



โครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
สังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ผลผลิตงานงวดที่ ๒ รายการที่ ๒
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จัดทำโดย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด



ตุลาคม ๒๕๖๕

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับนี้เป็นผลผลิตรายการที่ ๒ ของผลงานงวดที่ ๒ ตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีรายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กรเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ โดยที่ปรึกษาฯ ร่วมกับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้จัดทำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่จะทำแบบสำรวจ/คำถาม รายละเอียดของมาตรวัดระดับความพึงพอใจและการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ซึ่งที่ปรึกษาได้สรุปผลสำรวจโดยอธิบายรายละเอียดในทางสถิติจากการประมวลผลสำรวจ และการประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ต่อไป

บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด
ที่ปรึกษาโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

บทสรุปผู้บริหาร

ความมุ่งหมายและหลักการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และใช้ข้อมูลที่ได้สะท้อนประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และการพัฒนาองค์กร

ในการสำรวจแบบสำรวจ/คำถาม ซึ่งที่ศึกษานำมาจากที่เคยใช้ในปีก่อน ค้นหาประเด็นที่ส่วนราชการ ต้องการข้อมูล โดยหลังจากการรวบรวมมีการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในภาพรวมและแยกตามกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ซึ่งสามารถใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุง คุณภาพการให้บริการได้ต่อไป

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีประเด็นการค้นพบ ที่สำคัญ ดังนี้ (๑) ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐ (๒) เมื่อจำแนกตามกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มกรรมการ มีระดับความพึงพอใจ ๔.๖๑ หรือร้อยละ ๙๒.๒ ตามด้วย บุคคล ในงานรัฐสภา มีระดับความพึงพอใจ ๔.๕๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีระดับความพึงพอใจ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒ และประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง มีระดับความพึงพอใจ ๔.๓๘ หรือ ร้อยละ ๘๗.๖ ตามลำดับ สรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจผ่านเกณฑ์ความพึงพอใจที่ร้อยละ ๘๗ ในทุกกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีประเด็นการค้นพบที่สำคัญ ดังนี้ (๑) ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๖๑ หรือร้อยละ ๙๒.๒ (๒) เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มกรรมการ มีระดับความพึงพอใจ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐ ตามด้วย สมาชิกวุฒิสภามี ระดับ ความพึงพอใจ ๔.๖๔ หรือร้อยละ ๙๒.๘ ประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง มีระดับความพึงพอใจ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖ และบุคคลในงานรัฐสภา มีระดับความพึงพอใจ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒ ตามลำดับ สรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจผ่านเกณฑ์ความพึงพอใจที่ร้อยละ ๘๗ ในทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประโยชน์ที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจสำหรับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีอย่างน้อย ๓ ด้าน ได้แก่ (๑) การนำข้อมูลไปใช้เพื่อปรับปรุงบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทางที่ เป็นการตอบโจทยความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ (๒) ใช้ข้อมูลที่ได้สะท้อน ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และการพัฒนาองค์กร ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา ว่ามีความสอดคล้องกับความมุ่งหมาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ขององค์กรในระดับใด (๓) ใช้ข้อมูลในการกำหนดความมุ่งหมายของการปฏิบัติราชการในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ถึง พ.ศ. ๒๕๗๐ เพื่อวางตำแหน่งบทบาทและการพัฒนาการบริการ สร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและ การเมืองสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ และแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาได้ต่อไป

ที่ปรึกษาโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ กลุ่มเป้าหมาย	๑
บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและระเบียบวิธีวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓
๒.๑ แนวคิดและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	๓
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ	๔
๒.๓ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	๕
๒.๔ ระเบียบวิธีวิจัย	๗
๒.๔.๑ กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง	๗
๒.๔.๒ การออกแบบสอบถาม	๘
๔.๔.๓ การทดสอบเครื่องมือ	๙
บทที่ ๓ กระบวนการสำรวจและรวบรวมข้อมูล	๑๑
๓.๑ ขั้นตอนในการดำเนินการเก็บข้อมูล	๑๑
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ	๑๑
๓.๓ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๑
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis and Utilize Findings)	๑๒
บทที่ ๔ ผลสำรวจความพึงพอใจ	๑๔
๔.๑ ผลการสำรวจภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ภาพรวม)	๑๔
๔.๑.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑๖
๔.๑.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มกรรมาธิการ	๒๐
๑.๔.๓ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลในวงงานรัฐสภา	๒๕
๔.๔.๔ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	๓๐
๔.๒ ผลการสำรวจภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ภาพรวม)	๓๕
๔.๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มสมาชิกวุฒิสภา	๓๖
๔.๒.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มกรรมาธิการ	๔๑
๔.๒.๔ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	๕๑

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๕ บทสรุปและข้อเสนอแนะ	๕๖
๕.๑ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลกระทบและข้อเสนอแนะ แยกตามสำนัก	๕๖
๕.๑.๑ ผลความพึงพอใจของส่วนราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๕๖
๕.๑.๒ ผลความพึงพอใจของส่วนราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๕๗
๕.๒ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลกระทบและข้อเสนอแนะสำหรับ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	๕๘
บรรณานุกรม	๖๐
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๖๑
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๗๐

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๑	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ภาพรวม)	๑๔
ตารางที่ ๒	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ภาพรวม	๑๕
ตารางที่ ๓	เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)	๑๖
ตารางที่ ๔	อายุ (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)	๑๖
ตารางที่ ๕	ระดับการศึกษาสูงสุด (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)	๑๖
ตารางที่ ๖	การดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)	๑๗
ตารางที่ ๗	ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)	๑๗
ตารางที่ ๘	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)	๑๗
ตารางที่ ๙	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑๙
ตารางที่ ๑๐	เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (กรรมาธิการ)	๒๐
ตารางที่ ๑๑	อายุ (กรรมาธิการ)	๒๑
ตารางที่ ๑๒	ระดับการศึกษาสูงสุด (กรรมาธิการ)	๒๑
ตารางที่ ๑๓	การดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา (กรรมาธิการ)	๒๑
ตารางที่ ๑๔	ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (กรรมาธิการ)	๒๒
ตารางที่ ๑๕	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (กรรมาธิการ)	๒๒
ตารางที่ ๑๖	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มกรรมาธิการ	๒๔
ตารางที่ ๑๗	เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (บุคคลในวงงานรัฐสภา)	๒๕
ตารางที่ ๑๘	อายุ (บุคคลในวงงานรัฐสภา)	๒๕
ตารางที่ ๑๙	ระดับการศึกษาสูงสุด (บุคคลในวงงานรัฐสภา)	๒๖
ตารางที่ ๒๐	การดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา (บุคคลในวงงานรัฐสภา)	๒๖
ตารางที่ ๒๑	ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (บุคคลในวงงานรัฐสภา)	๒๖
ตารางที่ ๒๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (บุคคลในวงงานรัฐสภา)	๒๗
ตารางที่ ๒๓	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มบุคคลในวงงานรัฐสภา	๒๙
ตารางที่ ๒๔	เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๓๐
ตารางที่ ๒๕	อายุ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๓๐
ตารางที่ ๒๖	ระดับการศึกษาสูงสุด (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๓๐
ตารางที่ ๒๗	อาชีพ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๓๑

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๒๘ การติดต่อหรือเข้ารับบริการ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๓๑
ตารางที่ ๒๙ เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๓๑
ตารางที่ ๓๐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๓๒
ตารางที่ ๓๑ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	๓๓
ตารางที่ ๓๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ภาพรวม)	๓๕
ตารางที่ ๓๓ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ภาพรวม	๓๕
ตารางที่ ๓๔ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (สมาชิกวุฒิสภา)	๓๖
ตารางที่ ๓๕ อายุ (สมาชิกวุฒิสภา)	๓๖
ตารางที่ ๓๖ ระดับการศึกษาสูงสุด (สมาชิกวุฒิสภา)	๓๗
ตารางที่ ๓๗ การดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา (สมาชิกวุฒิสภา)	๓๗
ตารางที่ ๓๘ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (สมาชิกวุฒิสภา)	๓๗
ตารางที่ ๓๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (สมาชิกวุฒิสภา)	๓๘
ตารางที่ ๔๐ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มสมาชิกวุฒิสภา	๔๐
ตารางที่ ๔๑ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (กรรมาธิการ)	๔๑
ตารางที่ ๔๒ อายุ (กรรมาธิการ)	๔๑
ตารางที่ ๔๓ ระดับการศึกษาสูงสุด (กรรมาธิการ)	๔๒
ตารางที่ ๔๔ การดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา (กรรมาธิการ)	๔๒
ตารางที่ ๔๕ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (กรรมาธิการ)	๔๒
ตารางที่ ๔๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (กรรมาธิการ)	๔๓
ตารางที่ ๔๗ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มกรรมาธิการ	๔๕
ตารางที่ ๔๘ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (บุคคลในวงงานรัฐสภา)	๔๖
ตารางที่ ๔๙ อายุ (บุคคลในวงงานรัฐสภา)	๔๖
ตารางที่ ๕๐ ระดับการศึกษาสูงสุด (บุคคลในวงงานรัฐสภา)	๔๖
ตารางที่ ๕๑ การดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา (บุคคลในวงงานรัฐสภา)	๔๗
ตารางที่ ๕๒ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (บุคคลในวงงานรัฐสภา)	๔๗
ตารางที่ ๕๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (บุคคลในวงงานรัฐสภา)	๔๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๕๔ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มบุคคลในวงงานรัฐสภา	๕๐
ตารางที่ ๕๕ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๕๑
ตารางที่ ๕๖ อายุ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๕๑
ตารางที่ ๕๗ ระดับการศึกษาสูงสุด (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๕๑
ตารางที่ ๕๘ อาชีพ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๕๒
ตารางที่ ๕๙ การติดต่อหรือเข้ารับบริการ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๕๒
ตารางที่ ๖๐ เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๕๒
ตารางที่ ๖๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)	๕๓
ตารางที่ ๖๒ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	๕๔

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดจ้าง บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด เป็นที่ปรึกษาโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการมีความโปร่งใส เป็นธรรม เพียงตรง น่าเชื่อถือเป็นมาตรฐานสากล และส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาอย่างมีประสิทธิภาพและมีความคุ้มค่า รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะหรือข้อสังเกตเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้สนับสนุนการติดตามและรายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้สมบูรณ์และทันสมัย

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นหน่วยงานธุรการซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินการกิจของสถาบันนิติบัญญัติ ภารกิจการงานด้านเลขานุการในการประชุม ด้านวิชาการ ด้านต่างประเทศ ด้านประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และด้านบริหารจัดการทั่วไป รวมถึงคุณภาพของการติดต่อประสานงานราชการ ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่หลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ โดยมีกลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (สผ.) และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สว.)

๑.๓.๑ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑) ระดับองค์กร : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑	หน่วย
๒) ระดับหน่วยงานภายใน	๒๗	หน่วย
- สำนักงาน/สำนัก/สถานี	๒๓	หน่วย
- กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๔	หน่วย
ทั้งนี้ ตามโครงสร้างและการมอบหมายงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร		

๑.๓.๒ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

๑) ระดับองค์กร : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑	หน่วย
๒) ระดับหน่วยงานภายใน	๑๙	หน่วย
- สำนักงาน/สำนัก/สถานี	๑๘	หน่วย
- กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการวุฒิสภา	๑	หน่วย

ทั้งนี้ ตามโครงสร้างและการมอบหมายงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

บทที่ ๒

แนวคิดทฤษฎีและระเบียบวิธีวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะที่ปรึกษาฯ ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและระเบียบวิธีวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานในการศึกษาโดยสังเขปดังนี้

๒.๑ แนวคิดและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของการให้บริการ โดยการสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ผู้มารับบริการกลับมาใช้บริการอีกครั้งต่อไป องค์การภาครัฐ หรือองค์กรธุรกิจใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้นสุดท้ายก็จะถูกคู่แข่งขั้นผ่านไปหรือลูกค้าไม่สนใจกลับมาใช้บริการซ้ำอีกเลย (Mullins, ๑๙๘๕, อ้างถึงใน ปิณณวัชร พิชราวลัย, ๒๕๕๘)

องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่าง ๆ แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน หมายถึง การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระบบและกลไกในการให้บริการ มีโครงการหรือแผนการดำเนินการสนับสนุน มีการลงพื้นที่หรือฐานข้อมูลในเขตที่ตนเองรับผิดชอบ ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการระบบ เช่น มีการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็วในช่องทางที่ให้บริการ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อธิบายดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อยให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีและมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เสมอภาคในการให้บริการและไม่เลือกปฏิบัติ

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในองค์กร ได้แก่ ป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการ มีบรรยากาศที่เหมาะสม สะอาด มีสิ่งต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีห้องน้ำ สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความปลอดภัยและมีเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (กิตติวัลย์ ทองอร่าม ๒๕๖๑)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ ได้แก่

๑) ผลិតภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๒) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

๓) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

๗) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและคาดหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, ๒๕๔๘, อ้างถึงในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, ๒๕๕๖)

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

การให้บริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ นั้น เป็นการดำเนินงานทั้งในมิติภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่ โดยบุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรมจริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูง มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นระบบมีมาตรฐาน และสอดคล้องกับภาระงาน โดยมีค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อประชาชน มีความมุ่งมั่น และมีแรงบันดาลใจในการที่จะร่วมกันพลิกโฉมประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ โดยเน้นการพัฒนาบริการประชาชน การให้บริการภาครัฐที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล

อย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ เวลา พื้นที่ และตรวจสอบได้ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล เพื่อให้บริการภาครัฐเป็นไปอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เกิดประโยชน์สูงสุด (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ประเด็นการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑- ๒๕๘๐)

การให้บริการสาธารณะนั้นมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ ซึ่งค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะมี ๕ ประการได้แก่ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า โดยมีรายละเอียดของหลักการให้บริการ ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันด้วยเหตุผลทางเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา หรือสถานะทางสังคมที่เป็นข้ออ้างในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ต้องได้รับมาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีคุณลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งความเสมอภาคและการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ที่จะหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานหรือถือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (John D. Milet, ๑๙๕๔, อ้างถึงใน สถาพร วิชัยรัมย์ ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ ภทรนันท์ เกิดในหล้า และ จุฑารัตน์ จิตกุล, ๒๕๖๒)

