



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

โครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



เสนอ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
Institute for Good Governance Promotion

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นี้ เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ว่าจ้างสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หน่วยบริการพิเศษในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นผู้ประเมินผล โดยจัดทำขึ้น เพื่อรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยงานของรัฐที่ติดต่อ ประสานราชการกับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการให้สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่กลุ่มผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของผู้เกี่ยวข้องต่อไป

โครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	
ตอนที่ 1	
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	1
รายงานผลการสำรวจ	2
ภาพรวมความพึงพอใจ.....	2
1. มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3
2. มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	18
3. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	22
4. มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	26
5. มิติด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ.....	30
6. มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ	35
7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	37
สรุป.....	39



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2	
ความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่มีต่อการประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการ	
สภาผู้แทนราษฎร	48
รายงานผลการสำรวจ	49
ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่ติดต่อประสานงานราชการ.....	49
1. มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานงานราชการ.....	50
2. มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53
3. มิติด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนด.....	57
4. มิติด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ.....	60
5. มิติด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน	63
6. มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ	65
สรุป.....	69
ภาคผนวก	
- คำจำกัดความ	
- แบบสอบถาม การสำรวจ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา”	
- แบบสอบถาม การสำรวจ “ความพึงพอใจของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อ	
การประสานราชการกับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา”	
- ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	
- ตารางดัชนีเปรียบเทียบเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับคะแนนเฉลี่ยตามคู่มือ	
การประเมินผลการปฏิบัติราชการและร้อยละของคะแนนเฉลี่ยต่อคะแนนเต็ม	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตอนที่ 1	
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละภาพรวมความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง.....	2
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	3
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม.....	5
ตารางที่ 4 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม.....	5
ตารางที่ 5 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม.....	6
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ.....	7
ตารางที่ 7 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ.....	9
ตารางที่ 8 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ.....	10
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament.....	11
ตารางที่ 10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament.....	13
ตารางที่ 11 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament.....	14
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียน.....	16
ตารางที่ 13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียน.....	16
ตารางที่ 14 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียน.....	17
ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	18
ตารางที่ 16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	20
ตารางที่ 17 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	21
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ.....	22
ตารางที่ 19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ.....	24
ตารางที่ 20 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ.....	25
ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	26
ตารางที่ 22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	28
ตารางที่ 23 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	29
ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ.....	30
ตารางที่ 25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ.....	33
ตารางที่ 26 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ.....	34
ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ภาพรวมด้านการปรับปรุงการให้บริการ.....	35
ตารางที่ 28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ.....	36
ตารางที่ 29 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ.....	37



สารบัญชิตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2	
ความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่มีต่อการประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละภาพรวมความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานรัฐ.....	50
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ.....	51
ตารางที่ 3 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ.....	52
ตารางที่ 4 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ.....	52
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	54
ตารางที่ 6 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	55
ตารางที่ 7 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	56
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามระเบียบ และข้อตกลงที่กำหนด.....	57
ตารางที่ 9 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามระเบียบและ ข้อตกลงที่กำหนด.....	58
ตารางที่ 10 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามระเบียบ และข้อตกลงที่กำหนด.....	59
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ.....	61
ตารางที่ 12 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ.....	61
ตารางที่ 13 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ.....	62
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน.....	63
ตารางที่ 15 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน.....	64
ตารางที่ 16 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน.....	64
ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ.....	65
ตารางที่ 18 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ.....	67
ตารางที่ 19 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ.....	68



บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานราชการในสังกัดรัฐสภา เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) และคุณภาพของการติดต่อประสานราชการกับหน่วยงานของรัฐ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อกลุ่มผู้รับบริการ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้แก่ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน 20 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและติดต่อประสานราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงานงบประมาณ จำนวน 23 ตัวอย่าง

วิธีการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561

หลักการวัดใช้ระบบการให้คะแนน (Point System) ซึ่งแต่ละข้อมีคะแนน 5 ระดับ โดยที่ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ได้รับระดับคะแนนที่ดีขึ้นหรือมีความพึงพอใจสูงขึ้น และใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ¹ ด้านการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละ จะยึดตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนนปี 2561	ความหมาย
1	ร้อยละ 65	พึงพอใจน้อยที่สุด
2	ร้อยละ 70	พึงพอใจน้อย
3	ร้อยละ 75	พึงพอใจปานกลาง
4	ร้อยละ 80	พึงพอใจมาก
5	ร้อยละ 85	พึงพอใจมากที่สุด

¹หมายเหตุ: เกณฑ์การให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ใช้เกณฑ์มาตราวัด Rating Scales จาก 1 ถึง 5 ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นตามลำดับคะแนนของประเด็นนั้น ๆ มีช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ ร้อยละ 65 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ 85

ผลการศึกษาคำถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานราชการในสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55² หรือ ร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 55.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในรายละเอียดที่พิจารณาจำแนกตาม 6 ประเด็นหลักของตัวชี้วัดผลปรากฏดังต่อไปนี้

- 1) มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือร้อยละ 82.00 ของเกณฑ์การประเมิน
- 2) มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 83.25 ของเกณฑ์การประเมิน
- 3) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 83.00 ของเกณฑ์การประเมิน
- 4) มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 83.25 ของเกณฑ์การประเมิน
- 5) มิติด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน
- 6) มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 82.50 ของเกณฑ์การประเมิน

² หมายเหตุ: ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จากข้อคำถามข้อที่ 7 ของแบบสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 (ความพึงพอใจโดยรวมในทุก ๆ ด้านของการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

2. ความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61³ หรือร้อยละ 83.05 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.9 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในรายละเอียดที่พิจารณาจำแนกตาม 6 ประเด็นหลักของตัวชี้วัดผลปรากฏดังต่อไปนี้

1) มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 82.40 ของเกณฑ์การประเมิน

2) มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือร้อยละ 81.75 ของเกณฑ์การประเมิน

3) มิติด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือร้อยละ 82.15 ของเกณฑ์การประเมิน

4) มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประสานราชการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 82.85 ของเกณฑ์การประเมิน

5) มิติด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 83.50 ของเกณฑ์การประเมิน

6) มิติด้านการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 82.40 ของเกณฑ์การประเมิน

³ หมายเหตุ: ความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จากข้อคำถามข้อที่ 7 ของแบบสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ความพึงพอใจโดยรวมในทุก ๆ ด้านของการติดต่อประสานราชการ) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

ตอนที่ 1

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน 20 ตัวอย่าง โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนกันยายน 2561 ซึ่งการศึกษาสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหาของการศึกษาสำรวจในครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 ประเด็นหลักของตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 6) ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

หลักการวัดใช้ระบบการให้คะแนน (Point System) ซึ่งแต่ละข้อมีคะแนน 5 ระดับ โดยที่ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ได้รับระดับคะแนนที่ดีขึ้นหรือมีความพึงพอใจสูงขึ้น และใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ¹ ด้านการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละ จะยึดตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 5.00 – 4.50 หรือระหว่างร้อยละ 85.00-82.50 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 4.49 – 3.50 หรือระหว่างร้อยละ 82.45-77.50 หมายถึง พึงพอใจมาก
 คะแนนเฉลี่ย 3.49 – 2.50 หรือระหว่างร้อยละ 77.45-72.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 2.49 – 1.50 หรือระหว่างร้อยละ 72.45-67.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.49 – 1.00 หรือระหว่างร้อยละ 67.45-65.00 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

¹ หมายเหตุ: เกณฑ์การให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ใช้เกณฑ์มาตรฐานวัดแบบ Rating Scales จาก 1 ถึง 5 ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นตามลำดับคะแนนของประเด็นนั้น ๆ มีช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับร้อยละ 65 และคะแนนสูงสุดเท่ากับร้อยละ 85

รายงานผลการสำรวจ

ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีบทบาทหน้าที่หลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ โดยมีกลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และคณะกรรมการการที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานตามภารกิจของรัฐสภา มีลักษณะการดำเนินงานที่ปฏิบัติร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และการดำเนินงานด้านการบริหารของสำนักงานฯ โดยผลการศึกษาสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผลปรากฏดังนี้

ภาพรวมความพึงพอใจ

ภาพรวมความพึงพอใจของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผลปรากฏว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55² หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 4 คะแนน มีลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดสัดส่วนเป็นร้อยละ 45.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละภาพรวมความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านของการให้บริการ

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	-	-
④ มาก	9	45.0
⑤ มากที่สุด	11	55.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.55	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.51	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.75	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	91.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

² หมายเหตุ: ความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จากข้อคำถามข้อที่ 7 ของแบบสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ความพึงพอใจโดยรวมในทุก ๆ ด้านของการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

1. มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน 20 คน ที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในกระบวนการนิติบัญญัติ โดยผลการสำรวจปรากฏดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 4 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 60.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	-	-
④ มาก	12	60.0
⑤ มากที่สุด	8	40.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.40	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.50	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.00	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	88.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

1.1 ความพึงพอใจในกระบวนการบริหารจัดการประชุม

ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม พบว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 83.50 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 4 คะแนน โดยมีลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ความพึงพอใจของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ที่มีต่อการบริหารจัดการประชุม จำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ การบริหารจัดการประชุม และกระบวนการสนับสนุนการประชุม ผลปรากฏดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อ “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการประชุม” การประชุมในกระบวนการนิติบัญญัติ เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00

2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม (ก่อนการประชุม ระหว่างประชุม และหลังการประชุม) มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75

2.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ก่อนการประชุม” สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00

2.2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ระหว่างประชุม” สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 82.50

2.3) ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “หลังการประชุม” สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.25 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4 และตารางที่ 5

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	-	-
④ มาก	6	30.0
⑤ มากที่สุด	14	70.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.70	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.47	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	83.50	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	94.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

ตารางที่ 4 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม

กระบวนการบริหารจัดการประชุม	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	4.70	0.47	83.50	มากที่สุด
• ความพึงพอใจต่อ“ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการด้านการประชุม” ในกระบวนการนิติบัญญัติ เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	4.60	0.50	83.00	มากที่สุด
• ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม (ก่อนการประชุม ระหว่างประชุม และหลังการประชุม) มีความรวดเร็วและมีประสิทธิผล	4.55	0.51	82.75	มากที่สุด
• ความพึงพอใจต่อการสนับสนุน “ก่อนการประชุม”	4.60	0.50	83.00	มากที่สุด
• ความพึงพอใจต่อการสนับสนุน “ระหว่างประชุม”	4.50	0.51	82.50	มากที่สุด
• ความพึงพอใจต่อการสนับสนุน “หลังการประชุม”	4.65	0.49	83.25	มากที่สุด

หมายเหตุ: “ความเป็นมืออาชีพด้านการประชุม” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถต่าง ๆ ในการสนับสนุนงานด้านการประชุม สามารถสนับสนุนการประชุมรัฐสภา ให้บรรลุตามอำนาจหน้าที่และเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้การดำเนินการของรัฐสภาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ทั้งในส่วนของ การสนับสนุนด้านการประชุม และการสนับสนุนเนื้อหาข้อมูลที่ใช้สำหรับการประชุม รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อการพิจารณา และเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ตารางที่ 5 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม

กระบวนการบริหารจัดการประชุม	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	①	②	③	④	⑤		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	-	-	-	30.0	70.0	100.0	20
● ความพึงพอใจต่อ “ความเป็นมืออาชีพ ในกระบวนการบริหารจัดการด้านการประชุม” เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน ด้านการประชุม (ก่อนการประชุม ระหว่าง ประชุมและหลังการประชุม) มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิผล	-	-	-	45.0	55.0	100.0	20
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ก่อนการประชุม”	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ระหว่างประชุม”	-	-	-	50.0	50.0	100.0	20
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “หลังการประชุม”	-	-	-	35.0	65.0	100.0	20

หมายเหตุ: “ความเป็นมืออาชีพด้านการประชุม” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถต่าง ๆ ในการสนับสนุนงานด้านการประชุม สามารถสนับสนุนการประชุมรัฐสภา ให้บรรลุ ตามอำนาจหน้าที่และเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้การดำเนินการของรัฐสภาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ทั้งในส่วนของ การสนับสนุนด้านการประชุม และการสนับสนุนเนื้อหาข้อมูลที่ใช้สำหรับการประชุมรวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อการพิจารณา และเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

1.2 ความพึงพอใจในการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติและการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติและการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พบว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 83.25 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 4 คะแนน มีลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 65.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 35.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติและการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติและการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	-	-
④ มาก	7	35.0
⑤ มากที่สุด	13	65.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.65	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.49	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	83.25	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	93.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

พิจารณารายละเอียดจําแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของสมาชิก สภานิติบัญญัติแห่งชาติที่มีต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติและการติดตามการบังคับใช้กฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้ข้อค้นพบว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนี้

- 1) ด้านการสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้แก่ การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การแต่งตั้ง การถอดถอน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75
- 2) ด้านการสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุมของคณะกรรมการได้แก่ การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00
- 3) ด้านการจัดประชุม สัมมนาเกี่ยวกับกฎหมายที่มีความสำคัญ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บังคับใช้กฎหมาย และประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50
- 4) ด้านช่องทางการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านเวทีสาธารณะ หรือโซเชียลเน็ตเวิร์ค อาทิ สถานีโทรทัศน์ หรือการเผยแพร่ติดตามผล ได้หลายช่องทาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 7 และตารางที่ 8

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็น รายข้อคำถามตัวชี้วัด พบว่า ด้านช่องทางการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านเวทีสาธารณะ หรือโซเชียลเน็ตเวิร์ค มีสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ได้ให้ข้อคิดเห็น ว่าควรพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์และจูงใจให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งข้อมูลของการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ของรัฐสภา เพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้และตระหนักถึงความสำคัญ

ตารางที่ 7 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

การสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนี เกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจในการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติและการบังคับใช้กฎหมาย	4.65	0.49	83.25	มากที่สุด
<ul style="list-style-type: none"> ● การสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุม สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้แก่ การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การแต่งตั้ง การถอดถอน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 	4.55	0.51	82.75	มากที่สุด
<ul style="list-style-type: none"> ● การสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุม ของคณะกรรมการการได้แก่ การตรากฎหมาย การควบคุม การบริหารราชการแผ่นดิน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 	4.60	0.50	83.00	มากที่สุด
<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านการจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับกฎหมาย ที่มีความสำคัญ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บังคับใช้กฎหมายและประชาชน 	4.50	0.61	82.50	มากที่สุด
<ul style="list-style-type: none"> ● การมีช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านเวทีสาธารณะ หรือโซเชียลเน็ตเวิร์ค อาทิ สถานีโทรทัศน์ หรือการเผยแพร่ติดตามผลได้หลายช่องทาง 	4.50	0.51	82.50	มากที่สุด

ตารางที่ 8 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

การสนับสนุนกระบวนการ ตราพระราชบัญญัติและการติดตาม การบังคับใช้กฎหมาย	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจในการสนับสนุน กระบวนการตราพระราชบัญญัติและ การติดตามการบังคับใช้กฎหมาย	-	-	-	35.0	65.0	100.0	20
● การสนับสนุนภารกิจหลักในด้าน การประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้แก่ การตรากฎหมาย การควบคุม การบริหารราชการแผ่นดิน การแต่งตั้ง ถอดถอน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	-	-	-	45.0	55.0	100.0	20
● การสนับสนุนภารกิจหลักในด้าน การประชุมของคณะกรรมการ ได้แก่ การตรากฎหมาย การควบคุม การบริหารราชการแผ่นดิน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20
● ด้านการจัดประชุม สัมมนาเกี่ยวกับ กฎหมายที่มีความสำคัญ กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และผู้บังคับใช้กฎหมาย	-	-	5.0	40.0	55.0	100.0	20
● การมีช่องทางการเปิดโอกาสให้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ผ่านเวทิสาธารณะ หรือโซเซียล เน็ตเวิร์ค อาทิ สถานีโทรทัศน์ หรือ การเผยแพร่ติดตามผลได้ หลายช่องทาง	-	-	-	50.0	50.0	100.0	20

1.3 การขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament) พบว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.25 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.0 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 55.0 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	2	10.0
④ มาก	11	55.0
⑤ มากที่สุด	7	35.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.25	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.64	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	81.25	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	85.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อตัวชี้วัดด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรรัฐสภามืออาชีพ (Smart Parliament) ได้ข้อค้นพบว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

1) ด้านการบริการข้อมูล ผู้รับบริการ ได้แก่ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25

2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของรัฐสภา มีการจัดหาอุปกรณ์ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ด้านการบริหารจัดการระบบเครือข่ายที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูง สามารถใช้งานได้อย่างเสถียรตลอดเวลา เช่น การพัฒนาเว็บไซต์, เว็บบล็อก, ระบบปฏิทินการประชุม Application รัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุม เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00

3) ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลและเชื่อมโยงระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน เช่น ระบบประมวลผลข้อมูลการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลด้านร่างกฎหมาย และการแลกเปลี่ยน/ใช้ข้อมูลในกระบวนการร่างกฎหมายของ 4 หน่วยงาน ผู้รับบริการ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00

4) ด้านบุคลากรของรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 10 และตารางที่ 11

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็นเป็นรายข้อคำถามตัวชี้วัดด้านแผนการพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament) มีสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 2 คน ได้แสดงข้อคิดเห็นดังนี้

1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ควรปรับปรุงประสิทธิภาพระบบไวไฟ (Wifi) หรือเทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายให้มีความเสถียร ตลอดจนสื่อข่าวสารต่าง ๆ อาทิ ช่องสัญญาณข่าว ควรมีให้ครบทุกช่องตามจุดบริการในรัฐสภา (ไม่มีช่องสัญญาณ TNN, Nation เป็นต้น)

2) ด้านฐานข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภากับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ประเด็นคือ ข้อมูลอยู่คนละที่ (host database) เวลาสืบค้นหาข้อมูลยาก ควรเชื่อมฐานข้อมูลไว้ตรงส่วนกลางให้สามารถนำไปใช้ได้เลย (ซึ่งส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลแต่ใน Google) ข้อเสนอแนะว่า รัฐสภาควรมีข้อมูลเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติทุกร่างที่จะเข้าสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และควรจัดไว้สำหรับคนกลุ่มที่ได้เข้าประชุมไว้ดูได้ด้วย เช่น ข้อมูลร่างพระราชบัญญัติเรื่องข่าว เป็นต้น

ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ได้กล่าวว่า ด้านการบริการด้านข้อมูล การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นสิ่งที่ดี ซึ่งจะช่วยลดการจัดส่งเอกสาร

ตารางที่ 10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament
(การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)	4.25	0.64	81.25	มาก
● การบริการด้านข้อมูล ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ ที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว	4.45	0.51	82.25	มาก
● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของรัฐสภา มีระบบเครือข่ายที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูง มีความพร้อมต่อการใช้งานได้อย่างเสถียรตลอดเวลา มั่นคงปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล	4.40	0.75	82.00	มาก
● การบูรณาการฐานข้อมูลและเชื่อมโยงระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก (ระบบงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภาสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน)	4.40	0.75	82.00	มาก
● บุคลากรของรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ	4.40	0.75	82.00	มาก

ตารางที่ 11 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อน แผนพัฒนา Digital Parliament	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อน แผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)	-	-	10.0	55.0	35.0	100.0	20
● การบริการด้านข้อมูล ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และ บริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว	-	-	-	55.0	45.0	100.0	20
● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ การสื่อสาร (ICT) ของรัฐสภา มีระบบ เครือข่ายที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูง มีความพร้อมต่อการใช้งานได้อย่าง เสถียรตลอดเวลา มั่นคงปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล	-	-	15.0	30.0	55.0	100.0	20
● การบูรณาการฐานข้อมูลและ เชื่อมโยงระบบงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศกับหน่วยงานทั้งภายในและ ภายนอก (ระบบงานด้านนิติบัญญัติ สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน ของระบบงาน)	-	-	15.0	30.0	55.0	100.0	20
● บุคลากรของรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถ ในการใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ	-	-	15.0	30.0	55.0	100.0	20

1.4 การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะ เพื่อการสนับสนุนการทำงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศ ในภูมิภาคอาเซียน และการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้านประชาคมอาเซียน ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนข้าราชการระหว่างประเทศของสมาชิกสมาคมอาเซียน เป็นต้น

ผลจากการสำรวจปรากฏว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.40 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 44.4 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 38.9 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของตัวอย่างทั้งหมด 18 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 12

อย่างไรก็ตาม พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัดความพึงพอใจด้านการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ข้อค้นพบว่า ทั้ง 2 ข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

1) ด้านบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับอาเซียน และมีทักษะด้านภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อสนับสนุนการทำงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศ ในภูมิภาคอาเซียน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.00

2) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้านประชาคมอาเซียน ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในประเด็นสำคัญ (Hot Issues) การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนข้าราชการระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมอาเซียน เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.10 ดังรายละเอียดในตารางที่ 13 และตารางที่ 14

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็น เป็นรายข้อคำถามตัวชี้วัด พบว่า ด้านการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้านประชาคมอาเซียน สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นดังนี้ คือ ข้อมูลสนับสนุนการทำงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน ข้อมูลสรุป มีน้อย

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา

ความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียน	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	3	16.7
④ มาก	7	38.9
⑤ มากที่สุด	8	44.4
รวมจำนวน	18	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.28	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.75	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	81.40	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	85.60	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

หมายเหตุ: ข้อคำถามเรื่องการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้ตอบแบบสำรวจ
จำนวน 2 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

ตารางที่ 13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา

การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียน	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละดัชนี เกณฑ์ประเมิน	ระดับ
การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	4.28	0.75	81.40	มาก
• บุคลากรของสำนักงานเลขาฯ มีความตระหนักรู้ เกี่ยวกับอาเซียนและมีทักษะด้านภาษาของ ประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อสนับสนุนการทำงาน ด้านรัฐสภาระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน	4.00	0.61	80.00	มาก
• ความพึงพอใจต่อการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ ด้านประชาคมอาเซียนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในประเด็นสำคัญ (Hot Issues) การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยน ข้าราชการระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมอาเซียน เป็นต้น	4.22	0.81	81.10	มาก

ตารางที่ 14 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา

การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียน	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	-	-	16.7	38.9	44.4	100.0	18
● บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภามีความตระหนักรู้เกี่ยวกับ อาเซียนและมีทักษะด้านภาษาของ ประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อสนับสนุน การทำงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศ ในภูมิภาคอาเซียน	-	-	17.7	64.7	17.7	100.0	17
● ความพึงพอใจต่อการพัฒนาเครือข่าย ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้านประชาคม อาเซียนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในประเด็นสำคัญ (Hot Issues) การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงานการแลกเปลี่ยน ข้าราชการระหว่างประเทศสมาชิก สมาคมอาเซียน เป็นต้น	-	-	22.2	33.3	44.4	100.0	18

หมายเหตุ:

- ข้อคำถามเรื่องบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความรู้เกี่ยวกับอาเซียน เพื่อสนับสนุนการทำงาน
ด้านรัฐสภาระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 3 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”
- ข้อคำถามเรื่องความพึงพอใจต่อการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ
ด้านประชาคมอาเซียน ในรูปแบบต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 2 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

2. มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.25 ของดัชนี เกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 4 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 65.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	-	-
④ มาก	7	35.0
⑤ มากที่สุด	13	65.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.65	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.49	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	83.25	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	93.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อคำถามตัวชี้วัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ข้อค้นพบว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00

2) ด้านความปลอดภัย มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.75

3) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.25

4) ด้านระบบสารสนเทศ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความสวยงาม และเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25

5) ด้านบริการ Call Center, ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (The Senate Electronic Library) ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายและหน่วยประสานงานราชการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00

6) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 16 และตารางที่ 17

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็น เป็นรายชื่อคำถามตัวชี้วัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 6 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นดังต่อไปนี้

1) ควรพัฒนาปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน ควรปรับปรุงทั้งระบบ ทุกอาคาร ด้านหน้าและทางเข้า-ออก ปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีความทันสมัย

2) ควรเพิ่มทักษะและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ฝึกอบรมด้านระเบียบ วินัย

3) ควรมีมาตรการปกป้อง และป้องกันการถ่ายภาพหรือบันทึกภาพในสถานที่ราชการ “ที่ไม่อนุญาต”

4) ด้านระบบสารสนเทศ การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ควรมีการตรวจสอบการเชื่อมโยงเว็บไซต์ต่าง ๆ ว่ายังใช้งานได้อยู่หรือไม่ และรวมถึงประสิทธิภาพของการเข้าถึงข้อมูล และควรจะแสดงการเชื่อมโยงไปยังส่วนต่าง ๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย (บางเว็บไซต์เชื่อมโยงไม่ได้)

5) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (The Senate Electronic Library) ควรมีการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูล (เคยลองใช้งานแล้วใช้ไม่ได้)

ตารางที่ 16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.49	83.25	มากที่สุด
● ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	4.60	0.50	83.00	มากที่สุด
● ด้านความปลอดภัย มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล	4.15	0.93	80.75	มาก
● ด้านการติดต่อสื่อสาร: มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.65	0.49	83.25	มากที่สุด
● ด้านระบบสารสนเทศ: มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความสวยงาม และเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	4.45	0.69	82.25	มาก
● การบริการ Call Center, ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (The Senate Electronic Library) ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และหน่วยประสานงานราชการ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ	4.60	0.50	83.00	มากที่สุด
● ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.50	0.51	82.50	มากที่สุด

ตารางที่ 17 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	35.0	65.0	100.0	20
● ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20
● ด้านความปลอดภัยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพมาตรฐานสากล	-	5.0	20.0	30.0	45.0	100.0	20
● ด้านการติดต่อสื่อสาร: มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	-	-	-	35.0	65.0	100.0	20
● ด้านระบบสารสนเทศ: มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความสวยงามและเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	-	-	10.0	35.0	55.0	100.0	20
● การบริการ Call Center ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (The Senate Electronic Library) ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และหน่วยประสานงานราชการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20
● ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	-	-	50.0	50.0	100.0	20

3. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประกอบไปด้วย คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมที่เรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ” คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและความเที่ยงตรง ครบถ้วนของข้อมูล คุณภาพด้านการบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้องตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบของการจัดทำรายงาน คุณภาพการบริการมีความรวดเร็วและทันเวลาของการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่าง ๆ และคุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ผลปรากฏว่า

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 4 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่างอยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.0 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	-	-
④ มาก	8	40.0
⑤ มากที่สุด	12	60.0
รวมจำนวน	20	100.0
● คะแนนเฉลี่ย	4.60	
● ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.50	
● ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	83.00	
● ร้อยละ/คะแนนเต็ม	92.00	
● ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผลปรากฏว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนี้

- 1) คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมที่เรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50
- 2) คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและความเที่ยงตรง ครบถ้วน ของข้อมูลการจัดทำรายงาน การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการธิการ การจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50
- 3) คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้อง ตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบ ซึ่งปรากฏในคู่มือการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการธิการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50
- 4) คุณภาพการบริการ มีความรวดเร็วและทันเวลา ของการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการธิการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.25
- 5) คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 19 และตารางที่ 20

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็น เป็นรายข้อคำถามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 2 คน ได้แสดงข้อคิดเห็น ดังนี้ คือ

- 1) ด้านคุณภาพการบริการในส่วนของกฤษฎีกา เช่น แบบแผนหรือรูปแบบของกฎหมาย ควรหรือไปในทิศทางเดียวกันและใกล้เคียงกัน ควรสรุปให้กรรมการแต่ละคณะทราบ เช่น กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องควรมีความชัดเจน เป็นต้น
- 2) ควรเพิ่มมาตรการการประชุมด้านความลับ (การประชุมลับเพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล)

ตารางที่ 19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.60	0.50	83.00	มากที่สุด
● คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมที่เรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ”	4.50	0.51	82.50	มากที่สุด
● คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและความเที่ยงตรง ครบถ้วนของข้อมูลการจัดทำรายงานการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการมาธิการ การจัดทำ รายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่าง ๆ	4.50	0.51	82.50	มากที่สุด
● คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้อง ตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบ ซึ่งปรากฏในคู่มือการจัดทำรายงาน	4.50	0.51	82.50	มากที่สุด
● คุณภาพการบริการ มีความรวดเร็วและทันเวลา ของการจัดทำรายงานการพิจารณาร่าง พระราชบัญญัติ และการจัดทำรายงานเอกสาร ประกอบการประชุมต่าง ๆ	4.65	0.49	83.25	มากที่สุด
● คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	4.55	0.51	82.75	มากที่สุด

ตารางที่ 20 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20
● คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุม ที่เรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการ บริหารจัดการ”	-	-	-	50.0	50.0	100.0	20
● คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและ ความเที่ยงตรง ครบถ้วน ของข้อมูลการจัดทำ รายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของ คณะกรรมการธิการ การจัดทำรายงานและเอกสาร ประกอบการประชุมต่าง ๆ	-	-	-	50.0	50.0	100.0	20
● คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้อง ตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบ ซึ่งปรากฏในคู่มือการจัดทำรายงานและเอกสาร ประกอบการประชุมต่าง ๆ	-	-	-	50.0	50.0	100.0	20
● คุณภาพการบริการ มีความรวดเร็วและทันเวลา ของการจัดทำรายงานการพิจารณาร่าง พระราชบัญญัติ และการจัดทำรายงานเอกสาร ประกอบการประชุมต่าง ๆ	-	-	-	35.0	65.0	100.0	20
● คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไข ในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ	-	-	-	45.0	55.0	100.0	20

4. มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผลปรากฏว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.25 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 4 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 65.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 35.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	-	-
④ มาก	7	35.0
⑤ มากที่สุด	13	65.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.65	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.49	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	83.25	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	93.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผลลัพธ์คือ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังต่อไปนี้

1) ความรู้ความสามารถในการจัดการประชุมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.25

2) ความรู้ความสามารถในด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75

3) ความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.25

4) ความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.50

5) ความรู้ความสามารถในด้านการต่างประเทศ (พิธีการ การล่าม/การแปล) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 83.50

6) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใสใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ ประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.50

7) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีศักยภาพ และปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25

8) ด้านกริยา มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00

9) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00

10) เจ้าหน้าที่รัฐสภาปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด โดยยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใสตรวจสอบได้ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.25

11) ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม เป็นกลางทางการเมือง มีจิตใจให้บริการ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 22 และตารางที่ 23

ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็นเป็นรายข้อคำถามตัวชี้วัดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 1 คน ได้แสดงข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวกว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์และทำงานได้ดี มีระบบรุ่นพี่สอนรุ่นน้อง และควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน

ตารางที่ 22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.49	83.25	มากที่สุด
● ความรู้ความสามารถในการจัดการประชุมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.65	0.49	83.25	มากที่สุด
● ความรู้ความสามารถในด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.55	0.51	82.75	มากที่สุด
● ความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.65	0.49	83.25	มากที่สุด
● ความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.30	0.80	81.50	มาก
● ความรู้ความสามารถในด้านการต่างประเทศ (พิธีการ การล่าม/การแปล) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.70	0.47	83.50	มากที่สุด
● มีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ ประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4.70	0.47	83.50	มากที่สุด
● มีศักยภาพและปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	4.45	0.51	82.25	มาก
● ด้านกริยา มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.60	0.50	83.00	มากที่สุด
● จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.60	0.60	83.00	มากที่สุด
● เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใสตรวจสอบได้	4.65	0.49	83.25	มากที่สุด
● ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาทิ จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส เป็นกลางทางการเมือง และมีจิตใจให้บริการ	4.60	0.50	83.00	มากที่สุด

ตารางที่ 23 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	35.0	65.0	100.0	20
● ความรู้ความสามารถในการจัดการประชุมของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	-	35.0	65.0	100.0	20
● ความรู้ความสามารถในด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	-	45.0	55.0	100.0	20
● ความรู้ความสามารถด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	-	35.0	65.0	100.0	20
● ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	20.0	30.0	50.0	100.0	20
● ความรู้ความสามารถด้านการต่างประเทศ (พิธีการ การล่าม/การแปล) ของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	-	30.0	70.0	100.0	20
● มีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใส่ใจ กระตือรือร้น ในการให้บริการ ประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	-	-	-	30.0	70.0	100.0	20
● มีศักยภาพ ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	-	-	-	55.0	45.0	100.0	20
● ด้านกริยามารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20
● จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการ	-	-	5.0	30.0	65.0	100.0	20
● เจ้าหน้าที่รัฐสภาปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้	-	-	-	35.0	65.0	100.0	20
● มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาทิ จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส เป็นกลางทางการเมือง และมีจิตใจให้บริการ	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20

5. มิติด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผลปรากฏ ดังนี้ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 60.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 35.0 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ของตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	1	5.0
④ มาก	7	35.0
⑤ มากที่สุด	12	60.0
รวมจำนวน	20	100.0
● คะแนนเฉลี่ย	4.55	
● ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	
● ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.75	
● ร้อยละ/คะแนนเต็ม	91.00	
● ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัดด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผลปรากฏว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่มีการดำเนินการตามมาตรการด้านความโปร่งใส พร้อมทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตของข้าราชการอย่างจริงจัง สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75

2) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่บริหารจัดการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ส่วนรวม อาทิ ความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอนและยกเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็น ร้อยละ 82.00

3) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่รับฟังความคิดเห็นและให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนะ ตรวจสอบ และร่วมแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือ คิดเป็นร้อยละ 81.75

4) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50

5) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่มีความพร้อมในการสนับสนุนการดำเนินการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.25

6) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่สนับสนุนการดำเนินงานของสภานิติบัญญัติเพื่อสร้าง ความเชื่อมั่นในกระบวนการนิติบัญญัติของประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศ สมาชิกสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00

7) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ แหล่งบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้องทันสมัย สะดวกรวดเร็ว สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.25

8) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็น ที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00 ดังรายละเอียด แสดงในตารางที่ 25 และตารางที่ 26

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็นเป็นรายข้อคำถามตัวชี้วัดด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 3 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นดังต่อไปนี้

- 1) ควรมีมาตรการด้านความโปร่งใส ป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการอย่างจริงจัง เช่น การบริหารจัดการเรื่องการย้ายสถานที่ไปอาคารรัฐสภาแห่งใหม่และการจัดหาผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ เป็นต้น
- 2) ควรปรับปรุงลดการใช้กระดาษ (ปัจจุบันใช้กระดาษสิ้นเปลือง)
- 3) ด้านความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย ต้องมีความชัดเจนและขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา

ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละดัชนี เกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	4.55	0.61	82.75	มากที่สุด
● มีการดำเนินการตามมาตรการด้านความโปร่งใส พร้อมทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการอย่างจริงจัง	4.55	0.61	82.75	มากที่สุด
● บริหารจัดการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ส่วนรวม อาทิ ความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์ อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอน/ยกเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น	4.40	0.75	82.00	มาก
● รับฟังความคิดเห็นและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนคติตรวจสอบและร่วมแสวงหาฉันทามติ หรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.35	0.59	81.75	มาก
● ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกฝ่าย อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน	4.50	0.61	82.50	มากที่สุด
● มีความพร้อมในการสนับสนุนการดำเนินการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย	4.25	0.72	81.25	มาก
● สนับสนุนการดำเนินงานของสภานิติบัญญัติเพื่อสร้าง ความเชื่อมั่นในกระบวนการนิติบัญญัติของประเทศไทย ในเวทีระหว่างประเทศ	4.40	0.68	82.00	มาก
● ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนสามารถ เข้าถึงแหล่งเรียนรู้ แหล่งบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ ที่ถูกต้อง ทันสมัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	4.25	0.72	81.25	มาก
● มีช่องทางารับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น ที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ที่มีประสิทธิภาพ	4.40	0.60	82.00	มาก

ตารางที่ 26 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	①	②	③	④	⑤		
ความพึงพอใจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	-	-	5.0	35.0	60.0	100.0	20
● มีการดำเนินการตามมาตรการด้านความโปร่งใส พร้อมทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของข้าราชการอย่างจริงจัง	-	-	5.0	35.0	60.0	100.0	20
● บริหารจัดการใช้ทรัพยากร ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ส่วนรวม อาทิ ความประหยัด ใช้อุปกรณ์ อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอน/ยกเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น	-	-	15.0	30.0	55.0	100.0	20
● รับฟังความคิดเห็นและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนคติตรวจสอบและร่วมแสวงหา ฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	-	-	5.0	55.0	40.0	100.0	20
● ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน	-	-	5.0	40.0	55.0	100.0	20
● ความพร้อมในการสนับสนุนการดำเนินการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย	-	-	15.0	45.0	40.0	100.0	20
● สนับสนุนการดำเนินงานของสภานิติบัญญัติ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการนิติบัญญัติ ของประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศ	-	-	10.0	40.0	50.0	100.0	20
● ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ แหล่งข้อมูลด้านนิติบัญญัติ ที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว	-	-	15.0	45.0	40.0	100.0	20
● มีช่องทางกรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น ที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติดำเนินการต่อเรื่อง ร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	-	-	5.0	50.0	45.0	100.0	20

6. มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผลปรากฏ ดังนี้ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 40.0 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.0 ของตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ความพึงพอใจภาพรวมด้านการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	1	5.0
④ มาก	8	40.0
⑤ มากที่สุด	11	55.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.50	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.50	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	90.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อตัวชี้วัด ด้านการปรับปรุงการให้บริการ ผลปรากฏว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการพัฒนาการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาแทนที่ระบบงานด้านการจัดส่งและงานเอกสาร เพื่อให้สมาชิกวุฒิสภาได้รับเอกสารในการเตรียมตัวล่วงหน้าก่อนการประชุม เพื่อลดปริมาณกระดาษและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75

2) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวด สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.25

3) ด้านการพัฒนา ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์และเปิดโอกาสให้ประชาชนและสมาชิกรัฐสภา เข้ามามีส่วนร่วม สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.75

4) ด้านการปรับปรุงแนวทาง การลดการใช้กระดาษ และค่าใช้จ่ายการพิมพ์เอกสาร สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็น ร้อยละ 82.25 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 28 และตารางที่ 29

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็นเป็นรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการปรับปรุง การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ควรเพิ่มการฝึกเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีวินัย มีความเข้มแข็งยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวด และควรปรับปรุงเรื่องการจรรยาบรรณในรัฐสภา

ตารางที่ 28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนี เกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ	4.50	0.61	82.50	มากที่สุด
● การพัฒนาการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาแทนที่ระบบงานด้านการจัดส่งและงานเอกสาร เพื่อให้สมาชิกรัฐสภาได้รับเอกสารในการเตรียมตัวล่วงหน้าก่อนการประชุม เพื่อลดปริมาณกระดาษ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.55	0.69	82.75	มากที่สุด
● การปรับปรุงและพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวด	4.25	0.85	81.25	มาก
● การพัฒนาส่งเสริมประชาสัมพันธ์และเปิดโอกาสให้ประชาชนและสมาชิกรัฐสภาเข้ามามีส่วนร่วม	4.35	0.67	81.75	มาก
● การปรับปรุงแนวทางการลดการใช้กระดาษและค่าใช้จ่ายการพิมพ์เอกสาร	4.45	0.69	82.25	มาก

ตารางที่ 29 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา

ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ	-	-	5.0	40.0	55.0	100.0	20
● การพัฒนาการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาแทนที่ระบบงานด้านการจัดส่งและงานเอกสาร เพื่อให้สมาชิกวุฒิสภา ได้รับเอกสารในการเตรียมตัวล่วงหน้าก่อนการประชุม เพื่อลดปริมาณกระดาษ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	-	-	10.0	25.0	65.0	100.0	20
● การปรับปรุงและพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เข้มงวด	-	-	25.0	25.0	50.0	100.0	20
● การพัฒนาส่งเสริมประชาสัมพันธ์และเปิดโอกาสให้ประชาชนและสมาชิกวุฒิสภาเข้ามามีส่วนร่วม	-	-	10.0	45.0	45.0	100.0	20
● การปรับปรุงแนวทางการลดการใช้กระดาษ และค่าใช้จ่ายการพิมพ์เอกสาร	-	-	10.0	35.0	55.0	100.0	20

7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสัมภาษณ์สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 11 คน ได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงงานบริการ สามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

- 1) ควรลดการใช้กระดาษ มีการรณรงค์สนับสนุน แต่ก็ไม่ได้ประหยัดและนำมาปฏิบัติจริง ข้อเสนอแนะคือ ควรศึกษาและแบ่งกลุ่มผู้นิยมใช้กระดาษมาเป็นกลุ่มเป้าหมายในการแก้ปัญหาในประเด็นนี้
- 2) ควรเพิ่มเติมการประชุมในห้องประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดเอกสารการประชุมและเพิ่มประสิทธิภาพในการประชุม
- 3) ควรปรับปรุงห้องประชุม ควรซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับสืบค้นข้อมูล จะทำให้ไม่ติดขัดระหว่างการประชุม
- 4) ควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกัน เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อรองรับกับรัฐสภาแห่งใหม่
- 5) เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบไวไฟ (Wifi) ยังไม่เสถียร

- 6) ควรมีมาตรการปกป้อง ป้องกันชั้นความลับ ต้องเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความลับในการประชุม เพราะบางเรื่องไม่ควรเปิดเผย
- 7) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ควรเพิ่มทักษะให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- 8) กระบวนการในการให้บริการสมาชิก ควรใช้จ็อบคอมพิวเตอร์เดียวในการให้บริการ ข้อมูลให้สมาชิกให้สามารถอ่านได้ในห้องประชุม โดยไม่ต้องแจกแท็บเล็ตและสามารถสั่งพิมพ์งานได้ในห้องประชุม ซึ่งจะช่วยประหยัดงบประมาณ
- 9) การสื่อสารของรัฐสภาควรสมบูรณ์ทันสมัยและถูกต้อง ควรเอาประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีไปต่อยอดให้เกิดความทันสมัย ถูกต้องและสมบูรณ์
- 10) ควรสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจข้อมูลหมาย และควรเข้าถึงได้ง่าย
- 11) ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจความหมายของ “ประชาธิปไตย”
- 12) ควรพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านภาษาอังกฤษให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถให้ครอบคลุมลักษณะงานทุกด้านเกี่ยวกับงานที่ต้องรับผิดชอบ

● ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 3 คน ได้แสดงข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะในการให้ข้อมูลและบริการดี
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้การสนับสนุนเอกสารประกอบต่าง ๆ ได้ดี
- 3) มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านศาสนา³ มาก “ขอชมเชย” ด้านความรับผิดชอบช่วยเหลือในการทำงาน ความเอาใจใส่และเตรียมเอกสาร

³ “เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านศาสนา” หมายถึงข้าราชการที่ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำ คณะกรรมการวิชาการศาสนา คุณธรรม จริยธรรม และศิลปกรรม

สรุป

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่กลุ่มผู้รับบริการและหน่วยงานต่าง ๆ

กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน 20 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 45.0

1. มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 60.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก

1.1 ความพึงพอใจในกระบวนการบริหารจัดการประชุม

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.50 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30.0

ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม จำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ การบริหารจัดการประชุม และกระบวนการสนับสนุนการประชุม พบว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการประชุมเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

2) ด้านกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม (ก่อนการประชุม ระหว่างประชุม และหลังการประชุม) มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิผล มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75

2.1) กระบวนการสนับสนุน “ก่อนการประชุม” มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

2.2) กระบวนการสนับสนุน “ระหว่างประชุม” มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50

2.3) กระบวนการสนับสนุน “หลังการประชุม” มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 83.25

1.2 ความพึงพอใจในการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติและการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 83.25 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน การกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 65.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พบว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สามารถสรุปรายข้อคำถามตัวชี้วัดได้ดังนี้

1) การสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้แก่ การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การแต่งตั้ง การถอดถอน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75

2) การสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุมของคณะกรรมการ ได้แก่ การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

3) ด้านการจัดประชุม สัมมนา เกี่ยวกับกฎหมายที่มีความสำคัญ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บังคับใช้กฎหมายและประชาชน มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50

4) การมีช่องทางการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นผ่านเวทิสาธารณะหรือโซเชียลเน็ตเวิร์ค อาทิ สถานีโทรทัศน์ หรือการเผยแพร่การติดตามผลได้หลายช่องทาง มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50

1.3 การขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 หรือร้อยละ 81.25 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 55.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรรัฐสภาอัจฉริยะ (Smart Parliament) ได้ข้อค้นพบว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

1) การบริการด้านข้อมูล ผู้รับบริการ ได้แก่ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ และข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 82.25

2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ของรัฐสภา มีการจัดหาอุปกรณ์ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ด้านการบริหารจัดการระบบเครือข่ายที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูงสามารถใช้งานได้อย่างเสถียรตลอดเวลา เช่น การพัฒนาเว็บไซต์, เว็บบล็อก, ระบบปฏิทินการประชุม Application รัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุม เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.44 หรือร้อยละ 82.00

3) การบูรณาการฐานข้อมูลและเชื่อมโยงระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก (ระบบงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภาสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน) มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00

4) บุคลากรของรัฐสภามีความรู้ ความสามารถ ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00

1.4 การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.28 หรือร้อยละ 81.40 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 44.4 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ข้อค้นพบว่า ทั้ง 2 ข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

1) บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความตระหนักรู้เกี่ยวกับอาเซียนและมีทักษะด้านภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อสนับสนุนการทำงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศ ในภูมิภาคอาเซียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 หรือร้อยละ 80.00

2) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้านประชาคมอาเซียน ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นสำคัญ (Hot Issues) การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนข้าราชการระหว่างประเทศ สมาชิกสมาคมอาเซียน เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 หรือร้อยละ 81.10

2. มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 83.25 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 65.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณารายละเอียดรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏว่าสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

2) ด้านความปลอดภัย มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 หรือร้อยละ 80.75

3) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 83.25

4) ด้านระบบสารสนเทศ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความสวยงาม และเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 82.25

5) การบริการ Call Center ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (The Senate Electronic Library) ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และหน่วยประสานงานราชการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

6) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50

3. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.0

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลปรากฏว่าทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนี้

1) คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมที่เรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ” มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50

2) คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและความเที่ยงตรง ความครบถ้วนของข้อมูล การจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการและรายงานอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50

3) คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้องตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบซึ่งปรากฏในคู่มือการจัดทำรายงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50

4) คุณภาพการบริการ มีความรวดเร็วและทันเวลาของการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 83.25

5) คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญและข้อท้วงติงจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75

4. มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 83.25 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 65.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลลัพธ์คือ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังต่อไปนี้

1) ความรู้ความสามารถในการจัดการประชุมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 83.25

- 2) ความรู้ความสามารถในด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.25
- 3) ความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 83.25
- 4) ความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.30 หรือร้อยละ 81.50
- 5) ความรู้ความสามารถในการต่างประเทศ (พิธีการ การล่าม/การแปล) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.50
- 6) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ ประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 83.50
- 7) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีศักยภาพและปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25
- 8) ด้านกริยา มารยาท ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00
- 9) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00
- 10) เจ้าหน้าที่รัฐสภาปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 83.25
- 11) มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาทิ จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้ เป็นกลางทางการเมือง มีจิตใจให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

5. มิติด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 60.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ผลปรากฏว่าสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

- 1) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่มีการดำเนินการตามมาตรการด้านความโปร่งใส พร้อมทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการอย่างจริงจัง มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75
- 2) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่บริหารจัดการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม อาทิ ความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอน ยกเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00

3) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่รับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนะ ตรวจสอบและร่วมแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 หรือร้อยละ 81.75

4) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกฝ่าย อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50

5) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่มีความพร้อมในการสนับสนุนการดำเนินการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 หรือร้อยละ 81.25

6) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่สนับสนุนการดำเนินงานของสภานิติบัญญัติเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการนิติบัญญัติของประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศ มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00

7) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ ข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 หรือร้อยละ 81.25

8) การมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติ ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00

6. มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อตัวชี้วัด ด้านการปรับปรุงการให้บริการ ผลปรากฏว่าสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการพัฒนาการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาแทนที่ระบบงานด้านการจัดส่งและงานเอกสาร เพื่อให้สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้รับเอกสารในการเตรียมตัวล่วงหน้าก่อนการประชุม เพื่อลดปริมาณกระดาษและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75

2) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เข้มงวด มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 หรือร้อยละ 81.25

3) ด้านการพัฒนาส่งเสริม ประชาสัมพันธ์และเปิดโอกาสให้ประชาชนและสมาชิกรัฐสภา เข้ามามีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 หรือร้อยละ 81.75

4) ด้านการปรับปรุงแนวทางการลดการใช้กระดาษและค่าใช้จ่ายการพิมพ์เอกสาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 82.25

7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

● ด้านกระบวนการและขั้นตอน

1) ด้านการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติและการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ต้องสร้างแรงจูงใจและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งข้อมูลของการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ โดยให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้และตระหนักถึงความสำคัญ และให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นผ่านเวทีสาธารณะ หรือโซเชียลเน็ตเวิร์คและอื่น ๆ

2) ด้านการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament และการสื่อสาร ควรปรับปรุงประสิทธิภาพระบบไวไฟ (Wifi) หรือเทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายให้มีความเสถียร ตลอดจนสื่อข่าวสารต่าง ๆ เช่น ช่องสัญญาณข่าว ควรมีให้ครบทุกช่องตามจุดบริการในรัฐสภา (ไม่มีช่องสัญญาณ TNN, Nation เป็นต้น)

3) ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลและเชื่อมโยงระบบงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภากับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ประเด็นคือ ฐานข้อมูลอยู่คนละที่ (Host Database) เวลาสืบค้นหาข้อมูลยุ่งยาก ควรเชื่อมฐานข้อมูลไว้ตรงส่วนกลางให้สามารถนำไปใช้ได้เลย ควรมีการตั้งศูนย์รวมข้อมูลของรัฐสภาหรือศูนย์ข้อมูลเพื่อกิจการงานของฝ่ายนิติบัญญัติ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยพัฒนาและสร้างระบบเครือข่ายข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการทำหน้าที่ของรัฐสภา

4) ด้านการดำเนินการสนับสนุนประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ข้อมูลสนับสนุนการทำงานและข้อสรุปมีน้อย

5) กระบวนการในการให้บริการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ควรจัดระบบให้เปิดเป็นจอเดียวในการนำเสนอข้อมูลแก่สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติให้สามารถอ่านได้ในห้องประชุม โดยไม่ต้องแจกแท็บเล็ตกับทุกคน และควรส่งพิมพ์งานได้ในห้องประชุม ซึ่งจะช่วยประหยัดงบประมาณ

6) ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจข้อกฎหมาย และต้องเข้าถึงได้ง่าย และเข้าใจความหมายของ “ประชาธิปไตย”

● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรพัฒนาปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานมากกว่าปัจจุบัน ควรปรับปรุงทั้งระบบ ทุกอาคาร ด้านหน้าและทางเข้า-ออก ปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีความทันสมัย

2) ด้านระบบสารสนเทศ ควรมีการตรวจสอบการเชื่อมโยงเว็บไซต์ต่าง ๆ ว่ายังใช้งานได้ อยู่หรือไม่ และรวมถึงประสิทธิภาพของการเข้าถึงข้อมูล และควรจะแสดงการเชื่อมโยงไปยังส่วนต่าง ๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

3) ควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกัน เป็นไปตามมาตรฐานสากล และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรัฐสภาควรปรับปรุงให้มีความเสถียร

- **ด้านคุณภาพการให้บริการ**

1) ด้านคุณภาพการบริการในส่วนของกฤษฎีกา อาทิ แบบแผนหรือรูปแบบของกฎหมาย ควรหารือไปในทิศทางเดียวกันและใกล้เคียงกัน ควรสรุปให้กรมการแต่ละคณะทราบ เช่น กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดควรมีความชัดเจน เป็นต้น

2) ควรเพิ่มมาตรการป้องกันชั้นความลับ ต้องเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความลับ ในการประชุม

- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ควรพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านภาษาอังกฤษให้ตรงกับความต้องการของ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถให้ครอบคลุมลักษณะงานทุกด้านที่ เกี่ยวกับงานที่ต้องรับผิดชอบ

- **ด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ**

1) ควรมีมาตรการด้านความโปร่งใส ป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการอย่างจริงจัง

2) ด้านความพร้อมและการสนับสนุนเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ต้องมีนโยบายที่ชัดเจน และขับเคลื่อนไปในทางเดียวกัน

- **ด้านการปรับปรุงการให้บริการ**

1) ควรเพิ่มทักษะและพัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฝึกอบรมด้านระเบียบ วินัย ความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เข้มงวด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2) ควรมีมาตรการปกป้องและป้องกันการถ่ายภาพ หรือบันทึกภาพในสถานที่ราชการ “ที่ไม่อนุญาต”

3) ควรหาวิธีการลดการใช้กระดาษ

4) ควรเพิ่มเติมการประชุมในห้องประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดเอกสารการประชุมและเพิ่มประสิทธิภาพในการประชุม

5) ควรปรับปรุงห้องประชุม ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับสืบค้นข้อมูลได้เลย จะทำให้ ไม่ติดขัดระหว่างการประชุม

ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก

ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวกของสมาชิกสถานติบัญญัติแห่งชาติ สามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านการบริการข้อมูล การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นสิ่งที่ดี ซึ่งจะช่วยลดการจัดส่งเอกสาร
 - 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์และทำงานได้ดี มีทักษะและองค์ความรู้ในการทำงาน มีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากรุ่นพี่ไปสู่รุ่นน้อง ควรส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้งาน ซึ่งกันและกัน
-

ตอนที่ 2

ความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่มีต่อการติดต่อประสานราชการ กับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจหน่วยงานของรัฐที่มีต่อการประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่าง 5 หน่วยงานราชการ ซึ่งได้แก่ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงานงบประมาณ ที่ติดต่อประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 23 คน โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา และเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่กลุ่มผู้รับบริการ ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหาของการศึกษาสำรวจในครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 ประเด็นหลักของตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการประสานราชการ
- 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) ด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามระเบียบและข้อตกลงที่กำหนด
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ
- 5) ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน
- 6) ด้านการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

หลักการวัดใช้ระบบการให้คะแนน (Point System) ซึ่งแต่ละข้อมีคะแนน 5 ระดับ โดยที่ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ได้รับระดับคะแนนที่ดีขึ้นหรือมีความพึงพอใจสูงขึ้น และใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ¹ ด้านการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละ จะยึดตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 5.00 – 4.50 หรือระหว่างร้อยละ 85.00-82.50 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 4.49 – 3.50 หรือระหว่างร้อยละ 82.45-77.50 หมายถึง พึงพอใจมาก
 คะแนนเฉลี่ย 3.49 – 2.50 หรือระหว่างร้อยละ 77.45-72.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 2.49 – 1.50 หรือระหว่างร้อยละ 72.45-67.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.49 – 1.00 หรือระหว่างร้อยละ 67.45-65.00 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

¹ หมายเหตุ: เกณฑ์การให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ใช้เกณฑ์มาตรฐานวัดแบบ Rating Scales จาก 1 ถึง 5 ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นตามลำดับคะแนนของประเด็นนั้น ๆ มีช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับร้อยละ 65 และคะแนนสูงสุดเท่ากับร้อยละ 85

รายงานผลการสำรวจ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติ และในการทำหน้าที่ดังกล่าว สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต้องมีความพร้อมในการส่งเสริมและสนับสนุน รองรับภารกิจงานด้านเลขานุการในการประชุม ด้านวิชาการ ด้านต่างประเทศ ด้านประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และด้านบริหารจัดการทั่วไป

ดังนั้น คุณภาพของการติดต่อประสานราชการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนิติบัญญัติ ในการสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผลการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐที่ติดต่อประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผลปรากฏดังนี้

ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่ติดต่อประสานราชการ

ผลการสำรวจในภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่ติดต่อประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจำนวน 23 ตัวอย่าง ผลปรากฏว่า หน่วยงานของรัฐที่ติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61^2 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.05 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุด 4 คะแนน ลักษณะการกระจายของตัวอย่าง ร้อยละ 60.9 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 39.1 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 23 ตัวอย่าง ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

² หมายเหตุ ความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จากข้อคำถามข้อที่ 7 ของแบบสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ความพึงพอใจโดยรวมในทุก ๆ ด้านของการติดต่อประสานราชการ) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่ติดต่อประสานราชการ

ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานรัฐ ที่ติดต่อประสานราชการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	-	-
④ มาก	9	39.1
⑤ มากที่สุด	14	60.9
รวมจำนวน	23	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.61	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.50	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	83.05	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	92.20	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

1. มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานของรัฐ จำนวน 23 ตัวอย่าง ที่มีต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการสำรวจปรากฏดังนี้

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานของรัฐที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.2 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.4 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.4 ของจำนวนตัวอย่าง ทั้งหมด 23 ตัวอย่าง ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	4	17.4
④ มาก	4	17.4
⑤ มากที่สุด	15	65.2
รวมจำนวน	23	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.48	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.79	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.40	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	89.60	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

พิจารณารายละเอียดรายข้อคำถามตัวชี้วัด ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานของรัฐที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยจำแนกเป็น 4 ประเด็น ผลปรากฏว่า หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

- 1) ความชัดเจนในด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.75
- 2) ความชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานราชการในเรื่องนั้น ๆ หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.60
- 3) การมีขั้นตอนปฏิบัติงานร่วมกัน ตั้งแต่เริ่มดำเนินการประสานเรื่องนั้น ๆ จนจบกระบวนการ หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.75
- 4) ความชัดเจนในการกำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.85 ดังรายละเอียดในตารางที่ 3 และตารางที่ 4

- **ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก** ด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้
 - 1) การประสานงานค่อนข้างชัดเจน ซึ่งประสานงานกับผู้รับผิดชอบในการกิจนั้น ๆ โดยตรง
 - 2) การประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพดีอยู่แล้ว

ตารางที่ 3 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจในด้านการประสานราชการ	4.48	0.79	82.40	มาก
<ul style="list-style-type: none"> ● ความชัดเจนในด้านการประสานราชการ ● ความชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานราชการในเรื่องนั้น ๆ ● การมีขั้นตอนปฏิบัติงานร่วมกัน ตั้งแต่เริ่มดำเนินการประสานเรื่องนั้น ๆ จนจบกระบวนการ ● ความชัดเจนในการกำหนดบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน 	4.35 4.52 4.35 4.57	0.71 0.59 0.71 0.66	81.75 82.60 81.75 82.85	มาก มากที่สุด มาก มากที่สุด

ตารางที่ 4 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจในด้านการประสานราชการ	-	-	17.4	17.4	65.2	100	23
<ul style="list-style-type: none"> ● ความชัดเจนในด้านการประสานราชการ ● ความชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานราชการในเรื่องนั้น ๆ ● การมีขั้นตอนปฏิบัติงานร่วมกัน ตั้งแต่เริ่มดำเนินการประสานเรื่องนั้น ๆ จนจบกระบวนการ ● ความชัดเจนในการกำหนดบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน 	- - - -	- - - -	13.0 4.4 13.0 8.7	39.1 39.1 39.1 26.1	47.8 56.5 47.8 65.2	100 100 100 100	23 23 23 23

2. มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏว่า หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.75 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน คะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 39.1 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.5 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.4 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 23 คน ดังรายละเอียดแสดง ในตารางที่ 5

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อคำถามตัวชี้วัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานรัฐที่ติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม เช่น การบริหารจัดการในการใช้สถานที่และระบบการแลกซ์ตริ การบริหารจัดการในการอำนวยความสะดวกด้านวัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจราจร การบริหารจัดการด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความของสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ เป็นต้น หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.35

2) ด้านความปลอดภัย มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.80

3) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.60

4) ด้านระบบสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ได้หลายอุปกรณ์ สะดวก รวดเร็ว มีการเชื่อมต่อที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.75

5) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งค้นคว้าที่มีความทันสมัยและน่าเชื่อถือ หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.95

6) ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงข้อความบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.80 ดังรายละเอียดในตารางที่ 6 และตารางที่ 7

● **ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม**

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็นรายข้อคำถามตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า อุปกรณ์และสถานที่ในการทำงานของบุคคลที่มาติดต่อค่อนข้างน้อย เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีจำนวนจำกัด และระบบการเข้าออกอาคารสับสน

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	1	4.4
④ มาก	13	56.5
⑤ มากที่สุด	9	39.1
รวมจำนวน	23	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.35	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	
• ร้อยละดัชนีเกอเมทรีประเมิน	81.75	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	87.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

ตารางที่ 6 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.57	81.75	มาก
<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม เช่น การบริหารจัดการในการใช้สถานที่และระบบการแลกบัตร การบริหารจัดการในการอำนวยความสะดวกด้านวัสดุ อุปกรณ์ การบริหารจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจราจร การบริหารจัดการด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความของสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ เป็นต้น ● ด้านความปลอดภัยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล ● ด้านความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ● ด้านระบบสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ได้หลายอุปกรณ์ สะดวก รวดเร็ว มีการเชื่อมต่อที่ปลอดภัย ตามมาตรฐานสากล ● ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งค้นคว้าที่มีความทันสมัยและน่าเชื่อถือ ● ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงข้อความบอกสถานที่ และ จุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย 	4.27	0.7	81.35	มาก
	4.36	0.66	81.80	มาก
	4.52	0.59	82.60	มากที่สุด
	4.35	0.57	81.75	มาก
	4.19	0.68	80.95	มาก
	4.36	0.73	81.80	มาก

หมายเหตุ: ข้อคำถามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

-ด้านความปลอดภัยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

-ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งค้นคว้าที่มีความทันสมัยและน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

-ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงข้อความบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

ตารางที่ 7 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	4.4	56.5	39.1	100.0	23
● ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม เช่น การบริหารจัดการในการใช้สถานที่และระบบการแลกเปลี่ยน การบริหารจัดการในการอำนวยความสะดวกด้านวัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การบริหารจัดการด้านป้ายประชาสัมพันธ์แสดงข้อความของสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ เป็นต้น	-	-	13.6	45.5	40.9	100.0	22
● ด้านความปลอดภัยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล	-	-	9.1	45.5	45.5	100.0	22
● ด้านความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	-	-	4.4	39.1	56.5	100.0	23
● ด้านระบบสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ได้หลายอุปกรณ์ สะดวก รวดเร็ว มีการเชื่อมต่อที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล	-	-	4.4	56.5	39.1	100.0	23
● ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งค้นคว้าที่มีความทันสมัยและน่าเชื่อถือ	-	-	14.3	52.4	33.3	100.0	21
● ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	-	13.6	36.4	50.0	100.0	22

หมายเหตุ: ข้อคำถามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

- ด้านความปลอดภัยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

- ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งค้นคว้าที่มีความทันสมัยและน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

- ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงข้อความบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

3. มิติด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนด

ความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่มีต่อด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนด ผลปรากฏว่า หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.15 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 56.5 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 30.4 และกลุ่มที่พึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 23 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนด

ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อตกลงที่กำหนด	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	3	13.0
④ มาก	7	30.4
⑤ มากที่สุด	13	56.5
รวมจำนวน	23	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.43	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.73	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.15	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	88.60	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อตัวชี้วัด ด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนด ผลปรากฏว่า หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40

2) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีวิธีการ ระเบียบ ข้อบังคับที่สามารถทำงานร่วมกันกับส่วนราชการอื่นได้อย่างชัดเจน และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.60

3) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.30

4) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรปฏิบัติงานให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.15 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 9 และตารางที่ 10

ตารางที่ 9 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนด

ด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนด	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนด	4.43	0.73	82.15	มาก
● สำนักงานฯ มีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานความโปร่งใส	4.48	0.59	82.40	มาก
● สำนักงานฯ มีวิธีการ ระเบียบ ข้อบังคับที่สามารถทำงานร่วมกันกับส่วนราชการอื่นได้อย่างชัดเจนและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน	4.52	0.67	82.60	มากที่สุด
● สำนักงานฯ สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	4.26	0.75	81.30	มาก
● สำนักงานฯ ปฏิบัติงานให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	4.43	0.73	82.15	มาก

ตารางที่ 10 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและ
ข้อตกลงที่กำหนด

ด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและ ข้อตกลงที่กำหนด	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตาม กฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนด	-	-	13.0	30.4	56.5	100.0	23
● สำนักงานฯ มีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐาน ความโปร่งใส	-	-	4.4	43.5	52.2	100.0	23
● สำนักงานฯ มีวิธีการ ระเบียบ ข้อบังคับที่สามารถ ทำงานรวมกันกับส่วนราชการอื่นได้อย่างชัดเจน และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน	-	-	8.7	30.4	60.9	100.0	23
● สำนักงานฯ สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้ อย่างเหมาะสม	-	-	17.4	39.1	43.5	100.0	23
● สำนักงานฯ ปฏิบัติงานให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	-	-	13.0	30.4	56.5	100.0	23

4. มิติด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ

ความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลปรากฏว่า หน่วยงานรัฐที่ติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.85 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน คะแนนสูงสุด 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 65.2 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 26.1 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง มีเพียง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ของตัวอย่างทั้งหมด 23 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

พิจารณารายละเอียดข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลลัพธ์คือ หน่วยของงานรัฐที่ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านความรู้ความสามารถของการประสานราชการ ความรู้ในกระบวนการ วิธีการ และขั้นตอนการประสานราชการ หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40
- 2) ความรู้ความสามารถ ด้านวิชาการ ด้านกฎหมายของรัฐสภาพอย่างมืออาชีพ หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.75
- 3) ด้านความรู้ความสามารถ ด้านการจัดการ การแก้ไขปัญหา และความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงประเด็น หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.85
- 4) ด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ หน่วยงานของรัฐมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.50
- 5) ด้านปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.85
- 6) ด้านความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.35
- 7) ด้านบุคลิก ท่าทางและการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.20 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 12 และตารางที่ 13

● ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็น รายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 2 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติและเต็มใจในการให้บริการ เนื่องจากภาระงานบางช่วงต้องมีการประสานงานนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่ก็เต็มใจให้บริการดีมาก

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	2	8.7
④ มาก	6	26.1
⑤ มากที่สุด	15	65.2
รวมจำนวน	23	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.57	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.66	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.85	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	91.40	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

ตารางที่ 12 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ

ด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ	4.57	0.66	82.85	มากที่สุด
• ความรู้ความสามารถ ด้านการประสานราชการ รู้กระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนการประสานราชการ	4.48	0.67	82.40	มาก
• ความรู้ความสามารถ ด้านวิชาการ ด้านกฎหมายของรัฐสภา อย่างมืออาชีพ	4.35	0.65	81.75	มาก
• ความรู้ความสามารถ ด้านการจัดการ การแก้ไขปัญหา และ ความสามารถในการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงประเด็น	4.17	0.72	80.85	มาก
• ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.70	0.56	83.50	มากที่สุด
• ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	0.59	82.85	มากที่สุด
• ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67	0.48	83.35	มากที่สุด
• บุคลิก ท่าทางและการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม	4.64	0.66	83.20	มากที่สุด

หมายเหตุ: ข้อคำถามด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ

- ด้านความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ จำนวน 2 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

- ด้านบุคลิก ท่าทางและการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

ตารางที่ 13 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ

ด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	①	②	③	④	⑤		
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่	-	-	8.7	26.1	65.2	100.0	23
● ความรู้ความสามารถ การประสานราชการ ความรู้ด้านกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนการประสานราชการ	-	-	8.7	34.8	56.5	100.0	23
● ความรู้ความสามารถ ด้านวิชาการ ด้านกฎหมายของรัฐสภาอย่างมืออาชีพ	-	-	8.7	47.8	43.5	100.0	23
● มีความรู้ความสามารถ ด้านการจัดการ การแก้ไขปัญหา และความสามารถในการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงประเด็น	-	-	17.4	47.8	34.8	100.0	23
● ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	-	-	4.4	21.7	73.9	100.0	23
● ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	4.4	34.8	60.9	100.0	23
● ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	-	-	-	33.3	66.7	100.0	21
● บุคลิก ทำทางและการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม	-	-	9.1	18.2	72.7	100.0	22

หมายเหตุ: ข้อคำถามด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ

- ด้านความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ จำนวน 2 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

- ด้านบุคลิก ทำทางและการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

5. มิติด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน

ความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่มีต่อด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกันกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลปรากฏดังต่อไปนี้ คือ หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.50 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 73.9 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.7 และกลุ่มที่พึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.4 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 23 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน

ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	1	4.4
④ มาก	5	21.7
⑤ มากที่สุด	17	73.9
รวมจำนวน	23	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.70	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.56	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	83.50	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	94.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

พิจารณาจำแนกรายละเอียดรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน ผลปรากฏว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังต่อไปนี้

1) ด้านคุณภาพของเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.85

2) ด้านคุณภาพของการบริหารจัดการงานเอกสาร เพียงพอ ตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.60

3) ด้านคุณภาพด้านวิธีการประสานงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ร้องขอ เชื่อถือได้ และทันเวลา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.05

4) ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญและข้อท้วงติงจากผู้ขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.60 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 15 และตารางที่ 16

ตารางที่ 15 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน

ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.70	0.56	83.50	มากที่สุด
● คุณภาพด้านเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ	4.57	0.59	82.85	มากที่สุด
● คุณภาพด้านบริหารจัดการงานเอกสาร มีเอกสารเพียงพอ ตรงตามความต้องการ	4.52	0.67	82.60	มากที่สุด
● คุณภาพด้านวิธีการประสานงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา	4.61	0.58	83.05	มากที่สุด
● คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากผู้ขอรับบริการ	4.52	0.67	82.60	มากที่สุด

ตารางที่ 16 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน

ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน	-	-	4.4	21.7	73.9	100.0	23
● คุณภาพด้านเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ	-	-	4.4	34.8	60.9	100.0	23
● คุณภาพด้านบริหารจัดการงานเอกสาร มีเอกสารเพียงพอ ตรงตามความต้องการ	-	-	8.7	30.4	60.9	100.0	23
● คุณภาพด้านวิธีการประสานงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา	-	-	4.4	30.4	65.2	100.0	23
● คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญและข้อท้วงติงจากผู้ขอรับบริการ	-	-	8.7	30.4	60.9	100.0	23

6. มิติด้านการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

ความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่มีต่อด้านพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลปรากฏดังนี้ หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 52.2 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 43.5 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ของตัวอย่างทั้งหมด 23 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	1	4.4
④ มาก	10	43.5
⑤ มากที่สุด	12	52.2
รวมจำนวน	23	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.48	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.59	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.40	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	89.60	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

พิจารณารายละเอียดข้อความตัวชี้วัด ด้านพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลปรากฏว่า หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังต่อไปนี้

1) การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ให้สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ หน่วยงานรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.50

2) การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายมีความเสถียรและปลอดภัย เป็นต้น หน่วยงานรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.75

3) การพัฒนาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้/รับทราบ ถึงการทำงานของรัฐสภา อาทิ โทรศัพท์รัฐสภา วิทยุรัฐสภา ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และปรับปรุงระบบสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก หน่วยงานรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.85

4) การพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวด ในการคัดกรองคน ผ่านเข้า-ออก หน่วยงานรัฐมีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.05

5) การพัฒนาปรับปรุงงานบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่มารับบริการ อาทิ การปรับปรุงด้านพนักงานทำความสะอาด ร้านอาหารในรัฐสภา ป้ายบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ หน่วยงานรัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.80 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 18 และตารางที่ 19

● **ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวกด้านการพัฒนาและการปรับปรุงการให้บริการ**

พิจารณาจากผลการแจกแจงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านการพัฒนาและการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 3 คน ได้แสดงข้อคิดเห็นเชิงบวก ดังนี้ คือ

1) การประสานงานระดับคณะกรรมการมีประสิทธิภาพมาก ขอให้รักษามาตรฐานนี้ไว้ทั้งระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและยกระดับให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

2) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถเหมาะสม มีอัธยาศัยดี มีจิตบริการ แม้จะสอบถามเกี่ยวกับงานที่ไม่เกี่ยวข้องก็ยังสามารถให้คำปรึกษาเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ได้

ตารางที่ 18 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกนท์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ	4.48	0.59	82.40	มาก
● การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ	4.30	0.64	81.50	มาก
● การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายมีความเสถียรและปลอดภัย	4.35	0.65	81.75	มาก
● การพัฒนาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้/รับทราบถึงการทำงานของรัฐสภา อาทิ โทรทัศน์รัฐสภา วิทยุรัฐสภา ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก	4.57	0.59	82.85	มากที่สุด
● การพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดในการคัดกรองคน ผ่านเข้า-ออก	4.41	0.73	82.05	มาก
● การพัฒนาปรับปรุงงานบริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะของสมาชิกรัฐสภา อาทิ การปรับปรุงด้านพนักงานทำความสะอาด ร้านอาหารในรัฐสภา ป้ายบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ	4.36	0.58	81.80	มาก

หมายเหตุ: ข้อคำถามด้านการปรับปรุงการให้บริการ

- ด้านการพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดในการคัดกรองคนผ่านเข้า-ออก กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”
- ด้านการพัฒนาปรับปรุงงานบริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะของสมาชิกรัฐสภา อาทิ การปรับปรุงด้านพนักงานทำความสะอาด ร้านอาหารในรัฐสภา ป้ายบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

ตารางที่ 19 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ	-	-	4.4	43.5	52.2	100.0	23
● การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ	-	-	8.7	52.2	39.1	100.0	23
● การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วและทันสมัย ตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายมีความเสถียร และปลอดภัย	-	-	8.7	47.8	43.5	100.0	23
● การพัฒนาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้/รับทราบ ถึงการทำงานของรัฐสภา อาทิ โทรศัพท์รัฐสภา วิทยุรัฐสภา ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก	-	-	4.4	34.8	60.9	100.0	23
● การพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดในการคัดกรองคนผ่านเข้า-ออก	-	-	13.6	31.8	54.6	100.0	22
● การพัฒนาปรับปรุงงานบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะของสมาชิกรัฐสภา อาทิ การปรับปรุงด้านพนักงานทำความสะอาด ร้านอาหารในรัฐสภา ป้ายบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ	-	-	4.6	54.6	40.9	100.0	22

หมายเหตุ: ข้อคำถามด้านการปรับปรุงการให้บริการ

- ด้านการพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดในการคัดกรองคนผ่านเข้า-ออก กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”
- ด้านการพัฒนาปรับปรุงงานบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านต่างๆ ตามข้อเสนอแนะของสมาชิกรัฐสภา อาทิ การปรับปรุงด้านพนักงานทำความสะอาด ร้านอาหารในรัฐสภา ป้ายบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

สรุป

การศึกษาความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่มีต่อการประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 23 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 5 หน่วยงานราชการ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงบประมาณ) ที่มีการติดต่อประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561

ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่ติดต่อประสานราชการ

หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจในภาพโดยรวมในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.61 หรือร้อยละ 83.05 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 60.9 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

1. มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ

หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 82.40 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 65.2 อยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

พิจารณารายละเอียดรายข้อคำถามตัวชี้วัด ได้ข้อค้นพบว่า หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

- 1) ความชัดเจนในด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 หรือร้อยละ 81.75
- 2) ความชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานราชการในเรื่องนั้น ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 82.60
- 3) การมีขั้นตอนปฏิบัติงานร่วมกัน ตั้งแต่เริ่มดำเนินการประสานเรื่องนั้น ๆ จนจบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 หรือร้อยละ 81.75
- 4) ความชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 หรือร้อยละ 82.85

2. มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือร้อยละ 81.75 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของตัวอย่าง ร้อยละ 56.5 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก

พิจารณารายละเอียดรายข้อคำถามตัวชี้วัด ผลปรากฏว่า หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม เช่น การบริหารจัดการในการใช้สถานที่และระบบการแลกซ์ การบริหารจัดการในการอำนวยความสะดวกด้านวัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การบริหารจัดการด้านป้ายประชาสัมพันธ์แสดงข้อความของสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 หรือร้อยละ 81.35

2) ด้านความปลอดภัยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 หรือร้อยละ 81.80

3) ด้านความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 82.60

4) ด้านระบบสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ได้หลายอุปกรณ์ สะดวก รวดเร็ว มีการเชื่อมต่อที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 หรือร้อยละ 81.75

5) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งค้นคว้าที่มีความทันสมัยและน่าเชื่อถือ มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 หรือร้อยละ 80.95

6) ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 หรือร้อยละ 81.80

3. มิติด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนด

หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือร้อยละ 82.15 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 56.5 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อตัวชี้วัด ผลปรากฏว่า หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือร้อยละ 82.40

2) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีวิธีการ ระเบียบ ข้อบังคับที่สามารถทำงาน ร่วมกันกับส่วนราชการอื่นได้อย่างชัดเจน และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย อย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 82.60

3) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 หรือร้อยละ 81.30

4) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรปฏิบัติงานให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 82.15

4. มิติด้านเจ้าหน้าที่ในการประสานราชการ

หน่วยงานรัฐที่ติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 หรือร้อยละ 82.85 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 65.2 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณารายละเอียดรายข้อคำถามตัวชี้วัด ผลปรากฏว่า หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านความรู้ความสามารถ การประสานราชการ ความรู้ในกระบวนการ วิธีการ และขั้นตอนการประสานราชการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือร้อยละ 82.40

2) ความรู้ความสามารถ ด้านวิชาการ ด้านกฎหมายของรัฐสภา มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 หรือร้อยละ 81.75

3) ด้านความรู้ความสามารถ ด้านการจัดการ การแก้ไขปัญหาและความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงประเด็น มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 หรือร้อยละ 80.85

4) ด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 83.50

5) ด้านปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 หรือร้อยละ 82.85

6) ด้านความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 83.35

7) ด้านบุคลิก ทำท่างและการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 หรือร้อยละ 83.20

5. มิติด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน

หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 83.50 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 73.9 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณารายละเอียดข้อคำถามตัวชี้วัด ผลปรากฏว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านคุณภาพของเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 หรือร้อยละ 82.85
- 2) ด้านคุณภาพของการบริหารจัดการงานเอกสาร มีเอกสารเพียงพอ ตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 82.60
- 3) ด้านคุณภาพ วิธีการประสานงาน ความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้และทันเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 4.61 หรือร้อยละ 83.05
- 4) ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากผู้ขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 82.60

6. มิติด้านการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 82.40 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 52.2 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก

พิจารณารายละเอียดข้อคำถามตัวชี้วัด ผลปรากฏว่า หน่วยงานรัฐที่มาติดต่อประสานราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังต่อไปนี้

- 1) การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล ให้สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.30 หรือร้อยละ 81.50
- 2) การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วทันสมัย เครือข่ายแบบไร้สายมีความเสถียรและปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 หรือร้อยละ 81.75
- 3) การพัฒนาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ รับทราบถึงการทำงานของรัฐสภา อาทิ โทรทัศน์รัฐสภา วิทยุรัฐสภา ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 หรือร้อยละ 82.85
- 4) การพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เข้มงวดในการคัดกรองคน ผ่านเข้า-ออก มีคะแนนเฉลี่ย 4.41 หรือร้อยละ 82.05
- 5) การพัฒนาปรับปรุงงานบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตามข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่มาใช้บริการ อาทิ การปรับปรุงด้านพนักงานทำความสะอาด.ร้านอาหารในรัฐสภา ป้ายบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 หรือร้อยละ 81.80

7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการติดต่อประสานราชการ

จากการสัมภาษณ์หน่วยงานรัฐที่ติดต่อประสานราชการจำนวน 23 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 5 หน่วยงานราชการภายนอก ที่มีการติดต่อประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีจำนวนจำกัด และสถานที่ในการทำงานของบุคคลที่มาติดต่อก่อนข้างน้อย
- 2) ระบบการเข้าออกอาคารสับสน

8. ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวกของผู้รับบริการติดต่อประสานราชการ

จากการสัมภาษณ์หน่วยงานรัฐที่ติดต่อประสานราชการจำนวน 23 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 5 หน่วยงานราชการภายนอก ที่มีการติดต่อประสานราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านกระบวนการและการประสานงาน มีความชัดเจน มีผู้รับผิดชอบโดยตรง มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ
 - 2) ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในงานที่ปฏิบัติ เต็มใจในการให้บริการ แม้ต้องมีการประสานงานนอกเวลาราชการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานก็เต็มใจให้บริการ (ทั้งการประสานราชการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ) มีอัธยาศัยดี มีจิตบริการและเต็มใจให้บริการ สามารถให้คำปรึกษาเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ได้
 - 3) การประสานงานระดับคณะกรรมการมีประสิทธิภาพ ให้ความมาตรฐานนี้ไว้ทั้งระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและผู้บริหาร เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
-