



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕



สำนักนโยบายและแผน



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๒๖๕๒/๖๕
วันที่ ๒๕ มี.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๖.๐๖ นาฬิกา

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๒๖๓๓/๖๕
วันที่ ๒๕ มี.ค. ๖๕
เวลา ๑๕.๑๐ นาฬิกา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานนโยบายและแผน กลุ่มงานนโยบายและพัฒนาระบบการบริหาร โทร. ๗๓๕๐ หรือ ๗๓๕๑
ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๒/ ๑๗๕ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และสำนักงานนโยบายและแผน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้น เพื่อรับทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการและนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ URL : <https://bit.ly/3dTbv44> หรือผ่าน QR Code โดยใช้ Username ตามระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ และใช้ Password : 1234 ตั้งแต่วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔ จนถึงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ สำนักงานนโยบายและแผน ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว สรุปสาระสำคัญ ดังนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผน ๓ ด้าน คือ ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๑๑๓ คน โดยภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน บุคลากรมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ แต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านคุณภาพของผลงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๔ จำแนกตามประเด็น ได้แก่ ๑.๑) แผนปฏิบัติการสำนักงานฯ แผนปฏิบัติราชการรายปี การจัดสรรงบประมาณ และรายงานการดำเนินงานของสำนักงานฯ มีความชัดเจน ครบถ้วน ครอบคลุม และสามารถนำไปดำเนินการต่อไป อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๓ ๑.๒) ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการแปลงไปสู่การปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ ๑.๓) ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านการติดตามประเมินผล อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๙ ๑.๔) เกิดประโยชน์แก่องค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๓ และ ๑.๕) รูปแบบการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ อยู่ในระดับมาก มีคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๖


๒. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๒ จำแนกตามประเด็น ได้แก่ ๒.๑) ความถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว ในกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๔ ๒.๒) ประสิทธิภาพของกระบวนการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๗ ๒.๓) การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๑ ๒.๔) การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๐ และ ๒.๕) ความสะดวกในการขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๐

/๓. ด้านบุคลากร ...

๓. ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔ จำแนกตามประเด็น ได้แก่ ๓.๑) ทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร ด้านวิชาการ และองค์ความรู้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๓ ๓.๒) ความสามารถในการถ่ายทอดกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านนโยบายและแผน มีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย เชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๓ ๓.๓) ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีมร่วมกับสำนักต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๒ ๓.๔) การยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ และ ๓.๕) การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๓

สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการพัฒนารูปแบบวิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๒ การพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้ Social media, การสร้าง Content ที่ดี เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๐ และการประเมินผลการดำเนินงานด้านเนื้อหาสาระและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบจักได้นำเผยแพร่ผ่านระบบอินทราเน็ตสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และนำส่งคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อไป



(นางสาวพิลาสินี นาราขจรอุทรัพย์)
พนักงานวิชาการวิเคราะห์ประเมินผล



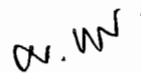
(นางพุทธชาติ ทองแถม)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนโยบายและพัฒนาระบบการบริหาร



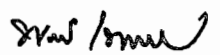
(นางสาวปิยะธิดา อินทวารี)

ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน



(นางสาวศุภพรรัตน์ สุขพุ่ม)
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
-๘ มี.ค. ๒๕๖๕

เห็นชอบ



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๕.๘ มี.ค. ๒๕๖๕

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ ซึ่งผลการสำรวจจะนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ในการทบทวน ปรับปรุง และแก้ไขวิธีการดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ ตลอดจนเสริมสร้างบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

สำนักนโยบายและแผน ขอขอบคุณบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

สำนักนโยบายและแผน

มีนาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๑
๑.๓ ขอบเขตการวิจัย	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๕ นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	๓
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ	๕
๒.๑.๑ ความหมายของการบริการ	๕
๒.๑.๒ หลักการให้บริการ	๖
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๘
๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ	๘
๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๙
๒.๒.๓ วิธีวัดความพึงพอใจ	๑๔
๒.๓ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๕
๒.๓.๑ กลุ่มเป้าหมายและระยะการดำเนินงาน	๑๕
๒.๓.๒ การสำรวจกลุ่มเป้าหมาย	๑๕
๒.๓.๓ การรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย	๑๕
๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๕
๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๖
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการวิจัย	๑๗
๓.๑ บุคคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๗
๓.๒ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๗
๓.๓ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๘
๓.๔ การนำเสนอผลการวิจัย	๑๘
บทที่ ๔ วิธีการดำเนินการวิจัย	๑๙
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๙
๔.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน	๒๒
๔.๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน	๒๕
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย	๒๗
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๒๘
๕.๒ ข้อเสนอแนะการวิจัย	๒๙
๕.๓ การนำไปใช้ประโยชน์	๒๙

ภาพผนวก

- แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

สารบัญกราฟ

	หน้า
กราฟที่ ๑ แสดงผลร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๐
กราฟที่ ๒ แสดงผลร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๑
กราฟที่ ๓ แสดงผลร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๑
กราฟที่ ๔ แสดงผลร้อยละจำแนกตามอายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๑
กราฟที่ ๕ แสดงผลร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพของผลงาน	๒๒
กราฟที่ ๖ แสดงผลร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	๒๓
กราฟที่ ๗ แสดงผลร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน	๒๔
กราฟที่ ๘ ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน	๒๕
กราฟที่ ๙ ร้อยละและการแจกแจงภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๓ ด้าน	๒๖

สารบัญตาราง

	หน้า
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๙
<u>ตารางที่ ๑</u> จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๙
<u>ตารางที่ ๒</u> จำนวนร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๙
<u>ตารางที่ ๓</u> จำนวนร้อยละ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๐
<u>ตารางที่ ๔</u> จำนวนร้อยละ อายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๐
<u>ตารางที่ ๕</u> แสดงผลร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพของผลงาน	๒๒
<u>ตารางที่ ๖</u> แสดงผลร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	๒๓
<u>ตารางที่ ๗</u> แสดงผลร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน	๒๔
<u>ตารางที่ ๘</u> ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน	๒๕
<u>ตารางที่ ๙</u> ร้อยละและการแจกแจงภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๓ ด้าน	๒๖

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานขององค์กร เป็นการร่วมมือกันในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของงาน สอดคล้องตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร การบริการระหว่างหน่วยงานภายในนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนให้การดำเนินงานมีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีและเกิดความประทับใจ จะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานและภาพรวมขององค์กรต่อไป

การบริการที่ดี จำเป็นต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว สนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในของแต่ละกระบวนการนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงสุด สำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีภารกิจสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงาน งานด้านงบประมาณ งานด้านติดตามประเมินผลของสำนักงานฯ ได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จึงได้มีการดำเนินการศึกษา วิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ฉบับนี้ขึ้น จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการของบุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง เกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักนโยบายและแผนในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางประกอบการวิเคราะห์ในการทบทวน ปรับปรุง แก้ไขวิธีการดำเนินงาน และการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ของสำนักนโยบายและแผนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑.๒.๒ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร : ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และ ลูกจ้าง สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ



๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา : ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการรับบริการของสำนักนโยบายและแผน

๑.๓.๓ ขอบเขตระยะเวลา : ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดำเนินการในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ จนถึงเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากร ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน



๒. ได้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ แต่ละด้านต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน



๓. เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทาง ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการของ สำนักนโยบายและแผนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



๑.๕ นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต่อการรับบริการของสำนักนโยบายและแผน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ ได้กำหนดนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสำนักงานฯ ที่มีต่อการบริการของสำนักนโยบายและแผน ถึงเป็นการประเมินผลการบริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานพร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการจากการตอบแบบสอบถามทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานฯ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรภายในสำนักงานในการรับบริการของสำนักนโยบายและแผน

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับประสพผลสำเร็จตามความต้องการของบุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น ๔ กลุ่มคือ