๒.๓ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การให้บริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ที่หน่วยงานภาครัฐมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เทียบได้กับมาตรฐานสากล ยกตัวอย่าง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเอง ที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ โดยนำพื้นฐานแนวคิดมาจากสาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและนำมาผนวกกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับของการพัฒนาองค์การขั้นต้น เพื่อให้ส่วนราชการ

นำไปใช้เป็นกรอบการประเมินที่สามารถบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับมาตรฐานให้เทียบเท่าสากลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และมุ่งเข้าสู่องค์กรที่เป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ประเทศไทย ๔.๐ ครอบคลุมทั้ง ๗ ด้าน (หมวด) ต่อไปนี้

หมวด ๑ การนำองค์การ เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและ ถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางการองค์การ

หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการ ในมิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร. ๒๕๖๕)

จากการค้นคว้าเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ว่า การให้บริการแก่ผู้มารับบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานที่เป็นผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนต่าง ๆ ซึ่งการให้บริการภาครัฐตามการปฏิรูประบบราชการ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี โดยเน้นการพัฒนาการให้บริการประชาชน ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและการปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์เชิงบวกร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ทั้งนี้การเสริมสร้างและพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารและการสร้างความรู้ความเข้าใจในภารกิจขององค์กร การบูรณาการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมนั้น จะได้รับความเชื่อมั่น ไว้วางใจและความพึงพอใจจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมากขึ้น

๒.๔ ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ภายใต้การดำเนินโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ครั้งนี้ คณะที่ปรึกษา บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้กำหนดไว้ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ทางสถิติทั้งการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงอนุมานที่นำไปสู่การวัดระดับค่าความความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง

๑) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ คือ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร/สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒) การกำหนดขนาดตัวอย่าง

คณะที่ปรึกษา บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ใช้ระเบียบวิธีกำหนดขนาดตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งพิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า โดยสูตรที่ใช้ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง มีดังนี้

$$n' = \frac{Z_{\alpha/2}^2 PQ}{d^2}$$
$$n_{srs} = \frac{Nn'}{(N+n')}$$

วิธีคิด กรณีตัวอย่างจำนวนกลุ่มเป้าหมายสมาชิกผู้แทนราษฎร มีจำนวนทั้งหมด ๔๗๗ คน

ขั้นตอนที่ ๑ กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน บวก ลบ ร้อยละ ๑๐ ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยมีช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ และกำหนดให้ค่า $P = ๐.๖๕$ และ ค่า $Q = ๐.๔๕$

จากสูตร

$$n' = \frac{Z_{\alpha/2}^2 PQ}{d^2}$$

แทนค่า

$$n' = \frac{๑.๙๖^2 (๐.๖๕ \times ๐.๔๕)}{๐.๑^2}$$

$$n' = \frac{๓.๘๔ (๐.๒๙๒๕)}{๐.๐๑}$$

$$n' = \frac{๑.๑๒๓๒}{๐.๐๑}$$

$$n' = ๑๑๒.๓๒$$

$$n' = ๑๑๒$$

ขั้นตอนที่ ๒ ผลลัพธ์ดังกล่าวเป็นผลลัพธ์ของขนาดตัวอย่างเบื้องต้นเท่านั้น ต้องนำไปเปรียบเทียบกับขนาดตัวอย่างของประชากรทั้งหมด (๔๗๗) ด้วย ดังนั้นผลลัพธ์ของขนาดตัวอย่างที่แท้จริง (n) จึงเป็นดังนี้

$$n_{srs} = \frac{447 \times 112}{447 + 112}$$

$$n_{srs} = \frac{53,424}{589}$$

$$n_{srs} = 90.70$$

$$n_{srs} = 90$$

ดังนั้น จะได้จำนวนขนาดตัวอย่างของกลุ่มเป้าหมายสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 90 ตัวอย่าง ทั้งนี้ ในการหาขนาดตัวอย่างของกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ จะใช้สูตรและวิธีเดียวกับการหาขนาดตัวอย่างของกลุ่มเป้าหมายสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ข้างต้น ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่างของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย		จำนวนประชากร	จำนวนขนาดตัวอย่าง
- สมาชิกผู้แทนราษฎร		447	90
- สมาชิกวุฒิสภา		250	77
- คณะกรรมการ	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	400	88
	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	300	82
- บุคคลในวงงานรัฐสภา	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	500	92
	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	250	77
- ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้อง	สำนักงานเลขาธิการสมาชิกผู้แทนราษฎร	1,200	105
	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	1,000	100
รวมทั้งสิ้น		4,377	711

๒.๔.๒ การออกแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะที่ปรึกษา บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ได้ออกแบบสอบถามการวัดระดับความพึงพอใจ โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาก่อนดำเนินการสำรวจ นอกจากนี้คณะที่ปรึกษาฯ ร่วมกับภาคีเครือข่ายนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมออกแบบและตรวจสอบเครื่องมือที่เหมาะสมกับการสำรวจ โดยเครื่องมือหลักที่ใช้ในการสำรวจดังกล่าวเป็นแบบสอบถามประกอบการสำรวจ การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ผ่านกระบวนการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นรายด้าน ดังรายละเอียดเนื้อหาในการสำรวจต่อไปนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

๔.๔.๓ การทดสอบเครื่องมือ

คณะที่ปรึกษาฯ ดำเนินงานการทดสอบเครื่องมือ เพื่อให้การดำเนินงานสามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ในการสำรวจครั้งนี้ ในการออกแบบสอบถามหรือเครื่องมือในการสำรวจเป็นการดำเนินงานภายใต้ความร่วมมือระหว่างคณะที่ปรึกษา คณะทำงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการวิจัยเชิงสำรวจมากกว่า ๒๐ ปี จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นต้น นอกจากนี้ คณะที่ปรึกษา ได้ทำการทดสอบเครื่องมือแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยได้กำหนดกระบวนการในการทดสอบเครื่องมือ ๓ กระบวนการ ได้แก่

๑) การทดสอบความตรง (Validity)

คณะผู้สำรวจได้ทำการนำเครื่องมือแบบสอบถามที่คณะผู้สำรวจได้พัฒนาจัดทำให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องของโครงการสำรวจ ทำการพิจารณาเนื้อหาให้มีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ต้องการวัดและกลุ่มเป้าหมาย

๒) การทดสอบความเที่ยง (Reliability)

คณะผู้สำรวจได้ทำการวัดความเที่ยงหรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) นำแบบสอบถามที่ได้จากการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปลงพื้นที่ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ ตัวอย่างดังต่อไปนี้^๑

สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ	α	คือ ค่าความเที่ยง
	n	คือ จำนวนข้อ
	S_i^2	คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_x^2	คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

^๑ ลัดดาวัลย์ เพชรโพธิ์โรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์ (๒๕๕๕) ระเบียบวิธีการวิจัย= Research Methodology กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยพะเยา

ความหมายของผลลัพธ์ Cronbach's Alpha

Scale Mean if Item Deleted	ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกข้อคำถามที่เหลือหลังจากลบข้อคำถามนั้นออก
Scale Variance if Item Deleted	ค่าความแปรปรวนรวมทุกข้อคำถามที่เหลือหลังจากลบข้อคำถามนั้นออก
Corrected Item-Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมทุกข้อคำถามกับคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อ
Cronbach's Alpha if Item Deleted	ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เหลือหลังจากข้อคำถามนั้นถูกตัดออก

๓) การทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบ (Cognitive Test)

คณะผู้สำรวจทำการทดสอบใน ๔ กระบวนการ คือ กระบวนการรับรู้และเข้าใจถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถาม กระบวนการรู้พื้นข้อมูลออกมาจากความทรงจำ กระบวนการตัดสินใจและกระบวนการจับคู่ข้อมูลในความคิดกับตัวเลือกหรือคำตอบในแบบสอบถามโดยการทดสอบทั้งสามวิธีนี้จะทำให้สามารถปรับปรุงคุณภาพของแบบสอบถามได้ดีมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า แนวทางการไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จในการสำรวจความพึงพอใจและวิเคราะห์ประเมินผลโครงการครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้มีกลยุทธ์ด้านระเบียบวิธีการสำรวจคือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อนำไปสู่การพรรณนาข้อมูลทางสถิติ (Descriptive Statistics) และการใช้สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน (Inferential Statistics) สรุปการแปลผล ดีความและเขียนผลนำเสนอตามหลักวิชาการและกลยุทธ์ด้านระเบียบวิธีประเมินต่อไป

บทที่ ๓

กระบวนการสำรวจและรวบรวมข้อมูล

ที่ปรึกษาฯ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล (Mode of Data Collection) ทั้งในรูปแบบของการตอบแบบสอบถามเองในบางประเด็นที่เป็นเรื่องละเอียดอ่อนหรือที่อาจจะกระทบต่อผู้ถูกศึกษา นอกจากนี้การเก็บข้อมูลจะเป็นการเก็บข้อมูลด้วยหลากหลายวิธีเพื่อลดความเสี่ยงของความคลาดเคลื่อนจากการไม่ตอบ (Non-response error) เช่น การเก็บข้อมูลแบบพบปะตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview) การกรอกเอง (Self-Administered Questionnaire) และการตอบแบบสอบถามผ่านแบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ (SurveyMonkey) หรือการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ เป็นต้น

๓.๑ ขั้นตอนในการดำเนินการเก็บข้อมูล

- ๑) กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมตามกรอบการศึกษา
- ๒) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อคณะกรรมการที่พิจารณาข้อเสนอโครงการเพื่อพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยรวมถึงความถูกต้องเหมาะสมและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการ
- ๓) อบรมพนักงานเก็บข้อมูลภาคสนามเนื่องจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณนั้นเครื่องมือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ดังนั้นทางคณะผู้สำรวจจึงต้องมีการอบรมพนักงานเก็บข้อมูลให้มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ และวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลอย่างมีศักยภาพเพียงพอในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อให้การเก็บข้อมูลได้มาอย่างละเอียดครบถ้วนทุกประเด็นที่ต้องการจะเก็บ
- ๔) ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลหรือทำเอกสารด้านจริยธรรมการวิจัยให้กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทราบเกี่ยวกับรายละเอียดวัตถุประสงค์ของโครงการฯ เพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล
- ๕) ทำการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามตามกลุ่มเป้าหมาย

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ

การศึกษาครั้งนี้ คณะที่ปรึกษาฯ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในการออกแบบส่วนประกอบ ได้แก่ การเลือกตัวอย่างการออกแบบเครื่องมือวัด และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการกรอกเอง (Self-Administered Questionnaire) และการตอบแบบสอบถามผ่านแบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ (SurveyMonkey)

๓.๓ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ตอบโจทย์วัตถุประสงค์วิจัยสอดคล้องกับหัวข้อของการวิจัย คือ การวัดค่าระดับความพึงพอใจ โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย^๒

^๒Hand J.D. (๒๐๐๘). Statistics: A Very Short Introduction. Oxford University Press.

การคิดคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นกำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ตารางแสดงการคิดคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็น

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
๕	มากที่สุด
๔	มาก
๓	ปานกลาง
๒	น้อย
๑	น้อยที่สุด

โดยในการพิจารณาระดับความคิดเห็นได้ถูกจัดแบ่งตามสูตรการจัดอันดับอันดับนอกเป็นค่าความคิดเห็น

$$\text{อันดับ} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ถ้าหากการประเมินของมาตรฐานสากลใน ๕ ระดับ ก็จะเป็นประโยชน์ในการเปรียบเทียบผลการสำรวจความคิดเห็นในอดีตได้อีกด้วยในลักษณะของ Comparative Satisfaction Survey ที่จะสามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการเปรียบเทียบกับงานวิจัยก่อนหน้านี้และการเข้าสู่มาตรฐานการสำรวจความคิดเห็น ที่มีหลักเกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นตามช่วงคะแนน ได้แก่

ตารางแสดงหลักเกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นตามช่วงคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	การแปลผลความคิดเห็น
๔.๒๑ - ๕.๐๐	๘๐.๐๑ - ๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	๖๐.๐๑ - ๘๐.๐๐	มาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	๔๐.๐๑ - ๖๐.๐๐	ปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	๒๐.๐๑ - ๔๐.๐๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	๐๐.๐๐ - ๒๐.๐๐	น้อยที่สุด

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis and Utilize Findings)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสำรวจด้วยเครื่องมือหรือแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นนำมาประมวลผล วิเคราะห์ผล ตามลักษณะข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ในรูปของความถี่ การหาสัดส่วนหรือร้อยละ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ร่วมกับข้อคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการประมวลผลจะใช้หลักการลงรหัส และถอดรหัส (Code and Decode) ซึ่งการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะตามประเด็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และนำข้อมูลที่ได้มาถอดรหัส (Decode) โดยการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ นำมาซึ่งคำตอบที่ตรงตามประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการสำรวจ มีรายละเอียดดังนี้

๑) นำแบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจทั้งหมดมาทำการคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ มีการตอบครบถ้วนทุกข้อคำถาม

๒) นำแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูป
๓) คณะผู้สำรวจทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- การแจกแจงความถี่ Frequency
- ร้อยละ Percentage
- ค่าเฉลี่ยเลขคณิต Mean
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation
- การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์ Regression Analysis
- วิเคราะห์เชิงเนื้อหา Content Analysis

บทที่ ๔

ผลสำรวจความพึงพอใจ

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร/สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรรวมทั้งสิ้น ๘๙๔ คน และผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมทั้งสิ้น ๔๗๖ คน โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจดังต่อไปนี้

๔.๑ ผลการสำรวจภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ภาพรวม)

ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ภาพรวม)

