



## รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน  
ในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA)  
ระหว่างวันที่ ๒๕-๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒  
ณ โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพมหานคร



PR Parliament

สำนักพัฒนาบุคลากรร่วมกับสำนักภาษาต่างประเทศ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

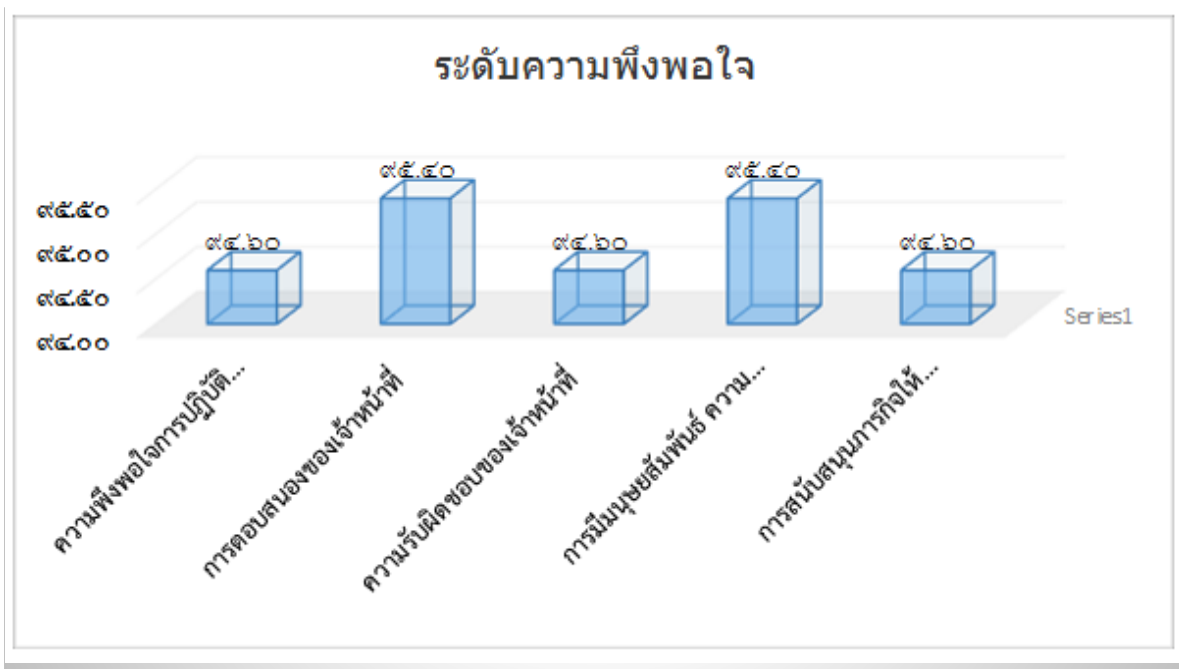
## ผู้ดำเนินการ

- นายชูพงศ์ นิลสกุล ที่ปรึกษา  
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร
- นางสาวกฤษณี มาศรีจันทร์ ที่ปรึกษา  
ผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ
- นายไชยยศ สันต์สังวร ที่ปรึกษา  
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานวิชาการและประสานการพัฒนา
- นางสาวจันทนา ศักดานุวัฒน์วงศ์ ดำเนินการด้านโครงการ  
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
- นางสาวศศิกร ทิพย์คุณอก วิเคราะห์และประเมินผล  
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**  
**ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน**  
**ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) พ.ศ. ๒๕๖๒**

**๑. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้แทนต่างประเทศต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) พ.ศ. ๒๕๖๒**

จากการสำรวจความพึงพอใจของคณะผู้แทนฯที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) ความพึงพอใจโดยรวมของผู้แทนต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ โดยแยกเป็นรายด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ประสานงานต่อความต้องการได้ในเวลาที่เหมาะสม และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ เป็นมิตร มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ รองลงมาเป็นด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประสานงานในภาพรวม ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประสานงานต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และด้านเจ้าหน้าที่ประสานงานมีส่วนส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของแต่ละส่วนงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประสานงาน โดยชื่นชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ประสานงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดีเยี่ยม มีความตั้งใจ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างสูง รวมทั้งให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี

๒. เจ้าหน้าที่ประสานงานช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมประชุมครั้งนี้เป็นอย่างดี มีความเป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูงในงานที่รับผิดชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ประสานงานดูแลอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี นับแต่วันแรกที่เดินทางถึงประเทศไทย มีน้ำใจในการบริการ เชื้อถือได้ มีความใส่ใจ อธิษาศัยดี ยิ่งกว่านั้น เจ้าหน้าที่ยังพูดภาษาเกาหลีได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งขจัดปัญหาในการประสานได้ตลอดภารกิจการประชุม เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ได้อย่างน่าประทับใจที่สุดเช่นนี้ควรได้รับความชื่นชม

๔. การประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน (AIPA) ครั้งที่ ๔๐ ดำเนินงานได้อย่างน่าชื่นชม ขอแสดงความยินดีกับหน่วยงานผู้จัด ในความสำเร็จของการประชุมในครั้งนี้

๕. เจ้าหน้าที่ประสานงานทุกท่านได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี และมีพฤติกรรมที่โอบอ้อมอารีอย่างมาก มีความเป็นมืออาชีพอย่างสูง มีทักษะการประสานงานที่ดีเลิศ รัฐสภาไทยโชคดีมากที่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ

## ๒. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็น

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อคิดเห็นในการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ โดยมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ประสานงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการดูแลผู้แทนบางประเทศที่มาหลายคน อีกทั้งผู้แทนฯมีภารกิจหลายอย่าง จำนวนผู้ประสานงานจึงไม่สอดคล้องกับภารกิจเหล่านั้น และขอเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ประสานงานแต่ละคน ควรรับผิดชอบผู้แทนแต่ละประเทศ ไม่เกิน ๒ คน เพื่อให้สามารถตอบสนองภารกิจการประชุมได้เต็มที่

๒. ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ประสานงานให้การช่วยเหลืออย่างดี แต่ควรเพิ่มเติมในเรื่องการติดต่อประสานงานกับคณะผู้แทนฯ

## คำนำ

สำนักพัฒนาบุคลากร มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนและรองรับยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ด้วยวิธีการต่างๆ ตามแผนพัฒนาบุคลากร และในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ สำนักพัฒนาบุคลากรร่วมกับสำนักภาษาต่างประเทศได้ดำเนินการจัดโครงการอบรมเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Liaison Officer) การประชุมภายใต้กรอบสมัชชารัฐสภาอาเซียน ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อรองรับจัดการประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศภายใต้กรอบสมัชชารัฐสภาอาเซียน โดยที่รัฐสภาไทยเป็นเจ้าภาพจัดการประชุม ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๓ วาระ ได้แก่ ๑) การประชุมคณะมนตรีที่ปรึกษาของสมัชชารัฐสภาอาเซียน ว่าด้วยยาเสพติดอันตราย ครั้งที่ ๒ (AIPACODD) ๒) การประชุมเตรียมการของคณะผู้แทน AIPA และการประชุม ระหว่างคณะผู้แทน AIPA กับผู้นำอาเซียนระหว่างการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ ๓๔ (ASEAN-AIPA Interface) และ ๓) การประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA GA)

สำหรับการจัดการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA GA) ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ ณ โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพมหานคร ที่รัฐสภาไทยเป็นเจ้าภาพ สำนักพัฒนาบุคลากรร่วมกับสำนักภาษาต่างประเทศได้สำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีคุณภาพอีกทั้งตอบสนองความต้องการพัฒนาบุคลากรแต่ละสำนักให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเป็นประโยชน์สูงสุดของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และบุคลากรต่อไป

สำนักพัฒนาบุคลากร  
กันยายน ๒๕๖๒

## สารบัญ

เรื่อง		หน้า
	คำนำ	-
<b>บทที่ ๑</b>	<b>บทนำ</b>	
	๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
	๑.๓ ขอบเขตการสำรวจ	๑
	๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๑
	๑.๕ ระยะเวลาดำเนินการ	๒
<b>บทที่ ๒</b>	<b>แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	
	๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓
	๒.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔
	๒.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	๖
<b>บทที่ ๓</b>	<b>วิธีการสำรวจ</b>	
	๓.๑ การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	๗
	๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๗
	๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๘
	๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๘
<b>บทที่ ๔</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
	๔.๑ ข้อมูลลักษณะสำคัญของ	๙
	๔.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่ สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) พ.ศ. ๒๕๖๒	๙
<b>บทที่ ๕</b>	<b>สรุปผลและอภิปรายผล</b>	๑๑
	๕.๑ ข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร	๑๑
	๕.๒ ความพึงพอใจของผู้แทนต่างชาติต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน ในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๑
	๕.๒ สรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา	๑๒
<b>บรรณานุกรม</b>		
<b>ภาคผนวก</b>		

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและรองรับภารกิจด้านต่างๆ ของสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สำนักพัฒนาบุคลากร มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนและรองรับยุทธศาสตร์ของสำนักงาน เพื่อส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาบุคลากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาบุคลากรร่วมกับสำนักภาษาต่างประเทศได้ดำเนินการจัดโครงการอบรมเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Liaison Officer) การประชุมภายใต้กรอบสมัชชารัฐสภาอาเซียน ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อรองรับจัดการประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศภายใต้กรอบสมัชชารัฐสภาอาเซียน โดยที่รัฐสภาไทยเป็นเจ้าภาพจัดการประชุม ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๓ วาระ ได้แก่ ๑) การประชุมคณะมนตรีที่ปรึกษาของสมัชชารัฐสภาอาเซียน ว่าด้วยยาเสพติดอันตราย ครั้งที่ ๒ (AIPACODD) ๒) การประชุมเตรียมการของคณะผู้แทน AIPA และการประชุม ระหว่างคณะผู้แทน AIPA กับผู้นำอาเซียนระหว่างการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ ๓๔ (ASEAN-AIPA Interface) และ ๓) การประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA GA)

ดังนั้น เมื่อบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมโครงการดังกล่าว ได้ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA GA) ณ โรงแรมแวงกรี-ลา กรุงเทพมหานคร ในระหว่างวันที่ ๒๕ - ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาบุคลากรร่วมกับสำนักภาษาต่างประเทศ จึงสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีคุณภาพตอบสนองความต้องการพัฒนาบุคลากรแต่ละสำนักให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเป็นประโยชน์สูงสุดของสำนักงานและบุคลากร

#### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA)

๑.๒.๒ เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

#### ๑.๓ ขอบเขตการสำรวจ

ผู้แทนจากประเทศสมาชิกสมัชชารัฐสภาอาเซียน ผู้แทนจากประเทศผู้สังเกตการณ์ ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการสมัชชารัฐสภาอาเซียน ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน และแขกของประเทศเจ้าภาพ

#### ๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑.๔.๑ ความพึงพอใจ หมายถึงคณะผู้แทนจากสมัชชารัฐสภาอาเซียน (AIPA Secretariat) คณะผู้แทนจากประเทศผู้สังเกตการณ์ และแขกของประเทศเจ้าภาพ มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) พ.ศ. ๒๕๖๒

๑.๔.๒ การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ที่สำนักพัฒนาบุคลากร ดำเนินการเพื่อรองรับยุทธศาสตร์สำนักงาน เช่น โครงการฝึกอบรม โครงการสัมมนา ที่สำนักพัฒนาบุคลากร ดำเนินการ

#### ๑.๕ ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



## บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้สำนักพัฒนาบุคลากรร่วมกับสำนักภาษาต่างประเทศได้จัดการสำรวจความพึงพอใจ การปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๓. ผลการประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชา รัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) ดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๖๒

### ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### ๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

อุทัย พรรณสุดใจ (๒๕๔๕) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมี เจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและ ด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

ราชบัณฑิตสถาน (๒๕๔๖) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็น คำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (๒๕๕๐) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะ เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็น ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความ ต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒ : ๑๑) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของ มนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความ ตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึง พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจี (๒๕๔๖ : ๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทาง พฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจใน งานนั้น

Carnpbell (๑๙๗๖ : ๑๑๗ - ๑๒๔ อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต, ๒๕๔๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Domabedian (๑๙๘๐ , อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต,๒๕๔๘ ) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคล ในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อ สิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

### ๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (๒๕๓๑) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วน เกี่ยวข้องกับความต้องการมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการ ตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ทรุษทิบ (๒๕๓๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่ง กระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผล การประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มา กระตุ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๑๘) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจ จะต้องมีการจูงใจ มีการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติ ตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ ๒ ประการ คือความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

แน่นน้อย พงษ์สามารถ (๒๕๑๙) เห็นว่า ความพึงพอใจหมายถึงทำที่ทุกๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มี ต่อสิ่งต่างๆ ๓ ประการ คือ ๑) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม ๒) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล ๓) ลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่ม

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (๒๕๔๐) ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้ เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่ พื่อใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อน กับผลได้รับ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง หรือผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

จากคำจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมดุลหรือความ สอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือ จากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

### ๒.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ การส่งเสริม แนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าว ขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มี ก็จะมีความรู้สึกกับการบริการ ดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการการบริการตามมาได้

**ผู้ให้บริการ** ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการ ปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความ พึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ

แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

**สภาพแวดล้อมของการบริการ** โดยสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

**กระบวนการบริการ** วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่อการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

**ปัจจัยส่วนบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิดเห็นทัศนคติในการรับบริการเป็นอย่างมาก

ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

**การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ** เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติ หลักฐาน เอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่างๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

**ระบบการทำงาน** หน่วยงานมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานองค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎระเบียบ

**ความยุติธรรมในการให้บริการ** ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

**คุณภาพของการให้บริการ** ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้อง ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

จากปัจจัยดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากการบริการต่างๆ

### ๒.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

สำนักพัฒนาบุคลากรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยสำรวจกับกลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ร้อยเปอร์เซ็นต์ จำนวน ๒,๒๔๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๖๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๑ สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมที่สำนักพัฒนาบุคลากรได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๑ โดยแยกเป็นรายด้านซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านโครงการฝึกอบรม/สัมมนา อยู่ในระดับมาก ๓.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ รองลงมาเป็นด้านโครงการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐ และด้านโครงการด้านสนับสนุนทุนการศึกษา/ ฝึกอบรม/ดูงาน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๓.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐

## บทที่ ๓ วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชา  
รัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นการสำรวจในภาพรวม ดังนี้

### ๓.๑ การกำหนดตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน  
ในการประชุมใหญ่สมัชชาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาบุคลากร ดำเนินการ  
สำรวจผู้แทนจากประเทศสมาชิกสมัชชาอาเซียน ผู้แทนจากประเทศผู้สังเกตการณ์ ผู้แทนจาก  
สำนักงานเลขาธิการสมัชชาอาเซียน ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน และแขกของประเทศ  
เจ้าภาพ ประเทศละ ๑ ชุด ทั้งหมด จำนวน ๒๙ ชุด

### ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจความคิดเห็น ซึ่งแบ่งเป็น ๓ ส่วนในการถามตอบได้แก่  
ส่วนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร  
ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการ  
ประชุมใหญ่สมัชชาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) พ.ศ. ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อคำถามในส่วนที่ ๒ เป็นการสำรวจให้ผู้ตอบประเมินค่าความคิดเห็น มีค่าคะแนน ระหว่าง ๑ - ๕  
(แบบวัดวิเคราะห) โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

ค่าคะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าคะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

จากเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น จะแบ่งช่วงแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้อันตรภาค  
ชั้น (Class Interval) เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คะแนนพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

การแปลค่าความหมายข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นในส่วนที่ ๒ แปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ แปลความว่า บุคลากรมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ แปลความว่า บุคลากรมีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ แปลความว่า บุคลากรมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ แปลความว่า บุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ แปลความว่า บุคลากรมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

### ๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักพัฒนาบุคลากรได้ดำเนินการสำรวจ ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผล

### ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒) ระดับความคิดเห็น สำรวจความพึงพอใจผู้แทนต่างชาติต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) พ.ศ. ๒๕๖๒ ใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น สำรวจความพึงพอใจ ใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์

## บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักพัฒนาบุคลากรดำเนินการรายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ โดยสำรวจกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้แทนจากประเทศสมาชิกสมัชชารัฐสภาอาเซียน ผู้แทนจากประเทศผู้สังเกตการณ์ ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการสมัชชารัฐสภาอาเซียน ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน และแขกของประเทศเจ้าภาพ จำนวน ๒๙ ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน ๒๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๖ จากแบบสอบถามสามารถสรุปได้ ดังนี้

### ๔.๑ ข้อมูลลักษณะสำคัญของผู้รับบริการ

#### ตารางที่ ๑ ประเทศที่เข้าร่วม AIPA

ประเทศที่เข้าร่วม AIPA	จำนวน	ร้อยละ
๑. ผู้แทนจากประเทศสมาชิกสมัชชารัฐสภาอาเซียน	๑๑	๔๒.๓๐
๒. ผู้แทนจากประเทศผู้สังเกตการณ์	๖	๒๓.๐๐
๓. ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการสมัชชารัฐสภาอาเซียน	๓	๑๑.๖๐
๔. ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน	๑	๓.๙๐
๕. แขกของประเทศเจ้าภาพ	๕	๑๙.๒๐
รวม	๒๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ประเทศที่เข้าร่วม AIPA มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๒๖ คน แบ่งเป็นผู้แทนจากประเทศสมาชิกสมัชชารัฐสภาอาเซียน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๐ ผู้แทนจากประเทศผู้สังเกตการณ์ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการสมัชชารัฐสภาอาเซียน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๐ ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๐ และแขกของประเทศเจ้าภาพ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๐

### ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้แทนฯที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชา รัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐

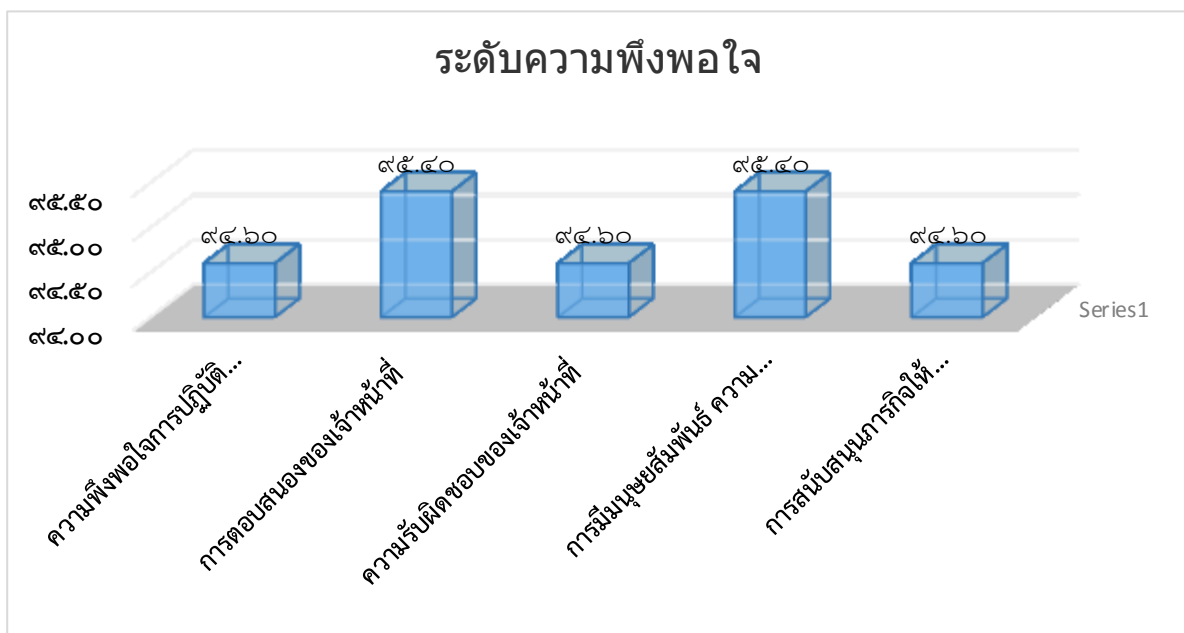
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้แทนฯต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน ในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ โดยสำรวจกับกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้แทนจากประเทศสมาชิกสมัชชารัฐสภาอาเซียน ผู้แทนจากประเทศผู้สังเกตการณ์ ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการสมัชชารัฐสภาอาเซียน ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน และแขกของประเทศเจ้าภาพ จำนวน ๒๙ ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๖ จากแบบสอบถามสามารถสรุปได้ ดังนี้

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจโดยรวมของผู้แทนต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐

ความพึงพอใจของผู้แทนต่างชาติต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประสานงานในภาพรวม	๔.๗๓	.๔๕๒	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๓. ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประสานงานต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	๔.๗๓	.๔๕๒	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔. การมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ เป็นมิตร มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๗๗	.๔๓๐	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ประสานงานมีส่วนส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของแต่ละส่วนงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	๔.๗๓	.๕๓๓	๙๔.๖๐	มากที่สุด
	<b>๔.๗๔</b>	<b>.๔๓๒</b>	<b>๙๔.๘๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้แทนต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ โดยแยกเป็นรายด้านซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ประสานงานต่อความต้องการได้ในเวลาที่เหมาะสม และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ เป็นมิตร มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ รองลงมาเป็นด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประสานงานในภาพรวม ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประสานงานต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และด้านเจ้าหน้าที่ประสานงานมีส่วนส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของแต่ละส่วนงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐

แผนภูมิแสดงความพึงพอใจโดยรวมของผู้แทนต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐





## บทที่ ๕ สรุปผลและอภิปรายผล

สำนักพัฒนาบุคลากรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA) โดยสำรวจกับกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้แทนจากประเทศสมาชิกสมัชชารัฐสภาอาเซียน ผู้แทนจากประเทศผู้สังเกตการณ์ ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการสมัชชาอาเซียน ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน และแขกของประเทศเจ้าภาพ จำนวน ๒๙ ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน ๒๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๖ จากแบบสอบถามสามารถสรุปได้ ดังนี้

### ๕.๑ ข้อมูลลักษณะสำคัญของผู้รับบริการ

เป็นผู้แทนจากประเทศสมาชิกสมัชชาอาเซียน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๐ ผู้แทนจากประเทศผู้สังเกตการณ์ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการสมัชชาอาเซียน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๐ ผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐ และแขกของประเทศเจ้าภาพ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๐

### ๕.๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของคณะผู้แทนฯที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้แทนต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ โดยแยกเป็นรายด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ประสานงานต่อความต้องการได้ในเวลาที่เหมาะสม และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ เป็นมิตร มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ รองลงมาเป็นด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประสานงานในภาพรวม ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประสานงานต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และด้านเจ้าหน้าที่ประสานงานมีส่วนส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของแต่ละส่วนงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประสานงาน โดยชื่นชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ประสานงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดีเยี่ยม สุภาพ มีความตั้งใจ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างสูง รวมทั้งให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี

๒. เจ้าหน้าที่ประสานงานช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมประชุมครั้งนี้เป็นอย่างดี มีความเป็นมืออาชีพ สมรรถนะสูงในงานที่รับผิดชอบ ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับการดูแลอย่างดีเยี่ยม

๓. เจ้าหน้าที่ประสานงานการประชุมดูแลอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี นับแต่วันอาทิตย์วันแรกที่เดินทางถึงประเทศไทย เจ้าหน้าที่ฯ มีน้ำใจในการบริการ เชื่อถือได้ มีความใส่ใจ อธิบายดี ยิ่งกว่านั้นเจ้าหน้าที่ยังพูดภาษาเกาหลีได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งขจัดปัญหาในการประสานได้ตลอดภารกิจการประชุม เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ได้อย่างน่าประทับใจที่สุดเช่นนี้ควรได้รับความชื่นชม

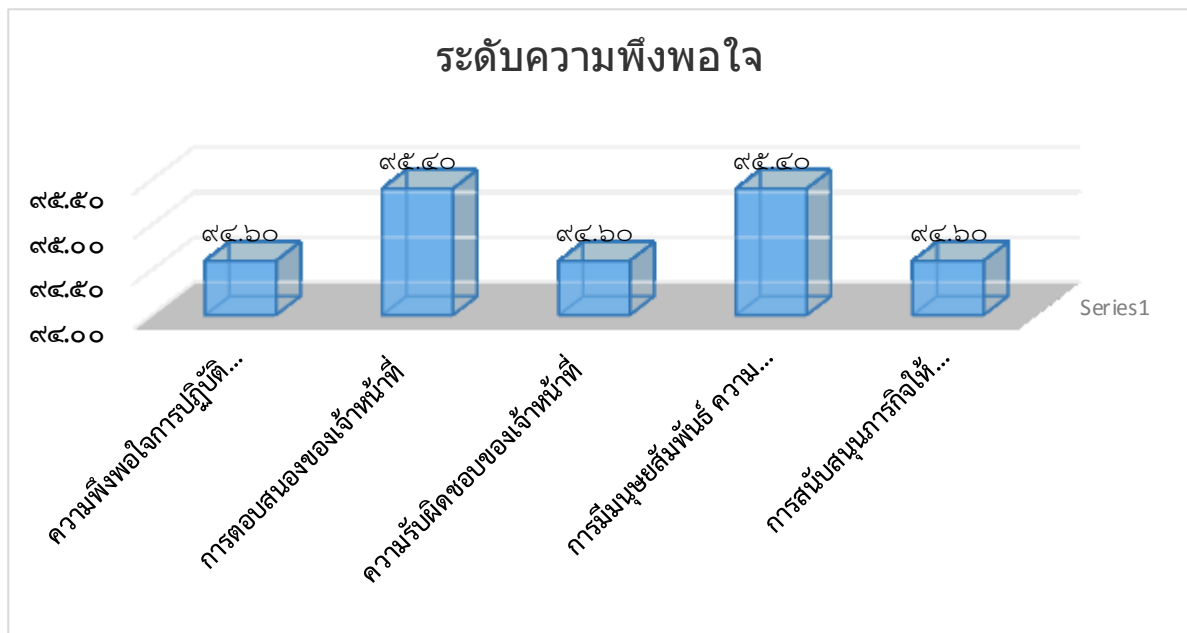
๔. การประชุมใหญ่สมัชชาอาเซียน (AIPA) ครั้งที่ ๔๐ ดำเนินงานได้อย่างน่าชื่นชม ขอแสดงความยินดีกับหน่วยงานผู้จัด ในความสำเร็จของการประชุมในครั้งนี้

๕. แนะนำให้เจ้าหน้าที่ประสานงานชุดนี้ ปฏิบัติหน้าที่การประชุมสมัชชารัฐสภาอาเซียนคราวถัดไป เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก และมีความรับผิดชอบสูง

๖. เจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นผู้ที่มีความสนุกสนาน และรู้สึกสนุกเมื่อได้ทำงานร่วมกัน มีความเป็นมืออาชีพอย่างยิ่ง ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ ช่วยอำนวยความสะดวกทุกอย่าง

๗. เจ้าหน้าที่ประสานงานทุกท่านได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี และมีพฤติกรรมที่โอ้อ้อมอารีอย่างมาก มีความเป็นมืออาชีพอย่างสูง มีทักษะการประสานงานที่ดีเลิศ รัฐสภาไทยโชคดีมากที่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ

แผนภูมิแสดงความพึงพอใจโดยรวมของผู้แทนต่างชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐



### ๕.๓ สรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็น

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อคิดเห็นในการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงานในการประชุมใหญ่สมัชชาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ โดยมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ประสานงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการดูแลผู้แทนบางประเทศที่มาหลายคน อีกทั้งผู้แทนต่างมีภารกิจหลายอย่าง จำนวนผู้ประสานงานจึงไม่สอดคล้องกับภารกิจเหล่านั้น และขอเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ประสานงานแต่ละคน ควรรับผิดชอบผู้แทนแต่ละประเทศ ไม่เกิน ๒ คน เพื่อให้สามารถตอบสนองภารกิจการประชุมได้เต็มที่

๑๑. ๑๖. ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ประสานงานให้การช่วยเหลือดี และควรเพิ่มเติมในเรื่องการติดต่อประสานงานกับคณะผู้แทนฯ

## บรรณานุกรม

กรุงเทพมหานคร สำนักนโยบายและแผน.๒๕๓๗. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเขต.รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยร่วม คณะพัฒนาสังคม และสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ๒๕๓๕ .เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักการพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.๗๐

สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย.๒๕๔๒. การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สหายบล็อกและการพิมพ์.

สำนักพัฒนาบุคลากร. ๒๕๖๐. เอกสารรายงานการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในภาพรวมที่สำนักพัฒนาบุคลากรได้ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๐.กรุงเทพฯ

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. ๒๕๖๐ คู่มือประเมินผลลัพธ์และความคุ้มค่าของโครงการที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาดำเนินการ.กรุงเทพฯ

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน  
ในการประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ (AIPA)  
ระหว่างวันที่ ๒๕-๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ ณ โรงแรมแวงกรี-ลา กรุงเทพมหานคร  
สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

**โปรดกรอกข้อมูลต่อไปนี้**

๑. ชื่อ-นามสกุล (ผู้ประเมิน).....  
ตำแหน่ง .....

วัน เดือน ปี ที่ใช้บริการ .....

๒. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	
๑.	ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประสานงานในภาพรวม						
๒.	การตอบสนองของเจ้าหน้าที่ประสานงานต่อความต้องการของท่านได้ในเวลาที่เหมาะสม						
๓.	ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประสานงานต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย						
๔.	การมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ						
๕.	เจ้าหน้าที่ประสานงานมีส่วนส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของแต่ละส่วนงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย						

**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ) ..... ผู้ประเมิน

*ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือ*

กรุณาส่งแบบประเมินฯ คืนที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โทร. ๐ ๒๓๕๗ ๓๑๐๐ ต่อ ๓๒๘๗ โทรสาร ๐ ๒๓๕๗ ๓๑๕๖ หรือ <http://intranet.go.th/group25/index.php>

Liaison Officer Service Satisfaction Survey  
for 40<sup>th</sup> AIPA General Assembly  
during 25–30 August 2019 at Shangri-La Hotel  
held by the National Assembly of Thailand

Name (Respondent): .....

Position: ..... Country: .....

**A. Please indicate your agreement with each of following statements.**

Statements	Extremely satisfied	Very Satisfied	Moderately satisfied	Slightly satisfied	Least satisfied	No Comment
1. Overall, you are satisfied with the liaison officer service.						
2. The Liaison Officer responds to your inquiries in a timely manner.						
3. The Liaison Officer can perform his or her duties responsibly.						
4. The Liaison Officer is polite, friendly, enthusiastic and service-minded.						
5. The Liaison Officer is responsible for supporting your missions.						

**B. Suggestions/Comments**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(signature) ..... Respondent

*Thank you for your kind cooperation.*

ภาพการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน (Liaison Officer)  
การประชุมภายใต้กรอบสมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ ๔๐ พ.ศ. ๒๕๖๒

