั้ง 2 งานบริการ กล่าวคือ งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 คะแนน งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 คะแนน

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	คะแนน	ร้อยละของ คะแนน
รวมทุกงานบริการ	4.31	86.20
1. งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551	4.41	88.20
2. งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่ กลุ่มเป้าหมาย	4.21	84.20

หมายเหตุ: กำหนดให้ทุกงานบริการมีน้ำหนักเท่ากัน

3.2 งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

3.2.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของงานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ในประเด็นหลักของการประเมิน 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจมากในทุกประเด็นการให้บริการ โดยประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เป็นประเด็นหลักที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.60 คะแนน) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ (4.58 คะแนน) และ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.25 คะแนน) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.22 คะแนน) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินในประเด็นย่อยของการประเมินทั้ง 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจมาก (คะแนน 4.21 – 5.00) ในเรื่องของ

- (1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คะแนน 4.67
- (2) ความรู้ที่ได้คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ คะแนน 4.65
- (3) ความรู้ ความสามารถของวิทยากรในการอบรม คะแนน 4.65

- (4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ คะแนน 4.63
- (5) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คะแนน 4.63
- (6) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ คะแนน 4.62
- (7) ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ คะแนน 4.55
- (8) ผลการอบรมโดยรวม คะแนน 4.55
- (9) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คะแนน 4.50
- (10) ความรู้จากการอบรมตรงตามความต้องการ คะแนน 4.48
- (11) ความเหมาะสมของการใช้สื่อ/อุปกรณ์ในการอบรม คะแนน 4.43
- (12) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คะแนน 4.35
- (13) สถานที่ที่ใช้ในการอบรม คะแนน 4.34
- (14) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คะแนน 4.32
- (15) ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน คล่องตัว คะแนน 4.25
- (16) ความรวดเร็วในการให้บริการ คะแนน 4.21

สำหรับประเด็นย่อยในเรื่องอื่น ๆ ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ ซึ่งมีคะแนนอยู่ในช่วง 3.41 – 4.20 รายละเอียดในตารางที่ 2

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มีการแสดงความคิดเห็น							
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	ไม่ แสดง ความคิดเห็น		
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	29.49	64.10	4.87			1.54	4.25	
1.1 การแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียด ของหลักสูตรและขั้นตอนการสมัคร	24.62	69.23	6.15	-	-	-	4.18	0.53
1.2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน คล่องตัว	27.69	69.23	3.08	-	-	-	4.25	0.50
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	36.92	58.46	4.62	-	-	-	4.32	0.56
1.4 ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการ	27.69	61.54	9.23	-	-	1.54	4.19	0.59
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ	24.62	67.68	4.62	-	-	3.08	4.21	0.51
1.6 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	35.38	58.46	1.54	-	-	4.62	4.35	0.52
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	61.54	36.15	1.80			0.51	4.60	
2.1 ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ	56.92	41.54	1.54	-	-	-	4.55	0.53
2.2 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้	64.62	33.84	1.54	-	-	-	4.63	0.52

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มีการแสดงความคิดเห็น					ไม่ แสดง		
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ								
2.3 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	63.08	36.92	-	-	-	-	4.63	0.49
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	66.15	32.31	-	-	-	1.54	4.67	0.47
2.5 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของผู้ให้บริการ	63.08	35.38	1.54	-	-	-	4.62	0.52
2.6 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	55.39	36.92	6.15	-	-	1.54	4.50	0.62
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	33.85	54.77	11.38	-	-	-	4.22	
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุด บริการ	24.62	61.54	13.84	-	-	-	4.11	0.62
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น	30.77	50.77	18.46	-	-	-	4.12	0.70
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	30.77	50.77	18.46	-	-	-	4.12	0.70
3.4 ความเหมาะสมของการใช้สื่อ/อุปกรณ์ในการ อบรม	44.62	53.84	1.54	-	-	-	4.43	0.53
3.5 สถานที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	38.46	56.92	4.62	-	-	-	4.34	0.57
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	58.84	39.62	1.16	-	-	0.39	4.58	
4.1 ความรู้จากการอบรมตรงตามความต้องการ	49.23	49.23	1.54	-	-	-	4.48	0.53
4.2 ความรู้ที่ได้คุ้มค่า ค้ำประโยชน์	66.15	32.31	1.54	-	-	-	4.65	0.51
4.3 ความรู้ ความสามารถของวิทยากรในการ อบรม	66.15	32.31	1.54	-	-	-	4.65	0.51
4.4 ผลการอบรมโดยรวม	53.84	44.62	-	-	-	1.54	4.55	0.50
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	45.93	48.66	4.80	-	-	0.61	4.41	

3.2.2 จุดเด่นของการให้บริการ

จากการให้ความคิดเห็นโดยผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ 3 ลำดับ ได้แก่ วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สูง ความรู้และเนื้อหาของ การอบรมดี ทันสมัย คุ่มค่าและน่าสนใจ และการบริการคล่องตัว เต็มใจ รวดเร็วและสะดวก เรียบร้อย ราน ละเอียดในตารางที่ 3

ตาราง 3 จุดเด่นของการให้บริการงานงานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ข้อคิดเห็น ¹¹	จำนวน
1. วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สูง	18
2. ความรู้และเนื้อหาของ การอบรมดี ทันสมัย คุ่มค่าและน่าสนใจ	18
3. การบริการคล่องตัว เต็มใจ รวดเร็วและสะดวก เรียบร้อย	16
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เอกสารต่าง ๆ	6
5. ที่พักและอาหารดี	6
6. บุคลากรแต่งกายดีและมีความสุข	5
7. มีความพร้อมในการให้บริการ ทำงานเป็นทีม	5
8. การจัดกิจกรรม การนำเสนอ เรียบร้อยและชัดเจน	4
9. สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กร	3
10. การรับข้อมูลและขั้นตอนการสมัคร รวดเร็ว	3
11. มีภาพพจน์น่าเชื่อถือ	1
12. สามารถประสานกับหน่วยงานอื่นได้ดี	1

¹¹ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.3 จุดควรปรับปรุงการให้บริการ

ผู้รับบริการให้ความเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการอบรมน้อยเกินไป สถานที่จัดอบรม/ทำกิจกรรม ที่จืดจกร อาหาร และเพิ่มสถานที่ดูงาน/ทัศนศึกษา และเนื้อหาควรให้ ทันสมัย / ไม่เน้นวิชาการมาก รายละเอียดในตารางที่ 4

ตาราง 4 จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการงานงานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ข้อคิดเห็น ¹¹	จำนวน
1. ระยะเวลาในการอบรมน้อยเกินไป	11
2. สถานที่จัดอบรม/ทำกิจกรรม ที่จืดจกร อาหาร	10
3. เพิ่มสถานที่ดูงาน/ทัศนศึกษา	5
4. เนื้อหาควรให้ทันสมัย / ไม่เน้นวิชาการมาก	5
5. เจ้าหน้าที่ยังไม่พร้อมทำงาน, ไม่active ไม่คล่องตัว	3
6. วิทยากร/ครูฝึกบางท่านขาดความรู้และประสบการณ์	3
7. วิธีการคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรม และควรเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการอบรม	3
8. การประชาสัมพันธ์	3
9. ระยะเวลาในการอบรมนานเกินไป	2

ข้อคิดเห็น ¹¹	จำนวน
10. เวลาการอบรมควรให้สัมพันธ์กับเนื้อหา เพื่อจะได้ไม่ต้องเร่งสอน	2
11. เอกสารและอุปกรณ์ไม่พอเพียง	2
12. ยังมีการดำเนินงานในลักษณะหน่วยราชการ	1
13. มีการสร้างเครือข่าย หลังจบการอบรม	1
14. ควรสร้างแรงจูงใจ ให้เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานราชการให้ดีขึ้น	1
15. อื่น ๆ เช่น จัดในช่วงปิดเทอม ครูฝึกไม่ควรเรียกยามวิกาล ควรดูแลให้ทั่วถึง	5

¹¹ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.4 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ที่ทำการอบรม ที่พัก ห้องกิจกรรม ห้องน้ำ ที่จอดรถ อาหารให้พอเพียง เพิ่มกิจกรรมหรือเนื้อหาให้มากขึ้น สามารถนำกลับไปใช้ได้จริง และให้มีการติดตามผล / การจัดทำเครือข่าย / อบรมต่อเนื่อง รายละเอียดในตารางที่ 5