ลำดับที่	กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
๑	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๔.๔๑	๘๘.๒	มากที่สุด
๒	กรรมาธิการ	๔.๖๑	๙๒.๒	มากที่สุด
๓	บุคคลในวงงานรัฐสภา	๔.๕๗	๙๑.๔	มากที่สุด
๔	ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	๔.๓๘	๘๗.๖	มากที่สุด
	ภาพรวม	๔.๕๐	๙๐.๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ภาพรวม) พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐ เมื่อพิจารณารายกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มกรรมาธิการ มีความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ รองลงมาคือ บุคคลในวงงานรัฐสภา, สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๗, ๔.๔๑ และ ๔.๓๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ภาพรวม)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์		t-value	Sig
	b	Beta		
ค่าคงที่	.๑๖๘		๑.๐๙๕	.๒๗๔
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	.๑๔๑	.๑๒๘	๓.๑๖๒	.๐๐๒**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.๒๑๒	.๑๙๑	๔.๙๒๐	.๐๐๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.๑๙๑	.๑๗๓	๔.๑๕๔	.๐๐๐**
ด้านการบริหารจัดการ	.๓๖๗	.๓๔๙	๘.๕๒๑	.๐๐๐**
ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	.๐๓๕	.๐๕๔	๑.๙๗๗	.๐๔๘*
ค่า R = ๐.๗๕๓, ค่า R square = ๐.๕๖๗, ค่า adjusted R square = ๐.๕๖๔, SE = ๐.๔๐๗ ค่า Sig = ๐.๐๐๐				

** = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

* = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .๗๕๓ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ .๕๖๗ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .๕๔๖ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Standard Error) เท่ากับ .๔๐๗ ประเด็นการดำเนินงานของ รัฐสภา ด้านการบริหารจัดการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการปรับปรุงการให้บริการ สามารถทำนายระดับความพึงพอใจต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้ร้อยละ ๕๖.๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านการบริหารจัดการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และด้านการปรับปรุงการให้บริการเป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายกลุ่มได้ผลการสำรวจ ดังต่อไปนี้

๔.๑.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)

ลำดับที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๑๙๕	๗๒.๘
๒	หญิง	๗๓	๒๗.๒
	รวมทั้งสิ้น	๒๖๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร) พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๒.๘ เป็นเพศชาย และร้อยละ ๒๗.๒ เป็นเพศหญิง

ตารางที่ ๔ อายุ (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)

ลำดับที่	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	๒๐ – ๓๐ ปี	๓	๑.๑
๒	๓๑ – ๔๐ ปี	๒๓	๘.๖
๓	๔๑ – ๕๐ ปี	๖๒	๒๓.๑
๔	๕๑ – ๖๐ ปี	๑๐๔	๓๘.๘
๕	๖๐ ปีขึ้นไป	๗๖	๒๘.๔
	รวมทั้งสิ้น	๒๖๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔ อายุ (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร) พบว่า ร้อยละ ๓๘.๘ มีอายุระหว่าง ๕๑ – ๖๐ ปี รองลงมาร้อยละ ๒๘.๔ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๓.๑ มีอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๘.๖ มีอายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี และร้อยละ ๑.๑ มีอายุระหว่าง ๒๐ – ๓๐ ปี

ตารางที่ ๕ ระดับการศึกษาสูงสุด (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
๑	ปริญญาตรี	๙๑	๓๓.๙
๒	ปริญญาโท	๑๔๑	๕๒.๖
๓	ปริญญาเอก	๓๖	๑๓.๕
	รวมทั้งสิ้น	๒๖๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕ ระดับการศึกษาสูงสุด (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร) พบว่า เกินครึ่งหรือร้อยละ ๕๒.๖ จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท ร้อยละ ๓๓.๙ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ ๑๓.๕ จบการศึกษาระดับปริญญาเอก

ตารางที่ ๖ การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)

ลำดับที่	การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา	จำนวน	ร้อยละ
๑	ไม่เคย	๑๘๓	๖๘.๓
๒	เคย	๕๘	๓๑.๗
	รวมทั้งสิ้น	๒๖๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖ การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร) พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๘.๓ ระบุ ไม่เคย และร้อยละ ๓๑.๗ ระบุ เคย

ตารางที่ ๗ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)

ลำดับที่	ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง	จำนวน	ร้อยละ
๑	น้อยกว่า ๑ ปี	๑๖	๖.๐
๒	๑ - ๕ ปี	๑๒๕	๔๖.๖
๓	๖ - ๑๐ ปี	๖๑	๒๒.๘
๔	มากกว่า ๑๐ ปี	๖๖	๒๔.๖
	รวมทั้งสิ้น	๒๖๘	๑๐๐.๐

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (ได้แก่ นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการการเมือง ข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลนคร ผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

จากตารางที่ ๗ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร) พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ ๔๖.๖ ระบุ ๑ - ๕ ปี รองลงมาร้อยละ ๒๔.๖ ระบุ มากกว่า ๑๐ ปี ร้อยละ ๒๒.๘ ระบุ ๖ - ๑๐ ปี และร้อยละ ๖.๐ ระบุ น้อยกว่า ๑ ปี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐	มากที่สุด
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม)	๔.๕๒	๙๐.๔	มากที่สุด
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)	๔.๕๑	๙๐.๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติ/บันทึกการประชุม/บันทึกการออกเสียงลงคะแนนและรายงานการประชุม)	๔.๔๙	๘๙.๘	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารประกอบการประชุม”	๔.๕๐	๙๐.๐	มากที่สุด
๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”	๔.๔๙	๘๙.๘	มากที่สุด
๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๔๖	๘๙.๒	มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒	มากที่สุด
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”	๔.๕๕	๙๑.๐	มากที่สุด
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”	๔.๔๘	๘๙.๖	มากที่สุด
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือ กระบวนการนิติบัญญัติ”	๔.๕๑	๙๐.๒	มากที่สุด
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๔๖	๘๙.๒	มากที่สุด
๒.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม	๔.๕๗	๙๑.๔	มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๘	๘๗.๖	มากที่สุด
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	๔.๔๑	๘๘.๒	มากที่สุด
๓.๒ ระบบการรักษาความปลอดภัย	๔.๓๓	๘๖.๖	มากที่สุด
๓.๓ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน	๔.๓๙	๘๗.๘	มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒	มากที่สุด
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”	๔.๕๒	๙๐.๔	มากที่สุด
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการเอกสารและข้อมูล”	๔.๕๐	๙๐.๐	มากที่สุด
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	๔.๕๒	๙๐.๔	มากที่สุด
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๔๔	๘๘.๘	มากที่สุด
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริม พัฒนาประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง”	๔.๔๘	๘๙.๖	มากที่สุด
๕.๒ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”	๔.๔๗	๘๙.๔	มากที่สุด
๕.๓ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ”	๔.๔๑	๘๘.๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
๕.๔ การบริหารจัดการ “องค์กรสู่การเป็น Digital Parliament”	๔.๓๔	๘๖.๘	มากที่สุด
๕.๕ การบริหารจัดการ “การยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และความผาสุกในการปฏิบัติงาน”	๔.๔๕	๘๙.๐	มากที่สุด
๕.๖ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	๔.๔๕	๘๙.๐	มากที่สุด
๕.๗ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	๔.๔๙	๘๙.๘	มากที่สุด
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๐๙	๘๑.๘	มาก
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”	๔.๐๗	๘๑.๔	มาก
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๑๒	๘๒.๔	มาก
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”	๔.๐๘	๘๑.๖	มาก
ภาพรวม	๔.๔๑	๘๘.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร) พบว่า ภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ ๔.๕๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการปรับปรุงการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๐, ๔.๔๔, ๔.๓๘ และ ๔.๐๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์		t-value	Sig
	b	Beta		
ค่าคงที่	-.๓๒๗		-๑.๓๘๓	.๑๖๘
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	.๑๖๓	.๑๓๓	๒.๐๓๐	.๐๔๓*
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.๓๔๙	.๒๘๑	๔.๑๓๐	.๐๐๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.๑๔๔	.๑๒๓	๑.๗๗๐	.๐๗๘
ด้านการบริหารจัดการ	.๓๖๖	.๓๓๑	๕.๑๕๐	.๐๐๐**
ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	.๐๒๙	.๐๕๑	๑.๓๓๕	.๑๘๓
ค่า R = ๐.๗๕๒, ค่า R square = ๐.๖๒๗, ค่า adjusted R square = ๐.๖๒๐, SE = ๐.๓๘๓, ค่า Sig = ๐.๐๐๐				

** = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

* = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๙ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของกลุ่มสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .๗๙๒ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ .๖๒๗ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .๖๒๐ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Standard Error) เท่ากับ .๓๘๓ ประเด็นการดำเนินงานของ รัฐสภา ด้านการบริหารจัดการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สามารถทำนายระดับความพึงพอใจต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้ร้อยละ ๖๒.๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านการบริหารจัดการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

➤ ข้อเสนอแนะ

- อาคารสถานที่ห้องประชุมไม่ติดป้ายบอกทางไปห้องประชุมให้ชัดเจน การใช้รหัสของห้องสับสนควรปรับปรุงการบอกเส้นทางไปห้องประชุม เพราะอาคารรัฐสภามีขนาดใหญ่
- ควรปรับปรุงระบบ Wifi ในรัฐสภาให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก
- การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความขยันขันแข็งให้การสนับสนุน คณะอนุกรรมการต่าง ๆ ในการทำงานอย่างยิ่ง และมีกริยามารยาทที่ดีงดงาม
- ควรจัดให้มีระบบถ่ายทอด การถ่ายทอดการประชุมในวันประชุมให้ทั่วสภา
- ควรจัดให้มีการคัดแยกขยะ ตามหลักการบริหารจัดการขยะ
- ควรมีระบบความปลอดภัยแก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรผู้หญิง เมื่อเลิกประชุมเด็ก
- ควรยกเลิกเอกสารแบบกระดาษที่ไม่จำเป็น เช่น เอกสารการประชุมควรใช้เอกสาร Electronic แทน
- ปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ

๔.๑.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มกรรมการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑๐ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (กรรมการ)

ลำดับที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๗๙	๕๗.๗
๒	หญิง	๕๘	๔๒.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๗	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑๐ ตามบัตรประจำตัวประชาชน (กรรมการ) พบว่า เกินกว่าครึ่งหรือร้อยละ ๕๗.๗ ระบุ เพศชาย ร้อยละ ๔๒.๓ ระบุ เพศหญิง

ตารางที่ ๑๑ อายุ (กรรมาธิการ)

ลำดับที่	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	๒๐ – ๓๐ ปี	๘	๕.๙
๒	๓๑ – ๔๐ ปี	๓๔	๒๔.๘
๓	๔๑ – ๕๐ ปี	๓๐	๒๑.๙
๔	๕๑ – ๖๐ ปี	๕๘	๔๒.๓
๕	๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๕.๑
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๗	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑๑ อายุ (กรรมาธิการ) พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ ๔๒.๓ ระบุ ๕๑ – ๖๐ ปี รองลงมาร้อยละ ๒๔.๘ ระบุ ๓๑ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๑.๙ ระบุ ๔๑ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๕.๙ ระบุ ๒๐ – ๓๐ ปี และร้อยละ ๕.๑ ระบุ ๖๐ ปีขึ้นไป

ตารางที่ ๑๒ ระดับการศึกษาสูงสุด (กรรมาธิการ)

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
๑	ปริญญาตรี	๕๕	๔๐.๑
๒	ปริญญาโท	๗๗	๕๖.๒
๓	ปริญญาเอก	๕	๓.๗
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๗	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑๒ ระดับการศึกษาสูงสุด (กรรมาธิการ) พบว่า เกินกว่าครึ่งหรือร้อยละ ๕๖.๒ ระบุ ปริญญาโท ร้อยละ ๔๐.๑ ระบุ ปริญญาตรี

ตารางที่ ๑๓ การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา (กรรมาธิการ)

ลำดับที่	การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา	จำนวน	ร้อยละ
๑	ไม่เคย	๑๐๘	๗๘.๘
๒	เคย	๒๙	๒๑.๒
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๗	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑๓ การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา (กรรมาธิการ) พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๘.๘ ระบุ ไม่เคย และร้อยละ ๒๑.๒ ระบุ เคย

ตารางที่ ๑๔ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (กรรมาธิการ)

ลำดับที่	ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง	จำนวน	ร้อยละ
๑	น้อยกว่า ๑ ปี	๒๙	๒๑.๒
๒	๑ - ๕ ปี	๗๓	๕๓.๒
๓	๖ - ๑๐ ปี	๒๙	๒๑.๒
๔	มากกว่า ๑๐ ปี	๖	๔.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๗	๑๐๐.๐

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

จากตารางที่ ๑๔ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (กรรมาธิการ) พบว่า ร้อยละ ๕๓.๒ ระบุ ๑ - ๕ ปี ร้อยละ ๒๑.๒ ระบุ น้อยกว่า ๑ ปี เช่นเดียวกับที่ระบุ ๖ - ๑๐ ปี และร้อยละ ๔.๔ ระบุ มากกว่า ๑๐ ปี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (กรรมาธิการ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔	มากที่สุด
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม)	๔.๗๔	๙๔.๘	มากที่สุด
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)	๔.๖๗	๙๓.๔	มากที่สุด
๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติ/บันทึกการประชุม/บันทึกการออกเสียงลงคะแนนและรายงานการประชุม)	๔.๖๕	๙๓.๐	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารประกอบการประชุม”	๔.๕๔	๙๐.๘	มากที่สุด
๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”	๔.๕๕	๙๑.๐	มากที่สุด
๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๕๗	๙๑.๔	มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๒	มากที่สุด
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”	๔.๖๗	๙๓.๔	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”	๔.๖๑	๙๒.๒	มากที่สุด
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือ กระบวนการนิติบัญญัติ”	๔.๖๘	๙๓.๖	มากที่สุด
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๖๗	๙๓.๔	มากที่สุด
๒.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม	๔.๖๘	๙๓.๖	มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด
๓.๒ ระบบการรักษาความปลอดภัย	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด
๓.๓ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน	๔.๖๖	๙๓.๒	มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๗๐	๙๔.๐	มากที่สุด
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”	๔.๖๙	๙๓.๘	มากที่สุด
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการเอกสารและข้อมูล”	๔.๖๘	๙๓.๖	มากที่สุด
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	๔.๗๒	๙๔.๔	มากที่สุด
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๖๓	๙๒.๖	มากที่สุด
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริม พัฒนาประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง”	๔.๖๔	๙๒.๘	มากที่สุด
๕.๒ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”	๔.๖๗	๙๓.๔	มากที่สุด
๕.๓ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ”	๔.๖๔	๙๒.๘	มากที่สุด
๕.๔ การบริหารจัดการ “องค์กรสู่การเป็น Digital Parliament”	๔.๖๔	๙๒.๘	มากที่สุด
๕.๕ การบริหารจัดการ “การยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และความผาสุกในการปฏิบัติงาน”	๔.๕๖	๙๑.๒	มากที่สุด
๕.๖ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสการ รับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	๔.๖๕	๙๓.๐	มากที่สุด
๕.๗ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	๔.๖๒	๙๒.๔	มากที่สุด
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๔๖	๘๙.๒	มากที่สุด
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”	๔.๔๖	๘๙.๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๔๘	๘๙.๖	มากที่สุด
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”	๔.๔๕	๘๙.๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๑	๙๒.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (กรรมาธิการ) พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ ๔.๗๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ, ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการปรับปรุงการให้บริการ มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๖, ๔.๖๓, ๔.๖๒, ๔.๕๙ และ ๔.๕๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๖ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มกลุ่มกรรมาธิการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์		t-value	Sig
	b	Beta		
ค่าคงที่	.๗๖๓		๑.๖๐๔	.๑๑๑
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	.๒๔๙	.๒๐๑	๒.๐๔๐	.๐๔๓*
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.๓๑๗	.๒๘๐	๓.๑๔๐	.๐๐๒**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.๑๐๕	.๐๙๘	๑.๑๑๑	.๒๖๙
ด้านการบริหารจัดการ	.๑๔๔	.๑๔๙	๑.๖๑๙	.๑๐๘
ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	.๐๑๑	.๐๒๒	.๓๐๖	.๗๖๐
ค่า R = ๐.๕๙๑, ค่า R square = ๐.๓๕๙, ค่า adjusted R square = ๐.๓๒๔, SE = ๐.๓๖๖, ค่า Sig = ๐.๐๐๐				

** = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

* = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของกลุ่มกรรมาธิการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .๕๙๑ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ .๓๗๙ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .๓๒๔ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Standard Error) เท่ากับ .๓๖๖ ประเด็นการดำเนินงานของ รัฐสภา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สามารถทำนายระดับความพึงพอใจต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้ร้อยละ ๓๔.๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร

แล้ว พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

➤ ข้อเสนอแนะ

- ควรพัฒนาเป็นสถาบัน "ซวเลข" ให้มีการให้ความรู้ เผยแพร่และพัฒนาจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เพราะจะช่วยเป็นการสื่อสารที่ทำให้ข้อมูลถูกบันทึกไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร และเป็นเอกลักษณ์ของสภาผู้แทนราษฎรหรือรัฐสภาที่องค์กรอื่นไม่มี
- การจัดทำร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานของสภาที่อยู่ในฝ่ายบริการทางด้านวิชาการและการจัดเก็บจดบันทึกการประชุมได้อย่างดีเยี่ยม การพัฒนาส่งเสริมให้มีบทบาทมากขึ้นและ PBO ของสภามีข้อสรุปในรายงานใช้อย่างชัดเจน
- การให้บริการของพนักงานดีทุกด้าน เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยดี
- ควรส่งเสริมการอบรมด้านการใช้ระบบ pis.parliament.go.th ให้ครบทุก functions การทำงาน และระบบการให้บริการ เพื่อให้ข้าราชการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล

๑.๔.๓ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลในวงงานรัฐสภา

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑๗ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (บุคคลในวงงานรัฐสภา)

ลำดับที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๑๓๒	๕๓.๙
๒	หญิง	๑๑๓	๔๖.๑
	รวมทั้งสิ้น	๒๔๕	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑๗ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (บุคคลในวงงานรัฐสภา) พบว่า เกินครึ่งหรือร้อยละ ๕๓.๙ ระบุ ชาย และร้อยละ ๔๖.๑ ระบุ หญิง

ตารางที่ ๑๘ อายุ (บุคคลในวงงานรัฐสภา)

ลำดับที่	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	๒๐ – ๓๐ ปี	๑๓	๕.๓
๒	๓๑ – ๔๐ ปี	๖๒	๒๕.๓
๓	๔๑ – ๕๐ ปี	๗๙	๓๒.๒
๔	๕๑ – ๖๐ ปี	๗๒	๒๙.๔
๕	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๙	๗.๘
	รวมทั้งสิ้น	๒๔๕	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑๘ อายุ (บุคคลในวงงานรัฐสภา) พบว่า ร้อยละ ๓๒.๒ ระบุ ๔๑ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๙.๔ ระบุ ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๒๕.๓ ระบุ ๓๑ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๗.๘ ระบุ ๖๐ ปีขึ้นไป และร้อยละ ๕.๓ ระบุ ๒๐ – ๓๐ ปี

ตารางที่ ๑๙ ระดับการศึกษาสูงสุด (บุคคลในวงงานรัฐสภา)

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
๑	ปริญญาตรี	๑๐๐	๔๐.๘
๒	ปริญญาโท	๑๓๘	๕๖.๓
๓	ปริญญาเอก	๗	๒.๙
	รวมทั้งสิ้น	๒๔๕	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑๙ ระดับการศึกษาสูงสุด (บุคคลในวงงานรัฐสภา) พบว่า เกินกว่าครึ่งหรือร้อยละ ๕๖.๓ ระบุ ปริญญาโท ร้อยละ ๔๐.๘ ระบุ ปริญญาตรี ร้อยละ ๒.๙ ระบุ ปริญญาเอก

ตารางที่ ๒๐ การดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา (บุคคลในวงงานรัฐสภา)

ลำดับที่	การดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา	จำนวน	ร้อยละ
๑	ไม่เคย	๒๒๘	๙๓.๑
๒	เคย	๑๗	๖.๙
	รวมทั้งสิ้น	๒๔๕	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒๐ การดำรงตำแหน่งสมาชิกรัฐสภา (บุคคลในวงงานรัฐสภา) พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๓.๑ ระบุ ไม่เคย และร้อยละ ๖.๙ ระบุ เคย

ตารางที่ ๒๑ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (บุคคลในวงงานรัฐสภา)

ลำดับที่	ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง	จำนวน	ร้อยละ
๑	น้อยกว่า ๑ ปี	๖๘	๒๗.๘
๒	๑ – ๕ ปี	๑๓๐	๕๓.๑
๓	๖ – ๑๐ ปี	๒๙	๑๑.๘
๔	มากกว่า ๑๐ ปี	๑๘	๗.๓
	รวมทั้งสิ้น	๒๔๕	๑๐๐.๐

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

จากตารางที่ ๒๑ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (บุคคลในวงงานรัฐสภา) พบว่า เกินครึ่งหรือร้อยละ ๕๓.๑ ระบุ ๑ – ๕ ปี ร้อยละ ๒๗.๘ ระบุ น้อยกว่า ๑ ปี ร้อยละ ๑๑.๘ ระบุ ๖ – ๑๐ ปี และร้อยละ ๗.๓ ระบุ มากกว่า ๑๐ ปี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ตารางที่ ๒๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (บุคคลในวงงานรัฐสภา)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๖	มากที่สุด
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม)	๔.๖๕	๙๓.๐	มากที่สุด
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)	๔.๖๓	๙๒.๖	มากที่สุด
๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติ/บันทึกการประชุม/บันทึกการออกเสียงลงคะแนนและรายงานการประชุม)	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารประกอบการประชุม”	๔.๕๑	๙๐.๒	มากที่สุด
๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด
๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๕๕	๙๑.๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๑	๙๒.๒	มากที่สุด
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”	๔.๖๔	๙๒.๘	มากที่สุด
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”	๔.๕๘	๙๑.๖	มากที่สุด
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือกระบวนการนิติบัญญัติ”	๔.๖๔	๙๒.๘	มากที่สุด
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๕๖	๙๑.๒	มากที่สุด
๒.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม	๔.๖๓	๙๒.๖	มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	๙๐.๘	มากที่สุด
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	๔.๕๗	๙๑.๔	มากที่สุด
๓.๒ ระบบการรักษาความปลอดภัย	๔.๕๑	๙๐.๒	มากที่สุด
๓.๓ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน	๔.๕๔	๙๐.๘	มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการเอกสารและข้อมูล”	๔.๖๓	๙๒.๖	มากที่สุด
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริม พัฒนาประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง”	๔.๖๘	๙๓.๖	มากที่สุด
๕.๒ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”	๔.๖๒	๙๒.๔	มากที่สุด
๕.๓ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ”	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด
๕.๔ การบริหารจัดการ “องค์กรสู่การเป็น Digital Parliament”	๔.๖๔	๙๒.๘	มากที่สุด
๕.๕ การบริหารจัดการ “การยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และความผาสุกในการปฏิบัติงาน”	๔.๕๗	๙๑.๔	มากที่สุด
๕.๖ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	๔.๕๕	๙๑.๐	มากที่สุด
๕.๗ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	๔.๕๖	๙๑.๒	มากที่สุด
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒	มากที่สุด
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”	๔.๔๗	๘๙.๔	มากที่สุด
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๕๗	๙๑.๔	มากที่สุด
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”	๔.๔๘	๘๙.๖	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๕๗	๙๑.๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (บุคคลในวงงานรัฐสภา) พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๗ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ, ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการปรับปรุงการให้บริการ มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๐, ๔.๖๐, ๔.๕๕, ๔.๕๗ และ ๔.๕๑ ตามลำดับ

➤ ข้อเสนอแนะ

- มาตรการป้องกันโควิดของสำนักงานเป็นสิ่งที่ดี เนื่องจากลดการแออัดของผู้คน โดยเฉพาะวันประชุมและลดการแพร่ระบาดได้มาก สมควรดำเนินการต่อไป เพื่อเป็นตัวอย่างให้แก่หน่วยงานอื่น
- ต้องการให้ทางสำนักงานจัดหาตู้บริการน้ำดื่มไว้บริการเป็นส่วนกลางให้กับข้าราชการและผู้มาติดต่อราชการกับทางสำนักงาน

- โดยภาพรวมสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อำนวยความสะดวกและเอื้ออำนวยในกิจการภายในได้ดีมาก ข้อเสนอแนะอื่น ๆ กรณีถ้าการประสานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในรัฐสภาควรมีหน่วยบริการรองรับเพียงพอเหมาะสมกับการประสานงานและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการที่ดียิ่งขึ้น

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ด้วยจิตบริการและสุภาพ อยู่เสมอ

ตารางที่ ๒๓ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มบุคคลในวงงานรัฐสภา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์		t-value	Sig
	b	Beta		
ค่าคงที่	.00๔		.0๑๔	.๙๘๘
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	.๑๕๙	.๑๒๔	๑.๗๖๗	.๐๗๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.๒๙๖	.๒๓๔	๓.๔๓๖	.๐๐๑**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.๐๓๓	.๐๒๙	.๔๗๖	.๖๓๕
ด้านการบริหารจัดการ	.๔๒๓	.๓๖๓	๔.๙๕๖	.๐๐๐**
ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	.๐๗๗	.๑๐๕	๑.๙๖๔	.๐๕๑

ค่า R = ๐.๗๑๕, ค่า R square = ๐.๕๑๒, ค่า adjusted R square = ๐.๕๐๑, SE = ๐.๓๖๒, ค่า Sig = ๐.๐๐๐

** = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

* = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มบุคคลในวงงานรัฐสภา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .๗๑๕ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ .๕๑๒ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .๕๐๑ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Standard Error) เท่ากับ .๓๖๒ ประเด็นการดำเนินงานของ รัฐสภา ด้านการบริหารจัดการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถทำนายระดับความพึงพอใจต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้ร้อยละ ๕๑.๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านการบริหารจัดการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

๔.๔.๔ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒๔ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๑๐๘	๔๔.๓
๒	หญิง	๑๓๖	๕๕.๗
	รวมทั้งสิ้น	๒๔๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒๔ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) พบว่า เกินครึ่งหรือร้อยละ ๕๕.๗ ระบุ หญิง และร้อยละ ๔๔.๓ ระบุ ชาย

ตารางที่ ๒๕ อายุ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๒.๙
๒	๒๐ – ๓๐ ปี	๓๘	๑๕.๖
๓	๓๑ – ๔๐ ปี	๖๖	๒๗.๐
๔	๔๑ – ๕๐ ปี	๗๒	๒๙.๕
๕	๕๑ – ๖๐ ปี	๕๕	๒๒.๕
๖	๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๒.๕
	รวมทั้งสิ้น	๒๔๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒๕ อายุ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) พบว่า ร้อยละ ๒๙.๕ ระบุ ๔๑ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๗.๐ ระบุ ๓๑ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๒.๕ ระบุ ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๑๕.๖ ระบุ ๒๐ – ๓๐ ปี ร้อยละ ๒.๙ ระบุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี และร้อยละ ๒.๕ ระบุ ๖๐ ปีขึ้นไป

ตารางที่ ๒๖ ระดับการศึกษาสูงสุด (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๖	๖.๖
๒	ปริญญาตรี	๑๑๒	๔๕.๙
๓	ปริญญาโท	๙๒	๓๗.๗
๔	ปริญญาเอก	๒๔	๙.๘
	รวมทั้งสิ้น	๒๔๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒๖ ระดับการศึกษาสูงสุด (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) พบว่า จำนวนมาก หรือร้อยละ ๔๕.๙ ระบุ ปริญญาตรี ร้อยละ ๓๗.๗ ระบุ ปริญญาโท ร้อยละ ๙.๘ ระบุ ปริญญาเอก และร้อยละ ๖.๖ ระบุ ต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ ๒๗ อาชีพ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
๑	นักเรียน/นักศึกษา	๒๘	๑๑.๕
๒	ข้าราชการ	๙๕	๓๘.๙
๓	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๗	๑๑.๑
๔	ลูกจ้าง/พนักงานประจำองค์กร	๓๖	๑๔.๘
๕	เจ้าของกิจการ	๓๐	๑๒.๓
๖	อาชีพรับจ้าง/อาชีพอิสระ	๒๕	๑๐.๒
๗	อื่นๆ	๓	๑.๒
	รวมทั้งสิ้น	๒๔๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒๗ อาชีพ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) พบว่า ร้อยละ ๓๘.๙ ระบุ ข้าราชการ ร้อยละ ๑๔.๘ ระบุ ลูกจ้าง/พนักงานประจำองค์กร ร้อยละ ๑๒.๓ ระบุ เจ้าของกิจการ ร้อยละ ๑๑.๕ ระบุ นักเรียน/นักศึกษา และร้อยละ ๑๑.๑ ระบุ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

ตารางที่ ๒๘ การติดต่อหรือเข้ารับบริการ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	การติดต่อหรือเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ครั้งแรก	๔๗	๑๙.๓
๒	เคย ๒ – ๕ ครั้ง	๙๑	๓๗.๓
๓	เคย ๖ – ๑๐ ครั้ง	๕๓	๒๑.๗
๔	เคยมากกว่า ๑๐ ครั้ง	๕๓	๒๑.๗
	รวมทั้งสิ้น	๒๔๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒๘ การติดต่อหรือเข้ารับบริการ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) พบว่า ร้อยละ ๓๗.๓ ระบุ เคย ๒ – ๕ ครั้ง ร้อยละ ๒๑.๗ ระบุ เคย ๖ – ๑๐ ครั้ง เช่นเดียวกับที่ระบุ เคยมากกว่า ๑๐ ครั้ง และร้อยละ ๑๙.๓ ระบุ ครั้งแรก

ตารางที่ ๒๙ เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๗	๗.๐
๒	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๑๖	๖.๖
๓	บริการทางกฎหมาย/วิชาการ/ข่าว	๒๖	๑๐.๗
๔	การเข้าชื่อเสนอกฎหมาย	๓๒	๑๓.๑
๕	หอสมุดรัฐสภา/ห้องสมุดวุฒิสภา	๓๐	๑๒.๓
๖	เยี่ยมชมรัฐสภา	๑๕	๖.๑

ลำดับที่	เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๗	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๒๕	๑๐.๒
๘	ติดต่อบุคลากรหรือหน่วยงานภายใน	๔๐	๑๖.๔
๙	งานกรรมาธิการ	๒๔	๙.๘
๑๐	งานจัดซื้อจัดจ้าง	๘	๓.๓
๑๑	งานประชาสัมพันธ์	๗	๒.๙
๑๒	อื่นๆ	๔	๑.๖
	รวมทั้งสิ้น	๒๔๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒๙ เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) มากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๑๖.๔ ระบุ ติดต่อบุคลากรหรือหน่วยงานภายใน ร้อยละ ๑๓.๑ ระบุ การเข้าซื้อเสนอกฎหมาย และร้อยละ ๑๒.๓ ระบุ หอสมุดรัฐสภา/ห้องสมุดวุฒิสภา เป็นต้น

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ตารางที่ ๓๐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๕	๘๙.๐	มากที่สุด
๑.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ “มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้มาตรฐาน”	๔.๔๗	๘๙.๔	มากที่สุด
๑.๒ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้	๔.๔๓	๘๘.๖	มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๔	๘๘.๘	มากที่สุด
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในงานบริการ”	๔.๔๘	๘๙.๖	มากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม”	๔.๔๐	๘๘.๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๘๖.๔	มากที่สุด
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	๔.๒๘	๘๕.๖	มากที่สุด
๓.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน	๔.๓๙	๘๗.๘	มากที่สุด
๓.๓ ระบบการรักษาความปลอดภัย	๔.๒๙	๘๕.๘	มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖	มากที่สุด
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านเอกสารและข้อมูล”	๔.๔๑	๘๘.๒	มากที่สุด
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	๔.๔๑	๘๘.๒	มากที่สุด
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านสื่อและประชาสัมพันธ์”	๔.๓๓	๘๖.๖	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๓๕	๘๗.๐	มากที่สุด
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริม พัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง”	๔.๓๘	๘๗.๖	มากที่สุด
๕.๒ การบริหารจัดการ “การยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และความผาสุกในการปฏิบัติงาน”	๔.๓๕	๘๗.๐	มากที่สุด
๕.๓ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและ แสดงความคิดเห็น”	๔.๓๑	๘๖.๒	มากที่สุด
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๓๕	๘๗.๐	มากที่สุด
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”	๔.๓๗	๘๗.๔	มากที่สุด
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล”	๔.๔๑	๘๘.๒	มากที่สุด
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”	๔.๒๖	๘๕.๒	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๓๘	๘๗.๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓๐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ, ด้านการปรับปรุงการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๔, ๔.๓๘, ๔.๓๕, ๔.๓๕ และ ๔.๓๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓๑ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์		t-value	Sig
	b	Beta		
ค่าคงที่	.๐๙๔		.๔๙๒	.๖๒๓
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	.๒๖๖	.๒๗๑	๔.๐๙๓	.๐๐๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.๐๕๙	.๐๕๔	.๘๘๓	.๓๗๘
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.๑๓๘	.๑๓๙	๒.๑๕๔	.๐๓๒*
ด้านการบริหารจัดการ	.๓๐๓	.๒๘๙	๔.๙๐๘	.๐๐๐**
ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	.๒๐๙	.๑๙๔	๓.๒๕๔	.๐๐๑**

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์		t-value	Sig
	b	Beta		

ค่า R = ๐.๘๓๘, ค่า R square = ๐.๗๐๑, ค่า adjusted R square = ๐.๖๙๕, SE = ๐.๔๖๔, ค่า Sig = ๐.๐๐๐

** = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

* = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๓๑ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการปรับปรุงการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .๘๓๘ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ .๗๐๑ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .๖๙๕ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Standard Error) เท่ากับ .๔๖๔ ประเด็นการดำเนินงานของ รัฐสภา ด้านการบริหารจัดการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการปรับปรุงการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถทำนายระดับความพึงพอใจต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้ร้อยละ ๗๐.๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านการบริหารจัดการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการปรับปรุงการให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

➤ ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มความถี่และช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
- บริการดีเยี่ยม ระบบทุกอย่างอยู่ในเกณฑ์ที่ได้มาตรฐาน
- อยากให้ตำรวจรัฐสภา มีการฝึกวินัย และธรรมเนียมตำรวจ หากเป็นไปได้เปลี่ยนสีเครื่องแบบด้วย จะได้ไม่เป็นการแต่งกายคล้ายกับตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่ไม่รู้ธรรมเนียมตำรวจ

**๔.๒ ผลการสำรวจภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ภาพรวม)**

ตารางที่ ๓๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา (ภาพรวม)

ลำดับที่	กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
๑	สมาชิกวุฒิสภา	๔.๖๔	๙๒.๘	มากที่สุด
๒	กรรมการ	๔.๗๕	๙๕.๐	มากที่สุด
๓	บุคคลในวงงานรัฐสภา	๔.๕๑	๙๐.๒	มากที่สุด
๔	ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด
	ภาพรวม	๔.๖๑	๙๒.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของผู้รับบริการ
ที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ภาพรวม) พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๑ หรือร้อยละ ๙๒.๒ เมื่อพิจารณารายกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มกรรมการ มีความ
พึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ รองลงมาคือ สมาชิกวุฒิสภา, ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง และ
บุคคลในวงงานรัฐสภา, สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๔, ๔.๕๓ และ ๔.๕๑
ตามลำดับ

ตารางที่ ๓๓ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความ
พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ภาพรวม)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์		t-value	Sig
	b	Beta		
ค่าคงที่	.๔๘๘๙		๓.๑๒๕	.๐๐๒
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	.๒๗๙	.๒๙๒	๕.๙๐๔	.๐๐๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.๓๔๓	.๓๓๗	๖.๕๓๙	.๐๐๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.๒๔๘	.๒๔๖	๔.๕๘๒	.๐๐๐**
ด้านการบริหารจัดการ	-.๐๓๒	-.๐๓๓	-.๕๕๒	.๕๘๑
ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	.๐๖๒	.๐๗๒	๑.๓๐๖	.๑๙๓
ค่า R = ๐.๘๒๑, ค่า R square = ๐.๖๗๔, ค่า adjusted R square = ๐.๖๖๙, SE = ๐.๒๗๔ ค่า Sig = ๐.๐๐๐				

** = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

* = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๓๓ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการ
สังกัดรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .๘๒๑ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ .๖๗๔ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .๖๖๙ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Standard Error) เท่ากับ .๒๗๔ ประเด็นการดำเนินงานของ รัฐสภา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถทำนายระดับความพึงพอใจต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้ร้อยละ ๖๗.๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

๔.๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มสมาชิกวุฒิสภา

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตารางที่ ๓๔ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (สมาชิกวุฒิสภา)

ลำดับที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๑๑๖	๘๗.๒
๒	หญิง	๑๗	๑๒.๘
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๓	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓๔ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (สมาชิกวุฒิสภา) พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๗.๒ และร้อยละ ๑๒.๘ ระบุ หญิง

ตารางที่ ๓๕ อายุ (สมาชิกวุฒิสภา)

ลำดับที่	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐
๒	๒๐ – ๓๐ ปี	๐	๐.๐
๓	๓๑ – ๔๐ ปี	๑	๐.๗
๔	๔๑ – ๕๐ ปี	๐	๐.๐
๕	๕๑ – ๖๐ ปี	๒๕	๑๘.๘
๖	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐๗	๘๐.๕
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๓	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓๕ อายุ (สมาชิกวุฒิสภา) พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๐.๕ ระบุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๘.๘ ระบุ ๕๑ - ๖๐ ปี และร้อยละ ๐.๗ ระบุ ๓๑ – ๔๐ ปี

ตารางที่ ๓๖ ระดับการศึกษาสูงสุด (สมาชิกวุฒิสภา)

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
๑	ปริญญาตรี	๔๕	๓๓.๘
๒	ปริญญาโท	๗๗	๕๗.๙
๓	ปริญญาเอก	๑๑	๘.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๓	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓๖ ระดับการศึกษาสูงสุด (สมาชิกวุฒิสภา) พบว่า ร้อยละ ๕๗.๙ ระบุ ปริญญาโท ร้อยละ ๓๓.๘ ระบุ ปริญญาตรี และร้อยละ ๘.๓ ระบุ ปริญญาเอก

ตารางที่ ๓๗ การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา (สมาชิกวุฒิสภา)

ลำดับที่	การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา	จำนวน	ร้อยละ
๑	ไม่เคย	๔๓	๓๒.๓
๒	เคย	๙๐	๖๗.๗
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๓	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓๗ การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา (สมาชิกวุฒิสภา) พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๗.๗ระบุ เคย และร้อยละ ๓๒.๓ ระบุ ไม่เคย

ตารางที่ ๓๘ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (สมาชิกวุฒิสภา)

ลำดับที่	ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง	จำนวน	ร้อยละ
๑	น้อยกว่า ๑ ปี	๑๒	๙.๐
๒	๑ – ๕ ปี	๖๙	๕๑.๙
๓	๖ – ๑๐ ปี	๔๒	๓๑.๖
๔	มากกว่า ๑๐ ปี	๑๐	๗.๕
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๓	๑๐๐.๐

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

จากตารางที่ ๓๘ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (สมาชิกวุฒิสภา) พบว่า เกินครึ่งหรือร้อยละ ๕๑.๙ ระบุ ๑ – ๕ ปี ร้อยละ ๓๑.๖ ระบุ ๖ – ๑๐ ปี ร้อยละ ๙.๐ ระบุ น้อยกว่า ๑ ปี และร้อยละ ๗.๕ ระบุ มากกว่า ๑๐ ปี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ตารางที่ ๓๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (สมาชิกวุฒิสภา)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๒	มากที่สุด
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม/การรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ)	๔.๗๘	๙๕.๖	มากที่สุด
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)	๔.๗๙	๙๕.๘	มากที่สุด
๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติการประชุม/ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง/บันทึกและรายงานผลการประชุมสภา)	๔.๗๐	๙๔.๐	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารวิชาการ”	๔.๖๒	๙๒.๔	มากที่สุด
๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”	๔.๖๓	๙๒.๖	มากที่สุด
๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๕๖	๙๑.๒	มากที่สุด
๑.๗ การจัดทำรายงานของคณะกรรมการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา (ตสร.)	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๘	๙๓.๖	มากที่สุด
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”	๔.๗๓	๙๔.๖	มากที่สุด
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”	๔.๖๖	๙๓.๒	มากที่สุด
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือกระบวนการนิติบัญญัติ”	๔.๖๘	๙๓.๖	มากที่สุด
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด
๒.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม	๔.๘๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๒.๖ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา (ตสร.)	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๗	๙๑.๔	มากที่สุด
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด
๓.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
๓.๓ ระบบการรักษาความปลอดภัย	๔.๕๘	๙๑.๖	มากที่สุด
๓.๔ การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา (ตสร.)	๔.๕๘	๙๑.๖	มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๖	มากที่สุด
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”	๔.๗๐	๙๔.๐	มากที่สุด
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการเอกสารและข้อมูล”	๔.๗๑	๙๔.๒	มากที่สุด
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	๔.๗๘	๙๕.๖	มากที่สุด
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๖๑	๙๒.๒	มากที่สุด
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุขและการมีส่วนร่วมของประชาชน”	๔.๗๒	๙๔.๔	มากที่สุด
๕.๒ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ”	๔.๖๙	๙๓.๘	มากที่สุด
๕.๓ การบริหารจัดการ “เครือข่ายและความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ เพื่อสนับสนุนระบบงานวุฒิสภา”	๔.๕๔	๙๐.๘	มากที่สุด
๕.๔ การบริหารจัดการ “การพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต”	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด
๕.๕ การบริหารจัดการ “การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย”	๔.๖๒	๙๒.๔	มากที่สุด
๕.๖ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	๔.๖๘	๙๓.๖	มากที่สุด
๕.๗ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	๔.๖๔	๙๒.๘	มากที่สุด
๕.๘ การบริหารจัดการ “สำนักงานสีเขียว”	๔.๔๔	๘๘.๘	มากที่สุด
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๕๗	๙๑.๕	มากที่สุด
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๔	๙๒.๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (สมาชิกวุฒิสภา) พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๔ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจ

เฉลี่ยมากที่สุดมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ, ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการปรับปรุงการให้บริการ มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๘, ๔.๖๖, ๔.๖๑, ๔.๕๗ และ ๔.๕๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๐ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มสมาชิกวุฒิสภา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์		t-value	Sig
	b	Beta		
ค่าคงที่	.๔๑๓		๑.๖๘๗	.๐๙๔
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	.๑๕๕	.๑๔๒	๑.๓๗๗	.๑๗๑
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.๓๗๓	.๓๕๔	๓.๒๔๖	.๐๐๑**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.๐๒๘	.๐๓๐	.๓๑๗	.๗๕๒
ด้านการบริหารจัดการ	.๒๙๙	.๓๐๑	๓.๐๐๗	.๐๐๓**
ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	.๐๗๕	.๐๙๖	๑.๐๗๕	.๒๘๔
ค่า R = ๐.๘๕๙, ค่า R square = ๐.๗๓๗, ค่า adjusted R square = ๐.๗๒๗, SE = ๐.๒๔๓, ค่า Sig = ๐.๐๐๐				

** = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

* = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔๐ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มสมาชิกวุฒิสภา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และด้านการบริหารจัดการ

ผลการวิเคราะห์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .๘๕๙ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ .๗๓๗ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .๗๒๗ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Standard Error) เท่ากับ .๒๔๓ ประเด็นการดำเนินงานของ รัฐสภา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และด้านการบริหารจัดการ สามารถทำนายระดับความพึงพอใจต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้ร้อยละ ๗๓.๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และด้านการบริหารจัดการ เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

➤ ข้อเสนอแนะ

- การจราจรทั้งภายในภายนอกอาคารทางเดินลานจอดรถต้องปรับปรุงทั้งหมด เครื่องหมายประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวก ชี้ทาง ผังห้องต้องปรับปรุง ทบทวนใหม่
- ควรเสนอลดการใช้กระดาษ เอกสารประกอบ ทั้งในการประชุมสภาและกรรมาธิการ ให้ลดอย่างน้อย ๕๐% ในปี ๒๕๖๖ เพื่อลดการตัดต้นไม้ และลดมลพิษ

- เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นพัฒนางาน ให้ความรับผิดชอบงานให้ดีที่สุด ตามคำแนะนำ การปรับปรุงอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีเจ้าหน้าที่กำกับดูแล โดยเฉพาะห้องสุขา การดูแลสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะต้นไม้ บางต้นผู้เป็นโพรง ควรปรับปรุงให้ดีกว่านี้
- สถานที่สะดวกสบาย เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถสูง จิตใจบริการดี

๔.๒.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มกรรมการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔๑ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (กรรมการ)

ลำดับที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๗๗	๗๙.๔
๒	หญิง	๒๐	๒๐.๖
	รวมทั้งสิ้น	๙๗	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔๑ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (กรรมการ) พบว่า ส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๗๙.๔ ระบุ ชาย และร้อยละ ๒๐.๖ ระบุ หญิง

ตารางที่ ๔๒ อายุ (กรรมการ)

ลำดับที่	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐
๒	๒๐ – ๓๐ ปี	๓	๓.๑
๓	๓๑ – ๔๐ ปี	๑๒	๑๒.๔
๔	๔๑ – ๕๐ ปี	๙	๙.๓
๕	๕๑ – ๖๐ ปี	๓๒	๓๓.๐
๖	๖๐ ปีขึ้นไป	๔๑	๔๒.๒
	รวมทั้งสิ้น	๙๗	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔๒ อายุ (กรรมการ) พบว่า ร้อยละ ๔๒.๒ ระบุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๓.๐ ระบุ ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๑๒.๔ ระบุ ๓๑ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๙.๓ ระบุ ๔๑ – ๕๐ ปี และร้อยละ ๓.๑ ระบุ ๒๐ – ๓๐ ปี ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๓ ระดับการศึกษาสูงสุด (กรรมาธิการ)

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐
๒	ปริญญาตรี	๔๑	๔๒.๓
๓	ปริญญาโท	๔๓	๔๔.๓
๔	ปริญญาเอก	๑๓	๑๓.๔
	รวมทั้งสิ้น	๙๗	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔๓ ระดับการศึกษาสูงสุด (กรรมาธิการ) พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ ๔๔.๓ ระบุ ปริญญาโท ร้อยละ ๔๒.๓ ระบุ ปริญญาตรี และร้อยละ ๑๓.๔ ระบุ ปริญญาเอก

ตารางที่ ๔๔ การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา (กรรมาธิการ)

ลำดับที่	การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา	จำนวน	ร้อยละ
๑	ไม่เคย	๘๕	๘๗.๖
๒	เคย	๑๒	๑๒.๔
	รวมทั้งสิ้น	๙๗	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔๔ การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา (กรรมาธิการ) พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๗.๖ ระบุ ไม่เคย และร้อยละ ๑๒.๔ ระบุ เคย

ตารางที่ ๔๕ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (กรรมาธิการ)

ลำดับที่	ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง	จำนวน	ร้อยละ
๑	น้อยกว่า ๑ ปี	๖	๖.๒
๒	๑ – ๕ ปี	๒๖	๒๖.๘
๓	๖ – ๑๐ ปี	๔๐	๔๑.๒
๔	มากกว่า ๑๐ ปี	๒๕	๒๕.๘
	รวมทั้งสิ้น	๙๗	๑๐๐.๐

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

จากตารางที่ ๔๕ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (กรรมาธิการ) พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ ๔๑.๒ ระบุ ๖ – ๑๐ ปี ร้อยละ ๒๖.๘ ระบุ ๑ – ๕ ปี ร้อยละ ๒๕.๘ ระบุ มากกว่า ๑๐ ปี และร้อยละ ๖.๒ ระบุ น้อยกว่า ๑ ปี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ตารางที่ ๔๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (กรรมาธิการ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๖	มากที่สุด
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม/การรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ)	๔.๗๒	๙๔.๔	มากที่สุด
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)	๔.๗๔	๙๔.๘	มากที่สุด
๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติการประชุม/ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง/บันทึกและรายงานผลการประชุมสภา)	๔.๗๑	๙๔.๒	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารวิชาการ”	๔.๗๐	๙๔.๐	มากที่สุด
๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”	๔.๗๔	๙๔.๘	มากที่สุด
๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๗๓	๙๔.๖	มากที่สุด
๑.๗ การจัดทำรายงานของคณะกรรมการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา (ตสร.)	๔.๗๙	๙๕.๘	มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๙๕.๒	มากที่สุด
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”	๔.๗๑	๙๔.๒	มากที่สุด
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”	๔.๗๖	๙๕.๒	มากที่สุด
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือกระบวนการนิติบัญญัติ”	๔.๗๗	๙๕.๔	มากที่สุด
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๖๙	๙๓.๘	มากที่สุด
๒.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม	๔.๘๑	๙๖.๒	มากที่สุด
๒.๖ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา (ตสร.)	๔.๘๐	๙๖.๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๔	๙๔.๘	มากที่สุด
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	๔.๗๓	๙๔.๖	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
๓.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน	๔.๗๒	๙๔.๔	มากที่สุด
๓.๓ ระบบการรักษาความปลอดภัย	๔.๗๔	๙๔.๘	มากที่สุด
๓.๔ การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา (ตสร.)	๔.๗๘	๙๕.๖	มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๖	มากที่สุด
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”	๔.๖๙	๙๓.๘	มากที่สุด
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการเอกสารและข้อมูล”	๔.๗๕	๙๕.๐	มากที่สุด
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	๔.๗๔	๙๔.๘	มากที่สุด
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๗๗	๙๕.๔	มากที่สุด
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุขและการมีส่วนร่วมของประชาชน”	๔.๗๗	๙๕.๔	มากที่สุด
๕.๒ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ”	๔.๗๙	๙๕.๘	มากที่สุด
๕.๓ การบริหารจัดการ “เครือข่ายและความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ เพื่อสนับสนุนระบบงานวุฒิสภา”	๔.๗๓	๙๔.๖	มากที่สุด
๕.๔ การบริหารจัดการ “การพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต”	๔.๗๗	๙๕.๔	มากที่สุด
๕.๕ การบริหารจัดการ “การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย”	๔.๗๕	๙๕.๐	มากที่สุด
๕.๖ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	๔.๗๗	๙๕.๔	มากที่สุด
๕.๗ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	๔.๗๙	๙๕.๘	มากที่สุด
๕.๘ การบริหารจัดการ “สำนักงานสีเขียว”	๔.๗๗	๙๕.๔	มากที่สุด
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘	มากที่สุด
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”	๔.๗๓	๙๔.๖	มากที่สุด
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๗๓	๙๔.๖	มากที่สุด
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”	๔.๗๖	๙๕.๒	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๗๕	๙๕.๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (กรมการ) พบว่า ภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๗ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการปรับปรุงการให้บริการ, ด้านกระบวนการ ขั้นตอนให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๖, ๔.๗๔, ๔.๗๔, ๔.๗๓ และ ๔.๗๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๗ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มกรมการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์		t-value	Sig
	b	Beta		
ค่าคงที่	.๐๗๐		.๒๓๔	.๘๑๖
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	.๓๔๑	.๒๙๙	๒.๖๐๔	.๐๑๑*
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.๕๑๒	.๓๙๐	๗.๐๖๐	.๐๐๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.๑๑๒	.๑๐๕	.๙๓๒	.๓๕๔
ด้านการบริหารจัดการ	-.๒๖๖	-.๒๒๙	-๑.๗๖๙	.๐๘๐
ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	-.๑๑๖	-.๑๐๑	-๑.๐๘๓	.๒๘๑
ค่า R = ๐.๘๗๙, ค่า R square = ๐.๗๗๓, ค่า adjusted R square = ๐.๗๖๑, SE = ๐.๒๓๘ ค่า Sig = ๐.๐๐๐				

** = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

* = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔๗ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มกรมการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .๘๗๙ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ .๗๗๓ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .๗๖๑ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Standard Error) เท่ากับ .๒๓๘ ประเด็นการดำเนินงานของ รัฐสภา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสามารถทำนายระดับความพึงพอใจต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้ร้อยละ ๗๗.๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

➤ ข้อเสนอแนะ

- ขอชื่นชม CALLCENTER ให้บริการดีมาก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการมาก ๆ
- สถานที่ดี คนทำงานมีความสุข ผู้มาเยี่ยมเป็นสุข การต้อนรับดี

๔.๒.๓ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลในวงงานรัฐสภา

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔๘ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (บุคคลในวงงานรัฐสภา)

ลำดับที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๘๐	๕๙.๗
๒	หญิง	๕๔	๔๐.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔๘ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (บุคคลในวงงานรัฐสภา) พบว่า ร้อยละ ๕๙.๗ ระบุ ชาย ร้อยละ ๔๐.๓ ระบุ หญิง

ตารางที่ ๔๙ อายุ (บุคคลในวงงานรัฐสภา)

ลำดับที่	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐
๒	๒๐ – ๓๐ ปี	๙	๖.๘
๓	๓๑ – ๔๐ ปี	๓๓	๒๔.๖
๔	๔๑ – ๕๐ ปี	๒๗	๒๐.๑
๕	๕๑ – ๖๐ ปี	๓๑	๒๓.๑
๖	๖๐ ปีขึ้นไป	๓๔	๒๕.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔๙ อายุ (บุคคลในวงงานรัฐสภา) พบว่า ร้อยละ ๒๕.๔ ระบุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๔.๖ ระบุ ๓๑ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๓.๑ ระบุ ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๒๐.๑ ระบุ ๔๑ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๖.๘ ระบุ ๒๐ – ๓๐ ปี

ตารางที่ ๕๐ ระดับการศึกษาสูงสุด (บุคคลในวงงานรัฐสภา)

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
๑	ปริญญาตรี	๖๒	๔๖.๒
๒	ปริญญาโท	๖๖	๔๙.๓
๓	ปริญญาเอก	๖	๔.๕
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕๐ ระดับการศึกษาสูงสุด (บุคคลในวงงานรัฐสภา) พบว่า ร้อยละ ๔๙.๓ ระบุ ปริญญาโท ร้อยละ ๔๖.๒ ระบุ ปริญญาตรี และร้อยละ ๔.๕ ระบุ ปริญญาเอก

ตารางที่ ๕๑ การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา (บุคคลในวงงานรัฐสภา)

ลำดับที่	การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา	จำนวน	ร้อยละ
๑	ไม่เคย	๑๓๐	๙๗.๐
๒	เคย	๔	๓.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕๑ การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา (บุคคลในวงงานรัฐสภา) พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๗.๐ ระบุ ไม่เคย ร้อยละ ๓.๐ ระบุ เคย

ตารางที่ ๕๒ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (บุคคลในวงงานรัฐสภา)

ลำดับที่	ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง	จำนวน	ร้อยละ
๑	น้อยกว่า ๑ ปี	๗๕	๕๖.๐
๒	๑ – ๕ ปี	๓๕	๒๖.๑
๓	๖ – ๑๐ ปี	๒๑	๑๕.๗
๔	มากกว่า ๑๐ ปี	๓	๒.๒
	รวมทั้งสิ้น	๑๓๔	๑๐๐.๐

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

จากตารางที่ ๕๒ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการเมือง (บุคคลในวงงานรัฐสภา) พบว่า ร้อยละ ๕๖.๐ ระบุ น้อยกว่า ๑ ปี ร้อยละ ๒๖.๑ ระบุ ๑ – ๕ ปี ร้อยละ ๑๕.๗ ระบุ ๖ – ๑๐ ปี และร้อยละ ๒.๒ ระบุ มากกว่า ๑๐ ปี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ตารางที่ ๕๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (บุคคลในวงงานรัฐสภา)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒	มากที่สุด
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม/การรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ)	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่ การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)	๔.๕๔	๙๐.๘	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
๑.๓ การให้บริการ “ภายหลังการประชุม” (ได้แก่ การติดตามและยืนยันมติการประชุม/ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง/บันทึกและรายงานผลการประชุมสภา)	๔.๕๖	๙๑.๒	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการสนับสนุน “ด้านวิชาการและเอกสารวิชาการ”	๔.๕๐	๙๐.๐	มากที่สุด
๑.๕ การให้บริการสนับสนุน “ด้านกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง”	๔.๕๐	๙๐.๐	มากที่สุด
๑.๖ การให้บริการสนับสนุน “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๔๐	๘๘.๐	มากที่สุด
๑.๗ การจัดทำรายงานของคณะกรรมการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา (ตสร.)	๔.๕๐	๙๐.๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๖	๙๑.๒	มากที่สุด
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”	๔.๖๓	๙๒.๖	มากที่สุด
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”	๔.๕๗	๙๑.๔	มากที่สุด
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือกระบวนการนิติบัญญัติ”	๔.๕๘	๙๑.๖	มากที่สุด
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๔๕	๘๙.๐	มากที่สุด
๒.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม	๔.๖๒	๙๒.๔	มากที่สุด
๒.๖ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา (ตสร.)	๔.๕๐	๙๐.๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๙๐.๒	มากที่สุด
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	๔.๕๐	๙๐.๐	มากที่สุด
๓.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน	๔.๔๗	๘๙.๔	มากที่สุด
๓.๓ ระบบการรักษาความปลอดภัย	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด
๓.๔ การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา (ตสร.)	๔.๕๔	๙๐.๘	มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๖๑	๙๒.๒	มากที่สุด
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการเอกสารและข้อมูล”	๔.๖๑	๙๒.๒	มากที่สุด
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	๔.๖๓	๙๒.๖	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๔๗	๘๙.๔	มากที่สุด
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุขและการมีส่วนร่วมของประชาชน”	๔.๕๗	๙๑.๔	มากที่สุด
๕.๒ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ”	๔.๔๙	๘๙.๘	มากที่สุด
๕.๓ การบริหารจัดการ “เครือข่ายและความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ เพื่อสนับสนุนระบบงานวุฒิสภา”	๔.๔๑	๘๘.๒	มากที่สุด
๕.๔ การบริหารจัดการ “การพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต”	๔.๔๔	๘๘.๘	มากที่สุด
๕.๕ การบริหารจัดการ “การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย”	๔.๔๗	๘๙.๔	มากที่สุด
๕.๖ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด
๕.๗ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	๔.๔๓	๘๘.๖	มากที่สุด
๕.๘ การบริหารจัดการ “สำนักงานสีเขียว”	๔.๔๐	๘๘.๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๓๙	๘๗.๗	มากที่สุด
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”	๔.๓๓	๘๖.๖	มากที่สุด
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”	๔.๔๑	๘๘.๒	มากที่สุด
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”	๔.๔๒	๘๘.๔	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๕๑	๙๐.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (บุคคลในวงงานรัฐสภา) พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๖, ๔.๕๑, ๔.๕๑, ๔.๔๗ และ ๔.๓๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕๔ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของกลุ่มบุคคลในวงงานรัฐสภา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์		t-value	Sig
	b	Beta		
ค่าคงที่	.๔๒๔		๑.๔๕๓	.๑๔๙
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	.๓๕๔	.๓๓๐	๓.๔๔๘	.๐๐๑**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.๔๒๓	.๓๗๔	๓.๗๖๗	.๐๐๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.๑๔๕	.๑๔๖	๑.๕๔๙	.๑๒๔
ด้านการบริหารจัดการ	-.๑๔๓	-.๑๖๒	-๑.๕๙๔	.๑๑๓
ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	.๑๔๖	.๑๘๒	๑.๙๔๔	.๐๕๔
ค่า R = ๐.๗๙๒, ค่า R square = ๐.๖๒๗, ค่า adjusted R square = ๐.๖๑๒, SE = ๐.๓๒๗, ค่า Sig = ๐.๐๐๐				

** = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

* = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๕๔ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มบุคคลในวงงานรัฐสภา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .๘๙๒ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ .๖๒๗ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .๖๑๒ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Standard Error) เท่ากับ .๓๒๗ ประเด็นการดำเนินงานของ รัฐสภา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสามารถทำนายระดับความพึงพอใจต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้ร้อยละ ๖๒.๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

➤ ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดพินายาฆ่าแมลงในห้องประชุมอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งสุขาด้วย พนักงานบริการอาหาร เครื่องดื่มควรตรวจ ATK ด้วย
- ป้ายบอกทางในพื้นที่ ควรจัดให้เห็นชัดเจนมากกว่านี้
- ห้องประชุมในบางห้องที่ขัดข้องในด้านเทคโนโลยี ควรปรับปรุง
- เห็นควรพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีความรวดเร็วและมีฐานข้อมูลสืบค้นได้อย่างเป็นระบบ

๔.๒.๔ ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕๕ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๖๒	๕๕.๔
๒	หญิง	๕๒	๔๔.๖
	รวมทั้งสิ้น	๑๑๒	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕๕ เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) พบว่า ร้อยละ ๕๕.๔ ระบุ ชาย และร้อยละ ๔๔.๖ ระบุ หญิง

ตารางที่ ๕๖ อายุ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐
๒	๒๐ – ๓๐ ปี	๑๙	๑๗.๐
๓	๓๑ – ๔๐ ปี	๔๐	๓๕.๖
๔	๔๑ – ๕๐ ปี	๑๙	๑๗.๐
๕	๕๑ – ๖๐ ปี	๑๙	๑๗.๐
๖	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๓.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๑๒	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕๖ อายุ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) พบว่า ร้อยละ ๓๕.๖ ระบุ ๓๑ – ๔๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๗.๐ ระบุ ๒๐ – ๓๐ ปี เช่นเดียวกับที่ระบุ ๔๑ – ๕๐ ปี และระบุ ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๑๓.๔ ระบุ ๖๐ ปีขึ้นไป

ตารางที่ ๕๗ ระดับการศึกษาสูงสุด (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๕	๑๓.๔
๒	ปริญญาตรี	๖๕	๕๘.๐
๓	ปริญญาโท	๒๙	๒๕.๙
๔	ปริญญาเอก	๓	๒.๗
	รวมทั้งสิ้น	๑๑๒	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕๗ ระดับการศึกษาสูงสุด (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) พบว่า ร้อยละ ๕๘.๐ ระบุ ปริญญาตรี ร้อยละ ๒๕.๙ ระบุ ปริญญาโท ร้อยละ ๑๓.๔ ระบุ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒.๗ ระบุ ปริญญาเอก

ตารางที่ ๕๘ อาชีพ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
๑	นักเรียน/นักศึกษา	๕	๔.๕
๒	ข้าราชการ	๔๙	๔๓.๘
๓	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๘.๙
๔	ลูกจ้าง/พนักงานประจำองค์กร	๑๐	๘.๙
๕	เจ้าของกิจการ	๙	๘.๐
๖	อาชีพรับจ้าง/อาชีพอิสระ	๑๗	๑๕.๒
๗	อื่นๆ	๑๒	๑๐.๗
	รวมทั้งสิ้น	๑๑๒	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕๘ อาชีพ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) พบว่า ร้อยละ ๔๓.๘ ระบุ ข้าราชการ ร้อยละ ๑๕.๒ ระบุ อาชีพรับจ้าง/อาชีพอิสระ ร้อยละ ๑๐.๗ ระบุ อื่น ๆ ร้อยละ ๘.๙ ระบุ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เช่นเดียวกับที่ระบุ ลูกจ้าง/พนักงานประจำองค์กร ร้อยละ ๘.๐ ระบุ เจ้าของกิจการ ร้อยละ ๔.๕ ระบุ นักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ ๕๙ การติดต่อหรือเข้ารับบริการ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	การติดต่อหรือเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ครั้งแรก	๕๒	๔๖.๔
๒	เคย ๒ – ๕ ครั้ง	๓๐	๒๖.๘
๓	เคย ๖ – ๑๐ ครั้ง	๑๒	๑๐.๗
๔	เคยมากกว่า ๑๐ ครั้ง	๑๘	๑๖.๑
	รวมทั้งสิ้น	๑๑๒	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕๙ การติดต่อหรือเข้ารับบริการ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ ๔๖.๔ ระบุ ครั้งแรก ร้อยละ ๒๖.๘ ระบุ เคย ๒ – ๕ ครั้ง ร้อยละ ๑๖.๑ ระบุ เคยมากกว่า ๑๐ ครั้ง และร้อยละ ๑๐.๗ ระบุ เคย ๖ – ๑๐ ครั้ง

ตารางที่ ๖๐ เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๔๓	๓๘.๔
๒	บริการทางกฎหมาย/วิชาการ/ข่าว	๗	๖.๓
๓	หอสมุดรัฐสภา/ห้องสมุดวุฒิสภา	๓	๒.๗
๔	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๐.๙
๕	งานกรรมการ	๙	๘.๐

ลำดับที่	เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๖	งานประชาสัมพันธ์	๑๒	๑๐.๗
๗	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๑	๐.๙
๘	Call Center วุฒิสภา	๑๗	๑๕.๒
๙	เยี่ยมชมรัฐสภา	๓	๒.๗
๑๐	ติดต่อบุคลากรหรือหน่วยงานภายใน	๘	๗.๑
๑๑	งานจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐.๐
๑๒	อื่น ๆ	๘	๗.๑
	รวมทั้งสิ้น	๑๑๒	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖๐ เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) พบว่า ๓ อันดับแรก ได้แก่ กว่า ๑ ใน ๓ หรือร้อยละ ๓๘.๔ ระบุ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ ๑๕.๒ ระบุ Call Center วุฒิสภา และร้อยละ ๑๐.๗ ระบุ งานประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ เป็นต้น

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ตารางที่ ๖๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๔	มากที่สุด
๑.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ “มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้มาตรฐาน”	๔.๕๕	๙๑.๐	มากที่สุด
๑.๒ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้	๔.๔๙	๘๙.๘	มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔	มากที่สุด
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อม ในงานบริการ”	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม”	๔.๖๓	๙๒.๖	มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๖	๘๙.๒	มากที่สุด
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	๔.๕๐	๙๐.๐	มากที่สุด
๓.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน	๔.๔๕	๘๙.๐	มากที่สุด
๓.๓ ระบบการรักษาความปลอดภัย	๔.๔๔	๘๘.๘	มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านเอกสารและข้อมูล”	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”	๔.๕๗	๙๑.๔	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านสื่อและประชาสัมพันธ์”	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔.๕๐	๙๐.๐	มากที่สุด
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุขและการมีส่วนร่วมของประชาชน”	๔.๔๙	๘๙.๘	มากที่สุด
๕.๒ การบริหารจัดการ “การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร ให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย”	๔.๕๔	๙๐.๘	มากที่สุด
๕.๓ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”	๔.๔๗	๘๙.๔	มากที่สุด
๕.๔ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด
๕.๕ การบริหารจัดการ “สำนักงานสีเขียว”	๔.๔๙	๘๙.๘	มากที่สุด
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ	๔.๔๙	๘๙.๘	มากที่สุด
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”	๔.๔๘	๘๙.๖	มากที่สุด
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล”	๔.๔๘	๘๙.๖	มากที่สุด
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”	๔.๕๐	๙๐.๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (ประชาชน หรือ ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง) พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ที่ ๔.๖๒ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ, ด้านการปรับปรุงการให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๙, ๔.๕๒, ๔.๕๐, ๔.๔๙ และ ๔.๔๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖๒ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์		t-value	Sig
	b	Beta		
ค่าคงที่	-.๐๗๗		-.๓๔๗	.๗๒๘
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	.๒๗๔	.๒๖๖	๓.๔๑๑	.๐๐๑**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.๓๗๑	.๓๔๓	๔.๙๕๔	.๐๐๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.๑๗๒	.๑๗๖	๒.๐๑๓	.๐๔๗*
ด้านการบริหารจัดการ	-.๐๒๙	-.๐๓๐	-.๓๔๕	.๗๓๑

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์		t-value	Sig
	b	Beta		
ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	.๒๔๐	.๒๕๙	๒.๗๔๔	.๐๐๗**
ค่า R = ๐.๙๐๒, ค่า R square = ๐.๘๑๓, ค่า adjusted R square = ๐.๘๐๔, SE = ๐.๒๔๐, ค่า Sig = ๐.๐๐๐				

** = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

* = นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๖๒ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ของกลุ่มประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการปรับปรุงการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .๙๐๒ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ .๘๑๓ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .๘๐๔ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Standard Error) เท่ากับ .๒๔๐ ประเด็นการดำเนินงานของ รัฐสภา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการปรับปรุงการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถทำนายระดับความพึงพอใจต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้ร้อยละ ๘๑.๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการปรับปรุงการให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

➤ ข้อเสนอแนะ

- เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ ในการอบรมกับประชาชนในองค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตย
- เว็บไซต์ของสำนักงานดูยาก ควรแยกข้อมูล สำหรับประชาชน สมาชิก ข้าราชการ เป็นต้น
- Call center ควรอยู่ชั้น ๑
- ปรับปรุงลานจอดรถ ระบบการจราจร ความปลอดภัย และสถานที่พักคอยของพนักงานขับรถ

บทที่ ๕

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลกระทบและข้อเสนอแนะ แยกตามสำนัก

การประเมินความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของการวัดการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งอีกส่วนหนึ่งเป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสตามมาตรฐาน ITA แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้มีองค์ ๖ ประกอบ ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (Process) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People) สิ่งอำนวยความสะดวก (Physical & Facility) คุณภาพการให้บริการ (Quality) การบริหารจัดการ (Management) การปรับปรุงการให้บริการ (Product) สำหรับบริการภาครัฐจะครอบคลุมทั้งบริการ กระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการ และการบริหารจัดการในฐานะเป็นระบบของการสร้างมูลค่า (Value Creation) และมองว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นส่วนที่ได้คุณประโยชน์ และคุณค่า (Value Capture) ในการสำรวจครั้งนี้มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มีส่วนสำคัญ ๔ ฝ่าย ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการ ปุคคลงานในรัฐสภา และประชาชน โดยมีบทสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

๕.๑.๑ ผลความพึงพอใจของส่วนราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า มีระดับความพึงพอใจที่ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐ เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่า มีระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มกรรมการ มีระดับความพึงพอใจ ๔.๖๑ หรือร้อยละ ๙๒.๒ บุคคลในวงงานรัฐสภา มีระดับความพึงพอใจ ๔.๕๗ หรือร้อยละ ๙๑.๔ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีระดับความพึงพอใจ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒ และประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง มีระดับความพึงพอใจ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖ แสดงว่าทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจเท่ากับหรือสูงกว่าเกณฑ์การประเมินตามไมล์สโตน (Milestone) ๕ ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๘๐

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ได้ข้อสรุปจากมากไปน้อย ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ (๐.๓๖๗), ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๐.๒๑๒), ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๐.๑๙๑), ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (๐.๑๔๑) และด้านการปรับปรุงการให้บริการ (๐.๐๓๕) ตามสมการ

แทนค่าในสมการ

$$S = 0.168 + 0.367 (X1) + 0.212 (X2) + 0.191 (X3) + 0.141 (X4) + 0.035 (X5)$$

โดย S = ความพึงพอใจ

C = ค่าคงที่

$X1$ = ด้านการบริหารจัดการ

$X2$ = ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

$X3$ = ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

X๔ = ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

X๕ = ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

การค้นพบเกี่ยวกับระดับและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ทำให้เกิดคำถามสำคัญ ๒ ข้อ และมีข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการในขั้นต่อไป ดังนี้

๑) ลำดับความพึงพอใจจากกรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา จนถึงสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และประชาชน เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสะท้อนธรรมชาติของการให้บริการภาครัฐ สะท้อนความมุ่งหมาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจริงหรือไม่ ถ้าไม่จริง กลุ่มเป้าหมายโดยตรงและสำคัญคือกลุ่มใด มีขนาดเป็นสัดส่วนเท่าใดของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด

๒) ถ้าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ เป็นไปตามสมการข้างต้นจริงตัวแปรที่มีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะยังสามารถตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการจัดลำดับใหม่ตามข้อเสนอแนะ ในข้อ ๑ หรือไม่ หรือมีปัจจัยอื่นที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในบริการของภาครัฐ จึงเสนอให้มีการประเมินความเที่ยงตรงและความครบถ้วนของแบบสำรวจ (Construct Validity) เพื่อที่จะสามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงกระบวนการสร้างมูลค่า (Value Creation) ของบริการภาครัฐ ตามพันธกิจ ความมุ่งหมาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ต่อไป

๕.๑.๒ ผลความพึงพอใจของส่วนราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า มีระดับความพึงพอใจที่ ๔.๖๑ หรือร้อยละ ๙๒.๒ เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่ามีระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มกรรมาธิการ มีระดับความพึงพอใจ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐ สมาชิกวุฒิสภามี ระดับความพึงพอใจ ๔.๖๔ หรือร้อยละ ๙๒.๘ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง มีระดับความพึงพอใจ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖ และบุคคลในวงงานรัฐสภา มีระดับความพึงพอใจ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒ แสดงว่าทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจเท่ากับหรือสูงกว่าเกณฑ์การประเมินตามไมล์สโตน (Milestone) ๕ ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๘๐

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ได้ข้อสรุปจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (.๓๔๓) ด้านขั้นตอนและกระบวนการ (.๒๗๙) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (.๒๔๘) ตามสมการแทนค่าในสมการ

$$S = 0.489 + 0.343 (X1) + 0.279 (X2) + 0.248 (X3)$$

โดย S = ความพึงพอใจ

C = ค่าคงที่

X๑ = ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

X๒ = ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

X๓ = ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การค้นพบเกี่ยวกับระดับและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ทำให้เกิดคำถามสำคัญ ๒ ข้อ และมีข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการในขั้นต่อไป ดังนี้

๑) ลำดับความพึงพอใจจากกรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา จนถึงสมาชิกวุฒิสภา และประชาชน เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสะท้อนธรรมชาติของการให้บริการภาครัฐ สะท้อนความมุ่งหมาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จริงหรือไม่ ถ้าไม่จริงกลุ่มเป้าหมายโดยตรงและสำคัญ คือกลุ่มใด มีขนาดเป็นสัดส่วนเท่าใดของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด

๒) ถ้าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ เป็นไปตามสัมภาระข้างต้นจริงตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะยังสามารถตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการจัดลำดับใหม่ตามข้อเสนอแนะ ในข้อ ๑ หรือไม่ หรือมีปัจจัยอื่นที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจ ในบริการของภาครัฐ จึงเสนอให้มีการประเมินความเที่ยงตรงและความครบถ้วนของแบบสำรวจ (Construct Validity) เพื่อจะสามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงกระบวนการสร้างมูลค่า (Value Creation) ของบริการภาครัฐ ตามพันธกิจ ความมุ่งหมาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ต่อไป

๕.๒ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลกระทบและข้อเสนอแนะสำหรับ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ผลการประเมินและข้อสรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจข้างต้น มีลักษณะ ที่คล้ายกัน ๓ ด้าน

๑) ระดับความพึงพอใจผ่านเกณฑ์การประเมินของไมล์สโตน (Milestone) ๕ ทั้งสองส่วนราชการ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ ๒.๒ หรือไม่ถึง ๑ ระดับ

๒) ระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย แยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคล้ายกัน คือ คณะกรรมาธิการมีความพึงพอใจมากที่สุด แตกต่างกันที่บุคคลวงใน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับ ๒ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในลำดับ ๔ ตามลำดับ

๓) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ๓ ลำดับแรก เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและการวิเคราะห์ ยังไม่สามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ว่าระดับความพึงพอใจสะท้อนธรรมชาติ ความมุ่งหมาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาได้จริงหรือไม่จึงมีข้อเสนอแนะ ๓ ด้านดังนี้

ด้านที่ ๑ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับการวางตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ขององค์กร การสำรวจความพึงพอใจ ควรเริ่มต้นที่ความมุ่งหมายและสิ่งที่ต้องการวัด ซึ่งให้ข้อมูลการใช้งานและประโยชน์ที่ได้ว่าเป็นไปตามความมุ่งหมายและเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาจริงหรือไม่ เช่น ความพึงพอใจสะท้อนประสิทธิผล ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และการพัฒนาองค์กรในระดับใด

ด้านที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงบริการ สาธารณะของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ปัจจัยที่ใช้ต้องสะท้อนทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและขีดความสามารถในการให้บริการได้ในเวลาเดียวกันในความหมายที่ว่า การได้ประโยชน์จากการใช้บริการ มูลค่า (Value Capture) ต้องมาจากผู้ใช้และผู้ให้บริการ เพื่อว่าสำหรับผู้ให้บริการ การพัฒนาและปรับปรุง

บริการจะมุ่งความสนใจไปที่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ เช่น ตัวบริการ ช่องทางและเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และขั้นตอนการใช้บริการ เป็นต้น

ด้านที่ ๓ การออกแบบวิธีการสำรวจและการวิเคราะห์ผล นอกเหนือจากการสำรวจความพึงพอใจ ปีละ ๑ ครั้ง การประเมินความพึงพอใจทันทีหลังการใช้บริการ สำหรับการใช้บริการสำคัญของส่วนราชการ จะส่งผลให้เข้าใจและปรับปรุงการให้บริการสำคัญได้ต่อเนื่อง ทันท่วงทีต่อความต้องการของผู้ใช้การประเมินความพึงพอใจทันทีหลังการใช้บริการสามารถใช้เทคโนโลยีการสำรวจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทำให้สามารถใช้ข้อมูลสะสม วิเคราะห์ปัจจัยและเหตุผลว่าการให้บริการของส่วนราชการ ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ได้ตรงตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ขององค์กรที่วางไว้ในด้านที่ ๑ และสามารถปรับกระบวนการสร้างบริการได้แบบยืดหยุ่นรวดเร็ว และเกิดประโยชน์ทั้งต่อผู้ใช้และผู้ให้บริการ

บรรณานุกรม

กิตติวัลย์ ทองอร่าม. (๒๕๖๑). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. ประจำปีงบประมาณ. ๒๕๖๑. ค้นเมื่อ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๕. จาก <https://www.paktan.go.th/projectRev๒.php?hd=๔๐>

ปณณวัชร พัทธราลย์. (๒๕๕๘). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาการเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อ ความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๒๐) ประเด็นการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑- ๒๕๘๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (๒๕๕๖). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖. ค้นเมื่อ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕ จาก <http://www.qa.cmru.ac.th/web/index.php?name=databasecmd&category=๒๕๕๖>

สถาพร วิชัยรัมย์ ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ ภัทธนนท์ เกิดในหล้า จุฑารัตน์ จัตุกุล. (๒๕๖๒). จริยธรรมในการให้บริการสาธารณะของไทย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒) ค้นเมื่อ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ จาก <http://blog.bru.ac.th/members/sataporn๐๖/profile/>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๖๔. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA). ค้นเมื่อ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕. จาก <https://www.opdc.go.th/>

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ๒๕๖๓. รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ๒๕๖๔. รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

Hand J.D. (๒๐๐๘). Statistics: A Very Short Introduction. Oxford University Press.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

คำชี้แจง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานบริหารกิจการของสถาบันนิติบัญญัติ และในการทำหน้าที่ดังกล่าว สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงต้องมีความพร้อมในการส่งเสริมและสนับสนุน รองรับการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการประชุม ด้านวิชาการ ด้านต่างประเทศ ด้านประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และด้านบริหารจัดการทั่วไป รวมถึงคุณภาพของการติดต่อประสานงานราชการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำผลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนา การดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เป้าประสงค์ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการประเมินผลตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

คำนิยาม ผู้รับบริการ

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการการ บุคคลในวงงานรัฐสภา

กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน

☐ 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. การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภา

☐ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	๕	๔	๓	๒	๑	-
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ การให้บริการ “ก่อนการประชุม” (ได้แก่ การนัดประชุม/การเตรียมเอกสาร/กำหนดการ/ระเบียบวาระ/การยกร่าง พ.ร.บ./ญัตติ/กระทู้ถาม)						
๑.๒ การให้บริการ “ระหว่างการประชุม” (ได้แก่การสนับสนุนและการดำเนินการประชุม)						

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	๕	๔	๓	๒	๑	-
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่มีความเห็น
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 หรือ กระบวนการนิติบัญญัติ”						
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”						
๒.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม						
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม						
๓.๒ ระบบการรักษาความปลอดภัย						
๓.๓ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน						
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”						
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการเอกสารและข้อมูล”						
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”						
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ						
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริม พัฒนาประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง”						

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	๕	๔	๓	๒	๑	-
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย
๕.๒ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”						
๕.๓ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ”						
๕.๔ การบริหารจัดการ “องค์กรสู่การเป็น Digital Parliament”						
๕.๕ การบริหารจัดการ “การยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูงมีธรรมาภิบาล และความผาสุกในการปฏิบัติงาน”						
๕.๖ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”						
๕.๗ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19”						
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ						
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”						
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”						
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”						

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติ และในการทำหน้าที่ดังกล่าว สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงต้องมีความพร้อมในการส่งเสริมและสนับสนุน รองรับภารกิจการงานด้านเลขานุการในการประชุม ด้านวิชาการ ด้านต่างประเทศ ด้านประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และด้านบริหารจัดการทั่วไป รวมถึงคุณภาพของการติดต่อประสานงานราชการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำผลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เป้าประสงค์ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการประเมินผลตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

ค่านิยาม ผู้รับบริการ

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา

กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน

☐ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	๕	๔	๓	๒	๑	-
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่เห็น
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 “การส่งเสริม พัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง”						
๕.๒ การบริหารจัดการ “การยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และความผาสุกในการปฏิบัติงาน”						
๕.๓ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและ แสดงความคิดเห็น”						
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ						
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”						
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล”						
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”						

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

68 | SUPER POLL Page

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

คำชี้แจง : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีบทบาทหน้าที่หลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของวุฒิสภา เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ โดยมีกลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และบุคคลในวงงานรัฐสภาที่เกี่ยวข้อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำผลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนา การดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เป้าประสงค์ : เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการประเมินผลตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

คำนิยาม : ผู้รับบริการ

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา

กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน

☐ 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 ☐ บุคคลในวงงานรัฐสภา

๕. การดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภา

☐ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	๕	๔	๓	๒	๑	-
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่มีความเห็น
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”						
๑.๗ การจัดทำรายงานของคณะกรรมการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา (ตสร.)						
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความรู้ความสามารถ “ด้านการจัดการประชุมและประสานงาน”						
๒.๒ ความรู้ความสามารถ “ด้านวิชาการ”						
๒.๓ ความรู้ความสามารถ “ด้านกฎหมาย การตรากฎหมาย หรือกระบวนการนิติบัญญัติ”						
๒.๔ ความรู้ความสามารถ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”						
๒.๕ การมีจิตบริการและมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม						
๒.๖ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา (ตสร.)						

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	๕	๔	๓	๒	๑	-
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่มีความเห็น
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ความพร้อมด้านสถานที่ ห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องอาหาร ห้องน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม						
๓.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน						
๓.๓ ระบบการรักษาความปลอดภัย						
๓.๔ การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา (ตสร.)						
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการเตรียมข้อมูล”						
๔.๒ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการบริหารจัดการงานเอกสารและข้อมูล”						
๔.๓ คุณภาพการให้บริการ “ด้านการประสานงาน”						
ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ						
๕.๑ การบริหารจัดการ “การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและการมีส่วนร่วมของประชาชน”						
๕.๒ การบริหารจัดการ “การสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ”						
๕.๓ การบริหารจัดการ “เครือข่ายและความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ เพื่อสนับสนุนระบบงานวุฒิสภา”						
๕.๔ การบริหารจัดการ “การพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กรและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต”						
๕.๕ การบริหารจัดการ “การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย”						
๕.๖ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”						
๕.๗ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙”						
๕.๘ การบริหารจัดการ “สำนักงานสีเขียว”						
ด้านที่ ๖ ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ						

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	๕	๔	๓	๒	๑	-
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่มีความเห็น
๖.๑ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก”						
๖.๒ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”						
๖.๓ ผลของการพัฒนาและปรับปรุง “ด้านการรักษาความปลอดภัย”						

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



แบบสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ กลุ่มที่ ๒

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

คำชี้แจง : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีบทบาทหน้าที่หลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของวุฒิสภา เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ โดยมีกลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำผลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เป้าประสงค์ : เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการประเมินผลตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

คำนิยาม : ผู้รับบริการ

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา กรรมการการ บุคคลในวงงานรัฐสภา

กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศตามบัตรประจำตัวประชาชน

☐ 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
☐ Call Center วุฒิสภา ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	๕	๔	๓	๒	๑	-
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่มีความเห็น
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ “มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องได้มาตรฐาน”						
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 และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม						
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 “การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุขและการมีส่วนร่วมของประชาชน”						
๕.๒ การบริหารจัดการ “การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร ให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย”						
๕.๓ การบริหารจัดการ “ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น”						
๕.๔ การบริหารจัดการ “มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19”						

หัวข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	๕	๔	๓	๒	๑	-
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่มีความเห็น
๕.๕ การบริหารจัดการ “สำนักงานสีเขียว”						
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, typical of primary school handwriting practice paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา