



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

โครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560



เสนอ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
Institute for Good Governance Promotion

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 นี้ เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ว่าจ้างสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หน่วยบริการพิเศษในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นผู้ประเมินผล โดยจัดทำขึ้น เพื่อรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการให้สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่กลุ่มผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของผู้เกี่ยวข้องต่อไป

โครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานราชการในสังกัดรัฐสภา (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา และเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด ต่อกลุ่มผู้รับบริการ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจาก 2 หน่วยงานหลัก คือ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งได้แก่ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ จำนวน 20 ตัวอย่าง และจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้แก่ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน 20 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น จำนวน 40 ตัวอย่าง

วิธีการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560

หลักการวัดใช้ระบบการให้คะแนน (Point System) ซึ่งแต่ละข้อมีคะแนน 5 ระดับ โดยที่ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ได้รับระดับคะแนนที่ดีขึ้นหรือมีความพึงพอใจสูงขึ้น และใช้เกณฑ์ ในการให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ¹ ด้านการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละ จะยึดตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนนปี 2560	ความหมาย
1	ร้อยละ 65	พึงพอใจน้อยที่สุด
2	ร้อยละ 70	พึงพอใจน้อย
3	ร้อยละ 75	พึงพอใจปานกลาง
4	ร้อยละ 80	พึงพอใจมาก
5	ร้อยละ 85	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการศึกษาสำรวจประจำปี พ.ศ. 2560 สามารถสรุป ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือร้อยละ 82.25 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่างร้อยละ 50.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

¹ หมายเหตุ- เกณฑ์การให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการใช้เกณฑ์มาตราวัด Rating Scales จาก 1 ถึง 5 ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นตามลำดับคะแนนของประเด็นนั้นๆ มีช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ ร้อยละ 65 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ 85

พิจารณาจำแนกตาม 6 ประเด็นหลักของตัวชี้วัด ผลปรากฏดังต่อไปนี้

- 1) มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 หรือร้อยละ 81.15 ของเกณฑ์การประเมิน
- 2) มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 82.15 ของเกณฑ์การประเมิน
- 3) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 82.65 ของเกณฑ์การประเมิน
- 4) มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 83.20 ของเกณฑ์การประเมิน
- 5) มิติด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือร้อยละ 82.15 ของเกณฑ์การประเมิน
- 6) มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือร้อยละ 82.15 ของเกณฑ์การประเมิน

2. ความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 55.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกตาม 6 ประเด็นหลักของตัวชี้วัด ผลปรากฏดังต่อไปนี้

- 1) มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 หรือร้อยละ 81.75 ของเกณฑ์การประเมิน
- 2) มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน
- 3) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน
- 4) มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 83.40 ของเกณฑ์การประเมิน
- 5) มิติด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน
- 6) มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 83.50 ของเกณฑ์การประเมิน

3. ความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือร้อยละ 81.75 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 45.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด และกลุ่มที่พึงพอใจระดับมาก มีสัดส่วนเท่ากัน คือร้อยละ 45.0

พิจารณาจำแนกตาม 6 ประเด็นหลักของตัวชี้วัด ผลปรากฏดังต่อไปนี้

- 1) มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 หรือร้อยละ 80.50 ของเกณฑ์การประเมิน
- 2) มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.30 หรือร้อยละ 81.50 ของเกณฑ์การประเมิน
- 3) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 82.50 ของเกณฑ์การประเมิน
- 4) มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 83.00 ของเกณฑ์การประเมิน
- 5) มิติด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 หรือร้อยละ 81.50 ของเกณฑ์การประเมิน
- 6) มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 หรือร้อยละ 80.75 ของเกณฑ์การประเมิน

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร

	หน้า
ตอนที่ 1	
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	1
รายงานผลการสำรวจ	2
ภาพรวมความพึงพอใจ	2
1. มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3
2. มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	22
3. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	26
4. มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	30
5. มิติด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	34
6. มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ	38
7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	42
สรุป	44

สารบัญตาราง

หน้า

ตอนที่ 1	
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละภาพรวมความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ	2
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	5
ตารางที่ 4 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	5
ตารางที่ 5 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	6
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ	8
ตารางที่ 7 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ	9
ตารางที่ 8 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูป ประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ	10
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	11
ตารางที่ 10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	13
ตารางที่ 11 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	13
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)	15
ตารางที่ 13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)	17
ตารางที่ 14 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)	18
ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา	20
ตารางที่ 16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา	20
ตารางที่ 17 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	21
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	24
ตารางที่ 20 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	25
ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	26
ตารางที่ 22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	28
ตารางที่ 23 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	29
ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	30
ตารางที่ 25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	32
ตารางที่ 26 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	33
ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	34
ตารางที่ 28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา	36
ตารางที่ 29 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	37
ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ภาพรวมด้านการปรับปรุงการให้บริการ	38
ตารางที่ 31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา	40
ตารางที่ 32 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2	
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.....	55
รายงานผลการสำรวจ.....	56
ภาพรวมความพึงพอใจ.....	56
1. มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	57
3. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ.....	72
4. มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	75
5. มิติด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ.....	79
6. มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ.....	83
7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	87
สรุป.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 2

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.....	56
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.	57
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	58
ตารางที่ 4 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	59
ตารางที่ 5 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม.....	60
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ	62
ตารางที่ 7 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ	63
ตารางที่ 8 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูป ประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ	64
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนากองครเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament).....	65
ตารางที่ 10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนากองครเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament).....	67
ตารางที่ 11 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนากองครเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament).....	68
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70
ตารางที่ 13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70
ตารางที่ 14 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	71
ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	73
ตารางที่ 16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	73
ตารางที่ 17 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	74
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	76
ตารางที่ 19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	77
ตารางที่ 20 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	78
ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	80
ตารางที่ 22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 23 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ.....	82
ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	84
ตารางที่ 25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	85
ตารางที่ 26 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	86

ตอนที่ 1

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 40 คน จากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งได้แก่ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ หรือคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ จำนวน 20 ตัวอย่าง และผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งได้แก่ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน 20 ตัวอย่าง โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการ ตลอดจนหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหาของการศึกษาสำรวจในครั้งนี้ประกอบด้วย 6 ประเด็นหลักของตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้ คือ

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

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

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

¹ หมายเหตุ: เกณฑ์การให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ: ใช้เกณฑ์มาตรฐานวัดแบบ Rating Scales จาก 1 ถึง 5

ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นตามลำดับคะแนนของประเด็นนั้นๆ มีช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยมีคะแนนต่ำสุด เท่ากับร้อยละ 65 และคะแนนสูงสุดเท่ากับร้อยละ 85

ความหมายของ “คำย่อ” ที่ใช้เฉพาะในรายงานฉบับนี้:-

สนช. หมายถึง สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สปท. หมายถึง สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

รายงานผลการสำรวจ

ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) มีบทบาทหน้าที่หลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐสภา สภานิติบัญญัติแห่งชาติ และสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ โดยมีกลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ และคณะกรรมการการที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานตามภารกิจของรัฐสภา มีลักษณะการดำเนินงานที่ปฏิบัติร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และการดำเนินงานด้านการบริหารของสำนักงาน โดยผลการศึกษาสำรวจประจำปี พ.ศ. 2560 ผลปรากฏดังนี้

ภาพรวมความพึงพอใจ

ผลการสำรวจในภาพรวม ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการจำนวน 40 คน (กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 20 คน และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 20 คน) ผลปรากฏว่า สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 3 คะแนน โดยมีลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 45.0 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละภาพรวมความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	2	5.0
④ มาก	18	45.0
⑤ มากที่สุด	20	50.0
รวมจำนวน	40	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.45	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.60	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.25	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	89.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

1. มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ จำนวน 40 คน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ผลการสำรวจปรากฏดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.15 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.0 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 62.5 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.5 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 40 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	3	7.5
④ มาก	25	62.5
⑤ มากที่สุด	12	30.0
รวมจำนวน	40	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.23	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.58	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	81.15	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	84.60	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

1.1 ความพึงพอใจในกระบวนการบริหารจัดการประชุม

ความพึงพอใจของสมาชิกรัฐสภาที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม พบว่า สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.20 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 52.5 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.5 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 40 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ความพึงพอใจของสมาชิกรัฐสภาที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม จำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ การบริหารจัดการประชุม และกระบวนการสนับสนุนการประชุม ผลปรากฏว่า สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้ คือ

1) ความพึงพอใจต่อ “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการประชุม” เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ และการประชุมในกระบวนการนิติบัญญัติ เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกรัฐสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พบว่า สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.15

2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม (ก่อนการประชุม ระหว่างประชุม และหลังการประชุม) มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.30

2.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ก่อนการประชุม” สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.05

2.2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ระหว่างประชุม” สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.70

2.3) ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “หลังการประชุม” สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4 และตารางที่ 5

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	2	5.0
④ มาก	17	42.5
⑤ มากที่สุด	21	52.5
รวมจำนวน	40	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.44	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.55	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.20	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	88.80	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

ตารางที่ 4 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม

กระบวนการบริหารจัดการประชุม	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	4.44	0.55	82.20	มาก
• ความพึงพอใจต่อ “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการประชุม” เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และการประชุมในกระบวนการนิติบัญญัติเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	4.43	0.59	82.15	มาก
• ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม (ก่อนการประชุม ระหว่างประชุม และหลังการประชุม) มีความรวดเร็วและมีประสิทธิผล	4.46	0.59	82.30	มาก
• ความพึงพอใจต่อการสนับสนุน “ก่อนการประชุม”	4.41	0.68	82.05	มาก
• ความพึงพอใจต่อการสนับสนุน “ระหว่างประชุม”	4.54	0.60	82.70	มากที่สุด
• ความพึงพอใจต่อการสนับสนุน “หลังการประชุม”	4.45	0.64	82.25	มาก

หมายเหตุ: “ความเป็นมืออาชีพด้านการประชุม” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถต่างๆ ในการสนับสนุนงานด้านการประชุม สามารถสนับสนุนการประชุมของรัฐสภา ให้บรรลุตามอำนาจหน้าที่และเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้การดำเนินการของรัฐสภาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ทั้งในส่วนของการสนับสนุนด้านการประชุม และการสนับสนุนเนื้อหา ข้อมูลที่ใช้สำหรับการประชุม รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการพิจารณาและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกรัฐสภา

ตารางที่ 5 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม

กระบวนการบริหารจัดการประชุม	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	①	②	③	④	⑤		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	-	-	5.0	42.5	52.5	100.0	40
● ความพึงพอใจต่อ “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการประชุม” เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และการประชุมในกระบวนการนิติบัญญัติเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกรัฐสภาแห่งชาติ	-	-	5.0	47.5	47.5	100.0	40
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม (ก่อนการประชุม ระหว่างประชุมและหลังการประชุม) มีความรวดเร็วและมีประสิทธิผล	-	-	5.0	37.5	57.5	100.0	40
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ก่อนการประชุม”	-	-	10.3	38.4	51.3	100.0	39
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ระหว่างประชุม”	-	-	5.1	35.9	59.0	100.0	39
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “หลังการประชุม”	-	-	7.5	40.0	52.5	100.0	40

หมายเหตุ: “ความเป็นมืออาชีพด้านการประชุม” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถต่างๆ ในการสนับสนุนงานด้านการประชุม สามารถสนับสนุนการประชุมรัฐสภา ให้บรรลุตามอำนาจหน้าที่และเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้การดำเนินการของรัฐสภาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ทั้งในส่วนของกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม และการสนับสนุนเนื้อหา ข้อมูลที่ใช้สำหรับการประชุมรวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการพิจารณา และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกรัฐสภา

- ข้อคำถาม ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ก่อนการประชุม” และ “ระหว่างประชุม” สมาชิก รัฐสภาผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน “ไม่แสดงความคิดเห็น”

1.2 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

ความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภาที่มีต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ พบว่า สมาชิกวุฒิสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.95 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 50.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 45.0 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ผลปรากฏว่า สมาชิกวุฒิสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้ คือ

1) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ กฎหมาย ข้อบังคับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. 2558 และแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75

2) ด้านการสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลสารสนเทศ ที่ใช้สำหรับการประชุมการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ (11 ด้าน) ดังต่อไปนี้ การเมือง การบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม การปกครองท้องถิ่น การศึกษา เศรษฐกิจ พลังงาน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สื่อสารมวลชน สังคม และอื่นๆ รวมทั้งข้อมูลอื่น ที่มีความสำคัญ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50

3) ด้านรายงานต่างๆ และการบันทึกการประชุมเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อการประชุมครั้งต่อไป และเป็นไปตามรูปแบบอย่างถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือร้อยละ 82.00

4) ด้านการเรียบเรียงและการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ทั้ง 37 วาระปฏิรูปของสภาปฏิรูปแห่งชาติ และข้อมูลที่สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศนำมาขับเคลื่อนต่อมีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ แบบแผน และขั้นตอน สะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.00

5) ด้านฐานข้อมูล รายงานต่างๆ มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการปฏิรูปประเทศ (การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการสนับสนุนสภาผู้แทนราษฎรที่จะมีขึ้นตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.55

6) ด้านการจัดเตรียมเอกสารต่างๆ มีแบบแผนและรูปแบบที่ได้มาตรฐาน เพื่อประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ เป็นไปตามรูปแบบที่ถูกต้อง มีการจัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติ (<https://lis.parliament.go.th>). จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญขึ้นเว็บไซต์ (<http://cdc.parliament.go.th>) และเผยแพร่ให้บุคคลที่สนใจ สามารถค้นคว้าหาข้อมูลได้สะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00 ดังรายละเอียด แสดงในตารางที่ 7 และตารางที่ 8

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	1	5.0
④ มาก	9	45.0
⑤ มากที่สุด	10	50.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.39	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.47	
• ร้อยละดัชนีเกณฑน์ประเมิน	81.95	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	87.80	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

หมายเหตุ: เฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 20 คน

ตารางที่ 7 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

การสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ	4.39	0.47	81.95	มาก
● การสนับสนุนการดำเนินงานการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และแนวทางปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	4.55	0.51	82.75	มากที่สุด
● การสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้สำหรับการประชุมการปฏิรูปประเทศ (11 ด้าน) และรวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่มีความสำคัญ	4.50	0.61	82.50	มากที่สุด
● การรายงานและการบันทึกการประชุมเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อการประชุมครั้งต่อไป และเป็นไปตามรูปแบบอย่างถูกต้อง	4.40	0.60	82.00	มาก
● การเรียบเรียงและการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ สะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์	4.20	0.62	81.00	มาก
● ด้านฐานข้อมูล รายงานต่างๆ มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการปฏิรูปประเทศ	4.11	0.81	80.55	มาก
● การจัดทำเอกสารต่างๆ มีแบบแผนและรูปแบบที่ได้มาตรฐาน จัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศ และเผยแพร่ สามารถค้นคว้าหาข้อมูลได้สะดวก	4.60	0.60	83.00	มากที่สุด

หมายเหตุ: ข้อคำถาม ด้านฐานข้อมูล/รายงานต่างๆ มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการปฏิรูปประเทศ(การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการสนับสนุนสภาผู้แทนราษฎรที่จะมีขึ้นตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่) สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

ตารางที่ 8 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

การสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	-	-	5.0	45.0	50.0	100.0	20
● การสนับสนุนการดำเนินงานการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และแนวทางปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	-	-	-	45.0	55.0	100.0	20
● การสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้สำหรับการประชุมการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ (11 ด้าน)	-	-	5.0	40.0	55.0	100.0	20
● การรายงานและการบันทึกการประชุมเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อการประชุมครั้งต่อไป และเป็นไปตามรูปแบบอย่างถูกต้อง	-	-	5.0	50.0	45.0	100.0	20
● การเรียบเรียงและการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ และสะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์	-	-	10.0	60.0	30.0	100.0	20
● ด้านฐานข้อมูล/รายงานต่างๆ มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยแผนและการปฏิรูปประเทศ	-	-	26.3	36.8	36.8	100.0	19
● การจัดทำเอกสารต่างๆ มีแบบแผนและรูปแบบที่ได้มาตรฐาน จัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศและเผยแพร่สามารถค้นคว้าหาข้อมูลได้สะดวก	-	-	5.0	30.0	65.0	100.0	20

หมายเหตุ: ข้อคำถาม ด้านฐานข้อมูล/รายงานต่างๆ มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

1.3 ความพึงพอใจในการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติและการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกวุฒิสภา ที่มีต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พบว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.55 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 70.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 25.0 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	1	5.0
④ มาก	5	25.0
⑤ มากที่สุด	14	70.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.51	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.60	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.55	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	90.20	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

หมายเหตุ: เฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 20 คน

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติและการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้ข้อค้นพบว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการสนับสนุนภารกิจหลักในการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพื่อให้การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การแต่งตั้ง การถอดถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.15

2) ด้านการสนับสนุนภารกิจหลักในการประชุมของคณะกรรมการ เพื่อให้การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00

3) ด้านการจัดประชุม สัมมนาเกี่ยวกับกฎหมายที่มีความสำคัญ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บังคับใช้กฎหมาย และประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50

4) ด้านช่องทางการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นผ่านเวทีสื่อสาธารณะ หรือ โซเชียลเน็ตเวิร์ค อาทิ สถานีโทรทัศน์ หรือการเผยแพร่ติดตามผลได้หลายช่องทาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.50 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 10 และตารางที่ 11

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็น เป็นรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีสมาชิกรัฐสภา ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นดังนี้ คือ ด้านการจัดประชุม สัมมนาเกี่ยวข้องกับกฎหมายที่มีความสำคัญ ควรมีการจัดประชุม หรือการจัดสัมมนากลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ

ข้อคิดเห็นเชิงบวก

สมาชิกรัฐสภาผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 2 คน ได้แสดงข้อคิดเห็น ดังนี้

1) ด้านการสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพื่อให้การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การแต่งตั้ง การถอดถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สมาชิกรัฐสภาผู้ตอบแบบสำรวจ ได้กล่าวว่า มี “มาตรฐาน” ในการจัดเตรียมข้อมูลประกอบการพิจารณา และการจัดการประชุม

2) ด้านช่องทางการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นผ่านเวทีสื่อสาธารณะ โดยเจ้าหน้าที่รัฐสภาที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจในการปฏิบัติงาน ตีมาก

ตารางที่ 10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

การสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนี เกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจในการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติและการบังคับใช้กฎหมาย	4.51	0.60	82.55	มากที่สุด
<ul style="list-style-type: none"> ● การสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุม สภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพื่อให้การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การแต่งตั้ง การถอดถอน อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 	4.63	0.60	83.15	มากที่สุด
<ul style="list-style-type: none"> ● การสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุม ของคณะกรรมการเพื่อให้การตรากฎหมาย การควบคุม การบริหารราชการแผ่นดิน และอื่นๆ 	4.60	0.60	83.00	มากที่สุด
<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านการจัดประชุม สัมมนาเกี่ยวกับกฎหมาย ที่มีความสำคัญ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ผู้บังคับใช้กฎหมาย และประชาชน 	4.50	0.69	82.50	มากที่สุด
<ul style="list-style-type: none"> ● การมีช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นผ่านเวทิสาธารณะหรือโซเชียล เน็ตเวิร์ค อาทิ โทรทัสน์ หรือการเผยแพร่ การติดตามผลได้หลายช่องทาง 	4.30	0.80	81.50	มาก

หมายเหตุ: ข้อคำถาม การสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติเพื่อให้การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การแต่งตั้ง การถอดถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

ตารางที่ 11 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

การสนับสนุนกระบวนการตรา พระราชบัญญัติ และการติดตาม การบังคับใช้กฎหมาย	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจในการสนับสนุน กระบวนการตราพระราชบัญญัติและ การติดตามการบังคับใช้กฎหมาย	-	-	5.0	25.0	70.0	100.0	20
● การสนับสนุนภารกิจหลักในด้าน การประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพื่อให้การตรากฎหมาย การควบคุม การบริหารราชการแผ่นดิน การแต่งตั้ง ถอดถอน และอื่นๆ	-	-	5.3	26.3	68.4	100.0	19
● การสนับสนุนภารกิจหลักในด้าน การประชุมของคณะกรรมการ เพื่อให้การตรากฎหมาย การควบคุม การบริหารราชการแผ่นดิน และอื่น	-	-	5.0	30.0	65.0	100.0	20
● ด้านการจัดประชุม สัมมนาเกี่ยวกับ กฎหมายที่มีความสำคัญ โดยมี กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้บังคับใช้กฎหมาย	-	-	10.0	30.0	60.0	100.0	20
● การมีช่องทางการเปิดโอกาสให้ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนได้มี ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ผ่านเวทิสาธารณะ หรือโซเชียล เน็ตเวิร์ค อาทิ สถานนีโทรทัศน์ หรือ การเผยแพร่การติดตามผลได้ หลายช่องทาง	-	-	20.0	30.0	50.0	100.0	20

หมายเหตุ: ข้อคำถาม การสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติเพื่อให้การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การแต่งตั้ง การถอดถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

1.4 การขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament) พบว่า สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.80 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 32.5 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 55.0 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.5 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 40 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	5	12.5
④ มาก	22	55.0
⑤ มากที่สุด	13	32.5
รวมจำนวน	40	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.16	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.60	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	80.80	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	83.20	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรรัฐสภามืออาชีพ (SMART Parliament) ได้ข้อค้นพบว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

1) ด้านการบริการข้อมูล ผู้รับบริการ ได้แก่ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ และบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.00

2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ของรัฐสภามีระบบเครือข่ายที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูง มีความพร้อมต่อการใช้งานได้อย่างเสถียรตลอดเวลา มั่นคงปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.50

3) ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลและเชื่อมโยงระบบงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก (ระบบงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภาสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.40

4) ด้านบุคลากรของรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารได้อย่างสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.40 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 13 และตารางที่ 14

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็น เป็นรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านแผนการพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament) มีสมาชิกรัฐสภา ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 3 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นดังนี้ คือ

1) อุปกรณ์ ICT อยู่ในเกณฑ์ดี แต่การบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สาย) ยังไม่ครอบคลุม อาทิ การครอบคลุมไวไฟ และแจ้งข่าวสารเข้าไปในเว็บไซต์

2) ด้านการเชื่อมโยงฐานข้อมูลและระบบงาน ควรแจ้งให้สมาชิกรัฐสภา รับทราบว่ามีอะไรบ้าง รวมถึงการไหลตกลงในอุปกรณ์ ICT ของสภา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุด (เนื่องจากสมาชิกรัฐสภาอาจจะไม่ทราบ และสมาชิกรัฐสภาบางท่านอาจใช้งานไม่เป็น)

ข้อคิดเห็นเชิงบวก

สมาชิกรัฐสภาผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ได้กล่าวว่า ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ และทันสมัย

ตารางที่ 13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament
(การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)	4.16	0.60	80.80	มาก
● การบริการด้านข้อมูล ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึง แหล่งเรียนรู้และบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว	4.20	0.72	81.00	มาก
● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของ รัฐสภา มีระบบเครือข่ายที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูง มีความพร้อมต่อการใช้งานได้อย่างเสถียรตลอดเวลา มั่นคงปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล	4.10	0.63	80.50	มาก
● การบูรณาการฐานข้อมูลและเชื่อมโยงระบบงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับ หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก (ระบบงานด้าน นิติบัญญัติของรัฐสภา สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศ ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของ ระบบงาน)	4.08	0.69	80.40	มาก
● บุคลากรของรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถในการ ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ อย่างสร้างสรรค์มีประสิทธิภาพ	4.28	0.64	81.40	มาก

ตารางที่ 14 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อน แผนพัฒนา Digital Parliament	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กร เพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)	-	-	12.5	55.0	32.5	100.0	40
● การบริการด้านข้อมูล ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และ บริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว	-	-	17.5	45.0	37.5	100.0	40
● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร (ICT) ของรัฐสภามีระบบ เครือข่ายที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูง มีความพร้อมต่อการใช้งานได้อย่าง เสถียรตลอดเวลา มั่นคงปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล	-	-	15.0	60.0	25.0	100.0	40
● การบูรณาการฐานข้อมูลและ เชื่อมโยงระบบงาน ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารกับ หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก (ระบบงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภา สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน ของระบบงาน)	-	2.5	12.5	60.0	25.0	100.0	40
● บุคลากรของรัฐสภา มีความรู้ ความ สามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารได้อย่าง สร้างสรรค์มีประสิทธิภาพ	-	-	10.0	52.5	37.5	100.0	40

1.5 การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งได้แก่ ความรู้ และมีทักษะเพื่อสนับสนุนการทำงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน และการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้านประชาคมอาเซียน ในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนข้าราชการระหว่างประเทศของสมาชิกสมาคมอาเซียน เป็นต้น

พบว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.25 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 3 คะแนน การกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 25.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 60.0 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 15

อย่างไรก็ตาม พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภา ที่มีต่อการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ข้อค้นพบว่า ทั้ง 2 ข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

1) ด้านบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับอาเซียน และมีทักษะด้านภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อสนับสนุนการทำงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.00

2) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้านประชาคมอาเซียน ในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในประเด็นสำคัญ (Hot Issues) การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนข้าราชการระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมอาเซียน เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.50 ดังรายละเอียดในตารางที่ 16 และตารางที่ 17

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็น เป็นรายข้อคำถามตัวชี้วัด พบว่า ด้านการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้านประชาคมอาเซียนในรูปแบบต่างๆ สมาชิกวุฒิสภาผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 2 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นดังนี้ คือ ควรให้ความสำคัญในความร่วมมือของรัฐสภาไทยกับกลุ่มประเทศอาเซียน เป็นอันดับแรก ปัจจุบันให้ความสำคัญน้อยไปกับกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา

ความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียน	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	3	15.0
④ มาก	12	60.0
⑤ มากที่สุด	5	25.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.05	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.67	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	80.25	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	81.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

ตารางที่ 16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา

การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียน	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละดัชนี เกณฑ์ประเมิน	ระดับ
การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	4.05	0.67	80.25	มาก
• บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความ ตระหนักรู้เกี่ยวกับอาเซียนและมีทักษะด้านภาษา ของประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อสนับสนุนการทำงาน ด้านรัฐสภาระหว่างประเทศ	4.00	0.73	80.00	มาก
• ความพึงพอใจต่อการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้าน ประชาคมอาเซียนในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดเสวนา เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นสำคัญ (Hot Issues) การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนข้าราชการระหว่างประเทศสมาชิก เป็นต้น	4.10	0.72	80.50	มาก

ตารางที่ 17 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา

การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียน	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	-	-	15.0	60.0	25.0	100.0	20
● บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภามีความตระหนักรู้เกี่ยวกับ อาเซียนและมีทักษะด้านภาษาของ ประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อสนับสนุน การทำงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศ ในภูมิภาคอาเซียน	-	-	25.0	50.0	25.0	100.0	20
● ความพึงพอใจต่อการพัฒนาเครือข่าย ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับภารกิจด้านประชาคมอาเซียนใน รูปแบบต่างๆ เช่น การจัดเสวนาเพื่อ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นสำคัญ (Hot Issues) การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงานการแลกเปลี่ยนข้าราชการ ระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมอาเซียน เป็นต้น	-	-	20.0	50.0	30.0	100.0	20

2. มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกรัฐสภา ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏว่า สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือร้อยละ 82.15 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 50.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.5 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 40 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	3	7.5
④ มาก	17	42.5
⑤ มากที่สุด	20	50.0
รวมจำนวน	40	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.43	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.64	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.15	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	88.60	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อคำถามตัวชี้วัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ข้อค้นพบว่า สมาชิกรัฐสภามีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50

2) ด้านความปลอดภัยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.90

3) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40

4) ด้านระบบสารสนเทศ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความสวยงามและเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.65

5) ด้านการบริการ Call Center ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (The Senate Electronic Library) ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายและหน่วยประสานงานราชการสถานีวิทยุแห่งชาติ มีความชัดเจนเท่ากับ 4.44 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.20

6) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 19 และตารางที่ 20

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็นเป็นรายข้อคำถามตัวชี้วัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 5 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นดังนี้

1) ด้านการรักษาความปลอดภัย ควรพัฒนาและปรับปรุงให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานสากล

2) ด้านระบบสารสนเทศ ต้องปรับปรุงอุปกรณ์ ICT ให้ดีกว่าปัจจุบัน

3) ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และหน่วยประสานงานราชการสถานีวิทยุแห่งชาติ ด้านข้อมูลบางครั้งไม่ทันสมัย และไม่ทันต่อเหตุการณ์

4) ป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่างๆ เช่น ป้ายบอกการจราจรภายในรัฐสภายังสับสน (ไม่แน่นอน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า) ป้ายบอกตำแหน่งห้องประชุม ควรปรับปรุงให้เข้าใจง่าย ตรงตามทิศทางของสถานที่ (ให้เข้าใจง่าย)

ข้อคิดเห็นเชิงบวก

สมาชิกรัฐสภาผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ได้แสดงข้อคิดเห็น ดังนี้ คือ ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม มีความเรียบร้อยดี และอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ตารางที่ 19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.64	82.15	มาก
● ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	4.50	4.50	82.50	มากที่สุด
● ด้านความปลอดภัยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล	4.18	4.18	80.90	มาก
● ด้านการติดต่อสื่อสาร มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.48	4.48	82.40	มาก
● ด้านระบบสารสนเทศ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความสวยงาม และเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	4.33	4.33	81.65	มาก
● การบริการ Call Center ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (The Senate Electronic Library) ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และหน่วยประสานงานราชการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	4.44	4.44	82.20	มาก
● ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่างๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.40	0.74	82.00	มาก

ตารางที่ 20 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	7.5	42.5	50.0	100.0	40
● ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	-	-	5.0	40.0	55.0	100.0	40
● ด้านความปลอดภัยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพมาตรฐานสากล	-	-	17.5	47.5	35.0	100.0	40
● ด้านการติดต่อสื่อสาร มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	-	-	7.5	37.5	55.0	100.0	40
● ด้านระบบสารสนเทศ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความสวยงามและเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	-	-	15.0	37.5	47.5	100.0	40
● การบริการ Call Center ห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์ (The Senate Electronic Library) ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และหน่วยประสานงานราชการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	-	-	6.1	39.4	54.5	100.0	33
● ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่และจุดบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	-	15.0	30.0	55.0	100.0	40

หมายเหตุ: ข้อคำถาม การบริการ Call Center และห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (The Senate Electronic Library) ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และหน่วยประสานงานราชการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สมาชิกวุฒิสภา ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 7 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

3. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วย คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการ ประชุมที่เรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ” คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำ และความเที่ยงตรง ความครบถ้วนของข้อมูล คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้อง ตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบของการจัดทำรายงาน คุณภาพการบริการ มีความรวดเร็ว และทันเวลาของการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ และคุณภาพการบริการ ที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูป ประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ผลปรากฏว่า

สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.65 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุด เท่ากับ 4 คะแนน โดยมีลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 52.5 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.5 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 40 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	-	-
④ มาก	19	47.5
⑤ มากที่สุด	21	52.5
รวมจำนวน	40	100.0
● คะแนนเฉลี่ย	4.53	
● ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.51	
● ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.65	
● ร้อยละ/คะแนนเต็ม	90.60	
● ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

พิจารณารายละเอียดรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลปรากฏว่าทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกรัฐสภามีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

- 1) คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมที่เรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40
- 2) คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและความเที่ยงตรง ครบถ้วน ของข้อมูลการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการธิการ การจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00
- 3) คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้อง ตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบ ซึ่งปรากฏในคู่มือการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40
- 4) คุณภาพการบริการ มีความรวดเร็วและทันเวลา ของการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการธิการ และการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40
- 5) คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 22 และตารางที่ 23

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สมาชิกรัฐสภาผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเชิงบวกว่าคุณภาพโดยรวมมีความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ "ดีอยู่แล้ว" แต่ควรพัฒนาโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เข้ามาช่วยจะทำให้ดีเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.53	0.51	82.65	มากที่สุด
● คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมที่เรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ”	4.48	0.60	82.40	มาก
● คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและความเที่ยงตรง ครบถ้วนของข้อมูลการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการสิทธิการ การจัดทำรายงาน และเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ	4.40	0.63	82.00	มาก
● คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้องตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบ ซึ่งปรากฏในคู่มือการจัดทำรายงาน	4.48	0.60	82.40	มาก
● คุณภาพการบริการ มีความรวดเร็วและทันเวลา ของการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการ และการจัดทำรายงาน เอกสารประกอบการประชุมต่างๆ	4.48	0.60	82.40	มาก
● คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากสมาชิกวุฒิสภา	4.45	0.50	82.25	มาก

ตารางที่ 23 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	-	-	-	47.5	52.5	100.0	40
● คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมที่เรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ”	-	-	5.0	42.5	52.5	100.0	40
● คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและความเที่ยงตรง ครบถ้วน ของข้อมูลการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการธิการ การจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ	-	-	7.5	45.0	47.5	100.0	40
● คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้องตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบซึ่งปรากฏในคู่มือการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ	-	-	5.0	42.5	52.5	100.0	40
● คุณภาพการบริการ มีความรวดเร็วและทันเวลา ของการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการธิการ และการจัดทำรายงานเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ	-	-	5.0	42.5	52.5	100.0	40
● คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ	-	-	-	55.0	45.0	100.0	40

4. มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของสมาชิกรัฐสภา ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ผลปรากฏว่า สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.20 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 66.7 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.8 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 คน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.6 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 39 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	1	2.6
④ มาก	12	30.8
⑤ มากที่สุด	26	66.7
รวมจำนวน	39	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.64	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.54	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	83.20	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	92.80	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

หมายเหตุ: สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ผลลัพธ์คือ สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังต่อไปนี้

1) ความรู้ความสามารถ การจัดการประชุมของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาท และหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.15

2) ความรู้ความสามารถในด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาท และหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.15

3) ความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาท และหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25

4) ความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาท และหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00

- 5) ความรู้ความสามารถในด้านการต่างประเทศ (พิธีการ การล่าม/การแปล) ของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับบทบาท และหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 หรือร้อยละ 81.55
- 6) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตใจให้บริการ มีความจริงจัง ความใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ และประสานงานในกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.70
- 7) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีศักยภาพและปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00
- 8) ด้านกริยา มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.60
- 9) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.20
- 10) เจ้าหน้าที่รัฐสภาปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใสตรวจสอบได้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.15
- 11) มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาทิ จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางทางการเมือง มีจิตใจให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.35 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 25 และตารางที่ 26

ข้อคิดเห็นเชิงบวก

สมาชิกรัฐสภาผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 2 คน ได้แสดงข้อคิดเห็น ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่มีจิตใจให้บริการดีมาก และเจ้าหน้าที่นิติกรมีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่

หมายเหตุ: ข้อคำถามในตารางที่ 25 และตารางที่ 26

- ความรู้ความสามารถในด้านการต่างประเทศ สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ จำนวน 11 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”
- การมีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ ติดต่อบริการประสานงานกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”
- กริยา มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”
- จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการ สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”
- มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาทิ จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม เป็นกลางทางการเมือง มีจิตใจให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”
- ข้อคำถาม ด้านศักยภาพและปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เป็นข้อคำถามเฉพาะผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สนช.)

ตารางที่ 25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนี เกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.54	83.20	มากที่สุด
● ความรู้ความสามารถในการจัดการประชุมของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.63	0.54	83.15	มากที่สุด
● ความรู้ความสามารถในด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.43	0.71	82.15	มาก
● ความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.45	0.68	82.25	มาก
● ความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.40	0.71	82.00	มาก
● ความรู้ความสามารถในด้านการต่างประเทศ (การล่าม/ การแปล) ของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.31	0.81	81.55	มาก
● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ ประสานงานในกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4.74	0.44	83.70	มากที่สุด
● เจ้าหน้าที่มีศักยภาพและปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.)	4.60	0.50	83.00	มากที่สุด
● ด้านกริยา มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.72	0.46	83.60	มากที่สุด
● จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.64	0.54	83.20	มากที่สุด
● เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใสตรวจสอบได้	4.63	0.54	83.15	มากที่สุด
● มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาทิ จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส เป็นกลางทางการเมือง และมีจิตใจให้บริการ	4.67	0.53	83.35	มากที่สุด

ตารางที่ 26 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	①	②	③	④	⑤		
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	2.6	30.8	66.7	100.0	39
● ความรู้ความสามารถในการจัดการประชุมของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	2.5	32.5	65.0	100.0	40
● ความรู้ความสามารถในด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	12.5	32.5	55.0	100.0	40
● ความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	10.0	35.0	55.0	100.0	40
● ความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	12.5	35.0	52.5	100.0	40
● ความรู้ความสามารถในด้านการต่างประเทศ (การล่าม/การแปล) ของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	20.7	27.6	51.7	100.0	29
● เจ้าหน้าที่มีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใส่ใจ กระตือรือร้น ในการให้บริการ ติดต่อสื่อสาร/ประสานงาน ในกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	-	-	-	25.6	74.4	100.0	39
● เจ้าหน้าที่มีศักยภาพ ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20
● ด้านกริยา มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	-	28.2	71.8	100.0	39
● จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการ	-	-	2.6	30.8	66.7	100.0	39
● เจ้าหน้าที่รัฐสภาปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้	-	-	2.5	32.5	65.0	100.0	40
● มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส เที่ยงธรรม เป็นกลาง และมีจิตใจให้บริการ	-	-	2.6	28.2	69.2	100.0	39

5. มิติด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรมและระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งได้แก่ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีค่านิยมประชาธิปไตย มีการกระจายอำนาจ เน้นการมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นฉันทามติ ยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม ผลปรากฏดังนี้

สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.15 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 52.5 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 37.5 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.0 ของตัวอย่างทั้งหมด 40 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	4	10.0
④ มาก	15	37.5
⑤ มากที่สุด	21	52.5
รวมจำนวน	40	100.0
● คะแนนเฉลี่ย	4.43	
● ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.68	
● ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.15	
● ร้อยละ/คะแนนเต็ม	88.60	
● ระดับความพึงพอใจ	มาก	

หมายเหตุ: ข้อคำถาม

- เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่มีการดำเนินการตามมาตรการด้านความโปร่งใส พร้อมทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการอย่างจริงจัง สมาชิกสภาผู้รับบริการ จำนวน 2 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”
- เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่รับฟังความคิดเห็น เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนะ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความโปร่งใสสมานฉันท์ สร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิรูปประเทศไทย สมาชิกสภาผู้รับบริการ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”
- เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่สนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการนิติบัญญัติของประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศ สมาชิกสภาผู้รับบริการ จำนวน 4 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการผลปรากฏว่า สมาชิกรัฐสภามีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีการดำเนินการตามมาตรการด้านความโปร่งใส พร้อมทั้ง ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการอย่างจริงจัง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.70

2) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา บริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ส่วนรวม อาทิ ความประหยัด วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอนและยกเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.00

3) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและเปิดให้ประชาชน มีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนะ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความปรองดองสมานฉันท์ สร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิรูปประเทศไทย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.80

4) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน (ความเห็น สนช.) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.50

5) ด้านศูนย์กลางการให้บริการองค์ความรู้ด้านกฎหมายและด้านวิชาการ สนับสนุน การดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25

6) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีความพร้อมในการสนับสนุนการดำเนินการเข้าสู่ประชาคม อาเซียนของประเทศไทย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.40

7) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้การสนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการนิติบัญญัติ ของประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.40

8) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นส่วนราชการที่สภานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาขับเคลื่อน การปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ แหล่งบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.15

9) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น ที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75 ดังรายละเอียด ในตารางที่ 28 และตารางที่ 29

ตารางที่ 28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ
ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละดัชนี เกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	4.43	0.68	82.15	มาก
● มีการดำเนินการตามมาตรการด้านความโปร่งใส พร้อมทั้ง ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ข้าราชการอย่างจริงจัง	4.34	0.63	81.70	มาก
● บริหารจัดการใช้ทรัพยากร ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ ส่วนรวม อาทิ ความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอน ยกเลิกภารกิจที่ไม่มีความจำเป็น	4.20	0.72	81.00	มาก
● รับฟังความคิดเห็น เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนยะ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความปรองดอง สมานฉันท์ สร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิรูปประเทศ	4.36	0.71	81.80	มาก
● ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกฝ่าย อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน (ความเห็น สนช.)	4.30	0.66	81.50	มาก
● เป็นศูนย์กลางการให้บริการองค์ความรู้ด้านกฎหมายและ ด้านวิชาการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสมาชิก รัฐสภา (ความเห็น สปท.)	4.45	0.76	82.25	มาก
● มีความพร้อมในการสนับสนุนการดำเนินการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย	4.28	0.72	81.40	มาก
● สนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการนิติบัญญัติของ ประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศ	4.28	0.70	81.40	มาก
● ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนสามารถ เข้าถึงแหล่งเรียนรู้ แหล่งบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ ที่ถูกต้อง ทันสมัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	4.43	0.68	82.15	มาก
● มีช่องทางารับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น ที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.55	0.60	82.75	มากที่สุด

ตารางที่ 29 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ
ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	-	-	10.0	37.5	52.5	100.0	40
● มีการดำเนินการตามมาตรการด้านความโปร่งใส พร้อมทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของข้าราชการอย่างจริงจัง	-	-	7.9	50.0	42.1	100.0	38
● บริหารจัดการใช้ทรัพยากร ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ส่วนรวม อาทิ ความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์ อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอน/ยกเลิกที่ไม่มีความจำเป็น	-	2.5	10.0	52.5	35.0	100.0	40
● รับฟังความคิดเห็น เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนะ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มี ความปรองดองสมานฉันท์ สร้างการมีส่วนร่วม ในการปฏิรูปประเทศไทย	-	-	12.8	38.5	48.7	100.0	39
● ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก ทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน (ความเห็น สนช.)	-	-	10.0	50.0	40.0	100.0	20
● เป็นศูนย์กลางการให้บริการองค์ความรู้ด้านกฎหมาย และด้านวิชาการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ รัฐสภา (ความเห็น สปท.)	-	-	15.0	25.0	60.0	100.0	20
● ความพร้อมในการสนับสนุนการดำเนินการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย	-	-	15.0	42.5	42.5	100.0	40
● สนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการนิติบัญญัติ ของประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศ	-	-	13.9	44.4	41.7	100.0	36
● ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ ข้อมูลด้านนิติบัญญัติ ที่ถูกต้อง ทันสมัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	-	-	10.0	37.5	52.5	100.0	40
● การมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดง ความคิดเห็นที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติ ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	-	-	5.0	35.0	60.0	100.0	40

6. มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกรัฐสภา ที่มีต่อภาพรวมด้านการปรับปรุงการให้บริการ ผลปรากฏว่า สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.15 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 2 คะแนน ลักษณะการกระจายของตัวอย่าง ร้อยละ 55.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.0 กลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 7.5 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.5 ของตัวอย่างทั้งหมด 40 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ภาพรวมด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ความพึงพอใจภาพรวมด้านการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	1	2.5
③ ปานกลาง	3	7.5
④ มาก	14	35.0
⑤ มากที่สุด	22	55.0
รวมจำนวน	40	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.43	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.75	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.15	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	88.60	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการปรับปรุงการให้บริการ ผลปรากฏว่า สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการพัฒนาปรับปรุงงานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ตามข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ และผู้ให้บริการ (จากการร้องเรียน ได้รับการตอบสนองและนำมาปรับปรุงแก้ไข) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.65

2) ด้านการเป็นศูนย์กลางเผยแพร่ การพัฒนาส่งเสริม ประชาสัมพันธ์และเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.65

3) ด้านการนำระบบ ICT มาประยุกต์ใช้สำหรับบริหารจัดการเอกสาร เพื่อลดการใช้กระดาษ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.65

4) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวด (ความเห็น สนช.) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.00

5) ด้านการพัฒนาและปรับปรุงมาตรการคัดกรองคนเข้า-ออกรัฐสภา อาคาร 2 (ความเห็น สนช.) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 78.75

6) ด้านการพัฒนาปรับปรุงงานบริการเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ อาทิ การปรับปรุงด้านพนักงานทำความสะอาด (ความเห็น สนช.) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.00

7) ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลและหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติตามหลักนิติธรรม บริการอย่างเท่าเทียม รับฟังความคิดเห็นของประชาชน บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีคุณธรรมจริยธรรม รักความสามัคคี เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีวินัย เข้มแข็ง ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับและไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น (ความเห็น สปท.) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25

8) ด้านการพัฒนาระบบงานและบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ โดยใช้นวัตกรรมในการเพิ่มประสิทธิภาพและการสื่อสารที่ดี ยกระดับการส่งเสริมบทบาทและภารกิจของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ โดยมีสื่อประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับรู้ รับทราบถึงการทำงานของรัฐสภา อาทิ ทีวีรัฐสภา วิทยูรัฐสภา ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก (ความเห็น สปท.) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00

9) ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาทิ ส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษาหาความรู้ (อบรม ดูงาน) พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยเฉพาะด้านวิชาการ (ความเห็น สปท.) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 31 และตารางที่ 32

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สมาชิกรัฐสภาผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 3 คน ได้แสดงข้อคิดเห็น ดังนี้ คือ

1) ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ต้องพัฒนาและปรับปรุงให้มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และความพร้อมของอุปกรณ์ (โดยเฉพาะยานพาหนะเข้า-ออก) และต้องปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย คัดกรองคนเข้า-ออกรัฐสภา อาคาร 2 (ความเห็น สนช.)

2) ด้านการบริหารจัดการบุคคลากร ควรพัฒนาปรับปรุงบุคคลากรให้กับตรงกับงาน และสร้างความสามัคคีในกลุ่มงาน (ความเห็น สปท.)

ตารางที่ 31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการปรับปรุงการให้บริการของส่วนราชการสังกัด
รัฐสภา

ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนี เกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ	4.43	0.75	82.15	มาก
● การพัฒนาปรับปรุงงานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านต่างๆ ตามข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาขับเคลื่อน การปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ และ ผู้ใช้บริการ (ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนอง/นำมาปรับปรุง แก้ไข)	4.33	0.76	81.65	มาก
● การเป็นศูนย์กลางเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์และเปิดโอกาสให้ ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม	4.33	0.73	81.65	มาก
● การนำระบบ ICT มาประยุกต์ใช้สำหรับบริหารจัดการเอกสาร การประชุมเพื่อการลดการใช้กระดาษ	4.13	0.76	80.65	มาก
● การปรับปรุง/พัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีวินัย เข้มแข็ง ยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวด (ความเห็น สนช.)	4.00	0.86	80.00	มาก
● การพัฒนาและปรับปรุงมาตรการคัดกรองคนเข้า/ออก รัฐสภา อาคาร 2 (ความเห็น สนช.)	3.75	1.07	78.75	มาก
● การพัฒนาปรับปรุงงานบริการเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ อาทิ การปรับปรุงด้านพนักงานทำความสะอาด (ความเห็น สนช.)	4.20	0.83	81.00	มาก
● การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพตาม มาตรฐานสากลและหลักธรรมาภิบาล บริการอย่างเท่าเทียม รับฟังความคิดเห็น มีความเป็นมืออาชีพ มีคุณธรรมจริยธรรม รักความสามัคคี (ความเห็น สปท.)	4.45	0.76	82.25	มาก
● การพัฒนาระบบงานและบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ โดยมี สื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้/รับทราบถึงการทำงาน ของรัฐสภา อาทิ ทิวรัฐสภา วิทยูรัฐสภา ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ สะดวก (ความเห็น สปท.)	4.60	0.50	83.00	มากที่สุด
● การพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ โดยเฉพาะด้านวิชาการ (ความเห็น สปท.)	4.60	0.60	83.00	มากที่สุด

ตารางที่ 32 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจ ด้านการปรับปรุงการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	①	②	③	④	⑤		
ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ	-	2.5	7.5	35.0	55.0	100.0	40
● การพัฒนาปรับปรุงงานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ (ข้อร้องเรียนได้รับการปรับปรุงแก้ไข)	-	2.5	10.0	40.0	47.5	100.0	40
● การเป็นศูนย์กลางเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	-	-	15.0	37.5	47.5	100.0	40
● การนำระบบ ICT มาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารจัดการเอกสาร เพื่อลดการใช้กระดาษ	-	2.5	15.0	50.0	32.5	100.0	40
● การปรับปรุงและพัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีวินัย เข้มแข็ง ยึดกฎระเบียบ (ความเห็น สนช.)	-	5.0	20.0	45.0	30.0	100.0	20
● การพัฒนาและปรับปรุงมาตรการคัดกรองคนเข้า/ออกรัฐสภา อาคาร 2 (ความเห็น สนช.)	5.0	5.0	25.0	40.0	25.0	100.0	20
● การพัฒนาปรับปรุงงานบริการเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ อาทิ ปรับปรุงด้านพนักงานทำความสะอาด (ความเห็น สนช.)	-	-	25.0	30.0	45.0	100.0	20
● การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลและหลักธรรมาภิบาล บริการอย่างเท่าเทียม รับฟังความคิดเห็น มีความเป็นมืออาชีพ มีคุณธรรมจริยธรรม รักความสามัคคี และไม่เลือกปฏิบัติ (ความเห็น สปท.)	-	5.0	-	40.0	55.0	100.0	20
● การพัฒนาระบบงานและบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ โดยมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้/รับทราบถึงการทำงานของรัฐสภา อาทิ ที่วีรัฐสภา วิทยู รัฐสภา ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก (ความเห็น สปท.)	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20
● การพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านทักษะความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะด้านวิชาการ (ความเห็น สปท.)	-	-	5.0	30.0	65.0	100.0	20

7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง มีสมาชิกรัฐสภาผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 22 คน ได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงงานบริการ สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) ควรปรับปรุงแนวทางการลดการใช้กระดาษ และค่าใช้จ่ายการพิมพ์เอกสาร (เอกสารมีจำนวนมาก และใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทดแทน อาทิ โอนไลน์ และเอสเอ็มเอสแจ้งเตือนวันประชุม แจ้งวาระการประชุม)

2) ควรพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็ว และทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สาย ยังไม่ครอบคลุม ไม่เสถียร เช่น WiFi ของรัฐสภา เป็นต้น

3) ควรพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ให้สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และง่ายต่อการสืบค้นหาในทุกเรื่องของกรรมาธิการ

4) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร หน่วยงานราชการสังกัดรัฐสภาเป็นหน่วยงานที่สะท้อนสถานะของประเทศในการสร้างความเชื่อมั่น ฉะนั้น สภาพการทำงานของรัฐสภาทั้งด้านกายภาพ (สถานที่ทำงาน) และกระบวนการทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ ควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานสนับสนุนของรัฐสภา และด้านการรักษาความปลอดภัยในการผ่านเข้า-ออก ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้รวดเร็วทันเหตุการณ์

5) ด้านการรักษาความปลอดภัย ควรพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) ควรเคร่งครัด คัดกรองให้เข้มงวด เนื่องจากมีคนเข้า-ออกเป็นจำนวนมาก

6) ควรพัฒนาปรับปรุงการจัดระเบียบการจราจรภายในรัฐสภาให้ดีกว่า ณ ปัจจุบันนี้

7) อาคารสถานที่คับแคบ ไม่เป็นระเบียบ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงและเพิ่มสถานที่จอดรถ

8) ควรพัฒนาปรับปรุงการจัดการระบบห้องอาหาร และตรวจสอบร้านอาหารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอในด้านสุขอนามัย ความสะอาดและมาตรฐาน (ทั้งของสมาชิกรัฐสภา และข้าราชการเจ้าหน้าที่) และไม่ควรรนำอาหารเข้าไปรับประทานในห้องประชุม

9) สภาพสำนักงานรัฐสภาและสิ่งอำนวยความสะดวกบางรายการเก่าชำรุด ควรมีการตรวจสอบสภาพและปรับปรุงตามระยะเวลา

10) ควรส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกรัฐสภาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานและติดต่อสื่อสาร และพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

11) ควรพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ (การเรียนรู้ในงาน การอบรม การดูงาน ด้านภาษาต่างประเทศ และการฝึกอบรมด้านการสร้างจิตสำนึกของงานบริการ) อย่างต่อเนื่องในแต่ละระดับชั้น

12) ควรส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดจิตสำนึกของการทำงานเพื่อส่วนรวมในทุกระดับชั้น เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีของการทำงานร่วมกันเป็นทีม

13) ควรพัฒนาปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของรัฐสภาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ (ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ยังน้อยไป)

14) การพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ ควรให้ข้าราชการที่อยู่ประจำในแต่ละหน้าที่ สะท้อนสภาพปัญหา เสนอข้อคิดเห็น และแนวทางแก้ไข

● ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง มีสมาชิกรัฐสภาผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 5 คน ได้แสดงข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นมืออาชีพ มีประสบการณ์ และมีจิตบริการ
- 2) การบริการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ “ดีอยู่แล้ว”
- 3) ชื่นชมในภาพรวม มีการประสานงานกันเพื่อความสำเร็จของภารกิจเป็นอย่างดี
- 4) การดำเนินการให้บริการทุกด้านเป็นไปด้วยความเรียบร้อย “ดีอยู่แล้ว”

● ความไม่พึงพอใจ

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง มีสมาชิกรัฐสภาผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 3 คน ได้แสดงประเด็น “ความไม่พึงพอใจ” สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้ คือ

1) สโมสรรัฐสภา ต้องปรับปรุงซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ (โต๊ะ เก้าอี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้มาใช้บริการ) และตรวจสอบร้านอาหารอย่างสม่ำเสมอในด้านสุขอนามัย และความสะอาดให้เหมาะสมกับคำว่า สโมสรรัฐสภา

2) การบริการแจ้งข่าวจราจร การเข้า-ออกประตูรัฐสภา ควรต้องแจ้งล่วงหน้า (ถ้ารู้) มิฉะนั้นจะมีผลให้การประชุมต้องล่าช้า

3) การคัดกรองคน ผ่านเข้า-ออก หรือเข้ามาชี้แจงต่อกรรมการ ควรได้รับการพิจารณาอย่างเข้มงวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาของการพิจารณางบประมาณประจำปี

สรุป

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกรัฐสภาที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้สามารถสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจาก 2 หน่วยงานหลัก คือ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศหรือคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ) จำนวน 20 ตัวอย่าง และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ) จำนวน 20 ตัวอย่าง รวมจำนวน 40 ตัวอย่าง

วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมาชิกรัฐสภา มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่างร้อยละ 50.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

1. มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

สมาชิกรัฐสภา มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 หรือร้อยละ 81.15 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน ลักษณะการกระจายของตัวอย่าง ร้อยละ 62.5 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจระดับมาก

1.1 ความพึงพอใจในกระบวนการบริหารจัดการประชุม

สมาชิกรัฐสภา มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.20 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 52.5 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของสมาชิกรัฐสภาที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม จำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ การบริหารจัดการประชุม และกระบวนการสนับสนุนการประชุม สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการประชุม เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ และสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 82.15

2) ด้านกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม (ก่อนการประชุม ระหว่างประชุม และหลังการประชุม) มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิผล มีคะแนนเฉลี่ย 4.46 หรือร้อยละ 82.30

2.1) กระบวนการสนับสนุน “ก่อนการประชุม” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หรือร้อยละ 82.50

2.2) กระบวนการสนับสนุน “ระหว่างประชุม” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 82.70

2.3) กระบวนการสนับสนุน “หลังการประชุม” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือร้อยละ 82.25

1.2 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.39 หรือร้อยละ 81.95 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 50.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณารายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ผลปรากฏว่าสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ กฎหมาย ข้อบังคับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ พ.ศ.2558 และแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75

2) ด้านการสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้สำหรับการประชุมการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ (11 ด้าน) ได้แก่ การเมือง การบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม การปกครองท้องถิ่น การศึกษา เศรษฐกิจ พลังงาน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สื่อสารมวลชน สังคม และอื่นๆ ที่มีความสำคัญ มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50

3) ด้านรายงานต่าง ๆ และการบันทึกการประชุมเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อการประชุมครั้งต่อไป และเป็นไปตามรูปแบบอย่างถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00

4) ด้านการเรียบเรียงและการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ทั้ง 37 วาระปฏิรูปของสภาปฏิรูปแห่งชาติ และข้อมูลที่สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศนำมาขับเคลื่อนต่อการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ แบบแผน และขั้นตอน สะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 หรือร้อยละ 81.00

5) ด้านฐานข้อมูล รายงานต่างๆ มีการเชื่อมโยงข้อมูล จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการปฏิรูปประเทศ (การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการสนับสนุนสภาผู้แทนราษฎรที่จะมีขึ้นตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 หรือร้อยละ 80.55

6) ด้านการจัดทำเอกสารต่าง ๆ มีแบบแผนและรูปแบบที่ได้มาตรฐาน เพื่อประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญเป็นไปตามรูปแบบที่ถูกต้อง จัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติ (<https://lis.parliament.go.th>) จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญขึ้นเว็บไซต์คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ (<http://cdc.parliament.go.th>) และเผยแพร่ให้บุคคลที่สนใจสามารถค้นคว้าหาข้อมูลได้สะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

1.3 ความพึงพอใจในการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติและการติดตามการบังคับใช้กฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.51 หรือร้อยละ 82.55 ของเกณฑ์การประเมิน การกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 70.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการสนับสนุนกระบวนการตราพระราชบัญญัติ และการติดตามการบังคับใช้กฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พบว่า สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด สามารถสรุปรายข้อคำถามตัวชี้วัดได้ดังนี้

- 1) การสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพื่อให้การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การแต่งตั้ง การถอดถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 หรือร้อยละ 83.15
- 2) การสนับสนุนภารกิจหลักในด้านการประชุมของคณะกรรมการการ เพื่อให้การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00
- 3) ด้านการจัดประชุม สัมมนาเกี่ยวกับกฎหมายที่มีความสำคัญ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บังคับใช้กฎหมาย และประชาชน มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50
- 4) การมีช่องทางการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นผ่านเวทิสาธารณะ หรือโซเชียลเน็ตเวิร์ค อาทิ สภานิติโทรทัศน์ หรือการเผยแพร่การติดตามผลได้หลายช่องทาง มีคะแนนเฉลี่ย 4.30 หรือร้อยละ 81.50

1.4 การขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

สมาชิกรัฐสภา มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.16 หรือร้อยละ 80.80 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของตัวอย่าง ร้อยละ 55.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรรัฐสภา มีอาชีพ (SMART Parliament) ได้ข้อค้นพบว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

- 1) การบริการด้านข้อมูล ผู้รับบริการ ได้แก่ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 หรือร้อยละ 81.00
- 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ของรัฐสภา มีระบบเครือข่ายที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูง มีความพร้อมต่อการใช้งานได้อย่างเสถียรตลอดเวลา มั่นคงปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 หรือร้อยละ 80.50

3) ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลและเชื่อมโยงระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก (ระบบงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภาสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน) มีคะแนนเฉลี่ย 4.08 หรือร้อยละ 80.40

4) ด้านบุคลากรของรัฐสภา มีความรู้ความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.28 หรือร้อยละ 81.40

1.5 การดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 หรือร้อยละ 80.25 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 60.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ข้อค้นพบว่า ทั้ง 2 ข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

1) ด้านบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความรู้เกี่ยวกับอาเซียน และทักษะด้านภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียน ในการสนับสนุนการทำงานด้านรัฐสภาระหว่างประเทศ ในภูมิภาคอาเซียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 หรือร้อยละ 80.00

2) ด้านการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือภารกิจด้านประชาคมอาเซียน ในรูปแบบต่างๆ อาทิ การจัดเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นสำคัญ (Hot Issues) การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนข้าราชการระหว่างประเทศ เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 หรือร้อยละ 80.50

2. มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สมาชิกรัฐสภามีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 82.15 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 50.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สมาชิกรัฐสภา มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50

2) ด้านความปลอดภัยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 หรือร้อยละ 80.90

3) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือร้อยละ 82.40

4) ด้านระบบสารสนเทศ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความสวยงามและเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 หรือร้อยละ 81.65

5) ด้านการบริการ Call Center ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (The Senate Electronic Library) ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และหน่วยประสานงานราชการสภานิติบัญญัติแห่งชาติมีคะแนนเฉลี่ย 4.44 หรือร้อยละ 82.20

6) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่างๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00

3. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

สมาชิกรัฐสภา มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 หรือร้อยละ 82.65 ของเกณฑ์การประเมิน มีลักษณะการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 52.5 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลปรากฏว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกรัฐสภา มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

1) คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมที่เรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ” มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือร้อยละ 82.40

2) คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและความเที่ยงตรง ครบถ้วน ของข้อมูลการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการธิการ การจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00

3) คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้อง ตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบ ซึ่งปรากฏในคู่มือการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือร้อยละ 82.40

4) คุณภาพการบริการ มีความรวดเร็วและทันเวลา ของการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการธิการ และการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือร้อยละ 82.40

5) คุณภาพการบริการที่ได้รับ ไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญและข้อท้วงติงจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 82.25

4. มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สมาชิกรัฐสภา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 หรือร้อยละ 83.20 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 66.7 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลลัพธ์คือ สมาชิกรัฐสภา มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังต่อไปนี้

- 1) ความรู้ความสามารถ การจัดการประชุมของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 หรือร้อยละ 83.15
- 2) ความรู้ความสามารถในด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 82.15
- 3) ความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 82.25
- 4) ความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00
- 5) ความรู้ความสามารถในด้านการต่างประเทศ (พิธีการ การล่าม/การแปล) ของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.55
- 6) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการติดต่อสื่อสารประสานงานในกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 83.70
- 7) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีศักยภาพและปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00
- 8) ด้านกริยา มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 83.60
- 9) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 หรือร้อยละ 83.20
- 10) เจ้าหน้าที่รัฐสภาปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 หรือร้อยละ 83.15
- 11) มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมเป็นกลางทางการเมือง มีจิตใจให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา มีคะแนนเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 83.35

5. มิติด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

สมาชิกรัฐสภาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 82.15 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 52.5 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ผลปรากฏว่า สมาชิกรัฐสภาที่มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภามีการดำเนินการตามมาตรการด้านความโปร่งใส ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการอย่างจริงจัง มีคะแนนเฉลี่ย 4.34 หรือร้อยละ 81.70

2) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาบริหารจัดการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม อาทิ ความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอน ยกเลิกภารกิจที่ไม่มีความจำเป็น มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 หรือร้อยละ 81.00

3) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นหน่วยงานที่รับฟังความคิดเห็น เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนะ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความปรองดองสมานฉันท์ สร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิรูปประเทศไทย มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 หรือร้อยละ 81.80

4) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน (สนช.) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.50

5) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นศูนย์กลางการให้บริการองค์ความรู้ด้านกฎหมายและด้านวิชาการ สนับสนุนการดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ (สปร.) มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 82.25

6) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภามีความพร้อมในการสนับสนุนการดำเนินการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย มีคะแนนเฉลี่ย 4.28 หรือร้อยละ 81.40

7) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาสนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการนิติบัญญัติของประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศ มีคะแนนเฉลี่ย 4.28 หรือร้อยละ 81.40

8) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นส่วนราชการที่สถานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ แหล่งบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 82.15

9) ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นส่วนราชการที่มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75

6. มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ

สมาชิกรัฐสภา มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 82.15 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 55.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการปรับปรุงการให้บริการ ผลปรากฏว่าสมาชิกรัฐสภา มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการพัฒนาปรับปรุงงานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ตามข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ และผู้ใช้บริการ (จากการร้องเรียน ได้รับการตอบสนองและนำมาปรับปรุงแก้ไข) มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 หรือร้อยละ 81.65

2) ด้านการเป็นศูนย์กลางเผยแพร่ การพัฒนาส่งเสริมประชาสัมพันธ์และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 หรือร้อยละ 81.65

3) ด้านการนำระบบ ICT มาประยุกต์ใช้สำหรับบริหารจัดการเอกสาร เพื่อลดการใช้กระดาษ มีคะแนนเฉลี่ย 4.13 หรือร้อยละ 80.65

4) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีวินัย มีความเข้มแข็งยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวด (ความเห็น สนช.) มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 หรือร้อยละ 80.00

5) ด้านการพัฒนาและปรับปรุงมาตรการคัดกรองคนเข้า-ออกรัฐสภา อาคาร 2 (ความเห็น สนช.) มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 หรือร้อยละ 78.75

6) ด้านการพัฒนาปรับปรุงงานบริการเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ อาทิ การปรับปรุงด้านพนักงานทำความสะอาด (ความเห็น สนช.) มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 หรือร้อยละ 81.00

7) ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลและหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติตามหลักนิติธรรม บริการอย่างเท่าเทียม รับฟังความคิดเห็นของประชาชน บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีคุณธรรมจริยธรรม รักความสามัคคี อาทิ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีวินัย เข้มแข็ง ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับและไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น (ความเห็น สปท.) มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 82.25

8) ด้านการพัฒนากระบวนการงานและบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ ในการเพิ่มประสิทธิภาพและการสื่อสารที่ดี ส่งเสริมบทบาทและภารกิจของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ กรรมการร่างรัฐธรรมนูญ โดยมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ รับทราบถึงการทำงานของรัฐสภา อาทิ ทีวีรัฐสภา วิทยุรัฐสภา ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และปรับปรุงระบบสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก (ความเห็น สปท.) มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

9) ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาทิ ส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษาหาความรู้ (อบรม ดูงาน) เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถโดยเฉพาะด้านวิชาการ (ความเห็น สปท.) มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นของสมาชิกรัฐสภาเกี่ยวกับการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาสามารถสรุปประเด็นต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้ คือ

● ด้านการบริหารจัดการประชุม

- 1) ด้านการจัดประชุม สัมมนาเกี่ยวกับกฎหมายที่มีความสำคัญ ควรจัดให้มีการจัดประชุม สัมมนากลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้-ส่วนเสีย ทั่วทุกภาคของประเทศ (ความเห็น สนช.)
- 2) ด้านการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจในด้าน ประชาคมอาเซียนในรูปแบบต่างๆ ควรให้ความสำคัญในความร่วมมือของรัฐสภาไทยกับกลุ่มประเทศ อาเซียนเป็นอันดับแรก ปัจจุบันให้ความสำคัญน้อยไปกับกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน (ความเห็น สนช.)

● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)

- 1) ควรพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเชื่อมโยงระบบ ฐานข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และง่ายต่อการสืบค้นหาข้อมูล
- 2) ด้านการเชื่อมโยงฐานข้อมูลและระบบงาน ควรแจ้งให้สมาชิกรัฐสภา รับทราบว่ามี อะไรบ้าง รวมถึงการไหลดลงในอุปกรณ์ ICT ของรัฐสภา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการใช้ข้อมูลให้เกิด ประโยชน์สูงสุด (เนื่องจากสมาชิกรัฐสภา (ความเห็น สนช.) ไม่ทราบ และสมาชิกบางท่านอาจใช้งาน ไม่เป็น)
- 3) ควรส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกรัฐสภา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานและ ติดต่อสื่อสาร และพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง
- 4) ควรพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็ว และทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สาย ยังไม่ครอบคลุม ไม่เสถียร เช่น Wifi ของ รัฐสภา เป็นต้น

● ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และหน่วยประสานงานราชการสถานิติบัญญัติแห่งชาติ ด้านข้อมูลต้องพัฒนาให้ข้อมูลมีความทันสมัย และสามารถนำมาใช้ได้ทันต่อเหตุการณ์

● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ด้านการรักษาความปลอดภัย ต้องพัฒนาและปรับปรุงให้มีระบบการรักษาความปลอดภัย ที่มีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานสากล
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ต้องพัฒนาและปรับปรุงให้มีวินัย มีความเข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และความพร้อมของอุปกรณ์ (โดยเฉพาะยานพาหนะ เข้า-ออก) และต้องปรับปรุงมาตรฐานการคัดกรองคนเข้า-ออกรัฐสภา

3) ควรพัฒนาปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่างๆ ให้มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกการจราจรภายในรัฐสภา ป้ายบอกตำแหน่งห้องประชุม เป็นต้น

4) ควรปรับปรุงสภาพของสำนักงานรัฐสภา และสิ่งอำนวยความสะดวกบางรายการแก่ข้าราชการ ควรมีการตรวจสภาพและปรับปรุงตามระยะเวลา

● ด้านการบริหารจัดการบุคคลากร

1) ด้านการบริหารจัดการบุคคลากร ควรพัฒนาปรับปรุงบุคคลากรให้กับตรงกับงาน และสร้างความสามัคคีในกลุ่มงาน (ความเห็น สปท.)

2) ควรพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ (การเรียนรู้ในงาน การอบรม การดูงาน ด้านภาษาต่างประเทศ การฝึกอบรม ด้านการสร้างจิตสำนึกของงานบริการ) อย่างต่อเนื่องในแต่ละระดับชั้น (ความเห็น สปท.)

3) ควรส่งเสริมสนับสนุนการสร้างขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีของการทำงานร่วมกันเป็นทีม

4) การพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ ควรให้ข้าราชการที่อยู่ประจำในแต่ละหน้าที่ สะท้อนสภาพปัญหา เสนอข้อคิดเห็น และแนวทางแก้ไข

● ด้านภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือ

1) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร หน่วยงานราชการสังกัดรัฐสภาเป็นหน่วยงานที่สะท้อนสถานะของประเทศในการสร้างความเชื่อมั่น ฉะนั้น สภาพการทำงานของรัฐสภา ทั้งด้านกายภาพ (สถานที่ทำงาน) และกระบวนการทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานสนับสนุนของรัฐสภา โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้รวดเร็วทันเหตุการณ์

2) ควรพัฒนาปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของรัฐสภาทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ (ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ยังน้อยไป)

● ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

1) ควรปรับปรุงแนวทางการลดการใช้กระดาษ และค่าใช้จ่ายการพิมพ์เอกสาร (เอกสารมีจำนวนมาก)

2) ควรพัฒนาปรับปรุงการจัดการระบบห้องอาหาร และตรวจสอบร้านอาหารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอในด้านมาตรฐาน สุขอนามัย และความสะอาด (ทั้งของสมาชิกรัฐสภา และข้าราชการเจ้าหน้าที่) และต้องไม่นำอาหารเข้าไปรับประทานในห้องประชุม (ความเห็น สปท.)

ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก

ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวกของสมาชิกรัฐสภา ที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

- 1) ขอชมเชยด้านกระบวนการจัดการประชุมมีมาตรฐาน (ความเห็น สนช.)
- 2) กิจกรรมต่างๆ ในเวทีสาธารณะ เจ้าหน้าที่รัฐสภาที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจในการปฏิบัติงานดีมาก (ความเห็น สนช.)
- 3) ระบบงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภา ข้อมูลถูกต้องสมบูรณ์และทันสมัย (ความเห็น สนช.)
- 4) ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม มีความเรียบร้อยดี และอยู่ในเกณฑ์ดีมาก
- 5) ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ "ดีอยู่แล้ว" แต่ควรพัฒนา โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพจะทำให้ดีเพิ่มมากขึ้น
- 6) เจ้าหน้าที่มีจิตใจให้บริการดีมาก และเจ้าหน้าที่นิติกรมีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่
- 7) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นมืออาชีพ มีประสบการณ์ และมีจิตบริการ
- 8) การบริการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ “ดีอยู่แล้ว” (ความเห็น สนช.)
- 9) ขอชื่นชมในภาพรวม มีการประสานงานกันเพื่อความสำเร็จของภารกิจเป็นอย่างดี
- 10) การดำเนินการให้บริการทุกด้านเป็นไปด้วยความเรียบร้อย “ดีอยู่แล้ว”

ความไม่พึงพอใจ

ประเด็น “ความไม่พึงพอใจ” สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้ คือ

- 1) สโมสรรัฐสภา ต้องปรับปรุงซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ (โต๊ะ เก้าอี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้มาใช้บริการ) และต้องตรวจสอบร้านอาหารอย่างสม่ำเสมอในด้านสุขอนามัย และความสะอาด ให้เหมาะสมกับคำว่า สโมสรรัฐสภา
- 2) การบริการแจ้งข่าวจราจร การเข้า-ออกประตูรัฐสภา ควรต้องแจ้งล่วงหน้า ซึ่งจะมีผลให้การประชุมต้องล่าช้า
- 3) การคัดกรองคนผ่านเข้า-ออก หรือเข้ามาชี้แจงต่อกรรมการ ควรได้รับการพิจารณาอย่างเข้มงวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาของการพิจารณางบประมาณประจำปี

ตอนที่ 2

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ช่วงเดือนสิงหาคม 2560 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่กลุ่มผู้รับบริการ ตลอดจนหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหาของการศึกษาสำรวจในครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 ประเด็นหลักของตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้ คือ

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

หลักการวัดใช้ระบบการให้คะแนน (Point System) ซึ่งแต่ละข้อมีคะแนน 5 ระดับ โดยที่ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ได้รับระดับคะแนนที่ดีขึ้นหรือมีความพึงพอใจสูงขึ้น และใช้เกณฑ์ ในการให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ¹ ด้านการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละ จะยึดตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

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

¹ หมายเหตุ: เกณฑ์การให้คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ: ใช้เกณฑ์มาตราวัดแบบ Rating Scales จาก 1 ถึง 5 ระดับคะแนนยิ่งสูง หมายถึง ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นตามลำดับคะแนนของประเด็นนั้นๆ มีช่วงปรับเกณฑ์ การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับร้อยละ 65 และคะแนนสูงสุดเท่ากับร้อยละ 85

รายงานผลการสำรวจ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีบทบาทหน้าที่หลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐสภา สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ โดยมีกลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ โดยผลการศึกษาสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปรากฏดังนี้

ภาพรวมความพึงพอใจ

ผลการสำรวจภาพรวม ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ จำนวน 20 คน ผลปรากฏว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 4 คะแนน โดยมีลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 55.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 45.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

1. มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ จำนวน 20 คน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการสำรวจปรากฏดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.75 ของดัชนีเกณฑ์ประเมิน มีคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 4 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.0 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 65.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	-	-
④ มาก	13	65.0
⑤ มากที่สุด	7	35.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.35	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.49	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	81.75	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	87.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

1.1 ความพึงพอใจในกระบวนการบริหารจัดการประชุม

ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.65 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 4 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.0 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	-	-
④ มาก	8	40.0
⑤ มากที่สุด	12	60.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.53	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.50	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.65	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	90.60	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการประชุม จำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ การบริหารจัดการประชุม และกระบวนการสนับสนุนการประชุม ผลปรากฏดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อ “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการประชุม” เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกรัฐสภา พบว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75

2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม (ก่อนการประชุม ระหว่างประชุม และหลังการประชุม) มีความรวดเร็วและมีประสิทธิผล สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50

2.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ก่อนการประชุม” สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50

2.2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ระหว่างประชุม” สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75

2.3) ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “หลังการประชุม” สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4 และตารางที่ 5

ตารางที่ 4 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม

กระบวนการบริหารจัดการประชุม	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	4.53	0.50	82.65	มากที่สุด
● ความพึงพอใจต่อ “ความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการด้านการประชุม” เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภา	4.55	0.51	82.75	มากที่สุด
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม (ก่อนการประชุม ระหว่างประชุม และหลังการประชุม) มีความรวดเร็วและมีประสิทธิผล	4.50	0.58	82.50	มากที่สุด
● ความพึงพอใจต่อการสนับสนุน “ก่อนการประชุม”	4.50	0.61	82.50	มากที่สุด
● ความพึงพอใจต่อการสนับสนุน “ระหว่างประชุม”	4.55	0.61	82.75	มากที่สุด
● ความพึงพอใจต่อการสนับสนุน “หลังการประชุม”	4.45	0.61	82.25	มาก

หมายเหตุ: “ความเป็นมืออาชีพด้านการประชุม” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถต่างๆ ในการสนับสนุนงานด้านการประชุม สามารถสนับสนุนการประชุมรัฐสภาให้บรรลุตามอำนาจหน้าที่และเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้การดำเนินการของรัฐสภาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ทั้งในส่วนของกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม และการสนับสนุนเนื้อหาข้อมูลที่ใช้สำหรับการประชุมรวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการพิจารณา และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

ตารางที่ 5 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม

กระบวนการบริหารจัดการประชุม	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	①	②	③	④	⑤		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการประชุม	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20
● ความพึงพอใจต่อ “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการด้านการประชุม” เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกวุฒิสภา	-	-	-	45.0	55.0	100.0	20
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม (ก่อนการประชุม ระหว่างประชุม และหลังการประชุม) มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิผล	-	-	5.0	35.0	60.0	100.0	20
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ก่อนการประชุม”	-	-	5.0	40.0	55.0	100.0	20
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “ระหว่างประชุม”	-	-	5.0	35.0	60.0	100.0	20
● ความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุน “หลังการประชุม”	-	-	5.0	45.0	50.0	100.0	20

หมายเหตุ: “ความเป็นมืออาชีพด้านการประชุม” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถต่างๆ ในการสนับสนุนงานด้านการประชุม สามารถสนับสนุน การประชุมของรัฐสภาให้บรรลุตามอำนาจหน้าที่และเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้การดำเนินการของรัฐสภาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ทั้งในส่วนของ การสนับสนุนด้านการประชุม และการสนับสนุนเนื้อหาข้อมูลที่ใช้สำหรับการประชุม รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการพิจารณา และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

1.2 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ พบว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.95 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 50.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 45.0 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ผลปรากฏว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ กฎหมาย ขอบังคับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. 2558 และแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 82.75

2) ด้านการสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลสารสนเทศ ที่ใช้สำหรับการประชุมการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ (11 ด้าน) ดังต่อไปนี้ การเมือง การบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม การปกครองท้องถิ่น การศึกษา เศรษฐกิจ พลังงาน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สื่อสารมวลชน สังคม และอื่นๆ รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่มีความสำคัญ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50

3) ด้านการรายงานต่างๆ และการบันทึกการประชุมเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อการประชุมครั้งต่อไป และเป็นไปตามรูปแบบอย่างถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00

4) ด้านการเรียบเรียงและการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ทั้ง 37 วาระปฏิรูปของสภาปฏิรูปแห่งชาติ และข้อมูลที่สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศนำมาขับเคลื่อนต่อมีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ แบบแผน และขั้นตอน สะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.00

5) ด้านฐานข้อมูลรายงานต่างๆ มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการปฏิรูปประเทศ (การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการสนับสนุนสภาผู้แทนราษฎรที่จะมีขึ้นตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.55

6) ด้านการจัดเตรียมเอกสารต่างๆ มีแบบแผนและรูปแบบที่ได้มาตรฐาน เพื่อประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญเป็นไปตามรูปแบบที่ถูกต้อง จัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติ (<https://lis.parliament.go.th>) จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญขึ้นเว็บไซต์คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ (<http://cdc.parliament.go.th>) และเผยแพร่ให้บุคคลที่สนใจสามารถค้นคว้าหาข้อมูลได้สะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00 ดังรายละเอียด แสดงในตารางที่ 7 และตารางที่ 8

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	1	5.0
④ มาก	9	45.0
⑤ มากที่สุด	10	50.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.39	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.47	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	81.95	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	87.80	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

ตารางที่ 7 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

การสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ	4.39	0.47	81.95	มาก
● การสนับสนุนการดำเนินงานการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และแนวทางปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	4.55	0.51	82.75	มากที่สุด
● การสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้สำหรับการประชุมการปฏิรูปประเทศ (11 ด้าน) และรวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่มีความสำคัญ	4.50	0.61	82.50	มากที่สุด
● การรายงานและการบันทึกการประชุมเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อการประชุมครั้งต่อไป และเป็นไปตามรูปแบบอย่างถูกต้อง	4.40	0.60	82.00	มาก
● การเรียบเรียงและการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ สะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์	4.20	0.62	81.00	มาก
● ด้านฐานข้อมูลรายงานต่างๆ มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการปฏิรูปประเทศ	4.11	0.81	80.55	มาก
● การจัดทำเอกสารต่างๆ มีแบบแผนและรูปแบบที่ได้มาตรฐาน จัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศ และเผยแพร่ สามารถค้นคว้าหาข้อมูลได้สะดวก	4.60	0.60	83.00	มากที่สุด

หมายเหตุ: ข้อคำถาม ด้านฐานข้อมูล รายงานต่างๆ มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการปฏิรูปประเทศ (การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการสนับสนุนสภาผู้แทนราษฎรที่จะมีขึ้นตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่) มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

ตารางที่ 8 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

การสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	-	-	5.0	45.0	50.0	100.0	20
● การสนับสนุนการดำเนินงานการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และแนวทางปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	-	-	-	45.0	55.0	100.0	20
● การสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้สำหรับการประชุมการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ (11 ด้าน)	-	-	5.0	40.0	55.0	100.0	20
● การรายงานและการบันทึกการประชุมเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันทต่อการประชุมครั้งต่อไป และเป็นไปตามรูปแบบอย่างถูกต้อง	-	-	5.0	50.0	45.0	100.0	20
● การเรียบเรียงและการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ และสะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์	-	-	10.0	60.0	30.0	100.0	20
● ด้านฐานข้อมูลรายงานต่างๆ มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนปฏิรูปประเทศ	-	-	26.3	36.8	36.8	100.0	19
● การจัดทำเอกสารต่างๆ มีแบบแผนและรูปแบบที่ได้มาตรฐาน จัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศและเผยแพร่ สามารถค้นคว้าหาข้อมูลได้สะดวก	-	-	5.0	30.0	65.0	100.0	20

หมายเหตุ: ข้อคำถาม ด้านฐานข้อมูลรายงานต่างๆ มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

1.3 การขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament) พบว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.25 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.0 ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 60.0 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	1	5.0
④ มาก	12	60.0
⑤ มากที่สุด	7	35.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.25	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.54	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	81.25	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	85.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มาก	

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรรัฐสภามืออาชีพ (SMART Parliament) ได้ข้อค้นพบว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

1) ด้านการบริการข้อมูล ผู้รับบริการ ได้แก่ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.25

2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของรัฐสภา มีระบบเครือข่ายที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูง มีความพร้อมต่อการใช้งานได้อย่างเสถียรตลอดเวลา มั่นคงปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.25

3) ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลและเชื่อมโยงระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร (ระบบงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภา สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.75

4) ด้านบุคลากรของรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.75 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 10 และตารางที่ 11

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พิจารณาจากผลการแจกแจงและข้อคิดเห็น เป็นรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านแผนการพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament) มีกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นดังนี้ คือ ด้านการเชื่อมโยงฐานข้อมูลและระบบงาน ควรแจ้งให้สมาชิกรัฐสภา รับทราบว่า มีอะไรบ้าง รวมถึงการไหลตลงในอุปกรณ์ ICT ของรัฐสภา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุด (เนื่องจากสมาชิกรัฐสภาไม่ทราบ และสมาชิกรัฐสภาบางท่าน อาจใช้งานไม่เป็น)

ตารางที่ 10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)	4.25	0.54	81.25	มาก
● การบริการด้านข้อมูล ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ ที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว	4.25	0.64	81.25	มาก
● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของรัฐสภา มีระบบเครือข่ายที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูง มีความพร้อมต่อการใช้งานได้อย่างเสถียรตลอดเวลา มั่นคงปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล	4.25	0.64	81.25	มาก
● การบูรณาการฐานข้อมูลและเชื่อมโยงระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก (ระบบงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภาสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน)	4.15	0.75	80.75	มาก
● บุคลากรของรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างสร้างสรรค์มีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ	4.35	0.49	81.75	มาก

ตารางที่ 11 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อน แผนพัฒนา Digital Parliament	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	①	②	③	④	⑤		
ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)	-	-	5.0	60.0	35.0	100.0	20
● การบริการด้านข้อมูล ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้องทันสมัย สะดวก รวดเร็ว	-	-	10.0	55.0	35.0	100.0	20
● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของรัฐสภา มีระบบเครือข่ายที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูง มีความพร้อมต่อการใช้งานได้อย่างเสถียรตลอดเวลา มั่นคงปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล	-	-	10.0	55.0	35.0	100.0	20
● การบูรณาการฐานข้อมูลและเชื่อมโยงระบบงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก (ระบบงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภาสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน)	-	5.0	5.0	60.0	30.0	100.0	20
● บุคลากรของรัฐสภา มีความรู้ความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ	-	-	-	65.0	35.0	100.0	20

2. มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 60.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.0 และกลุ่มที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 12

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ข้อค้นพบว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

- 1) ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00
- 2) ด้านความปลอดภัย มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.25
- 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร การมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00
- 4) ด้านระบบสารสนเทศ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความสวยงามและเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50
- 5) ด้านบริการ Call Center มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.80
- 6) ด้านห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.90
- 7) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่และจุดบริการต่างๆ มีความชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 13 และตารางที่ 14

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	1	5.0
④ มาก	7	35.0
⑤ มากที่สุด	12	60.0
รวมจำนวน	20	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.55	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.51	
• ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.75	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	91.00	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

ตารางที่ 13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.61	82.75	มากที่สุด
• ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	4.60	0.50	83.00	มากที่สุด
• ด้านความปลอดภัยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล	4.25	0.64	81.25	มาก
• ด้านการติดต่อสื่อสาร มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.60	0.60	83.00	มากที่สุด
• ด้านระบบสารสนเทศ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความสวยงามและเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	4.50	0.69	82.50	มากที่สุด
• การบริการ Call Center	4.36	0.67	81.80	มาก
• ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	4.18	0.75	80.90	มาก
• ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงข้อความบอกสถานที่และจุดบริการต่างๆ มีความชัดเจน	4.40	0.68	82.00	มาก

ตารางที่ 14 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	5.0	35.0	60.0	100.0	20
● ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20
● ด้านความปลอดภัยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล	-	-	10.0	55.0	35.0	100.0	20
● ด้านการติดต่อสื่อสาร มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	-	-	5.0	30.0	65.0	100.0	20
● ด้านระบบสารสนเทศ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความสวยงามและเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	-	-	10.0	30.0	60.0	100.0	20
● การบริการ Call Center	-	-	9.1	45.5	45.5	100.0	11
● ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	-	-	18.2	45.5	36.4	100.0	11
● ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่างๆ มีความชัดเจน	-	-	10.0	40.0	50.0	100.0	20

หมายเหตุ: ข้อคำถาม การบริการ Call Center และห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (The Senate Electronic Library) มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 9 คน ให้คำตอบว่า“ไม่ทราบ”

3. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งประกอบไปด้วยคุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมที่เรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ” คุณภาพด้านเนื้อหา ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมประเด็นสำคัญ คุณภาพด้านบริหารจัดการงานเอกสาร เพียงพอ ตรงตามความต้องการ คุณภาพด้านความถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ร้องขอ และเชื่อถือได้ และไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญหรือข้อท้วงติง จากสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ผลปรากฏว่า

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 4 คะแนน โดยมีลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 55.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 15

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนี้

1) คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมมี “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75

2) คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและความเที่ยงตรง ครบถ้วน ของข้อมูลการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00

3) คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้อง ตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบ ซึ่งปรากฏในคู่มือการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75

4) คุณภาพการบริการ มีความรวดเร็วและทันเวลา ของการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.50

5) คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 16 และตารางที่ 17

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ

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

ตารางที่ 16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.55	0.51	82.75	มากที่สุด
● คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมเรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ”	4.55	0.61	82.75	มากที่สุด
● คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและความเที่ยงตรงครบถ้วน ของข้อมูลการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ	4.40	0.60	82.00	มาก
● คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้องตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบ ซึ่งปรากฏในคู่มือการจัดทำรายงานและเอกสารการประชุมต่างๆ	4.55	0.61	82.75	มากที่สุด
● คุณภาพการบริการมีความรวดเร็ว ทันเวลา ของการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ	4.70	0.47	83.50	มากที่สุด
● คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากสมาชิกขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ	4.50	0.51	82.50	มากที่สุด

ตารางที่ 17 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	-	-	-	45.0	55.0	100.0	20
● คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมเรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ”	-	-	5.0	35.0	60.0	100.0	20
● คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและความเที่ยงตรง ครบถ้วน ของข้อมูลการจัดทำรายงาน และเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ	-	-	5.0	50.0	45.0	100.0	20
● คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้องตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบ ซึ่งปรากฏในคู่มือการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ	-	-	5.0	35.0	60.0	100.0	20
● คุณภาพการบริการมีความรวดเร็ว ทันเวลา ของการจัดทำรายงานและเอกสารการประชุมต่างๆ	-	-	-	30.0	70.0	100.0	20
● คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญ และข้อท้วงติงจากสมาชิกขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ	-	-	-	50.0	50.0	100.0	20

4. มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลปรากฏว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.40 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 4 คะแนน ลักษณะการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 68.4 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.6 ของตัวอย่างทั้งหมด 19 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 18

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลลัพธ์คือ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังต่อไปนี้

- 1) ความรู้ความสามารถในการจัดการประชุมของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.25
- 2) ความรู้ความสามารถในด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00
- 3) ความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50
- 4) ความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25
- 5) ความรู้ความสามารถในด้านการต่างประเทศ (พิธีการ การล่าม/การแปล) ของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 หรือร้อยละ 81.65
- 6) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ ติดต่อสื่อสารประสานงานในกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.70
- 7) ด้านกริยา มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.70
- 8) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.70
- 9) เจ้าหน้าที่รัฐสภาปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.40

10) มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อาทิ จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางทางการเมือง มีจิตใจให้บริการแก่สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.25 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 19 และตารางที่ 20

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	-	-
④ มาก	6	31.6
⑤ มากที่สุด	13	68.4
รวมจำนวน	19	100.0
• คะแนนเฉลี่ย	4.68	
• ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.48	
• ร้อยละดัชนีเกณฑน์ประเมิน	83.40	
• ร้อยละ/คะแนนเต็ม	93.60	
• ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

หมายเหตุ: มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

ข้อความในตารางที่ 19 และตารางที่ 20

- ความรู้ความสามารถในด้านการต่างประเทศ (พิธีการ การล่าม/การแปล) ของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 11 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ ติดต่อสื่อสารประสานงานในกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

- ด้านกริยา มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

- จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

- เจ้าหน้าที่รัฐสภาปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใสตรวจสอบได้ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

ตารางที่ 19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละดัชนี เกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.48	83.40	มากที่สุด
● ความรู้ความสามารถในการจัดการประชุมของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.65	0.49	83.25	มากที่สุด
● ความรู้ความสามารถในด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.40	0.68	82.00	มาก
● ความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.50	0.61	82.50	มากที่สุด
● ความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.45	0.61	82.25	มาก
● ความรู้ความสามารถในด้านการต่างประเทศ (พิธีการ การล่าม/การแปล) ของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับ บทบาทและหน้าที่	4.33	0.71	81.65	มาก
● มีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ ประสานงานในกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก องค์กร	4.74	0.45	83.70	มากที่สุด
● กริยา มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.74	0.45	83.70	มากที่สุด
● จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับ ความต้องการใช้บริการ	4.74	0.45	83.70	มากที่สุด
● เจ้าหน้าที่รัฐสภาปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใสตรวจสอบได้	4.68	0.48	83.40	มากที่สุด
● มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาทิ จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้ เป็นกลางทางการเมือง มีจิตใจให้บริการ	4.65	0.49	83.25	มากที่สุด

ตารางที่ 20 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด ①	น้อย ②	ปานกลาง ③	มาก ④	มากที่สุด ⑤		
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	31.6	68.4	100.0	19
● ความรู้ความสามารถในการจัดการประชุมมีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	-	35.0	65.0	100.0	20
● ความรู้ความสามารถด้านวิชาการมีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	10.0	40.0	50.0	100.0	20
● ความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายมีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	5.0	40.0	55.0	100.0	20
● ความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	5.0	45.0	50.0	100.0	20
● ความรู้ความสามารถในด้านการต่างประเทศ (พิธีการ การล่าม/การแปล) มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	-	-	11.1	44.4	44.4	100.0	9
● มีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใส่ใจ กระตือรือร้น ในการให้บริการ ประสานงานในกิจกรรมต่างๆ	-	-	-	26.3	73.7	100.0	19
● กริยา มารยาทในการให้บริการ	-	-	-	26.3	73.7	100.0	19
● จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการ	-	-	-	26.3	73.7	100.0	19
● เจ้าหน้าที่รัฐสภาปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใส	-	-	-	31.6	68.4	100.0	19
● มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน โปร่งใส เป็นกลาง ทางการเมือง มีจิตใจให้บริการ	-	-	-	35.0	65.0	100.0	20

5. มิติด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ เน้นวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรมและระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งได้แก่ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีค่านิยมประชาธิปไตย มีการกระจายอำนาจ เน้นการมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นฉันทามติ ยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม โดยผลการสำรวจปรากฏดังนี้

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่างร้อยละ 65.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.0 และกลุ่มที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.0 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียด แสดงในตารางที่ 21

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อตัวชี้วัด ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ผลปรากฏว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ที่มีการดำเนินการตามมาตรฐานการด้านความโปร่งใสพร้อมทั้งป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการอย่างจริงจัง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.95

2) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ที่มีการบริหารจัดการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด อาทิ ความประหยัด ใช่วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอน และยกเลิกภารกิจที่ไม่มีความจำเป็น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.75

3) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ที่รับฟังความคิดเห็น เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนะ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความปรองดองสมานฉันท์ สร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิรูปประเทศไทย เพื่อพัฒนาประชาธิปไตยให้เข้มแข็ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.90

4) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ที่เป็นศูนย์กลางการให้บริการองค์ความรู้ด้านกฎหมายและด้านวิชาการ สนับสนุนการดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25

5) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีความพร้อมในการสนับสนุนการดำเนินการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25

6) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ที่สนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการนิติบัญญัติของประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.25

7) เป็นส่วนราชการที่สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ แหล่งบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ ที่ถูกต้อง ทันสมัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.50

8) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ที่มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็น ได้หลากหลาย และมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00 ดังรายละเอียดในตาราง ที่ 22 และตารางที่ 23

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
① น้อยที่สุด	-	-
② น้อย	-	-
③ ปานกลาง	2	10.0
④ มาก	5	25.0
⑤ มากที่สุด	13	65.0
รวมจำนวน	20	100.0
● คะแนนเฉลี่ย	4.55	
● ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.69	
● ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	82.75	
● ร้อยละ/คะแนนเต็ม	91.00	
● ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	

หมายเหตุ: ข้อคำถามในตารางที่ 22 และตารางที่ 23

- เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่มีการดำเนินการตามมาตรการด้านความโปร่งใส พร้อมทั้งป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการอย่างจริงจัง มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 2 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

- เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่รับฟังความคิดเห็น เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนะ โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความปรองดองสมานฉันท์ สร้างการมีส่วนร่วม ในการปฏิรูปประเทศไทย เพื่อพัฒนาประชาธิปไตยให้เข้มแข็ง มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

- เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่สนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการนิติบัญญัติของประเทศไทย ในเวทีระหว่างประเทศ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 4 คน ให้คำตอบว่า “ไม่ทราบ”

ตารางที่ 22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	4.55	0.69	82.75	มากที่สุด
● มีมาตรการด้านความโปร่งใส ป้องกันปราบปรามการทุจริตของข้าราชการอย่างจริงจัง	4.39	0.61	81.95	มาก
● มีการบริหารจัดการใช้ทรัพยากร ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อาทิ ความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอนยกเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น	4.35	0.67	81.75	มาก
● รับฟังความคิดเห็น เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนะ ส่งเสริมและสนับสนุนความปรองดองสมานฉันท์ สร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิรูปประเทศไทย	4.58	0.69	82.90	มากที่สุด
● เป็นศูนย์กลางความรู้ด้านกฎหมายและด้านวิชาการ สนับสนุนการดำเนินงานของรัฐสภา	4.45	0.76	82.25	มาก
● การสนับสนุนการดำเนินการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	4.45	0.76	82.25	มาก
● สนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการนิติบัญญัติของประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศ	4.25	0.68	81.25	มาก
● เป็นส่วนราชการที่สมาชิกรัฐสภา ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ ข้อมูลด้านนิติบัญญัติ ที่ถูกต้อง ทันสมัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	4.50	0.61	82.50	มากที่สุด
● มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	4.60	0.60	83.00	มากที่สุด

ตารางที่ 23 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	①	②	③	④	⑤		
ความพึงพอใจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	-	-	10.0	25.0	65.0	100.0	20
● มีมาตรการด้านความโปร่งใส ป้องกันปราบปรามการทุจริตของข้าราชการอย่างจริงจัง	-	-	5.6	50.0	44.4	100.0	18
● มีการบริหารจัดการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด อาทิ ความประหยัด วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอน ยกเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น	-	-	10.0	45.0	45.0	100.0	20
● รับฟังความคิดเห็น เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนะ ส่งเสริมและสนับสนุนความปรองดองสมานฉันท์ สร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิรูปประเทศไทย	-	-	10.5	21.1	68.4	100.0	19
● เป็นศูนย์กลางความรู้ด้านกฎหมายและด้านวิชาการ สนับสนุนการดำเนินงานของรัฐสภา	-	-	15.0	25.0	60.0	100.0	20
● การสนับสนุนการดำเนินการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	-	-	15.0	25.0	60.0	100.0	20
● สนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการนิติบัญญัติของประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศ	-	-	12.5	50.0	37.5	100.0	16
● เป็นส่วนราชการที่สมาชิกรัฐสภา ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ ข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	-	-	5.0	40.0	55.0	100.0	20
● มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและมีระเบียบปฏิบัติ ในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	-	-	5.0	30.0	65.0	100.0	20

6. มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลปรากฏว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.50 ของเกณฑ์การประเมิน มีคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุด 4 คะแนน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 70.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.0 ของตัวอย่างทั้งหมด 20 คน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 24

พิจารณารายละเอียดรายข้อคำถามตัวชี้วัด ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ข้อค้นพบว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังต่อไปนี้

1) ด้านการพัฒนาปรับปรุงงานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ตามข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ และผู้ใช้บริการ (จากการร้องเรียนได้รับการตอบสนองและนำมาปรับปรุงแก้ไข) อาทิ ด้านการรายงานผลการประชุม การจัดบันทึกการประชุม การปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ ด้านป้ายบอกสถานที่ และจุดบริการต่างๆ การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนที่ระบบงานจัดส่งเอกสาร และรายงานการตรวจเช็คซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปรับอากาศ กรองอากาศ ไมโครโฟน เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.75

2) ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติตามหลักนิติธรรม บริการอย่างเท่าเทียม รับฟังความคิดเห็นของประชาชน บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม รักความสามัคคี เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีวินัย เข้มแข็ง ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับ และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.25

3) ด้านการเป็นศูนย์กลางเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยให้มีความเข้มแข็ง ส่งเสริมสนับสนุน และสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาประชาธิปไตย เช่น ปรับปรุงและพัฒนาด้านกิจกรรมต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและเข้าถึงได้ง่าย ให้ชุมชนรับรู้ รับทราบถึงสิทธิของประชาชน เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00

4) ด้านการพัฒนาระบบงานและบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ โดยใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการสื่อสารที่ดี ส่งเสริมบทบาทและภารกิจของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ โดยมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ รับทราบถึงการทำงานของรัฐสภา อาทิ ทีวีรัฐสภา วิดีโอรัฐสภา ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวกมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00

5) ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษาหาความรู้ (อบรม คุยงาน) พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยเฉพาะด้านวิชาการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00

6) ด้านการนำระบบ ICT มาประยุกต์ใช้บริหารจัดการเอกสาร เพื่อลดการใช้กระดาษ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.50 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 25 และ 26

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ได้แสดงข้อคิดเห็นว่า ด้านการบริหารจัดการบุคลากร ควรพัฒนาปรับปรุงบุคลากรให้กับตรงกับงาน และสร้างความสามัคคีในกลุ่มงาน

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ด้านการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ตารางที่ 25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร

ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละดัชนีเกณฑ์ประเมิน	ระดับ
ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ	4.70	0.47	83.50	มากที่สุด
● การพัฒนาปรับปรุงงานบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตามข้อเสนอแนะของสมาชิกรัฐสภาและผู้ใช้บริการ (จากการร้องเรียน ได้รับการตอบสนองและนำมาปรับปรุงแก้ไข)	4.55	0.61	82.75	มากที่สุด
● การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลและหลักธรรมาภิบาล บริการอย่างเท่าเทียม มีคุณธรรมจริยธรรม รักความสามัคคี	4.45	0.76	82.25	มาก
● การเป็นศูนย์กลางเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตย ให้มีความเข้มแข็ง ส่งเสริมสนับสนุน สร้างการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาประชาธิปไตย	4.60	0.60	83.00	มากที่สุด
● การพัฒนาระบบงานและบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ โดยมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้การทำงานของรัฐสภา และปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก	4.60	0.50	83.00	มากที่สุด
● การพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษาหาความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ	4.60	0.60	83.00	มากที่สุด
● การนำระบบ ICT มาประยุกต์ใช้บริหารจัดการเอกสาร เพื่อลดการใช้กระดาษ	4.30	0.57	81.50	มาก

ตารางที่ 26 ร้อยละการแจกแจงระดับความพึงพอใจ ด้านการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร

ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	การแจกแจงระดับความพึงพอใจ					รวม	จำนวน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	①	②	③	④	⑤		
ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงการให้บริการ	-	-	-	30.0	70.0	100.0	20
● การพัฒนาปรับปรุงงานบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ ตามข้อเสนอแนะของสมาชิกรัฐสภาและ ผู้ให้บริการ (จากการร้องเรียน ได้รับการตอบสนอง และนำมาปรับปรุงแก้ไข)	-	-	5.0	35.0	60.0	100.0	20
● การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพ ตามมาตรฐานสากลและหลักธรรมาภิบาล บริการอย่างเท่าเทียม มีคุณธรรมจริยธรรม รักความสามัคคี	-	5.0	-	40.0	55.0	100.0	20
● การเป็นศูนย์กลางเผยแพร่และพัฒนา ประชาธิปไตยให้มีความเข้มแข็ง ส่งเสริม สนับสนุน สร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนา ประชาธิปไตย	-	-	5.0	30.0	65.0	100.0	20
● การพัฒนาระบบงานและบริการข้อมูลด้าน นิติบัญญัติ โดยมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน รับรู้การทำงานของรัฐสภาและปรับปรุงระบบ สารสนเทศให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก	-	-	-	40.0	60.0	100.0	20
● การพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษา หาความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ	-	-	5.0	30.0	65.0	100.0	20
● การนำระบบ ICT มาประยุกต์ใช้บริหารจัดการ เอกสาร เพื่อลดการใช้กระดาษ	-	-	5.0	60.0	35.0	100.0	20

7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 8 คน ได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงงานบริการ สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) ควรพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ให้สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน และง่ายต่อการสืบค้นหา ในทุกเรื่องของกรมการธิการ

2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ควรรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา

3) ควรพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ (การเรียนรู้ในงาน การอบรม การดูงาน ด้านภาษาต่างประเทศ การฝึกอบรมด้านการสร้างจิตสำนึกของงานบริการ)

4) ควรส่งเสริมสนับสนุนการสร้างขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีของการทำงานร่วมกันเป็นทีม

5) อาคารสถานที่คับแคบ ไม่เป็นระบบระเบียบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ

6) ควรพัฒนาปรับปรุงการจัดการระบบห้องอาหาร และตรวจสอบร้านอาหารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอในด้านสุขอนามัย ความสะอาด (ทั้งของสมาชิกรัฐสภา และข้าราชการเจ้าหน้าที่) และสมาชิกรัฐสภา ไม่ควรนำอาหารเข้าไปรับประทานในห้องประชุม

7) ควรพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) ควรเคร่งครัด คัดกรองให้เข้มงวด เนื่องจากมีคนเข้า-ออกเป็นจำนวนมาก

8) การพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ ควรให้ข้าราชการที่อยู่ประจำในแต่ละหน้าที่ สะท้อนสภาพปัญหา เสนอข้อคิดเห็น และแนวทางแก้ไข

● ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 2 คน ได้แสดงข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1) การบริการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกรัฐสภา มีความเป็นมืออาชีพ ในกระบวนการบริหารจัดการ "ดีอยู่แล้ว" แต่ควรพัฒนา โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพจะทำให้ดีเพิ่มมากขึ้น

2) การดำเนินการให้บริการทุกด้านเป็นไปด้วยความเรียบร้อยดี

สรุป

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะ และคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้สามารถสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการหลัก คือ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ จำนวน 20 ตัวอย่าง

วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน มีลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่างร้อยละ 55.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

1. มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือร้อยละ 81.75 ของเกณฑ์ประเมิน มีลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่างร้อยละ 65.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก

1.1 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการประชุมอย่างมืออาชีพ

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 82.65 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของการบริหารจัดการประชุม จำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ การบริหารจัดการประชุม และกระบวนการสนับสนุนการประชุม สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1) ด้านความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการประชุมเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 82.75

2) ด้านกระบวนการสนับสนุนด้านการประชุม (ก่อนการประชุม ระหว่างประชุม และหลังการประชุม) มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิผล มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50

2.1) กระบวนการสนับสนุน “ก่อนการประชุม” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 82.50

2.2) กระบวนการสนับสนุน “ระหว่างประชุม” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 82.75

2.3) กระบวนการสนับสนุน “หลังการประชุม” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือ ร้อยละ 82.25

1.2 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 หรือร้อยละ 81.95 ของเกณฑ์การประเมิน มีลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 50.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณารายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านการสนับสนุนสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ผลปรากฏว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ กฎหมาย ข้อบังคับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. 2558 และแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 82.75

2) ด้านการสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลสารสนเทศ ที่ใช้สำหรับการประชุมการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ (11 ด้าน) ดังต่อไปนี้ การเมือง การบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม การปกครองท้องถิ่น การศึกษา เศรษฐกิจ พลังงาน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สื่อสารมวลชน สังคม และอื่นๆ รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่มีความสำคัญ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 82.50

3) ด้านรายงานต่างๆ และการบันทึกการประชุมเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อการประชุมครั้งต่อไป และเป็นไปตามรูปแบบอย่างถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00

4) ด้านการเรียบเรียงและการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ทั้ง 37 วาระปฏิรูปของสภาปฏิรูปแห่งชาติ และข้อมูลที่สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศนำมาขับเคลื่อนต่อการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ แบบแผน และขั้นตอน สะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 หรือร้อยละ 81.00

5) ด้านฐานข้อมูล รายงานต่างๆ มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการปฏิรูปประเทศ (การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการสนับสนุนสภาผู้แทนราษฎรที่จะมีขึ้นตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 หรือร้อยละ 80.55

6) ด้านการจัดทำเอกสารต่างๆ มีแบบแผนและรูปแบบที่ได้มาตรฐาน เพื่อประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญเป็นไปตามรูปแบบที่ถูกต้อง จัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศ ด้านนิติบัญญัติ (<https://lis.parliament.go.th>) จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญขึ้นเว็บไซต์คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ (<http://cdc.parliament.go.th>) และเผยแพร่ให้บุคคลที่สนใจสามารถค้นคว้าหาข้อมูลได้สะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

1.3 การขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament)

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือร้อยละ 81.25 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมาก

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อตัวชี้วัด ด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรรัฐสภามืออาชีพ (SMART Parliament) ได้ข้อค้นพบว่า ทุกข้อคำถามตัวชี้วัด สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

1) ด้านการบริการข้อมูล สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ และข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 หรือร้อยละ 81.25

2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของรัฐสภา มีระบบเครือข่ายที่ทันสมัยประสิทธิภาพสูง มีความพร้อมต่อการใช้งานได้อย่างเสถียรตลอดเวลา มั่นคงปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 หรือร้อยละ 81.25

3) ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลและเชื่อมโยงระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก (ระบบงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภาสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน) มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 หรือร้อยละ 80.75

4) ด้านบุคลากรของรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเป็นมืออาชีพ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือร้อยละ 81.75

2. มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 60.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณารายละเอียดรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏว่าสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

2) ด้านความปลอดภัย มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 หรือร้อยละ 81.25

3) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

4) ด้านระบบสารสนเทศ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความสวยงาม และเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50

5) ด้านการบริการ Call Center มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 หรือร้อยละ 81.80

6) ด้านห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 หรือร้อยละ 80.90

7) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงข้อความบอกสถานที่ และจุดบริการต่างๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00

3. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน มีลักษณะการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 55.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) คุณภาพโดยรวมในการบริหารจัดการประชุมที่เรียกว่า “ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ” มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75

2) คุณภาพด้านเนื้อหา มีความแม่นยำและความเที่ยงตรง ครบถ้วน ของข้อมูลการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00

3) คุณภาพด้านบริหารจัดการรายงาน มีความถูกต้อง ตามมติที่ประชุมและความถูกต้องเชิงรูปแบบการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 82.75

4) คุณภาพการบริการ มีความรวดเร็วและทันเวลา ของการจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 83.50

5) คุณภาพการบริการที่ได้รับไม่มีการแก้ไขในสาระสำคัญและข้อท้วงติงจากสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 82.50

4. มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 หรือร้อยละ 83.40 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 68.4 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลลัพธ์คือ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดดังต่อไปนี้

1) ความรู้ความสามารถ ด้านการจัดการประชุมของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 83.25

- 2) ความรู้ความสามารถในด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 82.00
- 3) ความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 82.50
- 4) ความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาท และหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 82.25
- 5) ความรู้ความสามารถในการต่างประเทศ (พิธีการ การล่าม/การแปล) ของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.65
- 6) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตใจให้บริการ จริงจัง ใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการติดต่อประสานงานในกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 83.70
- 7) ด้านกริยา มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 83.70
- 8) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 83.70
- 9) เจ้าหน้าที่รัฐสภาปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 หรือร้อยละ 83.40
- 10) มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางทางการเมือง มีจิตใจให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 83.25

5. มิติด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 65.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณาจำแนกรายข้อคำถามตัวชี้วัดด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ผลปรากฏว่า สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญมีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

- 1) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่มีการดำเนินการตามมาตรการด้านความโปร่งใส พร้อมทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตของข้าราชการอย่างจริงจัง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 หรือร้อยละ 81.95
- 2) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่บริหารจัดการใช้ทรัพยากร ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อาทิ ความประหยัด คุ้มค่าอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอน ยกเลิกภารกิจที่ไม่มีความจำเป็น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือร้อยละ 81.75

3) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่รับฟังความคิดเห็น เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ แสดงทัศนะ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความปรองดองสมานฉันท์ สร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิรูปประเทศไทย มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 หรือร้อยละ 82.90

4) เป็นศูนย์กลางการให้บริการองค์ความรู้ด้านกฎหมายและด้านวิชาการ สนับสนุนการดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือร้อยละ 82.25

5) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่มีความพร้อมในการสนับสนุนการดำเนินการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 82.25

6) เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่สนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการนิติบัญญัติของประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศ มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 หรือร้อยละ 81.25

7) เป็นส่วนราชการที่สมาชิกรัฐสภา ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ ข้อมูลนิติบัญญัติที่ถูกต้อง ทันสมัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 82.50

8) การมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

6. มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ

สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 83.50 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 70.0 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

พิจารณารายละเอียดจำแนกรายข้อตัวชี้วัด ด้านการปรับปรุงการให้บริการ ผลปรากฏว่าสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

1) การพัฒนาปรับปรุงงานบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ตามข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ และผู้ใช้บริการ (จากการร้องเรียน ได้รับการตอบสนองและนำมาปรับปรุงแก้ไข) มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 82.75

2) การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพ ตามมาตรฐานสากล และหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติตามหลักนิติธรรม บริการอย่างเท่าเทียม รับฟังความคิดเห็นของประชาชน บุคลากร มีความเป็นมืออาชีพ มีคุณธรรมจริยธรรม รักความสามัคคี เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีวินัย เข้มแข็ง ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือร้อยละ 82.25

3) การเป็นศูนย์กลางเผยแพร่ การพัฒนาส่งเสริมประชาสัมพันธ์ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

4) การพัฒนาระบบงานและบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ โดยใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และการสื่อสารที่ดี ส่งเสริมบทบาทและภารกิจของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ โดยมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน รับรู้ รับทราบ ถึงการทำงานของ

รัฐสภา อาทิ ทีวีรัฐสภา วิทยุรัฐสภา ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และปรับปรุงระบบสารสนเทศ ให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

5) การพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษาคหาความรู้ (อบรม ดูงาน) เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ โดยเฉพาะด้านวิชาการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 83.00

6) การนำระบบ ICT มาประยุกต์ใช้สำหรับบริหารจัดการเอกสาร เพื่อลดการใช้กระดาษ มีคะแนนเฉลี่ย 4.30 หรือร้อยละ 81.50

7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)

1) ควรพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ให้สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และง่ายต่อการสืบค้นหาข้อมูลในทุกเรื่องของกรมการเมือง

2) ควรส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกรัฐสภา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานและติดต่อสื่อสาร และพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

3) ควรพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็ว และทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายยังไม่ครอบคลุม ไม่เสถียร เช่น ไวไฟ ของรัฐสภา เป็นต้น

● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรพัฒนาและปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจภายในอาคาร) ควรเคร่งครัด คัดกรองให้เข้มงวด เนื่องจากมีคนเข้า-ออกเป็นจำนวนมาก และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ต้องมีวินัย เข้มแข็ง ยึดข้อปฏิบัติ กฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

2) อาคารสถานที่คับแคบ ไม่เป็นระบบระเบียบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ

● ด้านการบริหารจัดการบุคคลากร

1) ด้านการบริหารจัดการบุคคลากร ควรพัฒนาปรับปรุงบุคลากรให้กับตรงกับงาน และสร้างขวัญกำลังใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น สร้างบรรยากาศที่ดีของการทำงานร่วมกัน เป็นทีม และสร้างความสามัคคีในกลุ่มงาน

2) ควรพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ (การเรียนรู้ในงาน การอบรม การดูงาน ด้านภาษาต่างประเทศ การฝึกอบรม ด้านการสร้างจิตสำนึกของงานบริการ) อย่างต่อเนื่องในแต่ละระดับชั้น

3) ด้านการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ ควรให้ข้าราชการที่อยู่ประจำในแต่ละหน้าที่ สะท้อนสภาพของปัญหา เสนอข้อคิดเห็น และแนวทางแก้ไข

● **ด้านการปรับปรุงการให้บริการ**

ควรพัฒนาปรับปรุงการจัดการระบบห้องอาหาร และตรวจสอบร้านอาหารอย่างสม่ำเสมอ ในด้านมาตรฐาน สุขอนามัย และความสะอาด (ทั้งของสมาชิกรัฐสภา และข้าราชการเจ้าหน้าที่) และไม่ควรรนำอาหารเข้าไปรับประทานในห้องประชุม

ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวก

ข้อคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวกของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ความเป็นมืออาชีพในกระบวนการบริหารจัดการ "ดีอยู่แล้ว" แต่ควรพัฒนา โดยนำ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพจะทำให้ดีเพิ่มมากขึ้น
- 2) การดำเนินการให้บริการทุกด้านเป็นไปด้วยความเรียบร้อย "ดีอยู่แล้ว"

ข้อเสนอแนะของ อ.ก.ร. ประเมินฯ

ตามที่ สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะที่ปรึกษาโครงการประเมินผลฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พร้อมทั้งมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่ง อ.ก.ร. ประเมินฯ สามารถแยกเป็นด้านต่าง ๆ โดย อ.ก.ร. ประเมินฯ มีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ดังนี้

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาโครงการประเมินผลฯ	แนวทางในการดำเนินการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
<p>ด้านการส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>๑) ควรปรับปรุงแนวทางการลดการใช้กระดาษ และค่าใช้จ่ายการพิมพ์เอกสาร (เอกสารมีจำนวนมาก และใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทดแทน อาทิ ไลน์ และเอสเอ็มเอสแจ้งเตือนวันประชุม แจ้งวาระการประชุม)</p>	<p>๑. ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาควรมาตรการ/แนวทาง ในการลดการใช้กระดาษอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งมีการกำกับ ติดตามมาตรการ/แนวทางในการลดกระดาษขององค์กร พร้อมทั้งมีสถิติเปรียบเทียบการใช้กระดาษของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้เห็นผลลัพธ์ของการดำเนินการเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>๒. ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายในการขับเคลื่อนสู่ประเทศไทย ๔.๐ โดยให้ทุกส่วนราชการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งรวมถึงการลดปริมาณเอกสารด้วย</p> <p>ดังนั้น ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาจึงควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดย</p> <p>๒.๑ ควรปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทางทั้งในบริเวณรัฐสภาและนอกบริเวณรัฐสภาเพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรัฐสภาสามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ ทุกเวลา</p> <p>๒.๒ ระบบฐานข้อมูลควรเป็นฐานข้อมูล ที่มุ่งเน้นการศึกษา วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย</p>
<p>๒) ควรพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สาย ยังไม่ครอบคลุม ไม่เสถียร เช่น WiFi ของรัฐสภา เป็นต้น</p>	
<p>๓) ควรพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ให้สามารถใช้อินเทอร์เน็ตร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนและง่ายต่อการสืบค้นหาในทุกเรื่องของกรรมาธิการ</p>	
<p>๔) ควรส่งเสริม สนับสนุน ให้สมาชิกรัฐสภาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานและติดต่อสื่อสาร และพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง</p>	

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา โครงการประเมินผลฯ	แนวทางในการดำเนินการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา
	<p>ของการดำเนินการในแต่ละเรื่องเพื่อให้สมาชิก รัฐสภาสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ฐานข้อมูล ของรัฐบาลควรเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูล ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้สมาชิกสามารถ ติดตามข้อมูลหรือเปรียบเทียบข้อมูลและ สามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อที่ประชุม</p> <p>๒.๓ ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร (ICT) มาใช้สนับสนุนการประชุม ให้มากยิ่งขึ้น นอกจากจะเป็นการลดการใช้ กระดาษแล้ว ยังสามารถบรรจุข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการประชุมเพื่อให้สะดวกในการ ส่งข้อมูล รวมทั้งมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ที่ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน</p>
<p>ด้านภาพลักษณ์องค์กร</p> <p>๑) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร หน่วยงานราชการ สังกัดรัฐสภาเป็นหน่วยงานที่สะท้อนสถานะ ของประเทศในการสร้างความเชื่อมั่น ฉะนั้น สภาพการทำงานของรัฐสภาทั้งด้านกายภาพ (สถานที่ทำงาน) และกระบวนการทำงานจึงเป็น เรื่องสำคัญ ควรได้รับการพิจารณาปรับปรุง โครงสร้างหน่วยงานสนับสนุนของรัฐสภา และ ด้านการรักษาความปลอดภัยในการผ่านเข้า – ออก ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อปรับเปลี่ยน กระบวนการทำงานให้รวดเร็วทันเหตุการณ์</p> <p>๒) ด้านการรักษาความปลอดภัย ควรพัฒนา และปรับปรุงมาตรการการรักษาความปลอดภัย (ตั้งแต่ประตูหน้า ประตูอาคาร และการตรวจ</p>	<p>- ปัจจุบันมีโครงการสร้างอาคารรัฐสภา แห่งใหม่ ซึ่งหากก่อสร้างเสร็จก็จะเป็นการสร้าง ภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะสถานิติบัญญัติ แห่งชาติ</p> <p>ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุน การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรในสภาวะการ ปัจจุบัน เห็นควรดำเนินการ</p> <p>๑. ด้านบุคลากร ปัจจุบันส่วนราชการสังกัด รัฐสภาดำเนินการตามยุทธศาสตร์การบริหาร ทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) โดยมี ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากร</p>

<p>ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา โครงการประเมินผลฯ</p>	<p>แนวทางในการดำเนินการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา</p>
<p>ภายในอาคาร) ควรเคร่งครัด คัดกรองให้เข้มงวด เนื่องจากมีคนเข้า – ออก เป็นจำนวนมาก</p>	<p>บุคคลในแต่ละรายงานแต่ละด้าน เช่น ด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>
<p>๓) ควรพัฒนาปรับปรุงการจัดระเบียบการจราจร ภายในรัฐสภาให้ดีกว่า ณ ปัจจุบันนี้</p>	<p>ด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งยุทธศาสตร์ การบริหารทรัพยากรบุคคลดังกล่าวมุ่งเน้นที่</p>
<p>๔) อาคารสถานที่คับแคบ ไม่เป็นระเบียบ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงและเพิ่ม สถานที่จอดรถ</p>	<p>ผลลัพธ์ของการดำเนินการให้เห็นอย่างเป็น รูปธรรม เพื่อส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ต่อการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากร และจะเป็นการส่งเสริม</p>
<p>๕) ควรพัฒนาปรับปรุงการจัดการระบบ ห้องอาหาร และตรวจสอบร้านอาหารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอในด้านสุขอนามัย ความสะอาดและ มาตรฐาน (ทั้งของสมาชิกรัฐสภา และข้าราชการ เจ้าหน้าที่) และไม่ควรมนำอาหารเข้าไปรับประทาน ในห้องประชุม</p>	<p>สนับสนุนสมาชิกรัฐสภาในกระบวนการ นิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาควรดำเนินการ ตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมที่กำหนดไว้ อย่างจริงจัง</p>
<p>๖) สภาพสำนักงานรัฐสภาและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกบางรายการเก่าชำรุด ควรมี การตรวจสอบสภาพและปรับปรุงตามระยะเวลา</p>	<p>๒. ด้านกระบวนการทำงาน ควรมีการทบทวน และพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ ในปัจจุบัน โดยควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>
<p>๗) ควรพัฒนาปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของรัฐสภาทั้งภายในประเทศและ ต่างประเทศ (ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ยังน้อยไป)</p>	<p>หรือข้อบกพร่องที่ผ่านมา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทาง ในการพัฒนากระบวนการทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <p>๓. ด้านอาคารสถานที่และการจราจร เช่น อุปกรณ์สิ่งของต่าง ๆ ต้องพร้อมใช้งาน อยู่ตลอดเวลา สิ่งใดที่ชำรุดควรแยกออกมา ซ่อมแซมให้พร้อมใช้งาน รวมทั้งควรหลัก ๕ส. (สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย) มาใช้บริหารจัดการในช่วงเวลาที่เหมาะสม</p> <p>ด้านการจราจรและมาตรการรักษา ความปลอดภัยควรมีการกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามระเบียบที่กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในส่วนของการ รักษาความปลอดภัยด้านบุคคลในการ</p>

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา โครงการประเมินผลฯ	แนวทางในการดำเนินการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา
	<p>ผ่านเข้า-ออกภายในอาคารรัฐสภาต้องเข้มงวด กวดขัน และดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ การรักษาความปลอดภัย</p> <p>๔. ด้านประชาสัมพันธ์ ควรมุ่งเน้น การประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งช่องทางในการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นผ่านเวทีสาธารณะ หรือโซเชียล เน็ตเวิร์ค</p>
<p>ด้านบุคลากร</p> <p>๑) ควรพัฒนาส่งเสริม สนับสนุน ให้เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ (การเรียนรู้ในงาน การอบรม การดูงาน ด้านภาษาต่างประเทศ และ การฝึกอบรมด้านการสร้างจิตสำนึก ของงานบริการ) อย่างต่อเนื่องในแต่ละระดับชั้น</p>	<p>๑. ยึดถือแนวทางการดำเนินการด้านภาพลักษณ์ ขององค์กร ข้อ ๑ (ด้านบุคลากร)</p> <p>๒. มีโครงการ/กิจกรรมในภาพรวมขององค์กร เพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม นอกจากนั้น ควรนำค่านิยมขององค์กร แนวทาง การดำเนินการตามประมวลจริยธรรม และ</p>
<p>๒) ควรส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้เกิดจิตสำนึกของการทำงานเพื่อส่วนรวม ในทุกๆระดับชั้น เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีของ การทำงานร่วมกันเป็นทีม</p>	<p>เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม แนวทางประพฤติปฏิบัติที่ดีเป็นหัวข้อ สำคัญในโครงการ/กิจกรรมที่ส่วนราชการสังกัด รัฐสภาดำเนินการเพื่อสร้างจิตสำนึกของ การเป็นข้าราชการที่ดีให้แก่บุคลากร</p>
<p>๓) การพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ ควรให้ ข้าราชการที่อยู่ประจำในแต่ละหน้าที่สะท้อน สภาพปัญหา เสนอข้อคิดเห็น และแนวทางแก้ไข</p>	<p>ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา</p>