ตาราง 5 ข้อเสนอแนะการให้บริการงานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ข้อเสนอแนะ ¹¹	จำนวน
1. สถานที่ที่ทำการอบรม ที่พัก ห้องกิจกรรม ห้องน้ำ ที่จอดรถ อาหารให้พอเพียง	6
2. เพิ่มกิจกรรมหรือเนื้อหาให้มากขึ้น สามารถนำกลับไปใช้ได้จริง	6
3. ให้มีการติดตามผล / การจัดทำเครือข่าย / อบรมต่อเนื่อง	5
4. ด้านบุคลิกลักษณะ service mind การให้เกียรติครูผู้ควบคุมผู้มาอบรม	3
5. ควรมีการประสานงานก่อนการอบรมหรือประชาสัมพันธ์มากกว่านี้	2
6. เชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาให้คำปรึกษา/อบรม	2
7. ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยไป	3
8. สถานที่ทัศนศึกษาควรให้หลากหลาย	2
9. เวลาที่อบรมควรให้เหมาะสม ไม่นานเกินไป เพื่อให้มีเวลาทำงานส่งและพักผ่อน หรือให้อบรมช่วงเช้า กิจกรรมช่วงบ่าย	2
10. วิทยากรพูดนานเกินไป / พูดจาไม่เหมาะสม	2
11. เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเสนอโครงการและขอรับทุน	1
12. ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต	1
13. มี computer ในการช่วยสอน	1
14. ชี้แจงข้อสงสัยไม่ชัดเจน	1
15. ควรให้ครูที่เลี้ยงมีบทบาทมากกว่านี้	1

¹¹ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3 งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย

3.3.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของงานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย ในประเด็นหลักของการประเมิน 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจมากในประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.35 คะแนน) และประเด็นความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ (4.27 คะแนน) สำหรับประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ด้วยคะแนน 4.18 และ 4.03 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินในประเด็นย่อยของการประเมินทั้ง 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก (คะแนน 4.21 – 5.00) ในเรื่องของ

- (1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คะแนน 4.46
- (2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ คะแนน 4.45
- (3) ความรู้ ความสามารถของวิทยากรในการอบรม คะแนน 4.45
- (4) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คะแนน 4.41
- (5) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คะแนน 4.38
- (6) ความรู้ที่ได้คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ คะแนน 4.22
- (7) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ คะแนน 4.21

สำหรับประเด็นย่อยในเรื่องอื่น ๆ ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ ซึ่งมีคะแนนอยู่ในช่วง 3.41 – 4.20 รายละเอียดในตารางที่ 6

ตาราง 6 ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
	มีการแสดงความคิดเห็น		ไม่					
	พอใจ มาก	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	ไม่ แสดง ความคิดเห็น			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	28.28	61.88	9.43	0.41	-	-	4.18	
1.1 การแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของการสัมมนาและขั้นตอนการสมัคร	32.79	55.73	9.84	1.64	-	-	4.20	0.68
1.2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน คล่องตัว	24.59	67.21	8.20	-	-	-	4.16	0.55
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	24.59	67.21	8.20	-	-	-	4.16	0.55
1.4 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	31.15	57.38	11.47	-	-	-	4.20	0.63
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	37.71	57.92	3.28	-	-	1.09	4.35	
2.1 ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ	24.59	68.85	6.56	-	-	-	4.18	0.53

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
	มีการแสดงความคิดเห็น				ไม่แสดงความคิดเห็น			
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ				
2.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	29.51	62.29	8.20	-	-	-	4.21	0.58
2.3 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	37.71	62.29	-	-	-	-	4.38	0.49
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	45.90	54.10	-	-	-	-	4.46	0.50
2.5 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	45.90	50.82	1.64	-	-	1.64	4.45	0.53
2.6 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	42.62	49.18	3.28	-	-	4.92	4.41	0.56
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	18.03	65.91	14.42	-	-	1.64	4.03	
3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ	14.75	68.86	14.75	-	-	1.64	4.00	0.55
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	16.39	63.94	18.03	-	-	1.64	3.98	0.60
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	16.39	63.94	18.03	-	-	1.64	3.98	0.60
3.4 ความเหมาะสมของการใช้สื่อ/อุปกรณ์ในการสัมมนา	19.67	72.13	6.56	-	-	1.64	4.13	0.50
3.5 สถานที่ใช้ในการสัมมนาหรือทำกิจกรรม	22.95	60.66	14.75	-	-	1.64	4.08	0.62
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	32.79	59.42	5.74	0.41	-	1.64	4.27	
4.1 ความรู้จากการสัมมนาตรงตามความต้องการ	27.87	62.29	8.20	-	-	1.64	4.20	0.58
4.2 ความรู้ที่ได้คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	31.15	59.01	6.56	1.64	-	1.64	4.22	0.64
4.3 ความรู้ ความสามารถของวิทยากร	47.54	47.54	3.28	-	-	1.64	4.45	0.57
4.4 ผลการสัมมนาโดยรวม	24.59	68.85	4.92	-	-	1.64	4.20	0.51
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	29.20	61.28	8.22	0.21	-	1.09	4.21	

