

ความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของ  
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม  
แห่งชาติ Service satisfaction to the Office of Strategy and Budget Of the Office of  
the Broadcasting Commission Television business And the National  
Telecommunications Commission

สุกสิทธิ์ บรรจง<sup>1</sup>, ดร.นารินี แสงสุข<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณแบบวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา  
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของสำนักงาน  
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ 2) นำข้อมูล  
ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการ  
ให้บริการให้ดีขึ้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน กสทช. ที่  
ใช้บริการของกลุ่มงานการคลังสำนักงาน กสทช. จำนวน 1,850 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้  
กลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ แบบ  
มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน

ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้านประกอบด้วย 1) ด้าน  
ความมีตัวตนและจับต้องได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) 2) ด้านความเชื่อถือได้  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) 3) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับ  
มาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) 4) ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40)

<sup>1</sup> นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) 6) ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42)

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ / สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ

## **ABSTRACT**

This study is a quantitative study, a survey research. The objectives are to 1) study the level of service satisfaction to the Office of Strategy and Budget. Of the Office of the Broadcasting Commission Television business 2) Use information, opinions and suggestions obtained from research to consider improving / revising service quality for the better. The population used in this research was 1,850 staff working in the NBTC who used the services of the Fiscal Group, Office of NBTC. Simple random sample A sample of 330 people was obtained by using questionnaires to measure the level of expectation and satisfaction. A 5-level evaluation scale model, statistics used in the analysis were percentage, mean and standard deviation.

The results of the study showed that the satisfaction of the clients in 5 areas

- 1) Tangible and tangible ( $\bar{x} = 4.39$ ) 2) Reliability Overall is at a high level. ( $\bar{x} = 4.37$ )
- 3) Quick response side ( $\bar{x} = 4.36$ ) 4) On the confidence of users ( $\bar{x} = 4.40$ ) 5) To reach the mind ( $\bar{x} = 4.40$ ) 6) Satisfaction in service ( $\bar{x} = 4.42$ )

**Keyword: Keyword:** Satisfaction / Office of Strategy and Budget

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา 47 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ: 2563)

สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ในฐานะเป็นสำนักให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณการรายรับ บริหารงบประมาณรายจ่ายประจำปี และการควบคุมภายในของสำนักงาน กสทช. ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนรวมทั้งจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆ มุ่งเน้นการบริหารงานในทุกด้านให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วและโปร่งใส ต่อทุกหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช. และมีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดใดๆ

สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ แบ่งออกเป็น 5 ส่วนงาน ดังนี้ 1.) ส่วนวิชาการและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะนโยบายด้านยุทธศาสตร์ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงาน กสทช. และแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับนโยบาย กสทช. และแผนแม่บททั้ง ๓ ฉบับ ติดตาม ประเมินผล และทบทวนแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงาน กสทช. และแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.) ส่วนแผนงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะนโยบายในการจัดทำงบประมาณ ประจำปีของสำนักงาน วิเคราะห์และจัดทำปฏิทินและแผนงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปีของสำนักงาน พัฒนาระบบหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการงบประมาณ 3.) ส่วนบริหารงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ บริหารและ

จัดการงบประมาณ วิเคราะห์และติดตามการใช้จ่ายเงินของหน่วยงานภายใน และสำนักงาน กสทช. ติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนงบประมาณประจำปีของหน่วยงานภายในและสำนักงาน กสทช. 4.) ส่วนควบคุมภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ วิเคราะห์ และจัดทำแผนควบคุมภายใน และหรือแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน กสทช.ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยง และดำเนินการควบคุมภายในขององค์กรในทุกระดับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนควบคุมภายใน และหรือแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน กสทช. 5.) ส่วนงาน อำนวยการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ ปฏิบัติงานสารบรรณ และจัดทำหนังสือได้ตอบทั่วไป รวมทั้งการจัดเก็บเอกสาร จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี แผนงบประมาณ แผนการจัดซื้อจัดจ้าง และจัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานประจำปี ติดตามและจัดทำรายงานการดำเนินงานตามแผน รายงานผลการดำเนินงาน รายงานการเบิกจ่ายงบประมาณ รายงานการจัดซื้อจัดจ้าง รายงานการควบคุมภายใน และรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ต้นสังกัด

จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ นั้น พบว่าอาจมี ปัญหาในเรื่องของการให้บริการและให้ข้อมูลอยู่บ้างในส่วนของ ผู้ที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่ไม่ ตรงกัน ขาดการจัดลำดับ หรือมีความล่าช้าในงาน ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น การศึกษาความพึง พอใจจากการให้บริการของสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ สำนักงาน กสทช. จึงเป็นเรื่อง สำคัญยิ่ง เพราะผลของการศึกษาวิจัยจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ สามารถประเมินการดำเนินงานที่ผ่านมา ทำให้ทราบถึงสภาพที่เป็นจริงในการให้บริการ ความ ต้องการ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการต่างๆ ซึ่ง ผลการวิจัย จะเป็นแนวทางที่ดีในการนำไปปรับปรุงพัฒนาบริการ รวมทั้งการดำเนินงานของ สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ให้สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการของสำนักยุทธศาสตร์ และการงบประมาณ มากที่สุด

## วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 20 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ขอบเขตงานวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

1.1.2.2 25-35 ปี

1.1.2.3 36-45 ปี

1.1.2.4 46-55 ปี

1.1.2.5 มากกว่า 55ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ตำแหน่งงาน

1.1.4.1 บุคคลเพื่อช่วยปฏิบัติงาน

1.1.4.2 ลูกจ้าง

1.1.4.3 พนักงานประจำ

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables)

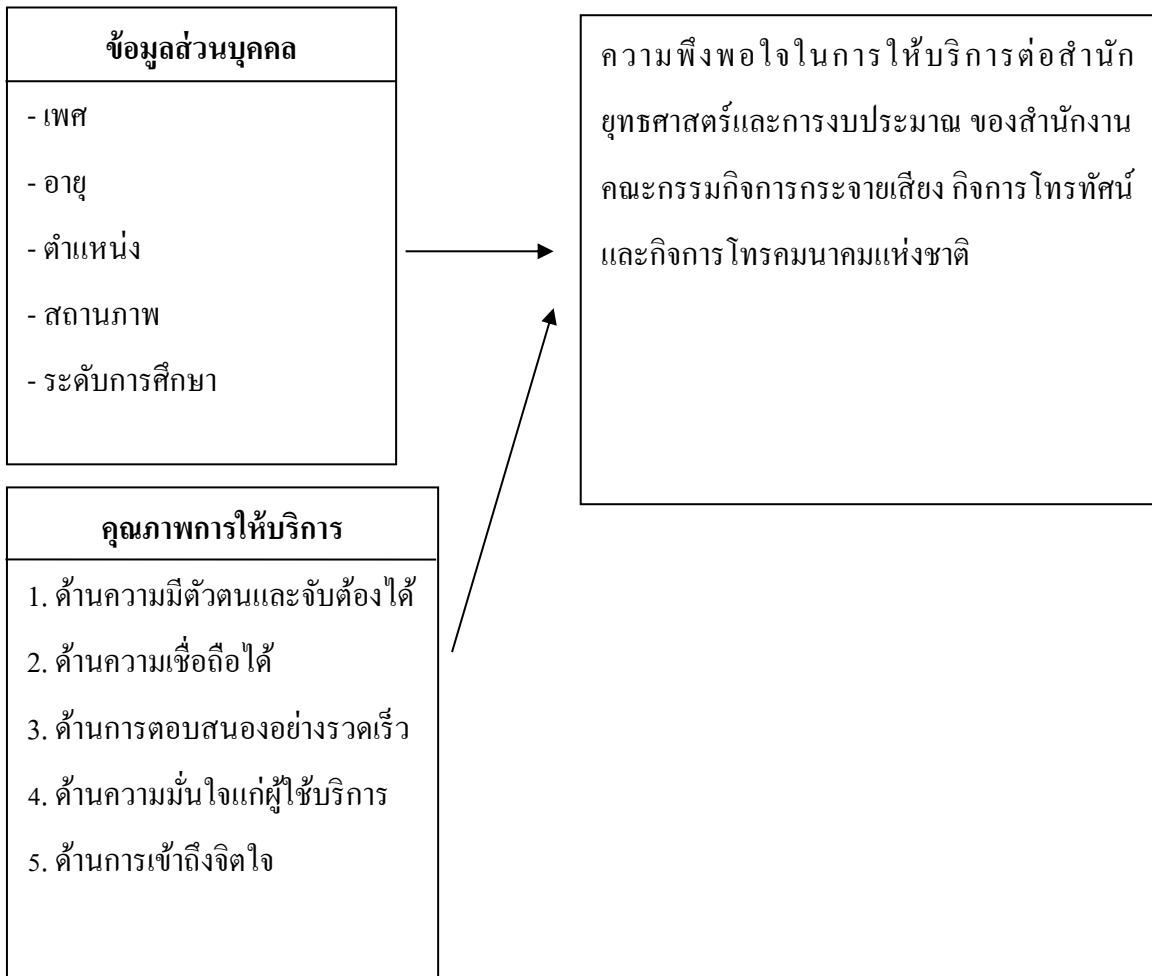
2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของ  
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

### กรอบแนวความคิดการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของงานคณะกรรมการสำนักงานกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

#### ตัวแปรต้น

#### ตัวแปรตาม



### สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

## คำนิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ที่ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง ในด้านต่างๆ เช่น ด้านความคาดหวังจากบริการ (Expectation) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ด้านมูลค่าการรับรู้ (Perceived Value)

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา 47 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550

สำนักงาน กสทช. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ เป็นสำนักให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณการรายรับ บริหารงบประมาณรายจ่ายประจำปี และการควบคุมภายในของสำนักงาน กสทช. ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.



## ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.91 มากกว่าเพศชาย ร้อยละ 39.09
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาอยู่ที่กลุ่มที่มีช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี และกลุ่มที่มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุ 51ปีขึ้นไป ตามลำดับ
3. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานปฏิบัติการ และบุคคลเพื่อช่วยปฏิบัติงาน ส่วนตำแหน่งระดับผู้บริหารมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด
4. ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพส่วนใหญ่ โสด รองลงมาคือ สมรส ส่วนสถานภาพหย่าร้างมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด
5. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท และการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนการศึกษาระดับปริญญาเอกของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อยที่สุด
6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ของการใช้บริการต่อระยะเวลา 1 เดือน โดยเรียงลำดับจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด มีดังนี้ (1) ความถี่ของการใช้บริการต่อ 1 เดือน เฉลี่ย 1 - 5 ครั้ง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 66.97 รองลงมา (2) ความถี่ของการใช้บริการต่อ 1 เดือน เฉลี่ย 6 - 10 ครั้ง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.03 รองลงมา (3) ความถี่ของการใช้บริการต่อ 1 เดือน เฉลี่ย 11 - 15 ครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45 รองลงมา (4) ความถี่ของการใช้บริการต่อ 1 เดือน 16 ครั้งขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 ตามลำดับ
7. ส่วนงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อ (1) ติดต่อ ส่วนแผนงบประมาณ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 25.85 รองลงมา (2) ติดต่อ ส่วนวิชาการและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 24.85 รองลงมา (3) ติดต่อ ส่วนอำนวยการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 18.24 รองลงมา (4) ติดต่อ ส่วนบริหารงบประมาณ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 17.23 รองลงมา (5) ติดต่อ ส่วนควบคุมภายใน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 13.63 รองลงมา (6) ติดต่อ ไม่เคยติดต่อ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

## สรุปและอภิปรายผล

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี 2563 มีวัตถุประสงค์ของงานวิจัย 2 ข้อ และประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

วัตถุประสงค์ ข้อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการให้บริการด้วยความถูกต้อง แบ่งคุณภาพการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน

1) ด้านความมีตัวตนและจับต้องได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ รองลงมา (2) อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีเพียงพอ และ รองลงมา (3) เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เรียบร้อย รองลงมา (4) ป้าย/เครื่องหมาย แสดงจุดบริการที่ รองลงมา (5) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยวิศาลศรี นิ โลดคม (2560) ผลกระทบของคุณภาพการบริการของธนาคารที่มีผลต่อความพึงพอใจในตราสินค้าในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดกลาง พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารในการทำธุรกรรมต่างๆ มีความสะดวกและสามารถที่จะติดต่อเจ้าหน้าที่ในการทำธุรกิจได้ตลอดเวลา

2) ด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ย ระดับมากที่สุด ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมต่อการให้บริการ รองลงมา (2) เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี รองลงมา (3) เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความน่าเชื่อถือตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของเบญชญา แจ้งเวชฉาย (2559) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า

งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วย

ความเต็มใจ เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการดังนั้นการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ที่ได้รับความน่าเชื่อถือมาอย่างยาวนาน เครื่องจ าหน่ายบัตรโดยสาร

3) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ (1) ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ รองลงมา (2) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและมีการสอบถามการมารับบริการอย่างไม่ละเลย รองลงมา (3) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเอาใจใส่ รวดเร็ว และบริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี ซึ่งเป็นผลตอบรับจากการวางแผนกลยุทธ์ของบริษัทตามนโยบายเรื่องบริการหลังการขาย เวลานำเครื่องไปซ่อม ส่วนใหญ่จะต้องรออะไหล่ก่อน เนื่องจากต้องสั่งของเข้าจากต่างประเทศ แต่ถ้าซื้อเครื่องของจีเนท อะไหล่ทุกชิ้นจะถูกส่งมาก่อนที่ตัวเครื่องจะวางขายลูกค้าสามารถรับเครื่องที่ส่งซ่อมได้ภายใน 24 ชั่วโมงซึ่งเป็นผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการลูกค้าจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

4) ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ (1) ผู้ขอรับบริการสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา (2) ผู้ขอรับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และครบถ้วนทุกขั้นตอน รองลงมา (3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง (4) เจ้าหน้าที่บริการอย่างเป็นระบบตามขั้นตอนอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี มีความน่าเชื่อมั่นในชื่อเสียงและความมั่นคง พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย และอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในงาน ลูกค้าจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี อัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา (2) มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา (3) ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนายสยาม ชูกร (2559) คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอก

ระบบและการศึกษาตามอรรถศาสตร์อำเภอบ้านแพ้ว ให้มีความสำคัญกับการบริการ มีการติดตามหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา เสียสละและอุทิศเวลาส่วนตัวในการให้บริการแม้จะเป็นเวลาที่เลยเวลาให้บริการไปแล้ว ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงความต้องการที่ความแตกต่างกันของผู้รับบริการ

สรุปความคุณภาพการให้บริการของสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ตอบสนองความต้องการในการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในการมาใช้บริการได้มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ และบริการเป็นกันเอง มี รongลงมา (2) เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร รongลงมา (3) มีความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รongลงมา (4) ได้รับความเพียงพอของข้อมูลในงานครบถ้วน ตามลำดับพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาริรัตน์ จะรา, มาลิน เสงี่ยมกุล, อุไร การวิจิตร (2558) ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เนื่องจากบริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย เป็นบริการใหม่ที่หอสมุดจัดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการค้นหาข้อมูลซึ่งสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ด้วยตนเอง หรือติดต่อผ่านทางอีเมล มีบริการสืบค้นข้อมูล อบรมการใช้งานฐานข้อมูล และให้คำปรึกษาด้านการทำวิจัยแก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไป สำหรับบริการที่ผู้ใช้นิยมใช้มากที่สุด

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่เจ้าหน้าที่เข้ามาใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ และบริการเป็นกันเอง ตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในการมาใช้บริการได้มากที่สุด

## ประโยชน์ที่ได้รับ

ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และนำความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติไปปรับปรุง แก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อคุณภาพการให้บริการ ของ สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ

## ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผลจากการสำรวจ เรื่องความพึงพอใจในการให้บริการต่อสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทำให้ทราบถึงความพอใจและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อ สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณเช่น

จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการน้อย สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ได้มีแผนในการขอคำสั่งพลเพื่อเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในสำนักเพื่อตอบสนองการให้บริการ ได้มีการทำบันทึกหนังสือไปยังสำนักทรัพยากรบุคคลเพื่อขอคำสั่งพลในการปฏิบัติงาน

มีปัญหาในการเข้าใจระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ ได้จัดทำระบบ ERP ขึ้นมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานและกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร และเนื่องระบบ ERP มีความใหม่ต้องปรับจูนข้อมูลในเนื้อหาทำให้ต้องมีการทำความเข้าใจในเบื้องต้น และมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน กสทช. เพื่อเพิ่มศักยภาพในการใช้ระบบ ERP ทางสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ มีการทำข้อมูลโดยผ่านทาง EXCEL ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงบประมาณและทำคู่ขนานกับโปรแกรม ERP ไปด้วยกัน

ขาดข้อมูลที่ครบถ้วนและเข้าใจง่าย สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณพยายามอธิบายข้อมูลและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและให้เข้าใจโดยง่ายที่สุด แต่อาจจะเป็นเพราะการสื่อสารของแต่ละคนคนอาจจะรับฟังและเข้าใจอยาก ทางสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณจึงมีการให้ผู้ให้ข้อมูลได้ศึกษาข้อมูลให้เข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลของสำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ โดยมีการจัดอบรมเนื้อหาในงานงบประมาณ ให้กับบุคลากรภายในสำนักเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลและที่มา ในเนื้อหาางานก่อนจะอธิบายข้อมูลให้ผู้อื่น