



รายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



ประจำปี พ.ศ. 2566



สำนักนโยบายและแผน

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกอบด้วย ๖ ด้าน ๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ ๖. ด้านการปรับปรุงการให้บริการ พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการซึ่งผลการสำรวจจะนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ในการทบทวน ปรับปรุง และแก้ไข วิธีการดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ ตลอดจนเสริมสร้างบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

สำนักนโยบายและแผน ขอขอบคุณบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

สำนักนโยบายและแผน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

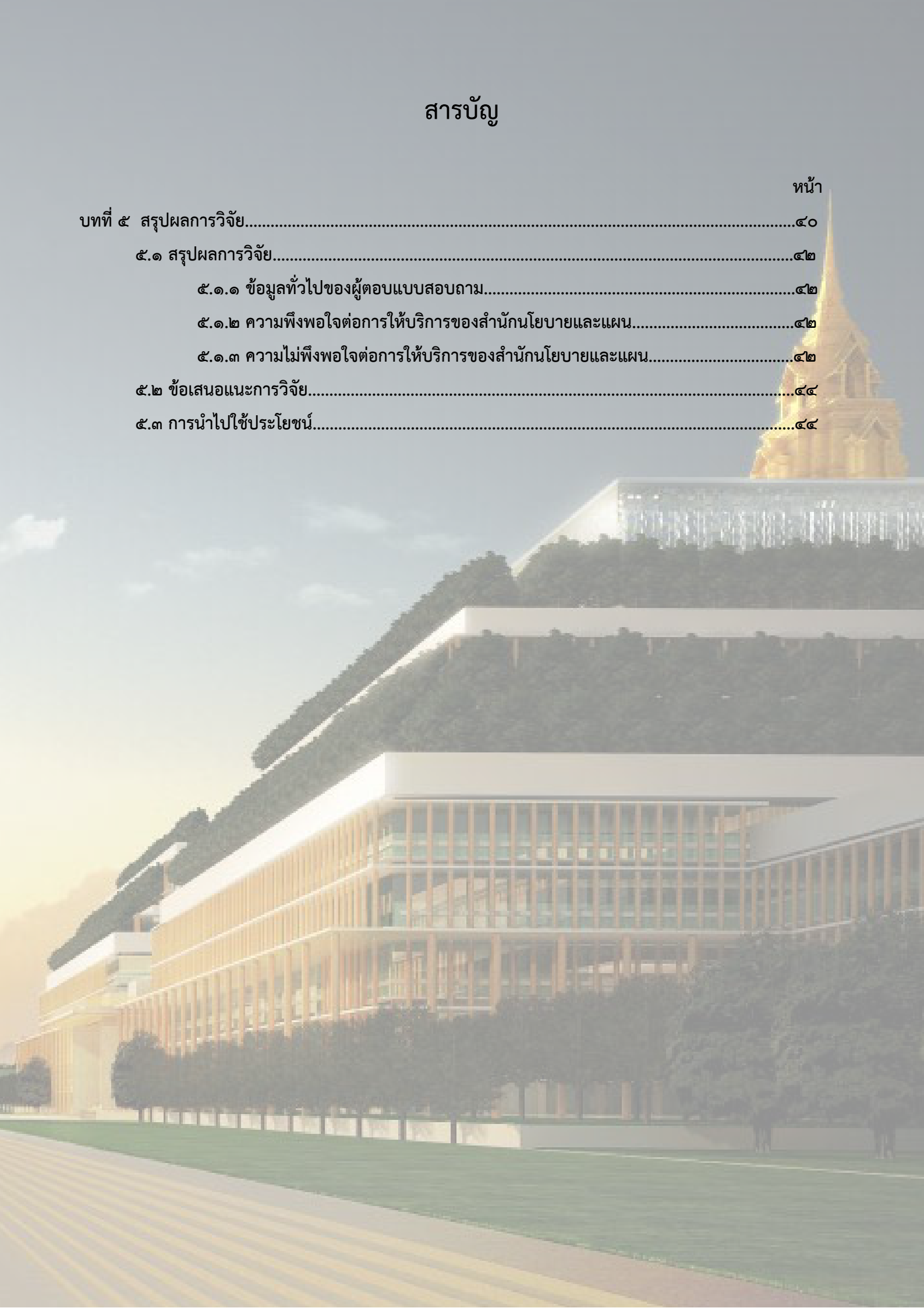
สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	๑
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย.....	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
๑.๕ นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	๓
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ.....	๕
๒.๑.๑ ความหมายของการบริการ.....	๕
๒.๑.๒ หลักการให้บริการ.....	๖
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	๗
๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ.....	๗
๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	๘
๒.๒.๓ วิธีวัดความพึงพอใจ.....	๑๐
๒.๓ เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	๑๑
๒.๓.๑ กลุ่มเป้าหมายและระยะเวลาการดำเนินงาน.....	๑๑
๒.๓.๒ การสำรวจกลุ่มเป้าหมาย.....	๑๒
๒.๓.๓ การรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย.....	๑๒
๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๑๒
๒.๕ กรอบแนวความคิด.....	๑๓
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการวิจัย.....	๑๔
๓.๑ บุคคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.....	๑๔
๓.๒ วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๑๕
๓.๓ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๑๕
๓.๔ การนำเสนอผลการวิจัย.....	๑๖
บทที่ ๔ วิธีการดำเนินการวิจัย.....	๑๗
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๑๗
๔.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร....	๒๓
๔.๓ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.....	๓๘

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย.....	๔๐
๕.๑ สรุปผลการวิจัย.....	๔๒
๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๔๒
๕.๑.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน.....	๔๒
๕.๑.๓ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน.....	๔๒
๕.๒ ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	๔๔
๕.๓ การนำไปใช้ประโยชน์.....	๔๔



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ ร้อยละ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๑๗
ตารางที่ ๒ ร้อยละ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๑๘
ตารางที่ ๓ ร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๑๙
ตารางที่ ๔ ร้อยละ จำแนกตามอายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๒๑
ตารางที่ ๕ ร้อยละ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ.....	๒๓
ตารางที่ ๖ ร้อยละ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	๒๖
ตารางที่ ๗ ร้อยละ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๒๘
ตารางที่ ๘ ร้อยละ ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	๓๐
ตารางที่ ๙ ร้อยละ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	๓๒
ตารางที่ ๑๐ ร้อยละ ด้านการปรับปรุงการให้บริการ.....	๓๔
ตารางที่ ๑๑ ร้อยละ ร้อยละความแจ่มแจ้งภาพรวมระดับความพึงพอใจ.....	๓๖
ตารางที่ ๑๒ ร้อยละ ร้อยละความแจ่มแจ้งภาพรวมระดับความไม่พึงพอใจ.....	๓๘

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๑๘
แผนภาพที่ ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๑๙
แผนภาพที่ ๓ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๒๐
แผนภาพที่ ๔ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๒๒
แผนภาพที่ ๕ ร้อยละ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ.....	๒๕
แผนภาพที่ ๖ ร้อยละ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	๒๗
แผนภาพที่ ๗ ร้อยละ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๒๙
แผนภาพที่ ๘ ร้อยละ ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	๓๑
แผนภาพที่ ๙ ร้อยละ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	๓๓
แผนภาพที่ ๑๐ ร้อยละ ด้านการปรับปรุงการให้บริการ.....	๓๕



