

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

Efficiency of the Service of Public Relations Bureau the Secretariat of the Hous of Representatives

วาสนี มาลัย

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Email : wasineemalai@outlook.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการรัฐสภา สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ ผู้ปฏิบัติงานสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ และประชาชนที่มารับบริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 323 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วยค่าสถิติที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยการทดสอบด้วยค่าสถิติเอฟ และเปรียบเทียบรายคู่โดยการทดสอบด้วยวิธีแอลเอสดี กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ และ 2) ผู้รับบริการที่มีอายุ ประเภทการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การให้บริการ

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the opinions of service - receivers about the efficiency of giving service by Public Relations Bureau, the Secretariat of the House of Representatives and 2) to compare the opinions of the service - receivers to the efficiency of the service of Public Relations Bureau, the Secretariat of the House of Representatives, by classifying individual requisition. The sampling groups are the officials of Parliament, the members of National Reform Council, the persons working with the members of National Reform Council and 323 people who receiver the service from the Public Relations Bureau, the Secretariat of the House of Representatives. The tools

used for collecting data are questionnaires, statistics used for analysis of data such as percentage, mean, standard deviation, test with statistics T and analysis of single variance with the test of statistics F as well as couple comparison with the test of LSD, together with the level of statistical importance at .05. The results showed that : 1) as a whole, the opinions of the service recipients to the efficiency of services of Public Relations Bureau, the Secretariat of the House of Representatives, were at a high level by ranking from the highest average to the lowest average as follows : Staff, facilities and service processes. and 2) the differences of ages and kinds of service vsage affected opinions to the efficiency of service of Public Relations Bureau, the Secretariat of the House of Representatives, at different levels.

Keywords: Efficiency, Service,

1. บทนำ

รัฐธรรมนูญ ได้บัญญัติให้รัฐสภาทำหน้าที่ตรากฎหมาย ควบคุมบริหารราชการแผ่นดิน สรรหาบุคคล ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และให้ความเห็นชอบในภารกิจสำคัญของประเทศ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินนโยบาย และปฏิบัติงานต่อประชาชนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่รัฐบาลกำหนดไว้ ซึ่งข้าราชการรัฐสภาถือเป็นกลไกหนึ่งซึ่งมีบทบาทอำนาจหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับราชการทั่วไปของฝ่ายนิติบัญญัติ ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการรัฐสภา พ.ศ. 2518 และกฎของคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา กฎหมายเหล่านี้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมมาโดยตลอด เพื่อให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบการปฏิบัติราชการยุคใหม่ อันจะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตอบสนองต่อภารกิจของฝ่ายนิติบัญญัติได้ตามเจตจำนงของการปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานอิสระมีฐานะเทียบเท่ากรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร มีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้นถือว่าเป็นข้าราชการ

ประจำ เรียกว่าข้าราชการฝ่ายรัฐสภา โดยมีเป้าหมายองค์กร 6 ประการ ได้แก่ 1. เป็นองค์กรมืออาชีพ ด้านกระบวนการนิติบัญญัติ 2. เป็นองค์กรสนับสนุนการสร้างเชื่อมั่นและบทบาทในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ 3. เป็นองค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิรูปประเทศไทย เพื่อพัฒนาประชาธิปไตยให้เข้มแข็ง 4. เป็นองค์กรส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) 5. เป็นแหล่งเรียนรู้และบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว 6. มีรัฐสภาแห่งใหม่ อาคารสถานที่ทันสมัย และมีระบบรักษาความปลอดภัย ตามมาตรฐานสากล และมีค่านิยมหลัก 5 ประการ คือ 1. มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน 2. มีจิตบริการในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี 3. สมานสามัคคีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม 4. รับผิดชอบในหน้าที่ 5. ักดีต่อส่วนรวม ยึดมั่นต่อระบอบการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข จากเป้าหมายองค์กร ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ข้อที่ 5 คือ เป็นแหล่งเรียนรู้และบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และค่านิยมหลัก ข้อที่ 2 คือ มีจิตบริการในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี จะเห็นว่าสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เน้นในเรื่องของ

การให้บริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ ที่ต้องมีความถูกต้องทันสมัย และเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

การให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ซึ่งเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน เช่น การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จะต้องได้รับความร่วมมือ ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ต้องช่วยกันขับเคลื่อนและพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ในภาครัฐ การบริการถือเป็นบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การให้บริการของภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน เนื่องจากจะสะท้อนสมรรถนะการปฏิบัติงานประสิทธิภาพในการบริการของหน่วยงานภาครัฐมักจะถูกมองว่าต่ำกว่ามาตรฐาน ไม่เป็นที่น่าประทับใจของผู้บริการ เนื่องจากการให้บริการในภาครัฐไม่มีคู่แข่งจะเป็นระบบผูกขาดจะแตกต่างจากภาคเอกชน ที่จะต้องเน้นการบริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ จึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบกันในเรื่องของคุณภาพ ความรวดเร็ว อหยาศัยในการให้บริการ

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานที่ให้บริการข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งในบางครั้งก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการให้บริการอย่างครบถ้วนได้ จึงมีความจำเป็นในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาใช้พัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายข้างต้นและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ รัฐสภา สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ ผู้ปฏิบัติงานสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ ประชาชนทั่วไป ที่มารับบริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจำนวน 1,680 คน กลุ่มตัวอย่างที่นำมาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 323 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน่ [1] วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ .95

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยผู้วิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้รับบริการและประเภทการให้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 24 ข้อ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ด้าน แบบสอบถามจัดทำแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีการแปลความหมาย 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของ

ผู้รับบริการจากสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3.3.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3.3.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3.3.4 ค่าสถิติ Independent Sample : t-test ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการ กรณีตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.3.5 ค่าสถิติ One - way ANOVA (F-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการ กรณีตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's least-significant different

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประเภทผู้รับบริการ คือ ข้าราชการรัฐสภา และประเภทการรับบริการ คือ ด้านการบริการข้อมูลการประชุม

4.2 ข้อมูลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$ และ S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ

4.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$ และ S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 4.36$ และ S.D. = 0.64) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$ และ S.D. = 0.58) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.34$ และ S.D. = 0.67) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.23$ และ S.D. = 0.71) ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม ได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.15$ และ S.D. = 0.92) มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.14$ และ S.D. = 0.73) สามารถแก้ไขปัญหาระหว่างการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$ และ S.D. = 0.75) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$ และ S.D. = 0.76)

4.2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$ และ S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ อุปกรณ์สำนักงานมีสภาพที่พร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.19$ และ S.D. = 0.87) สถานที่ให้บริการสะอาด ($\bar{X} = 4.15$ และ S.D. = 0.87) ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความเพียงพอ เช่น ทางโทรศัพท์คอลล์เซ็นเตอร์ (Call center) 1743 โทรสาร ฯลฯ ($\bar{X} = 4.12$ และ S.D. = 0.96) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.07$

และ S.D. = 0.71) ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (\bar{X} = 4.06 และ S.D. = 0.78) อุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอต่อการใช้งาน (\bar{X} = 4.06 และ S.D. = 0.72) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (\bar{X} = 4.05 และ S.D. = 0.69) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (\bar{X} = 3.99 และ S.D. = 0.77)

4.2.3 ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.08 และ S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความถูกต้อง (\bar{X} = 4.20 และ S.D. = 0.69) มีความรวดเร็วในการให้บริการ (\bar{X} = 4.19 และ S.D. = 0.72) ให้บริการอย่างเป็นระบบ (\bar{X} = 4.17 และ S.D. = 0.73) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (\bar{X} = 4.12 และ S.D. = 0.72) ช่องทางในการให้บริการหลากหลาย (\bar{X} = 4.09 และ S.D. = 0.72) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (\bar{X} = 3.98 และ S.D. = 0.61)เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ (\bar{X} = 3.94 และ S.D. = 0.69) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักกลางวัน (\bar{X} = 3.92 และ S.D. = 0.69)

4.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

4.3.1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน เพศชาย (\bar{X} = 4.03 และ S.D. = 0.59) และเพศหญิง (\bar{X} = 4.22 และ S.D. = 0.55)

4.3.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers least significant difference พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี (.50) อายุ 51 - 60 ปี (.66) และอายุ 61 ปีขึ้นไป (.49) 2) ผู้รับบริการที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 51 - 60 ปี (.24) และ 3) ผู้รับบริการที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี (.19) และอายุ 51 - 60 ปี (.35)

4.3.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ($f = 0.56$ และ S.D. = 0.64)

4.3.4 ประเภทผู้รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ($f = 0.60$ และ S.D. = 0.60)

4.3.5 ผู้รับบริการที่มีประเภทการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประเภทการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแตกต่างกัน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.3.5.1 ผลการทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตาม ประเภทการรับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's least-significant different พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้รับบริการ ด้านบริการหมายเลขโทรศัพท์ มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนัก ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าผู้รับบริการด้านการ บริการข้อมูลทั่วไป (.27) ด้านการบริการเอกสารเผยแพร่ (.21) ด้านการบริการข้อมูลการประชุม (.36) 2) ผู้รับบริการด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่า ผู้รับบริการด้าน การบริการข้อมูลทั่วไป (.26) ด้านการ บริการข้อมูลการประชุม (.35) และด้านบริการหมายเลข โทรศัพท์ (.30)

4.3.5.2 ผลการทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนก ตามประเภทการรับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's least-significant different พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ประเภทการรับบริการ ด้านบริการหมายเลข โทรศัพท์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าด้าน การบริการข้อมูลทั่วไป (.29) ด้านการบริการเอกสาร เผยแพร่ (.31) และด้านการบริการข้อมูลการประชุม (.31)

5. การอภิปรายผล

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนัก ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จากเครื่องมือการศึกษาค้นคว้า มีประเด็นที่น่าสนใจ สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

5.1 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตามพระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติ จัดระเบียบปฏิบัติราชการรัฐสภา พ.ศ. 2518 และกฎของ คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา ดังนั้น ข้าราชการ รัฐสภา สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร จึงต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความ ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิรัช พงศ์สภารักษ์ [2] ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ และ ด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ ของการมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับ การศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และ ด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

5.2 ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

5.2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ไม่แบ่งแยกเพศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สงคราม สมุทรหล้า [3] ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลอุดรดิตต์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตต์แต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

5.2.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จงใจ เชนอำนวย [4] ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

5.2.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา และ ประเภทผู้รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน เพราะ ประเภทผู้รับบริการที่มาติดต่อ มีความต้องการในเรื่องที่คล้าย ๆ กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สงคราม สมุทรหล้า ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลอุดรดิตต์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตต์แต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทวุฒิ ชูระพระ [5] ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุภาพรวม คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามสายงานพบว่า ผู้ใช้บริการสายผู้สอนและสายสนับสนุนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการสายผู้สอนและสายสนับสนุนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

5.2.4 ผู้รับบริการที่มีประเภทการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจงใจ เชนอำนวย [4] ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเรื่องที่ขอรับบริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะทางการให้บริการ

6.1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ควรจะต้องมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการในแต่ละด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักกลางวัน

6.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการดูแลและกำกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ควรเลือกปฏิบัติ รวมทั้งควรแก้ไขปัญหาระหว่างการให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้บริการด้วยความสุภาพ

6.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ เพื่อใช้บอกจุดบริการ เนื่องจากจุดบริการข้อมูลของสำนักประชาสัมพันธ์ ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจน ทำให้ไม่เกิดความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีกระบวนการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในเชิงลึก เพื่อที่จะส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

6.2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีการให้บริการในหน้าที่เดียวกัน เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] Y.Taro, "Statistics : An introductory Analysis (3rd ed.)", Harper & Row, New York , 1973.
- [2] วิรัช พงศ์สภารักษ์, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์",วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและการพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2550.
- [3] สงคราม สมุทรหล้า, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลอุดรดิตถ์", การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2552.
- [4] จงใจ เขินอำนาจ, "ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา", การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2551.
- [5] นันทวุฒิ ธุระพระ, "ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ", คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2552.