



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและแผน กลุ่มงานนโยบายและพัฒนาระบบการบริหาร โทร. ๗๓๕๐ หรือ ๗๓๕๑
ที่ สผ.๐๐๒๑.๐๒/ว ๒๕๕ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งรายงานผลการศึกษา วิเคราะห์ในภาพรวมเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ

เรียน รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ปรึกษา ผู้อำนวยการสำนักงาน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสถานีฯ
ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ผู้บังคับบัญชา
กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประธานรัฐสภา

ตามที่ สำนักงานเลขาธิการ ก.ร. มีหนังสือที่ สผ.๐๐๒๑.๐๓/๑๖๙ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เรื่อง ขอส่งรายงานผลงานงวดที่ ๒ โครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ว่าจ้างที่ปรึกษาโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (บริษัท นอร์ธ สตาร์ บิสซิเนส คอนซัลติ้ง จำกัด) ตามสัญญาเลขที่ ๕๙/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๔ ทั้งนี้ ที่ปรึกษาโครงการฯ ได้จัดทำรายงานผลงานและจัดส่งผลงานตามงวดงานที่ ๒ ดังนี้ ๑) รายงานการให้คำปรึกษาในคลินิกรับฟังปัญหาและให้คำปรึกษาฯ ครั้งที่ ๒ และครั้งที่ ๓ (รอบ ๙ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน) ๒) รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ๓) รายงานผลการศึกษา วิเคราะห์ ในภาพรวมเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และข้อเสนอในการกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ๔) รายงานการให้คำปรึกษาการประเมินผลลัพธ์และความคุ้มค่าของโครงการที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภานำมาประเมินผล ครั้งที่ ๒ และครั้งที่ ๓ (รอบ ๙ เดือน และ ๑๒ เดือน) และ ๕) รายงานผลการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อสังเกตเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการติดตามและรายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ สำนักนโยบายและแผน ขอแจ้งเวียนรายงานผลการศึกษา วิเคราะห์ ในภาพรวมเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และข้อเสนอในการกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. ผลการศึกษา วิเคราะห์ ในภาพรวมเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ ประเด็นที่ควรนำไปทบทวนเพิ่มเติม ดังนี้

มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ : การวัดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผน ยังไม่สะท้อนผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ควรนำเป้าหมายที่สะท้อนผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ตามแผนระยะยาวมาประกอบการพิจารณาความสำเร็จที่เกี่ยวข้อง และในส่วนของการพัฒนาระบบ Digital Parliament ควรมีการยกระดับเป้าหมายในการวัดผลที่สะท้อนประสิทธิภาพของการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานตามภารกิจที่สูงขึ้น

มติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ : การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ควรมีการทบทวนแผนงาน/ กิจกรรม/ โครงการในรูปแบบใหม่ รวมถึงการทบทวนปรับปรุงกฎ ระเบียบ หรือมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

มติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ : โครงการที่คัดเลือกมาประเมินผลลัพธ์และความคุ้มค่าส่วนใหญ่ยังขาดความชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ ตลอดจนความเชื่อมโยงของโครงการไปสู่ภารกิจหลักของหน่วยงาน การกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบ ยังขาดความชัดเจนในการสะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินการ อีกทั้งบางโครงการมีผลลัพธ์ ผลกระทบ ที่สะท้อนผลสำเร็จหรือส่งผลสำเร็จต่อไปยังระดับหน่วยงาน หรือระดับองค์กรได้ไม่มาก

มติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร : การพัฒนาบุคลากร ควรเพิ่มการพิจารณากลุ่มผู้ที่ยังไม่ผ่านมาตรฐานการทดสอบ หรือมีผลทดสอบยังอยู่ในระดับผ่าน/ปานกลาง เพื่อเพิ่มทักษะที่ยังเป็นจุดด้อยของบุคลากรบางส่วน อีกทั้งควรปรับปรุงเกณฑ์การวัดและประเมินผลใหม่ เพื่อให้สามารถแยกระดับความรู้ และสร้างความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรให้สูงขึ้น ในส่วนของการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรม ควรมุ่งเน้นการนำนวัตกรรมมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากขึ้นกว่าเดิม ควรมีแผนรองรับด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต อาทิ ปัญหาพื้นที่จอตรกที่มีไม่เพียงพอ ควรมีแผนระยะสั้น และระยะยาวมาช่วยในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

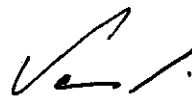
๒. แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประเด็นที่ควรนำไปทบทวนเพิ่มเติม ดังนี้

- การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล ยังขาดการเทียบวัดกับหน่วยงานที่มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายกันไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภายในประเทศ หรือต่างประเทศ
- การสรรหาและการจัดการอัตรากำลัง ยังขาดความชัดเจน ควรปรับให้สอดคล้องกับรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ตลอดจนการบริหารงานในรูปแบบใหม่ ๆ

๓. แนวทางในการกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ควรมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละหัวข้อย่อยให้ชัดเจน การประเมินความคุ้มค่า ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบควรคำนึงถึงกรอบระยะเวลาการดำเนินงานของแผนงาน/โครงการที่นำมาวัดผล และควรทบทวนหลักเกณฑ์และแนวทางการประเมินใหม่ให้ชัดเจนกว่าปีที่ผ่านมา

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จักขอบคุณยิ่ง



(นางสาวปิยะธิดา อินทวาริ)

ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน



บันทึกข้อความ

สำนักงานนโยบายและแผน
เลขรับ ๓๙๖๕/๖๔
วันที่ ๒๖ พ.ย. ๖๔
เวลา ๑๐.๓๒ น.

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการ ก.ร. กลุ่มงานยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐ ๒ ๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๑๒๑

ที่ สผ ๐๐๑๓.๐๓/๑๑๖๙ วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานผลงานงวดที่ ๒ โครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ว่าจ้างบริษัท นอร์ธ สตาร์ บิสซิเนส คอนซัลติง จำกัด เป็นที่ปรึกษาโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามสัญญาเลขที่ ๕๙/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานผลงานและจัดส่งผลงานตามงวดงานที่ ๒ ดังนี้

๑. รายงานการให้คำปรึกษาในคลินิกรับฟังปัญหาและให้คำปรึกษา ครั้งที่ ๒ และครั้งที่ ๓ (รอบ ๙ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

๒. รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. รายงานผลการศึกษา วิเคราะห์ ในภาพรวมเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และข้อเสนอแนะในการกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

๔. รายงานการให้คำปรึกษาการประเมินผลลัพธ์และความคุ้มค่าของโครงการที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภานำมาประเมินผล ครั้งที่ ๒ และครั้งที่ ๓ (รอบ ๙ เดือนและ ๑๒ เดือน)

๕. รายงานผลการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อสังเกตเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการติดตามและรายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ในการนี้ สำนักงานเลขาธิการ ก.ร. ในฐานะคณะกรรมการตรวจรับงานที่ปรึกษาฯ จึงขอส่งรายงานผลงานดังกล่าว ในรูปแบบซีดีรอมข้อมูล จำนวน ๑ แผ่น มายังสำนักงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อใช้ประโยชน์และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสุภาวดี ชิตชิน)

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการ ก.ร.



ผลผลิตงานงวดที่ ๒
โครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายการที่ ๒

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม
ขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



North Star
Business Consulting

บริษัท นอร์ท สตาร์ บิซิเนส คอนซัลติ้ง จำกัด



คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ฉบับนี้เป็นผลผลิตรายการที่ ๒ ของผลงานงวดที่ ๒ ตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำหรับรายละเอียดเนื้อหาของรายงานฉบับนี้เป็นการอธิบายถึงรายละเอียดของแนวทางและวิธีการต่างๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ อันได้แก่ การจัดทำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่จะทำแบบสำรวจ/คำสัมภาษณ์/คำถาม รายละเอียดของมาตรวัดระดับความพึงพอใจ และการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นอกจากนี้ทางที่ปรึกษาฯ ได้สรุปข้อมูลโดยแจกแจงรายละเอียดในทางสถิติจากการประมวลผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ที่ปรึกษาโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
บริษัท นอร์ท สตาร์ บิสซิเนส คอนซัลติ้ง จำกัด





บทสรุปผู้บริหาร

บริษัท นอร์ท สตาร์ บิสซิเนส คอนซัลติ้ง จำกัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นกิจกรรมและผลผลิตงานส่วนหนึ่งของโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อนำไปใช้ประกอบการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีกรอบการสำรวจแบ่งเป็น ๖ ด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

ที่ปรึกษาฯ ได้มีแนวทางดำเนินการสำรวจร่วมกับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ซึ่งได้จัดทำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่จะทำแบบสำรวจ/คำสัมภาษณ์/คำถาม และนำไปพัฒนาเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมทั้งได้ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสำรวจ (เอกสาร) และแบบสำรวจทางอิเล็กทรอนิกส์ (Google Forms) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ดำเนินการสำรวจในระหว่างช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น ๖๗๘ คน และในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ดำเนินการสำรวจระหว่างช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น ๒๐๔ คน

ข้อมูลและผลที่ได้จากการสำรวจทางที่ปรึกษาฯ ได้นำมาประมวลข้อมูลและจัดทำสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยใช้วิธีเปรียบเทียบระบบการให้คะแนน (Point System) และนำมาสรุปผลประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ยึดถือแนวทางการประเมินผลที่คณะกรรมการพิจารณากำหนด





กรอบตัวชี้วัด น้ำหนัก เป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กำหนดไว้

โดยมีสรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของทั้งสองส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นดังนี้

**สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ประเด็นการสำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๒๙๑	๙๐.๕๘
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๗๐๐	๙๑.๔๐
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔๒๗	๙๐.๘๕
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๕๑๓๔	๙๐.๒๗
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๕๐๒๒	๙๐.๐๔
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๔๙๕๐	๘๙.๙๐
<u>เฉลี่ยรวม</u>	<u>๔.๕๒๕๔</u>	<u>๙๐.๕๑</u>
ผลประเมินตามตัวชี้วัดเท่ากับ ร้อยละ ๙๐.๕๑ คะแนนตามตัวชี้วัดเท่ากับ ๕.๐๐๐๐		

**สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ประเด็นการสำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๖๐๖	๘๙.๒๑
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๔๗๗	๙๐.๙๕
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๕๓๐	๘๗.๐๖
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๔๗๙๔	๘๙.๕๙
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๔๕๔๔	๘๙.๐๙
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๓๐๗๖	๘๖.๑๕
<u>เฉลี่ยรวม</u>	<u>๔.๔๓๓๘</u>	<u>๘๘.๖๘</u>
ผลประเมินตามตัวชี้วัดเท่ากับ ร้อยละ ๘๘.๖๘ คะแนนตามตัวชี้วัดเท่ากับ ๕.๐๐๐๐		





สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ แนวทางและวิธีการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๑
๑.๑ แนวทางในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัด รัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๑
๑.๒ การจัดทำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่จะทำแบบสำรวจ/คำสัมภาษณ์/คำถาม	๓
๑.๓ มาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของส่วนราชการสังกัด รัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๑๕
๑.๔ หน่วยงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่เกี่ยวข้องในการวัดผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๑๕
๑.๕ การประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	๑๖
๑.๖ ปฏิทินแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจและการประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	๑๗
บทที่ ๒ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๑๘
๒.๑ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑๘
๒.๒ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	๒๑
บทที่ ๓ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๒๖
๓.๑ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ	๒๖





	หน้า
๓.๒ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	๒๙
บทที่ ๔ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และผลการประเมินตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๓๔
๔.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๓๔
๔.๒ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๔๑
ภาคผนวก ๑ : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	
ภาคผนวก ๒ : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	





บทที่ ๑ แนวทางและวิธีการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑.๑ แนวทางในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นการดำเนินการสำรวจข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ทางที่ปรึกษา ได้ยึดถือแนวทางการประเมินผลตามที่คณะกรรมการพิจารณากำหนดกรอบตัวชี้วัด น้ำหนัก เป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กำหนด ซึ่งมีรายละเอียดประเด็นสำหรับการดำเนินการตามตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

● คำอธิบาย :

ผู้รับบริการ หมายถึง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ บุคคลในวงงาน รัฐสภาและประชาชน

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) ส่วนราชการร่วมกับที่ปรึกษาฯ จัดทำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่จะทำแบบสำรวจ/ คำสัมภาษณ์/คำถาม
- ๒) ที่ปรึกษาฯ จัดทำแบบสำรวจและส่งแบบสำรวจให้ส่วนราชการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม และให้ความเห็นชอบ
- ๓) ที่ปรึกษาฯ ดำเนินการสำรวจจัดเก็บข้อมูลและประมวลผล
- ๔) แจ้งผลคะแนนให้ส่วนราชการพร้อมจัดทำรายงานผลการสำรวจฉบับสมบูรณ์พร้อมบทสรุป ข้อเสนอแนะ ความเห็น แนวทางการปรับปรุงที่ได้จากการสำรวจ

อนึ่ง ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ควรนำมาสำรวจความพึงพอใจ อาจได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ที่สนับสนุนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามมิติที่ ๑ (งานตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา) กระบวนการหรือภารกิจที่ส่วนราชการนำไปปรับปรุงการให้บริการในปีที่ผ่านมา กระบวนการที่นำมารักษามาตรฐานระยะเวลา กระบวนการที่ดำเนินการลดขั้นตอนแล้วหรือกำลังดำเนินการลดขั้นตอน เป็นต้น

● เงื่อนไข :

- ๑) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาจะต้องส่งรายละเอียดประเด็นที่จะทำแบบสำรวจให้ที่ปรึกษาฯ เพื่อทำการสำรวจภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๒) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาจัดเตรียมฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะนำมาสำรวจความพึงพอใจไว้ที่ส่วนราชการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการสำรวจความพึงพอใจ
- ๓) งานที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเสนอให้สำรวจ ที่ปรึกษาฯ สงวนสิทธิ์ในการสุ่มตัวอย่างเพื่อการสำรวจความพึงพอใจและจะต้องให้เป็นไปตามหลักการทางสถิติเพื่อการสำรวจหรือวิจัย
- ๔) งานที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเสนอให้สำรวจ ที่ปรึกษาฯ สามารถให้ข้อสังเกตและขอให้มีการปรับเปลี่ยนได้ กรณีที่เห็นว่าไม่เหมาะสม เช่น เป็นงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา หรือเป็นงานที่ไม่สนับสนุนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เป็นต้น





๑.๒ การจัดทำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่จะทำแบบสำรวจ/คำสัมภาษณ์/คำถาม

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ โดยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แบ่งออกเป็นกลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการการ บุคคลในวงงานรัฐสภา และกลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง โดยใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำในการสำรวจตามหลักของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ อย่างไรก็ตามเนื่องจากการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid-๑๙) จึงได้หารือกับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และได้มีการปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-๑๙ และมาตรการป้องกันโควิด-๑๙ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยสรุปกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นดังนี้

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี	จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามสูตร Taro Yamane ๙๕%	ปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามผลกระทบสถานการณ์โควิด-๑๙
กลุ่มที่ ๑			
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๔๘๓ คน* (๕๐๐)	๖๐ คน (๑๓%)	๓๐ คน**
กรรมการการ	๔๐๐ คน	๕๐ คน (๑๓%)	๒๕ คน**
บุคคลในวงงานรัฐสภา	๕๐๐ คน	๖๐ คน (๑๓%)	๓๐ คน**
กลุ่มที่ ๒			
ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	๘๐ คน*** (๑,๖๐๐)	๔๓ คน*** (๕๓%)	๔๓ คน
รวม	๑,๔๖๓ คน	๒๑๓ คน (๑๐๐%)	๑๒๘ คน

หมายเหตุ :

* สถานะจำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทั้งหมด ณ ปัจจุบัน (เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔) อยู่ที่ ๔๘๓ คน

** จำนวนกลุ่มเป้าหมายของกลุ่มที่ ๑ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการการ และบุคคลในวงงานรัฐสภา มีสัดส่วนจำนวนลดลงเนื่องจากปรับรูปแบบการดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ ปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามผลกระทบสถานการณ์โควิด-๑๙ ร้อยละ ๕๐

*** จำนวนกลุ่มเป้าหมายของกลุ่มที่ ๒ ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง มีสัดส่วนจำนวนกลุ่มเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีลดลงจากผลกระทบสถานการณ์โควิด-๑๙ คงเหลือ ปรับจำนวนกลุ่มเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ร้อยละ ๒๐



สำหรับ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาแบ่งออกเป็นกลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา และกลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำในการสำรวจตามหลักของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ อย่างไรก็ตามเนื่องจากการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid-19) จึงได้หารือกับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และได้มีการปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-๑๙ และมาตรการป้องกันโควิด-๑๙ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยสรุปกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นดังนี้

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามสูตร Taro Yamane ๙๕%	ปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามผลกระทบสถานการณ์โควิด-๑๙
กลุ่มที่ ๑			
สมาชิกวุฒิสภา	๒๕๐ คน	๔๒ คน (๑๖.๕%)	๒๑ คน*
กรรมการ	๓๐๐ คน	๕๐ คน (๑๕%)	๒๕ คน*
บุคคลในวงงานรัฐสภา	๒๕๐ คน	๔๒ คน (๑๖.๕%)	๒๑ คน*
กลุ่มที่ ๒			
ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	๖๐ คน** (๑,๒๐๐ คน)	๓๖ คน** (๖๐%)	๓๖ คน
รวม	๘๖๐ คน	๑๗๐ คน (๑๐๐%)	๑๐๓ คน

หมายเหตุ :

* จำนวนกลุ่มเป้าหมายของกลุ่มที่ ๑ สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ และบุคคลในวงงานรัฐสภา มีสัดส่วนจำนวนลดลงเนื่องจากปรับรูปแบบการดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ ปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามผลกระทบสถานการณ์โควิด-๑๙ ร้อยละ ๕๐

** จำนวนกลุ่มเป้าหมายของกลุ่มที่ ๒ ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง มีสัดส่วนจำนวนกลุ่มเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีลดลงจากผลกระทบสถานการณ์โควิด-๑๙ คงเหลือ ปรับจำนวนกลุ่มเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ร้อยละ ๒๐



ที่ปรึกษาฯ ได้ดำเนินการโดยใช้แบบสำรวจ (เอกสาร) และแบบสำรวจทางอิเล็กทรอนิกส์ (Google Forms) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาและเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้สามารถสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการ โดยเนื้อหาของการศึกษาสำรวจในครั้งนี้ประกอบด้วย ๖ ประเด็นหลักของตัวชี้วัดดังต่อไปนี้ คือ

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ





สำหรับการกำหนดหัวข้อคำถามที่ใช้สำหรับแบบสำรวจ ที่ปรึกษาฯ ได้พิจารณาตามกรอบการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๖ ประเด็นหลักของตัวชี้วัดดังกล่าว โดยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมถึงการพิจารณารูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า สำหรับกลุ่มที่ ๑ มีกระบวนการให้บริการหลัก จำนวน ๓ บริการ และกระบวนการให้การสนับสนุนจำนวน ๓ บริการ และสำหรับกลุ่มที่ ๒ เป็นกระบวนการการให้บริการและสนับสนุนในภาพรวม ทางที่ปรึกษาฯ จึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ให้เหมาะกับกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (กลุ่มที่ ๑)	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๑.๑ : การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/ การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/ กระทู้ถาม)	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๑.๒ : การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๑.๓ : การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตาม และยืนยันมติ/บันทึกการประชุม/บันทึกการออกเสียงลงคะแนนและรายงาน การประชุม)	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๑.๔ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสาร ประกอบการประชุม”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๑.๕ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๑.๖ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	✓	-

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (กลุ่มที่ ๒)	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๑.๑ : กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ “มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องได้มาตรฐาน”	-	✓
หัวข้อคำถามที่ ๑.๒ : การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้	-	✓





ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า สำหรับกลุ่มที่ ๑ มีกระบวนการการให้บริการหลักจำนวน ๓ บริการ และกระบวนการให้การสนับสนุนจำนวน ๓ บริการ และสำหรับกลุ่มที่ ๒ เป็นกระบวนการการให้บริการและสนับสนุนในภาพรวม ทางที่ปรึกษาฯ จึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ให้เหมาะกับกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (กลุ่มที่ ๑)	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๑.๑ : การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/ การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ ถาม/การรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ)	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๑.๒ : การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การ สนับสนุนและการดำเนินการประชุม)	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๑.๓ : การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตาม และยืนยันมติการประชุม/ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง/บันทึกและรายงานผลการ ประชุมสภา)	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๑.๔ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสาร วิชาการ”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๑.๕ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๑.๖ : การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	✓	-

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (กลุ่มที่ ๒)	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๑.๑ : กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ “มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องได้มาตรฐาน”	-	✓
หัวข้อคำถามที่ ๑.๒ : การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้	-	✓





ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมถึงการพิจารณาความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า สำหรับกลุ่มที่ ๑ มีการกำหนดองค์ประกอบของความรู้ความสามารถที่สำคัญไว้จำนวน ๔ ด้าน และคุณลักษณะสำคัญในการให้บริการที่สำคัญจำนวน ๑ หัวข้อ และสำหรับกลุ่มที่ ๒ เป็นความรู้ความสามารถและคุณลักษณะสำคัญในภาพรวม ทางที่ปรึกษาฯ จึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้เหมาะกับกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กลุ่มที่ ๑)	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๒.๑ : ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและ ประสานงาน”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๒.๒ : ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๒.๓ : ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือกระบวนการนิติบัญญัติ”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๒.๔ : ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๒.๕ : การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม	✓	-

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กลุ่มที่ ๒)	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๒.๑ : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีความรู้ ความสามารถ และ ความพร้อมในงานบริการ”	-	✓
หัวข้อคำถามที่ ๒.๒ : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่ เหมาะสม”	-	✓





ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำหรับกลุ่มที่ ๑ มีการกำหนดองค์ประกอบของความรู้ความสามารถที่สำคัญไว้จำนวน ๔ ด้าน และคุณลักษณะสำคัญในการให้บริการที่สำคัญจำนวน ๑ หัวข้อ และสำหรับกลุ่มที่ ๒ เป็นความรู้ความสามารถและคุณลักษณะสำคัญในภาพรวม ทางที่ปรึกษาฯ จึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้เหมาะกับกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กลุ่มที่ ๑)	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๒.๑ : ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๒.๒ : ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๒.๓ : ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมายหรือกระบวนการนิติบัญญัติ”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๒.๔ : ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๒.๕ : การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม	✓	-

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กลุ่มที่ ๒)	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๒.๑ : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในงานบริการ”	-	✓
หัวข้อคำถามที่ ๒.๒ : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม”	-	✓





ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมถึงการพิจารณา ระบบและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางด้านสถานที่

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่าส่วนราชการมีการจัดการระบบและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางด้านสถานที่ที่เป็นประเด็นสำคัญจำนวน ๓ เรื่อง ทางที่ปรึกษาฯ จึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เหมาะกับกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๓.๑ : ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๓.๒ : ระบบการรักษาความปลอดภัย	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๓.๓ : ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่าส่วนราชการมีการจัดการระบบและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางด้านสถานที่ที่เป็นประเด็นสำคัญจำนวน ๓ เรื่อง ทางที่ปรึกษาฯ จึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เหมาะกับกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๓.๑ : ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๓.๒ : ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๓.๓ : ระบบการรักษาความปลอดภัย	✓	✓



ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมถึงมาตรฐานสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพ

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่าส่วนราชการมีการจัดการมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการจำนวน ๔ ด้าน ทางที่ปรึกษาฯ จึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ให้เหมาะกับกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๔.๑ : คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๔.๒ : คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการงานเอกสาร”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๔.๓ : คุณภาพการให้บริการ “ด้านเอกสารและข้อมูล”	-	✓
หัวข้อคำถามที่ ๔.๔ : คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	✓	✓

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่าส่วนราชการมีการจัดการมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการจำนวน ๔ ด้าน ทางที่ปรึกษาฯ จึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ให้เหมาะกับกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๔.๑ : คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๔.๒ : คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการงานเอกสาร”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๔.๓ : คุณภาพการให้บริการ “ด้านเอกสารและข้อมูล”	-	✓
หัวข้อคำถามที่ ๔.๔ : คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	✓	✓





ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมถึงการบริหารจัดการภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่าส่วนราชการมีกระบวนการบริหารจัดการภายในที่สำคัญจำนวน ๗ ประเด็น ทางที่ปรึกษาฯ จึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ให้เหมาะกับกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๕.๑ : การบริหารจัดการ “การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๕.๒ : การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๕.๓ : การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๕.๔ : การบริหารจัดการ “องค์กรสู่การเป็น Digital Parliament”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๕.๕ : การบริหารจัดการ “การยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และความผาสุกในการปฏิบัติงาน”	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๕.๖ : การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๕.๗ : การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	✓	✓





ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่าส่วนราชการมีกรอบการบริหารจัดการภายในที่สำคัญจำนวน ๗ ประเด็น ทางที่ปรึกษาฯ จึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ให้เหมาะกับกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๕.๑ : การบริหารจัดการ “การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและการมีส่วนร่วมของประชาชน”	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๕.๒ : การบริหารจัดการ “การสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๕.๓ : การบริหารจัดการ “เครือข่ายและความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ เพื่อสนับสนุนระบบงานวุฒิสภา”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๕.๔ : การบริหารจัดการ “การพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กรและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต”	✓	-
หัวข้อคำถามที่ ๕.๕ : การบริหารจัดการ “การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย”	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๕.๖ : การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๕.๗ : การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	✓	✓



ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมถึงประเด็นการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาจากปีที่ผ่านมา

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่าส่วนราชการมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการภายในจำนวน ๓ ประเด็น ทางที่ปรึกษาฯ จึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ ให้เหมาะกับกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๖.๑ : ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๖.๒ : ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๖.๓ : ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”	✓	✓

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่าส่วนราชการมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการภายในจำนวน ๓ ประเด็น ทางที่ปรึกษาฯ จึงได้กำหนดหัวข้อคำถามในด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ ให้เหมาะกับกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ เป็นดังนี้

หัวข้อคำถามสำหรับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	สำรวจ กลุ่มที่ ๑	สำรวจ กลุ่มที่ ๒
หัวข้อคำถามที่ ๖.๑ : ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๖.๒ : ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	✓	✓
หัวข้อคำถามที่ ๖.๓ : ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”	✓	✓





๑.๓ มาตรฐานวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ที่ปรึกษาฯ ได้กำหนดแบบสำรวจโดยมีรูปแบบเกณฑ์มาตรฐานวัดระดับความพึงพอใจแบบ Rating Scales ตั้งแต่ระดับคะแนน ๑ – ระดับคะแนน ๕ ซึ่งเป็นรูปแบบเดิมที่ใช้ต่อเนื่องมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยมีระดับคะแนนเปรียบเทียบตามระดับความพึงพอใจเป็นดังต่อไปนี้

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

หมายเหตุ : รายละเอียดของแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปรากฏตาม
ภาคผนวก ๑ : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ
ภาคผนวก ๒ : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑.๔ หน่วยงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่เกี่ยวข้องในการวัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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. สำนักกรรณการประชุมและขอเลข	๑๘. สำนักกรรมาธิการ ๑	๑๙. สำนักกรรมาธิการ ๒	๒๐. สำนักกรรมาธิการ ๓
๒๑. สำนักภาษาต่างประเทศ	๒๒. สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๒๓. สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๒๔. กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
๒๕. กลุ่มตรวจสอบภายใน	๒๖. กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๒๗. กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	



หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๑๙ หน่วยงาน)			
๑. สำนักงานนโยบายและแผน	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. ๒๕๖๔ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ที่ปรึกษาฯ ใช้หลักการวัดใช้ระบบการให้คะแนน (Point System) ซึ่งแต่ละข้อมีคะแนน ๕ ระดับ โดยที่ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ได้รับระดับคะแนนที่ดีขึ้นหรือมีความพึงพอใจสูงขึ้นและใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 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



๑.๖ ปฏิทินแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจและการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ					
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
๑. สรุปผลการศึกษา ทบทวน วิเคราะห์ กำหนด แนวทางในการสำรวจและจัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔						
๒. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔						
๓. ประมวลข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔						
๔. สรุปข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔						
๕. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔						
๖. นำเสนอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ ต่อคณะอนุกรรมการข้าราชการรัฐสภา (อ.ก.ร.) ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานราชการ ของรัฐสภา						





**บทที่ ๒ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

**๒.๑ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ
แบบสำรวจ**

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากผู้ตอบแบบสำรวจในกลุ่มที่ ๑ จำนวน ๒๔๕ คน เมื่อพิจารณาตามข้อมูล
ตามแบบสำรวจในส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ มีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

- **เพศสภาพตามบัตรประจำตัวประชาชน :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าเพศสภาพตามบัตร
ประจำตัวประชาชนของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นชายจำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๖.๕๓
เป็นหญิงจำนวน ๘๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๓.๔๗
- **อายุ :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าอายุของผู้ตอบแบบสำรวจมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน
คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๐ มีอายุ ๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๖๗ มีอายุ
๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕.๙๒ มีอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๘๐ คน
คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๒.๖๕ มีอายุ ๕๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๕๓
และมีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๑.๒๒
- **ระดับการศึกษาสูงสุด :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจ
มีระดับปริญญาตรีจำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๑.๐๒ ระดับปริญญาโทจำนวน
๙๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๗.๙๖ และระดับปริญญาเอกจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นสัดส่วน
ร้อยละ ๑๑.๐๒ ทั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างไม่พบผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
- **สถานภาพ :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นสมาชิกสภา
ผู้แทนราษฎรตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๑.๘๔ เป็นกรรมการ



ตอบแบบสำรวจจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕.๕๑ และบุคคลในวงงานรัฐสภา
ตอบแบบสำรวจจำนวน ๘๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๒.๖๕

- **การดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าการดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา
ของผู้ตอบแบบสำรวจมีผู้ที่ไม่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภาจำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นสัดส่วน
ร้อยละ ๖๐.๔๑ และมีผู้ที่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภาจำนวน ๙๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ
๓๙.๕๙
- **ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าระยะเวลาการดำรง
ตำแหน่งทางการเมืองของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วง ๑ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นสัดส่วน
ร้อยละ ๖.๑๒ ช่วง ๒ – ๕ ปี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๙๔ ช่วง ๖ – ๑๐ ปี
จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๑.๐๒ อยู่ในช่วงมากกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๓๓ คน
คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๓.๔๗ และไม่ตอบจำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๒.๔๕

กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากผู้ตอบแบบสำรวจในกลุ่มที่ ๒ จำนวน ๔๓๓ คน เมื่อพิจารณาตามข้อมูล
ตามแบบสำรวจในส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ มีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

- **เพศสภาพตามบัตรประจำตัวประชาชน :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบ
สำรวจเป็นเพศชาย จำนวน ๒๗๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๒.๐๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน
๑๗๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๘.๐๐
- **อายุ :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี
จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒.๕๔ เป็นผู้มีอายุ ๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๑๖๖ คน
คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๘.๓๔ เป็นผู้มีอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ
๓๑.๖๔ เป็นผู้มีอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๖.๑๗ และเป็นผู้มีอายุ
๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖.๔๗





- **ระดับการศึกษาสูงสุด :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน ๓๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๗.๖๒ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๒๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๑.๕๐ ระดับปริญญาโทจำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ ๓๘.๑๑ และระดับปริญญาเอกจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒.๗๗
- **อาชีพ :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าอาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘.๕๕ เป็นข้าราชการ จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๑.๗๑ เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖.๙๓ เป็นลูกจ้าง/ พนักงานประจำองค์กร จำนวน ๑๙๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๔.๑๑ เป็นเจ้าของกิจการ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๒๓ เป็นอาชีพรับจ้าง/อาชีพอิสระ จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐.๑๖ เป็นอื่นๆ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕.๓๑
- **การติดต่อหรือเข้ารับบริการ :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจเคยติดต่อหรือเข้ารับ บริการครั้งแรก จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๘.๐๑ เคย ๒ – ๕ ครั้ง จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐.๑๖ เคย ๖ – ๑๐ ครั้ง จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕.๘๗ และเคยมากกว่า ๑๐ ครั้ง จำนวน ๑๙๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๕.๙๖
- **เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ :** จากข้อมูลผลการสำรวจผู้ตอบแบบสำรวจมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘.๓๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๐.๖๙ บริการทางกฎหมาย/วิชาการ/ข่าว จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕.๗๐ การเข้าชื่อเสนอกฎหมาย จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๔.๗๑ หอสมุดรัฐสภา/ห้องสมุดวุฒิสภา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๗๐ เยี่ยมชม รัฐสภา จำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑.๘๕ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕.๕๕ ติดต่อบุคลากรหรือหน่วยงานภายใน จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๔.๕๕ งานกรรมาธิการ จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๙.๐๒๔ งานจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๐.๔๖ งานประชาสัมพันธ์ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕.๐๘ และอื่นๆ จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐.๑๖





๒.๒ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากผู้ตอบแบบสำรวจ โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจ (เอกสาร) มีจำนวน ๑๑๐ ชุด และจากแบบสำรวจทางอิเล็กทรอนิกส์ (Google Forms) ๕๖๘ ชุด รวมจำนวนทั้งสิ้น ๖๗๘ คน เมื่อพิจารณาตามข้อมูลตามแบบสำรวจในส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ ๙๐.๕๒๘๓ อยู่ที่ระดับคะแนน ๕.๐๐๐๐ ในการสำรวจได้จำแนกประเภทของผู้รับบริการออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา และกลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง ทางผู้ประเมินได้ออกแบบสำรวจทั้งที่เป็นรูปแบบเอกสารแบบฟอร์ม และรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google Forms สำหรับการดำเนินการได้รวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานนำมาพิจารณากำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ โดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ และปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามผลกระทบสถานการณ์โควิด-๑๙ สรุปได้เป็นดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนเป้าหมายทั้งหมด	จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๔๘๓	๓๐
กรรมการ	๔๐๐	๒๕
บุคคลในวงงานรัฐสภา	๕๐๐	๓๐
ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	๘๐	๔๓
รวม	๑,๔๖๓	๑๒๘

สำหรับข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินการสำรวจจำแนกที่มาได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ	แบบสำรวจ	Google Forms
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๓๐	๔๒	๘๕
กรรมการ	๒๕	๓๓	๕
บุคคลในวงงานรัฐสภา	๓๐	๖๐	๒๐
ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	๔๓	๐	๔๓๓
รวม	๑๒๘	๑๓๕	๕๔๓





สรุปผลการประเมินจำแนกทั้ง ๖ ด้าน

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๕๒๙๑

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๔๓๗๖	๔.๖๕๗๙	๔.๔๓๓๓	๔.๕๘๗๘

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๕๗๐๐

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๕๑๕๐	๔.๗๒๑๑	๔.๔๐๗๕	๔.๖๒๘๒

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๕๔๒๗

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๔๓๑๖	๔.๗๒๘๑	๔.๕๖๕๐	๔.๕๖๔๓

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๕๑๓๔

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๔๓๕๗	๔.๖๘๔๒	๔.๓๑๒๕	๔.๕๙๒๘

ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๕๐๒๒

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๓๖๙๘	๔.๗๐๖๘	๔.๔๐๔๑	๔.๕๗๑๑

ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๔๙๕๐

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๔๘๓๖	๔.๖๗๕๔	๔.๓๗๐๘	๔.๕๖๕๑

สรุปภาพรวมทั้ง ๖ ด้าน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๕๒๕๔

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๔๒๘๙	๔.๖๙๕๖	๔.๔๑๕๕	๔.๕๘๔๙





สรุปผลการประเมินจำแนกตามหัวข้อคำถาม

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๑)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม)	๔.๔๔๐๙	๔.๖๐๕๓	๔.๔๑๒๕
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)	๔.๔๙๖๑	๔.๗๓๖๘	๔.๔๒๕๐
๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติ/บันทึกการประชุม/บันทึกการออกเสียงลงคะแนนและรายงานการประชุม)	๔.๔๒๕๒	๔.๖๓๑๖	๔.๔๐๐๐
๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารประกอบการประชุม”	๔.๔๐๑๖	๔.๗๑๐๕	๔.๕๐๐๐
๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”	๔.๔๔๐๙	๔.๖๓๑๖	๔.๔๒๕๐
๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๔๒๐๖	๔.๖๓๑๖	๔.๔๓๗๕

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๒)	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๑.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ “มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องได้มาตรฐาน”	๔.๕๙๓๕
๑.๒ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้	๔.๕๘๒๐

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๑)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”	๔.๕๕๙๑	๔.๗๓๖๘	๔.๔๑๒๕
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”	๔.๔๙๖๑	๔.๗๑๐๕	๔.๓๗๕๐
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมายหรือกระบวนการนิติบัญญัติ”	๔.๕๐๔๐	๔.๖๘๔๒	๔.๔๒๕๐
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๔๔๐๙	๔.๖๘๔๒	๔.๓๕๐๐
๒.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม	๔.๕๗๔๘	๔.๗๘๙๕	๔.๔๗๕๐

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๒)	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในงานบริการ”	๔.๖๓๒๘
๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม”	๔.๖๒๓๖





ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อคำถาม	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการธิการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	๔.๔๕๖๗	๔.๗๓๖๘	๔.๕๗๕๐	๔.๕๘๔๓
๓.๒ ระบบการรักษาความปลอดภัย	๔.๓๙๓๗	๔.๗๓๖๘	๔.๕๒๕๐	๔.๕๖๓๕
๓.๓ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔.๔๔๔๔	๔.๗๑๐๕	๔.๕๙๔๙	๔.๕๔๕๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๑)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการธิการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”	๔.๔๐๗๓	๔.๖๕๗๙	๔.๓๐๐๐
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการงานเอกสาร”	๔.๔๔๐๙	๔.๗๑๐๕	๔.๒๘๗๕
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	๔.๔๔๘๘	๔.๖๘๔๒	๔.๓๕๐๐

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๒)	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านเอกสารและข้อมูล”	๔.๕๙๕๘
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	๔.๖๐๙๗
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านสื่อและประชาสัมพันธ์”	๔.๕๗๒๗

ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๑)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการธิการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”	๔.๔๓๓๑	๔.๗๘๙๕	๔.๓๓๗๕
๕.๒ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”	๔.๓๙๓๗	๔.๗๑๐๕	๔.๔๓๗๕
๕.๓ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ”	๔.๓๓๘๖	๔.๗๑๐๕	๔.๓๙๗๔
๕.๔ การบริหารจัดการ “องค์กรสู่การเป็น Digital Parliament”	๔.๓๐๗๑	๔.๗๑๐๕	๔.๔๑๐๓
๕.๕ การบริหารจัดการ “การยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และความผาสุกในการปฏิบัติงาน”	๔.๓๗๘๐	๔.๗๑๐๕	๔.๔๓๕๙
๕.๖ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	๔.๓๕๔๓	๔.๗๓๖๘	๔.๓๔๑๘
๕.๗ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	๔.๓๘๔๐	๔.๕๗๘๙	๔.๕๖๘๔





หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๒)	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”	๔.๕๗๒๗
๕.๒ การบริหารจัดการ “การยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และความผาสุกในการปฏิบัติงาน”	๔.๕๕๕๖
๕.๓ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	๔.๕๖๙๔
๕.๔ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	๔.๕๘๖๖

ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

หัวข้อคำถาม	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	กรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”	๔.๓๘๑๐	๔.๖๘๔๒	๔.๓๕๐๐	๔.๕๕๔๓
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๓๗๓๐	๔.๖๘๔๒	๔.๓๗๕๐	๔.๕๗๙๗
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”	๔.๓๙๖๘	๔.๖๕๗๙	๔.๓๘๗๕	๔.๕๖๑๒





**บทที่ ๓ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

**๓.๑ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ**

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากผู้ตอบแบบสำรวจในกลุ่มที่ ๑ จำนวน ๑๓๑ คน เมื่อพิจารณาตามข้อมูลตามแบบสำรวจในส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ มีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

- **เพศสภาพตามบัตรประจำตัวประชาชน :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าเพศสภาพตามบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นชายจำนวน ๘๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๓.๓๖ เป็นหญิงจำนวน ๔๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๖.๖๔
- **อายุ :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าอายุของผู้ตอบแบบสำรวจมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๐ มีอายุ ๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๓.๗๔ มีอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๗๒ มีอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕.๑๙ มีอายุ ๕๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๙.๘๕ และมีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๔.๕๐
- **ระดับการศึกษาสูงสุด :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับปริญญาตรีจำนวน ๔๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๓.๕๙ ระดับปริญญาโทจำนวน ๖๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๘.๐๙ และระดับปริญญาเอกจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๘.๓๒ ทั้งนี้ จากกลุ่มตัวอย่างไม่พบผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
- **สถานภาพ :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นสมาชิกวุฒิสภาตอบแบบสำรวจจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕.๙๕ เป็นกรรมการตอบแบบสำรวจจำนวน ๒๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๒.๑๔ และบุคคลในวงงานรัฐสภาตอบแบบสำรวจจำนวน ๖๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๑.๙๑





- **การดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าการดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภาของผู้ตอบแบบสำรวจมีผู้ที่ไม่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภาจำนวน ๕๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๙.๖๙ และมีผู้ที่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภาจำนวน ๗๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐.๓๑
- **ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมืองของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วง ๑ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖.๑๑ ช่วง ๒ – ๕ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๒.๙๘ ช่วง ๖ – ๑๐ ปี จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๑.๙๑ อยู่ในช่วงมากกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑.๕๓ และไม่ตอบจำนวน ๓๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๗.๔๘

กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากผู้ตอบแบบสำรวจในกลุ่มที่ ๒ จำนวน ๗๓ คน เมื่อพิจารณาตามข้อมูลตามแบบสำรวจในส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ มีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

- **เพศสภาพตามบัตรประจำตัวประชาชน :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศชาย จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐.๒๗ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๙.๗๓
- **อายุ :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นผู้มีอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๙.๕๙ เป็นผู้มีอายุ ๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๔.๖๖ เป็นผู้มีอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๒.๔๗ เป็นผู้มีอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐.๙๖ และเป็นผู้มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๒.๓๓
- **ระดับการศึกษาสูงสุด :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๙.๕๙ ระดับปริญญาตรีจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๒.๐๕ ระดับปริญญาโทจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๔.๒๕ และระดับปริญญาเอกจำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔.๑๑





- **อาชีพ :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าอาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๖.๔๔ เป็นข้าราชการ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๒.๘๘ เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๕.๐๗ เป็นลูกจ้าง/พนักงานประจำองค์กร จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๗.๘๑ เป็นเจ้าของกิจการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒.๗๔ เป็นอาชีพรับจ้าง/อาชีพอิสระ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๓.๗๐ เป็นอื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑.๓๗
- **การติดต่อหรือเข้ารับบริการ :** จากข้อมูลผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจเคยติดต่อหรือเข้ารับบริการครั้งแรก จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๘.๓๖ เคย ๒ – ๕ ครั้ง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๐.๕๕ เคย ๖ – ๑๐ ครั้ง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๓.๗๐ และเคยมากกว่า ๑๐ ครั้ง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๗.๔๐
- **เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ :** จากข้อมูลผลการสำรวจผู้ตอบแบบสำรวจมาติดต่อขอรับบริการเรื่องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๙.๑๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑.๓๗ บริการทางกฎหมาย/วิชาการ/ข่าว จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๑.๙๒ การเข้าชื่อเสนอกฎหมาย จำนวน ๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๐ หอสมุดรัฐสภา/ห้องสมุดวุฒิสภา จำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑.๓๗ เยี่ยมชมรัฐสภา จำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘.๒๒ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑.๓๗ ติดต่อบุคลากรหรือหน่วยงานภายใน จำนวน ๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘.๒๒ งานกรรมาธิการ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๙.๑๘ งานจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖.๘๕ งานประชาสัมพันธ์ จำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๙.๕๙ และอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒.๗๔





๓.๒ ผลการสำรวจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากผู้ตอบแบบสำรวจ โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจ (เอกสาร) มีจำนวน ๘๙ ชุด และจากแบบสำรวจทางอิเล็กทรอนิกส์ (Google Forms) ๑๑๕ ชุด รวมจำนวนทั้งสิ้น ๒๐๔ คน เมื่อพิจารณาตามข้อมูลตามแบบสำรวจในส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ ๘๘.๖๗๕๖ อยู่ในระดับคะแนน ๕.๐๐๐๐ ในการสำรวจได้จำแนกประเภทของผู้รับบริการออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา และกลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง ทางผู้ประเมินได้ออกแบบสำรวจทั้งที่เป็นรูปแบบเอกสารแบบฟอร์ม และรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google Forms สำหรับการดำเนินการได้รวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานนำมาพิจารณากำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ โดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ และปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามผลกระทบสถานการณ์โควิด-๑๙ สรุปได้เป็นดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนเป้าหมายทั้งหมด	จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ
สมาชิกวุฒิสภา	๒๕๐	๒๑
กรรมการ	๓๐๐	๒๕
บุคคลในวงงานรัฐสภา	๒๕๐	๒๑
ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	๖๐	๓๖
รวม	๘๖๐	๑๐๓

สำหรับข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินการสำรวจจำแนกที่มาได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ	แบบสำรวจ	Google Forms
สมาชิกวุฒิสภา	๒๑	๒๔	๑๐
กรรมการ	๒๕	๑๖	๑๓
บุคคลในวงงานรัฐสภา	๒๑	๑๕	๕๓
ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	๓๖	๓๔	๓๙
รวม	๑๐๓	๘๙	๑๑๕





สรุปผลการประเมินจำแนกทั้ง ๖ ด้าน

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๔๖๐๖

สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๔๔๖๑	๔.๔๐๒๓	๔.๓๙๘๒	๔.๕๐๙๗

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๕๔๗๗

สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๕๕๒๙	๔.๓๙๓๑	๔.๕๓๖๔	๔.๖๖๔๔

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๓๕๓๐

สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๑๘๖๓	๔.๓๓๓๓	๔.๒๐๑๐	๔.๔๗๙๕

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๔๗๙๔

สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๓๙๒๒	๔.๔๗๑๓	๔.๕๕๕๙	๔.๕๑๖๐

ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๔๕๔๔

สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๓๓๑๙	๔.๔๙๒๖	๔.๓๑๕๖	๔.๕๔๙๘

ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๓๐๗๖

สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๑๒๗๕	๔.๒๑๘๔	๔.๑๑๒๙	๔.๔๗๔๙

สรุปภาพรวมทั้ง ๖ ด้าน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๔๓๓๘

สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๓๒๒๘	๔.๓๘๕๒	๔.๓๒๐๐	๔.๕๓๒๔





สรุปผลการประเมินจำแนกตามหัวข้อคำถาม

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๑)	สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม/การรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ)	๔.๕๒๙๔	๔.๕๑๗๒	๔.๔๗๗๖
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)	๔.๖๑๗๖	๔.๓๗๙๓	๔.๕๒๙๔
๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติการประชุม/ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง/บันทึกและรายงานผลการประชุมสภา)	๔.๓๕๒๙	๔.๔๘๒๘	๔.๓๖๗๖
๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารวิชาการ”	๔.๔๗๐๖	๔.๓๗๙๓	๔.๔๔๑๒
๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”	๔.๔๑๑๘	๔.๓๔๔๘	๔.๓๓๘๒
๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๒๙๔๑	๔.๓๑๐๓	๔.๒๓๕๓

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๒)	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๑.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ “มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้มาตรฐาน”	๔.๖๐๒๗
๑.๒ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้	๔.๔๑๖๗





ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๑)	สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”	๔.๕๕๘๘	๔.๔๔๘๓	๔.๕๕๔๑
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”	๔.๓๕๒๙	๔.๔๑๓๘	๔.๔๑๑๘
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมายหรือกระบวนการนิติบัญญัติ”	๔.๓๒๓๕	๔.๓๗๙๓	๔.๓๗๓๑
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๔๑๑๘	๔.๑๗๒๔	๔.๒๙๔๑
๒.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม	๔.๖๑๗๖	๔.๕๕๑๗	๔.๕๕๘๘

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๒)	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในงานบริการ”	๔.๖๗๑๒
๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม”	๔.๖๕๗๕

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อคำถาม	สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	๔.๒๐๕๙	๔.๑๗๒๔	๔.๓๒๓๕	๔.๕๕๗๙
๓.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน	๔.๑๗๖๕	๔.๒๗๕๙	๔.๑๓๒๔	๔.๔๓๘๔
๓.๓ ระบบการรักษาความปลอดภัย	๔.๑๗๖๕	๔.๕๕๑๗	๔.๑๔๗๑	๔.๔๕๒๑

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๑)	สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”	๔.๓๘๒๔	๔.๔๘๒๘	๔.๔๗๐๖
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการงานเอกสาร”	๔.๒๙๔๑	๔.๔๔๘๓	๔.๔๔๑๒
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	๔.๕๐๐๐	๔.๔๘๒๘	๔.๔๕๕๙

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๒)	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านเอกสารและข้อมูล”	๔.๕๒๐๕
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	๔.๕๔๗๙
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านสื่อและประชาสัมพันธ์”	๔.๔๗๙๕





ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๑)	สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและการมีส่วนร่วมของประชาชน”	๔.๕๘๘๒	๔.๖๒๐๗	๔.๓๙๗๑
๕.๒ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ”	๔.๓๘๒๔	๔.๕๘๖๒	๔.๓๘๒๔
๕.๓ การบริหารจัดการ “เครือข่ายและความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ เพื่อสนับสนุนระบบงานวุฒิสภา”	๔.๒๓๕๓	๔.๔๑๓๘	๔.๓๖๗๖
๕.๔ การบริหารจัดการ “การพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กรและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต”	๔.๒๓๕๓	๔.๔๔๘๓	๔.๒๓๘๘
๕.๕ การบริหารจัดการ “การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย”	๔.๒๖๔๗	๔.๕๑๗๒	๔.๒๐๙๐
๕.๖ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	๔.๒๓๕๓	๔.๓๗๙๓	๔.๓๙๓๙
๕.๗ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	๔.๓๘๒๔	๔.๔๘๒๘	๔.๒๒๐๖

หัวข้อคำถาม (กลุ่มที่ ๒)	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุขและการมีส่วนร่วมของประชาชน”	๔.๕๔๗๙
๕.๒ การบริหารจัดการ “การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย”	๔.๕๒๐๕
๕.๓ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	๔.๕๘๙๐
๕.๔ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	๔.๕๔๑๗

ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

หัวข้อคำถาม	สมาชิกวุฒิสภา	กรรมการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”	๔.๑๑๗๖	๔.๑๐๓๔	๔.๑๑๗๖	๔.๔๗๙๕
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๑๑๗๖	๔.๒๗๕๙	๔.๐๒๙๙	๔.๔๗๙๕
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”	๔.๑๔๗๑	๔.๒๗๕๙	๔.๑๙๑๒	๔.๔๖๕๘





**บทที่ ๔ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
และผลการประเมินตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

**๔.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๖ ด้านอยู่ที่ระดับ ๔.๕๒๕๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๑ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในช่วงพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด ผลประเมินดังกล่าวมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเด็นการสำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๒๙๑	๙๐.๕๘
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๗๐๐	๙๑.๔๐
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔๒๗	๙๐.๘๕
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๕๑๓๔	๙๐.๒๗
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๕๐๒๒	๙๐.๐๔
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๔๙๕๐	๘๙.๙๐
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๒๕๔	๙๐.๕๑

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๖ ด้าน (ค่าเฉลี่ยรวม) คือ ร้อยละ ๙๐.๕๑ มาเทียบกับเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินอยู่ระดับคะแนน ๕.๐๐๐๐ โดยมีรายละเอียดเป็นดังนี้

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕		
ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐.๕๑	๕.๐๐๐๐





ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เมื่อนำมาใช้เปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลเปรียบเทียบเป็นดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	ปีงบประมาณ		+ เพิ่มขึ้น - ลดลง
	๒๕๖๓	๒๕๖๔	
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๙๐.๕๒	๙๐.๕๘	+ ๐.๐๖
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๙.๒๕	๙๑.๔๐	+ ๒.๑๕
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๗.๕๐	๙๐.๘๕	+ ๓.๓๕
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๐.๒๑	๙๐.๒๗	+ ๐.๐๖
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๙๐.๙๙	๙๐.๐๔	- ๐.๙๕
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๘๘.๐๑	๘๙.๙๐	+ ๑.๘๙
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	๘๙.๔๑	๙๐.๕๑	+ ๑.๑๐

สำหรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสำรวจ (ในภาพรวม) เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนำไปใช้ปรับปรุงในปีต่อไป มีดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

- ความสะอาดของอาคารสถานที่ยังต้องปรับปรุง
- โดยรวมสำนักงานดี ข้าราชการบริการดี สุภาพดี ให้บริการดีทุกด้านวิชาการ กฎหมาย ชวเลขดีมาก ปัญหาป้ายบอกสถานที่ไม่ชัดเจน
- มีความคล่องแคล่วว่องไว ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี
- โดยรวมการสนับสนุนการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ดีมาก พึงพอใจมากครับ
- การบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก
- ๑. ขอเพิ่มด้านกรรมาธิการสามัญ และวิสามัญ ด้วย
๒. เพิ่มด้านการจราจร
๓. เพิ่มด้านผังเดินทางไปห้องทำงาน ส.ส.
๔. มีรถบริการ ส.ส. (รถเล็กไฟฟ้า) ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนไปเป็นระยะ หรือตามที่ร้องขอ
๕. จัดบริการทั้งชา กาแฟ บริเวณหน้าห้องประชุม (ไม่ควรยกเลิก)
- โดยทั่วไปการบริหารจัดการการประชุมเป็นไปด้วยดี สิ่งหนึ่งที่สมควรปรับปรุงคือการที่จัดเรื่องอาหารว่าง (เบรก) ควรให้เหมาะสม





- อยากให้จัดให้มีแผนผังตัวอาคารให้มากขึ้น เนื่องจากอาคารมีขนาดใหญ่ ประชาชนสับสน ควรจะเพิ่มที่ทำความสะอาดห้องน้ำบริเวณห้องประชุม
- การให้บริการช่วยเหลือ มีการให้ความสะดวกในการบริการงานแก่สมาชิกได้รวดเร็วถูกต้อง
- การทำงานของข้าราชการดีมาก
- ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่สำนักมีคุณภาพมีความตั้งใจในการบริการ รวมถึงการสนับสนุนงานของสมาชิก มีเพียงห้องน้ำที่มีปัญหาติดขัดอยู่บ้าง ซึ่งไม่ใช่ความผิดหรือบกพร่องของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด แต่เป็นงานที่ผู้รับเหมาทำงานไม่เรียบร้อย น้ำไม่ไหลบ้าง น้ำท่วมบ้าง
- ๑. เจ้าหน้าที่ทุกๆ แผนก ได้ทำหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถในการช่วยเหลือ แนะนำสมาชิก ฯลฯ ในการปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามัคคี เป็นหนึ่งเดียวตามนโยบาย ข้าราชการประจำ โดยไม่แบ่งฝักแบ่งฝ่าย
๓. ขอชื่นชม เจ้าหน้าที่ทุกๆ ฝ่าย ในการทำงานในช่วงโควิดที่ผ่านมา
- ข้าราชการให้บริการดีมาก มีจิตบริการ ด้านอาคารสถานที่ควรดูแลห้องน้ำให้พร้อมใช้ การให้บริการสำนักวิชาการดีเยี่ยม เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ อ่อนน้อม ให้บริการด้านการประชุมอย่างดี
- ๑. บริการอาหารไม่มีคุณภาพคุ้มค่า
๒. บริการการติดตามการใช้จ่ายให้มากกว่าที่ทำอยู่
- ๑. อยากให้ทางฝ่ายวิชาการค้นคว้าข้อมูลให้มากขึ้นกว่านี้และข้อมูลทั้งอดีตและปัจจุบันให้มากกว่านี้
๒. เรื่องของการอำนวยความสะดวกทางด้านอาคารควรจะหลากหลายและมากกว่านี้
- ผมเคยรับราชการ ๒๕ ปี เป็น ส.ส. ปี ๔๔ จนถึงปัจจุบัน เห็นข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทำงานดี มีความนอบน้อมถ่อมตน ขอช่วยอะไรทำให้อย่างดียิ่ง ขอชมเชยครับ
- ๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ความเห็นและสืบค้นข้อมูลสิ่งที่สมาชิกต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
๒. สามารถประสานงานกับหน่วยงานราชการได้ดีและได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วน
- เจ้าหน้าที่ข้าราชการรัฐสภามีความตั้งใจในการทำงานอย่างดีเกือบทุกๆ คน และมีมารยาทดีน่ารัก
- ๑. ควรจะให้จัดการสัมมนาให้ความรู้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการให้ความรู้ในกระบวนการเรื่องการจัดตั้งข้อสอบถาม กระทั่ง การแปรญัตติ และความรู้อื่นทางสภา
๒. ข้อมูลเอกสารที่อดีตกรรมาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรืออดีตผู้แทนของวุฒิสภา เด่นๆ ในการรายงานการประชุมในอดีตนำมาให้ข้อมูลแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้ ส.ส. ได้รับทราบ
๓. ควรให้ความรู้แก่ ส.ส. ในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะรัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ส.ส. ทราบบทบาทและหน้าที่ของตน เพื่อจะได้ไม่ทำผิดกฎหมายดังกล่าว โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ เช่น ท่านประธาน ขวณ หลีกภัย และตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ หรือท่านอื่นๆ ด้วย





- ขอชื่นชมสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการทำงานโดยรวมภายในปีที่ผ่านมา ทั้งความพร้อมของข้อมูล อุปกรณ์ และอาคารสถานที่ และรวมทั้งความสามารถของบุคลากร แต่มีสิ่งหนึ่งที่สามารถจะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ความรู้เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร
- ขอฝากสำนักงาน เรื่องความกดขี่ ป้องกันโควิด๑๙ ในสถานการณ์ที่มีคนมาประชุมมาก สำนักงานต้องเข้มงวดการตรวจผู้เดินทางมาประชุมอย่างเคร่งครัด บางวันเอาจริง บางวันไม่มีการตรวจเลย เข้าออกง่ายมาก เพื่อความปลอดภัย สำนักงานต้องเอาจริงกับการตรวจสอบครับ ผมขอให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ทำงานหนักมากครับ
- ๑. ในห้องประชุมใหญ่เรื่องการฉายสไลด์ ยังไม่สัมพันธ์กับผู้อภิปราย ควรให้ดีกว่านี้ ด้วยการพิจารณาหรือกับผู้อภิปราย
๒. เอกสารควรเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดขยะช่วยโลก * ควรมีข้อพิจารณาหรือในการประชุมร่วมรัฐสภา
- ขอชื่นชมการให้บริการของข้าราชการทุกท่าน สำนักกฎหมาย สำนักวิชาการให้บริการดี สำนักรายงานทำรายงานดี เชื่อถือได้
- ภาพทั่วไปโดยรวมก็อยู่ในระดับเป็นพึงพอใจ
- ๑. อาคารหลายส่วนควรเร่งก่อสร้างให้เสร็จเรียบร้อย
๒. การชาร์จโทรศัพท์/โต๊ะชาร์จโทรศัพท์นั่งเขียนเอกสารทำงานใกล้ห้องประชุมควรมี
๓. เครื่องเสียงห้องประชุมใหญ่ไม่ค่อยดังฟังไม่ค่อยได้ยิน ควรปรับปรุงให้ได้ยินชัดเจน
๔. อุปกรณ์ Printer บริการงานเอกสารใกล้ห้องประชุมควรมี
๕. ห้องน้ำควรได้ยินเสียงการประชุมทุกห้อง
๖. เส้นทางเดินควรได้ยินเสียงประชุม โดยเฉพาะหน้าห้องประชุมกรรมการ
๗. ห้องสมุดไม่มีบริการสำหรับ ส.ส. ควรมี
๘. สารสนเทศไม่รู้ยู่ชั้นไหน อยากสืบค้นข้อมูลการประชุมครั้งก่อนๆ ควรประชาสัมพันธ์ว่าทำอะไร
๙. เมื่อก่อนฝ่ายวิชาการมาให้บริการดีมากช่วงโควิดไม่ค่อยเข้า
๑๐. เจ้าหน้าที่สภาอำนวยความสะดวกได้ดี ควรมีที่ให้ ส.ส. ได้นั่งคุยกับเจ้าหน้าที่ เขียนเอกสารบ้าง ที่นั่งกรอกข้อมูลบ้าง
- การทำงานของเจ้าหน้าที่กรรมการ ทุกท่านทำงานได้อย่างดีเยี่ยม ขยัน และตรงต่อเวลา ถึงแม้เวลาในการทำงานช่วงโควิดจะลำบากแต่สามารถทำงานได้อย่างดีเยี่ยม
- ๑. เจ้าหน้าที่ควรติดป้ายชื่อด้วยครับ จะได้จำชื่อได้
๒. ควรมีข้อแนะนำเบื้องต้นว่า ถ้าเรื่องนี้ต้องไปหาใครที่ไหน เป็นเอกสารแจก
- การบริการดีมาก





- ๑. ทำไมสภาจึงมีหลักการการให้ค่าตอบแทนค่าทำงานล่วงเวลา (OT) ที่แตกต่างจากหน่วยงานอื่นของรัฐ ทั้งที่การทำงานตามข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่สภาทำมากกว่า หัวหน้าท่านถือว่าทุกคนต้องเสียสละเวลาเพื่อส่วนรวม หลักการเช่นว่านี้ ต้องปฏิบัติเป็นการทั่วไป
- ๒. คณะกรรมการจริยธรรมของสภา คือ คณะทำงานที่สภาตั้งขึ้นเพื่อกำกับดูแลสมาชิก แต่กรณีของ ส.ส.บางท่านก็ต้องให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสิน ถ้าเป็นเช่นนี้ คณะกรรมการการจริยธรรมของเราจะมีไว้ทำไม
- ๓. สภาเป็นหนึ่งในอำนาจอธิปไตย แต่เพราะอำนาจของสภามักจะถูกอุบัติการณ์ภายนอกเข้ามาตรวจสอบ โดยเฉพาะประชาชน อยากให้มีการศึกษาเรื่องนี้ระหว่างสมาชิกและฝ่ายข้าราชการของสภา เพื่อสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน
- ข้าราชการทุกท่าน ทำงานเรียบร้อยดี ทุกคนให้ความสะดวกต่างๆ เวลารอความช่วยเหลือใดๆ ต้องขอขอบคุณทุกท่านที่ดูแลเป็นอย่างดี และเห็นใจทุกท่านเมื่อมีการประชุม สละเวลาดีดื่นขอให้กำลังใจทุกท่าน
- ให้บริการดีมากเหมาะสมได้ประโยชน์มาก
- ๑. ให้มีพื้นที่รองรับการชุมนุมของประชาชนที่มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอ
- ๒. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เดินทางมาสภา เช่น ค่าเดินทาง ที่พัก ค่าอาหาร น้ำดื่ม เป็นต้น
- ให้กำลังใจ ข้าราชการรัฐสภาครับ
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสภาดีมาก
- เจ้าหน้าที่กรมการนิติฯ ชวเลขดี เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินดี บริการดีเยี่ยม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กรรมการธิการ

- ที่จอดรถไม่สะดวก
- ข้าราชการโดยรวมดี กระตือรือร้นดี สุภาพดี ขอรายงานได้รวดเร็วดี
- เจ้าหน้าที่ชวเลข ได้ปฏิบัติหน้าที่งานด้วยความตั้งใจและมีความรู้ความสามารถในการเสนองาน คณะกรรมการธิการและกับบุคคลทั่วไป
- ดีทุกอย่าง ยกเว้นแอร์ไม่มีสำหรับผู้รอนายครับ





ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม บุคคลในวงงานรัฐสภา

- ทุกๆ ท่าน คือ บุคคลสำคัญยิ่ง ท่านคือ ต้นน้ำกลางน้ำและปลายน้ำ บนโลกใหม่ที่พัฒนาเปลี่ยนแปลงใหม่ Newnormal วิถีใหม่ ครบท่าน
- มาตรฐานความปลอดภัย และ Covid Safety ยกกระดับขึ้นได้อีก
- ความคิดเห็นโดยรวมบุคลากรทั้งหมดและเจ้าหน้าที่ถือว่าทำงานได้ดี
- เพิ่มพื้นที่จอดรถ
- ควรลดหรือยกเลิกการเชิญประชุมด้วยกระดาษ
- ๑. ควรทำป้ายบอกให้มากกว่านี้
๒. แอร์ภายนอกแถวทางเดินไม่ค่อยเย็น
๓. นอกนั้นถือว่าดีมากครับ
- ขอบันไดทางขึ้นด้านหน้า
- ส่วนราชการของฝ่ายรัฐสภา มีความสำคัญมาก เพราะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ย่อมต้องการความเชี่ยวชาญในทุกๆ ด้านข้อเสนอแนะ อยากให้มีการส่งเสริมเรื่องความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะให้กับบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นการส่งเข้าศึกษา อบรมภายนอก และจัดขึ้นเองภายในองค์กร ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญในการพัฒนาทุกๆ ด้านต่อไป
- โดยรวมดีมากครับ
- เพิ่มความมีส่วนร่วมของประชาชน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนในงานของกรรมาธิการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

- การให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและรวดเร็วตรงตามความต้องการ
- บริการด้านข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว
- มีหนังสือ กฎหมายภาษาอังกฤษ ให้เยอะกว่านี้ เพื่อประโยชน์แก่การค้นคว้า
- อยากให้มีการจัดกิจกรรมเยี่ยมชมอาคารรัฐสภาครับผม
- จัดทำรูปแบบการประเมินความพึงพอใจให้มีความชัดเจน ครอบคลุม และกระชับมากยิ่งขึ้นจะดี





- ควรมีงานบริการแก่ประชาชนภายนอกให้มากขึ้น
- อยากให้อธิบายมากขึ้นกว่านี้และอยากให้เจาะลึกมากกว่านี้
- อยากให้มีการให้รายละเอียดที่น่าสนใจกว่านี้ เพราะถ้าต้องการให้บุคคลเข้าถึงง่าย ควรทำให้ข้อมูลเข้าใจง่าย น่าติดตาม น่าสนใจ โดยใช้สื่อให้หลากหลายกว่านี้
- ที่ทำอยู่ดีแล้วค่ะ
- อยากให้มีห้องรับรองให้ รมต.ที่มาตอบกระทู้ถามแยกเฉพาะ ได้นั่งรอหรือเตรียมตัวแบบเป็นสัดส่วน ไม่ยืนรอนั่งหน้าห้อง ขอบคุณค่ะ
- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่รัฐสภาที่น่ารักทุกท่านที่ให้ความสะดวกในการประสานงานด้วยดีค่ะ
- การเปลี่ยนแปลงการเข้าออกรัฐสภา ในสถานการณ์ โควิด ๑๙ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง และล่าช้าทำให้บุคคลที่เข้ามาติดต่อ เข้ารัฐสภาด้วยความลำบาก
- เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญและรู้หน้าที่ของตน เนื่องจากประสบการณ์ตรงที่ไปติดต่อ เจ้าหน้าที่โยนงานกันไปมา กลัวความรับผิดชอบ ทำให้เสียเวลา และไม่มีประสิทธิภาพ
- ขออนุญาตให้ความเห็นเกี่ยวกับงานคณะกรรมการ ส.ส. มีประเด็น ดังนี้
 ๑. การเขียนเลขที่หนังสือ และวันที่ ซึ่งเป็นเลขไทย : บางครั้งอ่านยากต้องโทรกลับไปถามว่าเลขอะไร ควรเขียนให้สามารถยืนยันตัวตนของเลขได้ว่าที่เขียนมาเป็นเลขอะไร เขียนให้สามารถอ่านได้ง่าย ๆ / เขียนไม่สวดยไม่เป็นไร ยอมรับได้
 ๒. เนื้อหาในหนังสือที่ส่งมา : บางคณะเขียน วก วน (แต่ก็เข้าใจว่า กมธ. ต้องการอธิบายก็เลยดูวนไปวนมา) บางคณะพิมพ์อัตราร้อยละผิด (เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย) ซึ่งเมื่อมาตรวจสอบและเทียบกับกฎหมายของเรื่องนั้น ๆ แล้ว ตัวเลขที่อ้างมา ไม่มีในข้อกฎหมาย
 ๓. การอ้างชื่อหน่วยงานในเนื้อหาของหนังสือ : ควรตรวจสอบชื่อหน่วยงานที่อ้างถึงให้ถูกต้อง เพื่อจะได้มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด
- อยากให้มีการอบรมสัมมนาแบบนี้ทุกปี
- อยากให้มีสัมมนาอีกในครั้งต่อไป





๔.๒ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๖ ด้านอยู่ที่ระดับ ๔.๔๓๓๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๘ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในช่วงพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด ผลการประเมินดังกล่าวมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเด็นการสำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๖๐๖	๘๙.๒๑
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๔๗๗	๙๐.๙๕
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๕๓๐	๘๗.๐๖
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๔๗๙๔	๘๙.๕๙
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๔๕๔๔	๘๙.๐๙
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๓๐๗๖	๘๖.๑๕
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๔๓๓๘	๘๘.๖๘

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๖ ด้าน (ค่าเฉลี่ยรวม) คือ ร้อยละ ๘๘.๖๘ มาเทียบกับเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินอยู่ระดับคะแนน ๕.๐๐๐๐ โดยมีรายละเอียดเป็นดังนี้

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕		
ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๘๘.๖๘	๕.๐๐๐๐





ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เมื่อนำมาใช้เปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลเปรียบเทียบเป็นดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	ปีงบประมาณ		+ เพิ่มขึ้น - ลดลง
	๒๕๖๓	๒๕๖๔	
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๘๖.๙๙	๘๙.๒๑	+ ๒.๒๒
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๗.๙๔	๙๐.๙๕	+ ๓.๐๑
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๖๙	๘๗.๐๖	+ ๔.๓๗
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๘๗.๐๖	๘๙.๕๙	+ ๒.๕๓
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๘๕.๔๑	๘๙.๐๙	+ ๓.๖๘
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๘๓.๒๘	๘๖.๑๕	+ ๒.๘๗
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	๘๕.๕๖	๘๘.๖๘	+ ๓.๑๒

สำหรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสำรวจ (ในภาพรวม) เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภานำไปใช้ปรับปรุงในปีต่อไป มีดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สมาชิกวุฒิสภา

- สว ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนการจับเป็นเอกสาร
- ทักษะคนในการทำงาน การให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของงานและคุณค่าในงานที่ทำ เป็นสิ่งที่พึงกระทำ
- ควรพัฒนา บุคลากร ให้มีความสามารถตอบสนอง กมธ. และ อนุฯ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา
- ควรพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองงานของ กมธ.หรืออนุฯ กมธ. ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา โดยไม่มีข้อแม้มากนัก
- ขอส่งกำลังใจ และขอเชิญชวนผู้บริหารทุกระดับ บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะอำนวยผลให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีผลงานดี บุคลากรมีความสุข
- ๑. เน้นพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย เข้มงวด รัดกุม เนื่องจากสถานที่รัฐสภากว้างขวาง มีโอกาสเกิดช่องว่างช่องโหว่ในระบบรักษาความปลอดภัยได้มาก
- ๒. เน้นระบบการดูแลรักษาสถานที่ให้สะอาด สะดวกปลอดภัย มีสุขอนามัยที่ดี อย่างเข้มงวด
- ๓. เข้มงวดกับการจัดที่สูบบุหรี่และมีระบบการบังคับใช้ตามกฎหมายอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปละละเลยให้ผู้ใช้อาคารสูบบุหรี่ในสถานที่ที่กฎหมายห้าม





- ห้องออกกำลังกายควรจัดให้สมาชิกวุฒิสภา และบุคลากรของสำนักงานวุฒิสภาได้รับการบริการพักผ่อน สันทนาการ โดยให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับอบรมดูแลจัดระเบียบการใช้ให้เป็นระบบ
- เนื่องจากความไม่พร้อมไม่สมบูรณ์ของอาคารสถานที่ เพราะยังสร้างไม่เสร็จจึงยังบกพร่องอยู่หลายประการ อันเป็นข้อจำกัดด้านบริการไปด้วย แต่ส่วนใหญ่ก็พึงพอใจครับ
- ปฏิบัติหน้าที่ดีอยู่แล้ว ขอให้ตั้งใจทำให้ดียิ่งขึ้น เป็นกำลังใจให้ครับ
- โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจสูง สิ่งที่ต้องดูแลและปรับปรุงคือเรื่องการควบคุมความปลอดภัยและพนักงานทำความสะอาด และแรงงานก่อสร้าง ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในช่วงโควิด๑๙
- ดีมากทุกประการครับ
- ๑. ขอเสนอระบบการเข้าจอดรถในอาคาร ยังไม่เป็นระบบที่สมบูรณ์ครับ
๒. ควรปรับปรุงที่นั่งในห้องประชุมใหญ่ให้เหมาะสม และเสมอภาคครับ เพราะมีสมาชิกวุฒิสภาหลายท่านนั่งประจำอยู่ห้อง ๑๒๐๔ มาเป็นเวลาหลายเดือนแล้ว ถึงเวลาลงมติก็ต้องรีบร้อนเดินเข้าห้องข้างบัลลังก์ เป็นเวลาหลายๆ ครั้งต่อวัน เกรงว่าจะเกิดอุบัติเหตุได้ เพราะแต่ละท่านก็อายุมากกกกันอยู่แล้วครับ จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาเมตตาด้วยครับ
ขอบพระคุณอย่างสูง ขอแสดงความนับถือ สว.

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กรรมการธิการ

- ด้านที่จอดรถ ด้านประชาสัมพันธ์ผลงาน กฎหมายที่สำคัญ และความรู้ความเข้าใจด้านประชาธิปไตยแบบไทยที่เหมาะสม
- การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาลที่ สว.ติดตามยังไม่สร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนและฝ่ายตรงข้าม จะต้องแก้ไขด่วน ควรต้องใช้สื่อของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้
- พัฒนาเทคโนโลยี ให้ ทำงานได้รวดเร็วขึ้น เช่น การนำเสนอวาระด้วย infographic
- ให้ความร่วมมือ และมารยาทดีเยี่ยมค่ะ



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม บุคคลในวงงานรัฐสภา

- ทำดีมาก ๆ ทั้งเรื่องข้อมูล การประสานงาน อยากให้คงประสิทธิภาพที่ดีแบบนี้ต่อไปครับ
- ให้บริการได้ดีมาก สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและทันเวลา
- แยกพื้นที่คนงานออกให้ชัดเจน
- ๑) อยากให้เพิ่มประสิทธิภาพ เรื่องการใช้งานระบบ wifi แก่ผู้เกี่ยวข้องทำงานในพื้นที่รัฐสภา
๒) เพิ่มพื้นที่การจอดรถให้กับบุคคลที่มาช่วยงานรัฐสภา บัตรจอดรถ
- ควรปรับระบบโสตทัศนูปกรณ์ และการประชุมออนไลน์
- ๑. ควรจัดให้มีโซนจอดรถยนต์ผู้มาปฏิบัติงานตามความเหมาะสม รวมถึงมีระบบแสดงจำนวนรถที่ยังสามารถจอดได้ ณ ประตูทางเข้าทุกช่องทาง ตลอดเวลาทำการ เพื่ออำนวยความสะดวก ความเป็นระเบียบ และลดความแออัดของการจราจรภายในรัฐสภา
๒. การมีหลักสูตรพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรที่รัฐสภาดำเนินการอยู่บ้างแล้ว เป็นสิ่งที่ดี ควรดำเนินต่อเนื่อง โดยมีการพัฒนาอย่างน้อยปีละ ๖ หลักสูตร เพื่อให้ทุกคนได้เลือกให้มีการประกาศแผนงานและตารางการพัฒนา ล่วงหน้าเป็นการทั่วไป
๓. ฝ่ายข้อมูลสารสนเทศ ควรรวบรวมจัดทำข้อมูลด้านต่างๆของประเทศ อาทิ ด้านประชากร เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การเมืองการปกครอง กฎหมาย การต่างประเทศ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้อ้างอิง บนฐานข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบันเดียวกัน รวมถึงสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ไม่มีข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและปฏิบัติได้ดีเยี่ยมอยู่แล้ว ขอเป็นกำลังใจให้ทุกท่าน มีกำลังใจในการทำงานต่อไป
- ควรให้มีการทำแบบประเมินทุกเดือน
- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดีเยี่ยม
- การทำงานของหน่วยงานสังกัดรัฐสภาในภาพรวมมีประสิทธิภาพ





ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

- มีการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลายและได้สาระการเรียนรู้ดีมาก
- นำเสนอกฎหมายเพื่อประชาชน
- บางหน่วยงาน เช่น กลุ่มงานเผยแพร่ฯ อยากให้ปรับด้านบุคลากรบางท่าน การใช้ความรู้สึกส่วนตัวทำงานมากกว่าข้อเท็จจริง ครอบงำความคิด ของผู้เข้ารับบริการมากเกินไป
- เบอร์ติดต่อควรเพิ่มคู่สายมากขึ้น
- เอกสารกฎหมายรายงานการประชุมของคณะกรรมการแต่ละคณะของ สว. น่าจะสืบค้นได้ทางสื่อ online ที่ทันสมัยปัจจุบัน เช่น เอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปีของแต่ละปี ควรสืบค้นได้ตลอดเวลาครับ
- ขออนุญาตนำนักเรียนเข้าศึกษาดูงานในการประชุมทั้ง ๒ สภา และขอรับเอกสารโปสเตอร์ สมาชิกวุฒิสภาและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นสื่อการสอนนักเรียน
- ควรให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหนักงานให้มากกว่านี้
- การประสานงาน สะดวก รวดเร็ว



ภาคผนวก ๑ : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำชี้แจง : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานบริหารกิจการของสถาบันนิติบัญญัติ และในการทำหน้าที่ดังกล่าว สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงต้องมีความพร้อมในการส่งเสริมและสนับสนุน รองรับการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการประชุมด้านวิชาการ ด้านต่างประเทศ ด้านประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และด้านบริหารจัดการทั่วไป รวมถึงคุณภาพของการติดต่อประสานราชการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำผลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เป้าประสงค์ : เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการประเมินผลตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

คำนิยาม : ผู้รับบริการ

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา

กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศสภาพตามบัตรประจำตัวประชาชน

☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๓๐ ปี ☐ ๓๑ – ๔๐ ปี
☐ ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

๔. สถานภาพ

☐ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ☐ กรรมการ ☐ บุคคลในวงงานรัฐสภา

๕. การดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา

☐ ไม่เคย ☐ เคย ระบุจำนวน สมัย

๖. ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (ได้แก่ นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการการเมือง ข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลนคร ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

☐ น้อยกว่า ๑ ปี ☐ ๑ – ๕ ปี ☐ ๖ – ๑๐ ปี ☐ มากกว่า ๑๐ ปี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	-	๑	๒	๓	๔	๕
	ไม่มี ความเห็น	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม)						
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)						
๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติ/บันทึกการประชุม/บันทึกการออกเสียงลงคะแนนและรายงานการประชุม)						
๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารประกอบการประชุม”						
๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”						
๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”						
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”						
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”						
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือกระบวนการนิติบัญญัติ”						
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”						
๒.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม						
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม						
๓.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน						
๓.๓ ระบบการรักษาความปลอดภัย						
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”						
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการงานเอกสาร”						
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”						
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ						
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”						
๕.๒ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”						
๕.๓ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติในเวทีประชาคมอาเซียน และรัฐสภาระหว่างประเทศ”						
๕.๔ การบริหารจัดการ “องค์กรสู่การเป็น Digital Parliament”						
๕.๕ การบริหารจัดการ “การยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และความผาสุกในการปฏิบัติงาน”						
๕.๖ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”						

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	-	๑	๒	๓	๔	๕
	ไม่มี ความเห็น	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
๕.๗ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”						
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ						
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”						
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”						
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”						

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำชี้แจง : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานบริหารกิจการของสถาบันนิติบัญญัติ และในการทำหน้าที่ดังกล่าว สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงต้องมีความพร้อมในการส่งเสริมและสนับสนุน รองรับการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการประชุมด้านวิชาการ ด้านต่างประเทศ ด้านประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และด้านบริหารจัดการทั่วไป รวมถึงคุณภาพของการติดต่อประสานราชการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำผลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เป้าประสงค์ : เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการประเมินผลตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

คำนิยาม : ผู้รับบริการ

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา

กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศสภาพตามบัตรประจำตัวประชาชน

- ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๓๐ ปี ☐ ๓๑ – ๔๐ ปี
☐ ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

๔. อาชีพ

- ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ ลูกจ้าง/พนักงานประจำองค์กร ☐ เจ้าของกิจการ
☐ อาชีพรับจ้าง/อาชีพอิสระ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

๕. การติดต่อหรือเข้ารับบริการ

- ☐ ครั้งแรก ☐ เคย ๒ – ๕ ครั้ง ☐ เคย ๖ – ๑๐ ครั้ง ☐ เคยมากกว่า ๑๐ ครั้ง

๖. เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ

- ☐ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ☐ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ☐ บริการทางกฎหมาย/วิชาการ/ข่าว
☐ การเข้าชื่อเสนอกฎหมาย ☐ หอสมุดรัฐสภา/ห้องสมุดวุฒิสภา ☐ เยี่ยมชมรัฐสภา
☐ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ☐ ติดต่อบุคลากรหรือหน่วยงานภายใน
☐ งานกรรมาธิการ ☐ งานจัดซื้อจัดจ้าง ☐ งานประชาสัมพันธ์
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	-	๑	๒	๓	๔	๕
	ไม่มี ความเห็น	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ “มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้มาตรฐาน”						
๑.๒ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้						
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในงานบริการ”						
๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม”						
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม						
๓.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน						
๓.๓ ระบบการรักษาความปลอดภัย						
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านเอกสารและข้อมูล”						
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”						
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านสื่อและประชาสัมพันธ์”						
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ						
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”						
๕.๒ การบริหารจัดการ “การยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และความผาสุกในการปฏิบัติงาน”						
๕.๓ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”						
๕.๔ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”						
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ						
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”						
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”						
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”						

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา	 https://forms.gle/T7fhD9wFxREtXYvA8
กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	 https://forms.gle/ohms6vqvVF3Jac8uL7

ภาคผนวก ๒ : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำชี้แจง : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีบทบาทหน้าที่หลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของวุฒิสภา เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ โดยมีกลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา และ คณะกรรมาธิการที่เกี่ยวข้อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำผลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนา การดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของ สถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เป้าประสงค์ : เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการประเมินผลตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

คำนิยาม : ผู้รับบริการ

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา

กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศสภาพตามบัตรประจำตัวประชาชน

☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๓๐ ปี ☐ ๓๑ – ๔๐ ปี
☐ ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

๔. สถานภาพ

☐ สมาชิกวุฒิสภา ☐ กรรมการ ☐ บุคคลในหน่วยงานรัฐสภา

๕. การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา

☐ ไม่เคย ☐ เคย ระบุจำนวน สมัย

๖. ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (ได้แก่ นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการการเมือง ข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลนคร ผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

☐ น้อยกว่า ๑ ปี ☐ ๑ – ๕ ปี ☐ ๖ – ๑๐ ปี ☐ มากกว่า ๑๐ ปี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	-	๑	๒	๓	๔	๕
	ไม่มี ความเห็น	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม/การรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ)						
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)						
๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติการประชุม/ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง/บันทึกและรายงานผลการประชุมสภา)						
๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารวิชาการ”						
๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”						
๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”						
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”						
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”						
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือกระบวนการนิติบัญญัติ”						
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”						
๒.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม						
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม						
๓.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน						
๓.๓ ระบบการรักษาความปลอดภัย						
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”						
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการงานเอกสาร”						
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”						
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ						
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและการมีส่วนร่วมของประชาชน”						
๕.๒ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ”						
๕.๓ การบริหารจัดการ “เครือข่ายและความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ เพื่อสนับสนุนระบบงานวุฒิสภา”						
๕.๔ การบริหารจัดการ “การพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต”						
๕.๕ การบริหารจัดการ “การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย”						

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	-	๑	๒	๓	๔	๕
	ไม่มี ความเห็น	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
๕.๖ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”						
๕.๗ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”						
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ						
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”						
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”						
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”						

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

[illegible]

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำชี้แจง : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีบทบาทหน้าที่หลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของวุฒิสภา เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ โดยมีกลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา และ คณะกรรมาธิการที่เกี่ยวข้อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำผลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนา การดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของ สถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เป้าประสงค์ : เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการประเมินผลตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

คำนิยาม : ผู้รับบริการ

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา

กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศสภาพตามบัตรประจำตัวประชาชน

- ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๓๐ ปี ☐ ๓๑ – ๔๐ ปี
☐ ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

๔. อาชีพ

- ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ ลูกจ้าง/พนักงานประจำองค์กร ☐ เจ้าของกิจการ
☐ อาชีพรับจ้าง/อาชีพอิสระ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

๕. การติดต่อหรือเข้ารับบริการ

- ☐ ครั้งแรก ☐ เคย ๒ – ๕ ครั้ง ☐ เคย ๖ – ๑๐ ครั้ง ☐ เคยมากกว่า ๑๐ ครั้ง

๖. เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ

- ☐ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ☐ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ☐ บริการทางกฎหมาย/วิชาการ/ข่าว
☐ หอสมุดรัฐสภา/ห้องสมุดวุฒิสภา ☐ เยี่ยมชมรัฐสภา
☐ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ☐ ติดต่อบุคลากรหรือหน่วยงานภายใน
☐ งานกรรมาธิการ ☐ งานจัดซื้อจัดจ้าง ☐ งานประชาสัมพันธ์
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	-	๑	๒	๓	๔	๕
	ไม่มี ความเห็น	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ “มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้มาตรฐาน”						
๑.๒ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้						
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในงานบริการ”						
๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม”						
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม						
๓.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน						
๓.๓ ระบบการรักษาความปลอดภัย						
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านเอกสารและข้อมูล”						
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”						
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านสื่อและประชาสัมพันธ์”						
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ						
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและการมีส่วนร่วมของประชาชน”						
๕.๒ การบริหารจัดการ “การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย”						
๕.๓ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”						
๕.๔ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”						
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ						
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”						
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”						
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”						

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา	 https://forms.gle/5dZZVo2s8WubNiy6
กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	 https://forms.gle/gPaShXVh8DUBFuVs8