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางประกอบการวิเคราะห์ในการทบทวน ปรับปรุง แก้ไขวิธีการดำเนินงาน และการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ของสำนักนโยบายและแผนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป การดำเนินงานขององค์กรเป็นการร่วมมือกันในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กรเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของงาน สอดคล้องตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร การบริการระหว่างหน่วยงานภายในนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนให้การดำเนินงาน มีความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีและเกิดความประทับใจจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานและภาพรวมขององค์กรต่อไป

การบริการที่ดีจำเป็นต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการ อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงสุด สำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีภารกิจสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านงานนโยบายยุทธศาสตร์ และแผนงาน งานด้านงบประมาณ งานด้านติดตามและประเมินผล ได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จึงได้มีการดำเนินการศึกษา วิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับนี้ขึ้น ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง เกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักนโยบายและแผนในแต่ละด้าน อันประกอบไปด้วย ๖ ด้าน คือ ๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ ๖. ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางประกอบการวิเคราะห์ในการทบทวน ปรับปรุง แก้ไขวิธีการดำเนินงาน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ของสำนักนโยบายและแผนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑.๒.๒ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร : ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา : ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรภายใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการรับบริการของสำนักนโยบายและแผน

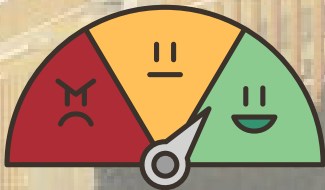
๑.๓.๓ ขอบเขตระยะเวลา : ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดำเนินการในช่วงเดือนมกราคม ๒๕๖๖ จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖



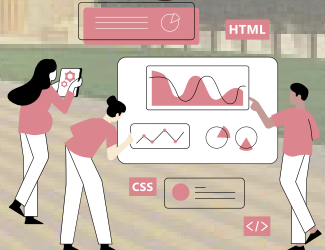
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ



๑. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรในสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน



๒. ได้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละด้านต่อการให้บริการของ สำนักนโยบายและแผน



๓. เพื่อนำผลของการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการ ของสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑.๕ นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

การศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ของบุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต่อการรับบริการของสำนักนโยบายและแผน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ในครั้งนี้ ได้กำหนดนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่มีต่อการบริการของสำนักนโยบายและแผน ซึ่งเป็นการประเมินผลการบริการ ๖ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ๖. ด้านการปรับปรุงการให้บริการ พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการ จากการตอบแบบสอบถามทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานฯ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการรับบริการของสำนักนโยบายและแผน

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับประสพผลสำเร็จตามความต้องการของบุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

อายุ หมายถึง อายุผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น ๔ กลุ่มคือ



ต่ำกว่า ๓๐ ปี



๓๑ - ๔๐ ปี



๔๑ - ๕๐ปี



๕๐ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษา ปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น ๓ กลุ่ม คือ



ต่ำกว่าปริญญาตรี



ปริญญาตรี



ปริญญาโทหรือสูงกว่า

อายุราชการ หมายถึง อายุการทำงานของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง แบ่งเป็น ๔ กลุ่ม คือ



ต่ำกว่า ๕ ปี

๖ - ๑๐ ปี

๑๑ - ๒๐ ปี

๒๑ ปี ขึ้นไป

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษา เพื่อประกอบ การวิจัย ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๓ เอกสารที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๕ กรอบแนวคิดในการใช้วิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๑.๑ ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ และการให้ ความสะดวกต่างๆ

ไพโรพนา (๒๕๔๔) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมต่างๆ หรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของ บุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจาก ผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและ ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

Kotler (๒๐๐๐) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจ ไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ



ปลายฝัน สุขารมย์ (๒๕๓๔:๒๑ อ้างถึงใน ชัดชัย รัตนะพันธ์,๒๕๖๑:๕) การบริการตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า Service ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือการให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น สมชาติ กิจยรรยง (๒๕๓๖:๑๕ อ้างถึงใน ชัดชัย รัตนะพันธ์,๒๕๖๑:๕) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไป พร้อมกับสินค้าแต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับผู้รับได้

สามารถสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจได้

๒.๑.๒ หลักการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๓๗:๑๔๖ อ้างถึงใน ชัดชัย รัตนะพันธ์,๒๕๖๑:๖) กล่าวว่า การให้บริการควรประกอบด้วย ๕ ประการ คือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอครบวงจรของการบริการ แล้วนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว
๓. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก
๔. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
๕. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก ลื่นเป็ลือง ทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ กล่าวว่า ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มีความหมายว่า ระดับความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Kotler ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า (Total Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ แต่ถ้าผลการทำงานหรือผลลัพธ์ เป็นไปตามที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานหรือผลลัพธ์เกินความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกพอใจเป็นอย่างมาก หรือเกิดเป็นความปกติยินดีความสุขขึ้นมา

พิทักษ์ ตรีษติม กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

วิรุฬ พรรณเทวี ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวัง หรือ มีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมี ความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมาก หรือน้อย

ชรินิ เดชจินดา (อ้างถึงใน ชัดชัย รัตนะพันธ์, ๒๕๖๑:๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง และไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง สามารถมีความเห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ ประการ คือ

ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม

ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล

ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทักษะคิดที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ



แนวคิดและทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need) มาสโลว์เป็นผู้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่องความต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of Requirements หรือ Hierarchy of Needs) ขึ้นในปี ๑๙๕๓ โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ดังนี้ (Maslow, ๑๙๕๔ : ๒๕๓ - ๒๕๘)

๑. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการในระดับนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป
๒. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและความต้องการเป็นสิ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง
๓. ความต้องการระดับต่ำ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น
๔. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ มาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น ๕ ชั้น ดังนี้

๑) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไป เมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

๒) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัย ดังกล่าว มี ๒ รูปแบบ คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไป อาจเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่ แต่ทราบได้ที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย



๓) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง ๒ ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็นให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากร ยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้น ด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

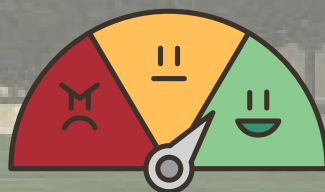
๔) ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงานตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

๕) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง ๔ ระดับ มนุษย์จะทำงานเพื่องาน คือ อยากรู้ว่าตนเองมีศักยภาพแค่ไหนและพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำ และทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

Michael Beer (๑๙๖๕:๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ๑) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- ๒) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- ๓) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความพึงพอใจ



๒.๒.๓ วิธีวัดความพึงพอใจ

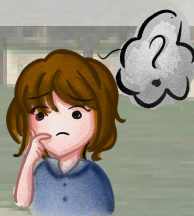
Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๘ (อ้างในปราณี เอี่ยมละออภักดี, ๒๕๕๐) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่มีธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- ๑) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้อะไรเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ
- ๒) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้อง เป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ
- ๓) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงต่อเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- ๔) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก
- ๕) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว
- ๖) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการ และมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการ ต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้อย่างเข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป
- ๗) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบังแต่ต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้
- ๘) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน
- ๙) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความว่ารวมถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการผู้รับ
- ๑๐) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความว่ารวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

อัจฉรา บุญชุม (๒๕๕๙:๑๐) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว



ความพึงพอใจ



ความคาดหวัง



บริการที่ได้รับ

โยธิน แสงวดี. (๒๕๕๑:๙) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยให้กลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่แท้จริงได้

