



ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นางสาวรวีวรรณ มุสิกกุล

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 14
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

โดย


นางสาวรวีวรรณ มุสิกกุล

รหัสประจำตัว 65-14-43

สถาบันพระปกเกล้า

รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร

อาจารย์ที่ปรึกษา :


.....
(นายวิทวัส ชัยภาคภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :


.....
(อาจารย์กู่เกียรติ ภูมิรัตน์)

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 14


.....
(นายวิทวัส ชัยภาคภูมิ)
เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

บทคัดย่อ

- ชื่อผู้ศึกษา : นางสาววิวรรณ มุสิกกุล
- ชื่อหัวข้อเอกสาร : การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วิทวัส ชัยภาคภูมิ
- อาจารย์ที่ปรึกษา (ร่วม) : อาจารย์กัญเกียรติ ภูมิรัตน์

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การศึกษาเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่มาใช้บริการสำนักงานการพิมพ์มากที่สุด จำนวน 4 สำนักงานละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยในส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน 2. อายุระหว่าง 41 – 50 ปี 3. ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ความถี่ในการมาใช้บริการของสำนักงานการพิมพ์ 1 – 2 ครั้ง/เดือน และ 4. ลักษณะงานที่ใช้บริการของสำนักงานการพิมพ์มากที่สุดคือ ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเห็นว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ 1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ 4. ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์ และ 5. ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนปัญหาที่พบในการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้รับมีสีผิดเพี้ยนออกไปบ้าง ไม่มีจุดถ่ายบริการถ่ายเอกสารบริเวณห้องประชุม ไม่เปิดบริการก่อนเวลาราชการ การลงระบบมีความยุ่งยากซับซ้อน และสถานที่ตั้งในการเบิกกระดาษ เอ4 โกล ทำให้เดินทางไปขนย้ายลำบาก ทั้งนี้ข้อเสนอแนะควรมีการประสานงานระหว่างผู้ส่งงานและผู้รับงานให้มากขึ้น ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารบริเวณ

ห้องประชุมเพื่อความสะดวกรวดเร็ว กรณี ที่ต้องการถ่ายเอกสารนอกเวลาราชการหรือที่จำเป็นเร่งด่วน ควรมีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสารและเจ้าหน้าที่จัดเตรียมเอกสารการประชุมเพื่อความชัดเจน ในกรณีเบิกกระดาษ เอ4 เจ้าหน้าที่ของสำนักการพิมพ์จะมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือในการเบิกกระดาษ และมีรถให้บริการยืมรถยกกระดาษในกรณีที่เบิกจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย การศึกษาชี้ให้เห็นว่าควรมีการปรับปรุงด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1. การปรับปรุงด้านการบริการ 2. การปรับปรุงด้านบุคลากร และ 3. การปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะทางด้านนโยบาย 1. ผู้บริการสามารถนำข้อมูลการศึกษาไปวางแผนการพัฒนาแนวทางการพัฒนางานด้านการบริการงานต่าง ๆ ของสำนักการพิมพ์ 2. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการให้บริการ ได้แก่ การปลุกฝังค่านิยมในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษาเห็นว่าควรศึกษาเพิ่มเติมจากสำนักภายในหน่วยงานสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และผู้มาใช้บริการจากภายนอกด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการงานของสำนักการพิมพ์ และควรมีการนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนเพื่อพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานและปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังบกพร่องและควรจัดฝึกอบรมความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของสำนักการพิมพ์ ให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเพื่อปรับปรุงการบริการซึ่งคาดว่าจะเป็นการเพิ่มระดับความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการให้ครบทุก ๆ ด้าน ได้มากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ตลอดจนติดตามการจัดทำการศึกษาฉบับนี้ อย่างใกล้ชิดเสมอมา รวมทั้งช่วยแก้ไขข้อบกพร่องจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ทำการศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่ช่วยให้คำแนะนำเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้อง สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามทุกท่าน ซึ่งผู้ทำการศึกษาได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำการศึกษาในครั้งนี้

ทั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีจากการศึกษาฉบับนี้ ผู้ทำการศึกษาขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนวิชาความรู้ และให้ความเมตตาแก่ผู้ศึกษามาโดยตลอด และสถาบันพระปกเกล้า ที่มีส่วนประสิทธิประสาทวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้า เป็นกำลังใจที่ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

รวิวรรณ มุสิกกุล

นักศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 14

สถาบันพระปกเกล้า

พฤษภาคม 2566

		หน้า
	บทคัดย่อ	ก
	กิตติกรรมประกาศ	ข
	สารบัญ	ค
	สารบัญตาราง	ง
	สารบัญรูปภาพ	จ
บทที่ 1	บทนำ	1
	ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์การศึกษา	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
	ขอบเขตการศึกษา	3
	นิยามศัพท์	4
	วิธีการศึกษา	5
	ข้อจำกัดในการศึกษา	5
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
	ความหมายความพึงพอใจ	6
	ลักษณะความพึงพอใจ	9
	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	9
	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10
	การวัดความพึงพอใจ	11
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	13
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ	21
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3	วิธีการดำเนินการวิจัย	25
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
	การรวบรวมข้อมูล	27
	การวิเคราะห์ข้อมูล	27
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	32
ของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ	47
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
สรุปผลการวิจัย	51
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	52
ของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
อภิปรายผล	56
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	57
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	
- แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการ	61
ของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
- ประวัติผู้ศึกษา	62

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 2	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทน ราษฎรโดยรวม	29
ตารางที่ 3	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	30
ตารางที่ 4	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์	31
ตารางที่ 5	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32
ตารางที่ 6	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	33
ตารางที่ 7	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์โดยรวม	34
ตารางที่ 8	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ (ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์)	35
ตารางที่ 9	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ (ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์)	36

ตารางที่ 10	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ (ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร)	37
ตารางที่ 11	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ (ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4)	38
ตารางที่ 12	ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ	39

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ		หน้า
รูปภาพที่ 1	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวม	29
รูปภาพที่ 2	ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	30
รูปภาพที่ 3	ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ/ประชาสัมพันธ์	31
รูปภาพที่ 4	ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32
รูปภาพที่ 5	ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	33
รูปภาพที่ 6	ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ โดยรวม	34
รูปภาพที่ 7	ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์	35
รูปภาพที่ 8	ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์	36
รูปภาพที่ 9	ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร	37
รูปภาพที่ 10	ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4	38

บทที่ 1

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายนิติบัญญัติ โดยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา ซึ่งเป็นสถาบันหลักหนึ่งในสามของประเทศที่ใช้อำนาจอธิปไตยโดยฝ่ายนิติบัญญัติมีอำนาจในการตรากฎหมายการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินของคณะรัฐมนตรีในฐานะฝ่ายบริหาร การให้ความเห็นชอบเรื่องสำคัญของประเทศและอำนาจอื่นตามบทบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญการปฏิบัติงานต่าง ๆ เหล่านี้ มีความเกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ดังนั้น เจ้าหน้าที่พัสดุจะต้องมีความตั้งใจในการปฏิบัติ และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดโดยปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แบ่งส่วนราชการออกเป็น 23 สำนัก 3 กลุ่มงาน สำนักการพิมพ์เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถือเป็นหน่วยงานสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ มีหน้าที่ในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ การออกแบบต้นฉบับ การจัดทำหนังสือ วารสาร เอกสารรายงานการประชุมสภาฯ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ และสนับสนุนภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักการพิมพ์เป็นหน่วยงานที่มีลักษณะงานเฉพาะด้านเน้นด้านทักษะและเทคนิค โดยรับผิดชอบงานหลายด้าน เช่น งานธุรการ ด้านการออกแบบผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ด้านตรวจพิสูจน์อักษร ตรวจรายงานการประชุมสภาฯ งานด้านกระบวนการจัดทำต้นฉบับ จัดทำแม่พิมพ์ การจัดการพิมพ์ ตลอดจนงานด้านวิชาการ เพื่อให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรโดยมีการจัดโครงสร้างของสำนักการพิมพ์ เป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและงานธุรการทั่วไปของสำนักการพิมพ์ ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ ครุภัณฑ์ การเงิน และงบประมาณของสำนักการพิมพ์ ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียน ข้อมูลด้านบุคลากรสำนักการพิมพ์ จัดทำแผนและงบประมาณการประสานงานด้านแผน รายงานผลการปฏิบัติงาน การใช้จ่ายงบประมาณและสถิติของสำนักการพิมพ์

2. กลุ่มงานบรรณาธิการและเทคโนโลยีจัดการพิมพ์ มีหน้าที่ในการจัดทำต้นฉบับหนังสือรายงานการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และหนังสือรายงานการประชุมร่วมกันของรัฐสภาในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) การตรวจพิสูจน์อักษร การตรวจสอบความสมบูรณ์

ถูกต้องของต้นฉบับ เนื้อหา ใจความ ประโยค วรรคตอน ความต่อเนื่องและหลักไวยากรณ์ภาษา ก่อนส่งจัดพิมพ์ นอกจากนี้แล้วยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการออกแบบต้นฉบับ สำหรับการพิมพ์ ระบบออฟเซตและพิมพ์ระบบดิจิทัล ซึ่งสำนักงานการพิมพ์ใช้ระบบนี้เป็นหลักในการจัดพิมพ์หนังสือ และเอกสารต่าง ๆ ของสำนักงานฯ

3. กลุ่มงานโรงพิมพ์และสำเนาสิ่งพิมพ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์พิมพ์และสำเนาสิ่งพิมพ์ให้ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้

3.1 กระบวนการก่อนพิมพ์ ได้แก่ การตรวจสอบไฟล์งานต้นฉบับ การตรวจพิสูจน์อักษรการจัดประกอบหน้า กระบวนการจัดทำแม่พิมพ์ คอมพิวเตอร์ทุพลท ตรวจสอบคุณภาพแม่พิมพ์เมื่อได้แม่พิมพ์เพลทเรียบร้อยแล้ว นำส่งแม่พิมพ์เข้าสู่ขั้นตอนการพิมพ์ต่อไป

3.2 กระบวนการพิมพ์ ได้แก่ การจัดพิมพ์ และการสำเนาสิ่งพิมพ์ โดยใช้เครื่องพิมพ์ทั้งระบบการพิมพ์ออฟเซต การพิมพ์ระบบดิจิทัล และการถ่ายเอกสารสำเนาสิ่งพิมพ์ โดยแยกประเภทของสิ่งพิมพ์ตามขนาด จำนวน ลักษณะการพิมพ์ จำนวนที่ใช้ในการพิมพ์ และความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

3.3 กระบวนการงานหลังพิมพ์ ได้แก่ การตัด การพับ การเก็บเล่ม การซ้อนยก การเข้าเล่มการไสสันทากาว การเข้าปก การตัดเจียน การปั้มนูนทอง ดุนนูน เคลือบยูวี

4. กลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์ มีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ เพื่อสนับสนุนความต้องการในการปฏิบัติงาน หรือการทำให้โรงพิมพ์มีวัตถุดิบ กระดาษ ฟิล์ม วัสดุอุปกรณ์การพิมพ์ที่มีคุณภาพดี ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ทันเวลา ในราคาที่เหมาะสม โดยมีการวางแผน การใช้ การจัดทา การควบคุม การบำรุงรักษา การจำหน่ายพัสดุที่หมดความจำเป็นในการใช้งานการอำนวยความสะดวกในการจัดหาพัสดุ ทุกวิธีไม่ว่าจะเป็นการจัดหาด้วยการซื้อ การเช่า การยืม ตลอดจนการเก็บรักษาและควบคุมการเบิกจ่าย

สำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงถือเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่สำคัญอย่างยิ่งในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ เอกสาร รายงานประชุม แผ่นพับ และอื่น ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสำนักงานฯ โดยเน้นความพึงพอใจของผู้มาขอใช้บริการความรวดเร็ว ทันเวลาต่อการใช้งาน โดยควบคุมกระบวนการดำเนินการและขั้นตอนต่าง ๆ ในทุกด้านให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ผลผลิตในการปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ศึกษา ได้แบ่งการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และเนื่องจากความพึงพอใจเป็นเพียงความรู้สึกด้านจิตใจ ถ้าจะทำให้ผู้ขอใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริการ จึงควรจำเป็นต้องเข้าใจและคำนึงถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และพยายามตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างเต็มที่

ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ โดยการจัดทำแบบสำรวจถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของผู้มาใช้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ในด้านต่าง ๆ และเมื่อทราบปัญหาดังกล่าวแล้วจะได้ทราบว่าบุคลากรควรจะได้รับ การปรับปรุงและพัฒนาในด้านใดบ้าง จากนั้นจึงจะได้วางแผนในการปรับเปลี่ยนการให้บริการหรือและปลุกฝังให้บุคลากรของสำนักงานการพิมพ์ทุกคนมีจิตให้บริการและมองหาแนวทางที่จะสามารถพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถ รวมถึงการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดีมากยิ่งขึ้นเพื่อสอดคล้องกับฉันทานุมัติของสำนักงานการพิมพ์ คือ จิตบริการ งานตรงเวลา

ดังนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การปฏิบัติงานของสำนักงานการพิมพ์ เป็นส่วนงานสำคัญในการสนับสนุนการให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ การออกแบบสิ่งพิมพ์ การให้บริการถ่ายเอกสาร และการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4 จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์และปัญหาที่ ได้พบเจอ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาขอใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำมา เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
3. ได้แนวทางในการปรับปรุงการบริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการศึกษา

1. ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2. ทำการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นิยามศัพท์

ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้มาติดต่อและผู้มาใช้บริการในกลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์

ผู้ให้บริการ ได้แก่ ข้าราชการกลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์ สำนักงานการพิมพ์

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น

บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์สำนักงานการพิมพ์

คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่ผู้มารับบริการได้รับและเกิดความพึงพอใจจากการรับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง (Satisfaction) หมายถึง ภาวะอารมณ์ ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคลอันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจก่อนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความเป็นธรรมในการให้บริการ และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ หมายถึง มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีกล่องและตู้รับฟังความคิดเห็น

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะการแต่งกาย บุคลากรลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ

ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย และเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกัน
ทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง มีสถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง
มาขอรับบริการ มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจนมีการ
จัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ
ช่วงพักเที่ยงหรือหลังเวลาราชการ มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้บริการอย่างเพียงพอ

วิธีการศึกษา

ผู้ศึกษาต้องการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สภาพปัญหา และ
ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมถึง
ศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม
ที่ผู้ศึกษา สร้างขึ้น โดยเลือกจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ตามลำดับที่มาให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์มากที่สุด 4 อันดับ ได้แก่ (1) สำนักประชาสัมพันธ์
(2) สำนักกรรมการ 1 (3) สำนักกรรมการ 2 (4) สำนักกรรมการ 3 โดยผู้ศึกษาจะทำการ
แจกแบบสอบถาม 4 สำนัก สำนักละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน และเมื่อเก็บแบบสอบถามครบ
ตามจำนวนพร้อมตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามและรวบรวมมาดำเนินการวิเคราะห์
ข้อมูล โดยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยกำหนด
รูปแบบการศึกษา ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. การศึกษาจากแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร ที่มาใช้บริการสำนักงานการพิมพ์ สูงสุด 4 อันดับ ดังนี้

2.1	สำนักประชาสัมพันธ์	บุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 111 คน
2.2	สำนักกรรมการ 1	บุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 179 คน
2.3	สำนักกรรมการ 2	บุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 167 คน
2.4	สำนักกรรมการ 3	บุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 164 คน

ข้อจำกัดในการศึกษา เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการทำแบบสอบถาม ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้
ผู้ศึกษา จะทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 4 สำนัก สำนักละ 50 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 200 คน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร”

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รักและชอบใจ

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกที่ยินดี ความรู้สึกชอบในการได้รับบริการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

สมบัติ บารมี (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากทัศนคติทางด้านบวกที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกของปัจเจกบุคคล

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2549) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีสัมผัสกับโลกทัศน์เกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการจัดการจัดสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

มณี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ๆ

ชรีณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ

ของบุคคล ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หาก ความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง”

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการใช้บริการหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531, หน้า 34) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทศนคติทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชน เสมือนสองปลาย ของเส้นตรงเดียวกัน

มณีวรรณ ตันไทย (2533, หน้า 33) และสุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 21) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้คล้ายคลึงกันว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนว่าเกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่ที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

Morse (1955 อ้างถึงใน ทิวา ประสุพรรณ, 2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

Morse (1958, p. 27 อ้างถึงใน ทิวา ประสุพรรณ, 2547, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้ โดยลดความตึงเครียดเพราะความตึงเครียดถ้ามีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้ามีความต้องการมากก็จะมีปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อ ได้รับการตอบสนองแล้วความเครียดก็จะลดลง

Vroom (1964, หน้า 99) ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจกับทัศนคติในต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะคำทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง”

Davis (1967, หน้า 61 อ้างถึงใน จรรยา ศิริพร. 2537, หน้า 14) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูลงในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Thurstone (1967 อ้างใน บุญธรรม กิจปริดาพิสุทธิ์. 2531, หน้า 180) กล่าวว่า “เจตนาคติ เป็นผลรวมทั้งหมดเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดและความชอบหรือไม่ชอบต่อบางสิ่งบางอย่าง”

Direk (1972, p.35 อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540, หน้า 10) ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

Rekrai (1972, หน้า 3) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

Good (1973, หน้า 19 อ้างถึงใน สุทธิ บันมา. 2535, หน้า 19) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Shelly (1975, p. 252-268 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2547, หน้า 8) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้มี ความสุขเป็นความรู้สึกที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

Anastasi (1976, หน้า 534) ได้ให้ความหมายของเจตนาคติว่า “เป็นความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้เป็นพวก ๆ ในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ”

Fitzgerald & Durant (1980, p.589) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ได้รับและเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (judgement) ของบุคคลนั้นด้วย (วัลลภา ชายหาด, 2532, หน้า 11)

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่เป็นลักษณะนามธรรมที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ความพึงพอใจอาจจะเปลี่ยนแปลงไปได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไปได้ด้วยเช่นกัน

1.2 ลักษณะความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544) ได้กล่าวถึง ลักษณะความพึงพอใจไว้ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันออกไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับการบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เป็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้ (ศิริพร ต้นติพุลวินัย. 2538)

1. สถานบริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเพื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกันก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการบริการตามมา

3. ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและการบรรยายของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นมื่นชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่ สดสวย ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ถูกระดาษหิวใส่ของ ของจดหมาย ฉลากสินค้า

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรวมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย : 2533)

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน มีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจนและดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขได้ทันที หรือไม่ล่าช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางบริการข้อมูลที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว

1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพ มีผู้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา, 2541)

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามอิสระดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

1.5 การวัดความพึงพอใจ

Stromborg (1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องใด ย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กันดังนี้

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือการสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามากและอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่ผู้ศึกษานิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวกรวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่

ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่องไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามจึงนิยมสร้างแบบมาตรอันดับ

Aday and Andersen (1975) เป็นนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ชี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. ความถึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจของผู้รับบริการ
4. ความสนใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ตามแนวความคิดนี้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจตามทฤษฎีนี้เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการรับบริการในสถานที่นั้น ๆ และมีทัศนคติต่อสถานบริการตามหลักทฤษฎีทั้ง 6 ด้าน

Millett (1954) ได้อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงาน ลูกค้ำทุกคนมีสิทธิ์เท่าเทียมกัน
2. การให้บริการตรงตามเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานขององค์การจะไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่ตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะและมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดนี้สรุปได้ว่าการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้ได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการบริการจากเดิม โดยให้มีความพร้อมทั้งด้านผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ ความร่วมมือประสานงาน วัสดุอุปกรณ์ และระบบการบริหารงาน ตลอดจนมีการ คาดการณ์ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ล่วงหน้า

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ตรงกับสิ่งที่ บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับใน เวลาเดียวกัน มีผู้ให้ความหมายของ “การบริการ” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายคำว่าบริการ หมายถึง การ ปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2549) กล่าวว่า การบริการคือ กระบวนการกิจกรรมในการ ส่งมอบจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็น กระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานบริการ/ระบบการจัดการ บริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่าง ระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้ เป็นเจ้าของสินค้านั้น

Kotler (1998) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็น รูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็น นามธรรม ซึ่งไม่สามารถจัดตั้งได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป ดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอ ขาย การปฏิบัติงาน หรือการกระทำใด ๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคจะมีได้ครอบครองการ บริการนั้น ๆ เหมือนกับครอบครองสินค้า

วรุณพร บุญสมบัติ (2548) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองความ ต้องการ ของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่าการ ให้บริการว่า คือ ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่าเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่าเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 - 15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการ ที่บังคับ ให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตาม ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิว เพื่อขอรับบริการ
3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่าง ทั่วถึงเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น
4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการ ได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 20 - 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างທີ່คิด

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อกี่ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้ รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่อกี่ในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน รับประทานอาหาร แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง

การทำปัญหาให้เป็นโอกาส

เนื่องจาก “ปัญหา” เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่เสมอในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการ นักบริหารสมัยใหม่จะไม่กลัวปัญหา ไม่หนีปัญหา มองปัญหาเป็นสิ่งสร้างสรรค์ และหันหน้าสู้กับปัญหาแล้วนำปัญหานั้นไปสู่การพัฒนา ตั้งแต่การพัฒนาตนเอง พัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาองค์กร และพัฒนาประเทศชาติ เป็นลำดับสมดังคำกล่าวที่ว่า “No problem no process” และ “Problem lead to opportunity” ดังนั้น เมื่อพบปัญหาให้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาอย่างมุ่งมั่นตั้งใจ อดทนด้วยความมานะ โดยประยุกต์หลักการบริหารอย่างครบถ้วน ตั้งแต่การวิเคราะห์สภาวะการณ์ปัจจุบันจนถึงการนำสิ่งที่ได้จากการดำเนินงานไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นหัวใจของการทำปัญหาให้เป็นโอกาส เช่น

การพัฒนางาน เช่น การนำปัญหาและการดำเนินการแก้ปัญหามาดำเนินการพัฒนาระบบงาน การพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพงาน การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน และการพัฒนางานอื่น ๆ

การพัฒนาคน เช่น การพัฒนาความรู้ การพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การพัฒนาทัศนคติการพัฒนาพฤติกรรม และการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ฯลฯ

การพัฒนาองค์กร เช่น การพัฒนาระบบงาน การพัฒนางาน การพัฒนาคน การพัฒนาสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ฯลฯ

ดังนั้น ในการวิเคราะห์ปัญหาและการแก้ปัญหาการทำงานของหน่วยงานจะต้องพิจารณาองค์ประกอบของปัญหาก่อนว่า อะไรคือ ตัวปัญหา สาเหตุของปัญหาและผลของปัญหา แล้วแยกองค์ประกอบเหล่านี้ออกจากกันให้ชัดเจนตามหลักการวิเคราะห์ปัญหา เมื่อทราบสิ่งต่าง ๆ ชัดเจนแล้ว ก็ดำเนินการแก้ปัญหาโดยยึดหลักการแก้ปัญหา ด้วยการแก้ที่สาเหตุและแก้ปัญหาโดยทันทีไม่รอช้า ทั้งนี้จุดสำคัญที่ใช้ในการแก้ปัญหาที่พบคือ ระบบงานและพฤติกรรมของคนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและจิตสำนึกการให้บริการของคน เพื่อสร้างความพึงพอใจ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มักจะมีอาการที่เรียกว่า “คิดถึง คະนิงหา และโพนทะนาบอกต่อ” ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อไป

บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, หน้า 10) ได้ให้ความหมาย “การบริการ” ดังนี้ การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น การบริการ ได้แก่ กระบวนการ/กระบวนการ กิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ นั้น นิยามแห่งคำว่า บริการ ในสายตานักปฏิบัติคือ คุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีไว้ ดังนั้น “SERVICE” คือ

S	=	Smiling	มีความยิ้มแย้ม
E	=	Early Responsibility	ตอบสนองต่อความต้องการของ ลูกค้าอย่างรวดเร็ว
R	=	Respectful	แสดงออกถึงความนับถือ และให้ เกียรติลูกค้า
V	=	Voluntaries Manner	ให้บริการลูกค้าด้วยความสมัครใจ และเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้
I	=	Image Enhancing	แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ องค์กร
C	=	Courtesy	กริยาอ่อนน้อม สุภาพและมีมารยาดี
E	=	Enthusiasm	มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ในการให้บริการ

จันทรธิดารัตน์ ชุบขุนทด (2552, หน้า 11) สรุปรจากทฤษฎีต่าง ๆ และแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ “การให้บริการ” หมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำให้บุคคลอื่นหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และครอบคลุม การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุดก็คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่ใช่อารมณ์ ไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้า ประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้า มักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 183-186)

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญา กับลูกค้า ไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการ อย่างรวดเร็ว และยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและ ความกังวล
สงสัย
6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสาร
ได้ง่าย
7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็น แก่ลูกค้า
โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความเข้าใจ
และเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการ
ให้บริการลูกค้า
10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ ติดต่อกับ
ลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

ความเป็นเลิศในการให้บริการ

Robert L' Desatnick, 1988 ได้รวบรวมคุณลักษณะของหน่วยงานที่จะให้บริการ
ที่เป็นเลิศไว้ว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี ข้าราชการระดับผู้บริหารสูงสุดในหน่วยงานต้องมีความเชื่อว่า “การให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า และการมีระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดีกว่า”
2. หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน มีการฝึกอบรมและทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับข้าราชการทุกคนว่า “การให้บริการคืองานของราชการ” ทั้งชี้แจงให้เข้าใจถึงเหตุการณ์และผล และความสำคัญ
3. มีการพัฒนาและปรับระบบงานบริหาร เพื่อเอื้ออำนวยให้ข้าราชการทุกคน โดยเฉพาะข้าราชการที่สัมผัสประชาชนโดยตรง ให้สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่นสะดวก
4. หน่วยงานเหล่านี้ตระหนักว่า ปฏิบัติการใด ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานล้วนมีผลกระทบต่องานบริการประชาชนเสมอ ดังนั้น จึงต้องมีระบบเกื้อหนุนกันและกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ เพื่อมิให้จุดด้อยใด ๆ มาทำให้การบริการมีปัญหา
5. หน่วยงานเหล่านี้สามารถบริหารระบบงาน เพื่อให้มาตรฐานการให้บริการที่วางไว้สูงนั้นเป็นความจริงได้ คือ สามารถเปลี่ยนแนวความคิดนั้นให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้จริง ๆ
6. มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถธำรงรักษา มาตรฐานงานบริการของตนเองได้

7. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน ทุกระดับให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา

8. มีระบบการจูงใจและให้กำลังใจข้าราชการที่ให้บริการได้ดีเด่น อาจมีการประกาศเกียรติคุณและให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอ เพื่อให้แต่ละคนมีกำลังใจยึดมั่นอยู่กับการให้บริการที่ดีเลิศตลอดไป

9. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ นั่นคือวัดออกมาได้เป็นตัวเลข เช่น ความเร็วเป็นนาที การประหยัดเป็นจำนวนเงิน เพื่อประเมินความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเป็น สิ่งที่ยาก แต่หากพยายามหาหลักเกณฑ์ก็อาจทำได้

10. มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน อาจเป็นค่านิยมอย่างจริงจังของผู้บังคับบัญชาาระดับสูงทุก ๆ ระดับ ทำให้การบริการพัฒนาต่อไป

การบริการแสดงคุณภาพของข้าราชการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้การให้บริการไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็จะมีผลกระทบต่อสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

1. ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบที่เคยชิน ให้ความรู้และวิธีการเดิม

ทำงานเดิมแบบเดิมจนเกิดความเบื่อหน่าย ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า ไม่คล่องตัว ไม่ตื่นตัว ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อ

เพื่อพัฒนาคุณภาพในการบริการ ข้าราชการต้องปลูกจิตสำนึกของตนเองให้ตื่นตัวทำงานให้บริการอย่างว่องไว ตั้งใจ ค้นหาวិธีการใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ไม่บริการประชาชน

เคยชินกับบทบาทและความคิดเก่าแก่ดั้งเดิมว่าข้าราชการอยู่เหนือประชาชน ทำงานควบคุมประชาชน จึงมักจะกดขี่ ข่มขู่ ไม่สุภาพ

เพื่อให้ภาพลักษณ์เปลี่ยนไป ข้าราชการต้องเปลี่ยนทัศนคติต่อประชาชนเสียใหม่ ปลูกจิตสำนึกว่างานบริการประชาชนเป็นงานของข้าราชการ

3. ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

ทำล่าช้า ไม่ทันเวลา หรือยืดเวลาเลิกงานตามเวลาราชการเป็นสำคัญ ทำงานอย่างไม่ประหยัด รั่วไหลหรือมีการทุจริต การทำงานอย่างไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการต่อประชาชน ผู้มารับบริการ และสังคมโดยรวม

ข้าราชการต้องรับผิดชอบต่องานทุกชิ้นทุกขณะที่ทำโดยนึกถึงผลกระทบที่จะตามมา ต่อตนเองและผู้เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม

4. มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย

กฎหมายระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของทางราชการอาจใช้มานาน ไม่เหมาะกับยุคสมัย ไม่เน้นความคล่องตัว ความรวดเร็ว และผลประโยชน์ของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยไม่ให้เกิดกฎระเบียบ อาจปรับปรุงที่ระบบงานให้มีความยืดหยุ่น ยินยอม และคล่องตัวยิ่งขึ้น

5. ขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

ความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมากทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ต้อง ติดตามตลอดเวลา ความล่าช้า และการไม่ร่วมมือร่วมใจของหน่วยงานใด มีผลกระทบต่อ การพัฒนาและความก้าวหน้าของชาติทั้งสิ้น ข้าราชการต้องสร้างจิตสำนึกและมีแรงกระตุ้นให้พัฒนา ตนเองทั้งความรู้และทัศนคติ หรือต้องได้รับโอกาสไปพัฒนาให้ความรู้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และมี ทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน

พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของข้าราชการ

การให้บริการกับประชาชนอย่างดี อย่างมีประสิทธิภาพไม่ใช่ของแปลกใหม่ หรืองาน ใหม่ที่เพิ่มเติมขึ้นมาจากงานประจำของข้าราชการ เนื่องจากในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. 2535 ได้ระบุไว้ชัดเจน เช่น

มาตรา 92 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่ราชการ จะละทิ้งหรือ ทอดทิ้งหน้าที่ราชการมิได้

การละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เป็นเหตุให้เสียหายแก่ ราชการอย่างร้ายแรง หรือละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อกันเป็นคราวเดียวกันเป็นเวลาเกินกว่าสิบห้าวัน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือโดยมีพฤติการณ์อันแสดงถึงความจงใจไม่ปฏิบัติตามระเบียบของ ทางราชการเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

มาตรา 94 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตนโดยไม่ชักช้า และด้วย ความสุภาพเรียบร้อย ห้ามมิให้ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

การดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้มาติดต่อราชการอย่างร้ายแรง เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

จะเห็นได้ว่า ภาครัฐได้คำนึงเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนมานานแล้ว และได้ พยายาม มีการแก้ไขปรับปรุงให้การบริการของรัฐมีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน ผู้มารับบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษา สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การให้บริการบุคคลภายในหน่วยงานโดยปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีจิตให้บริการ มีความเต็มใจให้บริการ โดยผู้ปฏิบัติจะต้องคำนึงถึงความประหยัด การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อองค์กร และมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการอยู่ตลอดเวลาหากเกิดปัญหาและข้อร้องเรียนใด ๆ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้หลายท่าน ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่ามีความหมายรวมถึงผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม
2. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไร ทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมายประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของ ต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง การวัดผลการทำงานของ องค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงินใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมาก น้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสัมพันธภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย

ระพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณชฎ (2510) ได้กล่าวถึง ความหมายของ ประสิทธิภาพ หมายถึง คล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

อุทัย หิรัญโต (2525) ได้กล่าวถึงคำว่า ประสิทธิภาพในวงการธุรกิจ หรือการจัดการที่ได้รับ ผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการ ในทางปฏิบัติวัดได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการ จึงหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่

สังคม แต่ประสิทธิภาพในวงราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าทำประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลอย่างรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง เป็นต้น

ดังนั้น ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กรงานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

Peterson และ Plowman (กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ, 2542, หน้า 18) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

John D. Millet (1954, หน้า 4) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษยชน และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

ประพันธ์ สุริหาร (อ้างในกนกรัตน์ คุ้มบัวและคณะ, 2542, หน้า 19) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นพิจารณาจากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ติน ปรัชญพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์ (2537, หน้า 12-14) พบว่า ความหมายของประสิทธิภาพ อาจแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input cost or efficiency) หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้อย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อย
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระเบียบและขั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกัน หรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

จากแนวคิดดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ พฤติกรรมความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพ ของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานที่กำหนด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จารุณี มนุษย์ชาติ (2556, หน้า 28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประจำปีการศึกษา 2556 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่คณะศิลปศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.38 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.62 มีอายุอยู่ในช่วง 18-20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.74 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.26 สถานภาพส่วนใหญ่โสด คิดเป็นร้อยละ 98.17 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 1.83 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบระดับปวช/ปวส คิดเป็นร้อยละ 54.13 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.87 ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 100 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 47.71 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 38.53 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ คิดเป็นร้อยละ 13.76 ระดับความพึงพอใจ พอใจในงานบริการของคณะศิลปศาสตร์ ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับพอใจมาก โดยในด้านการบริการ ให้บริการอย่างรวดเร็วสมบูรณ์ ถูกต้องและได้รับคำชี้แจงหากมีข้อสงสัยในส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความมีอัธยาศัยที่ดี มีความเสมอภาพ เท่าเทียมกัน และบริการด้วยความจริงใจ และพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย เพราะได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแจ้งขั้นตอนในการปฏิบัติให้บริการตรงเวลานัดหมาย ด้วยความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ สร้างความประทับใจกับผู้มาติดต่อให้คำปรึกษาแนะนำ

กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช (2553, หน้า 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ และความสะอาดด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ และบุคลากรมีเพียงพอสำหรับบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือ หนังสือ รองลงมาคือวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้น และบริการตอบคำถามช่วยการ

ค้นคว้า สำหรับปัญหาผู้ใช้บริการได้เสนอแนะให้ ขยายเวลาในการให้บริการ บุคลากรผู้ใช้บริการ ควรปรับปรุงบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

ปรีชา อาชาวัง (2554, หน้า 90) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจ และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของ ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 313 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของ นักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ข้อเสนอแนะ พบว่าสำนักวิทยบริการควรเพิ่มเอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิง หนังสือวิจัย ลดขั้นตอนการให้บริการยืม – คืน การบริการสมัครสมาชิกห้องสมุด โดยนำเอา เทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ และควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเพียงพอต่อการให้บริการ และควรพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการให้ทันสมัย

พัฒนา จัตวานิล (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุของ ผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในเรื่อง สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความทันสมัย สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือ โอแพก มีการนำสื่อโสตทัศนใหม่ๆ มาจัดแสดงบนชั้นให้ผู้ให้เห็นโดยสะดวก เพื่อช่วยตัดสินใจในการใช้ มุมสื่อโสตทัศนมีหูฟัง แก้วพร้อมใช้งาน บริเวณที่ให้ยืม-คืนสื่อโสตทัศนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ มีการจัดเตรียมความพร้อม เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นอินเทอร์เน็ต สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีเนื้อหาเชิงวิชาการตรงตาม ความต้องการ สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีเนื้อหาเชิงบันเทิงมีปริมาณมากพอ วิธีค้นสื่อโสตทัศนจากฐานข้อมูลโดยใช้โอแพก ใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และระเบียบการให้บริการ ห้องชมภาพยนตร์ มีความเหมาะสม ส่วนด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนที่ต้องการได้ บุคลากรให้บริการทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีเลือกปฏิบัติ และบริการรวดเร็ว

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลโดยการเลือกตัวอย่างตามแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 200 คน จากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่มาขอใช้บริการงานสำนักการพิมพ์สูงสุด จำนวน 4 ลำดับ เมื่อเก็บแบบสอบถามครบตามจำนวนพร้อมตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามและรวบรวมมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. เกณฑ์การแปรผล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ใช้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สูงสุด 4 อันดับ ดังนี้

2.1 สำนักประชาสัมพันธ์	บุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 111 คน
2.2 สำนักกรรมาธิการ 1	บุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 179 คน
2.3 สำนักกรรมาธิการ 2	บุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 167 คน
2.4 สำนักกรรมาธิการ 3	บุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 164 คน

ข้อจำกัดในการศึกษา เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการทำแบบสอบถาม ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา จะทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 4 สำนัก สำนักละ 50 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 200 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักการพิมพ์ ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนา จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และ ลักษณะการให้บริการของสำนักงานพิมพ์ ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ โดยสอบถาม เพศ อายุ ตำแหน่ง หน่วยงาน เป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพิมพ์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานพิมพ์ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่
 - 5.1 ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์
 - 5.2 ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์
 - 5.3 ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร
 - 5.4 ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4

รวมทั้งสิ้นจำนวน 36 ข้อ โดยแต่ละด้านจะมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

จากนั้นผู้ศึกษาจะนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพิมพ์ เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ให้บุคลากรผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ 1. ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ 2. ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ 3. ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร และ 4. ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการ นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการศึกษาหรือไม่ นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถาม 30 ชุด ไปทดสอบโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach's Alpha) โดยทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูลแบบสอบถามที่จะไปเก็บข้อมูลจริงจะต้องได้ค่า Cronbach's Alpha ในแต่ละมิติมากกว่า 0.7 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับ ทั้งนี้ จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบ จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นจากการนำไปทดสอบ 0.963

4. ดำเนินการนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะศึกษา

3. การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาคความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้มาขอใช้บริการของสำนักการพิมพ์ สูงสุด 4 อันดับแรก โดยจะเริ่มทำการส่งและจัดเก็บแบบสอบถามภายในเดือนมกราคม 2566

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

4. ข้อมูลเชิงคุณภาพตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบความพึงพอใจ ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2553 : 103)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลการวิจัย และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง หน่วยงาน สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานพิมพ์ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และ ลักษณะการให้บริการของสำนักการพิมพ์ ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ โดยสอบถาม เพศ อายุ ตำแหน่ง หน่วยงาน เป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าสถิติ และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ รวมทั้งสิ้น จำนวน 36 ข้อ โดยแต่ละด้านจะมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

จากนั้น นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักการพิมพ์

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ให้บุคลากรผู้ให้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านการให้บริการถ่ายทอดสารและด้านให้บริการเบิกกระดาศ ๒4

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นผลการวิเคราะห์ แบบสอบถามจาก 4 สำนักๆ ละ 50 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 200 ชุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 200 คน ผลการวิจัยเป็นดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=200)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	73	36.5
หญิง	127	63.5
อายุ		
21 - 30 ปี	29	14.5
31 - 40 ปี	42	21.0
41 - 50 ปี	84	42.0
51 - 60 ปี	45	22.5
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	138	69.0
พนักงานราชการ	59	29.5
ลูกจ้าง	3	1.5
อื่นๆ	-	-
ความถี่ในการมาใช้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร		
ทุกวัน	1	0.5
1 - 2 ครั้ง / เดือน	93	46.5
3 - 4 ครั้ง / เดือน	75	37.5
มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน	31	15.5
ลักษณะงานที่ใช้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร		
ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์	57	28.5
ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์	36	18.0
ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร	180	90.0
ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4	104	52.0
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 200 คน มีปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ เป็นดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

อายุระหว่าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และมีอายุระหว่าง 21-30 คน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ตามลำดับ

สถานภาพของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาเป็นพนักงานราชการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และเป็นลูกจ้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ความถี่ในการมาใช้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการมาใช้บริการของสำนักงานการพิมพ์ 1 - 2 ครั้ง / เดือน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาความถี่ในการมาใช้บริการของสำนักงานการพิมพ์ 3 - 4 ครั้ง / เดือน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาความถี่ในการมาใช้บริการของสำนักงานการพิมพ์ มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และความถี่ในการมาใช้บริการของสำนักงานการพิมพ์ทุกวัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ลักษณะงานที่ใช้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ลำดับที่หนึ่งคือด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 ลำดับที่สองคือ ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4 จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ลำดับที่สามคือด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และลำดับสุดท้ายคือด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

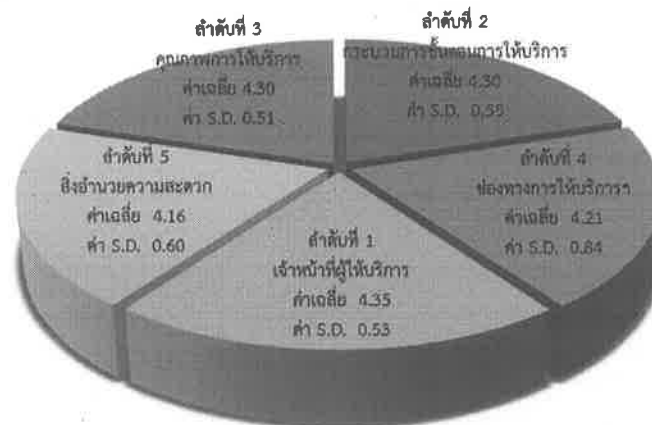
- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานพิมพ์

โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้เป็นดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวม
(n=200)

ด้านการให้บริการของสำนักการพิมพ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.55	มาก	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ/การ ประชาสัมพันธ์	4.21	0.84	มาก	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.53	มาก	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	0.60	มาก	5
5. ด้านคุณภาพการให้บริการงาน ของสำนักพิมพ์	4.30	0.51	มาก	3
รวม	4.26	0.50	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.50) หาก
พิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.53) รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอน
การให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.55) ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักพิมพ์ ($\bar{X} = 4.30$
 , S.D. = 0.51) ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.84) และด้าน
ที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.60)
ตามลำดับ



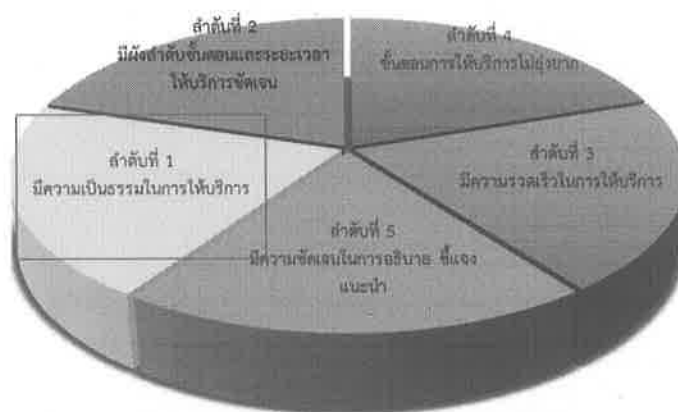
รูปภาพที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวม

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

(n=200)				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.27	0.58	มาก	4
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.32	0.61	มาก	3
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.61	มาก	5
4. มีความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	4.38	0.60	มาก	1
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.34	0.62	มาก	2
รวม	4.30	0.55	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.55) หากพิจารณารายชื่อพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการ

ให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อ โดยมีระดับความพึงพอใจมีความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.60) รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.62) มีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.61) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.58) และเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ



รูปภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์

ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	(n=200)	
			ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.04	0.67	มาก	5
2. มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์	4.06	0.69	มาก	4
3. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.20	0.66	มาก	3

ด้านช่องทางการให้บริการ/การ ประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
4. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่าง ทั่วถึง	4.29	0.65	มาก	2
5. มีกล่องและตู้รับเรื่องร้องเรียนการ ให้บริการ	4.31	0.67	มาก	1
รวม	4.21	0.84	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.84) หากพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
ให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อ
โดยมีระดับความ พึงพอใจมีกล่องและตู้รับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X}
=4.31 , S.D. = 0.67) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.29$,
S.D. = 0.65) มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.66) มีการ
ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.69) และเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด คือ มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. =
0.67) ตามลำดับ



รูปภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n=200)				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.33	0.61	มาก	4
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.34	0.58	มาก	3
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.40	0.60	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.31	0.57	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	0.62	มาก	1
รวม	4.35	0.53	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.62) หากพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อ โดยมีระดับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.60) การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.58) เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.61) และเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ



รูปภาพที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	(n=200)	
			ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.96	0.72	มาก	5
2. มีป้ายบอกทาง บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	3.99	0.71	มาก	4
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.25	0.66	มาก	3
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือหลังเวลาราชการ	4.30	0.64	มาก	2
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.31	0.60	มาก	1
รวม	4.16	0.60	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.60) หากพิจารณารายชื่อพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อ โดยมีระดับความพึงพอใจมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.60) รองลงมาคือ มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือหลังเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.64) มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.66) มีป้ายบอกทาง บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.71) และเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ



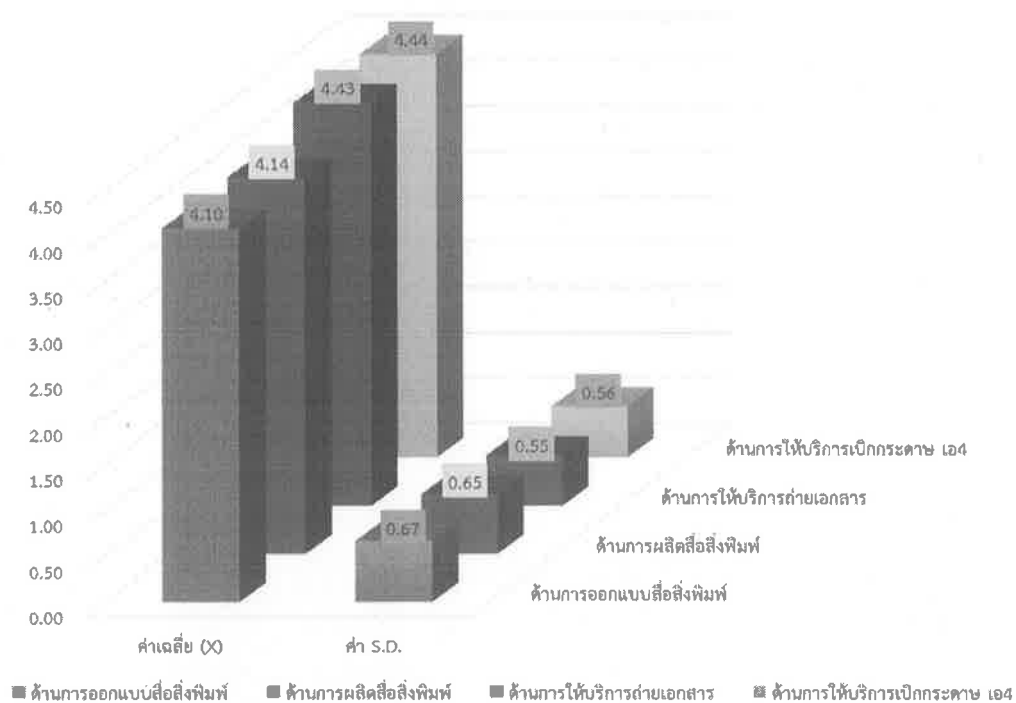
รูปภาพที่ 5 ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ โดยรวม

ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์	\bar{X}	S.D.	(n=200)	
			ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์	4.14	0.65	มาก	3
2. มีด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์	4.10	0.67	มาก	4

ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงาน การพิมพ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
3. ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร	4.43	0.55	มาก	2
4. ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4	4.44	0.56	มาก	1
รวม	4.30	0.51	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.51) หากพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.56) รองลงมาคือด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.55) ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.65) และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ



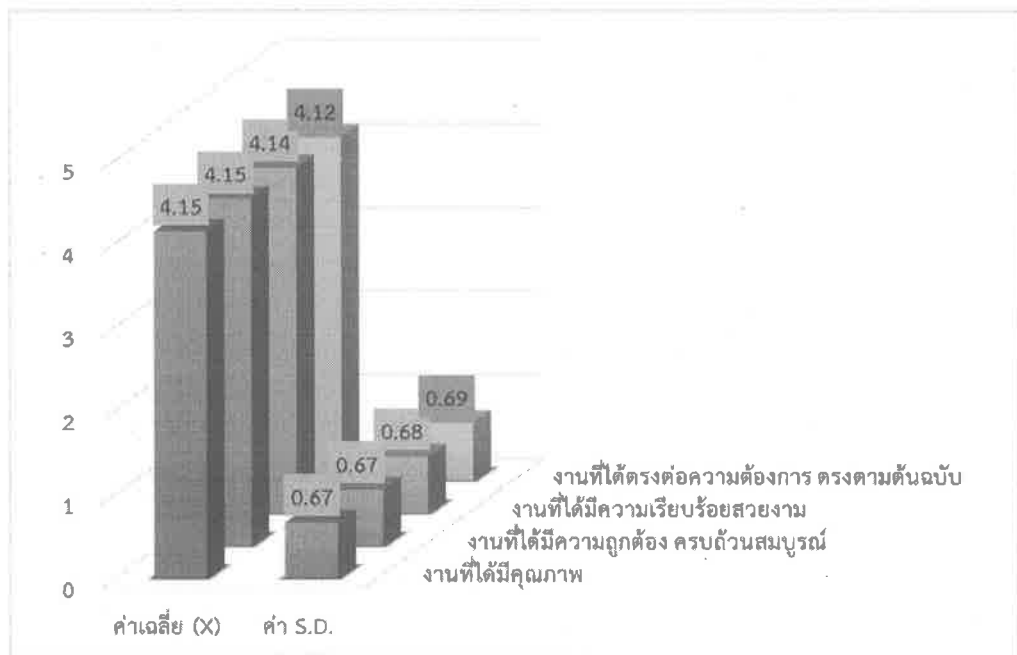
รูปภาพที่ 6 ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ โดยรวม

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ (ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์)

(n=200)

ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ (ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์)	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ได้งานที่ตรงต่อความต้องการ และตรงตามต้นฉบับ	4.12	0.69	มาก	4
2. งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์	4.15	0.67	มาก	2
3. งานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม	4.14	0.68	มาก	3
4. งานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานได้	4.15	0.67	มาก	1
รวม	4.14	0.65	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ (ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.65) หากพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ข้อ โดยมีระดับความพึงพอใจงานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.67) รองลงมาคืองานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.67) งานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.68) และเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ได้งานที่ตรงต่อความต้องการ และตรงตามต้นฉบับ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

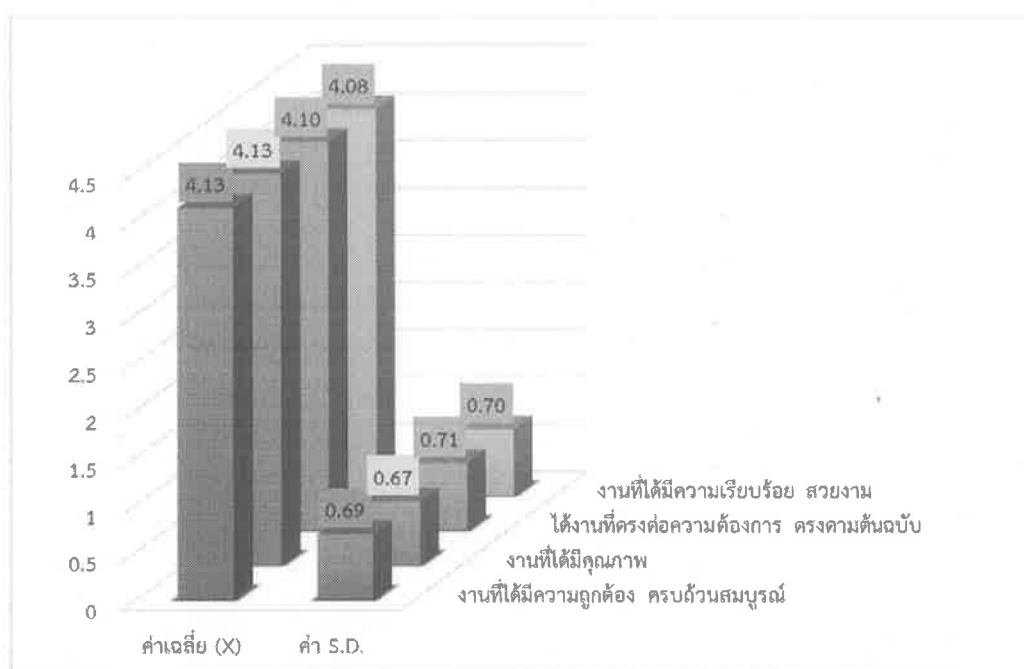


รูปภาพที่ 7 ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์
ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ (ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์)

ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงาน การพิมพ์ (ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์)	\bar{x}	S.D.	(n=200)	
			ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ได้งานที่ตรงต่อความต้องการ และตรง ตามต้นฉบับ	4.10	0.71	มาก	3
2. งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์	4.13	0.69	มาก	1
3. งานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม	4.08	0.70	มาก	4
4. งานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไป สนับสนุนการปฏิบัติงานได้	4.13	0.67	มาก	2
รวม	4.10	0.67	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ (ด้านการออกแบบ สื่อสิ่งพิมพ์) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.67) หากพิจารณารายข้อ พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ โดยมีระดับความพึงพอใจงานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.69) รองลงมาคืองานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.67) ได้งานที่ตรงต่อความต้องการ และตรงตามต้นฉบับ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.71) และเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคืองานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

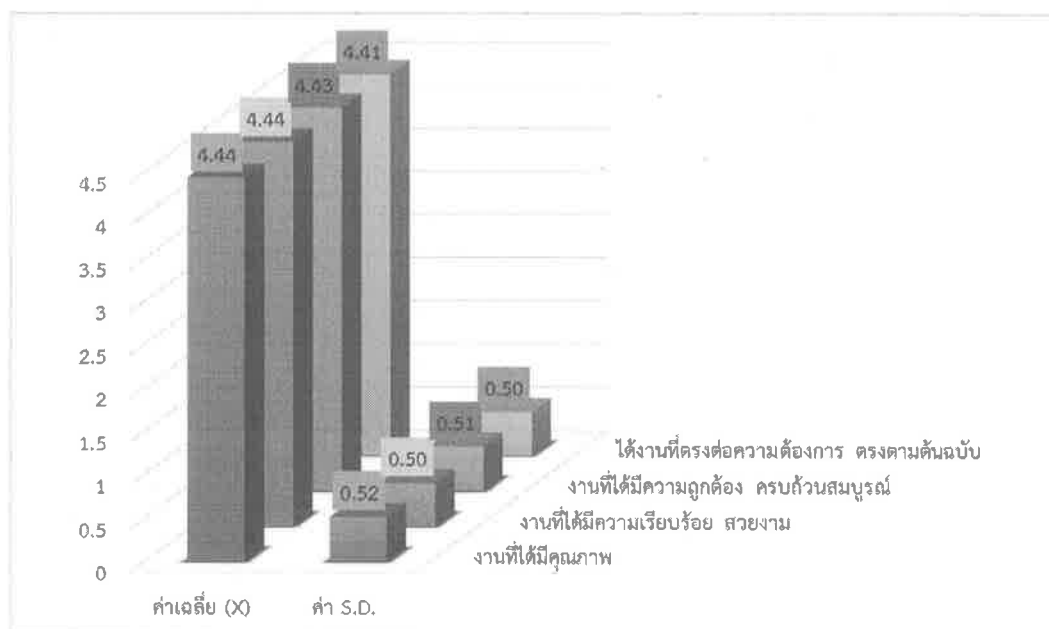


รูปภาพที่ 8 ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ (ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร)

(n=200)				
ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงาน การพิมพ์ (ด้านการให้บริการถ่าย เอกสาร)	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ได้งานที่ตรงต่อความต้องการ และตรง ตามต้นฉบับ	4.41	0.50	มาก	4
2. งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์	4.43	0.51	มาก	3
3. งานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม	4.44	0.50	มาก	2
4. งานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไป สนับสนุนการปฏิบัติงานได้	4.44	0.52	มาก	1
รวม	4.43	0.42	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ (ด้านการ ให้บริการถ่ายเอกสาร) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.42) หากพิจารณารายชื่อ พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ข้อ โดยมีระดับความพึงพอใจงานที่ได้มีคุณภาพ สามารถ นำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.52) รองลงมาคืองาน ที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.50) งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.51) และเรื่องที่มีระดับความ พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ได้งานที่ตรงต่อความ ต้องการ และตรงตามต้นฉบับ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ

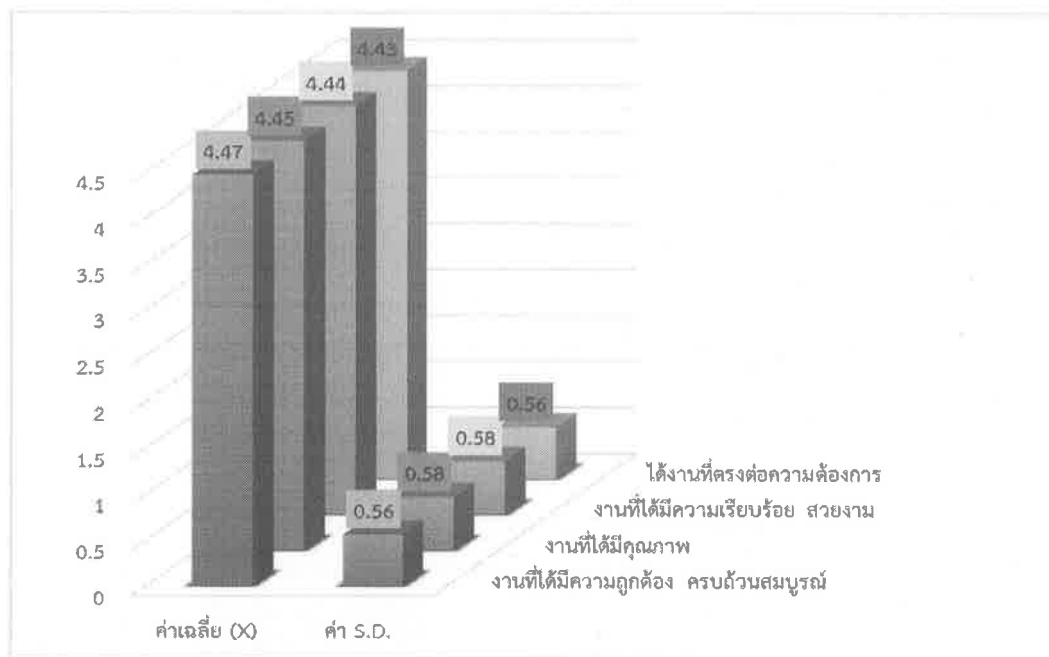


รูปภาพที่ 9 ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานพิมพ์
ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานพิมพ์ (ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4)

ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนัก การพิมพ์ (ด้านการให้บริการเบิก กระดาษ เอ4)	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	(n=200)
				ลำดับ
1. ได้งานที่ตรงต่อความต้องการ	4.43	0.56	มาก	4
2. งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์	4.47	0.58	มาก	1
3. งานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม	4.44	0.58	มาก	3
4. งานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไป สนับสนุนการปฏิบัติงานได้	4.45	0.58	มาก	2
รวม	4.44	0.56	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ (ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.56) หากพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ข้อ โดยมีระดับความพึงพอใจงานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.58) รองลงมาคืองานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.58) งานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.58) และเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือได้งานที่ตรงต่อความต้องการ และตรงตามต้นฉบับ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ



รูปภาพที่ 10 ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

จากการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ในระดับมาก แต่ทั้งนี้ ยังมีปัญหาและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ 2. ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ 3. ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร และ 4. ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4 กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางต่อการให้บริการของสำนักการพิมพ์ ดังนี้

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
1. สื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้รับมีสีหรือความผิดเพี้ยนจากต้นฉบับ	- ควรมีการประสานงานระหว่างผู้ส่งงานและผู้รับงานให้มากขึ้น เพื่อให้ได้รายละเอียดผลงานที่ถูกต้องในส่วนของช่างพิมพ์ควรมีการตรวจสอบรายละเอียดและความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ได้งานที่ถูกต้องสมบูรณ์ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ไม่มีจุดให้บริการถ่ายเอกสารบริเวณห้องประชุม	- ในกรณีที่ต้องถ่ายเอกสารนอกเวลาราชการหรือที่จำเป็นเร่งด่วน ควรมีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสารและเจ้าหน้าที่ที่จัดเตรียมเอกสารการเข้าประชุม เพื่อบันทึกหมายเวลาที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสารจะได้เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้บริการ
3. ห้องถ่ายเอกสารไม่เปิดให้บริการก่อนเวลาราชการ	- ในกรณีที่ต้องถ่ายเอกสารนอกเวลาราชการหรือที่จำเป็นเร่งด่วน ควรมีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสารและเจ้าหน้าที่ที่จัดเตรียมเอกสารการเข้าประชุม เพื่อบันทึกหมายเวลาที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสารจะได้เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้บริการ
4. การลงระบบขอใช้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อน	- ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์การลงระบบการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ข้อมูลและการปฏิบัติ แต่ทั้งนี้ สำนักการพิมพ์ ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาราชการ โดยจะคอยให้

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
	คำแนะนำในการลงระบบสำหรับผู้ให้บริการงาน สำนักงานพิมพ์เป็นประจำอยู่แล้ว
5. การเบิกกระดาษ เอ4 มีความยากลำบากเนื่องจากสถานที่เบิก อยู่ไกล	- เนื่องจากสำนักงานพิมพ์อยู่ในส่วนของฝั่งอาคาร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จึงทำให้การเบิก กระดาษ เอ4 แต่ละครึ่งต้องเดินทางไปเบิก กระดาษไกล ทั้งนี้ เนื่องจากพื้นที่บริเวณสำนัก การพิมพ์มีการก่อสร้างฐานเพื่อรองรับน้ำหนักของ วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานพิมพ์ เช่น เครื่องจักรอุปกรณ์ทางการพิมพ์ วัสดุที่ใช้ใน การจัดพิมพ์ กระดาษรีมใหญ่ และกระดาษ เอ4 เป็นต้น ดังนั้น จึงไม่สามารถนำกระดาษ เอ4 ไปไว้ที่บริเวณห้องถ่ายเอกสารฝั่งอาคาร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นจำนวน มาก เนื่องจากไม่ได้มีการสร้างฐานที่เหมาะสม สำหรับรองรับน้ำหนักในปริมาณมาก ดังนั้น เพื่อความปลอดภัยและความจำเป็นในการจัดเก็บ รักษาและการจัดทำข้อมูลการเบิกจ่ายพัสดุ การตรวจนับข้อมูลต่าง ๆ ให้มีความถูกต้องอยู่ ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องให้แต่ละสำนักเดินทางไปเบิกกระดาษที่สำนักงานพิมพ์ ฝั่งอาคาร สำนักงานวุฒิสภาเช่นเดิม โดยสำนักงานพิมพ์จะมี เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือในการเบิก กระดาษอยู่เสมอ และการให้บริการยืมรถยก กระดาษ (Forklift) ของสำนักงานพิมพ์ เพื่อ สำหรับใช้ในการขนครุภัณฑ์ที่หน่วยงานภายใน เลขาธิการสภาผู้แทนเบิกกระดาษเป็นจำนวนมาก

ตารางที่ 12 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งในบทนี้ผู้ศึกษาได้นำเสนอรายละเอียดวัตถุประสงค์ในการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรที่ใช้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ สูงสุด 4 อันดับ ดังนี้

2.1	สำนักประชาสัมพันธ์	บุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 111 คน
2.2	สำนักกรรมาธิการ 1	บุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 179 คน
2.3	สำนักกรรมาธิการ 2	บุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 167 คน
2.4	สำนักกรรมาธิการ 3	บุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 164 คน

ข้อจำกัดในการศึกษา เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการทำแบบสอบถาม ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา จะทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 4 สำนัก สำนักละ 50 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานการพิมพ์ ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนา จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และ ลักษณะการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ โดยสอบถาม เพศ อายุ ตำแหน่ง หน่วยงาน เป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่
 - 5.1 ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์
 - 5.2 ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์
 - 5.3 ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร
 - 5.4 ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4

รวมทั้งสิ้นจำนวน 36 ข้อ โดยแต่ละด้านจะมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

จากนั้นผู้ศึกษาจะนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ให้บุคลากรผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ 1. ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ 2. ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ 3. ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร และ 4. ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลการวิจัย และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง หน่วยงาน สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพิมพ์ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพิมพ์ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานของสำนักงานพิมพ์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพิมพ์ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน สถานภาพ พบว่าเป็นเพศหญิงมากที่สุด เป็นลำดับแรก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาได้แก่ เพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ช่วงอายุที่ใช้บริการ พบว่า อายุ 41 – 50 ปี ใช้บริการสูงสุดเป็นลำดับแรก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา อายุ 51-60 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 อายุ 31-40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ 21-30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 สถานภาพของผู้ใช้บริการ พบว่า เป็นข้าราชการมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาได้แก่ ลูกจ้าง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และ อื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการมากที่สุดคือ 1 – 2 /เดือน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาได้แก่ 3 – 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และใช้บริการทุกวัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ส่วนลักษณะงานที่ใช้บริการของสำนักงานพิมพ์ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการด้านการให้บริการถ่ายเอกสารมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4 จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และ ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.50) โดยหากพิจารณารายด้าน 5 ด้าน พบว่าด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.53) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.55) ด้านการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.51) ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.84) และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถัดมาคือ การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ ถัดมาคือ เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ และสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย

การวิเคราะห์ของผู้ศึกษา

- ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ด้านดังกล่าว เหตุผลที่ทำให้ได้ระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานการพิมพ์ มีการปฏิบัติต่อคนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะผู้มาใช้บริการคนนั้นจะเป็นใครอย่างไรมาจากไหน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง และปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคทุกคน

- ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ด้านดังกล่าว เหตุผลที่ทำให้ได้ระดับน้อยที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานการพิมพ์ บางกลุ่มงานอาจจะไม่ทราบขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ของอีกกลุ่มงานหนึ่ง และเมื่อมีผู้มาใช้บริการสอบถามจึงไม่สามารถตอบคำถามหรือชี้แจงได้ดีเพียงพอเท่าที่ต้องการ จึงทำให้ความพึงพอใจได้ระดับน้อยที่สุด

2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ถัดมาคือ มีความรวดเร็วในการ

ให้บริการ ถัดมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และสุดท้ายคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

การวิเคราะห์ของผู้ศึกษา

- ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ด้านดังกล่าว เหตุผลที่ทำให้ได้ระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานพิมพ์ มีการปฏิบัติต่อคนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้มาใช้บริการคนนั้นจะเป็นใครอย่างไรมาจากไหน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง และปฏิบัติต่อ ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคทุกคน

- ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ด้านดังกล่าว เหตุผลที่ทำให้ได้ระดับน้อย เนื่องจากปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานพิมพ์ บางกลุ่มงานอาจจะไม่ทราบขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ของอีกกลุ่มงานหนึ่ง และเมื่อมีผู้มาใช้บริการสอบถามจึงไม่สามารถตอบคำถามหรือชี้แจงได้ดีเพียงพอเท่าที่ควร จึงทำให้ความพึงพอใจได้ระดับน้อยที่สุด

2.3 ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพิมพ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 4 ข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการถ่ายเอกสารถัดมาคือ ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ และสุดท้ายคือ ด้านการออกแบบสิ่งพิมพ์

2.3.1 ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4 มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.56) พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ รองลงมาคือ งานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงาน ถัดมาคืองานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม และสุดท้ายคือ ได้งานที่ต้องต่อความต้องการ และตรงตามต้นฉบับ

2.3.2 ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.42) พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ รองลงมาคือ งานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม ถัดมาคือ งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และสุดท้ายคือ ได้งานที่ต้องต่อความต้องการ และตรงตามต้นฉบับ

2.3.3 ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.65) พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ รองลงมาคือ งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ถัดมาคือ งานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม และสุดท้ายคือ ได้งานที่ต้องต่อความต้องการ และตรงตามต้นฉบับ

2.3.4 ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.67) พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ รองลงมาคือ งานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ ถัดมาคือ ได้งานที่ต้องต่อความต้องการ และตรงตามต้นฉบับ และสุดท้ายคือ งานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม

การวิเคราะห์ของผู้ศึกษา

- ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4 ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ด้านดังกล่าว เหตุผลที่ทำให้ได้ระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการบริการให้บริการเป็นอย่างดี ได้งานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และสามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ และมีการอำนวยความสะดวกและคอยให้ความช่วยเหลือในการขนย้ายกระดาษในกรณีที่เกิดเป็นจำนวนมาก

- ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ด้านดังกล่าว เหตุผลที่ทำให้ได้ระดับน้อย เนื่องจากการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์จะมีการใช้บริการเพียงไม่กี่หน่วยงานในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทำให้การรับรู้การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์หรือขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ มีไม่มาก ดังนั้นผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการในการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์จึงไม่ทราบขั้นตอนในการดำเนินงานต่าง ๆ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ได้ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 ข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกล่องและตู้รับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างทั่วถึง ถัดมาคือ มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ถัดมาคือ มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ และสุดท้ายคือ มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

การวิเคราะห์ของผู้ศึกษา

- ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีกล่องและตู้รับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ด้านดังกล่าว เหตุผลที่ทำให้ได้ระดับมากที่สุด เนื่องจากสำนักงานพิมพ์ มีการติดตั้งตู้รับเรื่องร้องเรียนในการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานพิมพ์ ให้ผู้มาใช้บริการสามารถติชมหรือให้คำแนะนำการให้บริการต่าง ๆ ได้โดยตรง โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งข้อเท็จจริงในการร้องเรียนดังกล่าวทางสำนักงานพิมพ์จะนำมาวิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผลการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ดังกล่าว เพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความเป็นธรรมทุกฝ่าย

- ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ด้านดังกล่าว เหตุผลที่ทำให้ได้ระดับน้อย เนื่องจากการเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงานอาจจะไม่ได้มีการอัปเดตความเคลื่อนไหวให้เป็นปัจจุบันเท่าที่ควร ซึ่งในบางครั้งอาจจะทำให้ผู้ใช้บริการอาจไม่ได้ข้อมูลที่ตรงกับปัจจุบันและไม่เข้าใจในขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ได้ จึงเป็นเหตุให้ได้ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ 5 ข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือหลังเวลาราชการ ถัดมาคือ มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ ถัดมาคือ มีป้ายบอกทาง บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน และสุดท้ายคือ สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

การวิเคราะห์ของผู้ศึกษา

- ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ด้านดังกล่าว เหตุผลที่ทำให้ได้ระดับมากที่สุด เนื่องจากสำนักการพิมพ์ มีการจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานคอยอำนวยความสะดวก พอเพียงพอต่อการใช้งาน และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ มีสถานพร้อมใช้งานและใช้การได้ดีต่อการปฏิบัติงาน จึงเป็นเหตุที่ทำให้ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ เหตุผลที่ทำให้ด้านนี้ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากสถานที่ตั้งของสำนักการพิมพ์อยู่ฝั่งอาคารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในส่วนของฝ่ายเอกสารธุรการต่าง ๆ อยู่ชั้น MB1 และ ส่วนของช่างพิมพ์และห้องเก็บวัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ชั้น B1 ดังนั้นเมื่อบุคลากรภายในหน่วยงานมีความจำเป็นจะต้องเปิดกระตาด ๒4 จะต้องมาเปิดที่ฝั่งอาคารวุฒิสภาทำให้มีความยากลำบากในการขนย้ายในกรณีที่เปิดเป็นจำนวนมาก จึงเป็นเหตุที่ทำให้ได้ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนและอายุ โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41 – 50 ปี สถานภาพโดยส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ และมีความถี่ในการเข้าใช้บริการ จำนวน 1 – 2 ครั้ง/เดือน และลักษณะงานที่ใช้บริการของสำนักงานการพิมพ์ส่วนใหญ่จะใช้บริการด้านการให้บริการถ่ายเอกสารมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความเสมอภาคและความกระตือรือร้นในการให้บริการ สอดคล้องกับการวิจัยของ จารุณี มนุษย์ชาติ (2556, หน้า 28) กล่าวว่า การให้บริการอย่างรวดเร็วสมบูรณ์ ถูกต้องและได้รับคำชี้แจงหากมีข้อสงสัย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และบริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว มีการจัดลำดับงานเข้าก่อนและหลังเพื่อให้ความเป็นธรรมในการเข้ารับบริการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้มีใช้บริการ

3. ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 4 ข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการเบิกกระดาศ เอ4 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการถ่ายเอกสารถัดมาคือ ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ และสุดท้ายคือ ด้านการออกแบบสิ่งพิมพ์ ทั้งนี้ พบว่าการบริการงานของสำนักงานการพิมพ์จะได้รับความพึงพอใจในด้านของงานงานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ รองลงมาคือ งานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงาน ถัดมาคือ งานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม และสุดท้ายคือ ด้งานที่ต้องต่อความต้องการ และตรงตามต้นฉบับ

4. ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีกล่องและตู้รับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติชมและให้คำแนะนำในการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์ได้ตลอดเวลา และจะได้นำข้อมูลการติชมและคำแนะนำต่าง ๆ มาจัดทำแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักงานการพิมพ์ต่อไป

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักการพิมพ์ มีการเตรียมพร้อมในด้านวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการงานต่าง ๆ อย่างเพียงพอให้กับผู้มาขอใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒนา จัตวานิล (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้สื่อโสตทัศนวัสดุของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการให้บริการ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้ สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดบริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อลงระบบในการใช้บริการถ่ายเอกสาร สามารถให้ผู้ใช้บริการสามารถทำการลงระบบได้รวดเร็วและมีความสมัยมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า การให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในด้านต่าง ๆ ยังคงเป็นส่วนที่สำคัญเพื่อสนับสนุนในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถึงแม้ว่าผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของสำนักการพิมพ์ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้สำนักการพิมพ์ฯ ยังได้มีการวางแผนและประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาแนวทางแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น ยังมีการพัฒนาบุคลากรของสำนัก เพื่อให้การบริการมีความสมบูรณ์ มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การปรับปรุงด้านการบริการ

สำนักการพิมพ์ควรมีการวางแผนการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ และความพร้อมในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยการแสดงกระบวนการในการบริการ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยอาจจะมีการป้ายแสดงวัน เวลา และเจ้าหน้าที่ผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการงานของสำนักการพิมพ์อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. การปรับปรุงด้านบุคลากร

สำนักการพิมพ์ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของจิตสำนึกให้กับบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยมีการให้บริการงานต่าง ๆ ด้วยความถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ สามารถให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ กับผู้มาใช้บริการอย่างถูกต้อง และมีบุคลากรปฏิบัติอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

3. การปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวก

สำนักการพิมพ์ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ การออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ การให้บริการถ่ายเอกสาร และการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4 ให้ทั่วถึงมากขึ้น และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการจัดบุคลากรเพื่อช่วยบริการในเรื่องของการลงทะเบียน และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4 เป็นต้น

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้การศึกษาครั้งต่อไป ครอบคลุมทุกด้านควรจัดทำ ดังนี้

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาแนวทางการพัฒนางานด้านการบริการโดยเฉพาะการให้บริการทั้ง 5 ด้านอย่างครบถ้วน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์) โดยเน้นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มาใช้บริการมากที่สุด

2. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวางแผนในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในด้านการให้บริการ เช่น การบริการที่ดีเลิศ การสร้างประทับใจ และบรรยากาศ เป็นต้น เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถพัฒนาการให้บริการได้อย่างยั่งยืน เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดค่านิยมในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้มาขอใช้บริการจากบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกที่เข้ามาขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักการพิมพ์ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจหรือทราบถึงปัญหาข้อบกพร่องด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับของสำนักการพิมพ์ เพื่อนำมาวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการและบรรยากาศสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและให้บริการของเจ้าหน้าที่

บรรณานุกรม

- สมบัติ บารมี. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมหาชน
ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิราพร กำจัดทุกข์. (2522). ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขต
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- จารุณี มนุษย์ชาติ. (2556). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปะ
ศาสตร์ พื้นที่ศาลายา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- มณี โพธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด
การศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอบำบอง จังหวัดหนองคาย รายงานค้นคว้า
อิสระ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. (2549). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อ
การออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์การบริการกำจัด
อุตสาหกรรมแขวงแสมดำเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิมลรัตน์ ปิยนามวาณิช. (2553). การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรศาสตร์.
- สุรศักดิ์ นาถวิล. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3
(สคช.) ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุทัยวรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Davis, Keith. (1967). *Human Relations at work*. New York : McGraw-Hill.

Direk Rekrui. (1972) *A Comparison of two type Extension Workers in Thailand
According to Certain Aspect of Their job*. Doctor of Philosophy thesis,
University of the Philippines.

Thurstone, L.L. (1967). *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York
: John Willey and Sons, Inc.

Vroom, Victor Harold. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากร
ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 14 (นบส.) เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์

เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน จึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตอบทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประโยชน์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 21 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() 51 - 60 ปี

3. สถานภาพของผู้ใช้บริการ

() ข้าราชการ

() พนักงานราชการ

() ลูกจ้าง

() อื่น ๆ

4. ความถี่ในการมาใช้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

() ทุกวัน

() 1 - 2 ครั้ง / เดือน

() 3 - 4 ครั้ง / เดือน

() มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน

5. ลักษณะงานที่ใช้บริการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การจัดพิมพ์หนังสือและเอกสารต่าง ๆ
- () ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การออกแบบปกหนังสือและเอกสารต่าง ๆ
- () ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร
- () ด้านการให้บริการเปิดกระดาษ เอ4

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4	มีความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ/การประชาสัมพันธ์						
1	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
2	มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์					
3	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
4	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างทั่วถึง					
5	มีกล่องและตู้รับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
2	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2	มีป้ายบอกทาง บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
3	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
4	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือหลังเวลาราชการ					
5	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้บริการอย่างเพียงพอ					
5. ด้านคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานการพิมพ์						
5.1 ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์						
1	ได้งานที่ตรงต่อความต้องการ และตรงตามต้นฉบับ					
2	งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์					
3	งานที่ได้มีความเรียบร้อย สวยงาม					
4	งานที่ได้มีคุณภาพ สามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานได้					
5.2 ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์						
1	ได้งานที่ตรงต่อความต้องการของผู้ขอรับบริการ					
2	งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์					
3	งานที่ได้มีการออกแบบที่ทันสมัย และมีความสวยงาม					
4	สามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานได้					
5.3 ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร						
1	ได้งานที่ตรงต่อความต้องการ และตรงตามต้นฉบับ					
2	งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์					
3	งานที่ได้มีความสวยงาม สะอาด และชัดเจน					
4	สามารถนำไปสนับสนุนการปฏิบัติงานได้					
5.4 ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4						
1	ได้งานที่ตรงต่อความต้องการของผู้ขอรับบริการ					
2	กระดาษที่ได้มีคุณภาพ เหมาะสมกับการใช้งาน					
3	กระดาษที่ได้มีสภาพพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุดเสียหาย					
4	เป็นกระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์

1. ด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

.....
.....
.....

2. ด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์

.....
.....
.....

3. ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร

.....
.....
.....

4. ด้านการให้บริการเบิกกระดาษ เอ4

.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้
และข้อมูลของทุกท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล	นางสาวรวีวรรณ มุสิกกุล
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
คุณวุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10240
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน 0 2242 5900 ต่อ 5431 มือถือ : 086 5249165