ต่ำกว่า ๓๐ ปี



๓๐-๔๐ ปี



๔๑-๕๐ ปี



๕๑ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษา ปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น ๓ กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโทหรือสูงกว่า



ต่ำกว่าปริญญาตรี

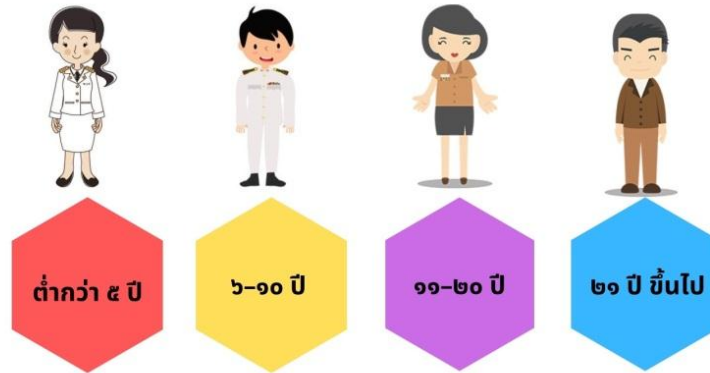


ปริญญาตรี



ปริญญาโทหรือสูงกว่า

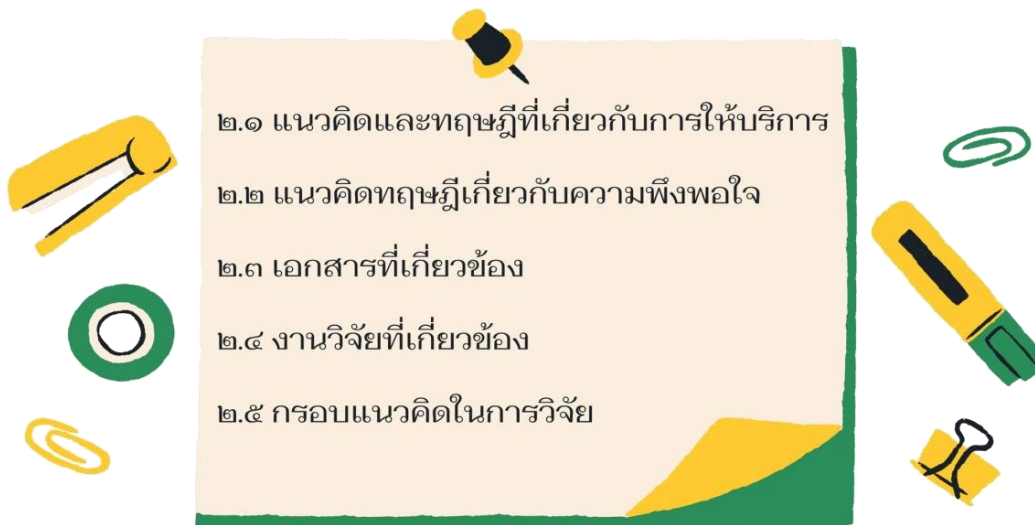
อายุราชการ หมายถึง อายุการทำงานของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง แบ่งเป็น ๔ กลุ่ม คือ
ต่ำกว่า ๕ ปี, ๖ - ๑๐ ปี, ๑๑ - ๒๐ ปี และ ๒๑ ปีขึ้นไป



บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษา เพื่อใช้ประกอบการวิจัย ดังนี้



- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๓ เอกสารที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๑.๑ ความหมายของการบริการ

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, ๑๙๙๔:๕) ได้ให้คำนิยามบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอรวมกันกับสินค้าที่จับต้องได้ (Tangible)

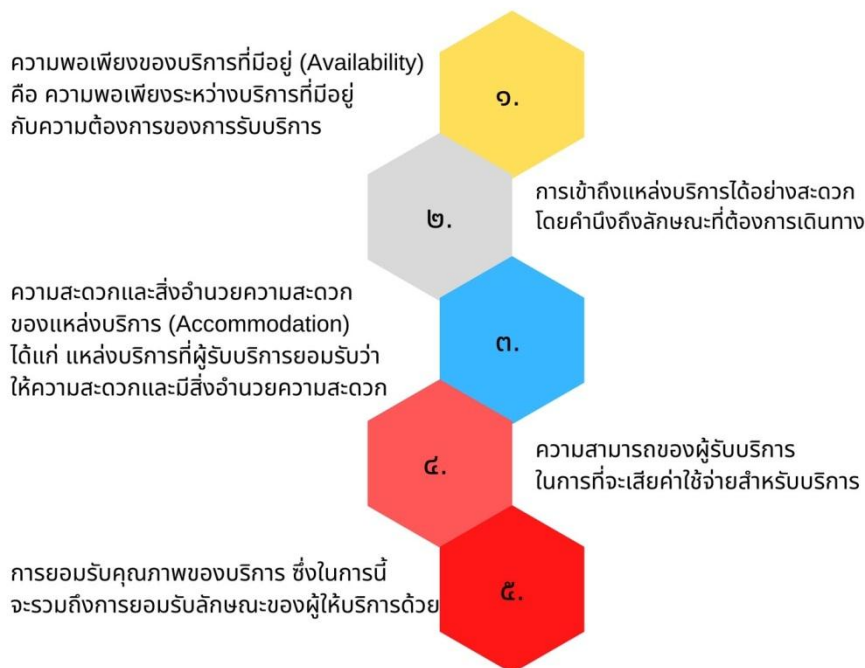
เลทีเนิน (Lethinen J, ๑๙๘๓:๒๑) ได้อธิบายว่า การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (๒๕๔๑:๔๓๑ อ้างถึงใน ชัดชัย รัตนะพันธ์, ๒๕๖๑:๕) ได้ให้ความหมาย ของการบริการไว้ว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าเช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ

สมชาติ กิจยรรยง (๒๕๓๖:๑๕ อ้างถึงใน ชัดชัย รัตนะพันธ์, ๒๕๖๑:๕) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไป พร้อมกับสินค้าแต่ไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับผู้รับได้

ปลายฝัน สุขารมย์ (๒๕๓๔:๒๑ อ้างถึงใน ชัดชัย รัตนะพันธ์,๒๕๖๑:๕) การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เชื่อมไปด้วยความช่วยเหลือการให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล ๒ ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกันกิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตนเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่มีใครเป็นเจ้าของเพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องต่าง ๆ โดยการบริการนั้นจะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบด้วยหรือไม่ก็ได้

บีเอ็ม เวอร์มา (B.M.Verma,๑๕๓๗:๔๕) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงลูกค้ามากที่สุด ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้