๓. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาตอบสนองการบริการต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนเองในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยไม่ตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

๒.๓ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๑ กลุ่มเป้าหมายและระยะการดำเนินงาน

เป็นการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเนื่องจากความเจริญของวิทยาการต่าง ๆ ตลอดจนเทคนิคในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในสมัยหนึ่งก็อาจกลายเป็นคนที่หย่อนความสามารถไปในอีกสมัยหนึ่งก็ได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่อยู่เสมอไม่ว่าวิทยาการและหน้าที่ความรับผิดชอบจะได้เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์



๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพของผลงาน



๒. เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน



๓. เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

๒.๓.๒ การสำรวจกลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง

๒.๓.๓ การรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย

สำนักนโยบายและแผนได้นำแบบสอบถามลงระบบให้ตอบผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกำหนดเริ่มตอบแบบสอบถามในวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๖ จนถึงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนิต หันนาคินทร์ (๒๕๒๖:๑๓๓) ได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานย่อมจะเพิ่มขึ้นจากการที่ระบบโรงเรียนให้โอกาสแก่เขาที่จะพัฒนาวิจัยความสามารถที่มีอยู่ในตัวของเขาแต่ละคน การพัฒนาบุคลากรเป็นกิจกรรมที่จะต้องกระทำตั้งแต่แรกเข้ามาทำงานถึงเวลาที่จะต้องออกจากงานไปตามวาระ

ประชุม รอดประเสริฐ (๒๕๒๘:๑๓๒) ได้สรุปแนวคิดของนักวิชาการบริหารต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่จะเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจตลอดจนทัศนคติอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การพัฒนาบุคคลอาจจำแนกออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ ๒ ประเภท คือ การพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา และการพัฒนาตนเอง

สมาน รังสิโยภษณ์ (๒๕๒๒:๘๐) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่าเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะสร้างเสริมและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติและวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

นพพงษ์ บุญจิตราศุภย์ (๒๕๒๕:๒๐๘-๒๐๙) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่าเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ทัศนคติ ค่านิยม ความสามารถของบุคคล ตลอดจนการให้แนวความคิดใหม่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพที่ดีขึ้น

๒.๕ กรอบแนวความคิด



จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประกอบการพิจารณาเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดกรอบแนวคิดไว้ ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)

ปัจจัยส่วนประกอบประกอบด้วย



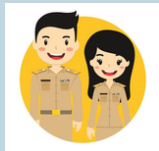
เพศ



อายุ



ระดับการศึกษา



อายุราชการ

ความพึงพอใจต่อและไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักนโนบายและแผน สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

- ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- ๖) ด้านการปรับปรุงการให้บริการ



บทที่ ๓

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจจากแบบสอบถาม ด้วยการตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์กับกลุ่มตัวอย่าง และวิจัยข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ทั้งนี้ เพื่อนำผลจากการดำเนินการดังกล่าวมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ๖ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- ๖) ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

โดยเสนอวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๑ บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๓.๒ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๓ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๔ การนำเสนอผลการวิจัย

๓.๑ บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

การวิจัยครั้งนี้ หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นระดับปัจเจกบุคคล ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒,๔๑๖ คน

๓.๒ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล



จัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ มีขั้นตอนดังนี้

๓.๒.๑ จัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน

๓.๒.๒ จัดทำหนังสือเพื่อประสานงานกับสำนักสารสนเทศ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการนำแบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ลงระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

๓.๒.๓ จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๒.๔ เก็บรวบรวมแบบสอบถาม

๓.๒.๕ นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูล



๓.๓ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการโดยการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม (Excel) มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๓.๑ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุราชการ

๓.๓.๒ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งหลักการวัดผลที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลครั้งนี้ แบ่งระดับการวัดแบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ โดยระดับคะแนนสูงสุด หมายถึง ได้รับคะแนนที่ดีหรือความพึงพอใจมากที่สุด โดยการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ๕ ระดับ จะยึดตามหลักเกณฑ์ ดังนี้ ระดับคะแนน ๑ หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด ระดับคะแนน ๒ หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย ระดับคะแนน ๓ หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง ระดับคะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจระดับมาก ระดับคะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้ การกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย เป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ สรุปดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ - ๕.๐๐	หรือระหว่างร้อยละ ๙๐ - ๙๙.๙๙ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๑ - ๔.๒๐	หรือระหว่างร้อยละ ๗๐ - ๘๙.๙๙ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๖๑ - ๓.๕๐	หรือระหว่างร้อยละ ๕๐ - ๖๙.๙๙ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๘๑ - ๒.๖๐	หรือระหว่างร้อยละ ๓๐ - ๔๙.๙๙ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๘๐	หรือระหว่างร้อยละ ๒๐ - ๒๙.๙๙ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๓.๔ การนำเสนอผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยและการเขียนรายงานการวิจัยฉบับนี้ เป็นการนำเสนอข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้บุคลากรผู้รับบริการได้รับทราบผลจากการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน และนำผลจากการดำเนินการดังกล่าวมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น





บทที่ ๔

ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการประเมินครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒,๔๑๖ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖) มีบุคลากรตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๕๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๙ ของบุคลากรทั้งหมด โดยจำแนกออกเป็น ๔ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ อายุราชการต่ำกว่า ๕ ปี กลุ่มที่ ๒ อายุราชการ ๖ - ๑๐ ปี กลุ่มที่ ๓ อายุราชการ ๑๑ - ๒๐ ปี และ กลุ่มที่ ๔ อายุราชการ ๒๑ ปีขึ้นไป ดังตารางต่อไปนี้

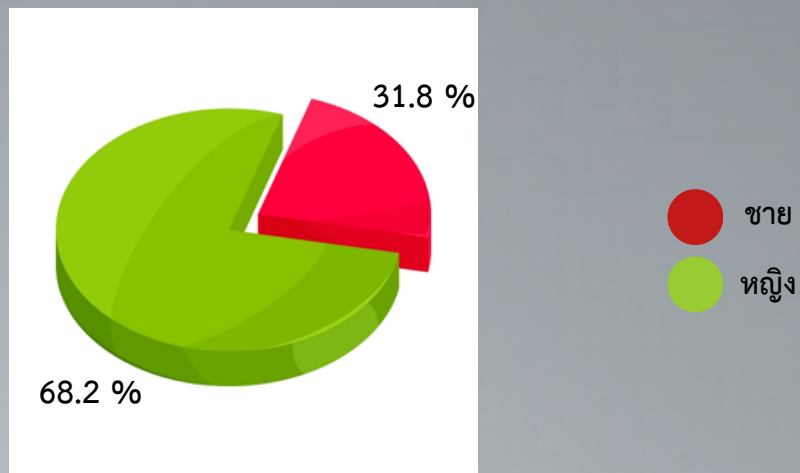
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละ เพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
 ชาย	๔๙๗	๓๑.๘
 หญิง	๑,๐๖๖	๖๘.๒

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑,๐๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒ และเป็นเพศชาย จำนวน ๔๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘

แผนภาพที่ ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

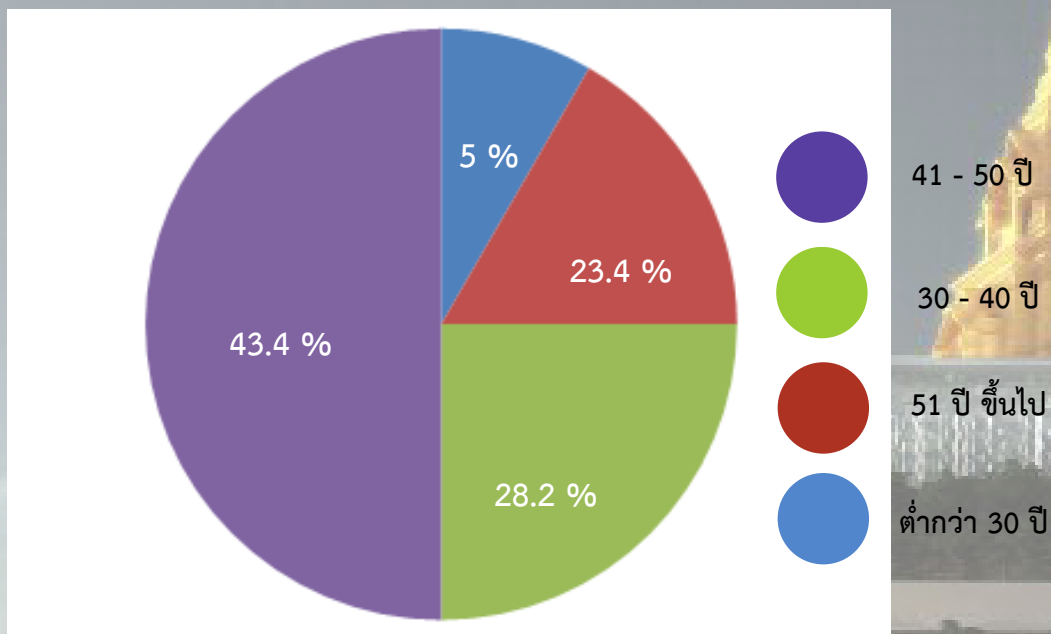


ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๗๗	๕.๐
๓๐ - ๔๐ ปี	๔๔๑	๒๘.๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๗๙	๔๓.๔
๕๑ ปี ขึ้นไป	๓๐๖	๒๓.๔

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๖๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔ รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ ๓๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒ รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีช่วงอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

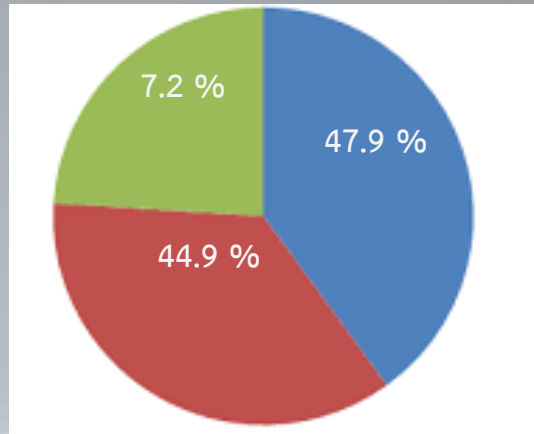


ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๑๓	๗.๒
ปริญญาตรี	๗๐๒	๔๔.๙
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๗๔๘	๔๗.๙

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน ๗๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙ รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๗๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙ และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒

แผนภาพที่ ๓ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



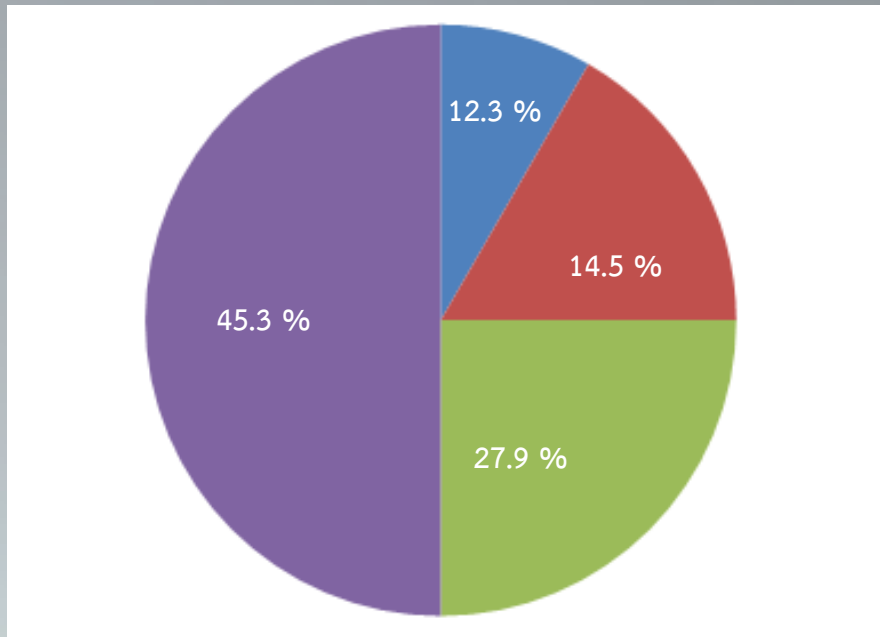
- ปริญญาโทหรือสูงกว่า
- ปริญญาตรี
- ต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ อายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุราชการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕ ปี	๑๙๒	๑๒.๓
๖ - ๑๐ ปี	๒๒๗	๑๔.๕
๑๑ - ๒๐ ปี	๗๘๐	๔๕.๓
๒๑ ปีขึ้นไป	๔๓๖	๒๗.๙

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีอายุราชการ ๑๑ - ๒๐ ปี จำนวน ๗๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุดมีอายุราชการต่ำกว่า ๕ ปี จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓

แผนภาพที่ ๔ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม



ต่ำกว่า 5 ปี



11 - 20 ปี



6 - 10 ปี



21 ปี ขึ้นไป

๔.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

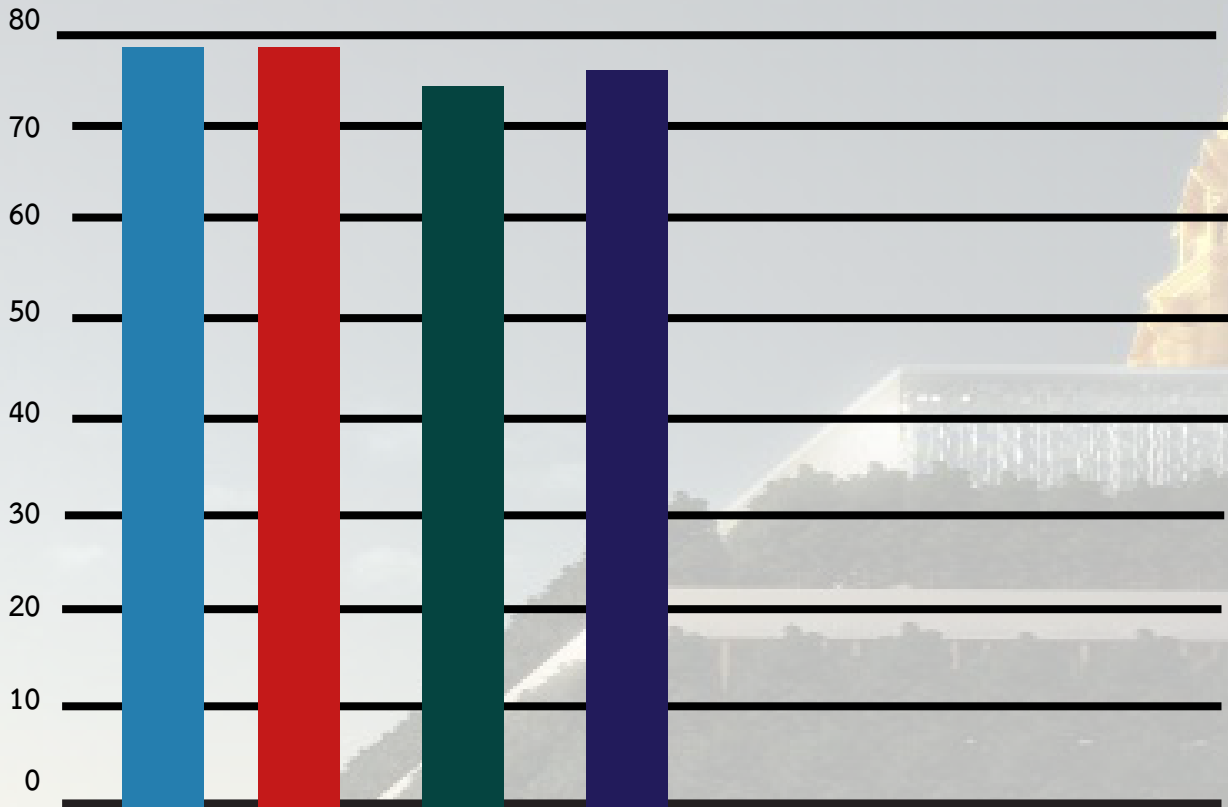
ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว ในกระบวนการปฏิบัติงาน	226 (14.46%)	899 (57.52%)	899 (57.52%)	13 (0.83%)	4 (0.26%)	3.85 (77%)	มาก
2. ประสิทธิภาพของกระบวนการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน	226 (14.46%)	899 (57.52%)	899 (57.52%)	13 (0.83%)	4 (0.26%)	3.85 (77%)	มาก
3. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง	213 (13.63%)	834 (53.36%)	473 (30.26%)	38 (2.43%)	5 (0.32%)	3.78 (75.6%)	มาก
4. ความสะดวกในการขอรับบริการ ไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย	221 (14.14%)	845 (54.06%)	464 (29.69%)	27 (1.73%)	6 (0.38%)	3.80 (76%)	มาก
รวม						3.82 (76.4%)	มาก

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนฯ ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว
ในกระบวนการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของกระบวนการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ ค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจน้อยสุด คือ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐

แผนภาพที่ ๕ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



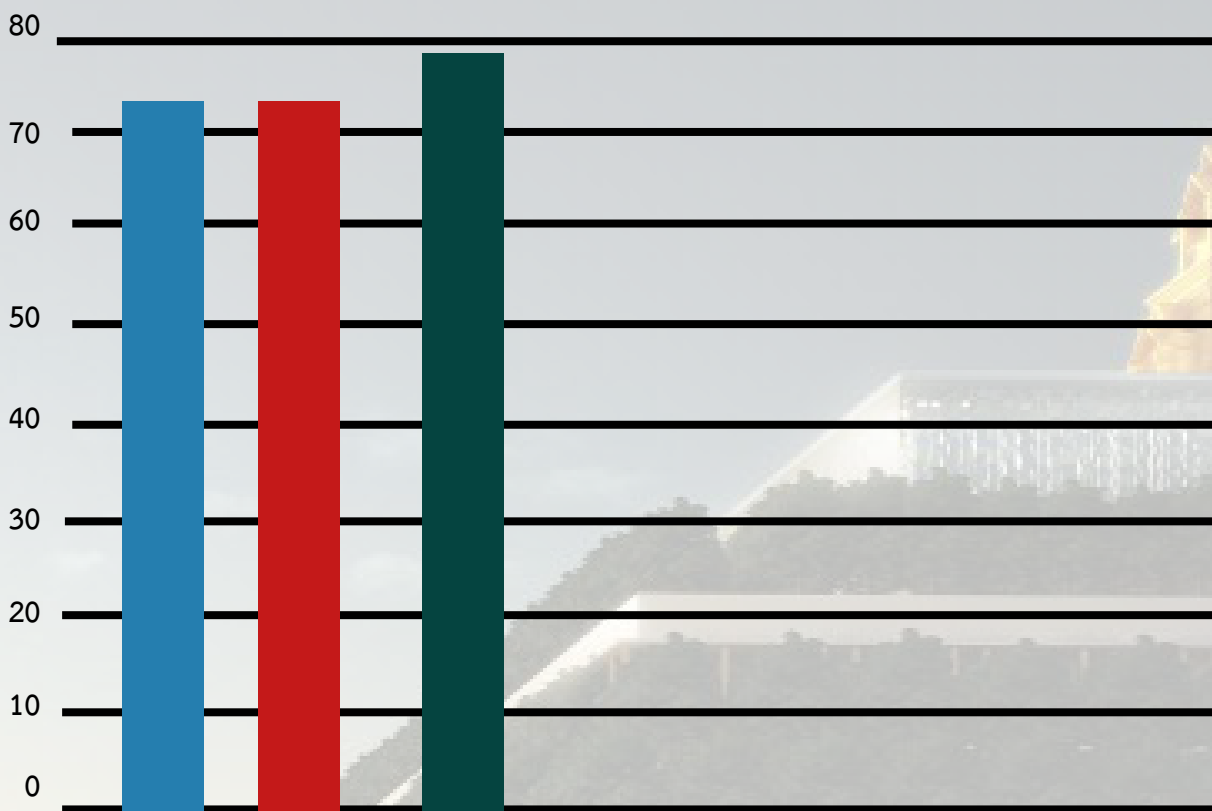
- ความถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว ในกระบวนการปฏิบัติงาน
- ประสิทธิภาพของกระบวนการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน
- การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง
- ความสะดวกในการขอรับบริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)							
ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	การแปลความหมาย
1. ทักษะ ความรู้ ความสามารถ การถ่ายทอดกระบวนการปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย เชื่อถือได้	240 (15.36%)	897 (57.39%)	403 (25.78%)	20 (1.28%)	3 (0.19%)	3.86 (77.2%)	มาก
2. การประสานความร่วมมือและการทำงานเป็นทีมร่วมกับสำนักต่าง ๆ พร้อมทั้งยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน	262 (16.76%)	862 (55.15%)	408 (26.10%)	26 (1.66%)	5 (0.32%)	3.86 (77.2%)	มาก
3. การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม	302 (19.32%)	883 (56.49%)	361 (23.10%)	14 (0.90%)	3 (0.19%)	3.94 (78.8%)	มาก
รวม						3.89 (77.8%)	มาก

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนฯ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ และรองลงมา คือ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ การถ่ายทอดกระบวนการปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย เชื่อถือได้ และการประสานความร่วมมือและการทำงานเป็นทีมร่วมกับสำนักต่าง ๆ พร้อมทั้งยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

แผนภาพที่ ๖ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



- ทักษะ ความรู้ ความสามารถ การถ่ายทอดกระบวนการปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย เชื่อถือได้**
- การประสานความร่วมมือและการทำงานเป็นทีมร่วมกับสำนักต่าง ๆ พร้อมทั้งยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน**
- การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม**

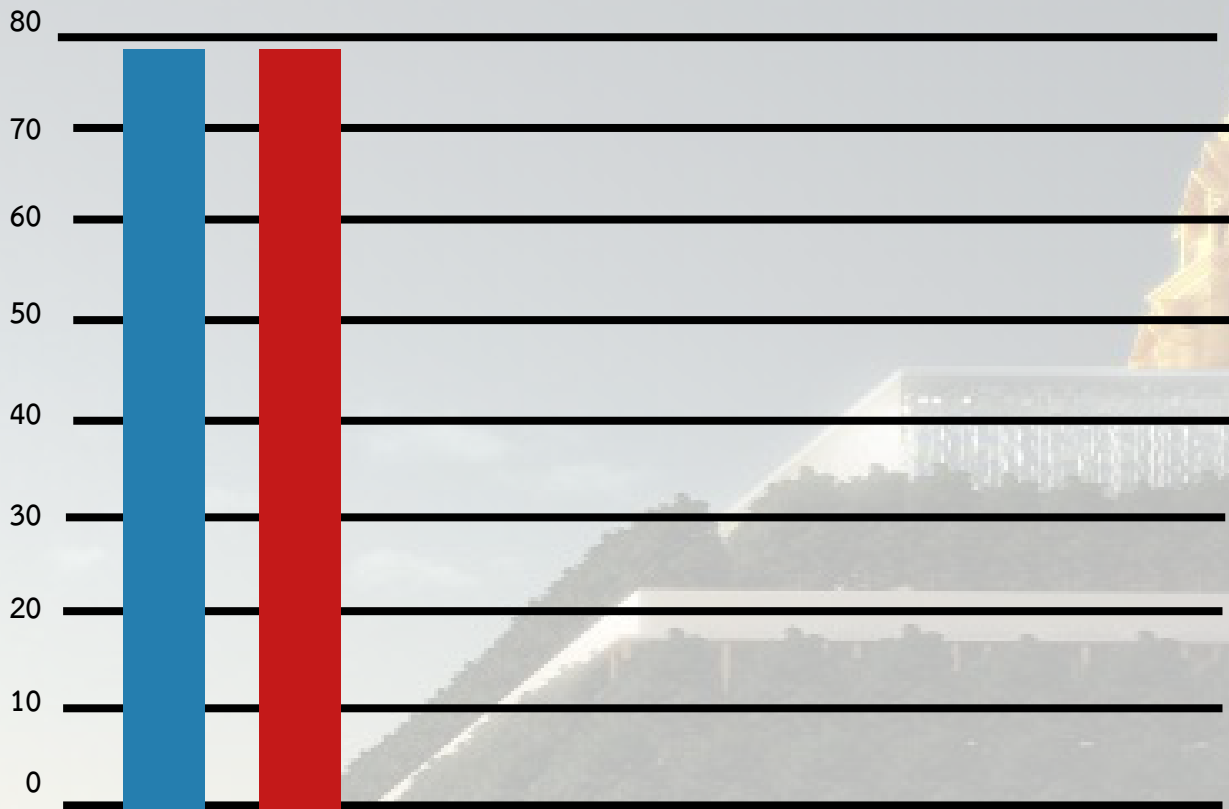
ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)							
ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	การแปลความหมาย
1. การให้บริการข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว	245 (15.67%)	874 (55.92%)	418 (26.74%)	20 (1.28%)	6 (0.38%)	3.85 (77%)	มาก
2. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวก	251 (16.06%)	854 (54.64%)	432 (27.64%)	19 (1.22%)	7 (0.45%)	3.85 (77%)	มาก
รวม						3.85 (77%)	มาก

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจมีคะแนนเท่ากับ คือ การให้บริการข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเข้าถึงง่าย และรวดเร็ว และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐

แผนภาพที่ ๗ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



การให้บริการข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเข้าถึงง่าย และรวดเร็ว



มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวก

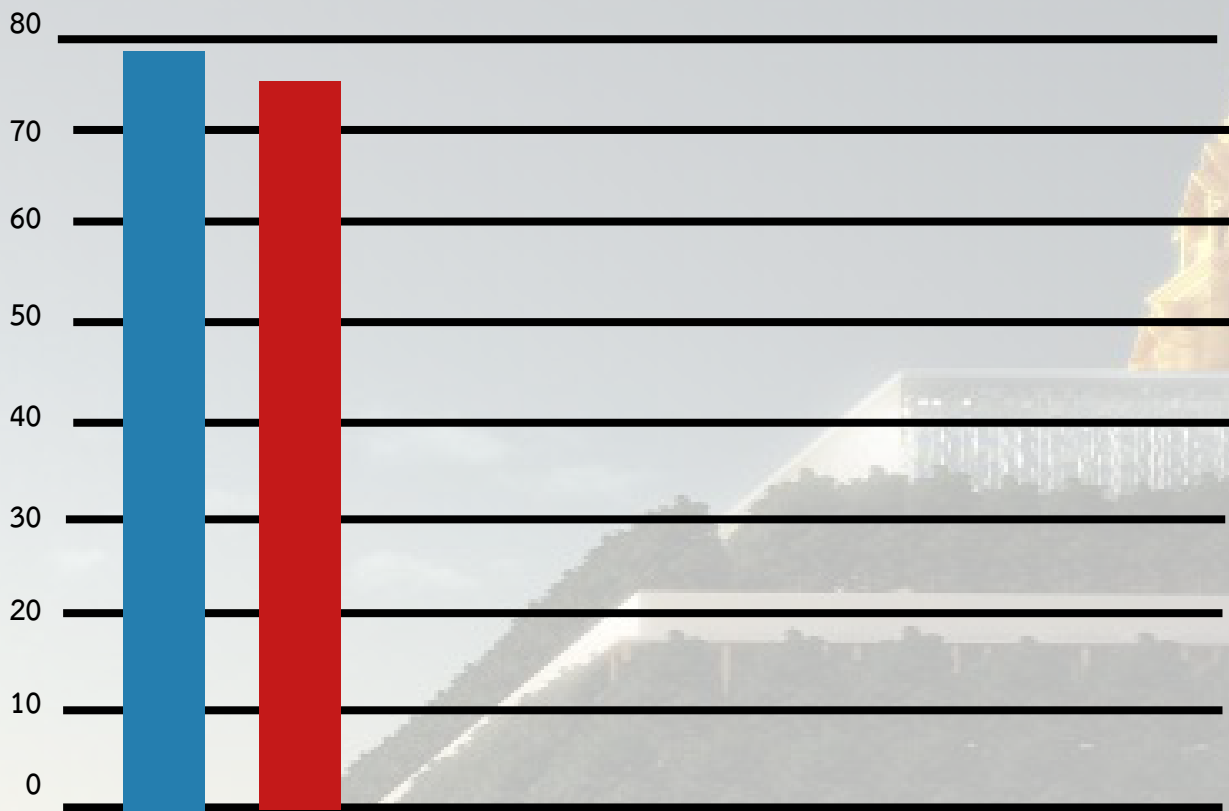
ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)							
ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	การแปลความหมาย
1. ข้อมูลที่ให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	251 (16.06%)	891 (57.01%)	400 (25.59%)	18 (1.15%)	3 (0.19%)	3.88 (77.6%)	มาก
2. การบริหารจัดการงานเอกสาร	234 (14.97%)	847 (54.19%)	458 (29.30%)	17 (1.09%)	7 (0.45%)	3.82 (76.4%)	มาก
รวม						3.85 (77%)	มาก

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนฯ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อมูลที่ให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุด คือ การบริหารจัดการงานเอกสาร คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐

แผนภาพที่ ๘ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านคุณภาพการให้บริการ



ข้อมูลที่ให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ

การบริหารจัดการงานเอกสาร

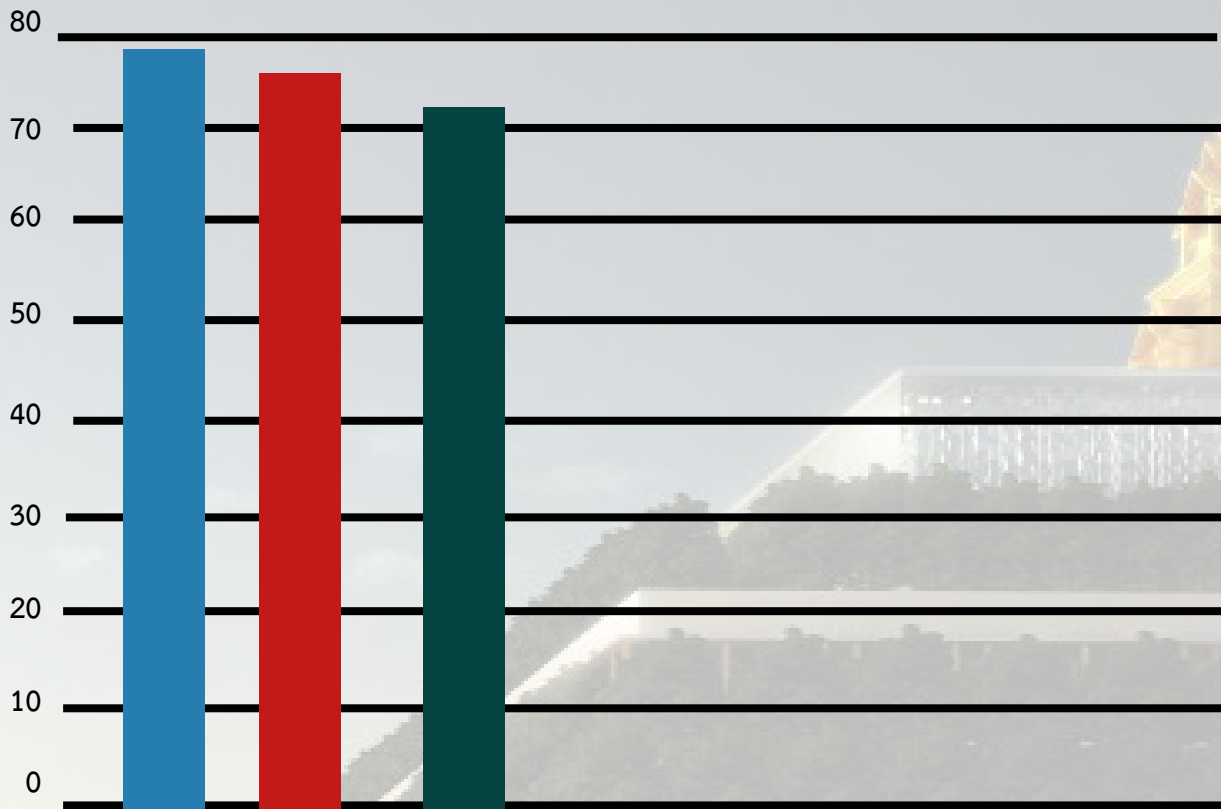
ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)							
ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	การแปลความหมาย
1.ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์และอ้างอิงได้	273 (17.47%)	907 (58.03%)	368 (23.54%)	12 (0.77%)	3 (0.19%)	3.92 (78.4%)	มาก
2.องค์ความรู้ของบุคลากรในการให้บริการ	265 (16.95%)	906 (57.97%)	380 (24.31%)	8 (0.51%)	4 (0.26%)	3.91 (78.2%)	มาก
3.การใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนงานด้านนโยบายและแผน	250 (15.99%)	871 (55.73%)	419 (26.81%)	18 (1.15%)	5 (0.32%)	3.86 (77.2%)	มาก
รวม						3.90 (78%)	มาก

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนฯ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ

โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจสูงสุด คือ ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์และอ้างอิงได้ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุด คือ การใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนงานด้านนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

แผนภาพที่ ๙ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ



- ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์และอ้างอิงได้
- องค์ความรู้ของบุคลากรในการให้บริการ
- การใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนงานด้านนโยบายและแผน

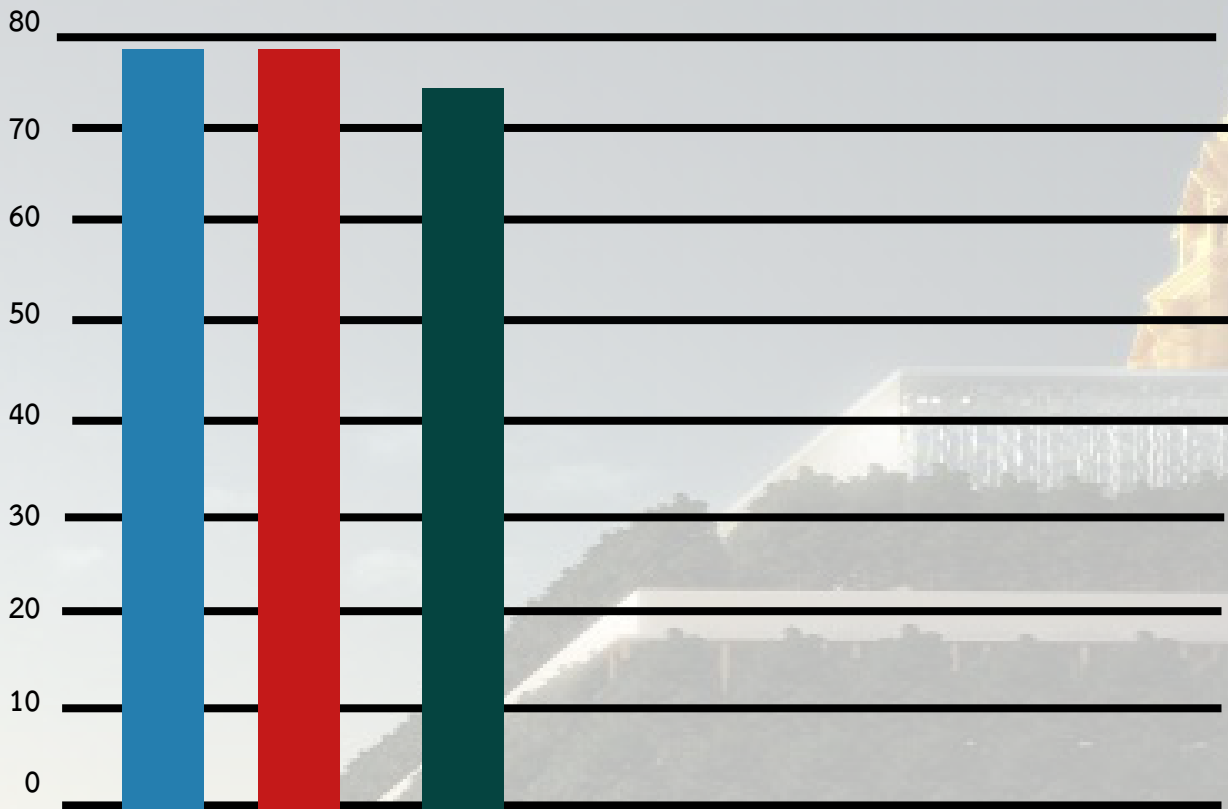
ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)							
ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	การแปลความหมาย
1. พัฒนารูปแบบวิธีการเนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ	218 (13.95%)	878 (56.17%)	443 (28.34%)	16 (1.02%)	8 (0.51%)	3.82 (76.4%)	มาก
2. พัฒนาคูคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่างๆ เช่น หลักสูตรการใช้ Social media , การสร้าง Content ที่ดี เป็นต้น	226 (14.46%)	842 (53.87%)	465 (29.75%)	21 (1.34%)	9 (0.58%)	3.80 (76%)	มาก
3. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านเนื้อหาสาระและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	234 (14.97%)	859 (54.96%)	443 (28.34%)	19 (1.22%)	8 (0.51%)	3.83 (76.6%)	มาก
รวม						3.82 (76.4%)	มาก

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนฯ ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

โดยค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากคือ มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านเนื้อหาสาระและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ พัฒนาคูคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่างๆ เช่น หลักสูตรการใช้ Social media , การสร้าง Content ที่ดี เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

แผนภาพที่ ๑๐ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านการปรับปรุงการให้บริการ



- พัฒนารูปแบบวิธีการเนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ
- พัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดยการกำหนดหลักสูตรต่างๆ เช่น หลักสูตรการใช้ Social media , การสร้าง Content ที่ดี เป็นต้น
- มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านเนื้อหาสาระและการสื่อสาร อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ ๑๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้ง ๖ ด้าน

ลำดับ	ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลความหมาย
1.	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.82	76.4	มาก
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.89	77.8	มาก
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	77	มาก
4.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.85	77	มาก
5.	ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ	3.90	78	มาก
6.	ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	3.82	76.4	มาก
	รวม	3.86	77.2	มาก

จากตารางที่ ๑๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้ง ๖ ด้าน

ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘ และระดับความพึงพอใจน้อยสุดมีคะแนนเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐

๔.๓ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตารางที่ ๑๒ ระดับความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้ง ๖ ด้าน

ลำดับ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลความหมาย
1.	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.16	43.2	น้อย
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.12	42.4	น้อย
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.17	43.4	น้อย
4.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	2.14	42.8	น้อย
5.	ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ	2.13	42.6	น้อย
6.	ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	2.15	43	น้อย
	รวม	2.15	42.9	น้อย

จากตารางที่ ๑๒ ภาพรวมระดับความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้ง ๖ ด้าน

ระดับความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๐ และระดับความพึงพอใจน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๐

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๓. เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการภายในสำนักนโยบายและแผน ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการจากสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกอบด้วย ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประกอบด้วย ๖ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ ๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ ๖) ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประกอบด้วย ๖ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ ๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ ๖) ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการปรับปรุงการให้บริการ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่มีต่อสำนักนโยบายและแผนโดยการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

URL:<https://bit.ly/3FSuLkA> หรือผ่าน QR Code ตั้งแต่วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๖ จนถึงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม (Excel) มีลำดับขั้นตอน จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุราชการ รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมี ๕ ระดับ คือ



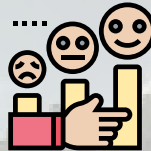
ระดับ ๕ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด



ระดับ ๔ หมายถึง ความพึงพอใจมาก



ระดับ ๓ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง



ระดับ ๒ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย



ระดับ ๑ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งสรุปผลการวิจัยออกเป็น ๓ ประเด็น ดังนี้

๑. สรุปผล
การวิจัย

๒. ข้อเสนอแนะ
การวิจัย

๓. การนำไปใช้ประโยชน์

๕.๑ สรุปผลการวิจัย



การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปได้ ดังนี้

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการประเมินครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีบุคลากรร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๕๖๓ คน ซึ่งกล่าวโดยสรุปจะเห็นว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อยู่ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี มีระดับการศึกษาในช่วงปริญญาโทหรือสูงกว่า และมีอายุราชการอยู่ในช่วง ๑๑ - ๒๐ ปี

๕.๑.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน โดยแบ่งเป็น ๖ ประเด็น อธิบายได้ ดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ จำแนกประเด็น ดังนี้
 - ๑.๑) ความถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็วในกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐
 - ๑.๒) ประสิทธิภาพของกระบวนการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐
 - ๑.๓) การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐
 - ๑.๔) ความสะดวกในการขอรับบริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ จำแนกตามประเด็น ดังนี้
 - ๒.๑) ทักษะ ความรู้ ความสามารถ การถ่ายทอดกระบวนการปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย เชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐
 - ๒.๒) การประสานความร่วมมือและการทำงานเป็นทีมร่วมกับสำนักต่าง ๆ พร้อมทั้งยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐
 - ๒.๓) การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ จำแนกตามประเด็น ดังนี้
 - ๓.๑) การให้บริการข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเข้าถึงง่าย และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐
 - ๓.๒) มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐

๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ จำแนกตามประเด็น ดังนี้

๔.๑) ข้อมูลที่ให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐

๔.๒) การบริหารจัดการงานเอกสาร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐

๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ จำแนกตามประเด็น ดังนี้

๕.๑) ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์และอ้างอิงได้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐

๕.๒) องค์กรรู้ของบุคลากรในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐

๕.๓) การใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนงานด้านนโยบายและแผน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

๖) ด้านการปรับปรุงการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการปรับปรุงการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ จำแนกตามประเด็น ดังนี้

๖.๑) พัฒนารูปแบบวิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐

๖.๒) พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้ Social media การสร้าง Content ที่ดี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๖.๓) มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านเนื้อหาสาระและการสื่อสาร อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐

กล่าวโดยสรุปจะเห็นว่า ภาพรวมทุกด้านในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

๕.๑.๓ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน โดยแบ่งเป็น ๖ ประเด็น ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๐

๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๐

๕) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ โดยภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๐

๖) ด้านการปรับปรุงการให้บริการ โดยภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐

กล่าวโดยสรุปจะเห็นว่า ภาพรวมทุกด้านในการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๐

๕.๒ ข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีประเด็นความคาดหวังและความต้องการปรับปรุงการให้บริการ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่มีต่อสำนักนโยบายและแผน สรุปได้ดังนี้

๑) ควรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้แผนงาน การปฏิบัติราชการ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายให้กับบุคลากรสำนักอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย เช่น ด้านการจัดทำแผนงานโครงการ การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ รวมถึงเครื่องมือในการศึกษาวิเคราะห์กลยุทธ์แผนต่าง ๆ เพื่อง่ายต่อการปฏิบัติ

๒) การนำเสนอนโยบายและแผนงานหลัก ๆ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ควรเสนอให้เป็นภาพชัดเจน และมีผลการดำเนินการตามนโยบายและแผนนั้นอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่ายและชัดเจน โดยการนำเทคโนโลยีการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลมาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓) ควรมีการบูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างกลุ่มงานทั้งหมดภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกตำแหน่งได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนเรื่องนโยบาย

๕.๓ การนำไปใช้ประโยชน์

ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ นับว่าเป็นข้อมูลที่สำคัญในการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ ตลอดจนนำมาทบทวน ปรับปรุง แก้ไขวิธีการดำเนินการ และการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป