



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวมขององค์กร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เอกสารประกอบ

โครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



North Star
Business Consulting

บริษัท นอร์ท สตาร์ บิสซิเนส คอนซัลติ้ง จำกัด



คำนำ

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ฉบับนี้เป็นผลผลิตตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำหรับรายละเอียดเนื้อหาของรายงานฉบับนี้เป็นการอธิบายถึงรายละเอียดของแนวทางและวิธีการต่างๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ อันได้แก่ การจัดทำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่จะทำแบบสำรวจ/ คำสัมภาษณ์/ คำถาม รายละเอียดของมาตรวัดระดับความพึงพอใจ และการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นอกจากนี้ทางที่ปรึกษาได้สรุปข้อมูลโดยแจกแจงรายละเอียดในทางสถิติจากการประมวลผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ทั้งในส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ และในส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา

ทั้งนี้จากข้อมูลทางสถิติ ข้อมูลในเชิงวิเคราะห์ รวมถึงข้อสังเกตข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสำรวจ ที่ปรึกษาได้จัดทำสรุปผลทั้งหมดพร้อมให้ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีต่อไป

ที่ปรึกษาโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

บริษัท นอร์ธ สตาร์ บิสซิเนส คอนซัลติ้ง จำกัด



บทสรุปผู้บริหาร

บริษัท นอร์ท สตาร์ บิสซิเนส คอนซัลติ้ง จำกัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งเป็นกิจกรรมและผลผลิตงานส่วนหนึ่งของโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อนำไปใช้ประกอบการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีกรอบการสำรวจแบ่งเป็น ๖ ด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

ที่ปรึกษาได้มีแนวทางดำเนินการสำรวจร่วมกับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ซึ่งได้จัดทำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่จะทำแบบสำรวจ/คำสัมภาษณ์/คำถาม และนำไปพัฒนาเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมทั้งได้ดำเนินการสำรวจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ และใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ดำเนินการสำรวจในระหว่างวันที่ ๕ - ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น ๓๐ คน และในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ดำเนินการสำรวจในระหว่างวันที่ ๒๖ - ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น ๒๐ คน

ข้อมูลและผลที่ได้จากการสำรวจทางที่ปรึกษาได้นำมาประมวลข้อมูลและจัดทำสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยใช้วิธีเปรียบเทียบระบบการให้คะแนน (Point System) และนำมาสรุปผลประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ยึดถือแนวทางการประเมินผลที่คณะกรรมการพิจารณากำหนด



กรอบตัวชี้วัด น้ำหนัก เป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดไว้

โดยมีสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของทั้งสองส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นดังนี้

**สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

ประเด็นการสำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๙๘๙	๘๓.๙๘
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๙๕๘	๘๙.๙๒
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๘๕๙	๗๙.๗๒
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๓๓๓๓	๘๖.๖๗
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๓.๙๘๗๘	๗๙.๙๖
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๐๑๗๑	๘๐.๓๔
เฉลี่ยรวม	๔.๑๗๑๕	๘๓.๔๓
ผลประเมินตามตัวชี้วัดเท่ากับ ร้อยละ ๘๓.๔๓ คะแนนตามตัวชี้วัดเท่ากับ ๔.๖๘๖๐		

**สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

ประเด็นการสำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๐๐๐	๘๔.๐๐
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๖๘๘	๘๗.๓๘
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๑๖๗	๘๐.๓๓
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๒๘๗๕	๘๕.๗๕
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๐๕๐๐	๘๑.๐๐
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๓.๘๓๒๙	๗๖.๖๖
เฉลี่ยรวม	๔.๑๒๖๐	๘๒.๕๒
ผลประเมินตามตัวชี้วัดเท่ากับ ร้อยละ ๘๒.๕๒ คะแนนตามตัวชี้วัดเท่ากับ ๔.๕๐๔๐		



สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ แนวทางและวิธีการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๑
๑.๑ แนวทางในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัด รัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๑
๑.๒ การจัดทำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่จะทำแบบสำรวจ/คำสัมภาษณ์/คำถาม	๓
๑.๓ มาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของส่วนราชการสังกัด รัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๒
๑.๔ หน่วยงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่เกี่ยวข้องในการวัดผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๒
๑.๕ การประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	๑๓
๑.๖ ปฏิทินแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจและการประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	๑๔
บทที่ ๒ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๕
๒.๑ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑๕
๒.๒ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา	๑๗
▪ ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๗
▪ ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๗
▪ ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๘
▪ ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔๗
▪ ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๕๓
▪ ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๖๐



	หน้า
บทที่ ๓ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๖๘
๓.๑ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ	๖๘
๓.๒ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา	๗๐
▪ ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๗๐
▪ ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๘
▪ ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘
▪ ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๖
▪ ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๑๐๒
▪ ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๑๑๐
บทที่ ๔ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และผลการประเมินตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๑๘
๔.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๑๘
๔.๒ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๒๑
บทที่ ๕ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีต่อไป	๑๒๔
๕.๑ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๒๔
๕.๒ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑๒๘



ภาคผนวก ๑ : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ภาคผนวก ๒ : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ภาคผนวก ๓ : ตารางดัชนีเปรียบเทียบเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับคะแนนเฉลี่ย
ตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และร้อยละของคะแนนเฉลี่ยต่อคะแนนเต็ม

ภาคผนวก ๔ : ภาพถ่ายกิจกรรมการสำรวจและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง)



**บทที่ ๑ แนวทางและวิธีการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

**๑.๑ แนวทางในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นการดำเนินการสำรวจข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ทางที่ปรึกษาได้ยึดถือแนวทางการประเมินผลที่คณะกรรมการพิจารณากำหนดกรอบตัวชี้วัด นำหนักเป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีรายละเอียดประเด็นสำหรับการดำเนินการตามตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

● **คำอธิบาย :**

ผู้รับบริการ หมายถึง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน

การพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละส่วนราชการ โดยผู้ประเมินจากภายนอกมาดำเนินการ กำหนดให้มีประเด็นการสำรวจ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
๖. ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ



● เกณฑ์การให้คะแนน :

เกณฑ์การให้คะแนนระดับ ๑ - ๕	
ระดับคะแนน ๑	ร้อยละ ๖๕
ระดับคะแนน ๒	ร้อยละ ๗๐
ระดับคะแนน ๓	ร้อยละ ๗๕
ระดับคะแนน ๔	ร้อยละ ๘๐
ระดับคะแนน ๕	ร้อยละ ๘๕

● แนวทางการประเมินผล :

- ๑) ส่วนราชการร่วมกับที่ปรึกษาจัดทำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่จะทำแบบสำรวจ/คำสัมภาษณ์/คำถาม
- ๒) ที่ปรึกษาจัดทำแบบสำรวจและส่งแบบสำรวจให้ส่วนราชการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมและให้ความเห็นชอบ
- ๓) ที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจจัดเก็บข้อมูลและประมวลผล
- ๔) แจกผลคะแนนให้ส่วนราชการพร้อมจัดทำรายงานผลการสำรวจฉบับสมบูรณ์พร้อมบทสรุปข้อเสนอแนะ ความเห็น แนวทางการปรับปรุงที่ได้จากการสำรวจ

อนึ่ง ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ควรนำมาสำรวจความพึงพอใจ อาจได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ที่สนับสนุนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามมติที่ ๑ (งานตามยุทธศาสตร์) ภาระงานหรือภารกิจที่ส่วนราชการนำไปปรับปรุงการให้บริการในปีที่ผ่านมา ภาระงานที่นำมารักษามาตรฐานระยะเวลา ภาระงานที่ดำเนินการลดขั้นตอนแล้วหรือกำลังดำเนินการลดขั้นตอน เป็นต้น

● เงื่อนไข :

- ๑) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาจะต้องส่งรายละเอียดประเด็นที่จะทำแบบสำรวจให้ที่ปรึกษาเพื่อทำการสำรวจภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๒) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาจัดเตรียมฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะนำมาสำรวจความพึงพอใจไว้ที่ส่วนราชการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการสำรวจความพึงพอใจ
- ๓) งานที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเสนอให้สำรวจ ที่ปรึกษาสงวนสิทธิ์ในการสุ่มตัวอย่างเพื่อการสำรวจความพึงพอใจและจะต้องให้เป็นไปตามหลักการทางสถิติเพื่อการสำรวจหรือวิจัย
- ๔) งานที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเสนอให้สำรวจ ที่ปรึกษาสามารถให้ข้อสังเกตและขอให้มีการปรับเปลี่ยนได้ กรณีที่เห็นว่าไม่เหมาะสม เช่น เป็นงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา หรือเป็นงานที่ไม่สนับสนุนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เป็นต้น



๑.๒ การจัดทำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่จะทำแบบสำรวจ/คำสัมภาษณ์/คำถาม

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ โดยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และกรรมการ ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น ๓๐ คน และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา และกรรมการ ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น ๒๐ คน ที่ปรึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์ และใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา และเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้สามารถสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการ โดยเนื้อหาของการศึกษาสำรวจในครั้งนี้ประกอบด้วย ๖ ประเด็นหลักของตัวชี้วัดดังต่อไปนี้ คือ

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

สำหรับการกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้สำหรับแบบสำรวจ ที่ปรึกษาได้พิจารณาตามกรอบการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้ง ๖ ประเด็นหลักของตัวชี้วัดดังกล่าว โดยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมถึงการพิจารณารูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่าส่วนราชการมีกระบวนการการให้บริการหลักจำนวน ๓ บริการ และกระบวนการให้การสนับสนุนจำนวน ๕ บริการ ทางที่ปรึกษาจึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เป็นดังนี้



หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อคำถามที่ ๑.๑ : การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดหมาย/การเตรียมเอกสาร/
กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม)

หัวข้อคำถามที่ ๑.๒ : การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนการดำเนินการประชุม)

หัวข้อคำถามที่ ๑.๓ : การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติ/บันทึกและ
รายงานการประชุม)

หัวข้อคำถามที่ ๑.๔ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารประกอบการประชุม”

หัวข้อคำถามที่ ๑.๕ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”

หัวข้อคำถามที่ ๑.๖ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”

หัวข้อคำถามที่ ๑.๗ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ
ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตรากฎหมาย”

หัวข้อคำถามที่ ๑.๘ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่าส่วนราชการมีกระบวนการการให้บริการหลักจำนวน
๓ บริการ และกระบวนการให้การสนับสนุนจำนวน ๓ บริการ ทางที่ปรึกษาจึงได้กำหนดหัวข้อคำถาม
ในด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อคำถามที่ ๑.๑ : การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดหมาย/การเตรียมเอกสาร/
กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม/การรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการ
ตามแผนการปฏิรูปประเทศ

หัวข้อคำถามที่ ๑.๒ : การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)

หัวข้อคำถามที่ ๑.๓ : การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติการประชุม/
ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง/บันทึกและรายงานผลการประชุมสภา)

หัวข้อคำถามที่ ๑.๔ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารวิชาการ”



หัวข้อคำถามที่ ๑.๕ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”

หัวข้อคำถามที่ ๑.๖ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมถึงการพิจารณาความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่าส่วนราชการมีการกำหนดองค์ประกอบของความรู้ความสามารถที่สำคัญไว้จำนวน ๔ ด้าน และคุณลักษณะสำคัญในการให้บริการที่สำคัญจำนวน ๔ หัวข้อทางที่ปรึกษาจึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อคำถามที่ ๒.๑ : ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”

หัวข้อคำถามที่ ๒.๒ : ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการและองค์ความรู้” ของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมถึงการพิจารณารูปแบบและความรู้

หัวข้อคำถามที่ ๒.๓ : ความรู้ความสามารถ “ด้านกระบวนการนิติบัญญัติ”

หัวข้อคำถามที่ ๒.๔ : ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”

หัวข้อคำถามที่ ๒.๕ : ให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

หัวข้อคำถามที่ ๒.๖ : ให้การดูแลด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

หัวข้อคำถามที่ ๒.๗ : กริยา มารยาท บุคลิกภาพ การแต่งกาย

หัวข้อคำถามที่ ๒.๘ : ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้องเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ



ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่าส่วนราชการมีการกำหนดองค์ประกอบของความรู้ความสามารถที่สำคัญไว้จำนวน ๕ ด้าน และคุณลักษณะสำคัญในการให้บริการที่สำคัญจำนวน ๓ หัวข้อทางที่ปรึกษาจึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
หัวข้อคำถามที่ ๒.๑ : ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”
หัวข้อคำถามที่ ๒.๒ : ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”
หัวข้อคำถามที่ ๒.๓ : ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือกระบวนการนิติบัญญัติ”
หัวข้อคำถามที่ ๒.๔ : ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”
หัวข้อคำถามที่ ๒.๕ : ความรู้ความสามารถ “ด้านการต่างประเทศ (พิธีการทูต ล่าม/การแปล)”
หัวข้อคำถามที่ ๒.๖ : ให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน
หัวข้อคำถามที่ ๒.๗ : ให้การดูแลด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
หัวข้อคำถามที่ ๒.๘ : กริยา มารยาท บุคลิกภาพ การแต่งกาย

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมถึงการพิจารณาระบบและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางด้านสถานที่

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่าส่วนราชการมีการจัดการระบบและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางด้านสถานที่ที่เป็นประเด็นสำคัญจำนวน ๗ เรื่อง ทางที่ปรึกษาจึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
หัวข้อคำถามที่ ๓.๑ : การเตรียมความพร้อมของสถานที่ ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม
หัวข้อคำถามที่ ๓.๒ : ความปลอดภัย ระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล



หัวข้อคำถามที่ ๓.๓ : ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

หัวข้อคำถามที่ ๓.๔ : ระบบสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้หลายอุปกรณ์ สะดวก รวดเร็ว มีการเชื่อมต่อที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

หัวข้อคำถามที่ ๓.๕ : การให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์/ห้องสมุดดิจิทัล/ศูนย์บริการข้อมูลต่างๆ

หัวข้อคำถามที่ ๓.๖ : การให้บริการ Call Center / หน่วยประสานงานต่างๆ

หัวข้อคำถามที่ ๓.๗ : ฝ่ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่าส่วนราชการมีการจัดการระบบและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางด้านสถานที่ที่เป็นประเด็นสำคัญจำนวน ๖ เรื่อง ทางที่ปรึกษาจึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อคำถามที่ ๓.๑ : การเตรียมความพร้อมของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม

หัวข้อคำถามที่ ๓.๒ : มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

หัวข้อคำถามที่ ๓.๓ : ความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

หัวข้อคำถามที่ ๓.๔ : ระบบสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้หลายอุปกรณ์ สะดวก รวดเร็ว

หัวข้อคำถามที่ ๓.๕ : การให้บริการ Call Center / หน่วยประสานงานต่างๆ

หัวข้อคำถามที่ ๓.๖ : ด้านฝ่ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย



ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมถึงมาตรฐานสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพ

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่าส่วนราชการมีการจัดการมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการจำนวน ๔ ด้าน ทางที่ปรึกษาจึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
หัวข้อคำถามที่ ๔.๑ : คุณภาพด้านเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ
หัวข้อคำถามที่ ๔.๒ : คุณภาพด้านบริหารจัดการงานเอกสาร เพียงพอ ตรงตามความต้องการ
หัวข้อคำถามที่ ๔.๓ : คุณภาพด้านการจัดทำรายงาน เนื้อหามีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา
หัวข้อคำถามที่ ๔.๔ : คุณภาพด้านประสานงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่าส่วนราชการมีการจัดการมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการจำนวน ๔ ด้าน ทางที่ปรึกษาจึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
หัวข้อคำถามที่ ๔.๑ : คุณภาพด้านเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ
หัวข้อคำถามที่ ๔.๒ : คุณภาพด้านบริหารจัดการงานเอกสาร เพียงพอ ตรงตามความต้องการ
หัวข้อคำถามที่ ๔.๓ : คุณภาพด้านการจัดทำรายงาน เนื้อหามีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา
หัวข้อคำถามที่ ๔.๔ : คุณภาพด้านวิธีการประสานงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา



ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมถึงการบริหารจัดการภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่าส่วนราชการมีกรอบการบริหารจัดการภายในที่สำคัญจำนวน ๕ ประเด็น ทางที่ปรึกษาจึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
หัวข้อคำถามที่ ๕.๑ : มีความพร้อมในการสนับสนุนงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศและอาเซียน
หัวข้อคำถามที่ ๕.๒ : บริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัด มีความคุ้มค่า
หัวข้อคำถามที่ ๕.๓ : มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับรู้ ตรวจสอบ
หัวข้อคำถามที่ ๕.๔ : สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หัวข้อคำถามที่ ๕.๕ : มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่าส่วนราชการมีกรอบการบริหารจัดการภายในที่สำคัญจำนวน ๖ ประเด็น ทางที่ปรึกษาจึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
หัวข้อคำถามที่ ๕.๑ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานความโปร่งใส และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างจริงจัง
หัวข้อคำถามที่ ๕.๒ : มีความพร้อมในการสนับสนุนงานด้านต่างประเทศ
หัวข้อคำถามที่ ๕.๓ : บริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัด มีความคุ้มค่า



หัวข้อคำถามที่ ๕.๔ : มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

หัวข้อคำถามที่ ๕.๕ : สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ

หัวข้อคำถามที่ ๕.๖ : มีกระบวนการ/ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ

ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมถึงประเด็นการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาจากปีที่ผ่านมา

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่าส่วนราชการมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการภายในจำนวน ๘ ประเด็น ทางที่ปรึกษาจึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

หัวข้อคำถามที่ ๖.๑ : การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ

หัวข้อคำถามที่ ๖.๒ : การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายมีความเสถียร และปลอดภัย เป็นต้น

หัวข้อคำถามที่ ๖.๓ : การพัฒนาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง รับรู้/รับทราบถึงการทำงานของรัฐสภา เช่น โทรทัศน์รัฐสภา วิทยุรัฐสภา LINE FACEBOOK WEBSITE และปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก

หัวข้อคำถามที่ ๖.๔ : การพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดในการคัดกรองคน ผ่านเข้า-ออก



หัวข้อคำถามที่ ๖.๕ : การเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และเป็นองค์กรต้นแบบให้แก่หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ที่เป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

หัวข้อคำถามที่ ๖.๖ : การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่าส่วนราชการมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการภายในจำนวน ๖ ประเด็น ทางที่ปรึกษาจึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

หัวข้อคำถามที่ ๖.๑ : การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อคำถามที่ ๖.๒ : การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายมีความเสถียร และปลอดภัย เป็นต้น

หัวข้อคำถามที่ ๖.๓ : การพัฒนาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องรับรู้/รับทราบถึงการทำงานของวุฒิสภา เช่น LINE FACEBOOK WEBSITE TWITTER

หัวข้อคำถามที่ ๖.๔ : มาตรการรักษาความปลอดภัย มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดในการคัดกรองคนผ่านเข้า-ออก ณ อาคารสุขประพตติ

หัวข้อคำถามที่ ๖.๕ : การเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

หัวข้อคำถามที่ ๖.๖ : การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน



**๑.๓ มาตรฐานวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

ที่ปรึกษาได้กำหนดแบบสำรวจโดยมีรูปแบบเกณฑ์มาตรฐานวัดระดับความพึงพอใจแบบ Rating Scales ตั้งแต่ระดับคะแนน ๑ – ระดับคะแนน ๕ ซึ่งเป็นรูปแบบเดิมที่ใช้ต่อเนื่องมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีระดับคะแนนเปรียบเทียบตามระดับความพึงพอใจเป็นดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑	พึงพอใจน้อยที่สุด
๒	พึงพอใจน้อย
๓	พึงพอใจปานกลาง
๔	พึงพอใจมาก
๕	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : รายละเอียดของแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ปรากฏตาม ภาคผนวก ๑ : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และ ภาคผนวก ๒ : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

**๑.๔ หน่วยงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่เกี่ยวข้องในการวัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (๒๗ หน่วยงาน)			
๑. สำนักงานนโยบายและแผน	๒. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	๓. สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๔. สำนักบริหารงานกลาง
๕. สำนักพัฒนาบุคลากร	๖. สำนักการคลังและงบประมาณ	๗. สำนักการพิมพ์	๘. สำนักรักษาความปลอดภัย
๙. สำนักประชาสัมพันธ์	๑๐. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑๑. สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๑๒. สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
๑๓. สำนักวิชาการ	๑๔. สำนักสารสนเทศ	๑๕. สำนักการประชุม	๑๖. สำนักกฎหมาย
๑๗. สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	๑๘. สำนักกรรมการ ๑	๑๙. สำนักกรรมการ ๒	๒๐. สำนักกรรมการ ๓
๒๑. สำนักภาษาต่างประเทศ	๒๒. สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๒๓. สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๒๔. กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
๒๕. กลุ่มตรวจสอบภายใน	๒๖. กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๒๗. กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	



หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๑๙ หน่วยงาน)			
๑. สำนักนโยบายและแผน	๒. สำนักงานประธานวุฒิสภา	๓. สำนักประชาสัมพันธ์	๔. สำนักบริหารงานกลาง
๕. สำนักการคลังและงบประมาณ	๖. สำนักการต่างประเทศ	๗. สำนักวิชาการ	๘. สำนักการประชุม
๙. สำนักกำกับและตรวจสอบ	๑๐. สำนักกรรมการ ๑	๑๑. สำนักกรรมการ ๒	๑๒. สำนักกรรมการ ๓
๑๓. สำนักกฎหมาย	๑๔. สำนักภาษาต่างประเทศ	๑๕. สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๑๖. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๗. สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	๑๘. สำนักการพิมพ์	๑๙. กลุ่มตรวจสอบภายใน	

๑.๕ การประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ที่ปรึกษาใช้หลักการวัดใช้ระบบการให้คะแนน (Point System) ซึ่งแต่ละข้อมีคะแนน ๕ ระดับ โดยที่ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ได้รับระดับคะแนนที่ดีขึ้นหรือมีความพึงพอใจสูงขึ้น และใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ด้านการแปลความหมายของระดับคะแนนและค่าเฉลี่ยจะยึดตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

- ❖ ระดับคะแนน ๕.๐๐ หรือมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๐๐ – ๑๐๐.๐๐ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ❖ ระดับคะแนน ๔.๐๐ – ๔.๙๙ หรือมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๐.๐๐ – ๘๔.๙๙ หมายถึง พึงพอใจมาก
- ❖ ระดับคะแนน ๓.๐๐ – ๓.๙๙ หรือมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๐๐ – ๗๙.๙๙ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ❖ ระดับคะแนน ๒.๐๐ – ๒.๙๙ หรือมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๐.๐๐ – ๗๔.๙๙ หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ❖ ระดับคะแนน ๑.๐๐ – ๑.๙๙ หรือมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๖๕.๐๐ – ๖๙.๙๙ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ : รายละเอียดการเปรียบเทียบระบบการให้คะแนน (Point System) ปรากฏตามภาคผนวก ๓ : ตารางดัชนีเปรียบเทียบเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับคะแนนเฉลี่ยตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และร้อยละของคะแนนเฉลี่ยต่อคะแนนเต็ม



**๑.๖ ปฏิทินแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจและการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา**

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ							
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
๑. สรุปผลการศึกษา ทบทวน วิเคราะห์ กำหนด แนวทางในการสำรวจและจัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ องค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒								
๒. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและสัมภาษณ์ ผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาประจําปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒								
๓. ประมวลข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจําปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒								
๔. สรุปข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจําปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒								
๕. จัดทำรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจําปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒								
๖. นำเสนอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจําปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และข้อสังเกต/ ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการฯ								

ทั้งนี้ ที่ปรึกษาได้นำเนื้อหาและรายละเอียดต่างๆ ของบทที่ ๑ หลักการและแนวทางที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เข้าหารือกับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งได้มีการปรับปรุงแบบสำรวจให้เกิดความชัดเจนและถูกต้อง และได้รับความเห็นชอบให้ดำเนินการแล้ว โดยทางที่ปรึกษาได้นัดหมายวันที่เข้าดำเนินการร่วมกับส่วนราชการ เพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสำรวจโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีกำหนดที่เข้าดำเนินการดังต่อไปนี้




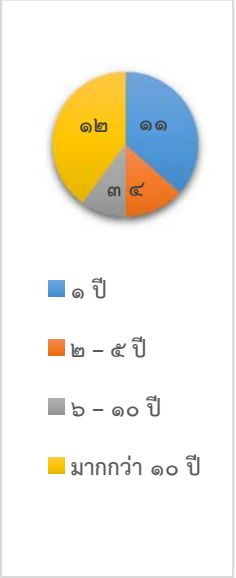
ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	วันที่เข้าดำเนินการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	ระหว่างวันที่ ๕ - ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	ระหว่างวันที่ ๒๖ - ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



**บทที่ ๒ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

**๒.๑ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ
แบบสำรวจ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากผู้ตอบแบบสำรวจโดยการสัมภาษณ์จำนวน ๓๐ คน เมื่อพิจารณาตาม
ข้อมูลตามแบบสำรวจในส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ มีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

สถานภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด	การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง
 <p>■ สมาชิกสภา/สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ■ กรรมการ ■ อื่นๆ</p>	 <p>■ ต่ำกว่าปริญญาตรี ■ ปริญญาตรี ■ ปริญญาโท ■ ปริญญาเอก</p>	 <p>■ ไม่เคย ■ เคย</p>	 <p>■ ๑ ปี ■ ๒ - ๕ ปี ■ ๖ - ๑๐ ปี ■ มากกว่า ๑๐ ปี</p>



สำหรับคำอธิบายและรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีดังต่อไปนี้

- **สถานภาพ :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรตอบแบบสำรวจจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๙๐ และเป็นกรรมการตอบแบบสำรวจจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐ ทั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างไม่พบสถานะของผู้ตอบแบบสำรวจในส่วนอื่นๆ
- **ระดับการศึกษาสูงสุด :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับปริญญาตรีจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๖.๖๗ ระดับปริญญาโทจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๖.๖๖ และระดับปริญญาเอกจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๖.๖๗ ทั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างไม่พบผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
- **การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าการดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของผู้ตอบแบบสำรวจมีผู้ที่ไม่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๖.๖๗ และมีผู้ที่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๓.๓๓
- **ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมืองของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วง ๑ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๖.๖๗ ช่วง ๒ - ๕ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๓.๓๓ ช่วง ๖ - ๑๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐ และอยู่ในช่วงมากกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐



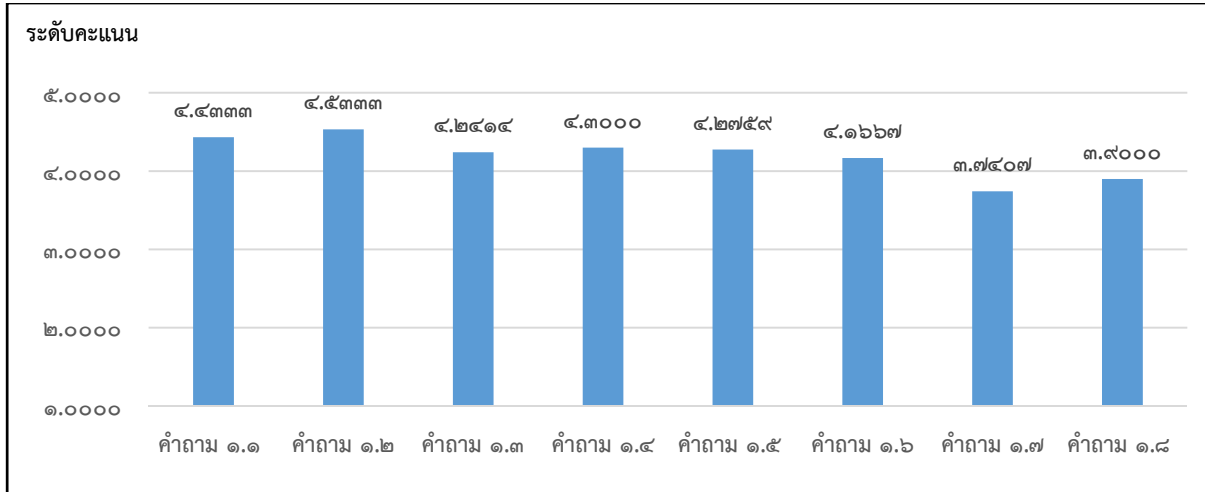
๒.๒ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากผู้ตอบแบบสำรวจโดยการสัมภาษณ์จำนวน ๓๐ คน เมื่อพิจารณาตามข้อมูลตามแบบสำรวจในส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจไว้จำนวน ๘ ข้อ (หัวข้อคำถามข้อที่ ๑.๑ - ๑.๘) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดหมาย/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม)
- หัวข้อคำถามที่ ๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนการดำเนินการประชุม)
- หัวข้อคำถามที่ ๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติ/บันทึกและรายงานการประชุม)
- หัวข้อคำถามที่ ๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารประกอบการประชุม”
- หัวข้อคำถามที่ ๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”
- หัวข้อคำถามที่ ๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”
- หัวข้อคำถามที่ ๑.๗ การให้บริการสนับสนุน “ด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตรากฎหมาย”
- หัวข้อคำถามที่ ๑.๘ การให้บริการสนับสนุน “ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”

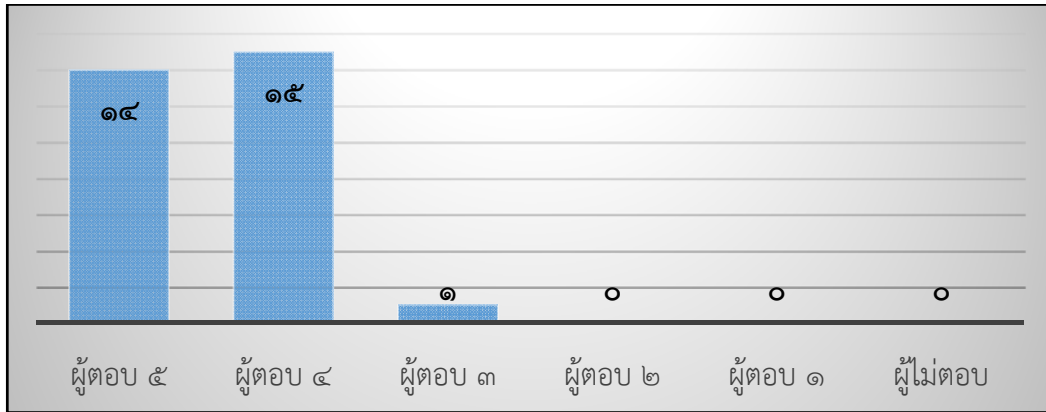


ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการตามหัวข้อคำถามข้อที่ ๑.๑ - ๑.๘ มีค่าคะแนนอยู่ระหว่างระดับ ๓.๗๔๐๗ - ๔.๕๓๓๓ สำหรับหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๑.๒ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๕๓๓๓ และหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๑.๗ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๓.๗๔๐๗ หากแยกพิจารณาตามระดับค่าคะแนนพบว่า หัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๔.๐๐๐๐ - ๕.๐๐๐๐ มีจำนวน ๖ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๑.๑ - ๑.๖ และหัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๓.๐๐๐๐ - ๓.๙๙๙๙ มีจำนวน ๒ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๑.๗ และข้อที่ ๑.๘ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๔.๑๙๘๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๘



สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สามารถแยกสรุปตามหัวข้อคำถามได้ดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดหมาย/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม)



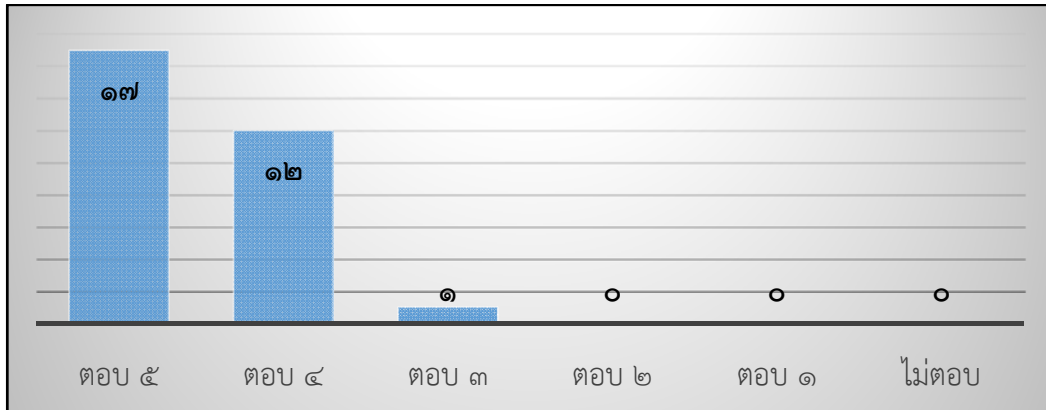
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๔๓๓๓	๐.๕๖๘๓	๘๘.๖๗

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๑ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจมาก (ระดับ ๔) จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ และผู้ตอบความพึงพอใจปานกลาง (ระดับ ๓) จำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๓๓

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๑ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๔๓๓๓ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๖๘๓ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๘.๖๗



- หัวข้อคำถามที่ ๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนการดำเนินการประชุม)



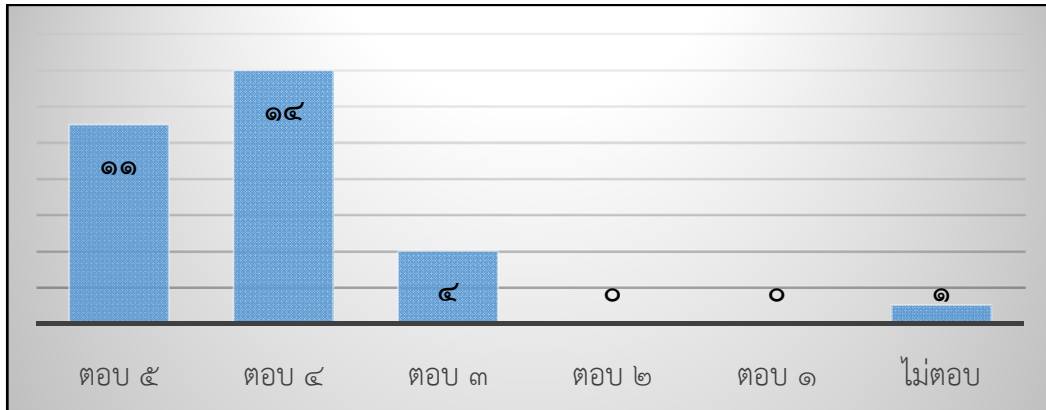
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๕๓๓๓	๐.๕๗๑๓	๙๐.๖๗

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๒ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๓๓

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๒ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๕๓๓๓ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๗๑๓ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๙๐.๖๗



- หัวข้อคำถามที่ ๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติ/บันทึกและรายงานการประชุม)



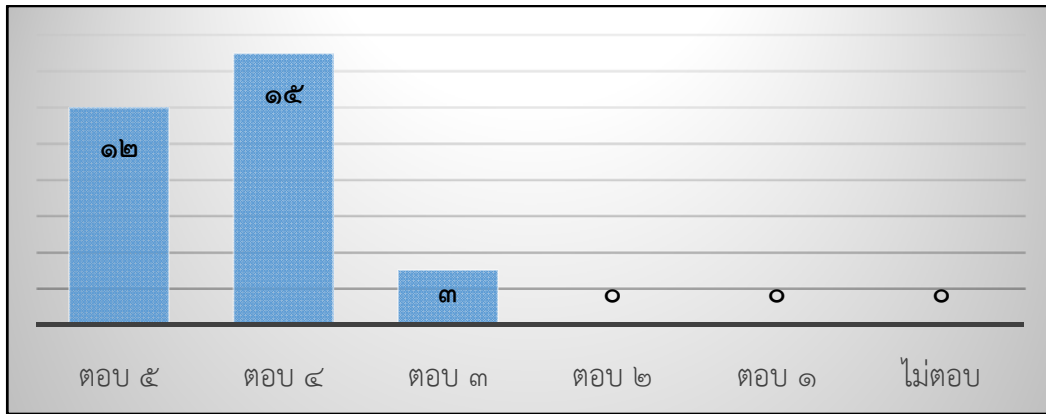
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๙	๕	๓	๔.๒๔๑๔	๐.๖๘๙๕	๘๔.๘๓

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๓ จำนวน ๒๙ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๑ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๗.๙๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๘.๒๘ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๓.๗๙

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๓ จำนวน ๒๙ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๒๔๑๔ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๘๙๕ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๔.๘๓



■ หัวข้อคำถามที่ ๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารประกอบการประชุม”



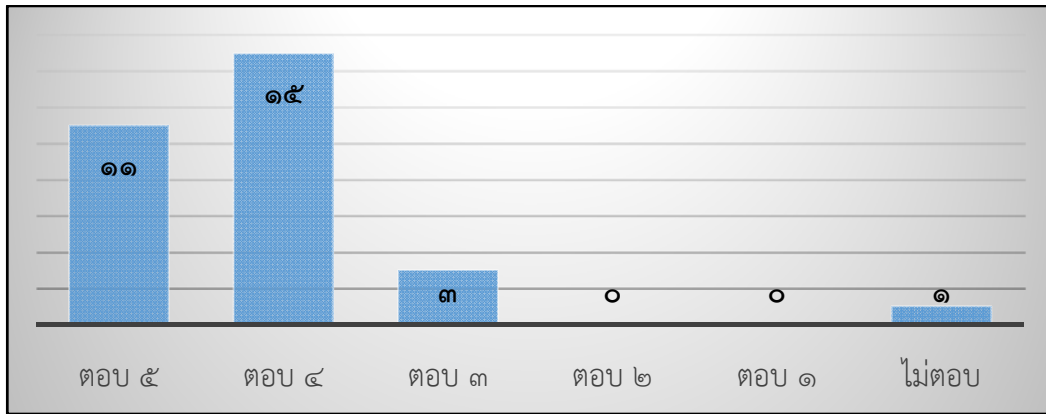
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๓๐๐๐	๐.๖๕๑๓	๘๖.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๔ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๔ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๓๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๕๑๓ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๖.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”



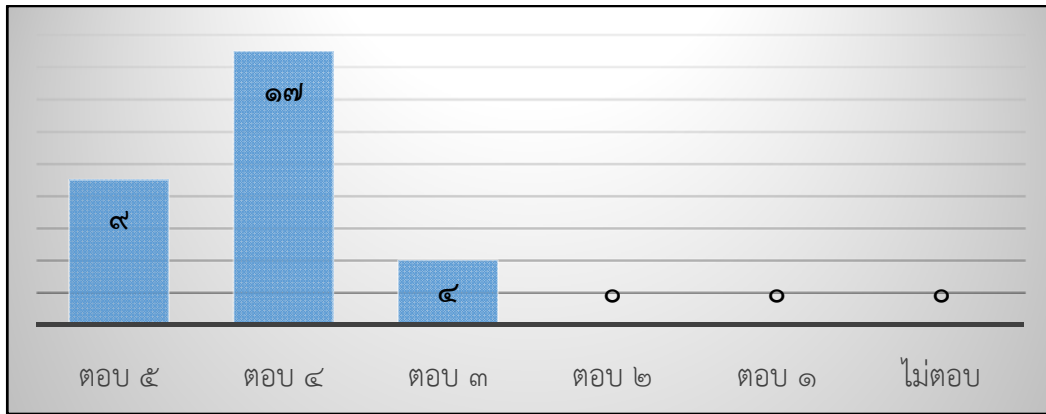
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๙	๕	๓	๔.๒๗๕๙	๐.๖๔๙๐	๘๕.๕๒

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๕ จำนวน ๒๙ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๑ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๗.๙๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๑.๗๒ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐.๓๔

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๕ จำนวน ๒๙ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๒๗๕๙ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๔๙๐ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๕.๕๒



■ หัวข้อคำถามที่ ๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”



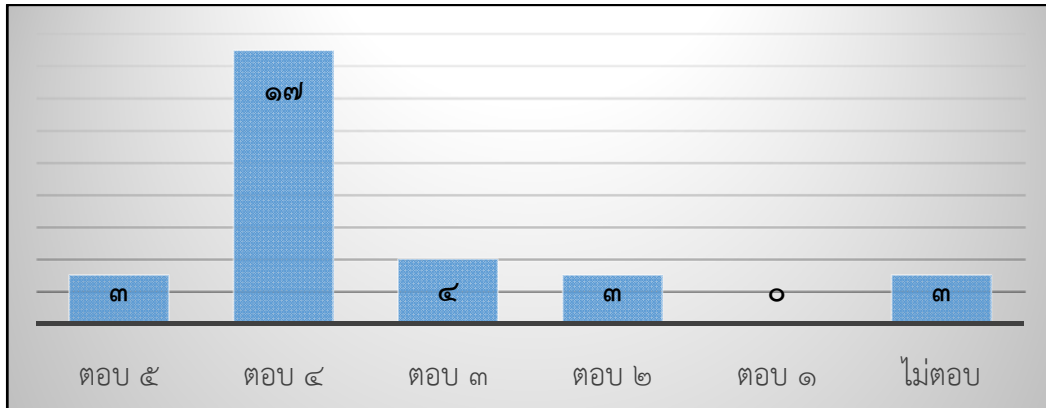
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๑๖๖๗	๐.๖๔๗๗	๘๓.๓๓

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๖ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๓.๓๓

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๖ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๑๖๖๗ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๔๗๗ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๓.๓๓



- หัวข้อคำถามที่ ๑.๗ การให้บริการสนับสนุน “ด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตรากฎหมาย”



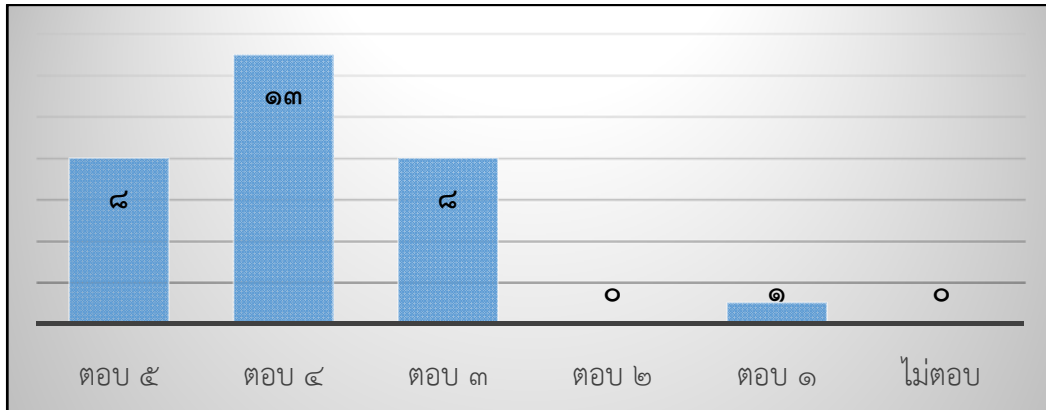
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๗	๕	๒	๓.๗๔๐๗	๐.๘๑๓๐	๗๔.๘๑

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๗ จำนวน ๒๗ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๓ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๑.๑๑ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๒.๙๖ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๔.๘๑ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๑.๑๑

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๗ จำนวน ๒๗ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๗๔๐๗ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๘๑๓๐ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๔.๘๑



- หัวข้อคำถามที่ ๑.๘ การให้บริการสนับสนุน “ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”



จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๑	๓.๙๐๐๐	๐.๙๒๒๙	๗๘.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๘ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยที่สุดจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๓๓

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๘ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อยที่สุด (ระดับ ๑) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๙๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๙๒๒๙ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๘.๐๐



■ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

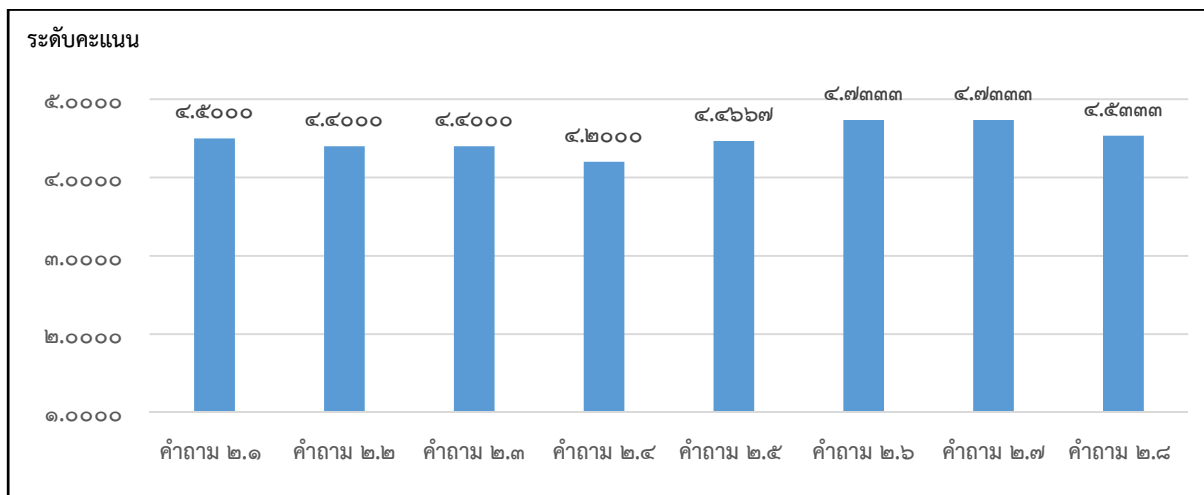
- ๑) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการปฏิบัติงานที่ดีตามขั้นตอนการให้บริการ งานบริการ เป็นเลิศ
- ๒) ระหว่างการก่อสร้างรัฐสภาใหม่ ควรมีป้ายบอกทางชั่วคราว
- ๓) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว มีความพร้อมสูง
- ๔) ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้แก่ประชาชนทุกระดับสามารถเข้าถึงการบริการให้มากยิ่งขึ้น โดยควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการงานลักษณะต่างๆ ของรัฐสภา และมุ่งเน้นให้เกิดภาพลักษณ์องค์กรที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน
- ๕) ควรเพิ่มการให้บริการที่ครอบคลุมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทุกคน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนก่อนการประชุม การติดตามผล และอำนวยความสะดวกปฏิบัติหน้าที่ โดยควรเน้นการบริการด้านการประชุมล่วงหน้าให้เกิดกระบวนการที่เหมาะสม รวมถึงการสนับสนุนข้อมูลด้านกฎหมายต่างๆ
- ๖) ควรปรับปรุงในเรื่องเอกสารระเบียบวาระการประชุมให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มเดิมการจัดทำเป็น QR Code อยากให้มีทั้งข้อมูลเอกสาร ข้อมูลไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลประกอบต่างๆ ที่สามารถค้นคว้าเพิ่มเติมได้



ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจไว้จำนวน ๘ ข้อ (หัวข้อคำถามข้อที่ ๒.๑ – ๒.๘) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการและองค์ความรู้”
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกระบวนการนิติบัญญัติ”
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๕ ให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้อย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๖ ให้การดูแลด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๗ กริยา มารยาท บุคลิกภาพ การแต่งกาย
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๘ ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้องเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ

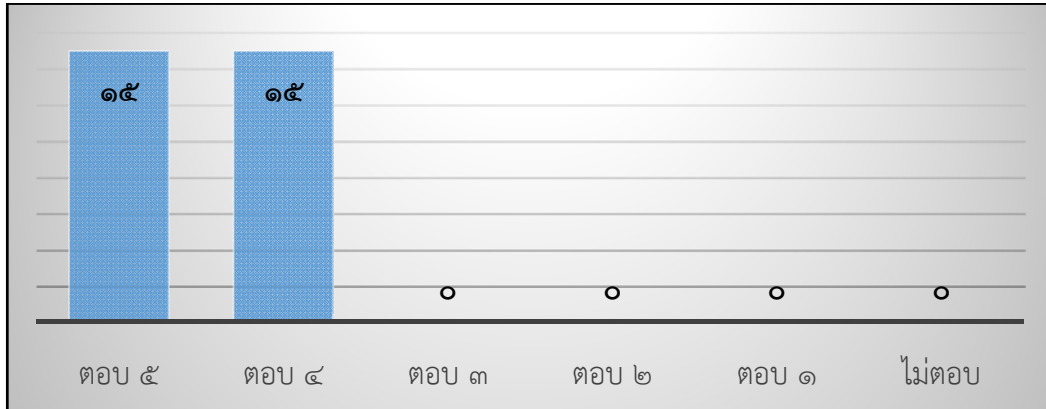


ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามหัวข้อคำถามข้อที่ ๒.๑ – ๒.๘ มีค่าคะแนนอยู่ระหว่างระดับ ๔.๒๐๐๐ – ๔.๗๓๓๓ สำหรับหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๒.๖ และข้อที่ ๒.๗ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๗๓๓๓ และหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๒.๔ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๒๐๐๐ หากแยกพิจารณาตามระดับค่าคะแนนพบว่า หัวข้อคำถามทั้งหมด (หัวข้อคำถามข้อที่ ๒.๑ – ๒.๘) มีค่าคะแนนระหว่าง ระดับ ๔.๐๐๐๐ – ๕.๐๐๐๐ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ที่ระดับ ๔.๔๙๕๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๒



สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถแยกสรุปตามหัวข้อคำถามได้ดังต่อไปนี้

■ หัวข้อคำถามที่ ๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”



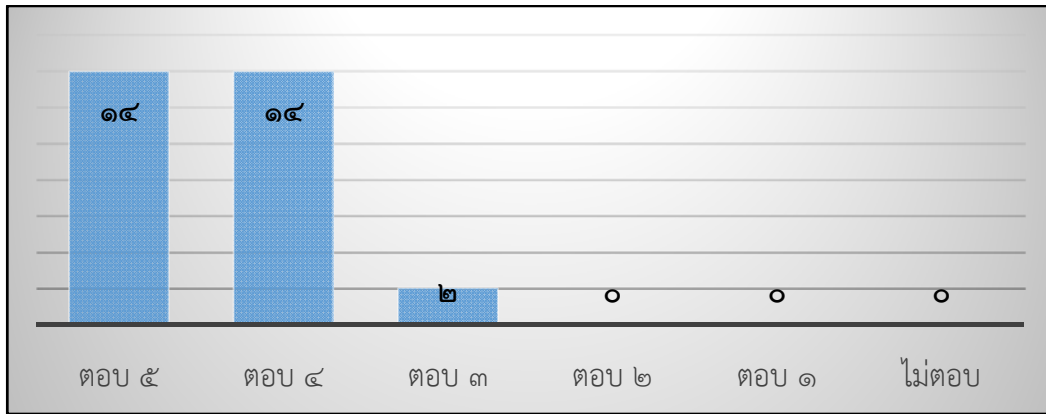
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๔	๔.๕๐๐๐	๐.๕๐๘๕	๙๐.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๑ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๑ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงมาก (ระดับ ๔) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๕๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๐๘๕ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๙๐.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการและองค์ความรู้”



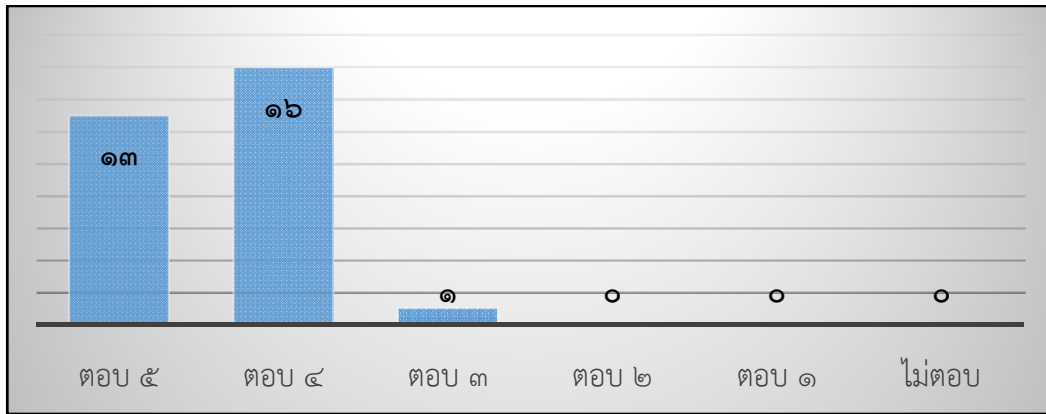
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๔๐๐๐	๐.๖๒๑๕	๘๘.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๒ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖.๖๗

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๒ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๔๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๒๑๕ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๘.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกระบวนการนิติบัญญัติ”



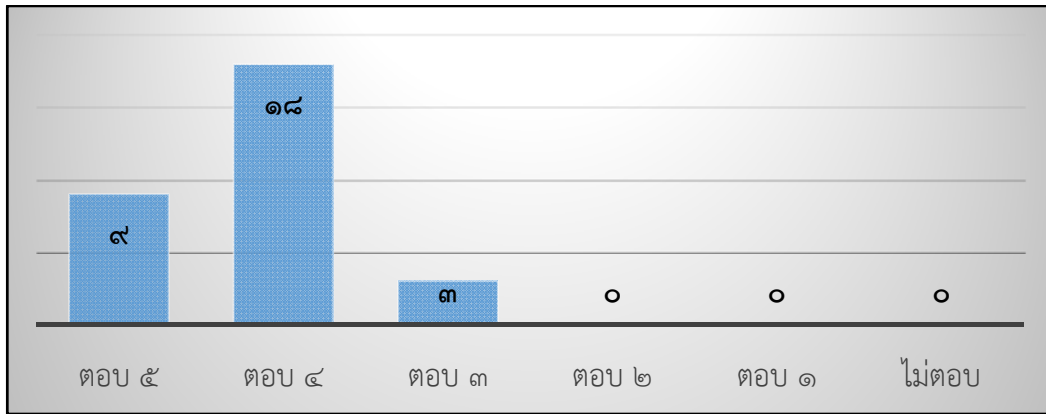
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๔๐๐๐	๐.๕๖๓๒	๘๘.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๓ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๓๓

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๓ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๔๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๖๓๒ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๘.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”



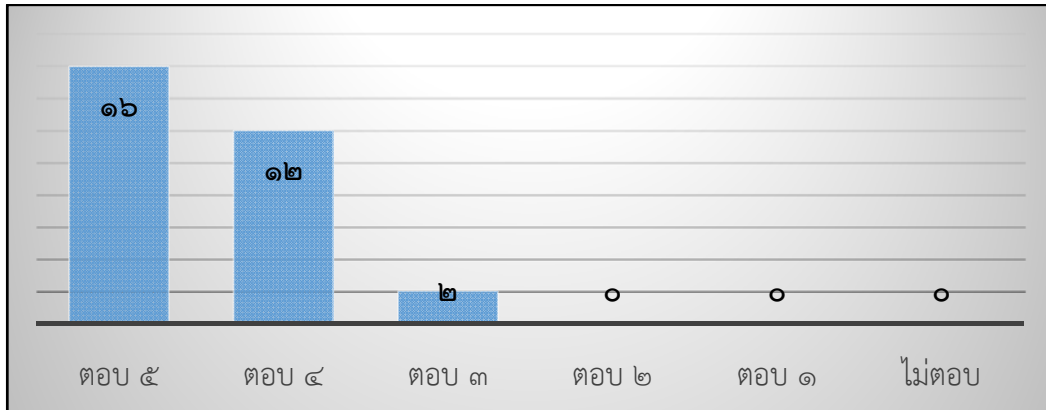
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๕๐๐๐	๐.๖๒๑๕	๘๘.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๔ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๔ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๕๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๒๑๕ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๘.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๒.๕ ให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน



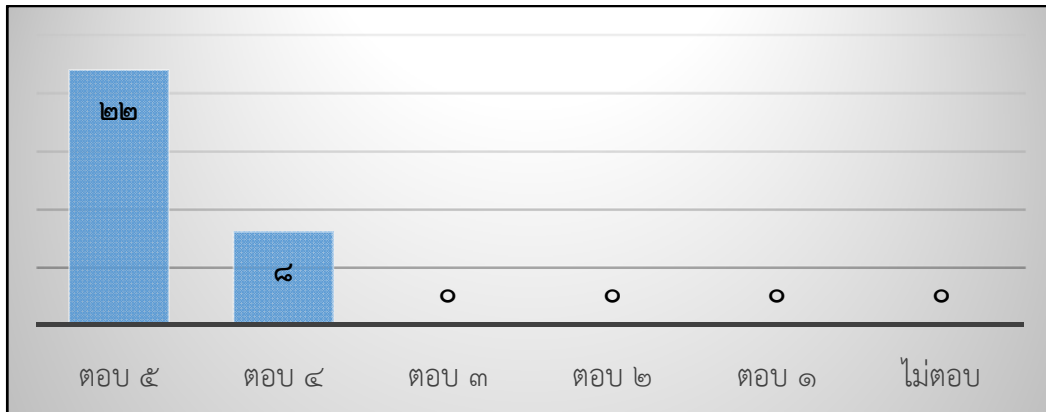
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๔๖๖๗	๐.๖๒๘๘	๘๙.๓๓

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๕ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖.๖๗

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๕ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๔๖๖๗ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๒๘๘ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๙.๓๓



■ หัวข้อคำถามที่ ๒.๖ ให้การดูแลด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ



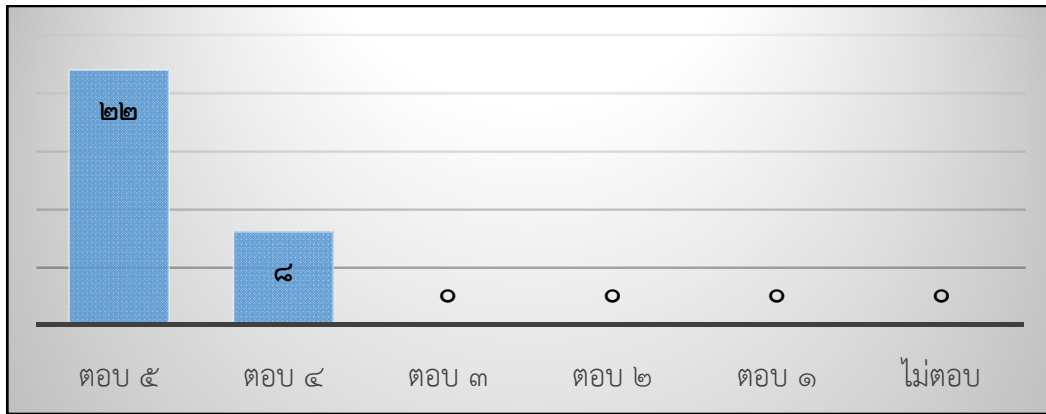
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๔	๔.๗๓๓๓	๐.๔๔๙๘	๙๔.๖๗

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๖ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๗๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๖๗

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๖ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงมาก (ระดับ ๔) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๗๓๓๓ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๔๔๙๘ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๙๔.๖๗



■ หัวข้อคำถามที่ ๒.๗ กริยา มารยาท บุคลิกภาพ การแต่งกาย



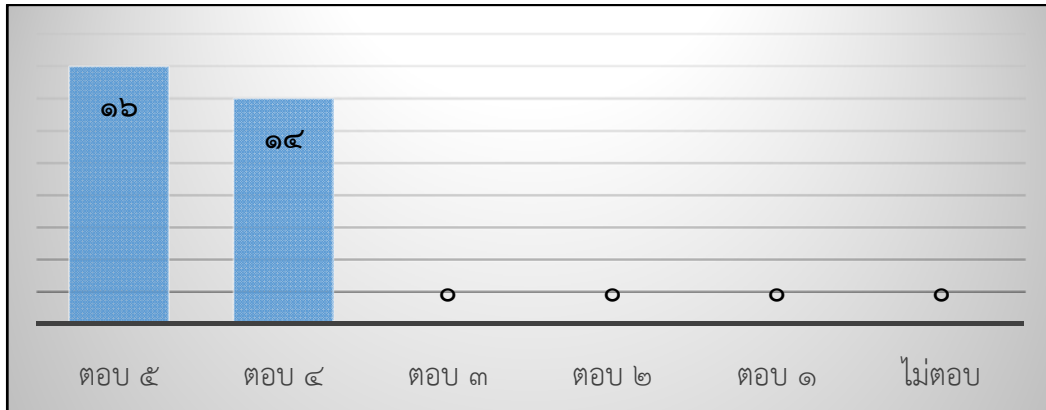
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๔	๔.๗๓๓๓	๐.๔๔๙๘	๙๔.๖๗

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๗ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๗๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๖๗

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๗ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงมาก (ระดับ ๔) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๗๓๓๓ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๔๔๙๘ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๙๔.๖๗



- หัวข้อคำถามที่ ๒.๘ ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้องเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ



จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๔	๔.๕๓๓๓	๐.๕๐๗๔	๙๐.๖๗

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๘ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๖.๖๗

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๘ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงมาก (ระดับ ๔) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๕๓๓๓ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๐๗๔ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๙๐.๖๗



■ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

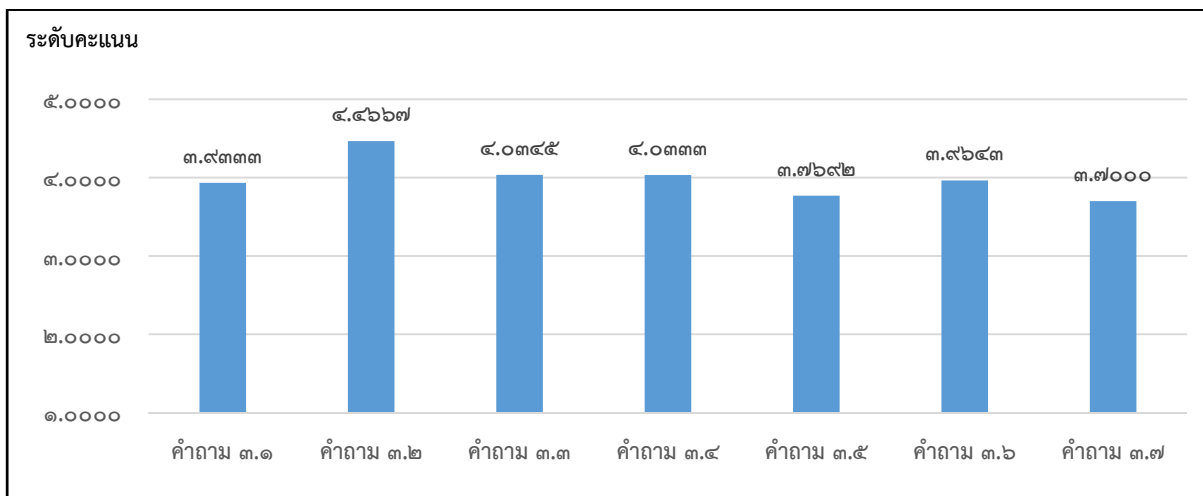
- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถดี สำนักงานสามารถคัดเลือกบุคลากรเข้ามาได้ดี มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ งานบริการดี มี Service Mind สามารถช่วยสนับสนุนการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีกับรัฐสภาอาคารใหม่
- ๒) ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามศึกษาหาข้อมูลประกอบต่างๆ ให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์และเหตุการณ์ในปัจจุบัน หากปฏิบัติได้จะดีมาก
- ๓) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติสมาชิกทุกท่านเป็นอย่างดี



ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจไว้จำนวน ๗ ข้อ (หัวข้อคำถามข้อที่ ๓.๑ - ๓.๗) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๓.๑ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม
- หัวข้อคำถามที่ ๓.๒ ความปลอดภัย ระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล
- หัวข้อคำถามที่ ๓.๓ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- หัวข้อคำถามที่ ๓.๔ ระบบสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้หลายอุปกรณ์ สะดวก รวดเร็ว มีการเชื่อมต่อที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล
- หัวข้อคำถามที่ ๓.๕ การให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์/ห้องสมุดดิจิทัล/ศูนย์บริการข้อมูลต่าง ๆ
- หัวข้อคำถามที่ ๓.๖ การให้บริการ Call Center / หน่วยประสานงานต่าง ๆ
- หัวข้อคำถามที่ ๓.๗ ป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย



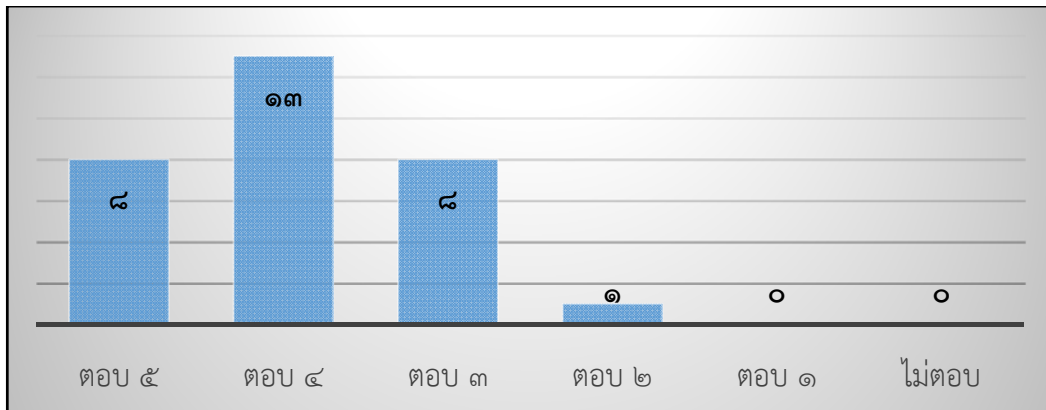
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการค่าคะแนนอยู่ระหว่างระดับ ๓.๗๐๐๐ - ๔.๔๖๖๗ สำหรับหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๓.๒ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๔๖๖๗ และหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๓.๕ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๓.๗๕๒ หากแยกพิจารณาตามระดับค่าคะแนนพบว่า หัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่าง ระดับ ๔.๐๐๐๐ - ๕.๐๐๐๐ มีจำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๓.๒ - ๓.๔ และหัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๓.๐๐๐๐ - ๓.๙๙๙๙ มีจำนวน ๔ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๑.๑ ข้อที่ ๓.๕



ข้อที่ ๓.๖ และข้อที่ ๓.๗ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๓.๙๘๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๒

สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถแยกสรุปตามหัวข้อคำถามได้ดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๓.๑ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม



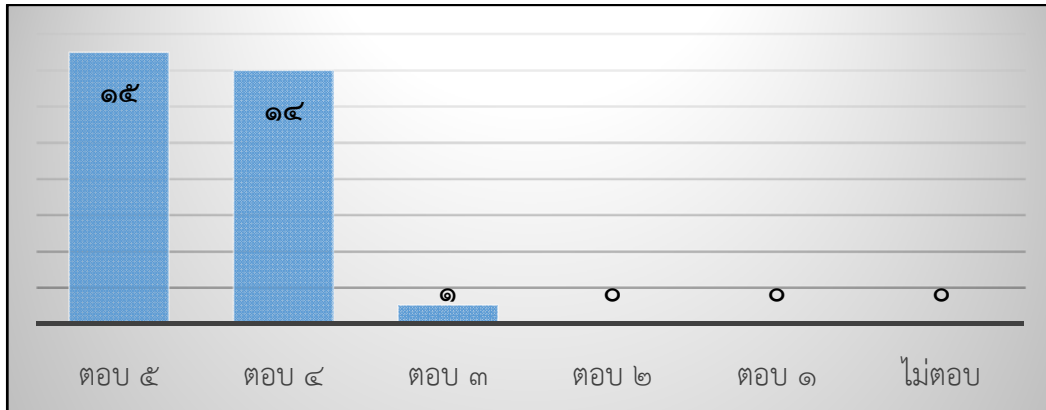
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๒	๓.๙๘๓๓	๐.๘๒๗๗	๗๘.๖๗

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๑ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๓๓

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๑ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๙๘๓๓ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๘๒๗๗ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๘.๖๗



- หัวข้อคำถามที่ ๓.๒ ความปลอดภัย ระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล



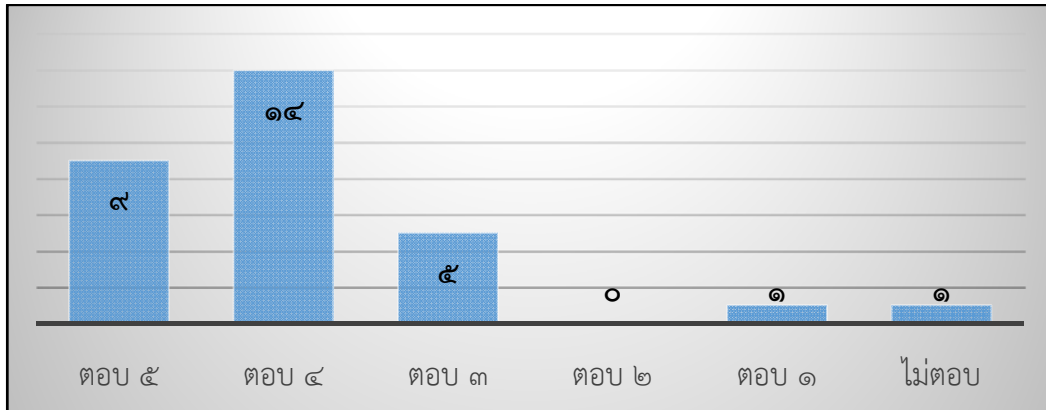
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๔๖๖๗	๐.๕๗๑๓	๘๙.๓๓

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๒ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๓๓

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๒ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๔๖๖๗ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๗๑๓ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๙.๓๓



- หัวข้อคำถามที่ ๓.๓ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น



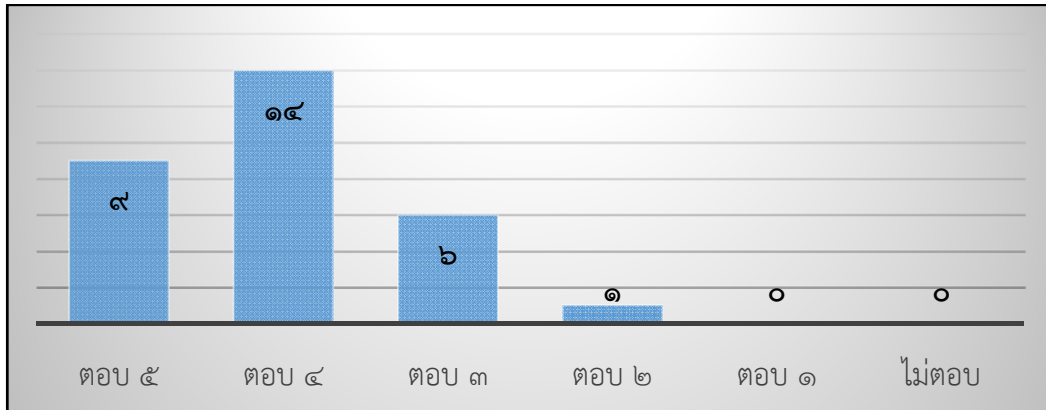
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๙	๕	๑	๔.๐๓๔๕	๐.๙๐๕๖	๘๐.๖๙

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๓ จำนวน ๒๙ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๑ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๑.๐๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๘.๒๘ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๗.๒๔ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยที่สุดจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๔๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๓ จำนวน ๒๙ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อยที่สุด (ระดับ ๑) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๐๓๔๕ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๙๐๕๖ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๐.๖๙



- หัวข้อคำถามที่ ๓.๔ ระบบสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้หลายอุปกรณ์ สะดวก รวดเร็ว มีการเชื่อมต่อที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล



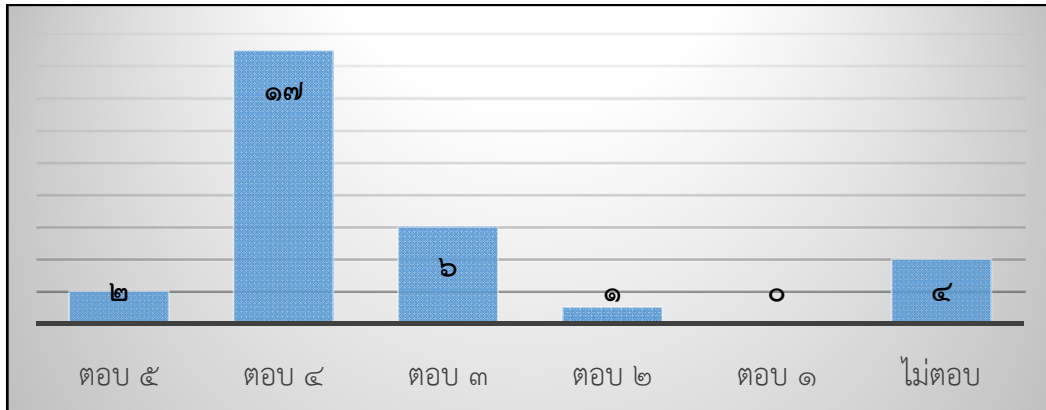
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๒	๔.๐๓๓๓	๐.๘๐๘๗	๘๐.๖๗

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๔ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๐ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๓๓

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๔ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๐๓๓๓ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๘๐๘๗ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๐.๖๗



- หัวข้อคำถามที่ ๓.๕ การให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์/ห้องสมุดดิจิทัล/ศูนย์บริการข้อมูลต่าง ๆ



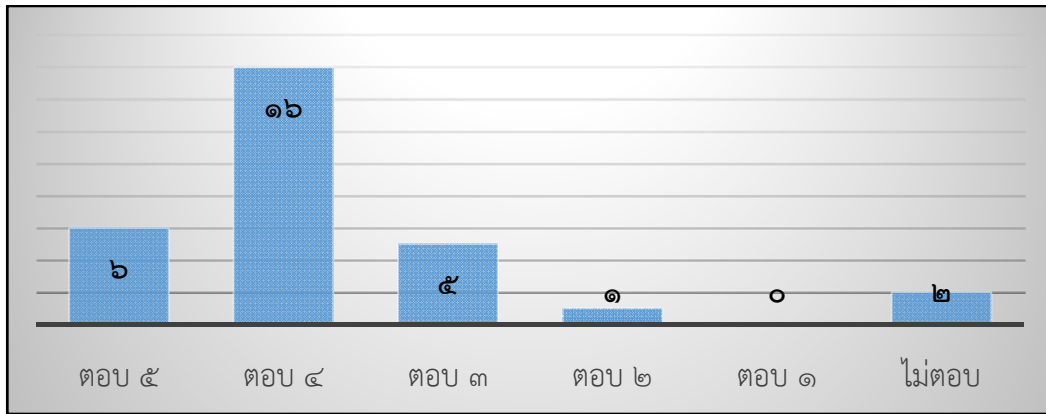
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๖	๕	๒	๓.๗๖๙๒	๐.๖๕๑๖	๗๕.๓๘

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๕ จำนวน ๒๖ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๔ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๗.๖๙ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๕.๓๘ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๓.๐๘ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๘๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๕ จำนวน ๒๖ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๗๖๙๒ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๕๑๖ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๕.๓๘



■ หัวข้อคำถามที่ ๓.๖ การให้บริการ Call Center / หน่วยประสานงานต่าง ๆ



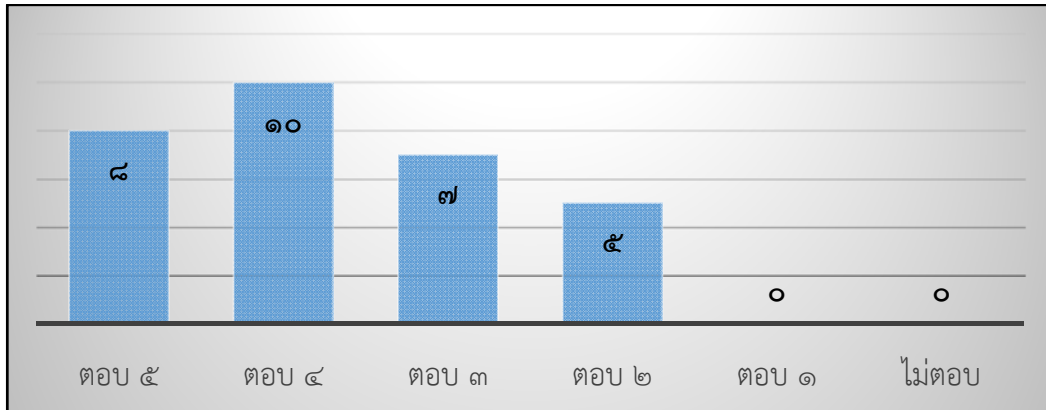
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๘	๕	๒	๓.๙๖๔๓	๐.๗๔๔๕	๗๙.๒๙

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๖ จำนวน ๒๘ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๒ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๑.๔๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๗.๑๔ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๗.๘๖ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๕๗

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๖ จำนวน ๒๘ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๙๖๔๓ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๔๔๕ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๙.๒๙



- หัวข้อคำถามที่ ๓.๗ ป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย



จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๒	๓.๗๐๐๐	๑.๐๕๕๔	๗๔.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๗ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๖.๖๗

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๗ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๗๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๑.๐๕๕๔ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๔.๐๐



■ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

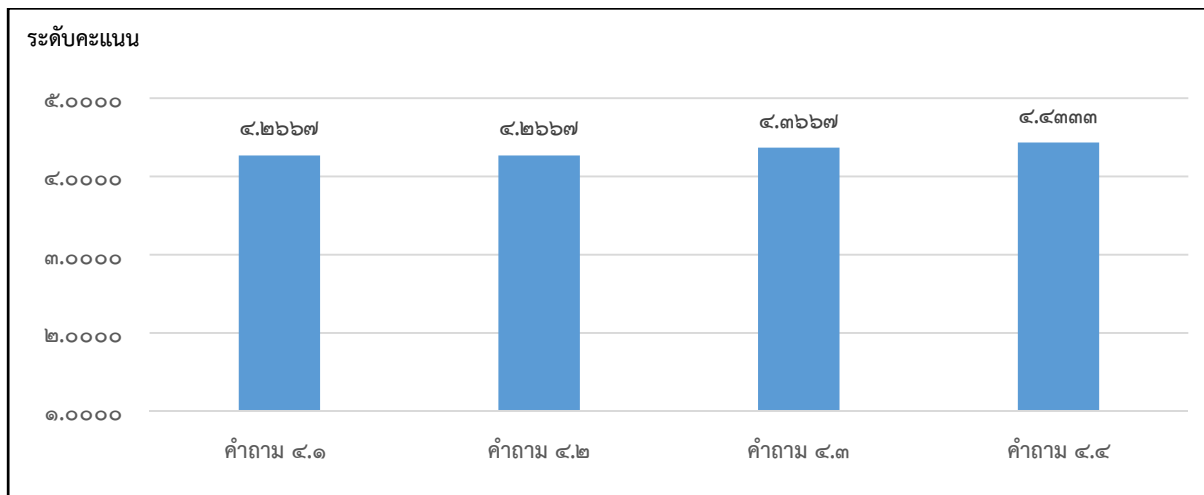
- ๑) ในระหว่างการก่อสร้างอาคารรัฐสภา ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดช่วยแนะนำสถานที่ และช่วยชี้แจงข้อมูลตามทางแยกต่างๆ ภายในอาคารรัฐสภา
- ๒) ควรปรับปรุงอาคารรัฐสภาให้สามารถเข้าถึงห้องประชุมต่างๆ ให้สะดวกมากขึ้น และควรปรับปรุงป้ายให้มีความชัดเจน มีป้ายระบุเส้นทาง ชื่อห้องต่างๆ ให้สามารถค้นหาได้อย่างสะดวก
- ๓) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ทันสมัย อยากให้มีห้องสมุดรัฐสภาบริเวณชั้นหนึ่ง และอยากให้มีระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับห้องสมุดตามมหาวิทยาลัยทุกแห่ง สามารถเข้าถึงข้อมูลวิชาการสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวก
- ๔) สัญญาณโทรศัพท์ และระบบสัญญาณ Wi-Fi ภายในอาคารรัฐสภายังไม่เสถียร



ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจไว้จำนวน ๔ ข้อ (หัวข้อคำถามข้อที่ ๔.๑ - ๔.๔) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๔.๑ คุณภาพด้านเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ
- หัวข้อคำถามที่ ๔.๒ คุณภาพด้านบริหารจัดการงานเอกสาร เพียงพอ ตรงตามความต้องการ
- หัวข้อคำถามที่ ๔.๓ คุณภาพด้านการจัดทำรายงาน เนื้อหา มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา
- หัวข้อคำถามที่ ๔.๔ คุณภาพด้านประสานงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา

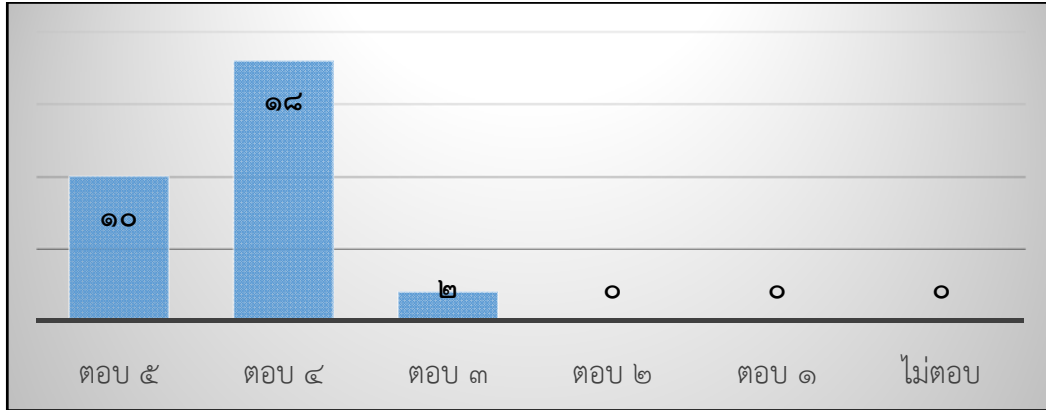


ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ตามหัวข้อคำถามข้อที่ ๔.๑ - ๔.๔ มีค่าคะแนนอยู่ระหว่างระดับ ๔.๒๖๖๗ - ๔.๔๓๓๓ สำหรับหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๔.๔ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๔๓๓๓ และหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๔.๑ และข้อที่ ๔.๒ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๒๖๖๗ หากแยกพิจารณาตามระดับค่าคะแนนพบว่า หัวข้อคำถามทั้งหมด (หัวข้อคำถามข้อที่ ๔.๑ - ๔.๔) มีค่าคะแนนระหว่าง ระดับ ๔.๐๐๐๐ - ๕.๐๐๐๐ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๔.๓๓๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗



สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถแยกสรุปตามหัวข้อคำถามได้ดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๔.๑ คุณภาพด้านเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ



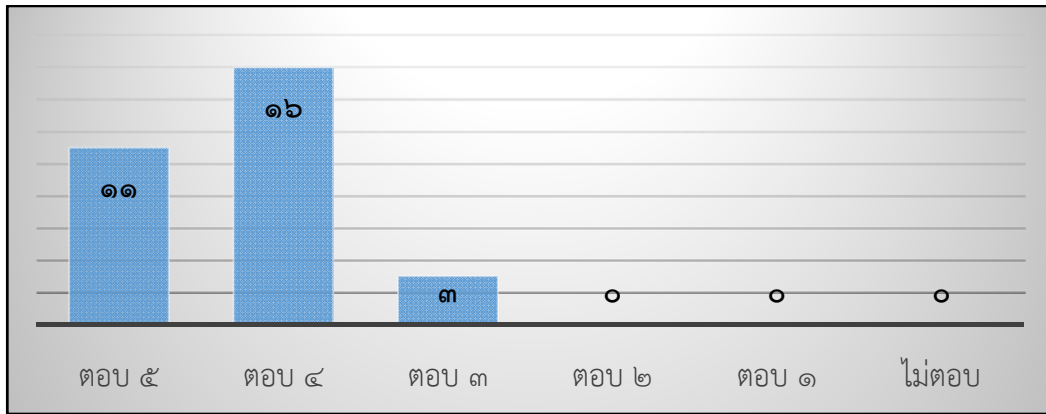
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๒๖๖๗	๐.๕๘๓๓	๘๕.๓๓

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๑ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖.๖๗

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๑ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๒๖๖๗ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๘๓๓ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๕.๓๓



■ หัวข้อคำถามที่ ๔.๒ คุณภาพด้านบริหารจัดการงานเอกสาร เพียงพอ ตรงตามความต้องการ



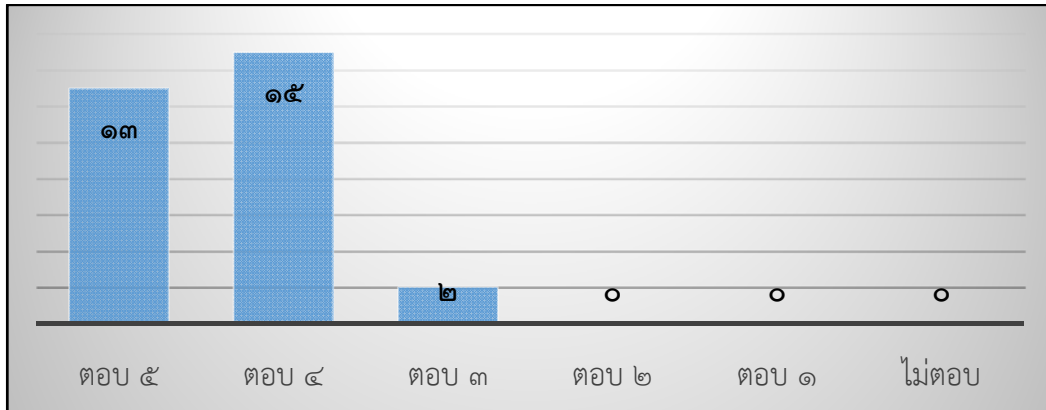
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๒๖๖๗	๐.๖๓๙๗	๘๕.๓๓

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๒ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๒ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๒๖๖๗ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๓๙๗ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๕.๓๓



- หัวข้อคำถามที่ ๔.๓ คุณภาพด้านการจัดทำรายงาน เนื้อหามีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา



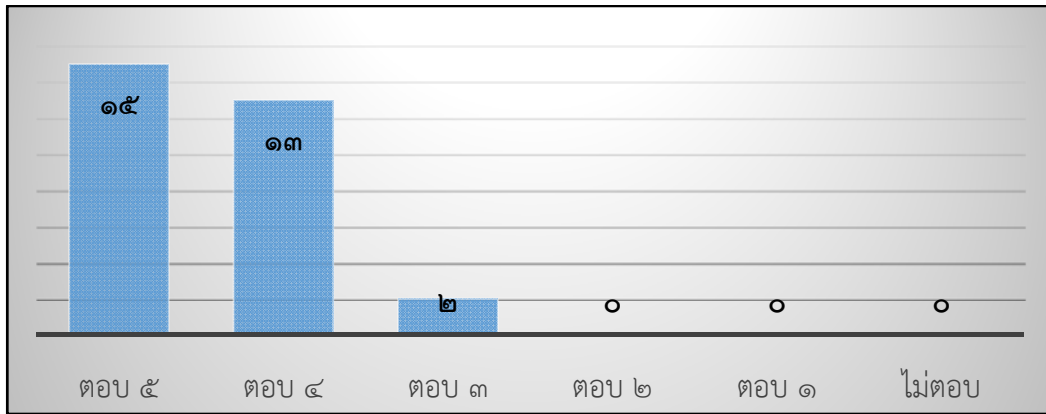
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๓๖๖๗	๐.๖๑๔๙	๘๗.๓๓

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๓ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖.๖๗

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๓ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๓๖๖๗ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๑๔๙ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๗.๓๓



- หัวข้อคำถามที่ ๔.๔ คุณภาพด้านประสานงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา



จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๓๐	๕	๓	๔.๔๓๓๓	๐.๖๒๖๑	๘๘.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๔ จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๓.๓๓ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖.๖๗

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๔ จำนวน ๓๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๔๓๓๓ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๒๖๑ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๘.๐๐



■ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

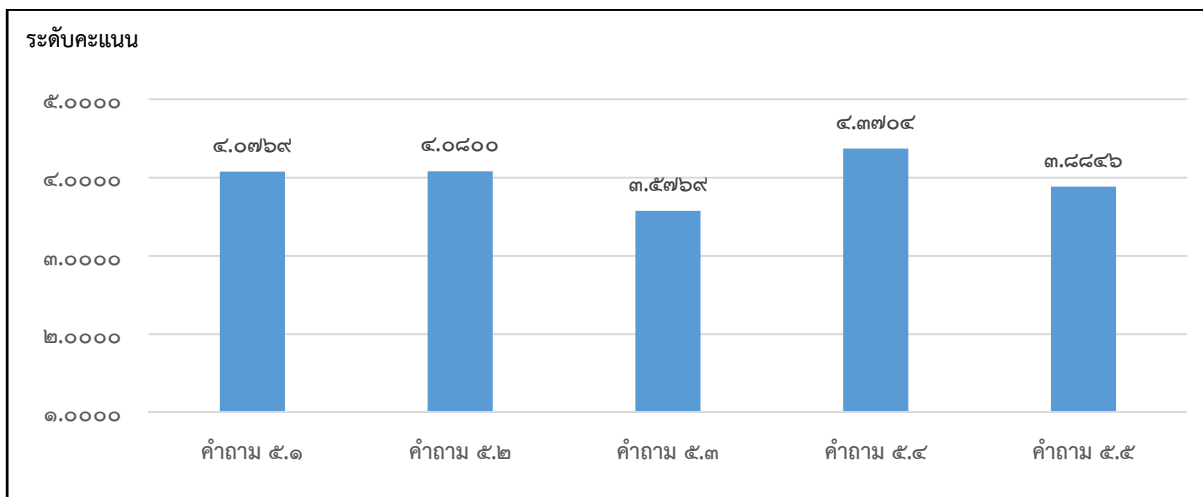
- ๑) ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการดีมากอยู่แล้ว ไม่มีประเด็นที่ต้องปรับปรุง ขอให้รักษามาตรฐาน
ของคุณภาพการให้บริการไว้ในปีต่อไป



ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจไว้จำนวน ๕ ข้อ (หัวข้อคำถามข้อที่ ๕.๑ – ๕.๕) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๕.๑ มีความพร้อมในการสนับสนุนงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศและอาเซียน
- หัวข้อคำถามที่ ๕.๒ บริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัด มีความคุ้มค่า
- หัวข้อคำถามที่ ๕.๓ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับรู้ ตรวจสอบ
- หัวข้อคำถามที่ ๕.๔ สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หัวข้อคำถามที่ ๕.๕ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติ ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

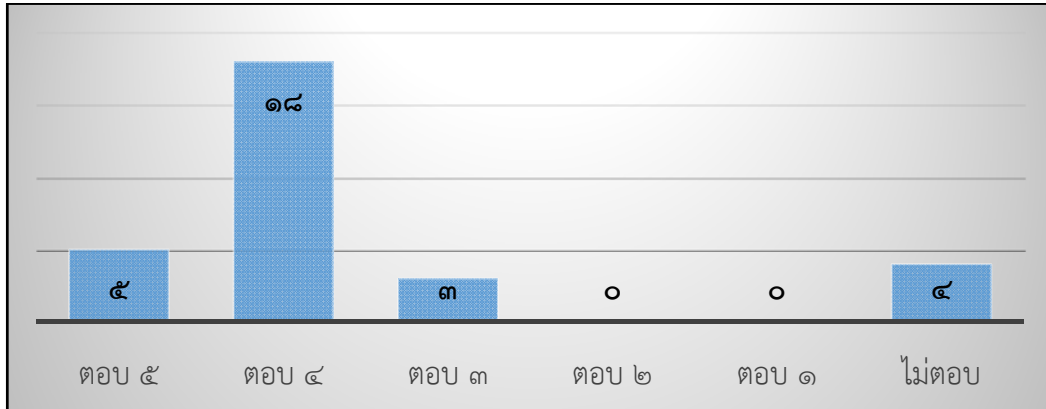


ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ตามหัวข้อคำถามข้อที่ ๕.๑ – ๕.๕ มีค่าคะแนนอยู่ระหว่างระดับ ๓.๕๗๖๙ – ๔.๓๗๐๔ สำหรับหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๕.๔ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๓๗๐๔ และหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๕.๓ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๓.๕๗๖๙ หากแยกพิจารณาตามระดับค่าคะแนนพบว่า หัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๔.๐๐๐๐ – ๕.๐๐๐๐ มีจำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๕.๑ ข้อที่ ๕.๒ และข้อที่ ๕.๔ และหัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๓.๐๐๐๐ – ๓.๙๙๙๙ มีจำนวน ๒ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๕.๓ และข้อที่ ๕.๕ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๓.๙๙๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๖



สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ สามารถแยกสรุปตามหัวข้อคำถามได้ดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๕.๑ มีความพร้อมในการสนับสนุนงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศและอาเซียน



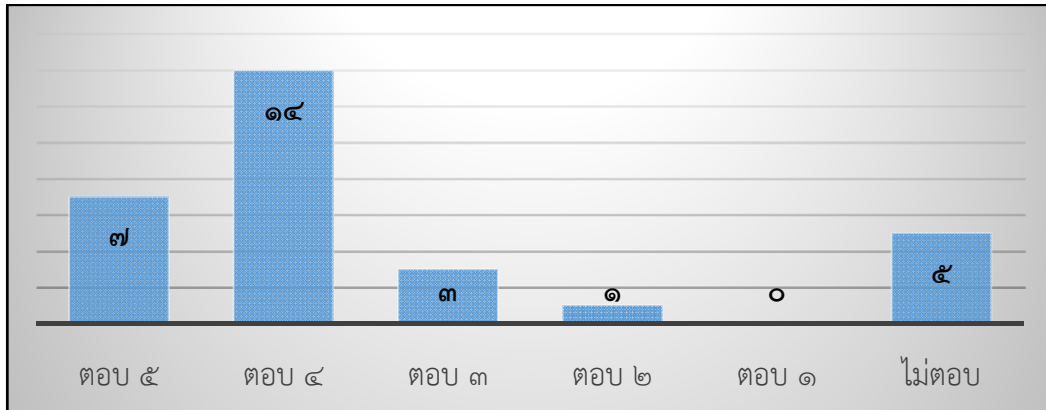
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๖	๕	๓	๔.๐๗๖๙	๐.๕๖๐๒	๘๑.๕๔

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๑ จำนวน ๒๖ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๔ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๙.๒๓ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๙.๒๓ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๑.๕๔

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๑ จำนวน ๒๖ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๐๗๖๙ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๖๐๒ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๑.๕๔



- หัวข้อคำถามที่ ๕.๒ บริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัด มีความคุ้มค่า



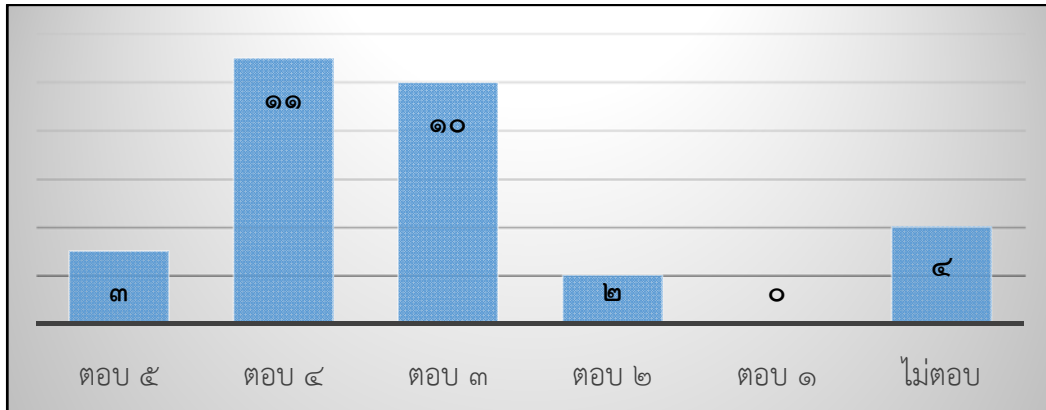
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๕	๕	๒	๔.๐๘๐๐	๐.๗๕๙๔	๘๑.๖๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๒ จำนวน ๒๕ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๕ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๘ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๖ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๒ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๒ จำนวน ๒๕ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๐๘๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๕๙๔ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๑.๖๐



- หัวข้อคำถามที่ ๕.๓ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับรู้ ตรวจสอบ



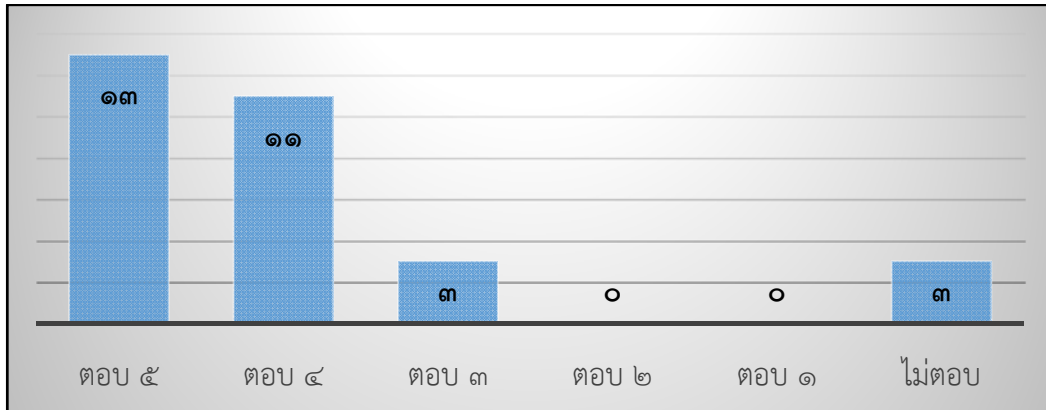
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๖	๕	๒	๓.๕๗๖๙	๐.๘๐๘๖	๗๑.๕๔

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๓ จำนวน ๒๖ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๔ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๑.๕๔ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๒.๓๑ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๘.๔๖ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๗.๖๙

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๓ จำนวน ๒๖ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๕๗๖๙ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๘๐๘๖ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๑.๕๔



- หัวข้อคำถามที่ ๕.๔ สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



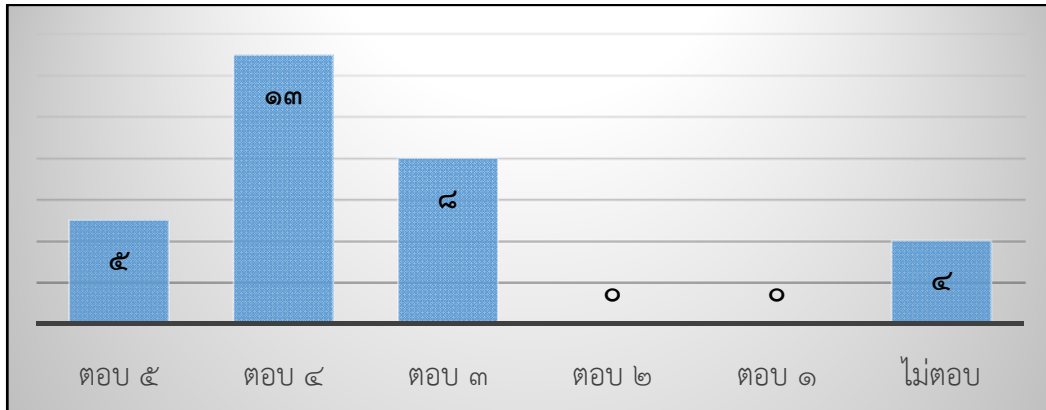
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๗	๕	๓	๔.๓๗๐๔	๐.๖๘๗๗	๘๗.๔๑

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๔ จำนวน ๒๗ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๓ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๘.๑๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐.๗๔ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๑.๑๑

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๑ จำนวน ๒๗ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๓๗๐๔ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๘๗๗ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๗.๔๑



- หัวข้อคำถามที่ ๕.๕ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ



จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๖	๕	๓	๓.๘๘๔๖	๐.๗๑๑๔	๗๗.๖๙

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๕ จำนวน ๒๖ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๔ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๙.๒๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๐.๗๗

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๕ จำนวน ๒๖ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๘๘๔๖ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๑๑๔ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๗.๖๙



■ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

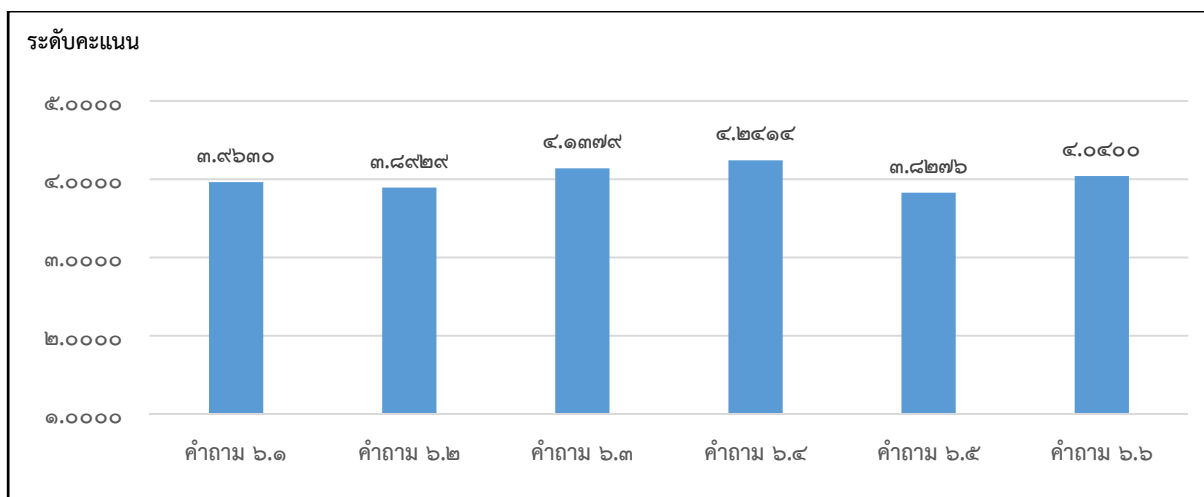
- ๑) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นสมัยแรก ยังไม่ทราบถึงทิศทางการบริหารจัดการงานภายในรัฐสภามากนัก และยังไม่ได้ใช้งานบริการต่างๆ อย่างเต็มที่ จึงยังไม่สามารถให้ความเห็นต่อความพึงพอใจได้อย่างชัดเจนในปีนี้
- ๒) ในภาพรวมพบว่าการบริหารจัดการในปัจจุบันอาจมีความบกพร่องอยู่บางส่วน เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคทางด้านสถานที่ การก่อสร้างอาคารรัฐสภายังไม่เรียบร้อย ส่งผลต่อการให้บริการหลายๆ เรื่อง ที่ยังไม่สะดวกมากนัก



ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ โดยกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจไว้จำนวน ๖ ข้อ (หัวข้อคำถามข้อที่ ๖.๑ – ๖.๖) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๖.๑ การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ
- หัวข้อคำถามที่ ๖.๒ การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายมีความเสถียร และปลอดภัย เป็นต้น
- หัวข้อคำถามที่ ๖.๓ การพัฒนาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง รับรู้/รับทราบถึงการทำงานของรัฐสภา เช่น โทรทัศน์รัฐสภา วิทยุรัฐสภา LINE FACEBOOK WEBSITE และปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก
- หัวข้อคำถามที่ ๖.๔ การพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดในการคัดกรองคนผ่านเข้า-ออก
- หัวข้อคำถามที่ ๖.๕ การเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และเป็นองค์กรต้นแบบให้แก่หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ที่เป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- หัวข้อคำถามที่ ๖.๖ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน



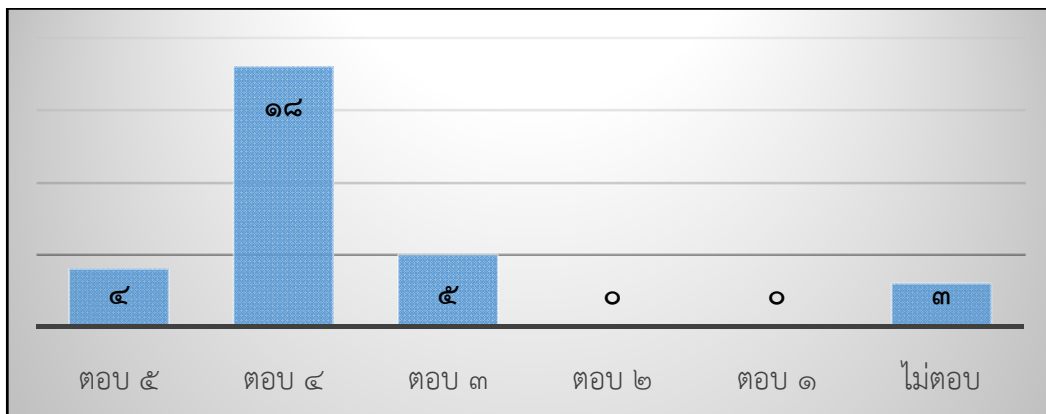
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ ตามหัวข้อคำถามข้อที่ ๖.๑ – ๖.๖ มีค่าคะแนนอยู่ระหว่างระดับ ๓.๘๒๖ – ๔.๒๔๔ สำหรับหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๖.๔ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๒๔๔ และหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๖.๕ มีค่าคะแนน



อยู่ที่ระดับ ๓.๘๒๗๖ หากแยกพิจารณาตามระดับค่าคะแนนพบว่า หัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๔.๐๐๐๐ – ๕.๐๐๐๐ มีจำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๖.๓ ข้อที่ ๖.๔ และข้อที่ ๖.๖ และ หัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๓.๐๐๐๐ – ๓.๙๙๙๙ มีจำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๖.๑ ข้อที่ ๖.๒ และข้อที่ ๖.๕ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๔.๐๑๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๔

สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ สามารถแยกสรุปตามหัวข้อคำถามได้ดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๖.๑ การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ



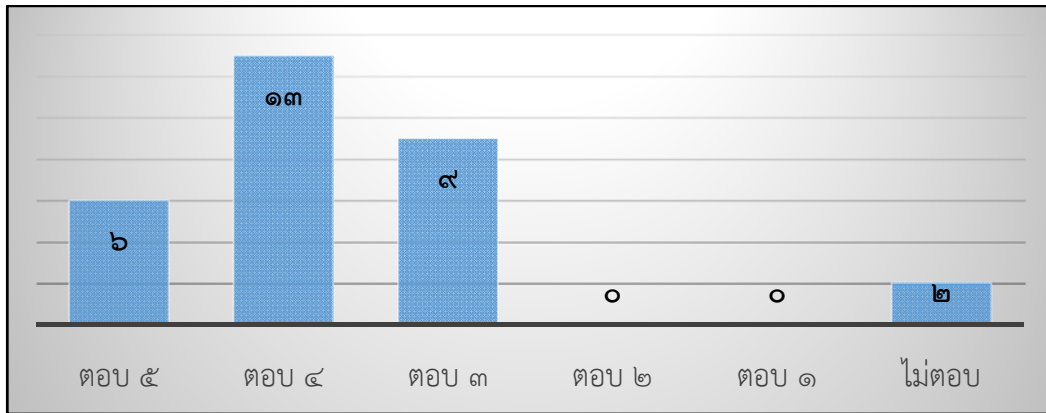
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๗	๕	๓	๓.๙๖๓๐	๐.๕๘๗๑	๗๙.๒๖

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๑ จำนวน ๒๗ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๓ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๔.๘๑ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๖.๖๗ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๘.๕๒

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๑ จำนวน ๒๗ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๙๖๓๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๘๗๑ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๙.๒๖



- หัวข้อคำถามที่ ๖.๒ การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายมีความเสถียร และปลอดภัย เป็นต้น



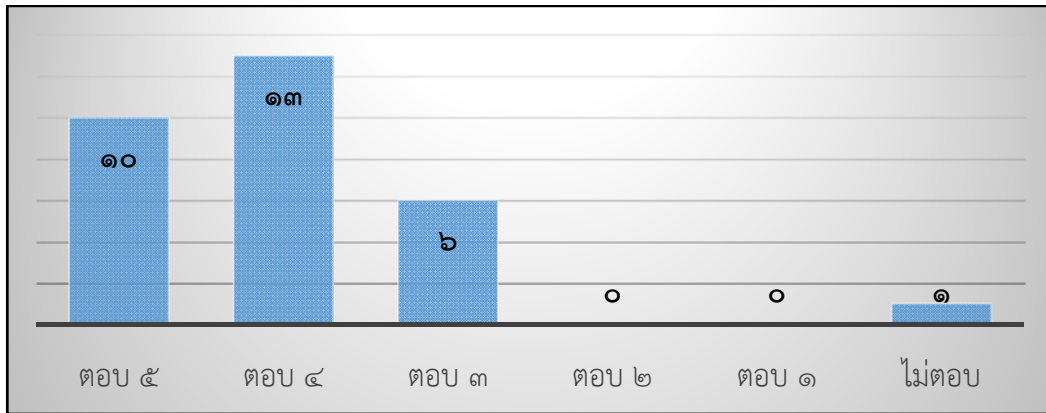
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๘	๕	๓	๓.๘๙๒๙	๐.๗๓๗๓	๗๗.๘๖

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๒ จำนวน ๒๘ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๒ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๑.๔๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๖.๔๓ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๒.๑๔

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๒ จำนวน ๒๘ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๘๙๒๙ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๓๗๓ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๗.๘๖



- หัวข้อคำถามที่ ๖.๓ การพัฒนาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง รับรู้/รับทราบถึงการทำงานของรัฐสภา เช่น โทรทัศน์รัฐสภา วิทยุรัฐสภา LINE FACEBOOK WEBSITE และปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก



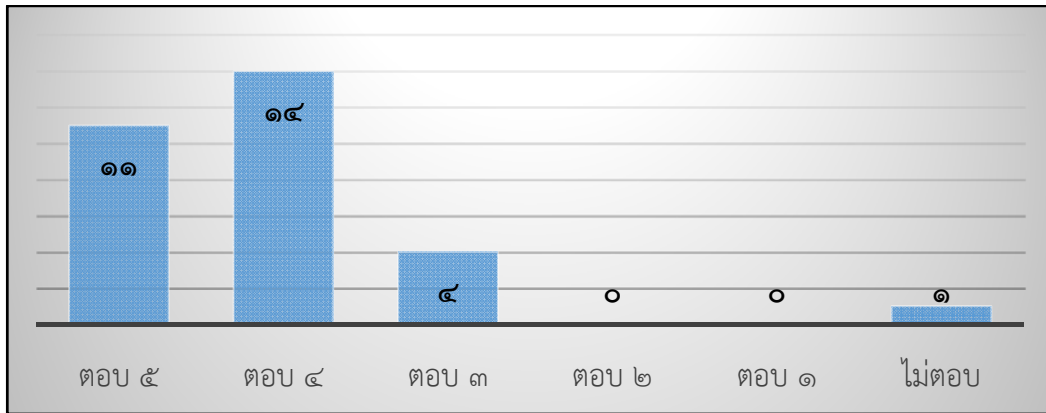
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๙	๕	๓	๔.๑๓๗๙	๐.๗๔๒๘	๘๒.๗๖

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๓ จำนวน ๒๙ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๑ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๔.๔๘ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๔.๘๓ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๐.๖๙

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๓ จำนวน ๒๙ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๑๓๗๙ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๔๒๘ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๒.๗๖



- หัวข้อคำถามที่ ๖.๔ การพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้าประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดในการคัดกรองคนผ่านเข้า-ออก



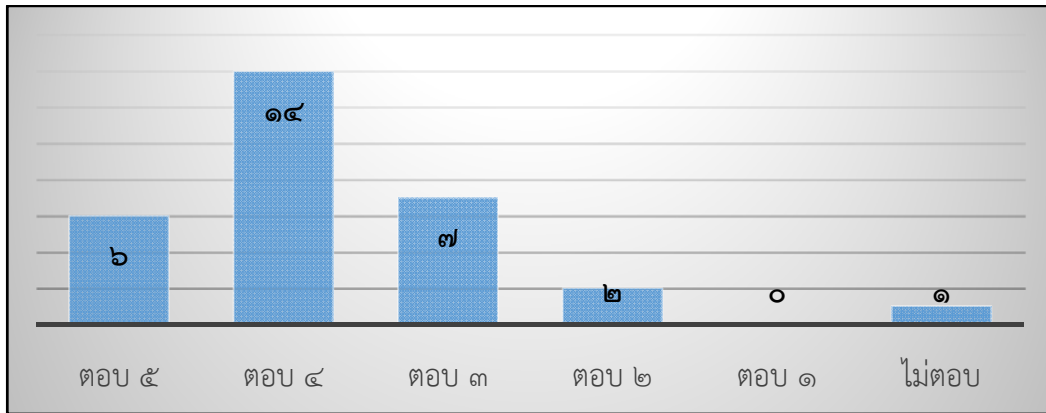
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๙	๕	๓	๔.๒๔๑๔	๐.๖๘๙๕	๘๔.๘๓

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๔ จำนวน ๒๙ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๑ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๗.๙๓ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๘.๒๘ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๓.๗๙

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๔ จำนวน ๒๙ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๒๔๑๔ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๘๙๕ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๔.๘๓



- หัวข้อคำถามที่ ๖.๕ การเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และเป็นองค์กรต้นแบบให้แก่หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ที่เป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข



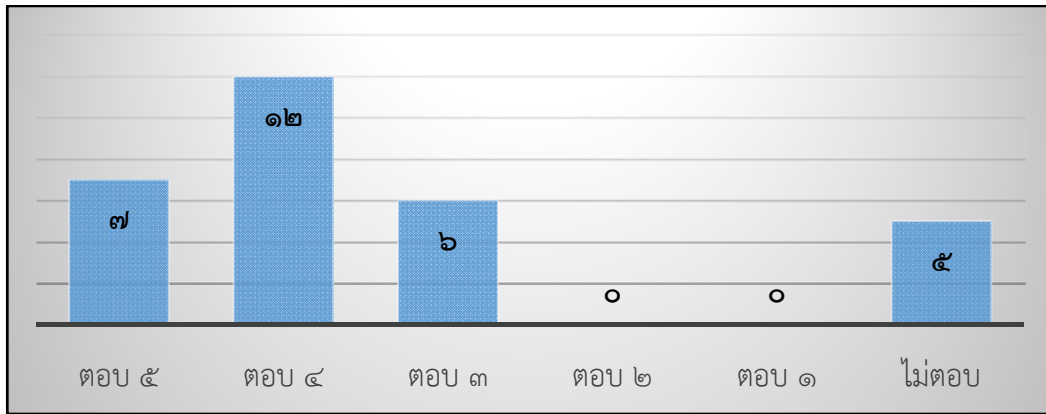
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๙	๕	๒	๓.๘๒๗๖	๐.๘๔๘๑	๗๖.๕๕

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๕ จำนวน ๒๙ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๑ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๐.๖๙ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๘.๒๘ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๔.๑๔ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖.๙๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๕ จำนวน ๒๙ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๘๒๗๖ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๘๔๘๑ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๖.๕๕



■ หัวข้อคำถามที่ ๖.๖ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน



จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๕	๕	๓	๔.๐๔๐๐	๐.๗๓๔๘	๘๐.๘๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๖ จำนวน ๒๕ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๕ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๘ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๘ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๔

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๖ จำนวน ๒๕ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๐๔๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๓๔๘ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๐.๘๐



■ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

- ๑) มีความเชื่อมั่นในการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรส่วนใหญ่มีการพัฒนาความรู้และความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา
- ๒) ควรมีการอบรมหรือให้ความรู้เพิ่มเติมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในเรื่องการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในอาคารรัฐสภา
- ๓) ปัจจุบันระบบ Internet ภายในอาคารรัฐสภายังไม่เสถียร
- ๔) การถ่ายทอดสดการประชุมรัฐสภาที่มีการถ่ายทอดแบบเรียลไทม์ ช่วยให้ประชาชนสามารถติดตามรับชมได้อย่างต่อเนื่อง
- ๕) ควรเร่งปรับปรุงการให้บริการในภาพรวมหลายๆ เรื่องที่ยังไม่พร้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- ๖) การเดินทางภายในอาคารรัฐสภาค่อนข้างเดินไกล ควรมีแผนผังแสดงพื้นที่ภายในรัฐสภา
- ๗) ระบบรักษาความปลอดภัยยังมีความหละหลวม อยากให้มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด ไม่อยากให้มีบุคคลภายนอกเข้ามาวุ่นวายภายในอาคารรัฐสภา



**บทที่ ๓ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

**๓.๑ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากผู้ตอบแบบสำรวจโดยการสัมภาษณ์จำนวน ๒๐ คน เมื่อพิจารณาตามข้อมูลตามแบบสำรวจ ในส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ มีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

สถานภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด	การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา	ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง
 <p>■ สมาชิกวุฒิสภา ■ กรรมการ ■ อื่นๆ</p>	 <p>■ ต่ำกว่าปริญญาตรี ■ ปริญญาตรี ■ ปริญญาโท ■ ปริญญาเอก</p>	 <p>■ ไม่เคย ■ เคย</p>	 <p>■ ๑ ปี ■ ๒ - ๕ ปี ■ ๖ - ๑๐ ปี ■ มากกว่า ๑๐ ปี</p>

สำหรับคำอธิบายและรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีดังต่อไปนี้

- **สถานภาพ** : จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นสมาชิกวุฒิสภาตอบแบบสำรวจจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐๐ ทั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างไม่พบสถานะของผู้ตอบแบบสำรวจในส่วนกรรมการ และอื่นๆ
- **ระดับการศึกษาสูงสุด** : จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับปริญญาตรีจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๕ ระดับปริญญาโทจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๕ และระดับปริญญาเอกจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐ ทั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างไม่พบผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี



- **การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าการดำรงตำแหน่งวุฒิสภาของผู้ตอบแบบสำรวจมีผู้ที่ไม่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภาจำนวน ๑๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘๕ และมีผู้ที่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภาจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕
- **ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมืองของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วง ๑ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ ๓๐ ช่วง ๒ - ๕ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ช่วง ๖ - ๑๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕ และอยู่ในช่วงมากกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕



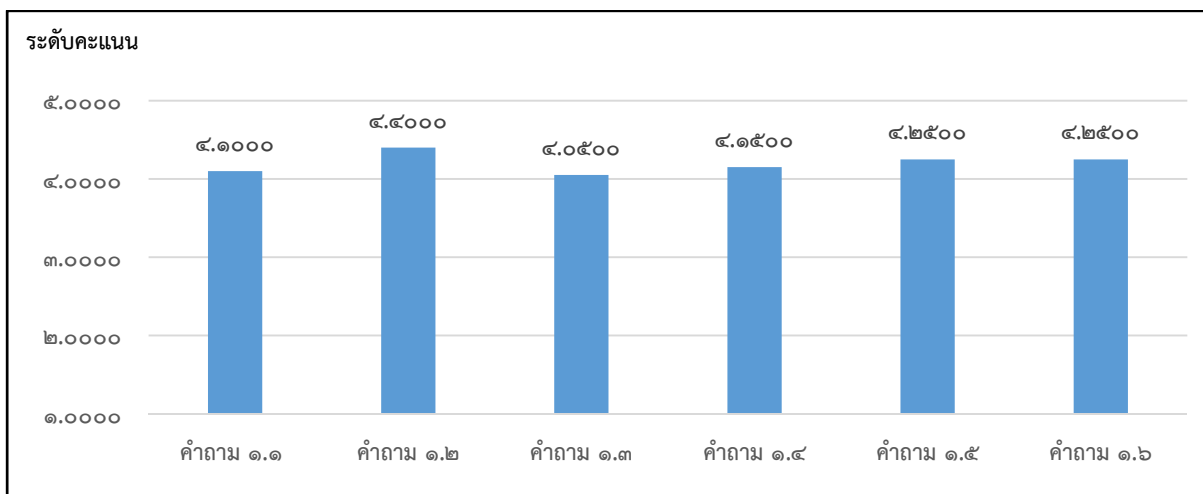
๓.๒ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการ ในสังกัดรัฐสภา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากผู้ตอบแบบสำรวจโดยการสัมภาษณ์จำนวน ๒๐ คน เมื่อพิจารณาตามข้อมูลตามแบบสำรวจ ในส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๑ ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจไว้จำนวน ๖ ข้อ (หัวข้อคำถามข้อที่ ๑.๑ – ๑.๖) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดหมาย/การเตรียมเอกสาร/ กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม/การรายงานความคืบหน้า ในการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ)
- หัวข้อคำถามที่ ๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนและการดำเนินการ ประชุม)
- หัวข้อคำถามที่ ๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติการประชุม/ ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง/บันทึกและรายงานผลการประชุมสภา)
- หัวข้อคำถามที่ ๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารวิชาการ”
- หัวข้อคำถามที่ ๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”
- หัวข้อคำถามที่ ๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”

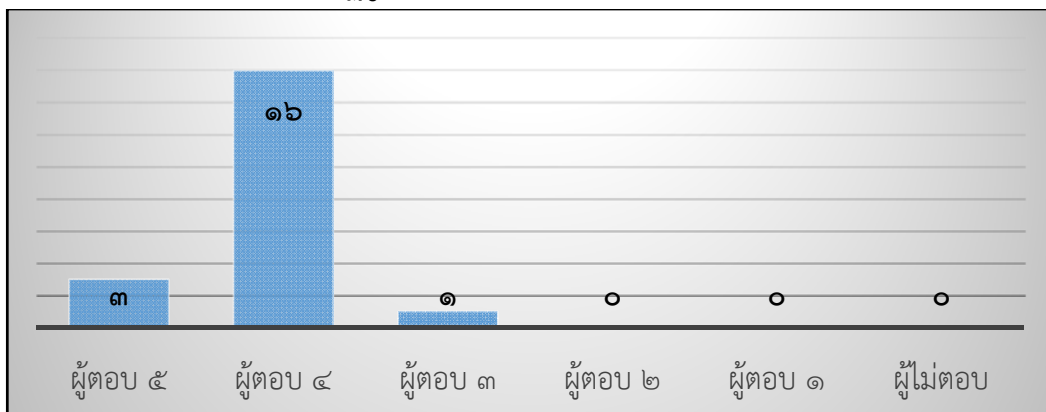




ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามหัวข้อคำถามข้อที่ ๑.๑ - ๑.๖ มีค่าคะแนนอยู่ระหว่างระดับ ๔.๐๕๐๐ - ๔.๔๐๐๐ สำหรับหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๑.๒ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๔๐๐๐ และหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๑.๓ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๐๕๐๐ หากแยกพิจารณาตามระดับค่าคะแนนพบว่า หัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๔.๐๐๐๐ - ๕.๐๐๐๐ มีจำนวน ๖ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามทั้งหมด (หัวข้อคำถามข้อที่ ๑.๑ - ๑.๖) มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๔.๐๐๐๐ - ๕.๐๐๐๐ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๔.๒๐๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สามารถแยกสรุปตามหัวข้อคำถามได้ดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดหมาย/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม/การรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ)



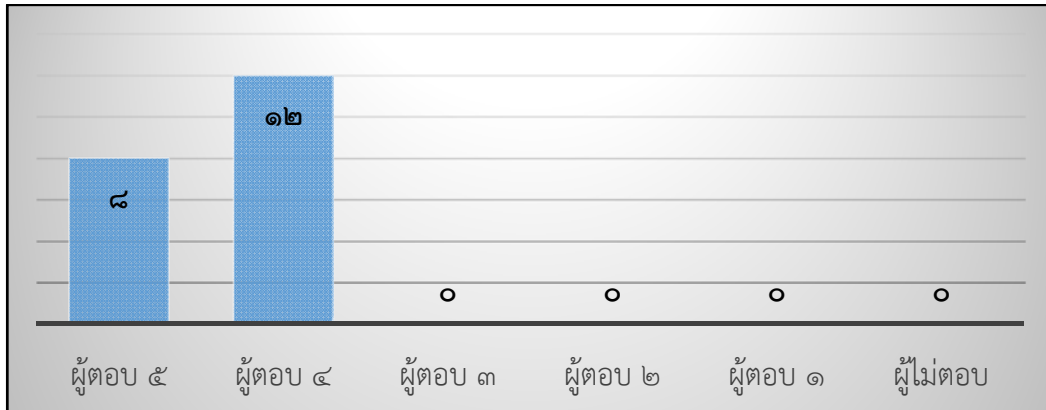
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๑๐๐๐	๐.๔๔๗๒	๘๒.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๑ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๑ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๑๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๔๔๗๒ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๒.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)



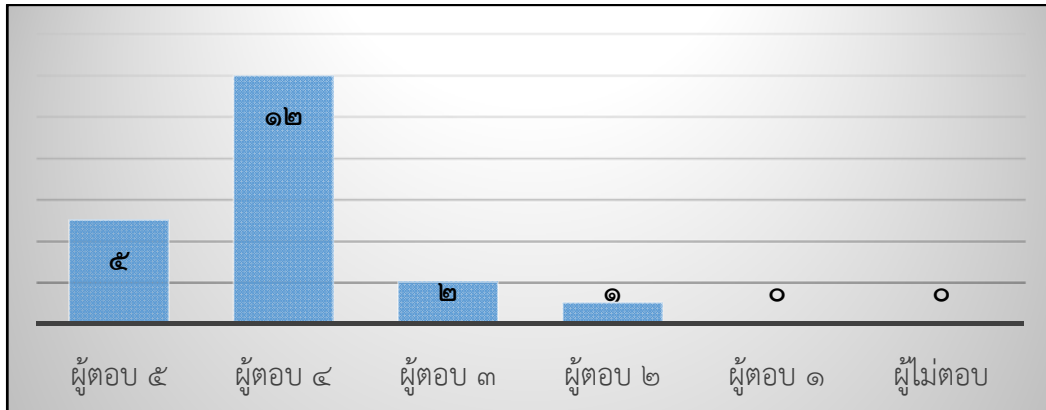
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๔	๔.๔๐๐๐	๐.๕๐๒๖	๘๘.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๒ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๒ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงมาก (ระดับ ๔) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๔๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๐๒๖ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๘.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติการประชุม/ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง/บันทึกและรายงานผลการประชุมสภา)



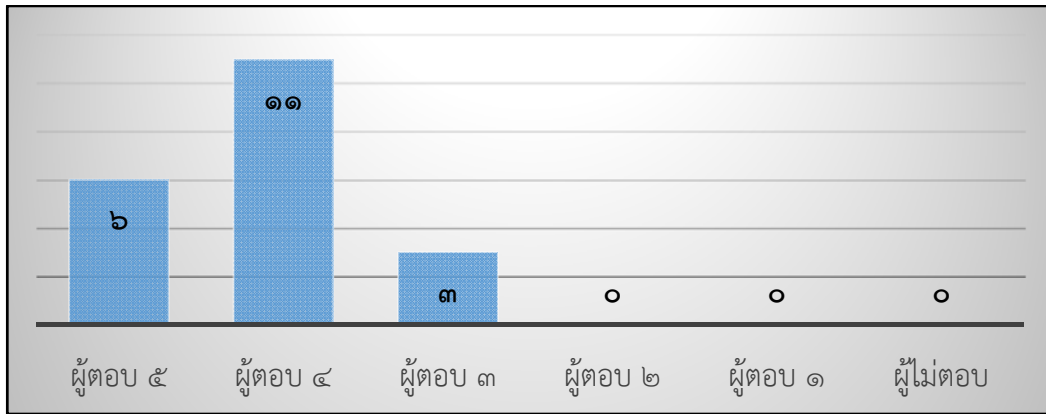
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๒	๔.๐๕๐๐	๐.๗๕๙๒	๘๑.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๓ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๓ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๐๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๕๙๒ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๑.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารวิชาการ”



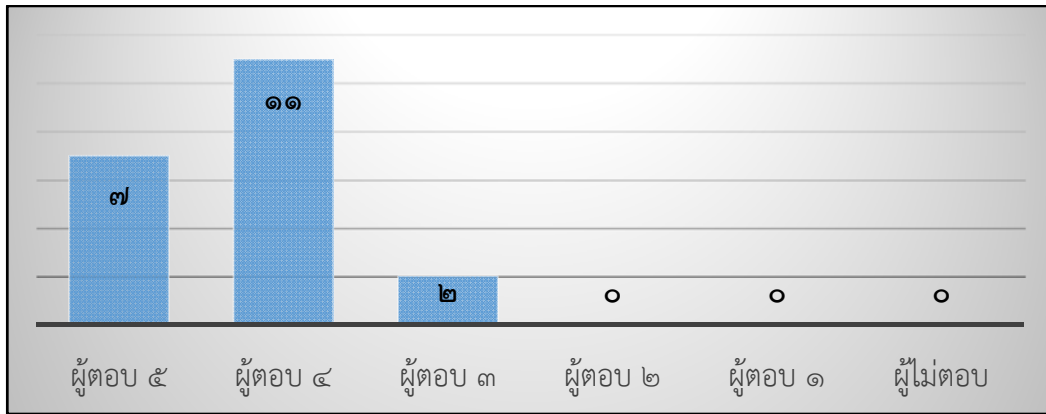
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๑๕๐๐	๐.๖๗๐๘	๘๓.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๔ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๔ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๑๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๗๐๘ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๓.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”



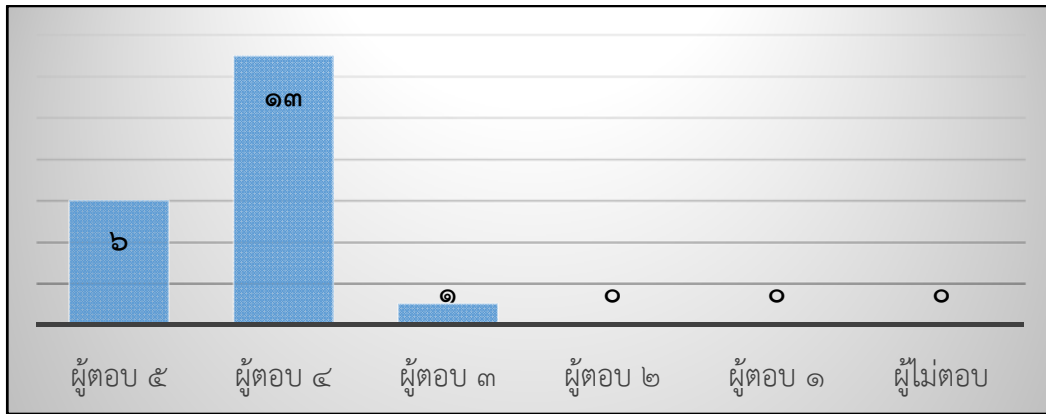
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๒๕๐๐	๐.๖๓๘๗	๘๕.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๕ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๕ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๒๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๓๘๗ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๕.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”



จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๒๕๐๐	๐.๕๕๐๑	๘๕.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๖ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๑.๖ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๒๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๕๐๑ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๕.๐๐



■ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

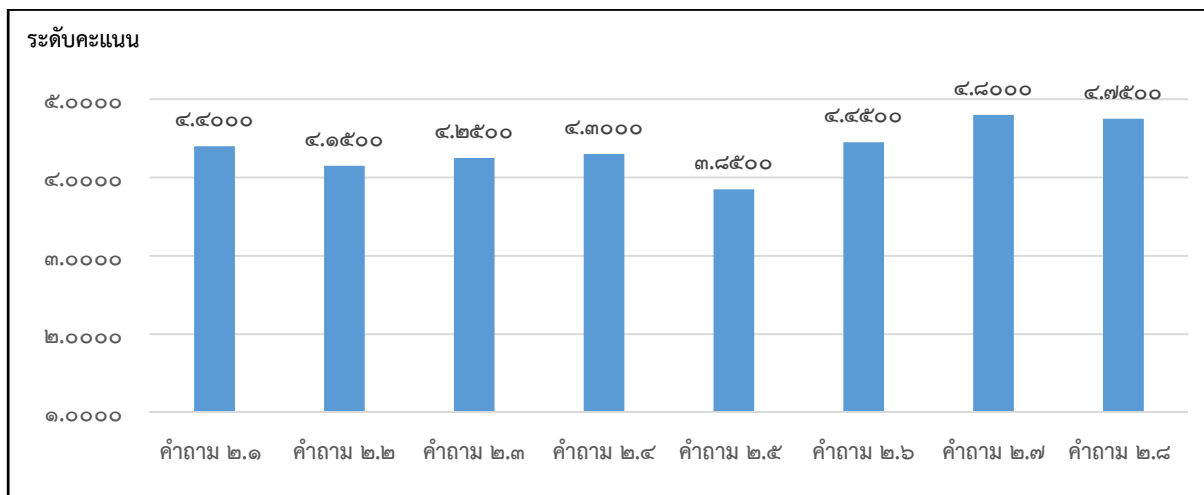
- ๑) เอกสารระเบียบวาระ กำหนดการ มีความล่าช้า ทำให้เตรียมตัวไม่ทัน ควรแจ้งล่วงหน้า ๒ - ๓ อาทิตย์
- ๒) อาคารรัฐสภาใหม่มีพื้นที่กว้างใหญ่ การติดต่อสื่อสาร ขาดเครื่องอำนวยความสะดวก มีจอแสดงผลน้อย ไมโครโฟน เครื่องเสียงบัตร์ อุปกรณ์ต่างๆ ยังขาดความพร้อมในการใช้งาน
- ๓) ควรพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น ข้อมูลข่าวสารด้านการประชุม



ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจไว้จำนวน ๘ ข้อ (หัวข้อคำถามข้อที่ ๒.๑ - ๒.๘) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือกระบวนการนิติบัญญัติ”
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๕ ความรู้ความสามารถ “ด้านการต่างประเทศ (พิธีการทูต ล่าม/การแปล)”
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๖ ให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้อย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๗ ให้การดูแลด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
- หัวข้อคำถามที่ ๒.๘ กริยา มารยาท บุคลิกภาพ การแต่งกาย

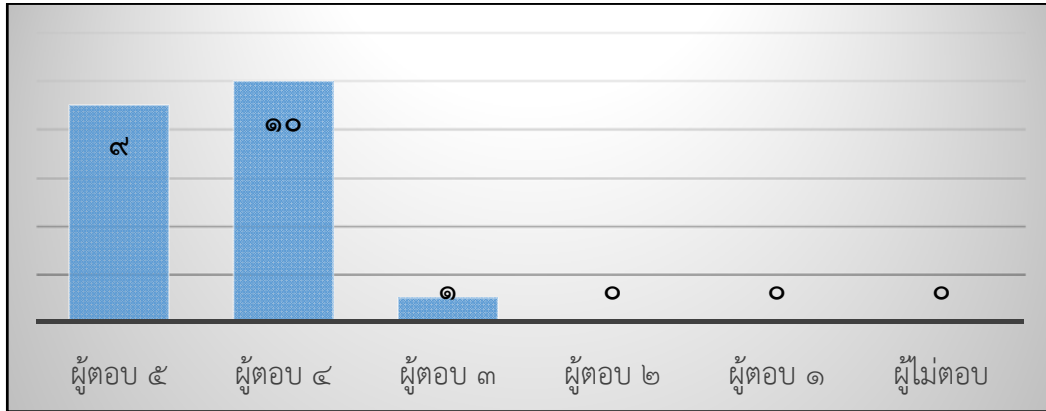


ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามหัวข้อคำถามข้อที่ ๒.๑ - ๒.๘ มีค่าคะแนนอยู่ระหว่างระดับ ๓.๘๕๐๐ - ๔.๘๐๐๐ สำหรับหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๒.๗ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๘๐๐๐ และหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๒.๕ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๓.๘๕๐๐ หากแยกพิจารณาตามระดับค่าคะแนนพบว่า หัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๔.๐๐๐๐ - ๕.๐๐๐๐ มีจำนวน ๗ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๒.๑ ข้อที่ ๒.๒ ข้อที่ ๒.๓ ข้อที่ ๒.๔ ข้อที่ ๒.๖ ข้อที่ ๒.๗ และข้อที่ ๒.๘ และหัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๓.๐๐๐๐ - ๓.๙๙๙๙ มีจำนวน ๑ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๒.๕ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๔.๓๖๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๘



สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถแยกสรุปตามหัวข้อคำถามได้ดังต่อไปนี้

■ หัวข้อคำถามที่ ๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”



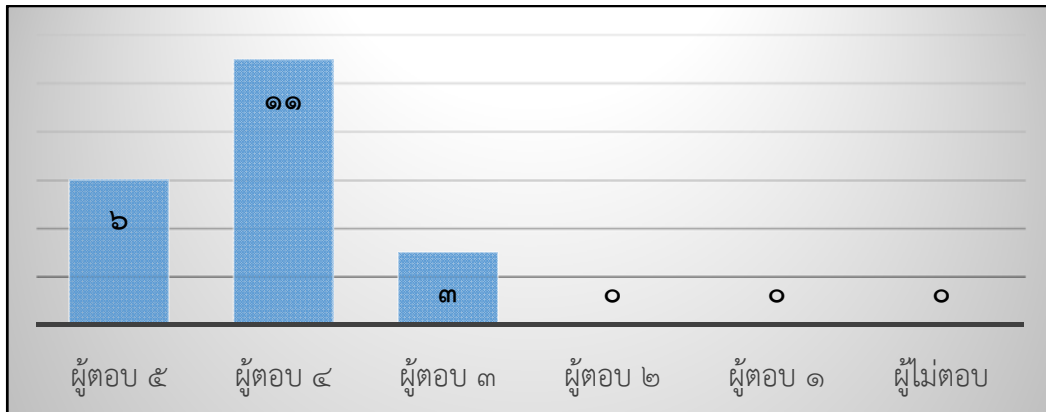
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๔๐๐๐	๐.๕๙๘๒	๘๘.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๑ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๑ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๔๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๙๘๒ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๘.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”



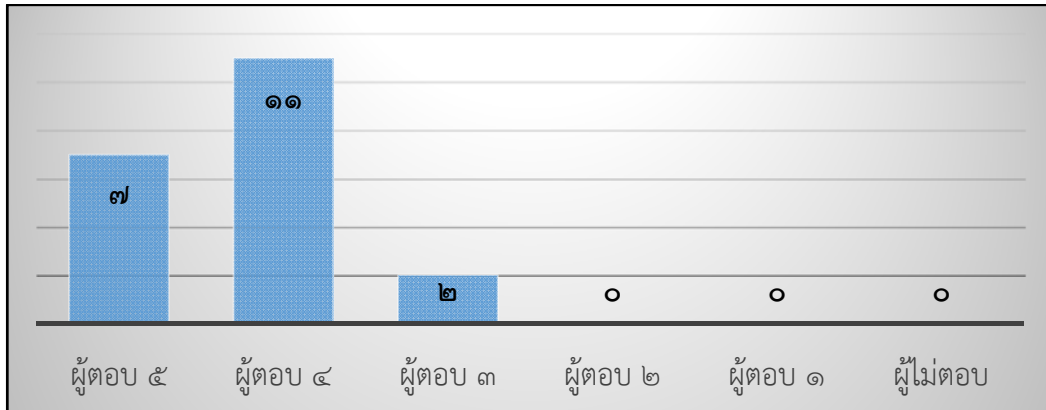
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๑๕๐๐	๐.๖๗๐๘	๘๓.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๒ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๒ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๑๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๗๐๘ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๓.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือกระบวนการนิติบัญญัติ”



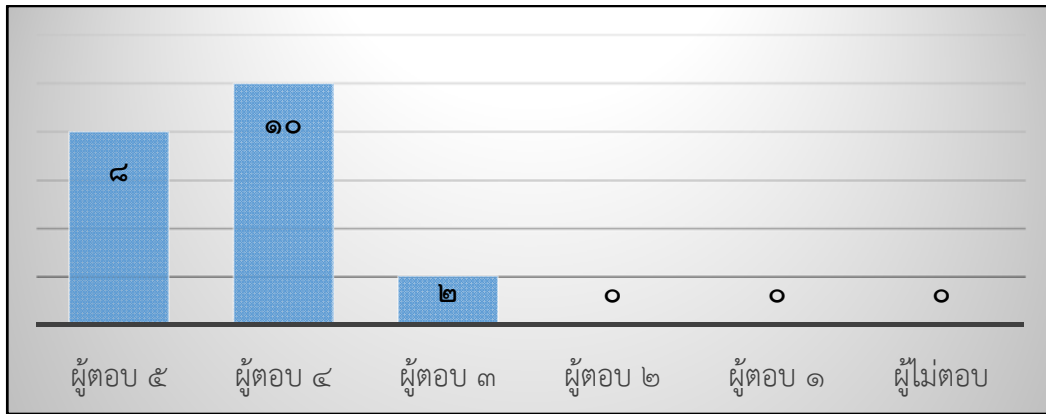
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๒๕๐๐	๐.๖๓๘๗	๘๕.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๓ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๓ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๒๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๓๘๗ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๕.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”



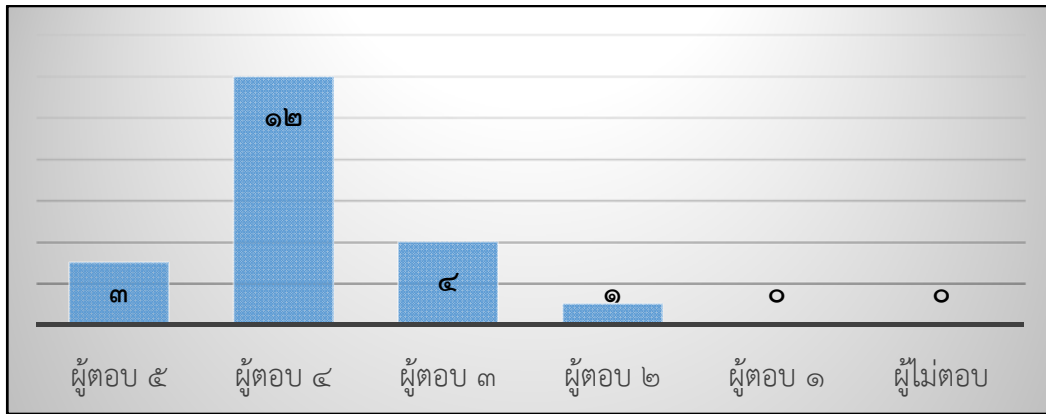
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๓๐๐๐	๐.๖๕๖๙	๘๖.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๔ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๔ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๓๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๕๖๙ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๖.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๒.๕ ความรู้ความสามารถ “ด้านการต่างประเทศ (พิธีการทูต ล่าม/การแปล)”



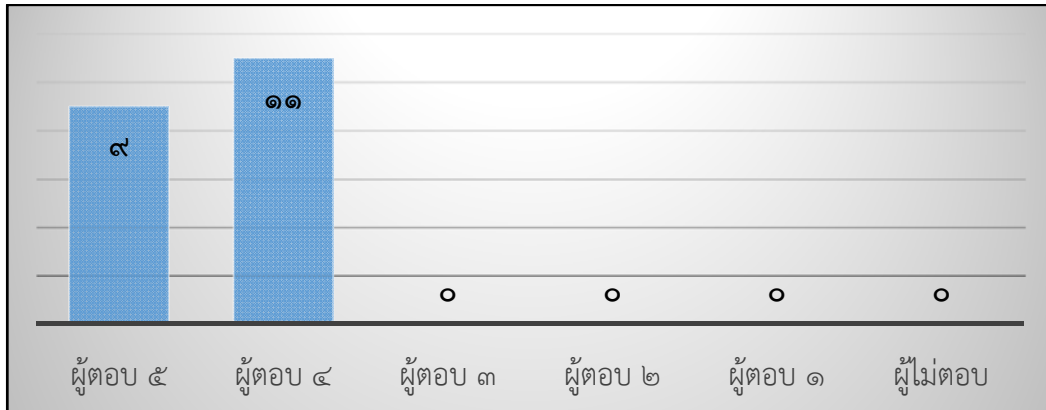
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๒	๓.๘๕๐๐	๐.๗๔๕๒	๗๗.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๕ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๐ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๕ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๘๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๔๕๒ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๗.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๒.๖ ให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้
อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน



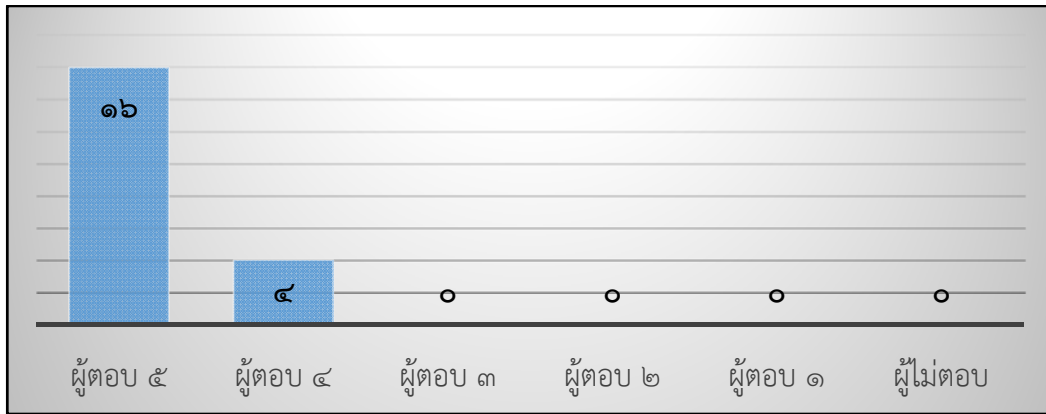
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๔	๔.๔๕๐๐	๐.๕๑๐๔	๘๙.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๖ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๖ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงมาก (ระดับ ๔) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๔๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๑๐๔ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๙.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๒.๗ ให้การดูแลด้วยความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และเต็มใจให้บริการ



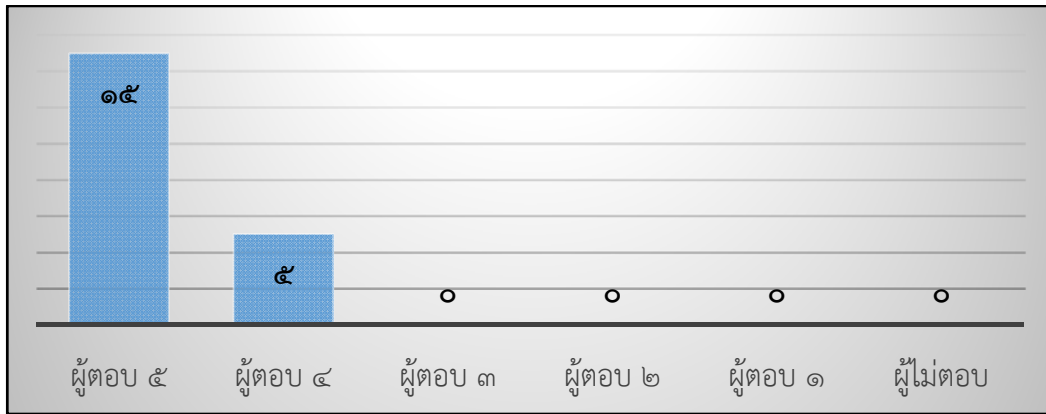
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๔	๔.๘๐๐๐	๐.๔๑๐๔	๙๖.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๗ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๗ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงมาก (ระดับ ๔) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๘๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๔๑๐๔ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๙๖.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๒.๘ กริยา มารยาท บุคลิกภาพ การแต่งกาย



จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๔	๔.๗๕๐๐	๐.๔๔๔๓	๙๕.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๘ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๗๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๒.๘ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงมาก (ระดับ ๔) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๗๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๔๔๔๓ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๙๕.๐๐



- ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

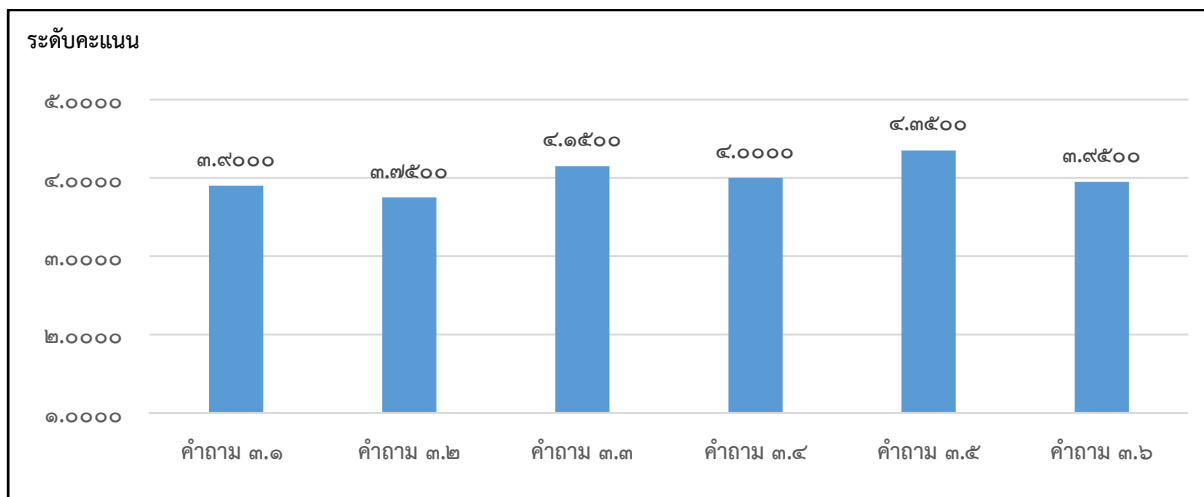
๑) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก



ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจไว้จำนวน ๖ ข้อ (หัวข้อคำถามข้อที่ ๓.๑ – ๓.๖) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๓.๑ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม
- หัวข้อคำถามที่ ๓.๒ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ
- หัวข้อคำถามที่ ๓.๓ ความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- หัวข้อคำถามที่ ๓.๔ ระบบสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้หลายอุปกรณ์ สะดวก รวดเร็ว
- หัวข้อคำถามที่ ๓.๕ การให้บริการ Call Center / หน่วยประสานงานต่าง ๆ
- หัวข้อคำถามที่ ๓.๖ ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย

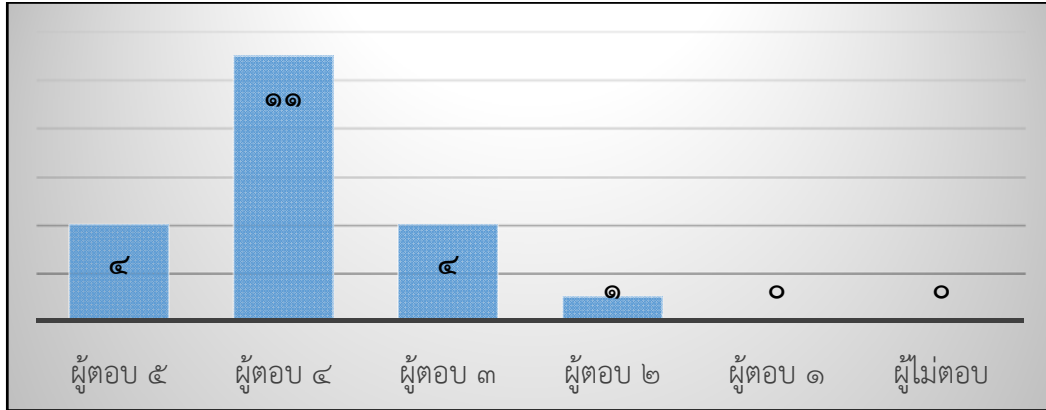


ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามหัวข้อคำถามข้อที่ ๓.๑ – ๓.๖ มีค่าคะแนนอยู่ระหว่างระดับ ๓.๗๕๐๐ – ๔.๓๕๐๐ สำหรับหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๓.๕ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๓๕๐๐ และหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๓.๒ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๓.๗๕๐๐ หากแยกพิจารณาตามระดับค่าคะแนนพบว่า หัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๔.๐๐๐๐ – ๕.๐๐๐๐ มีจำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๓.๓ – ๓.๕ และหัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๓.๐๐๐๐ – ๓.๙๙๙๙ มีจำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๓.๑ ข้อที่ ๓.๒ และข้อที่ ๓.๖ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๔.๐๑๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓



สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถแยกสรุปตามหัวข้อคำถามได้ดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๓.๑ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม



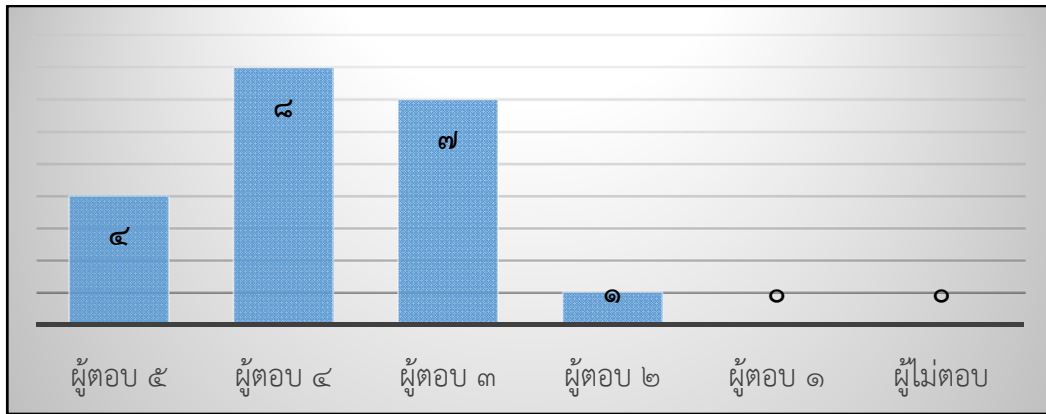
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๒	๓.๙๐๐๐	๐.๗๘๘๑	๗๘.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๑ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๐ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๑ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๙๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๘๘๑ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๘.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๓.๒ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ



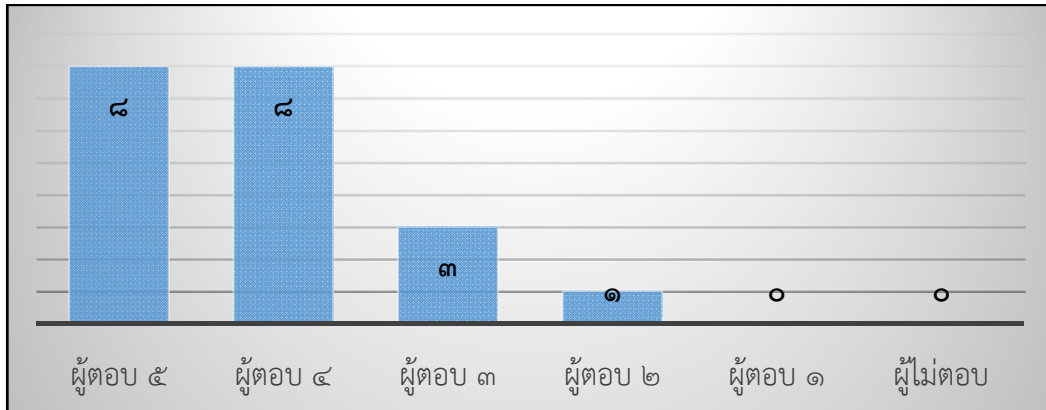
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๒	๓.๗๕๐๐	๐.๘๕๐๗	๗๕.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๒ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๕ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๒ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๗๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๘๕๐๗ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๕.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๓.๓ ความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น



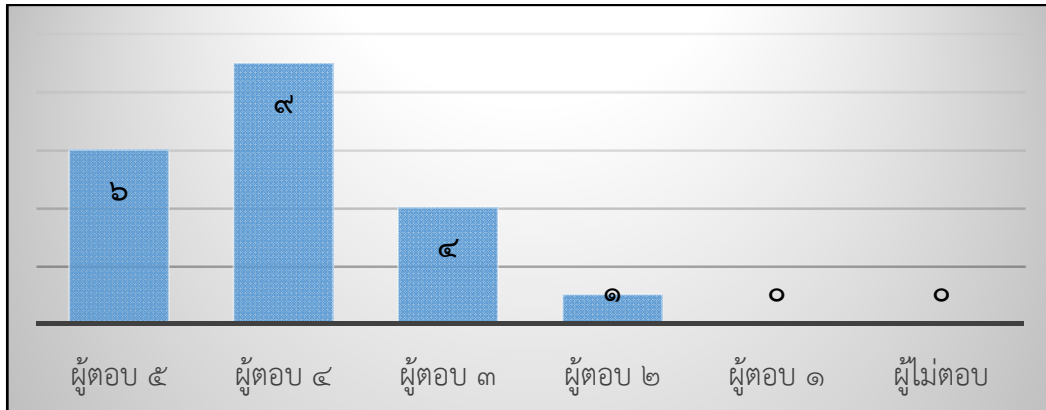
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๒	๔.๑๕๐๐	๐.๘๗๕๑	๘๓.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๓ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๓ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๑๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๘๗๕๑ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๓.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๓.๔ ระบบสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้หลายอุปกรณ์ สะดวก รวดเร็ว



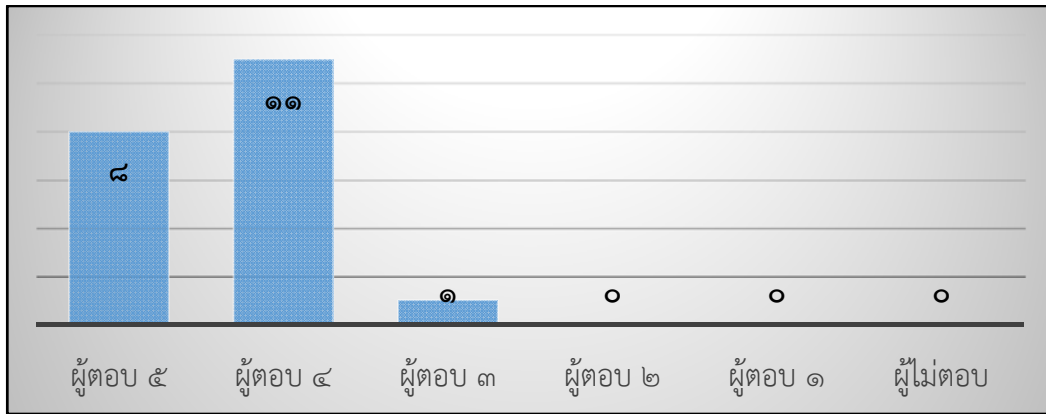
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
20	5	2	4.0000	0.8584	80.00

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๔ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๐ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๔ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๐๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๘๕๘๔ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๐.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๓.๕ การให้บริการ Call Center / หน่วยประสานงานต่าง ๆ



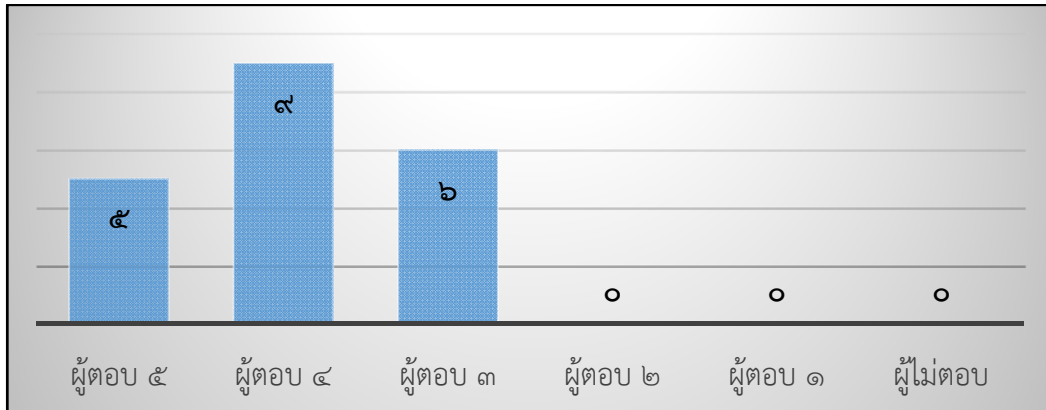
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๓๕๐๐	๐.๕๘๗๑	๘๗.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๕ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๕ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๓๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๘๗๑ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๗.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๓.๖ ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย



จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๓.๙๕๐๐	๐.๗๕๙๒	๗๙.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๖ จำนวน ๒๐ โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๓.๖ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๙๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๕๙๒ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๙.๐๐



■ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

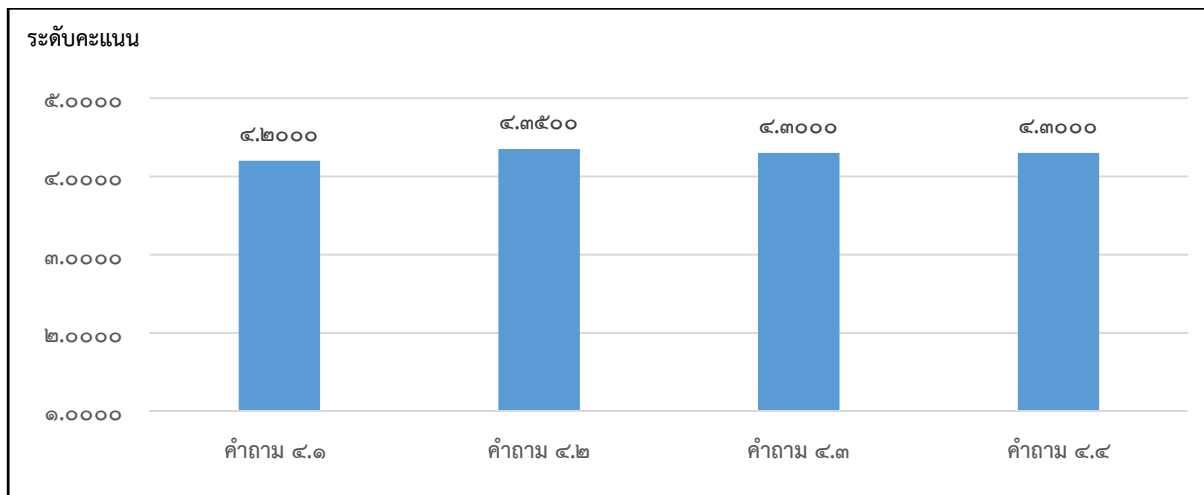
- ๑) ขอชื่นชมการให้บริการผ่านช่องทาง LINE @Senate Formal ซึ่งถือเป็นผู้ช่วยที่ดี สามารถตอบคำถามสมาชิกได้ตรงประเด็น
- ๒) ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบโจทย์การทำงานและช่วยการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ๓) ควรจัด email ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้แก่สมาชิกวุฒิสภาสามารถใช้ได้



ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจไว้จำนวน ๔ ข้อ (หัวข้อคำถามข้อที่ ๔.๑ - ๔.๔) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๔.๑ คุณภาพด้านเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ
- หัวข้อคำถามที่ ๔.๒ คุณภาพด้านบริหารจัดการงานเอกสาร เพียงพอ ตรงตามความต้องการ
- หัวข้อคำถามที่ ๔.๓ คุณภาพด้านการจัดทำรายงาน เนื้อหา มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา
- หัวข้อคำถามที่ ๔.๔ คุณภาพด้านวิธีการประสานงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา

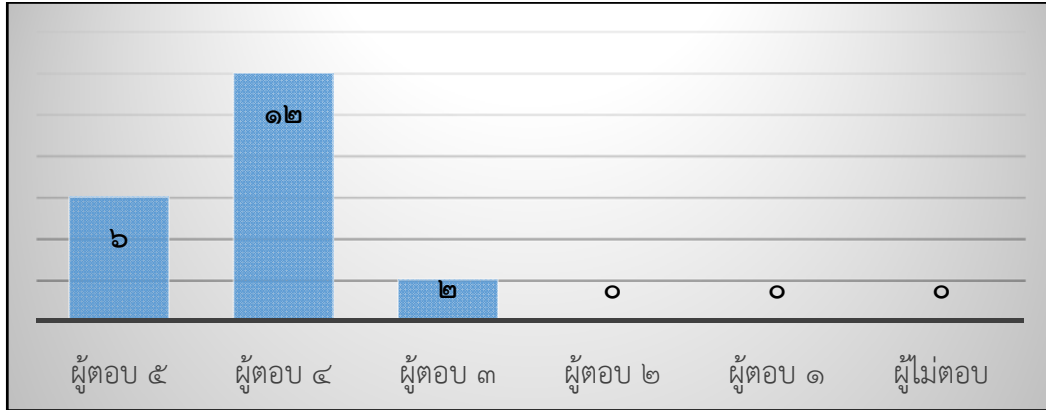


ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการตามหัวข้อคำถามข้อที่ ๔.๑ - ๔.๔ มีค่าคะแนนอยู่ระหว่างระดับ ๔.๒๐๐๐ - ๔.๓๕๐๐ สำหรับหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๔.๒ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๓๕๐๐ และหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๔.๑ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๒๐๐๐ หากแยกพิจารณาตามระดับค่าคะแนนพบว่า หัวข้อคำถามทั้งหมด (หัวข้อคำถามข้อที่ ๔.๑ - ๔.๔) มีค่าคะแนนระหว่าง ระดับ ๔.๐๐๐๐ - ๕.๐๐๐๐ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๔.๒๘๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๕



สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถแยกสรุปตามหัวข้อคำถามได้ดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๔.๑ คุณภาพด้านเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ



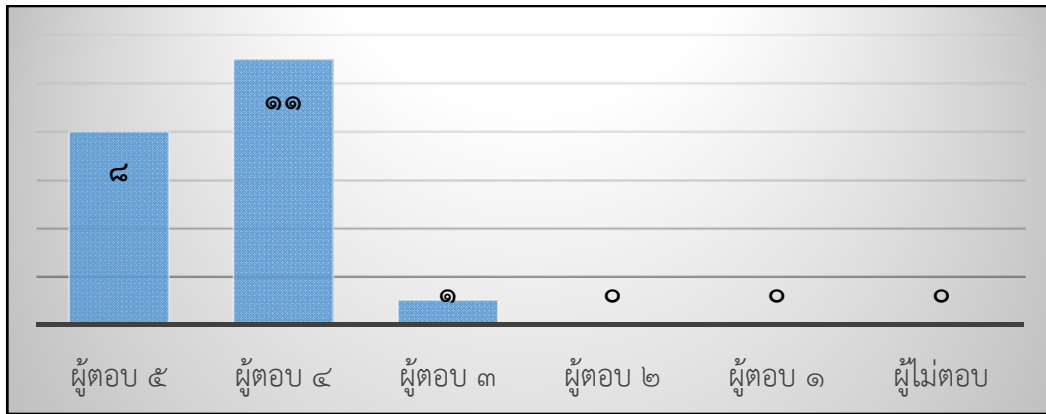
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๒๐๐๐	๐.๖๑๕๖	๘๔.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๑ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๑ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๒๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๑๕๖ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๔.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๔.๒ คุณภาพด้านบริหารจัดการงานเอกสาร เพียงพอ ตรงตามความต้องการ



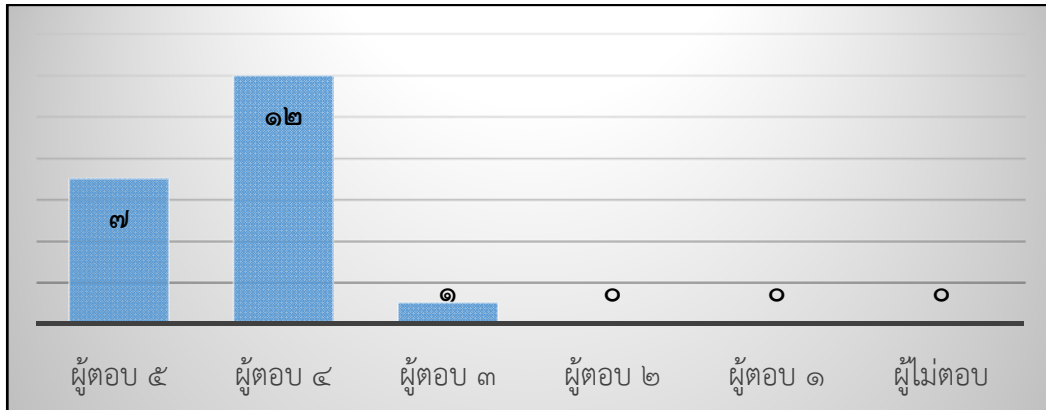
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๓๕๐๐	๐.๕๘๗๑	๘๗.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๒ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๒ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๓๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๘๗๑ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๗.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๔.๓ คุณภาพด้านการจัดทำรายงาน เนื้อหามีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา



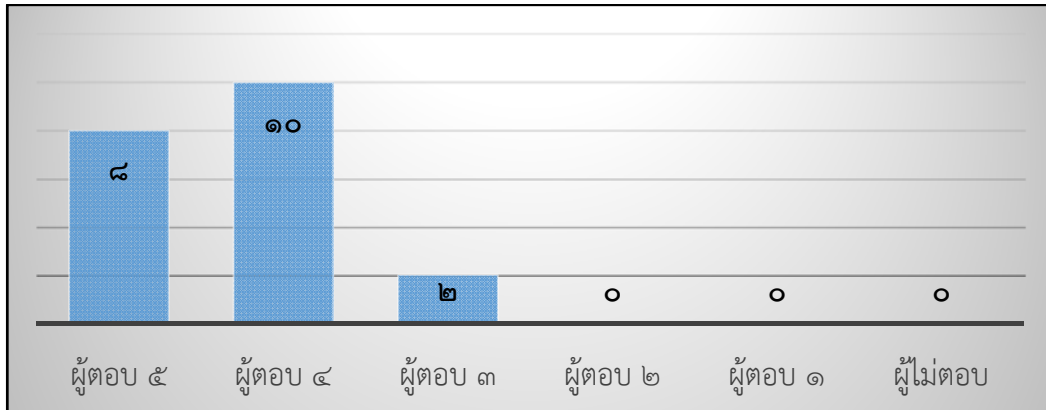
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๓๐๐๐	๐.๕๗๑๒	๘๖.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๓ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๓ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๓๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๗๑๒ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๖.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๔.๔ คุณภาพด้านวิธีการประสานงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา



จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๓๐๐๐	๐.๖๕๖๙	๘๖.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๔ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๔.๔ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๓๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๕๖๙ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๖.๐๐



- ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

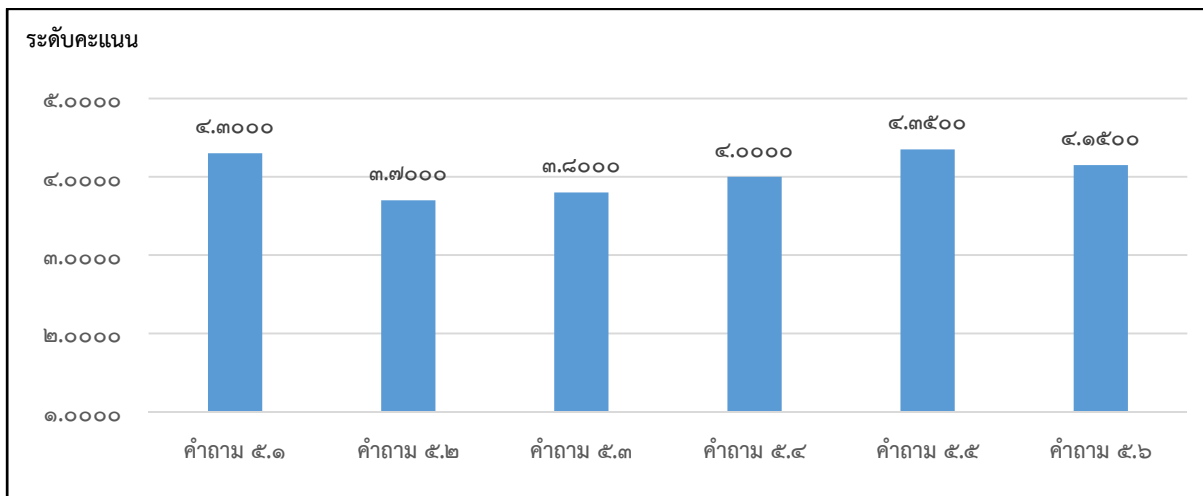
๑) ควรมีระบบการค้นหาข้อมูล Search Engine เพื่อช่วยค้นหาข้อมูลต่างๆ ผ่านระบบเว็บไซต์และ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เป็นเฉพาะของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจไว้จำนวน ๖ ข้อ (หัวข้อคำถามข้อที่ ๕.๑ – ๕.๖) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๕.๑ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานความโปร่งใส และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างจริงจัง
- หัวข้อคำถามที่ ๕.๒ มีความพร้อมในการสนับสนุนงานด้านต่างประเทศ
- หัวข้อคำถามที่ ๕.๓ บริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัด มีความคุ้มค่า
- หัวข้อคำถามที่ ๕.๔ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม รับรู้ เรียนรู้ มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- หัวข้อคำถามที่ ๕.๕ สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ
- หัวข้อคำถามที่ ๕.๖ มีกระบวนการ/ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย และมีประสิทธิภาพ



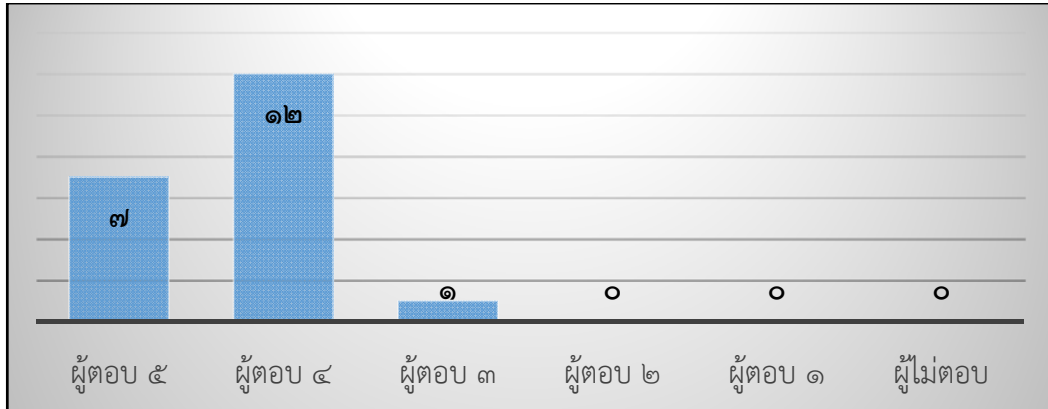
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ตามหัวข้อคำถามข้อที่ ๕.๑ – ๕.๖ มีค่าคะแนนอยู่ระหว่างระดับ ๓.๗๐๐๐ – ๔.๓๕๐๐ สำหรับหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๕.๕ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๓๕๐๐ และหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๕.๒ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๓.๗๐๐๐ หากแยกพิจารณาตามระดับค่าคะแนนพบว่า หัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๔.๐๐๐๐ – ๕.๐๐๐๐ มีจำนวน ๔ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๕.๑ ข้อที่ ๕.๔ ข้อที่ ๕.๕ และข้อที่ ๕.๖ และหัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๓.๐๐๐๐ – ๓.๙๙๙๙ มีจำนวน ๒ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถาม



ข้อที่ ๕.๒ และข้อที่ ๕.๓ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๔.๐๕๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ สามารถแยกสรุปตามหัวข้อคำถามได้ดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๕.๑ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานความโปร่งใส และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างจริงจัง



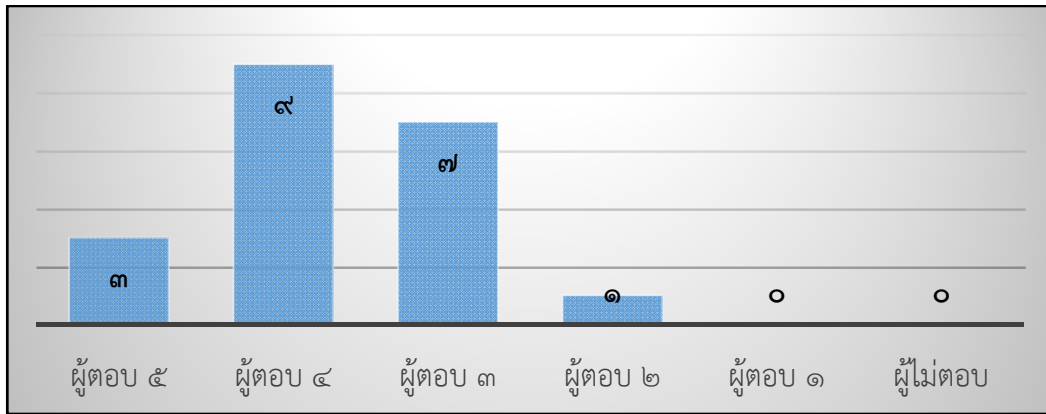
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๓๐๐๐	๐.๕๗๑๒	๘๖.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๑ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๑ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๓๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๗๑๒ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๖.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๕.๒ มีความพร้อมในการสนับสนุนงานด้านต่างประเทศ



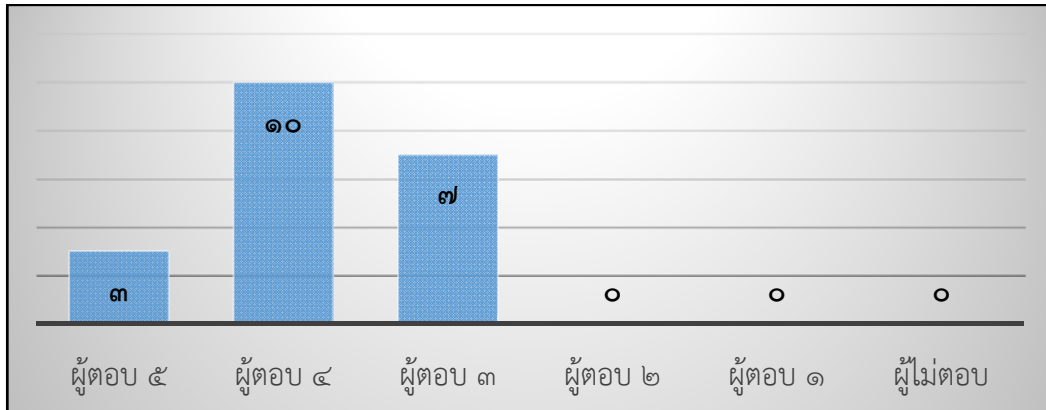
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๒	๓.๗๐๐๐	๐.๘๐๑๓	๗๔.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๒ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๕ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๒ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๗๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๘๐๑๓ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๔.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๕.๓ บริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัด มีความคุ้มค่า



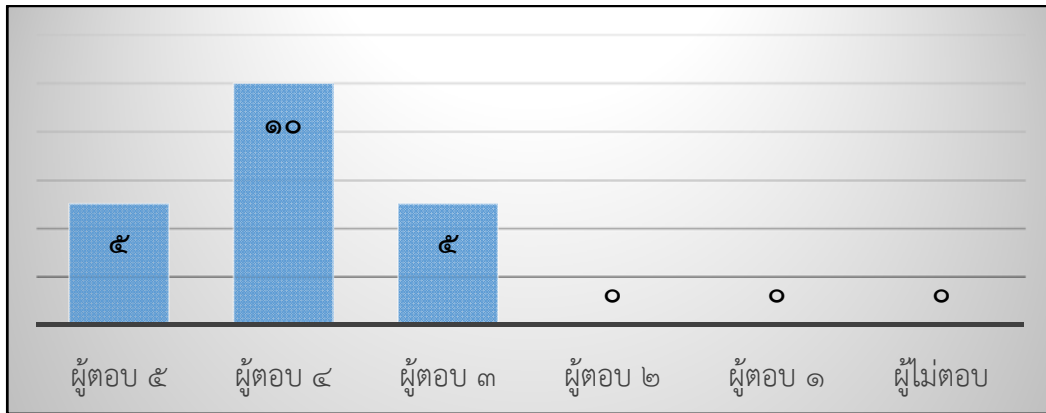
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๓.๘๐๐๐	๐.๖๙๕๙	๗๖.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๓ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๓ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๘๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๙๕๙ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๖.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๕.๔ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข



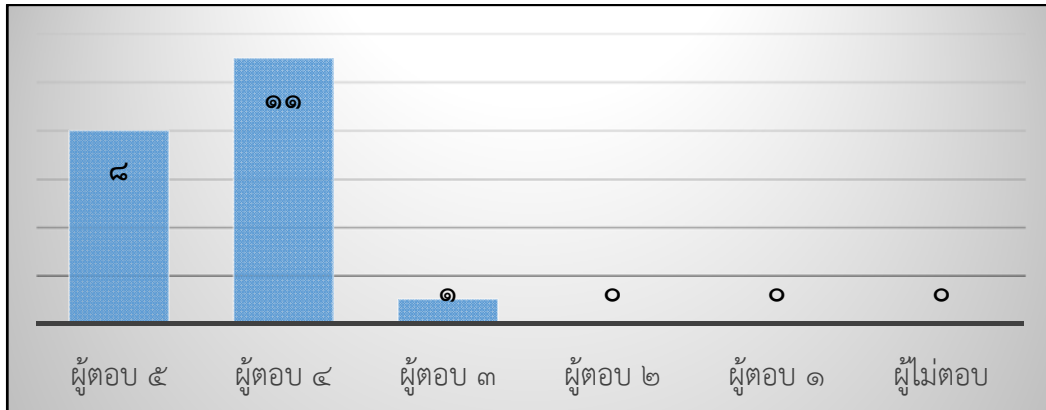
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๐๐๐๐	๐.๗๒๕๕	๘๐.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๔ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๔ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๐๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๒๕๕ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๐.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๕.๕ สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ



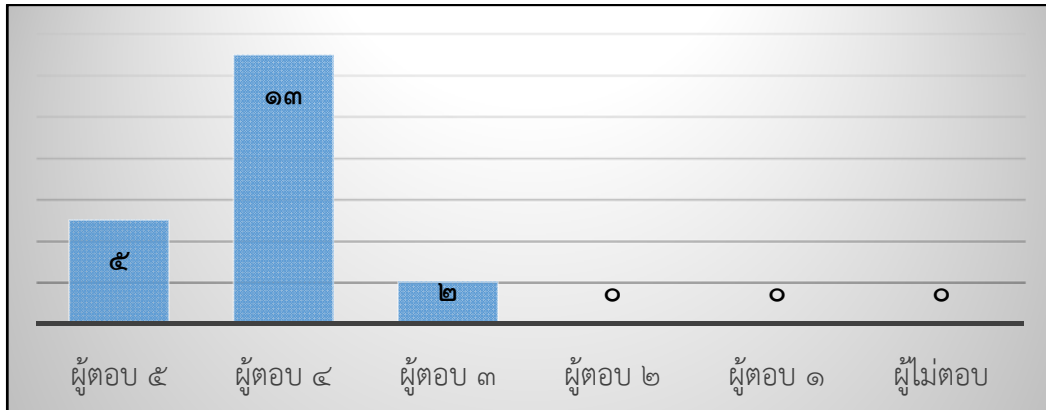
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๓๕๐๐	๐.๕๘๗๑	๘๗.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๕ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๕ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๓๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๘๗๑ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๗.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๕.๖ มีกระบวนการ/ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ



จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๑๕๐๐	๐.๕๘๗๑	๘๓.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๖ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๕.๖ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๑๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๕๘๗๑ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๓.๐๐



■ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

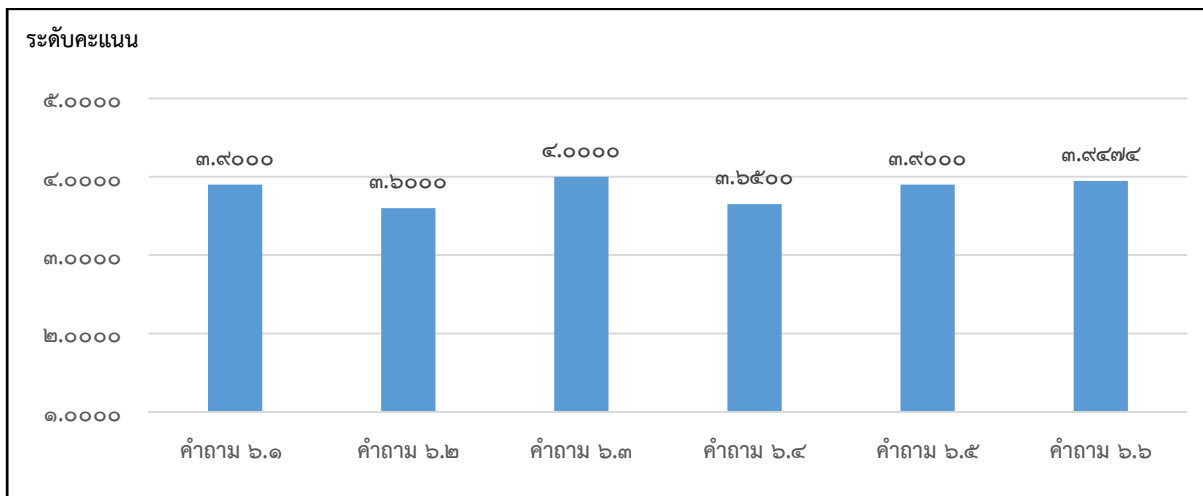
- ๑) การสนับสนุนงานด้านต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างประเทศ ทั้งนี้ควรบริหารจัดการโครงการที่เกี่ยวข้องให้เกิดความคุ้มค่า คุ่มทุน ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่มีการเดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศ เมื่อเดินทางกลับมาแล้ว ควรจัดทำรายงานที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศ



ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ โดยกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจไว้จำนวน ๖ ข้อ (หัวข้อคำถามข้อที่ ๖.๑ – ๖.๖) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๖.๑ การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- หัวข้อคำถามที่ ๖.๒ การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายมีความเสถียร และปลอดภัย เป็นต้น
- หัวข้อคำถามที่ ๖.๓ การพัฒนาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องรับรู้/รับทราบถึงการทำงานของวุฒิสภา เช่น LINE FACEBOOK WEBSITE TWITTER
- หัวข้อคำถามที่ ๖.๔ มาตรการรักษาความปลอดภัย มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดในการคัดกรองคนผ่านเข้า-ออก ณ อาคารสุโขประพถติ
- หัวข้อคำถามที่ ๖.๕ การเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- หัวข้อคำถามที่ ๖.๖ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน



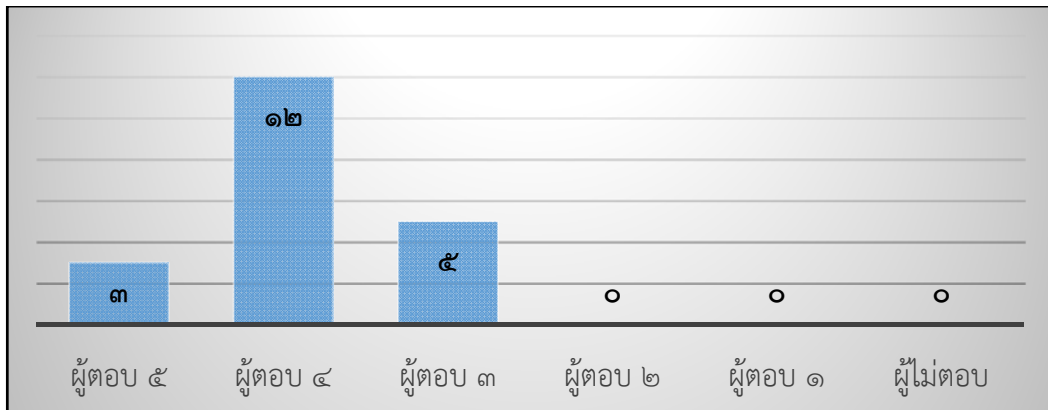
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการตามหัวข้อคำถามข้อที่ ๖.๑ – ๖.๖ มีค่าคะแนนอยู่ระหว่างระดับ ๓.๖๐๐๐ – ๔.๐๐๐๐ สำหรับหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๖.๓ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๔.๐๐๐๐ และหัวข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำสุด คือ หัวข้อคำถามข้อที่ ๖.๒ มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับ ๓.๖๐๐๐ หากแยกพิจารณาตามระดับค่าคะแนนพบว่า หัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๔.๐๐๐๐ – ๕.๐๐๐๐ มีจำนวน ๑ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๖.๓ และหัวข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระหว่างระดับ ๓.๐๐๐๐ – ๓.๙๙๙๙ มีจำนวน ๕ ข้อ ได้แก่ หัวข้อคำถามข้อที่ ๖.๑ ข้อที่ ๖.๒ ข้อที่ ๖.๔ ข้อที่ ๖.๕



และข้อที่ ๖.๖ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๓.๘๓๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๖

สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ สามารถแยกสรุปตามหัวข้อคำถามได้ดังต่อไปนี้

- หัวข้อคำถามที่ ๖.๑ การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ



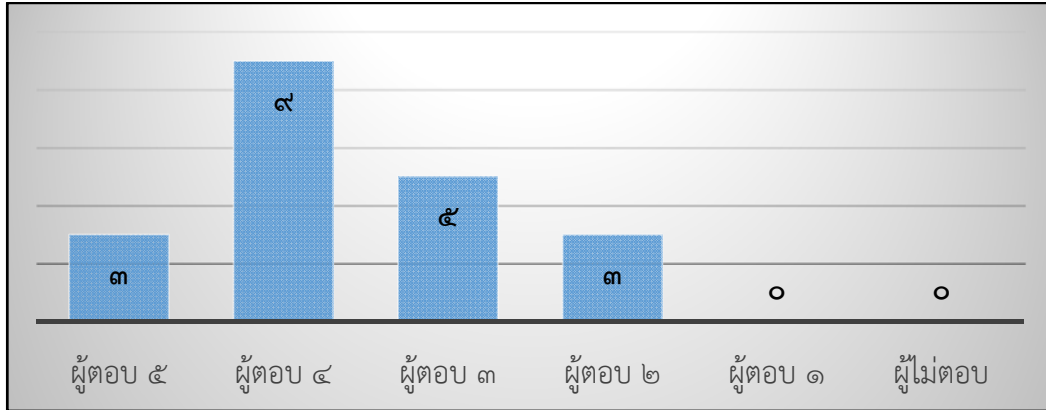
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๓.๘๐๐๐	๐.๖๔๐๗	๗๘.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๑ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๑ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๘๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๔๐๗ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๘.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๖.๒ การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายมีความเสถียร และปลอดภัย เป็นต้น



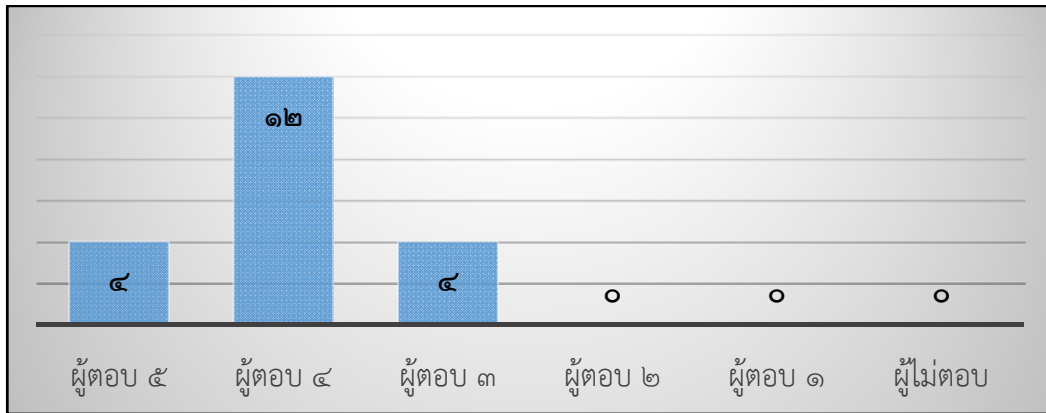
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
20	5	2	3.6000	0.9403	72.00

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๒ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๒ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๖๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๙๔๐๓ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๒.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๖.๓ การพัฒนาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องรับรู้/รับทราบถึงการทำงานของวุฒิสภา เช่น LINE FACEBOOK WEBSITE TWITTER



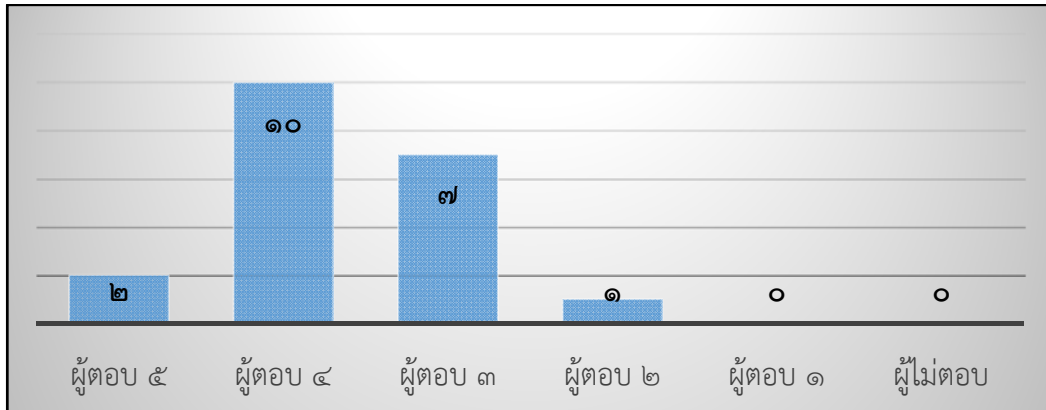
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๓	๔.๐๐๐๐	๐.๖๔๘๘	๘๐.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๓ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๐

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๓ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๐๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๖๔๘๘ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๐.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๖.๔ มาตรการรักษาความปลอดภัย มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ
กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดในการคัดกรองคนผ่านเข้า-ออก ณ อาคารสุษประพถติ



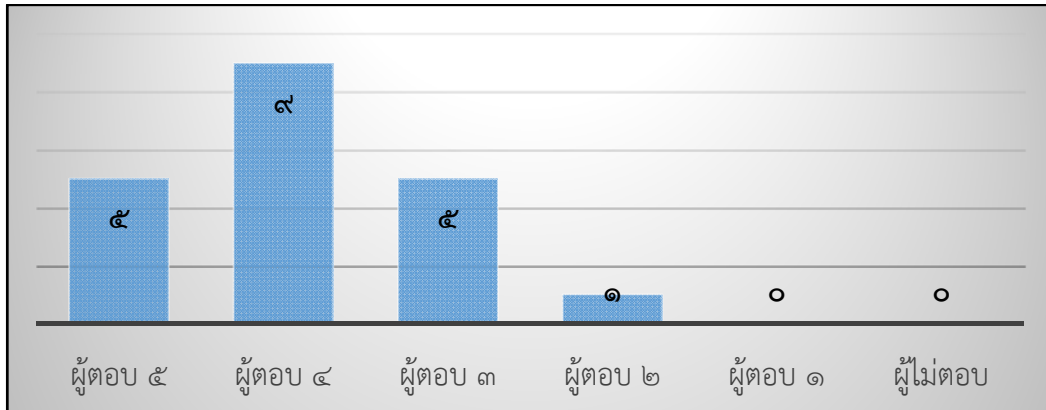
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๒	๓.๖๕๐๐	๐.๗๔๕๒	๗๓.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๔ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๕ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๔ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๖๕๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๔๕๒ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๓.๐๐



- หัวข้อคำถามที่ ๖.๕ การเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข



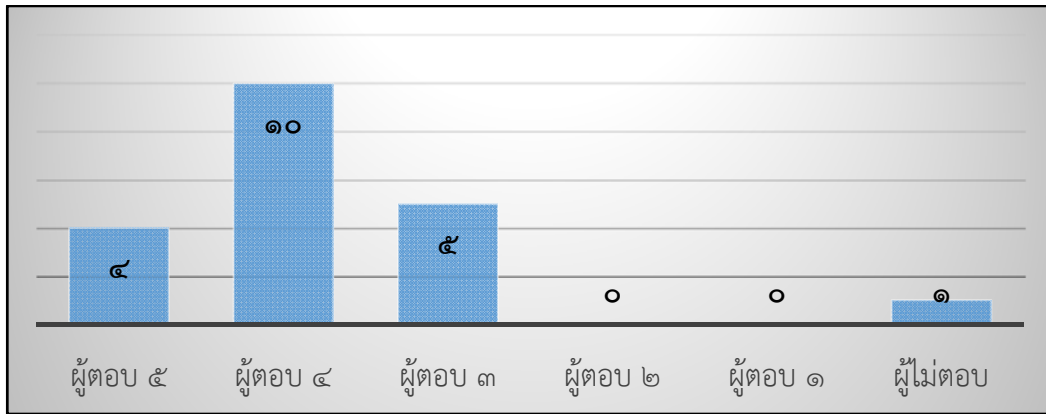
จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๒๐	๕	๒	๓.๙๐๐๐	๐.๘๕๒๒	๗๘.๐๐

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๕ จำนวน ๒๐ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕ ผู้ตอบความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๕ จำนวน ๒๐ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงน้อย (ระดับ ๒) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๙๐๐๐ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๘๕๒๒ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๘.๐๐



■ หัวข้อคำถามที่ ๖.๖ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน



จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ (%)
๑๙	๕	๓	๓.๙๔๗๔	๐.๗๐๕๐	๗๘.๙๕

ส่วนราชการมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๖ จำนวน ๑๙ คน และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน ๑ คน โดยมีผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๑.๐๕ ผู้ตอบความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๒.๖๓ ผู้ตอบความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๓๒

ผลการประมวลข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจหัวข้อคำถามที่ ๖.๖ จำนวน ๑๙ คน มีการตอบความพึงพอใจอยู่ระหว่างความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) จนถึงปานกลาง (ระดับ ๓) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๓.๙๔๗๔ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)) อยู่ที่ระดับ ๐.๗๐๕๐ ผลการประเมินมีค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๘.๙๕



■ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

- ๑) ควรพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันฐานข้อมูลยังมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ค่อนข้างน้อย รวมถึงการเข้าถึงไฟล์เอกสารเข้าถึงค่อนข้างยาก
- ๒) การพัฒนางานด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีความก้าวหน้าดี แต่ยังไม่เห็นผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้น (กลุ่มเป้าหมายมีการตอบสนองต่องานด้านสื่อประชาสัมพันธ์อย่างไร) ทั้งนี้ควรมีการสำรวจ ทบทวน และวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในงานประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่ได้ ดำเนินการ และนำประเด็นวิเคราะห์มาปรับปรุงและวางแผนงานด้านประชาสัมพันธ์ในทุกปี
- ๓) ปัญหาความพร้อมของอาคารรัฐสภา ถ้าหากสถานที่เรียบร้อยแล้วต้องปรับปรุงประชาสัมพันธ์กลาง ให้มีประสิทธิภาพ
- ๔) ระบบสัญญาณ Wi-Fi ยังไม่เสถียร จอภาพแสดงผลที่ใช้ภายในห้องประชุมมีขนาดค่อนข้างเล็ก
- ๕) รัฐสภามีช่องทางการประชาสัมพันธ์งานต่างๆ ที่หลากหลาย ควรพัฒนาข้อมูลเนื้อหา และวิธีการ ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความสนใจมากยิ่งขึ้น
- ๖) ควรผลิตแอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลด้านประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรง เป็นประมุขแบบง่ายๆ ให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ



**บทที่ ๔ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
และผลการประเมินตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

**๔.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๖ ด้านอยู่ที่ระดับ ๔.๑๗๑๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๓ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในช่วงพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด ผลประเมินดังกล่าวมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเด็นการสำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๙๘๙	๘๓.๙๘
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๙๕๘	๘๙.๙๒
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๘๕๙	๗๙.๗๒
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๓๓๓๓	๘๖.๖๗
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๓.๙๙๗๘	๗๙.๙๖
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๐๑๗๑	๘๐.๓๔
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๑๗๑๕	๘๓.๔๓

ทั้งนี้เมื่อนำค่าร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๖ ด้าน (ค่าเฉลี่ยรวม) คือ ร้อยละ ๘๓.๔๓ มาเทียบกับเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินอยู่ระดับคะแนน ๔.๖๘๖๐ โดยมีรายละเอียดเป็นดังนี้

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕		
ตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๘๓.๔๓	๔.๖๘๖๐



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เมื่อนำมาใช้เปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลเปรียบเทียบเป็นดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	ปีงบประมาณ		+ เพิ่มขึ้น - ลดลง
	๒๕๖๑	๒๕๖๒	
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๘๒.๔๐	๘๓.๙๘	+ ๑.๕๘
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๑.๗๕	๘๙.๙๒	+ ๘.๑๗
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๑๕	๗๙.๗๒	- ๒.๔๓
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๘๒.๘๕	๘๖.๖๗	+ ๓.๘๒
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๘๓.๕๐	๗๙.๙๖	- ๓.๕๔
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๘๒.๔๐	๘๐.๓๔	- ๒.๐๖
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	๘๓.๐๕	๘๓.๔๓	± ๐.๓๘

จากข้อมูลเปรียบเทียบพบว่าส่วนราชการมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ ๐.๓๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ ๑.๕๘ ร้อยละ ๘.๑๗ และร้อยละ ๓.๘๒ ตามลำดับ ส่วนด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ลดลงอยู่ที่ร้อยละ ๒.๔๓ ร้อยละ ๓.๕๔ และร้อยละ ๒.๐๖ ตามลำดับ

สำหรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสำรวจ (ในภาพรวม) เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนำไปใช้ปรับปรุงในปีต่อไป มีดังต่อไปนี้

๑. ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก

- อาคารรัฐสภาใหม่โดยรวมทั่วไปถือว่าสร้างได้ตามมาตรฐาน แต่ควรกำกับการก่อสร้างอาคารรัฐสภาให้มีสอดคล้องกับระยะเวลาตามแผนงานที่กำหนด
- ควรเร่งรัดสร้างห้องประชุมต่างๆ ให้เร็วที่สุด เพื่อการจัดประชุมสภาฯ ประชุมร่วมรัฐบาล ประชุมกรรมาธิการ เป็นได้อย่างสะดวก โดยรวมมีความสะดวกกว่าหอประชุมใหญ่ ที.ไอ.ที. สำนักงานใหญ่
- ควรมีห้องรับรองให้กับผู้ติดตามหรือผู้ขับรถ
- ควรมีความสะดวกสำหรับประชาชนที่มีปัญหาและเรียกร้องสิทธิต่างๆ สามารถเข้าถึงง่าย



- ควรปรับปรุงพื้นทางเดิน เพราะลื่นมาก ไม่เหมาะกับการใส่ส้นสูงสำหรับสตรี ควรปรับแก้ไขใหม่ไม่ให้ลื่น เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ
 - ควรมีการกำกับดูแลความสะอาดและฝุ่นละอองต่างๆ จะต้องอยู่เกณฑ์มาตรฐานที่ปลอดภัย
 - ควรมีเครื่องฟอกอากาศทุกห้อง โดยเฉพาะห้องอาหาร
 - ควรมีมาตรการประหยัดพลังงานที่ใช้ภายในอาคาร
 - ควรมีการจัดการขยะและรักษาสิ่งแวดล้อม
 - ควรปรับปรุงแสงสว่างภายในอาคารให้มีจำนวนที่เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับพื้นที่การใช้งาน
 - ควรปรับปรุงป้ายบอกทาง สัญลักษณ์ต่างๆ ให้ชัดเจน
 - ควรเพิ่มจุดบริการถ่ายเอกสาร
๒. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ควรพิจารณาการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับทุกหน่วยงานของรัฐบาลให้เป็นส่วนกลาง (รัฐสภา) สามารถนัดหมาย และพัฒนาให้มีการใช้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันที่สามารถครอบคลุมภายในแอปพลิเคชันเดียว
 - ควรปรับเปลี่ยนเอกสารให้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
 - การเปิดให้มีการแสดงความคิดเห็นในช่องทางทาง Facebook บางครั้งมีคำพูดที่ไม่เหมาะสมอยากให้จำกัดหรือให้มีการใช้ภาษาที่สุภาพ
๓. ด้านการให้บริการ
- การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรโดยภาพรวมสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐาน อย่างไรก็ตามเนื่องจากมีสมาชิกรัฐสภาและผู้เกี่ยวข้องในการประชุมแต่ละครั้งจำนวนมาก ทางส่วนราชการควรมีการวางแผนและแบ่งแยกงานความรับผิดชอบให้ชัดเจนซึ่งจะช่วยให้สามารถดูแลการให้บริการได้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
๔. ด้านการบริหารจัดการ
- ควรพิจารณาเพิ่มหน่วยงานด้านการพัฒนาและปฏิรูปกฎหมาย เพื่อสนับสนุนการทำงานของสมาชิกรัฐสภา
 - ควรเน้นการสร้างคุณภาพชีวิตให้กับข้าราชการ การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง
 - ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีความเหมาะสมมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มากขึ้น
๕. ข้อเสนอแนะสำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งต่อไป
- ควรขอให้มีการจัดระเบียบรัฐสภาใหม่ให้เรียบร้อยก่อนการสำรวจความพึงพอใจ เนื่องจากปัญหาเรื่องการใช้งานอาคารสถานที่ แต่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกท่านดีมาก แม้มีข้อจำกัดมากมายแต่สามารถดำเนินงานและปฏิบัติงานได้สำเร็จ พึงพอใจมาก เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยปฏิบัติงานได้ดี





๔.๒ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม
ทั้ง ๖ ด้านอยู่ที่ระดับ ๔.๑๒๖๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๒ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
อยู่ในช่วงพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด ผลประเมินดังกล่าวมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเด็นการสำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๐๐๐	๘๔.๐๐
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๖๘๘	๘๗.๓๘
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๑๖๗	๘๐.๓๓
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๒๘๗๕	๘๕.๗๕
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๐๕๐๐	๘๑.๐๐
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๓.๘๓๒๙	๗๖.๖๖
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๑๒๖๐	๘๒.๕๒

ทั้งนี้เมื่อนำค่าร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๖ ด้าน (ค่าเฉลี่ยรวม) คือ ร้อยละ ๘๒.๕๒
มาเทียบกับเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตาม
กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
มีผลการประเมินอยู่ระดับคะแนน ๔.๕๐๔๐ โดยมีรายละเอียดเป็นดังนี้

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕		
ตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๘๒.๕๒	๔.๕๐๔๐



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เมื่อนำมาใช้เปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลเปรียบเทียบเป็นดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	ปีงบประมาณ		+ เพิ่มขึ้น - ลดลง
	๒๕๖๑	๒๕๖๒	
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๘๒.๐๐	๘๔.๐๐	+ ๒.๐๐
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๓.๒๕	๘๗.๓๘	+ ๔.๑๓
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๐๐	๘๐.๓๓	- ๒.๖๗
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๘๓.๒๕	๘๕.๗๕	+ ๒.๕๐
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๘๒.๗๕	๘๑.๐๐	- ๑.๗๕
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๘๒.๕๐	๗๖.๖๖	- ๕.๘๔
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	๘๒.๗๕	๘๒.๕๒	- ๐.๒๓

จากข้อมูลเปรียบเทียบพบว่าส่วนราชการมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยลดลงอยู่ที่ร้อยละ ๐.๒๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ ๒.๐๐ ร้อยละ ๔.๑๓ และร้อยละ ๒.๕๐ ตามลำดับ ส่วนด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ลดลงอยู่ที่ร้อยละ ๒.๖๗ ร้อยละ ๑.๗๕ และร้อยละ ๕.๘๔ ตามลำดับ

สำหรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสำรวจ (ในภาพรวม) เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภานำไปใช้ปรับปรุงในปีต่อไป มีดังต่อไปนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ควรมุ่งเน้นเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ในหลายๆ เรื่อง เช่น ด้านเทคโนโลยี กฎหมาย ให้มีความรู้เท่าทัน
- ควรมีการจัดกลุ่มในการเผยแพร่ความรู้ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เฉพาะในการแก้ร่าง ที่ต้องมีทักษะความรู้เฉพาะ และมีเจ้าหน้าที่ด้าน IT ต้องพัฒนาและอัปเดตความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น
- ภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก
- ประทับใจบุคลากรของสำนักงาน ชื่นชมการให้บริการดี ชัดเจน รวดเร็ว ทันใจ



- ขอชื่นชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ให้บริการสมาชิกวุฒิสภาและสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของสมาชิกวุฒิสภาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างดีขึ้นต่อเนื่อง
๒. ด้านการให้บริการ
- ควรปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูลด้านกิจกรรมในรัฐสภา เนื่องจากพบว่าสมาชิกที่อยู่ในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่ได้รับรู้ข่าวสารเร็วกว่าสมาชิกที่อยู่ต่างจังหวัด ควรมีการแจ้งรายละเอียดกิจกรรมต่างๆ โดยละเอียดและมีการติดตามประสานงานอย่างรวดเร็ว
 - การเปลี่ยนแปลงกำหนดการไปจากกำหนดการปกติ ควรมีการแจ้งสมาชิกในหลายๆ ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ LINE SMS ทั้งกรณีวาระการประชุม และกรณีการเปลี่ยนแปลงวงประชุม
๓. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ควรมีกิจกรรมที่ให้ความรู้แก่สมาชิกวุฒิสภาในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทั้งภายในอาคารรัฐสภาใหม่และอาคารสุขประพฤติ
๔. ด้านการบริหารจัดการ
- ควรพิจารณาเพิ่มหน่วยงานด้านการวิเคราะห์กฎหมาย ร่างกฎหมาย การบังคับใช้ การจัดทำบทวิเคราะห์ ประเด็นการพิจารณาผลการศึกษาของกรรมาธิการ การประชาสัมพันธ์
๕. ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก
- สำหรับอาคารรัฐสภาใหม่ ควรแยกพื้นที่ความรับผิดชอบทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องระหว่างเลขาธิการวุฒิสภา และเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร เช่น บัตรจอดรถ ที่จอดรถ โสตทัศนอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ตำรวจ งบประมาณ เนื่องจากอาคารรัฐสภาใหม่มีพื้นที่แยกกันชัดเจน ควรต้องแยกออกจากกัน
 - สำหรับอาคารสุขประพฤติ ควรปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัยและมาตรการตรวจคนเข้า-ออกให้มีความเข้มงวดมากขึ้น เพื่อความปลอดภัยของส่วนรวม
๖. ข้อเสนอแนะสำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งต่อไป
- ขอชื่นชมในการทุ่มเททำงานอย่างมากทั้งเวลาและแรงกายแรงใจ ควรมีการประเมินโดยการให้คะแนนจากผู้ร่วมงานภายในกลุ่ม/ต่างกลุ่ม และผู้มีส่วนร่วม หรือผู้มาติดต่อจะเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน



บทที่ ๕ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและพัฒนา การดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีต่อไป

ผลจากการประมวลผลและสรุปผลการประเมินตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ทางที่ปรึกษามีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีต่อไป สรุปได้ดังต่อไปนี้

๕.๑ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

■ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ข้อสังเกตจากผลการสำรวจ ผลสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๑๙๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๘ โดยผลจากการสำรวจในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการบางส่วนยังไม่มั่นใจต่อการให้บริการสนับสนุนด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตรากฎหมาย และการให้บริการสนับสนุนด้านการส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยพบว่าประเด็นดังกล่าวมีค่าเฉลี่ย (Mean) ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ ๗๔ - ๗๘ รวมถึงมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่อนข้างสูง มีค่าอยู่ระหว่าง ๐.๘ - ๐.๙ เป็นผลมาจากการกระจายตัวของข้อมูลซึ่งอยู่ในขอบเขตกว้าง (อยู่ในช่วงระหว่างระดับความพึงพอใจมากที่สุดถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด) ผลดังกล่าวแสดงถึงความเห็นที่แตกต่างของผู้รับบริการอย่างมาก ซึ่งสะท้อนถึงการวางแผนและการดำเนินงานของส่วนราชการที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ให้แก่ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดได้อย่างครอบคลุม

๒. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป

- ๑) ควรสำรวจ วิเคราะห์ และกำหนดประเด็นความต้องการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการใหม่ที่ดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือกรรมการเป็นสมัยแรก ซึ่งส่วนใหญ่ยังไม่ทราบรายละเอียดการให้บริการต่างๆ ของส่วนราชการ
- ๒) สร้างความมั่นใจต่อการให้บริการสนับสนุนด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตรากฎหมาย และการให้บริการสนับสนุนด้านการส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยควรกำหนดรูปแบบกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ที่สามารถสะท้อนผลลัพธ์ และสามารถแสดงผลการดำเนินงานให้เห็นได้อย่างชัดเจนเป็นที่ประจักษ์แก่ผู้รับบริการ



■ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. **ข้อสังเกตจากผลการสำรวจ** ผลสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดจากทั้งหมด ๖ ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๔๙๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๒ โดยผลจากการสำรวจในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับคำชื่นชมที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี
๒. **ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป** ผู้ตอบแบบสำรวจบางส่วนต้องการให้ส่วนราชการยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป ดังต่อไปนี้
 - ๑) ทบทวนมาตรฐานการให้บริการและกำหนดมาตรฐานการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น
 - ๒) มุ่งเน้นการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน
 - ๓) ควรเตรียมการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

■ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. **ประเด็นข้อสังเกตจากผลการสำรวจ** ผลสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทั้งหมด ๖ ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๓.๙๘๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๒ โดยผลจากการสำรวจในภาพรวมพบว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสำรวจบางส่วนมีความพึงพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องอาคารรัฐสภาใหม่ยังอยู่ระหว่างการก่อสร้างทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกบางส่วนยังไม่พร้อมเปิดให้บริการได้อย่างเต็มรูปแบบ ประกอบกับความไม่แน่ใจด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อมีการเปิดให้บริการแล้ว ซึ่งสาเหตุดังกล่าวส่งผลต่อการสำรวจความพึงพอใจ โดยพบว่ามีค่าเฉลี่ย (Mean) ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ ๗๔ - ๗๙ รวมถึงมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่อนข้างสูง มีค่าอยู่ระหว่าง ๐.๘ - ๑.๐ เป็นผลมาจากการกระจายตัวของข้อมูลซึ่งอยู่ในขอบเขตกว้าง (อยู่ในช่วงระหว่างระดับความพึงพอใจมากที่สุดถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด) ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม การให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์/ห้องสมุดดิจิทัล/ศูนย์บริการข้อมูลต่างๆ การให้บริการ Call Center / หน่วยประสานงานต่าง ๆ รวมถึงป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่และจุดบริการต่างๆ ซึ่งสะท้อนถึงการวางแผนและการดำเนินงานของส่วนราชการที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดได้อย่างครอบคลุม
๒. **ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป**
 - ๑) ควรเร่งสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นในการเตรียมความพร้อมของอาคารรัฐสภาทั้งในปัจจุบันที่ยังอยู่ระหว่างการก่อสร้างและในอนาคตที่พร้อมให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ





- ๒) ควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อเสริมการให้บริการเป็นการเฉพาะในจุดที่อาคารรัฐสภาใหม่ยังอยู่ระหว่างการก่อสร้างและจำเป็นต้องใช้พื้นที่ดังกล่าวเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐสภาแก่ผู้รับบริการ

■ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

๑. ประเด็นข้อสังเกตจากผลการสำรวจ ผลสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความพึงพอใจอยู่ในช่วงมากจนถึงมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ คุณภาพด้านเนื้อหา ข้อมูล ด้านบริหารจัดการงานเอกสาร ด้านการจัดทำรายงาน และด้านประสานงาน โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๓๓๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗
๒. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป
 - ๑) ควรมีการสำรวจ และวิเคราะห์การประชาสัมพันธ์/ชี้แจงการเข้าถึงช่องทาง รูปแบบการให้บริการในส่วนของการติดต่อ การประสานงาน การแจ้งเตือน และการเข้าถึงข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องต่างๆ และนำข้อมูลมากำหนดประเด็นในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีความเข้าใจและสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการใหม่ที่ดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือกรรมการเป็นสมัยแรก ซึ่งส่วนใหญ่ยังไม่ทราบรายละเอียดการให้บริการต่างๆ ของส่วนราชการ
 - ๒) เตรียมยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โดยนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ สนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

■ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

๑. ประเด็นข้อสังเกตจากผลการสำรวจ ผลสำรวจความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการเป็นด้านที่มีผู้ไม่ตอบหัวข้อคำถามในด้านนี้มากที่สุดจากทั้งหมด ๖ ด้าน สัดส่วนผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ ๑๖ โดยสาเหตุที่ไม่ตอบความเห็น เนื่องจากผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ยังไม่ทราบรูปแบบและทิศทางการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในปัจจุบัน และมีผู้ตอบแบบสำรวจในกลุ่มสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรบางส่วนดำรงตำแหน่งเป็นสมัยแรก
๒. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป
 - ๑) ควรมีการทบทวนช่องทางในการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่แผนการดำเนินงาน ประจำปี ทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงานประจำปี รวมถึงสรุปการดำเนินงาน





กิจกรรมและโครงการสำคัญในแต่ละเดือน แต่ละไตรมาส หรือสรุปผลประจำปี โดยจัดทำเป็นข้อมูลโดยสรุปสามารถศึกษาและเข้าใจได้ง่าย และแจ้งประชาสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการในช่องทางที่เหมาะสมต่อไป

■ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

๑. ประเด็นข้อสังเกตจากผลการสำรวจ ผลสำรวจความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๐๑๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๔ โดยผลจากการสำรวจในภาพรวมพบว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสำรวจบางส่วนมีความพึงพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นการพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล ประเด็นการพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และประเด็นการเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และเป็นองค์กรต้นแบบให้แก่หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ซึ่งมีผลสืบเนื่องจากอาคารรัฐสภาใหม่ยังอยู่ระหว่างการก่อสร้างทำให้การให้บริการบางส่วนยังไม่สามารถได้รับการตอบสนอง

๒. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป

๑) ควรทบทวนการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ ระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ให้สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการ และให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการใหม่ที่ดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือกรรมการเป็นสมัยแรก ควรมีการชี้แจงและประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมและรับฟังความเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการเป็นการเฉพาะเพิ่มเติม

■ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะอื่นๆ

เนื่องจากในปัจจุบันพบปัญหาเรื่องแบบสำรวจและแบบสอบถามที่มีหลายชุดที่ต้องสำรวจกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการเป็นจำนวนมาก ซึ่งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวบางส่วนติดภารกิจงาน ทำให้ไม่สามารถให้ความร่วมมือได้เท่าที่ควร ดังนั้นทางสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอาจต้องทบทวนรูปแบบการจัดทำแบบสำรวจหรือแบบสอบถามใหม่ทั้งองค์กรให้สามารถรวมเป็นเอกสารชุดเดียว และมีรอบการเก็บข้อมูลที่มีความเหมาะสม เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประเมินและสะท้อนผลลัพธ์ในการดำเนินงานได้ครบทุกวัตถุประสงค์กับทุกแผนงาน/โครงการ



๕.๒ ประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

■ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ประเด็นข้อสังเกตจากการสำรวจ ผลสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๒๐๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยผลจากการสำรวจในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการบางส่วนมีความประสงค์ให้ทางสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทบทวนประสิทธิภาพในการเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่างๆ เป็นการล่วงหน้าให้ทางสมาชิกวุฒิสภามีระยะเวลาเตรียมความพร้อมและศึกษาข้อมูลมากขึ้น และการพัฒนารูปแบบการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งในปัจจุบันทั้ง ๒ ประเด็นดังกล่าวทางส่วนราชการสามารถดำเนินการได้ค่อนข้างดีอยู่แล้วแต่ควรยกระดับการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป
๒. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป
 - ๑) ทบทวนการเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่างๆ ให้มีระยะเวลาเตรียมการล่วงหน้าสำหรับสมาชิกวุฒิสภามากขึ้น
 - ๒) ปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้ข้อมูลข่าวสารให้สอดคล้องกับรูปแบบการใช้งานของสมาชิกวุฒิสภา
 - ๓) ให้ความรู้แก่สมาชิกวุฒิสภาในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางหรือระบบต่างๆ ดำเนินการให้ครอบคลุมสมาชิกวุฒิสภาทั้งหมด

■ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. ประเด็นข้อสังเกตจากการสำรวจ ผลสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดจากทั้งหมด ๖ ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๓๖๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๘ โดยผลจากการสำรวจในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับคำชื่นชมที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี
๒. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป
 - ๑) ควรทบทวนมาตรฐานการบริการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ความสามารถทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน



■ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ประเด็นข้อสังเกตจากผลการสำรวจ ผลสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๐๑๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓ โดยผลจากการสำรวจในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการบางส่วนยังไม่พึงพอใจต่อประเด็นการเตรียมความพร้อมของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม ประเด็นระบบการรักษาความปลอดภัย และประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ โดยพบว่าประเด็นดังกล่าวมีค่าเฉลี่ย (Mean) ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ ๗๕- ๗๙ รวมถึงมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่อนข้างสูง มีค่าอยู่ระหว่าง ๐.๗๕ – ๐.๘๕ เป็นผลมาจากการกระจายตัวของข้อมูลซึ่งอยู่ในขอบเขตกว้าง (อยู่ในช่วงระหว่างระดับความพึงพอใจมากที่สุดถึงความพึงพอใจน้อย) ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้แสดงความเข้าใจในเรื่องอาคารรัฐสภาที่ยังอยู่ระหว่างการก่อสร้างและยังไม่พร้อมต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่าผลสำรวจในปีต่อไป ไปจะมีความพึงพอใจที่สูงขึ้นภายหลังจากการก่อสร้างอาคารรัฐสภาใหม่เสร็จสมบูรณ์
๒. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป
 - ๑) ควรปรับปรุงมาตรการการรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะในเรื่องการตรวจตราผู้มาติดต่อ รวมถึงการแสดงบัตรหรือการแลกบัตรเพื่อเข้ามายังอาคารสุจริตให้มีความเข้มงวดมากยิ่งขึ้น

■ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

๑. ประเด็นข้อสังเกตจากผลการสำรวจ ผลสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๒๘๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๕ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากเป็นส่วนใหญ่
๒. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป
 - ๑) ควรเตรียมการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
 - ๒) ควรจัดทำระบบ Search Engine ที่เป็นการเฉพาะ เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าข้อมูลภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

■ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

๑. ประเด็นข้อสังเกตจากผลการสำรวจ ผลสำรวจความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๐๕๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ





ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตามสำหรับประเด็นความพร้อมในการสนับสนุนงานด้านต่างประเทศ และประเด็นบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัด มีความคุ้มค่า มีระดับความพึงพอใจไม่สูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ ๗๔- ๗๖

๒. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป

- ๑) การสนับสนุนงานด้านต่างประเทศที่ต้องการให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างประเทศ และเกิดความคุ้มค่า คุ้มทุน กรณีที่ไปดูงาน ณ ต่างประเทศ เมื่อเดินทางกลับมาแล้วควรมีการจัดทำรายงานที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศ ซึ่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรนำไปพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินการดังกล่าวที่เหมาะสมเพิ่มเติมในปีต่อไป

■ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

๑. ประเด็นข้อสังเกตจากผลการสำรวจ ผลสำรวจความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทั้งหมด ๖ ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๓.๘๓๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๖ โดยผลจากการสำรวจในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการบางส่วนยังไม่พึงพอใจในเกือบทุกประเด็นที่ดำเนินการสำรวจ ได้แก่ การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาตรการรักษาความปลอดภัย การเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้พบว่าสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสำรวจบางส่วนมีความพึงพอใจน้อยมีผลสืบเนื่องจากอาคารรัฐสภาใหม่ยังอยู่ระหว่างการก่อสร้างทำให้การให้บริการบางส่วนยังไม่สามารถได้รับการตอบสนอง โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่าผลสำรวจในปีต่อๆ ไปจะมีความพึงพอใจที่สูงขึ้นภายหลังจากการก่อสร้างอาคารรัฐสภาใหม่เสร็จสมบูรณ์

๒. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป

- ๑) ควรปรับปรุงระบบฐานข้อมูล ระบบสัญญาณ Wi-Fi ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) ควรจัดทำแอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลด้านประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขที่มีเนื้อหาและรูปแบบที่ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจได้ง่าย



■ **ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะอื่นๆ**

เนื่องจากในปีต่อไปการดำเนินงานในหลายเรื่องของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภายังคงมีอุปสรรคต่อเนื่องจากอาคารรัฐสภาใหม่ที่ยังอยู่ระหว่างก่อสร้างแต่มีความจำเป็นต้องเปิดให้บริการในพื้นที่บางส่วน รวมถึงการเตรียมการย้ายสถานที่ ซึ่งผลจากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยากให้ในระหว่างดำเนินการดังกล่าวนี้ ทางสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรไปมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถให้กับเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะความรู้ในด้านวิชาการ กฎหมาย และเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และสนับสนุนการทำงานของสมาชิกวุฒิสภา กรรมการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ภาคผนวก ๑ : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คำชี้แจง : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติ และในการทำหน้าที่ดังกล่าว สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงต้องมีความพร้อมในการส่งเสริมและสนับสนุน รองรับการกิจงานด้านเลขานุการในการประชุมด้านวิชาการ ด้านต่างประเทศ ด้านประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และด้านบริหารจัดการทั่วไป รวมถึงคุณภาพของการติดต่อประสานราชการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำผลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เป้าประสงค์ : เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการประเมินผลตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

คำนิยาม : ผู้รับบริการ ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และกรรมการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. สถานภาพ

- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๒. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

๓. การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

- ไม่เคย เคย ระบุจำนวน สมัย

๔. ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง

- ๑ ปี ๒ - ๕ ปี ๖ - ๑๐ ปี มากกว่า ๑๐ ปี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา

แบบสอบถาม : แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งรายละเอียดเนื้อหา/ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น ๖ ด้าน ดังต่อไปนี้

- ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
- ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

ขอให้ท่านพิจารณาและแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้
คำชี้แจง เกณฑ์การให้คะแนน: ใช้เกณฑ์มาตราวัดแบบ Rating Scales มีระดับคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑	พึงพอใจน้อยที่สุด
๒	พึงพอใจน้อย
๓	พึงพอใจปานกลาง
๔	พึงพอใจมาก
๕	พึงพอใจมากที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดหมาย/ การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ ญัตติ/กระทู้ถาม)					
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุน การดำเนินการประชุม)					
๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและ ยืนยันมติ/บันทึกและรายงานการประชุม)					
๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารประกอบการ ประชุม”					
๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”					
๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”					
๑.๗ การให้บริการสนับสนุน “ด้านการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตรากฎหมาย”					
๑.๘ การให้บริการสนับสนุน “ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) :					

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”					
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการและองค์ความรู้”					
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกระบวนการนิติบัญญัติ”					
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”					
๒.๕ ให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการ ได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน					
๒.๖ ให้การดูแลด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
๒.๗ กริยา มารยาท บุคลิกภาพ การแต่งกาย					
๒.๘ ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้องเป็น ธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) :					

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๓.๑ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม					
๓.๒ ความปลอดภัย ระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานสากล					
๓.๓ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
๓.๔ ระบบสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้หลายอุปกรณ์ สะดวก รวดเร็ว มีการเชื่อมต่อที่ปลอดภัยตาม มาตรฐานสากล					
๓.๕ การให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์/ห้องสมุดดิจิทัล/ ศูนย์บริการข้อมูลต่างๆ					
๓.๖ การให้บริการ Call Center / หน่วยประสานงานต่างๆ					
๓.๗ ป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) :					

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๔.๑ คุณภาพด้านเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ					
๔.๒ คุณภาพด้านบริหารจัดการงานเอกสาร เพียงพอ ตรงตามความ ต้องการ					
๔.๓ คุณภาพด้านการจัดทำรายงาน เนื้อหา มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา					
๔.๔ คุณภาพด้านประสานงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) :					

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๕.๑ มีความพร้อมในการสนับสนุนงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศและอาเซียน					
๕.๒ บริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัด มีความคุ้มค่า					
๕.๓ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม รับรู้ ตรวจสอบ					
๕.๔ สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
๕.๕ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) :					

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๖.๑ การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ					
๖.๒ การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายมีความเสถียร และปลอดภัย เป็นต้น					
๖.๓ การพัฒนาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง รับรู้/รับทราบถึงการทำงานของรัฐสภา เช่น โทรทัศน์รัฐสภา วิทยุรัฐสภา LINE FACEBOOK WEBSITE และปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก					
๖.๔ การพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดในการคัดกรองคน ผ่านเข้า-ออก					
๖.๗ การเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และเป็นองค์กรต้นแบบให้แก่หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ที่เป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข					
๖.๘ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) :					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่กรุณากรอกแบบสอบถาม
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ภาคผนวก ๒ : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คำชี้แจง : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีบทบาทหน้าที่หลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของวุฒิสภา เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ โดยมีกลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา และ คณะกรรมาธิการที่เกี่ยวข้อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำผลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เป้าประสงค์ : เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการประเมินผลตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

คำนิยาม : ผู้รับบริการ ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา กรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. สถานภาพ

- สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๒. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

๓. การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา

- ไม่เคย เคย ระบุจำนวน สมัย

๔. ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง

- ๑ ปี ๒ - ๕ ปี ๖ - ๑๐ ปี มากกว่า ๑๐ ปี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา

แบบสอบถาม : แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งรายละเอียดเนื้อหา/ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น ๖ ด้าน ดังต่อไปนี้

- ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
- ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

ขอให้ท่านพิจารณาและแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้
คำชี้แจง เกณฑ์การให้คะแนน: ใช้เกณฑ์มาตรวัดแบบ Rating Scales มีระดับคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑	พึงพอใจน้อยที่สุด
๒	พึงพอใจน้อย
๓	พึงพอใจปานกลาง
๔	พึงพอใจมาก
๕	พึงพอใจมากที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดหมาย/ การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ ญัตติ/กระทู้ถาม/การรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการตาม แผนการปฏิรูปประเทศ					
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนและ การดำเนินการประชุม)					
๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและ ยืนยันมติการประชุม/ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง/บันทึกและรายงานผล การประชุมสภา)					
๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารวิชาการ”					
๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”					
๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) :					

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”					
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”					
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือ กระบวนการนิติบัญญัติ”					
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”					
๒.๕ ความรู้ความสามารถ “ด้านการต่างประเทศ (พิธีการทูต ล่าม/ การแปล)”					
๒.๖ ให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการ ได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน					
๒.๗ ให้การดูแลด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
๒.๘ กริยา มารยาท บุคลิกภาพ การแต่งกาย					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) :					

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๓.๑ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม					
๓.๒ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ					
๓.๓ ความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานวุฒิสภาตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
๓.๔ ระบบสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้หลายอุปกรณ์ สะดวก รวดเร็ว					
๓.๕ การให้บริการ Call Center / หน่วยประสานงานต่างๆ					
๓.๖ ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) :					

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๔.๑ คุณภาพด้านเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ					
๔.๒ คุณภาพด้านบริหารจัดการงานเอกสาร เพียงพอ ตรงตามความต้องการ					
๔.๓ คุณภาพด้านการจัดทำรายงาน เนื้อหา มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา					
๔.๔ คุณภาพด้านวิธีการประสานงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) :					

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๕.๑ สำนักงานวุฒิสภา มีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานความโปร่งใส และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างจริงจัง					
๕.๒ มีความพร้อมในการสนับสนุนงานด้านต่างประเทศ					
๕.๓ บริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัด มีความคุ้มค่า					
๕.๔ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม รับรู้ เรียนรู้ มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข					
๕.๕ สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ					
๕.๖ มีกระบวนการ/ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) :					

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๖.๑ การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๖.๒ การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายมีความเสถียร และปลอดภัย เป็นต้น					
๖.๓ การพัฒนาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องรับรู้/รับทราบถึงการทำงานของวุฒิสภา เช่น LINE FACEBOOK WEBSITE TWITTER					
๖.๔ มาตรการรักษาความปลอดภัย มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดในการคัดกรองคนผ่านเข้า-ออก ณ อาคารสุขประพฤติ					
๖.๕ การเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข					
๖.๖ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) :					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่กรุณากรอกแบบสอบถาม

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ภาคผนวก ๓ : ตารางดัชนีเปรียบเทียบเกณฑ์การประเมิน
ร้อยละของระดับคะแนนเฉลี่ยตามคู่มือการประเมินผล
การปฏิบัติราชการ และร้อยละของคะแนนเฉลี่ยต่อคะแนนเต็ม

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย /คะแนนเต็ม	ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย /คะแนนเต็ม
๑.๐๐	๖๕.๐๐	๒๐.๐๐	๑.๔๐	๖๗.๐๐	๒๘.๐๐
๑.๐๑	๖๕.๐๕	๒๐.๒๐	๑.๔๑	๖๗.๐๕	๒๘.๒๐
๑.๐๒	๖๕.๑๐	๒๐.๔๐	๑.๔๒	๖๗.๑๐	๒๘.๔๐
๑.๐๓	๖๕.๑๕	๒๐.๖๐	๑.๔๓	๖๗.๑๕	๒๘.๖๐
๑.๐๔	๖๕.๒๐	๒๐.๘๐	๑.๔๔	๖๗.๒๐	๒๘.๘๐
๑.๐๕	๖๕.๒๕	๒๑.๐๐	๑.๔๕	๖๗.๒๕	๒๙.๐๐
๑.๐๖	๖๕.๓๐	๒๑.๒๐	๑.๔๖	๖๗.๓๐	๒๙.๒๐
๑.๐๗	๖๕.๓๕	๒๑.๔๐	๑.๔๗	๖๗.๓๕	๒๙.๔๐
๑.๐๘	๖๕.๔๐	๒๑.๖๐	๑.๔๘	๖๗.๔๐	๒๙.๖๐
๑.๐๙	๖๕.๔๕	๒๑.๘๐	๑.๔๙	๖๗.๔๕	๒๙.๘๐
๑.๑๐	๖๕.๕๐	๒๒.๐๐	๑.๕๐	๖๗.๕๐	๓๐.๐๐
๑.๑๑	๖๕.๕๕	๒๒.๒๐	๑.๕๑	๖๗.๕๕	๓๐.๒๐
๑.๑๒	๖๕.๖๐	๒๒.๔๐	๑.๕๒	๖๗.๖๐	๓๐.๔๐
๑.๑๓	๖๕.๖๕	๒๒.๖๐	๑.๕๓	๖๗.๖๕	๓๐.๖๐
๑.๑๔	๖๕.๗๐	๒๒.๘๐	๑.๕๔	๖๗.๗๐	๓๐.๘๐
๑.๑๕	๖๕.๗๕	๒๓.๐๐	๑.๕๕	๖๗.๗๕	๓๑.๐๐
๑.๑๖	๖๕.๘๐	๒๓.๒๐	๑.๕๖	๖๗.๘๐	๓๑.๒๐
๑.๑๗	๖๕.๘๕	๒๓.๔๐	๑.๕๗	๖๗.๘๕	๓๑.๔๐
๑.๑๘	๖๕.๙๐	๒๓.๖๐	๑.๕๘	๖๗.๙๐	๓๑.๖๐
๑.๑๙	๖๕.๙๕	๒๓.๘๐	๑.๕๙	๖๗.๙๕	๓๑.๘๐
๑.๒๐	๖๖.๐๐	๒๔.๐๐	๑.๖๐	๖๘.๐๐	๓๒.๐๐
๑.๒๑	๖๖.๐๕	๒๔.๒๐	๑.๖๑	๖๘.๐๕	๓๒.๒๐
๑.๒๒	๖๖.๑๐	๒๔.๔๐	๑.๖๒	๖๘.๑๐	๓๒.๔๐
๑.๒๓	๖๖.๑๕	๒๔.๖๐	๑.๖๓	๖๘.๑๕	๓๒.๖๐
๑.๒๔	๖๖.๒๐	๒๔.๘๐	๑.๖๔	๖๘.๒๐	๓๒.๘๐
๑.๒๕	๖๖.๒๕	๒๕.๐๐	๑.๖๕	๖๘.๒๕	๓๓.๐๐
๑.๒๖	๖๖.๓๐	๒๕.๒๐	๑.๖๖	๖๘.๓๐	๓๓.๒๐
๑.๒๗	๖๖.๓๕	๒๕.๔๐	๑.๖๗	๖๘.๓๕	๓๓.๔๐
๑.๒๘	๖๖.๔๐	๒๕.๖๐	๑.๖๘	๖๘.๔๐	๓๓.๖๐
๑.๒๙	๖๖.๔๕	๒๕.๘๐	๑.๖๙	๖๘.๔๕	๓๓.๘๐
๑.๓๐	๖๖.๕๐	๒๖.๐๐	๑.๗๐	๖๘.๕๐	๓๔.๐๐
๑.๓๑	๖๖.๕๕	๒๖.๒๐	๑.๗๑	๖๘.๕๕	๓๔.๒๐
๑.๓๒	๖๖.๖๐	๒๖.๔๐	๑.๗๒	๖๘.๖๐	๓๔.๔๐
๑.๓๓	๖๖.๖๕	๒๖.๖๐	๑.๗๓	๖๘.๖๕	๓๔.๖๐
๑.๓๔	๖๖.๗๐	๒๖.๘๐	๑.๗๔	๖๘.๗๐	๓๔.๘๐
๑.๓๕	๖๖.๗๕	๒๗.๐๐	๑.๗๕	๖๘.๗๕	๓๕.๐๐
๑.๓๖	๖๖.๘๐	๒๗.๒๐	๑.๗๖	๖๘.๘๐	๓๕.๒๐
๑.๓๗	๖๖.๘๕	๒๗.๔๐	๑.๗๗	๖๘.๘๕	๓๕.๔๐
๑.๓๘	๖๖.๙๐	๒๗.๖๐	๑.๗๘	๖๘.๙๐	๓๕.๖๐
๑.๓๙	๖๖.๙๕	๒๗.๘๐	๑.๗๙	๖๘.๙๕	๓๕.๘๐

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย /คะแนนเต็ม	ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย /คะแนนเต็ม
๑.๘๐	๖๙.๐๐	๓๖.๐๐	๒.๒๐	๗๑.๐๐	๔๔.๐๐
๑.๘๑	๖๙.๐๕	๓๖.๒๐	๒.๒๑	๗๑.๐๕	๔๔.๒๐
๑.๘๒	๖๙.๑๐	๓๖.๔๐	๒.๒๒	๗๑.๑๐	๔๔.๔๐
๑.๘๓	๖๙.๑๕	๓๖.๖๐	๒.๒๓	๗๑.๑๕	๔๔.๖๐
๑.๘๔	๖๙.๒๐	๓๖.๘๐	๒.๒๔	๗๑.๒๐	๔๔.๘๐
๑.๘๕	๖๙.๒๕	๓๗.๐๐	๒.๒๕	๗๑.๒๕	๔๕.๐๐
๑.๘๖	๖๙.๓๐	๓๗.๒๐	๒.๒๖	๗๑.๓๐	๔๕.๒๐
๑.๘๗	๖๙.๓๕	๓๗.๔๐	๒.๒๗	๗๑.๓๕	๔๕.๔๐
๑.๘๘	๖๙.๔๐	๓๗.๖๐	๒.๒๘	๗๑.๔๐	๔๕.๖๐
๑.๘๙	๖๙.๔๕	๓๗.๘๐	๒.๒๙	๗๑.๔๕	๔๕.๘๐
๑.๙๐	๖๙.๕๐	๓๘.๐๐	๒.๓๐	๗๑.๕๐	๔๖.๐๐
๑.๙๑	๖๙.๕๕	๓๘.๒๐	๒.๓๑	๗๑.๕๕	๔๖.๒๐
๑.๙๒	๖๙.๖๐	๓๘.๔๐	๒.๓๒	๗๑.๖๐	๔๖.๔๐
๑.๙๓	๖๙.๖๕	๓๘.๖๐	๒.๓๓	๗๑.๖๕	๔๖.๖๐
๑.๙๔	๖๙.๗๐	๓๘.๘๐	๒.๓๔	๗๑.๗๐	๔๖.๘๐
๑.๙๕	๖๙.๗๕	๓๙.๐๐	๒.๓๕	๗๑.๗๕	๔๗.๐๐
๑.๙๖	๖๙.๘๐	๓๙.๒๐	๒.๓๖	๗๑.๘๐	๔๗.๒๐
๑.๙๗	๖๙.๘๕	๓๙.๔๐	๒.๓๗	๗๑.๘๕	๔๗.๔๐
๑.๙๘	๖๙.๙๐	๓๙.๖๐	๒.๓๘	๗๑.๙๐	๔๗.๖๐
๑.๙๙	๖๙.๙๕	๓๙.๘๐	๒.๓๙	๗๑.๙๕	๔๗.๘๐
๒.๐๐	๗๐.๐๐	๔๐.๐๐	๒.๔๐	๗๒.๐๐	๔๘.๐๐
๒.๐๑	๗๐.๐๕	๔๐.๒๐	๒.๔๑	๗๒.๐๕	๔๘.๒๐
๒.๐๒	๗๐.๑๐	๔๐.๔๐	๒.๔๒	๗๒.๑๐	๔๘.๔๐
๒.๐๓	๗๐.๑๕	๔๐.๖๐	๒.๔๓	๗๒.๑๕	๔๘.๖๐
๒.๐๔	๗๐.๒๐	๔๐.๘๐	๒.๔๔	๗๒.๒๐	๔๘.๘๐
๒.๐๕	๗๐.๒๕	๔๑.๐๐	๒.๔๕	๗๒.๒๕	๔๙.๐๐
๒.๐๖	๗๐.๓๐	๔๑.๒๐	๒.๔๖	๗๒.๓๐	๔๙.๒๐
๒.๐๗	๗๐.๓๕	๔๑.๔๐	๒.๔๗	๗๒.๓๕	๔๙.๔๐
๒.๐๘	๗๐.๔๐	๔๑.๖๐	๒.๔๘	๗๒.๔๐	๔๙.๖๐
๒.๐๙	๗๐.๔๕	๔๑.๘๐	๒.๔๙	๗๒.๔๕	๔๙.๘๐
๒.๑๐	๗๐.๕๐	๔๒.๐๐	๒.๕๐	๗๒.๕๐	๕๐.๐๐
๒.๑๑	๗๐.๕๕	๔๒.๒๐	๒.๕๑	๗๒.๕๕	๕๐.๒๐
๒.๑๒	๗๐.๖๐	๔๒.๔๐	๒.๕๒	๗๒.๖๐	๕๐.๔๐
๒.๑๓	๗๐.๖๕	๔๒.๖๐	๒.๕๓	๗๒.๖๕	๕๐.๖๐
๒.๑๔	๗๐.๗๐	๔๒.๘๐	๒.๕๔	๗๒.๗๐	๕๐.๘๐
๒.๑๕	๗๐.๗๕	๔๓.๐๐	๒.๕๕	๗๒.๗๕	๕๑.๐๐
๒.๑๖	๗๐.๘๐	๔๓.๒๐	๒.๕๖	๗๒.๘๐	๕๑.๒๐
๒.๑๗	๗๐.๘๕	๔๓.๔๐	๒.๕๗	๗๒.๘๕	๕๑.๔๐
๒.๑๘	๗๐.๙๐	๔๓.๖๐	๒.๕๘	๗๒.๙๐	๕๑.๖๐
๒.๑๙	๗๐.๙๕	๔๓.๘๐	๒.๕๙	๗๒.๙๕	๕๑.๘๐

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย /คะแนนเต็ม	ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย /คะแนนเต็ม
๒.๖๐	๗๓.๐๐	๕๒.๐๐	๓.๐๐	๗๕.๐๐	๖๐.๐๐
๒.๖๑	๗๓.๐๕	๕๒.๒๐	๓.๐๑	๗๕.๐๕	๖๐.๒๐
๒.๖๒	๗๓.๑๐	๕๒.๔๐	๓.๐๒	๗๕.๑๐	๖๐.๔๐
๒.๖๓	๗๓.๑๕	๕๒.๖๐	๓.๐๓	๗๕.๑๕	๖๐.๖๐
๒.๖๔	๗๓.๒๐	๕๒.๘๐	๓.๐๔	๗๕.๒๐	๖๐.๘๐
๒.๖๕	๗๓.๒๕	๕๓.๐๐	๓.๐๕	๗๕.๒๕	๖๑.๐๐
๒.๖๖	๗๓.๓๐	๕๓.๒๐	๓.๐๖	๗๕.๓๐	๖๑.๒๐
๒.๖๗	๗๓.๓๕	๕๓.๔๐	๓.๐๗	๗๕.๓๕	๖๑.๔๐
๒.๖๘	๗๓.๔๐	๕๓.๖๐	๓.๐๘	๗๕.๔๐	๖๑.๖๐
๒.๖๙	๗๓.๔๕	๕๓.๘๐	๓.๐๙	๗๕.๔๕	๖๑.๘๐
๒.๗๐	๗๓.๕๐	๕๔.๐๐	๓.๑๐	๗๕.๕๐	๖๒.๐๐
๒.๗๑	๗๓.๕๕	๕๔.๒๐	๓.๑๑	๗๕.๕๕	๖๒.๒๐
๒.๗๒	๗๓.๖๐	๕๔.๔๐	๓.๑๒	๗๕.๖๐	๖๒.๔๐
๒.๗๓	๗๓.๖๕	๕๔.๖๐	๓.๑๓	๗๕.๖๕	๖๒.๖๐
๒.๗๔	๗๓.๗๐	๕๔.๘๐	๓.๑๔	๗๕.๗๐	๖๒.๘๐
๒.๗๕	๗๓.๗๕	๕๕.๐๐	๓.๑๕	๗๕.๗๕	๖๓.๐๐
๒.๗๖	๗๓.๘๐	๕๕.๒๐	๓.๑๖	๗๕.๘๐	๖๓.๒๐
๒.๗๗	๗๓.๘๕	๕๕.๔๐	๓.๑๗	๗๕.๘๕	๖๓.๔๐
๒.๗๘	๗๓.๙๐	๕๕.๖๐	๓.๑๘	๗๕.๙๐	๖๓.๖๐
๒.๗๙	๗๓.๙๕	๕๕.๘๐	๓.๑๙	๗๕.๙๕	๖๓.๘๐
๒.๘๐	๗๔.๐๐	๕๖.๐๐	๓.๒๐	๗๖.๐๐	๖๔.๐๐
๒.๘๑	๗๔.๐๕	๕๖.๒๐	๓.๒๑	๗๖.๐๕	๖๔.๒๐
๒.๘๒	๗๔.๑๐	๕๖.๔๐	๓.๒๒	๗๖.๑๐	๖๔.๔๐
๒.๘๓	๗๔.๑๕	๕๖.๖๐	๓.๒๓	๗๖.๑๕	๖๔.๖๐
๒.๘๔	๗๔.๒๐	๕๖.๘๐	๓.๒๔	๗๖.๒๐	๖๔.๘๐
๒.๘๕	๗๔.๒๕	๕๗.๐๐	๓.๒๕	๗๖.๒๕	๖๕.๐๐
๒.๘๖	๗๔.๓๐	๕๗.๒๐	๓.๒๖	๗๖.๓๐	๖๕.๒๐
๒.๘๗	๗๔.๓๕	๕๗.๔๐	๓.๒๗	๗๖.๓๕	๖๕.๔๐
๒.๘๘	๗๔.๔๐	๕๗.๖๐	๓.๒๘	๗๖.๔๐	๖๕.๖๐
๒.๘๙	๗๔.๔๕	๕๗.๘๐	๓.๒๙	๗๖.๔๕	๖๕.๘๐
๒.๙๐	๗๔.๕๐	๕๘.๐๐	๓.๓๐	๗๖.๕๐	๖๖.๐๐
๒.๙๑	๗๔.๕๕	๕๘.๒๐	๓.๓๑	๗๖.๕๕	๖๖.๒๐
๒.๙๒	๗๔.๖๐	๕๘.๔๐	๓.๓๒	๗๖.๖๐	๖๖.๔๐
๒.๙๓	๗๔.๖๕	๕๘.๖๐	๓.๓๓	๗๖.๖๕	๖๖.๖๐
๒.๙๔	๗๔.๗๐	๕๘.๘๐	๓.๓๔	๗๖.๗๐	๖๖.๘๐
๒.๙๕	๗๔.๗๕	๕๙.๐๐	๓.๓๕	๗๖.๗๕	๖๗.๐๐
๒.๙๖	๗๔.๘๐	๕๙.๒๐	๓.๓๖	๗๖.๘๐	๖๗.๒๐
๒.๙๗	๗๔.๘๕	๕๙.๔๐	๓.๓๗	๗๖.๘๕	๖๗.๔๐
๒.๙๘	๗๔.๙๐	๕๙.๖๐	๓.๓๘	๗๖.๙๐	๖๗.๖๐
๒.๙๙	๗๔.๙๕	๕๙.๘๐	๓.๓๙	๗๖.๙๕	๖๗.๘๐

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย /คะแนนเต็ม	ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย /คะแนนเต็ม
๓.๔๐	๗๗.๐๐	๖๘.๐๐	๓.๘๐	๗๙.๐๐	๗๖.๐๐
๓.๔๑	๗๗.๐๕	๖๘.๒๐	๓.๘๑	๗๙.๐๕	๗๖.๒๐
๓.๔๒	๗๗.๑๐	๖๘.๔๐	๓.๘๒	๗๙.๑๐	๗๖.๔๐
๓.๔๓	๗๗.๑๕	๖๘.๖๐	๓.๘๓	๗๙.๑๕	๗๖.๖๐
๓.๔๔	๗๗.๒๐	๖๘.๘๐	๓.๘๔	๗๙.๒๐	๗๖.๘๐
๓.๔๕	๗๗.๒๕	๖๙.๐๐	๓.๘๕	๗๙.๒๕	๗๗.๐๐
๓.๔๖	๗๗.๓๐	๖๙.๒๐	๓.๘๖	๗๙.๓๐	๗๗.๒๐
๓.๔๗	๗๗.๓๕	๖๙.๔๐	๓.๘๗	๗๙.๓๕	๗๗.๔๐
๓.๔๘	๗๗.๔๐	๖๙.๖๐	๓.๘๘	๗๙.๔๐	๗๗.๖๐
๓.๔๙	๗๗.๔๕	๖๙.๘๐	๓.๘๙	๗๙.๔๕	๗๗.๘๐
๓.๕๐	๗๗.๕๐	๗๐.๐๐	๓.๙๐	๗๙.๕๐	๗๘.๐๐
๓.๕๑	๗๗.๕๕	๗๐.๒๐	๓.๙๑	๗๙.๕๕	๗๘.๒๐
๓.๕๒	๗๗.๖๐	๗๐.๔๐	๓.๙๒	๗๙.๖๐	๗๘.๔๐
๓.๕๓	๗๗.๖๕	๗๐.๖๐	๓.๙๓	๗๙.๖๕	๗๘.๖๐
๓.๕๔	๗๗.๗๐	๗๐.๘๐	๓.๙๔	๗๙.๗๐	๗๘.๘๐
๓.๕๕	๗๗.๗๕	๗๑.๐๐	๓.๙๕	๗๙.๗๕	๗๙.๐๐
๓.๕๖	๗๗.๘๐	๗๑.๒๐	๓.๙๖	๗๙.๘๐	๗๙.๒๐
๓.๕๗	๗๗.๘๕	๗๑.๔๐	๓.๙๗	๗๙.๘๕	๗๙.๔๐
๓.๕๘	๗๗.๙๐	๗๑.๖๐	๓.๙๘	๗๙.๙๐	๗๙.๖๐
๓.๕๙	๗๗.๙๕	๗๑.๘๐	๓.๙๙	๗๙.๙๕	๗๙.๘๐
๓.๖๐	๗๘.๐๐	๗๒.๐๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๘๐.๐๐
๓.๖๑	๗๘.๐๕	๗๒.๒๐	๔.๐๑	๘๐.๐๕	๘๐.๒๐
๓.๖๒	๗๘.๑๐	๗๒.๔๐	๔.๐๒	๘๐.๑๐	๘๐.๔๐
๓.๖๓	๗๘.๑๕	๗๒.๖๐	๔.๐๓	๘๐.๑๕	๘๐.๖๐
๓.๖๔	๗๘.๒๐	๗๒.๘๐	๔.๐๔	๘๐.๒๐	๘๐.๘๐
๓.๖๕	๗๘.๒๕	๗๓.๐๐	๔.๐๕	๘๐.๒๕	๘๑.๐๐
๓.๖๖	๗๘.๓๐	๗๓.๒๐	๔.๐๖	๘๐.๓๐	๘๑.๒๐
๓.๖๗	๗๘.๓๕	๗๓.๔๐	๔.๐๗	๘๐.๓๕	๘๑.๔๐
๓.๖๘	๗๘.๔๐	๗๓.๖๐	๔.๐๘	๘๐.๔๐	๘๑.๖๐
๓.๖๙	๗๘.๔๕	๗๓.๘๐	๔.๐๙	๘๐.๔๕	๘๑.๘๐
๓.๗๐	๗๘.๕๐	๗๔.๐๐	๔.๑๐	๘๐.๕๐	๘๒.๐๐
๓.๗๑	๗๘.๕๕	๗๔.๒๐	๔.๑๑	๘๐.๕๕	๘๒.๒๐
๓.๗๒	๗๘.๖๐	๗๔.๔๐	๔.๑๒	๘๐.๖๐	๘๒.๔๐
๓.๗๓	๗๘.๖๕	๗๔.๖๐	๔.๑๓	๘๐.๖๕	๘๒.๖๐
๓.๗๔	๗๘.๗๐	๗๔.๘๐	๔.๑๔	๘๐.๗๐	๘๒.๘๐
๓.๗๕	๗๘.๗๕	๗๕.๐๐	๔.๑๕	๘๐.๗๕	๘๓.๐๐
๓.๗๖	๗๘.๘๐	๗๕.๒๐	๔.๑๖	๘๐.๘๐	๘๓.๒๐
๓.๗๗	๗๘.๘๕	๗๕.๔๐	๔.๑๗	๘๐.๘๕	๘๓.๔๐
๓.๗๘	๗๘.๙๐	๗๕.๖๐	๔.๑๘	๘๐.๙๐	๘๓.๖๐
๓.๗๙	๗๘.๙๕	๗๕.๘๐	๔.๑๙	๘๐.๙๕	๘๓.๘๐

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย /คะแนนเต็ม	ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย /คะแนนเต็ม
๔.๒๐	๘๑.๐๐	๘๔.๐๐	๔.๖๑	๘๓.๐๕	๙๒.๒๐
๔.๒๑	๘๑.๐๕	๘๔.๒๐	๔.๖๒	๘๓.๑๐	๙๒.๔๐
๔.๒๒	๘๑.๑๐	๘๔.๔๐	๔.๖๓	๘๓.๑๕	๙๒.๖๐
๔.๒๓	๘๑.๑๕	๘๔.๖๐	๔.๖๔	๘๓.๒๐	๙๒.๘๐
๔.๒๔	๘๑.๒๐	๘๔.๘๐	๔.๖๕	๘๓.๒๕	๙๓.๐๐
๔.๒๕	๘๑.๒๕	๘๕.๐๐	๔.๖๖	๘๓.๓๐	๙๓.๒๐
๔.๒๖	๘๑.๓๐	๘๕.๒๐	๔.๖๗	๘๓.๓๕	๙๓.๔๐
๔.๒๗	๘๑.๓๕	๘๕.๔๐	๔.๖๘	๘๓.๔๐	๙๓.๖๐
๔.๒๘	๘๑.๔๐	๘๕.๖๐	๔.๖๙	๘๓.๔๕	๙๓.๘๐
๔.๒๙	๘๑.๔๕	๘๕.๘๐	๔.๗๐	๘๓.๕๐	๙๔.๐๐
๔.๓๐	๘๑.๕๐	๘๖.๐๐	๔.๗๑	๘๓.๕๕	๙๔.๒๐
๔.๓๑	๘๑.๕๕	๘๖.๒๐	๔.๗๒	๘๓.๖๐	๙๔.๔๐
๔.๓๒	๘๑.๖๐	๘๖.๔๐	๔.๗๓	๘๓.๖๕	๙๔.๖๐
๔.๓๓	๘๑.๖๕	๘๖.๖๐	๔.๗๔	๘๓.๗๐	๙๔.๘๐
๔.๓๔	๘๑.๗๐	๘๖.๘๐	๔.๗๕	๘๓.๗๕	๙๕.๐๐
๔.๓๕	๘๑.๗๕	๘๗.๐๐	๔.๗๖	๘๓.๘๐	๙๕.๒๐
๔.๓๖	๘๑.๘๐	๘๗.๒๐	๔.๗๗	๘๓.๘๕	๙๕.๔๐
๔.๓๗	๘๑.๘๕	๘๗.๔๐	๔.๗๘	๘๓.๙๐	๙๕.๖๐
๔.๓๘	๘๑.๙๐	๘๗.๖๐	๔.๗๙	๘๓.๙๕	๙๕.๘๐
๔.๓๙	๘๑.๙๕	๘๗.๘๐	๔.๘๐	๘๔.๐๐	๙๖.๐๐
๔.๔๐	๘๒.๐๐	๘๘.๐๐	๔.๘๑	๘๔.๐๕	๙๖.๒๐
๔.๔๑	๘๒.๐๕	๘๘.๒๐	๔.๘๒	๘๔.๑๐	๙๖.๔๐
๔.๔๒	๘๒.๑๐	๘๘.๔๐	๔.๘๓	๘๔.๑๕	๙๖.๖๐
๔.๔๓	๘๒.๑๕	๘๘.๖๐	๔.๘๔	๘๔.๒๐	๙๖.๘๐
๔.๔๔	๘๒.๒๐	๘๘.๘๐	๔.๘๕	๘๔.๒๕	๙๗.๐๐
๔.๔๕	๘๒.๒๕	๘๙.๐๐	๔.๘๖	๘๔.๓๐	๙๗.๒๐
๔.๔๖	๘๒.๓๐	๘๙.๒๐	๔.๘๗	๘๔.๓๕	๙๗.๔๐
๔.๔๗	๘๒.๓๕	๘๙.๔๐	๔.๘๘	๘๔.๔๐	๙๗.๖๐
๔.๔๘	๘๒.๔๐	๘๙.๖๐	๔.๘๙	๘๔.๔๕	๙๗.๘๐
๔.๔๙	๘๒.๔๕	๘๙.๘๐	๔.๙๐	๘๔.๕๐	๙๘.๐๐
๔.๕๐	๘๒.๕๐	๙๐.๐๐	๔.๙๑	๘๔.๕๕	๙๘.๒๐
๔.๕๑	๘๒.๕๕	๙๐.๒๐	๔.๙๒	๘๔.๖๐	๙๘.๔๐
๔.๕๒	๘๒.๖๐	๙๐.๔๐	๔.๙๓	๘๔.๖๕	๙๘.๖๐
๔.๕๓	๘๒.๖๕	๙๐.๖๐	๔.๙๔	๘๔.๗๐	๙๘.๘๐
๔.๕๔	๘๒.๗๐	๙๐.๘๐	๔.๙๕	๘๔.๗๕	๙๙.๐๐
๔.๕๕	๘๒.๗๕	๙๑.๐๐	๔.๙๖	๘๔.๘๐	๙๙.๒๐
๔.๕๖	๘๒.๘๐	๙๑.๒๐	๔.๙๗	๘๔.๘๕	๙๙.๔๐
๔.๕๗	๘๒.๘๕	๙๑.๔๐	๔.๙๘	๘๔.๙๐	๙๙.๖๐
๔.๕๘	๘๒.๙๐	๙๑.๖๐	๔.๙๙	๘๔.๙๕	๙๙.๘๐
๔.๕๙	๘๒.๙๕	๙๑.๘๐	๕.๐๐	๘๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๔.๖๐	๘๓.๐๐	๙๒.๐๐			

ภาคผนวก ๔ : ภาพถ่ายกิจกรรมการสำรวจและจัดเก็บรวบรวม
ข้อมูลตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