๒.๑.๒ หลักการให้บริการ

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

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

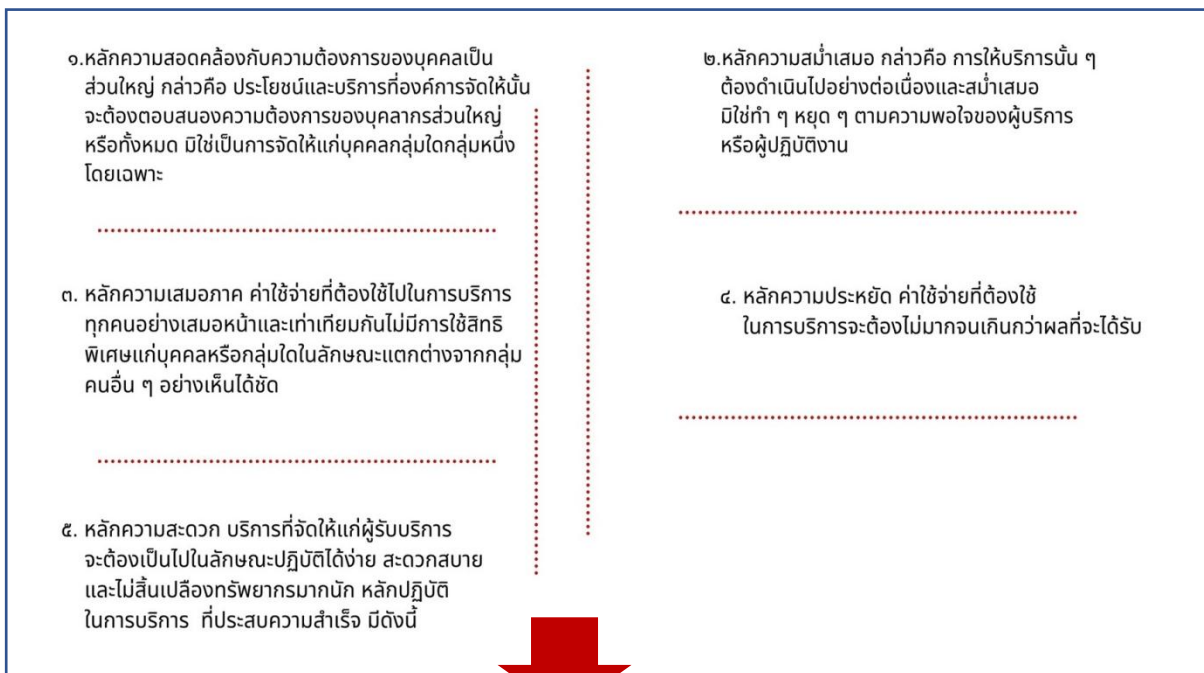
๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครบวงจรของการบริการแล้วนั้นมิได้มีเพียงขั้นตอนเดียว

๓. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก

๔. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ

กุลธิน นาวงศธร (๒๕๕๖:๒๘) กล่าวไว้ว่าหลักการให้บริการ ได้แก่ ๕ หลักการ ดังนี้

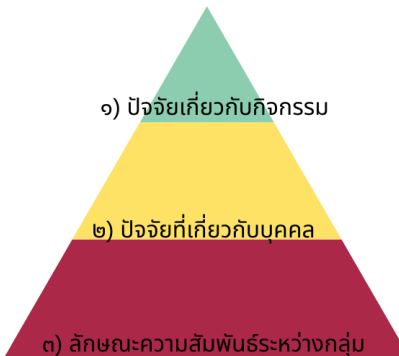


๑. สถานที่สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม
๒. เตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพ
๓. ตรงต่อเวลา
๔. มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ ยิ้ม ทักทาย
๕. สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
๖. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
๗. ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายให้ลูกค้า
๘. เมื่อมีงานแทรกเข้ามาระหว่างปฏิบัติงาน ถ้าต้องทิ้งงานบริการที่กำลังทำให้ลูกค้าต้องแจ้งให้ลูกค้าว่าใครจะเป็นผู้ให้บริการแทนตัวเอง
๙. เมื่อมีลูกค้าเข้ารับบริการพร้อมกันให้หมายเลขตามลำดับก่อนหลังและส่งความอาหารถึงลูกค้าที่กำลังรออยู่โดยส่งยิ้มหรือทักทายเพื่อแสดงว่ายินดีบริการ
๑๐. กรณีเกิดปัญหาขัดแย้งกับลูกค้า ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตัวเองให้นำเข้าพบหัวหน้าหรือพยายามชักจูงไปยังห้องอื่นเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ชรินิ เดชจินดา (อ้างถึงใน ชัดชัย รัตนะพันธ์, ๒๕๖๑:๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรูสึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง สามารถมีความเห็นว่าความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ ประการ คือ



พิทักษ์ ตรุษทิบ (อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ เอกธัญวงศ์, ๒๕๖๒:๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีกระตุ้น

วิชัย จินดา (อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ เอกธัญวงศ์, ๒๕๖๒:๖) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สมพงศ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ เอกธัญวงศ์, ๒๕๖๒:๖) ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการจูงใจ และได้กล่าวถึงการจูงใจว่าการจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตามโดยมีมูลเหตุ ๒ ประการ คือ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางจิตใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ เอกธัญวงศ์, ๒๕๖๒:๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

สง่า ภูณรงค์ (อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ เอกธัญวงศ์, ๒๕๖๒:๗) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สนิท เหลืองบุตรนาถ (อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ เอกธัญวงศ์, ๒๕๖๒:๗) ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ในทางเดียวกันหากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

อุทัยพรรณ สุดใจ (อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ เอกธัญวงศ์, ๒๕๖๒:๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติ ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need) มาสโลว์เป็นผู้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่องความต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of Requirements หรือ Hierarchy of Needs) ขึ้นในปี ๑๙๔๓ โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ดังนี้ (Maslow, ๑๙๕๔:๒๕๓ - ๒๕๘)

๑. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการในลำดับขั้นนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป

๒. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและความต้องการเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง

๓. ความต้องการระดับต่ำ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

๔. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ มาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น ๕ ขั้นดังนี้

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

๒) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าว มี ๒ รูปแบบ คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไป อาจเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากราชการหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่ แต่ตราบดีที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

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

๔) ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลายการมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

๕. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง ๔ ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องาน คือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหนและพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำ และทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

มาสโลว์ ได้จำแนกความต้องการทั้ง ๕ ชั้น ของมนุษย์เป็น ๒ ระดับใหญ่ ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง ๒ ระดับ คือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลขณะที่ความต้องการในระดับต่ำ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน เป็นต้น

Michael Beer (๑๙๖๕:๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

๑) V มาจากคำว่า **Valance** หมายถึง ความพึงพอใจ

๒) I มาจากคำว่า **Instrumentality** หมายถึง สื่อเครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

๓) E มาจากคำว่า **Expectancy** หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความพึงพอใจ

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตนหรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กรหรือการทำงานขององค์กรนั้น รวมทั้งความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

มิลเลท (Millet, ๑๙๕๔:๔ อ้างถึงใน พีระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์,๒๕๔๔:๗) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

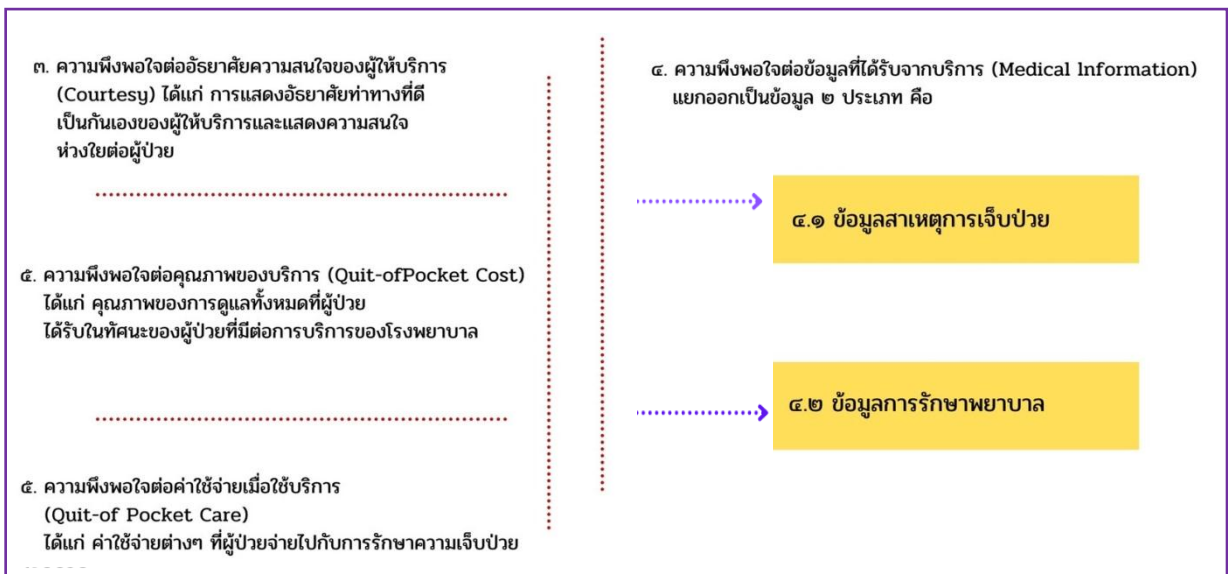
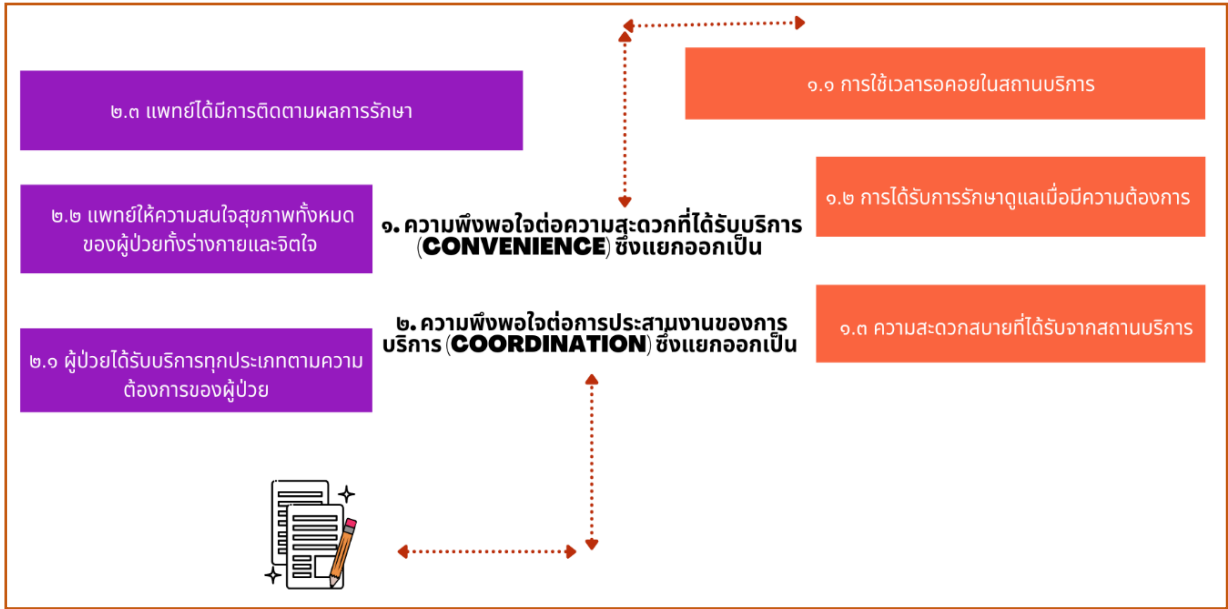
๒. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Aday and Andersen (๑๙๗๕: ๕๘-๖๐, อ้างถึงใน ลาวัลย์ เผือกบุตร, ๒๕๓๔:๓๖ อ้างถึงใน ชัดชัย รัตนะพันธ์,๒๕๖๑:๑๒) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน ๖ ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยจะได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ ๖ ประเภท คือ



จอห์น ดี มิลเล็ต (John D.Millet,๑๙๕๔) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
๒. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
๓. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
๔. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอ ด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
๕. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุลผล

๖. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการ ทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของคุณเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะ หมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒ อ้างถึงใน ชัดชัย รัตนะพันธ์, ๒๕๖๑: ๑๔) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างมากเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้าน คือ

๑. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
๒. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

มณีวรรณ ต้นไทย (๒๕๕๓: ๖๖-๖๙) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

๑. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
๒. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
๔. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
๕. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

๒.๒.๓ วิธีวัดความพึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๔๙: ๘-๑๒) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ๒ วิธี คือ

๑. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่งเกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการ รวมทั้งด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาอันนานพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

๒. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงินคือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการแต่ละรายได้รับบริการเสร็จผู้บริโภคมักมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไรหากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

สาโรช ไสยสมบัติ (๒๕๓๔:๓๙) กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจต่อการบริการว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย วิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็น ลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจ โดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

๓. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

๒.๓ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๑ กลุ่มเป้าหมายและระยะการดำเนินงาน

เป็นการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เนื่องจากความเจริญของวิทยาการต่าง ๆ ตลอดจนเทคนิคในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในสมัยหนึ่งก็อาจกลายเป็นคนที่หย่อนความสามารถไปในอีกสมัยหนึ่งก็ได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่อยู่เสมอไม่ว่าวิทยาการและหน้าที่ความรับผิดชอบจะได้เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณภาพของผลงาน
๒. เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน
๓. เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

๒.๓.๒ การสำรวจกลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง

๒.๓.๓ การรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย

สำนักนโยบายและแผนได้นำแบบสอบถามลงระบบให้ตอบผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกำหนดเริ่มตอบแบบสอบถามในวันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ จนถึงวันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคนอื่น ๆ (๒๕๒๗:๑๗๙) ได้อธิบายความแตกต่างของการฝึกอบรมกับการศึกษาไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้นในช่วงเวลาที่สั้นกว่าการใช้การศึกษา ส่วนการศึกษาคือกรรมวิธีที่จัดขึ้นในช่วงเวลายาวนานเป็นการเรียนการสอนตามหลักสูตรมาตรฐานของกระทรวง ทบวง หรือสภาการศึกษาแห่งชาติและมีได้มุ่งฝึกทักษะให้มีประสบการณ์เพื่อประกอบอาชีพเพียงอย่างเดียวเท่านั้น การศึกษายังจะมุ่งจัดประสบการณ์หลายอย่างให้กับผู้เรียนอีกด้วย

อุทัย หิรัญโต (๒๕๓๑:๑๐๘) กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การพัฒนาบุคลากรไม่ว่าแนวทางใดมีความมุ่งหมายเพื่อการเพิ่มผลผลิตขององค์การให้เพิ่มขึ้น เมื่อองค์การมีผลผลิตมากขึ้น บุคลากรที่ร่วมกิจกรรมจะมีโอกาสได้รับผลตอบแทนและผลประโยชน์มากขึ้นด้วย

พนัส หันนาคินทร์ (๒๕๒๖:๑๓๓) ได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานย่อมจะเพิ่มขึ้นจากการที่ระบบ

โรงเรียนให้โอกาสแก่เขาที่จะพัฒนาวิจัยความสามารถที่มีอยู่ในตัวของเขาแต่ละคน การพัฒนาบุคลากรเป็นกิจกรรมที่จะต้องกระทำตั้งแต่แรกเข้ามาทำงานถึงเวลาที่จะต้องออกจากงานไปตามวาระ

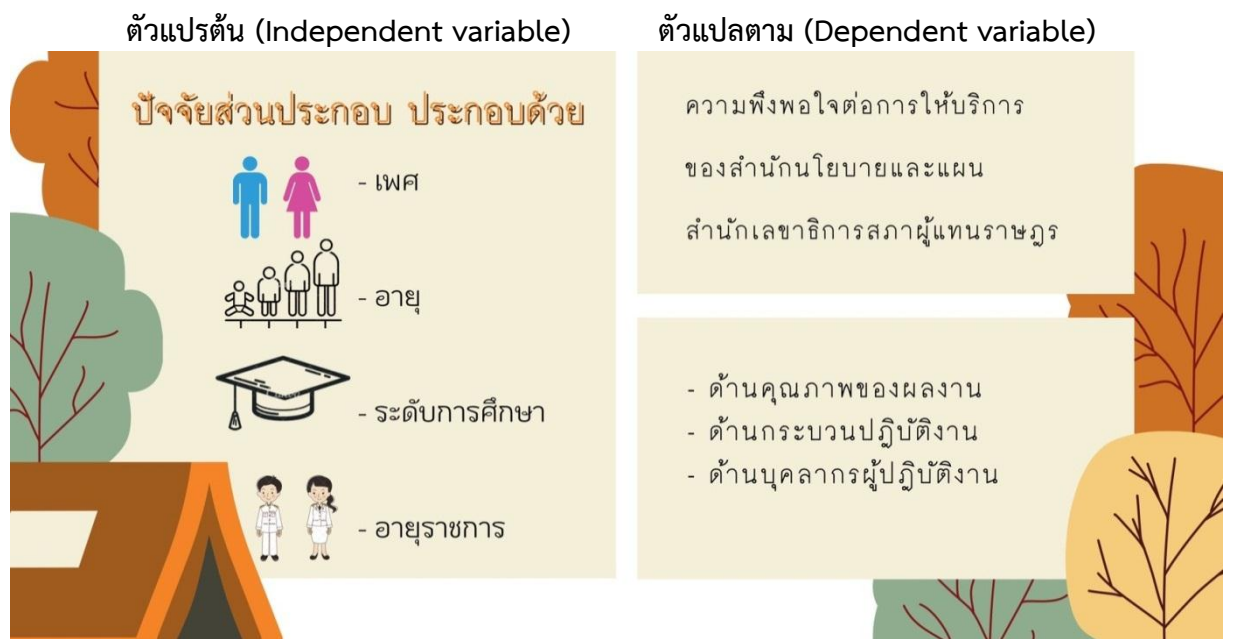
ประชุม รอดประเสริฐ (๒๕๒๘:๑๓๒) ได้สรุปแนวคิดของนักวิชาการบริหารต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรหมายถึง กระบวนการที่จะเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถความเข้าใจตลอดจนทัศนคติอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นการพัฒนาบุคคลอาจจำแนกออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ ๒ ประเภท คือ การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาและการพัฒนาตนเอง

สมาน รังสีโยกฤษฎ์ (๒๕๒๒:๘๐) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่าเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นหรืออีกนัยหนึ่งการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะสร้างเสริมและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

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

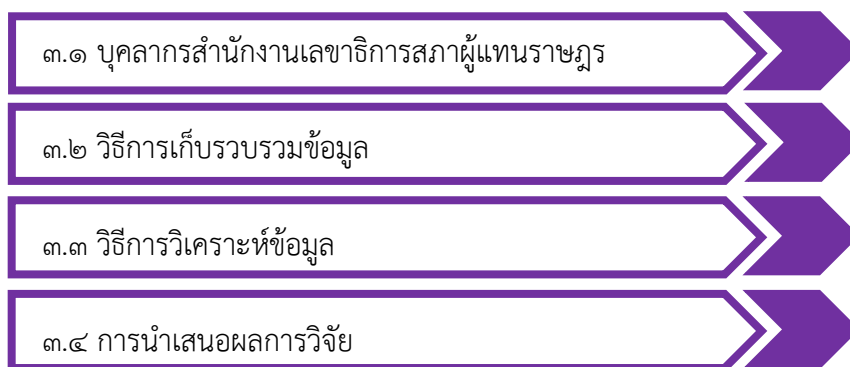
๒.๕ กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประกอบการพิจารณาเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดกรอบแนวคิดไว้ ดังนี้



บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔” นี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจจากแบบสอบถาม ด้วยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างและวิจัยข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งในการดำเนินการวิจัยมุ่งเน้นเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทั้งหมด ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้วิจัยได้เสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้



๓.๑ บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นระดับปัจเจกบุคคล ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒,๓๕๗ คน

๓.๒ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดเก็บข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีขั้นตอนดังนี้

๓.๒.๑ ทำหนังสือประสานงานสำนักสารสนเทศ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการนำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ลงระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

๓.๒.๒ ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์บุคลากรภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๓.๒.๓ เก็บรวบรวมแบบสอบถามครบถ้วน

๓.๒.๔ นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๓ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยได้ดำเนินการโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม (Excel) มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๓.๑ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุราชการ

๓.๓.๒ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (describe statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ซึ่งหลักการวัดผลที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลครั้งนี้แบ่งระดับการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ โดยระดับคะแนนสูงสุด หมายถึง ได้รับระดับคะแนนที่ดีหรือความพึงพอใจมากที่สุด โดยการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจจะยึดตามหลักเกณฑ์ ดังนี้ ระดับคะแนน ๑ หมายถึง ไม่พอใจ คะแนน ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย คะแนน ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง คะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก คะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด และการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คาคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หรือระหว่างร้อยละ ๙๐ - ๙๙.๙๙ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คาคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หรือระหว่างร้อยละ ๗๐ - ๘๙.๙๙ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คาคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หรือระหว่างร้อยละ ๕๐ - ๖๙.๙๙ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คาคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หรือระหว่างร้อยละ ๓๐ - ๔๙.๙๙ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คาคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หรือระหว่างร้อยละ ๑๐ - ๒๙.๙๙ หมายถึง	ระดับความไม่พึงพอใจ

๓.๔ การนำเสนอผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยและการเขียนรายงานการวิจัยฉบับนี้ เป็นการนำเสนอข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อให้บุคลากรผู้รับบริการได้รับทราบผลจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน และเพื่อเป็นการนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักนโยบายและแผน ตลอดจนเป็นข้อมูลส่วนสำคัญในการแสดงถึงความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการของผู้วิจัย ซึ่งถือว่าเป็นหลักฐานการบันทึกองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปสู่ผู้ที่ทำวิจัยในรุ่นต่อไป

ซึ่งการนำเสนอผลการวิจัยฉบับนี้ ถือเป็นการวิจัยในขั้นตอนสุดท้ายของการเขียนรายงานวิจัยอันเป็นสื่อกลางระหว่างผู้วิจัยและผู้อ่าน ตลอดจนการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ เป็นการเขียนในลักษณะของสิ่งที่ได้กระทำไปแล้วมีลักษณะเป็นเชิงวิชาการและเป็นสากล จึงจะต้องเขียนให้ถูกต้องตามหลักการ ประกอบด้วย ส่วนสำคัญ ๆ ๓ ส่วน คือ ส่วนนำ ส่วนเนื้อหาซึ่งจะประกอบไปด้วย ๕ บท และส่วนอ้างอิงหรือส่วนประกอบตอนท้าย ทั้งนี้ รายงานการวิจัยจะมีการเผยแพร่ไปยังแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

บทที่ ๔ ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการประเมินครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒,๓๕๗ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๔) มีบุคลากรตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๒ ของบุคลากรทั้งหมด โดยจำแนกออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ ๑ อายุราชการต่ำกว่า ๕ ปี กลุ่มที่ ๒ อายุราชการ ๖ - ๑๐ ปี กลุ่มที่ ๓ อายุราชการ ๑๑ - ๒๐ ปี และ กลุ่มที่ ๔ อายุราชการ ๒๑ ปีขึ้นไป ดังตารางต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละ เพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย 	๓๕๑	๓๔.๒๔
หญิง 	๗๓๒	๖๕.๗๖
รวม	๑,๑๑๓	

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๖ และเป็นเพศชาย จำนวน ๓๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๔

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๖๐	๕.๔
๓๐ - ๔๐ ปี	๓๕๖	๓๑.๙๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๕๐	๔๐.๔๓
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๔๗	๒๒.๑๙
รวม	๑,๑๑๓	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๓ รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุ ๓๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๘ รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๙ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีช่วงอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี มีจำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๘๕	๗.๖๓
ปริญญาตรี	๔๙๙	๔๔.๘๔
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๕๒๙	๔๗.๕๓
รวม	๑,๑๑๓	

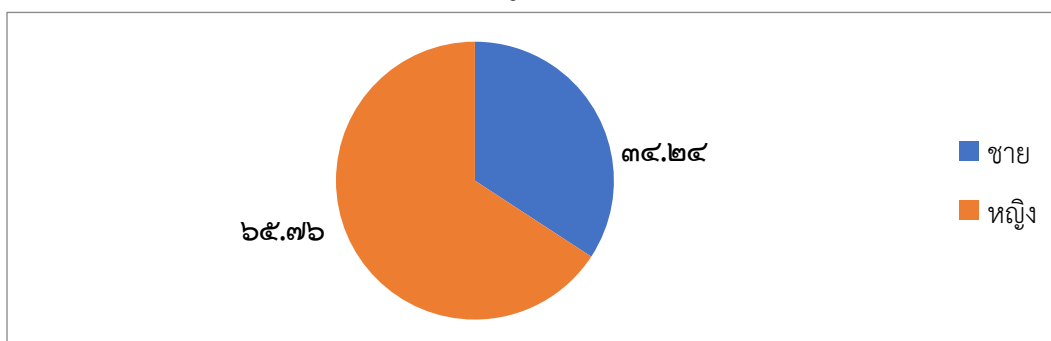
จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน ๕๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๓ รองลงมาระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๔ และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ อายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม

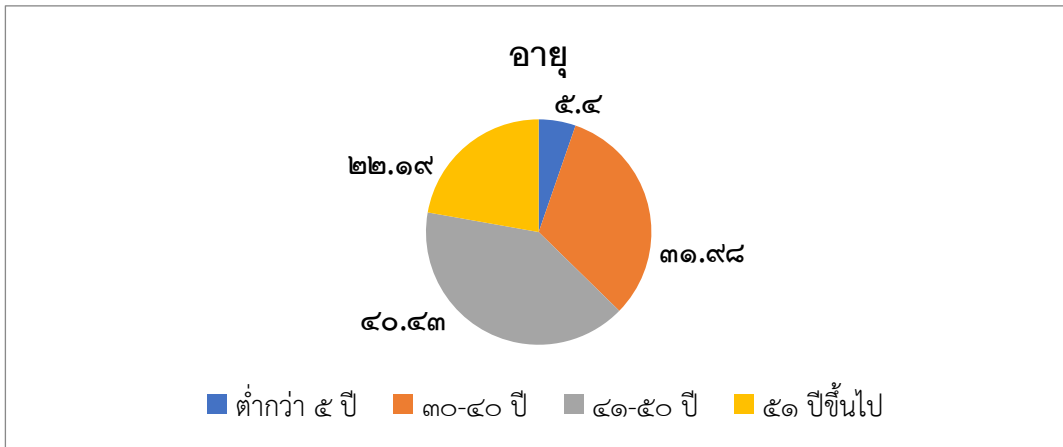
อายุราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕ ปี	๑๔๑	๑๒.๖๗
๖ - ๑๐ ปี	๒๑๐	๑๘.๘๗
๑๑ - ๒๐ ปี	๔๕๙	๔๑.๒๔
๒๑ ปีขึ้นไป	๓๐๓	๒๗.๒๒
รวม	๑,๑๑๓	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุราชการ ๑๑ - ๒๐ ปี จำนวน ๔๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๔ รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุราชการ ๒๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๒ รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุราชการ ๖ - ๑๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๗ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีช่วงอายุราชการ ต่ำกว่า ๕ ปี มีจำนวน ๑๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๗

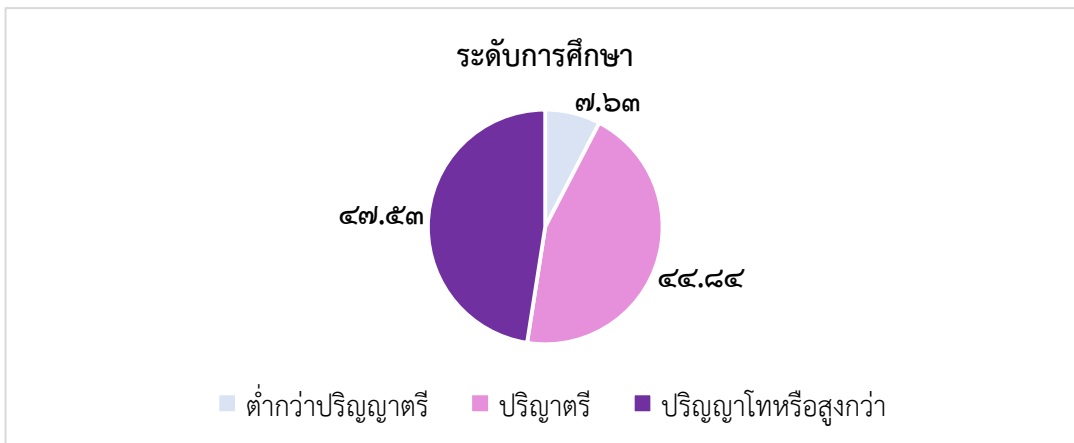
กราฟที่ ๑ แสดงผลร้อยละ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



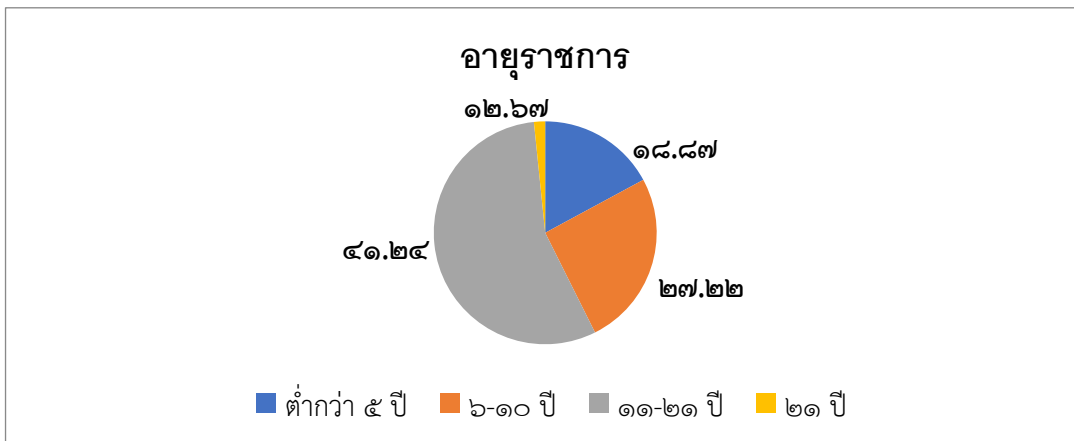
กราฟที่ ๒ แสดงผลร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



กราฟที่ ๓ แสดงผลร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



กราฟที่ ๔ แสดงผลร้อยละจำแนกตามอายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม



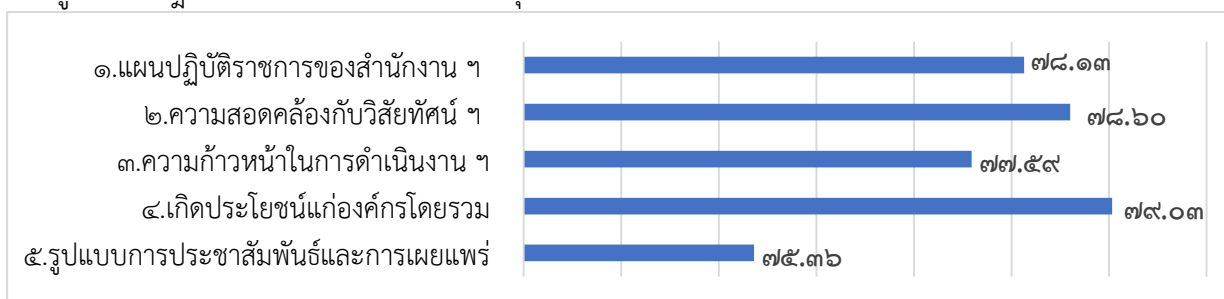
๔.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ด้านคุณภาพของผลงาน

ประเด็น	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
๑. แผนปฏิบัติราชการสำนักงานฯ แผนปฏิบัติราชการรายปี การจัดสรรงบประมาณ และรายงานการดำเนินงานของสำนักงานฯ มีความชัดเจน ครบถ้วน ครอบคลุม และสามารถนำไปดำเนินการต่อไปได้	๑๖.๒๑	๕๙.๒๐	๒๒.๙๙	๐.๘	๐.๘	๓.๙๑ (๗๘.๑๓)	มาก
๒. ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการแปลงไปสู่การปฏิบัติ	๑๕.๒๙	๖๐.๒๑	๒๓.๑	๐.๗	๐.๗	๓.๙๓ (๗๘.๖๐)	มาก
๓. ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านการติดตามประเมินผล	๑๔.๑๗	๖๐.๗๘	๒๓	๑.๒๕	๐.๘	๓.๘๘ (๗๗.๕๙)	มาก
๔. เกิดประโยชน์แก่องค์กรโดยรวม	๑๘.๔๑	๕๘.๗๙	๒๑.๒	๐.๘	๐.๘	๓.๙๕ (๗๙.๐๓)	มาก
๕. รูปแบบการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่	๑๓.๒๙	๕๔.๕๑	๒๘.๓๕	๓.๕	๐.๓๕	๓.๗๗ (๗๕.๓๖)	มาก
						รวม ๓.๘๙ (๗๗.๗๔)	มาก

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนฯ ด้านคุณภาพของผลงาน ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเด็นเกิดประโยชน์แก่องค์กรโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๓ คะแนน และระดับความถึงพื่อน้อยที่สุด คือ ประเด็นรูปแบบการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๖ คะแนน

กราฟที่ ๕ แสดงผลร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ด้านคุณภาพของผลงาน



ตารางที่ ๖ แสดงผลร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ประเด็น	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
๑. ความถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว ในกระบวนการปฏิบัติงาน	๑๓.๓๔	๖๐.๓	๒๔.๘๘	๑.๔	๐.๐๘	๓.๘๕ (๗๗.๐๔)	มาก
๒. ประสิทธิภาพของกระบวนการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน	๑๓.๔๙	๕๙.๐๑	๒๕.๗๐	๑.๗	๐.๑	๓.๘๔ (๗๖.๗๗)	มาก
๓. การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	๑๖.๕๕	๕๕.๔๓	๒๔.๘๒	๒.๘	๐.๔	๓.๘๕ (๗๖.๙๑)	มาก
๔. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง	๑๒.๕๕	๕๓.๙	๒๙.๙	๓.๓	๐.๓๕	๓.๗๕ (๕๘.๘๐)	มาก
๕. ความสะดวกในการขอรับบริการ	๑๓.๘๓	๕๖	๒๗.๖๗	๒.๓	๐.๒	๓.๘๑ (๗๖.๑๐)	มาก
						รวม ๓.๖๖ (๗๓.๑๒)	มาก

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนฯ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว ในกระบวนการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๔ คะแนน และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๐ คะแนน

กราฟที่ ๖ แสดงผลร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

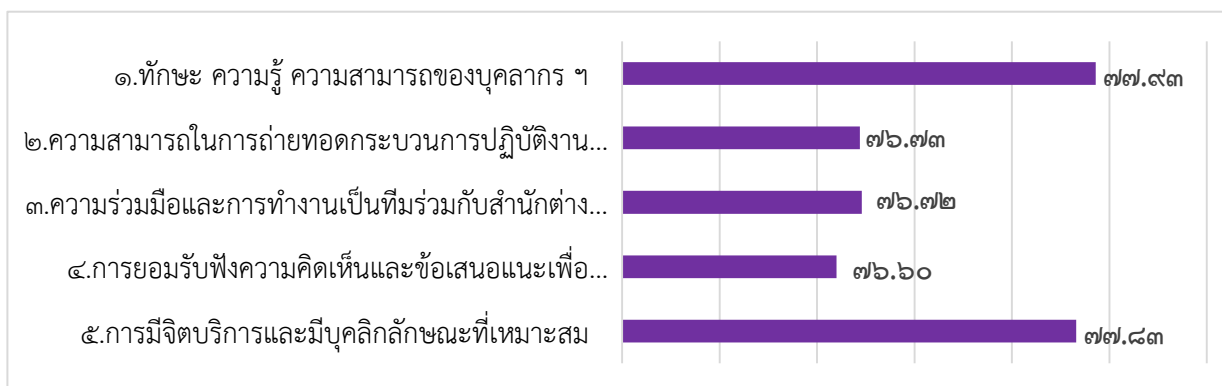


ตารางที่ ๗ แสดงผลร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

ประเด็น	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
๑. ทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร ด้านวิชาการ และองค์ความรู้	๑๕.๖๕	๖๐.๓	๒๓	๐.๗	๐.๓๕	๓.๙๐ (๗๗.๙๓)	มาก
๒. ความสามารถในการถ่ายทอดกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านนโยบายและแผน มีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย เชื่อถือได้	๑๓.๘๓	๕๘.๐๔	๒๖.๕๙	๑.๓๔	๐.๒	๓.๘๔ (๗๖.๗๓)	มาก
๓. ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีมร่วมกับสำนักต่าง ๆ	๑๕.๙๖	๕๖.๖	๒๕.๙	๑.๓๔	๐.๒	๓.๘๓ (๗๖.๗๒)	มาก
๔. การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน	๑๔.๑๗	๕๘.๔	๒๕.๙๖	๑.๓๗	๐.๑	๓.๗๓ (๗๖.๖๐)	มาก
๕. การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม	๑๖.๐๖	๕๘.๖	๒๔.๑	๑.๑๖	๐.๐๘	๓.๘๙ (๗๗.๘๓)	มาก
						๓.๘๖ (๗๗.๑๔)	มาก

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนฯ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร ด้านวิชาการและองค์ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๓ คะแนน และระดับความพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ คะแนน

กราฟที่ ๗ แสดงผลร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน



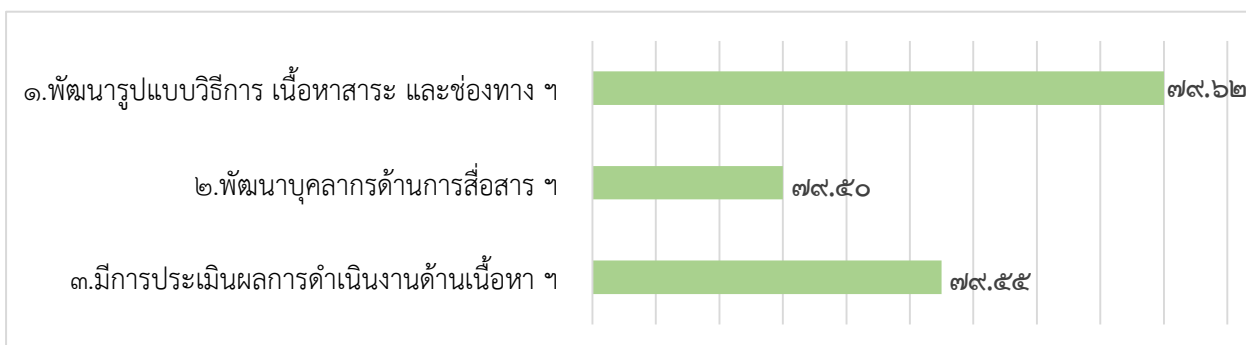
๔.๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน

ตารางที่ ๘ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน

ประเด็น	จำนวน (คน)		ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
๑.พัฒนารูปแบบวิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ	๑,๐๙๒	๒๑	๗๙.๖๒
๒.พัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้ Social media ,การสร้าง Content ที่ดี เป็นต้น	๑,๐๘๕	๒๘	๗๙.๕๐
๓.มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านเนื้อหาสาระและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	๑,๐๘๘	๒๕	๗๙.๕๕

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผนฯ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน พบว่า ผู้รับบริการเห็นด้วยกับการพัฒนาการบริการสูงสุด ด้านพัฒนารูปแบบวิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๒ คะแนน รองลงมาด้านการประเมินผลการดำเนินงานด้านเนื้อหาสาระและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๕ คะแนน และด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้ Social media ,การสร้าง Content ที่ดี เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๐ คะแนน ตามลำดับ

กราฟที่ ๘ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

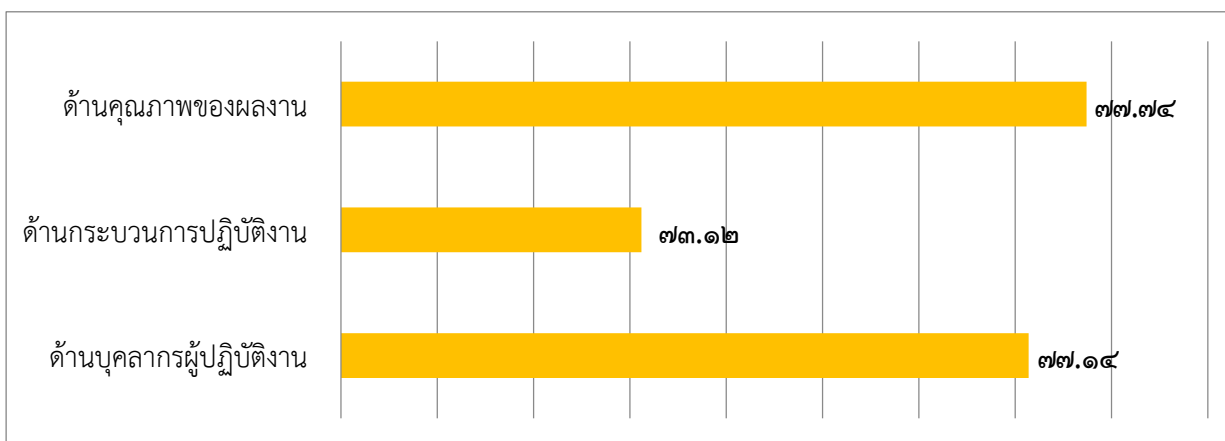


ตารางที่ ๙ ร้อยละและการแจกแจงภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๓ ด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลความหมาย
๑	ด้านคุณภาพของผลงาน	๓.๘๙	๗๗.๗๔	มาก
๒	ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	๓.๖๖	๗๓.๑๒	มาก
๓	ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน	๓.๘๖	๗๗.๑๔	มาก
รวม		๓.๘๐	๗๖.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จากภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของผลงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๔ คะแนน รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔ และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๒ คะแนน ตามลำดับ

กราฟที่ ๙ ร้อยละและการแจกแจงภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน



บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจแต่ละด้านต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๓. เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานจำเป็นในการนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการภายในสำนักนโยบายและแผน ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการจากสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน โดยการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ URL: <https://bit.ly/mdTBv๔๔> หรือผ่าน QR Code ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ จนถึงเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม (Excel) มีลำดับขั้นตอน จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุราชการ และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (describe statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ คือ ระดับ ๕ หมายถึง ระดับความพอใจมากที่สุด, ระดับ ๔ หมายถึง ระดับความพอใจมาก, ระดับ ๓ หมายถึง ระดับความพอใจปานกลาง, ระดับ ๒ หมายถึง ระดับความพอใจน้อย และระดับ ๑ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งสรุปผลการวิจัยออกเป็น ๓ ประเด็น ดังนี้



๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ผู้วิจัยสรุปผลไว้ ๒ ส่วน คือ

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการประเมินครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีบุคลากรร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๑๑๓ คน ซึ่งกล่าวโดยสรุปจะเห็นว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อยู่ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี มีระดับการศึกษาในช่วงปริญญาโทหรือสูงกว่า และมีอายุราชการอยู่ในช่วง ๑๑ - ๒๐ ปี

๕.๑.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน โดยแบ่ง ๓ ประเด็น ซึ่งสามารถอธิบาย ได้ดังนี้

๑. ด้านคุณภาพผลงาน โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพผลงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๔ จำแนกประเด็น ดังนี้

๑.๑ แผนปฏิบัติราชการสำนักงานฯ แผนปฏิบัติราชการรายปี การจัดสรรงบประมาณ และรายงานการดำเนินงานของสำนักงานฯ มีความชัดเจน ครบถ้วน ครอบคลุม และสามารถนำไปดำเนินการต่อไป อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๓

๑.๒ ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการแปลงไปสู่การปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐

๑.๓ ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านการติดตามประเมินผล อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๙

๑.๔ เกิดประโยชน์แก่องค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๓

๑.๕ รูปแบบการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ อยู่ในระดับมาก มีคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๖

๒. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๒ จำแนกประเด็น ดังนี้

๒.๑ ความถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว ในกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๔

๒.๒ ประสิทธิภาพของกระบวนการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๗

๒.๓ การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๑

๒.๔ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๐

๒.๕ ความสะดวกในการขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๐

๓. ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔ จำแนกประเด็น ดังนี้

๓.๑ ทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร ด้านวิชาการ และองค์ความรู้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๓

๓.๒ ความสามารถในการถ่ายทอดกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านนโยบายและแผน มีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย เชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๓

๓.๓ ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีมร่วมกับสำนักต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๒

๓.๔ การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐

๓.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๓

กล่าวโดยสรุปจะเห็นว่า ภาพรวมทุกด้านในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐

๕.๒ ข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน โดยแบ่ง ๓ ประเด็น สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

๑. พัฒนารูปแบบวิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๒

๒. พัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้ Social media, การสร้าง Content ที่ดี เป็นต้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๐

๓. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านเนื้อหาสาระและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๕

๕.๓ การนำไปใช้ประโยชน์

ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นข้อมูลสำคัญในการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน ในการทบทวน ปรับปรุง แก้ไขวิธีการดำเนินงาน และการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป



ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริง

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๒) ๓๐ - ๔๐ ปี
 ๓) ๔๑ - ๕๐ ปี ๔) ๕๑ ปี ขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ๑) ต่ำกว่าปริญญาตรี ๒) ปริญญาตรี
 ๓) ปริญญาโทหรือสูงกว่า
๔. อายุราชการ ๑) ต่ำกว่า ๕ ปี ๒) ๖ - ๑๐ ปี
 ๓) ๑๑ - ๒๐ ปี ๔) ๒๑ ปีขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
ด้านคุณภาพของผลงาน					
๑.แผนปฏิบัติราชการสำนักงานฯ แผนปฏิบัติราชการรายปี การจัดสรรงบประมาณ และรายงานการดำเนินงานของสำนักงานฯ มีความชัดเจน ครบถ้วน ครอบคลุม และสามารถนำไปดำเนินการต่อไปได้					
๒.ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการแปลงไปสู่การปฏิบัติ					
๓.ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านการติดตามประเมินผล					
๔.เกิดประโยชน์แก่องค์กรโดยรวม					
๕.รูปแบบการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน					
๑.ความถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว ในกระบวนการปฏิบัติงาน					
๒.ประสิทธิภาพของกระบวนการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน					
๓.การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน					
๔.การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง					
๕.ความสะดวกในการขอรับบริการ					
ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน					
๑.ทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรด้านวิชาการและองค์ความรู้					
๒.ความสามารถในการถ่ายทอดกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านนโยบายและแผน มีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย เชื่อถือได้					
๓.ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีมร่วมกับสำนักต่าง ๆ					
๔.การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน					
๕.การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน
คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
๑.พัฒนารูปแบบวิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ		
๒.พัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้ Social media ,การสร้าง Content ที่ดี เป็นต้น		
๓.มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านเนื้อหาสาระและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง		

****ขอขอบคุณทุกท่านสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****