3.3.2 จุดเด่นของการให้บริการ

ผู้รับบริการให้ความเห็นว่าจุดเด่นของการบริการ 3 ลำดับแรก คือ ประเด็นสัมมนาน่าสนใจ มีประโยชน์ ทันสมัย วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และการบริการที่สะดวก รวดเร็ว รายละเอียดในตารางที่ 7

ตาราง 7 จุดเด่นของการให้บริการงานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย

ข้อคิดเห็น ¹¹	จำนวน
1. ประเด็นสัมมนาน่าสนใจ มีประโยชน์ ทันสมัย	11
2. วิทยากรมีความรู้ความสามารถ	7
3. การบริการที่สะดวก รวดเร็ว	5
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ สุภาพ อธิบายดี เป็นกันเอง	4
5. เอกสารมีประโยชน์ ตรงกับหัวข้อ	2
6. ให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์ มีคุณภาพ	2
7. สถานที่และสื่อ/อุปกรณ์มีเพียงพอ	2
8. ให้บริการตามลำดับ มีความโปร่งใส	2
9. ระบบการรับส่งข่าวสารมีประสิทธิภาพ	1
10. ชื่อของสถาบันระหว่างประเทศ	1

¹¹ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3.3 จุดควรปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนจุดที่ควรปรับปรุงนั้น ผู้รับบริการตอบมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ วันสัมมนาควรแจ้งล่วงหน้า และเพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วม มีการประชาสัมพันธ์น้อย ไม่ต่อเนื่อง และควรมี power point ประกอบและพิมพ์ให้อ่านได้ชัดเจน รายละเอียดในตารางที่ 8

ตาราง 8 จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการงานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย

ข้อคิดเห็น ¹¹	จำนวน
1. วันสัมมนาควรแจ้งล่วงหน้า และเพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วม	6
2. มีการประชาสัมพันธ์น้อย ไม่ต่อเนื่อง	4
3. ควรมี power point ประกอบและพิมพ์ให้อ่านได้ชัดเจน	3
4. ควรมีรายงานวิชาการหรืองานวิจัย รวมทั้งแนวโน้ม	2
5. ควรจัดสัมมนาในต่างจังหวัด	2
6. ข้อมูลต้องมีความถูกต้องและหลากหลาย	2
7. ที่จอดรถ /อาหาร	2
8. ไม่สะดวกในการเข้าร่วมการสัมมนาในวันทำงาน	1
9. เนื้อหาที่วิทยากรบรรยายไม่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย	1
10. เพิ่มการบรรยายภาษาไทย	1
11. การตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ	1

¹¹ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3.4 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ คือ การประชาสัมพันธ์ ควรมีการแจ้งก่อน และใช้สื่อที่หลากหลาย นอกนั้นจะมีความคิดเห็นใกล้เคียงกันคือ จัดสัมมนาให้บ่อยครั้งและครอบคลุมทุกภาคส่วน ประเด็นการสัมมนา / การเลือกกลุ่มเป้าหมาย ควรให้สอดคล้องกัน ให้มีเอกสารประกอบการสัมมนา / เอกสารเผยแพร่หน่วยงาน และสถานที่คับแคบ การเดินทางไม่สะดวก รายละเอียดในตารางที่ 9

ตาราง 9 ข้อเสนอแนะการให้บริการงานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ ¹⁾	จำนวน
1. การประชาสัมพันธ์ ควรมีการแจ้งก่อน และใช้สื่อที่หลากหลาย เช่น ทาง e-mail	6
2. จัดสัมมนาให้บ่อยครั้งและครอบคลุมทุกภาคส่วน	2
3. ประเด็นการสัมมนา / การเลือกกลุ่มเป้าหมาย ควรให้สอดคล้องกัน	2
4. ให้มีเอกสารประกอบการสัมมนา /เอกสารเผยแพร่หน่วยงาน	2
5. สถานที่คับแคบ การเดินทางไม่สะดวก	2
6. ควรแจกแบบสอบถามทันที จะได้กรอกเอกสารได้ถูกต้อง	1
7. ควรประสานวิทยากรล่วงหน้า เพื่อให้เตรียมสาระที่สอดคล้องและเป็นประโยชน์	1
8. จัดกิจกรรมในภูมิภาค ให้ตรงกับลักษณะของพื้นที่	1
9. นำเสนอประเด็นที่แปลกใหม่เพื่อเปิดมุมมอง	1
10. เชื่อมโยงเครือข่ายกับสถาบันการศึกษา และส่วนราชการที่รับผิดชอบด้านนี้	1

¹⁾ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

บทที่ 4

บทสรุปและข้อสังเกต

4.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนาในระดับพอใจมาก ด้วยคะแนน 4.31 โดยที่

1. งานบริการที่ 1 งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ผู้รับบริการได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.60 คะแนน)
2. งานบริการที่ 2 งานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการมีความพอใจมากในประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.35 คะแนน) และผลของการให้บริการ (4.27 คะแนน)

ตาราง 10 คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามประเด็นการให้บริการ และงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	งานบริการที่ 1	งานบริการที่ 2
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.25	4.18
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.60	4.35
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	4.03
ผลของการให้บริการ	4.58	4.27
รวม	4.41	4.21
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 2 งานบริการ	4.31	

4.2 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงงานบริการ

จากผลการสำรวจครั้งนี้ พบว่า งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ เป็นงานบริการที่ควรมีการปรับปรุงมากที่สุดประเด็นหลักความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ผู้เข้ารับการอบรมต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องของสถานที่จัดอบรม ในส่วนของที่พัก ห้องกิจกรรม ที่จอดรถ รวมถึงอาหาร นอกจากนี้ เวลาที่ใช้ในการอบรมน้อยเกินไป ส่วนงานการเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย ควรมีการปรับปรุงในประเด็นหลักความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะความเพียงพอของอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ

ให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น

4.3 ข้อสังเกตจากการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เกิดข้อจำกัดของการสำรวจ คือ

1. เนื่องจากการสำรวจโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จึงเกิดปัญหาจากที่อยู่ของผู้เข้ารับการอบรม / สัมมนา ไม่ชัดเจน รวมทั้งมีการย้ายตำแหน่ง หน้าที่ ไม่สามารถติดตามได้ ทำให้มีการส่งคืนแบบสอบถามเปล่าและไม่ได้รับแบบคืนเป็นจำนวนมาก ทั้งที่ได้มีการติดตามแล้วหลายครั้ง ทั้งทาง e-mail address และทางโทรศัพท์
2. ผู้เข้ารับการอบรมส่วนหนึ่ง เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ช่วงเวลาในการส่งแบบ อาจจะไปตรงกับช่วงสอบและปิดภาคเรียน ทั้งนี้ สถานที่อยู่ที่แจ้งไว้ เป็นสถานที่อยู่ของสถานศึกษา ทำให้อาจไม่ได้รับแบบ
3. การสำรวจเป็นการสำรวจหลังจากที่ผู้เข้ารับการอบรม / สัมมนา เป็นเวลานาน ทำให้ ผู้ได้รับแบบหลายราย จำไม่ได้ และไม่ตอบแบบ

ดังนั้น ในการสำรวจครั้งต่อไปในปีงบประมาณหน้า ควรเริ่มดำเนินการเป็นระยะ หลังจากที่ได้มีการอบรม/ สัมมนา ไม่นานนัก เพื่อให้ผู้ตอบสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริง รวมทั้งต้องประสานกับเจ้าหน้าที่ที่จัดอบรม / สัมมนา ให้ตรวจสอบ ชื่อ - ที่อยู่ของผู้เข้ารับการอบรม / สัมมนา ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อการส่งแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก ก

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ก ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการ

ลักษณะทั่วไป	งานบริการที่ 1		งานบริการที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	65	100.0	61	100.0
ชาย	17	26.2	30	49.2
หญิง	48	73.8	31	50.8
2. อายุ	65	100.0	61	100.0
15 - 19 ปี	14	21.5	-	-
20 - 29 ปี	18	27.7	6	9.8
30 - 39 ปี	18	27.7	23	37.7
40 - 49 ปี	11	16.9	17	27.9
50 - 59 ปี	4	6.2	14	23.0
60 ปีขึ้นไป	-	-	1	1.6
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	65	100.0	61	100.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	3.1	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-	-	-
ปวช.	9	13.8	-	-
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	15	23.3	-	-
ปริญญาตรี	11	16.9	9	14.8
ปริญญาโทและสูงกว่า	28	43.1	52	85.2
4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	65	100.0	61	100.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	47.7	49	80.3
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	6	9.2	9	14.8
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3	4.6	3	4.9
นักเรียน/นักศึกษา	23	35.4	-	-
ไม่ระบุ	2	3.1	-	-

หมายเหตุ: งานบริการที่ 1 หมายถึง การฝึกอบรมของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
งานบริการที่ 2 หมายถึง การเผยแพร่และให้บริการความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย

ภาคผนวก ข วิธีการคำนวณ

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละงานบริการในครั้ง นี้ ได้กำหนดให้มีการคำนวณค่าร้อยละ คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ในแต่ละประเด็นย่อย สำหรับในประเด็นหลัก/งานบริการนั้น จะเป็นการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของคะแนน ที่คำนวณได้จากประเด็นย่อย/ประเด็นหลัก ตามลำดับ ดังนี้

กำหนดให้ $g = 1, 2, \dots, G$ (งานบริการ)

$h = 1, 2, \dots, H$ (ประเด็นหลัก)

$i = 1, 2, \dots, I$ (ประเด็นย่อย)

$j = 0, 1, \dots, 5$ (ระดับความคิดเห็น)

$k = 1, 2, \dots, n_{ghi}$ (ผู้รับบริการตัวอย่าง)

โดยที่ $j =$

0:	ไม่แสดงความคิดเห็น
1:	ไม่พอใจมาก
2:	ไม่พอใจ
3:	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
4:	พอใจ
5:	พอใจมาก

1.1 การคำนวณค่าร้อยละ

- 1.1.1 สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น j ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g

$$P_{ghij} = \frac{\sum_{k=1}^{n_{ghi}} y_{ghijk}}{n_{ghi}} \times 100 \dots\dots\dots (1)$$

โดยที่ y_{ghijk} คือ ค่าของลักษณะที่สนใจศึกษาของผู้รับบริการตัวอย่าง k ที่ระดับความคิดเห็น j ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g ซึ่ง

$$y_{ghijk} = \begin{cases} 1 & \text{ถ้าผู้รับบริการตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น } j \\ 0 & \text{อื่น ๆ} \end{cases}$$

n_{ghi} คือ จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g (รวมผู้รับบริการที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

1.1.2 สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น j ในประเด็นหลัก h ของงานบริการ g

$$\bar{P}_{ghj} = \frac{\sum_{i=1}^I P_{ghij}}{I} \dots\dots\dots (2)$$

1.1.3 สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น j ของงานบริการ g

$$\bar{\bar{P}}_{gj} = \frac{\sum_{h=1}^H \bar{P}_{ghj}}{H} \dots\dots\dots (3)$$

1.2 การคำนวณคะแนน

1.2.1 สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ที่มีการแสดงความคิดเห็น ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g

$$M_{ghi} = \frac{\sum_{k=1}^{n_{ghi}^*} x_{ghik}}{n_{ghi}^*} \dots\dots\dots (4)$$

โดยที่ x_{ghik} คือ ค่าคะแนนของการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการตัวอย่าง k ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g (ไม่รวมผู้รับบริการที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

n_{ghi}^* คือ จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g (ไม่รวมผู้รับบริการที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

1.2.2 สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ในประเด็นหลัก h ของงานบริการ g

$$\bar{M}_{gh} = \frac{\sum_{i=1}^I M_{ghi}}{I} \dots\dots\dots (5)$$

1.2.3 สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ของงานบริการ g

$$\bar{\bar{M}}_g = \frac{\sum_{h=1}^H \bar{M}_{gh}}{H} \dots\dots\dots (6)$$

1.3 การคำนวณร้อยละของคะแนน

1.3.1 สูตรการคำนวณร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ ของงานบริการ g

$$P_g = \frac{\bar{M}_g}{5} \times 100 \dots\dots\dots (7)$$

1.4 การคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

1.4.1 สูตรการคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจ ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g

$$SD_{ghi} = \sqrt{\frac{\sum_{k=1}^{n_{ghi}^*} (x_{ghik} - M_{ghi})^2}{n_{ghi}^* - 1}} \dots\dots\dots (8)$$

2. การคำนวณคะแนนในภาพรวมขององค์การมหาชน ที่ประเมินได้จากการสำรวจ G งานบริการ

$$\bar{M} = \frac{\sum_{g=1}^G \bar{M}_g}{G} \dots\dots\dots (9)$$

3. การคำนวณร้อยละของคะแนนในภาพรวมขององค์การมหาชน ที่ประเมินได้จากการสำรวจ G งานบริการ

$$P = \frac{\bar{M}}{5} \times 100 \dots\dots\dots (10)$$

ตาราง 1 จำนวนของผู้รับบริการต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการฝึกอบรมของสถาบันฯ
ทุกหลักสูตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความคิดเห็น
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ						
1.1 การแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของ หลักสูตรและขั้นตอนการสมัคร	16	45	4	-	-	-
1.2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ง่ายต่อตัว	18	45	2	-	-	-
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	24	38	3	-	-	-
1.4 ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการ	18	40	6	-	-	1
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ	16	44	3	-	-	1
1.6 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	23	38	1	-	-	3
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ	37	27	1	-	-	-
2.2 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	42	22	1	-	-	-
2.3 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	41	24	-	-	-	-
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	43	21	-	-	-	1
2.5 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทาง ของผู้ให้บริการ	41	23	1	-	-	-
2.6 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	36	24	4	-	-	1
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	16	40	9	-	-	-
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น	20	33	12	-	-	-
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	20	33	12	-	-	-
3.4 ความเหมาะสมของการใช้สื่อ/อุปกรณ์ในการอบรม	29	35	1	-	-	-
3.5 สถานที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	25	37	3	-	-	-
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
4.1 ความรู้จากการอบรมตรงตามความต้องการ	32	32	1	-	-	-
4.2 ความรู้ที่ได้คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	43	21	1	-	-	-
4.3 ความรู้ ความสามารถของวิทยากรในการอบรม	43	21	1	-	-	-
4.4) ผลการอบรมโดยรวม	35	29	-	-	-	1

ตาราง 2 จำนวนของผู้รับบริการต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานการเผยแพร่และให้บริการ
ความรู้ตามภารกิจหลักแก่กลุ่มเป้าหมาย

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความคิดเห็น
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ						
1.1 การแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของการ สัมมนาและขั้นตอนการสมัคร	20	34	6	1	-	-
1.2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน คล่องตัว	15	41	5	-	-	-
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	15	41	5	-	-	-
1.4 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	19	35	7	-	-	-
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ	15	42	4	-	-	-
2.2 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	18	38	5	-	-	-
2.3 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	23	38	-	-	-	-
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงชื่อแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	28	33	-	-	-	-
2.5 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทาง ของเจ้าหน้าที่	28	31	1	-	-	1
2.6 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	26	30	2	-	-	3
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ป้ายสัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	9	42	9	-	-	1
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	10	39	11	-	-	1
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	10	39	11	-	-	1
3.4 ความเหมาะสมของการใช้สื่อ/อุปกรณ์ในการสัมมนา	12	44	4	-	-	1
3.5 สถานที่ใช้ในการสัมมนาหรือทำกิจกรรม	14	37	9	-	-	1
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
4.1 ความรู้จากการสัมมนาตรงตามความต้องการ	17	38	5	-	-	1
4.2 ความรู้ที่ได้คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	19	36	4	1	-	1
4.3 ความรู้ ความสามารถของวิทยากร	29	29	2	-	-	1
4.4 ผลการสัมมนาโดยรวม	15	42	3	-	-	1