



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ โทร. ๐๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๖๑๒๑

ที่ กษ ๐๐๗.๐๒/๑๓๖๗

วันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ สภาผู้แทนราษฎร
ต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร

ตามที่คณะกรรมการพิจารณากำหนดกรอบตัวชี้วัด นำหนักเป้าหมายเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยความเห็นชอบของ อ.ก.ร. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานราชการรัฐสภา ได้กำหนดตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการประเมินผลลัพธ์และความคุ้มค่าของโครงการสำคัญ ตามยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตามยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปฏิรูปองค์กรและยกศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ มีธรรมาภิบาลและความผาสุกในการปฏิบัติงาน โครงการฝึกอบรม หลักสูตร การพัฒนาบุคลากรตามเส้นทางความก้าวหน้าสายอาชีพ (Career Path) โดยสำนักพัฒนาบุคลากรได้ขออนุมัติคราะห์รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อประกอบการประเมินผลลัพธ์และความคุ้มค่าของโครงการดังกล่าว นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ขอจัดส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๑.๓๓๓๓

(นางสาวปรียาภรณ์ แก้วโยน)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ประธานคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของ
สำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

รongเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 เลขรับ ๑๕๓๖/๒๕๖๔
 วันที่ ๑๓ ก.ค. ๖๔
 เวลา ๑๖.๑๗%

ส่วนราชการ สำนักกรรมการธิการ ๑ สำนักกรรมการธิการ ๒ และสำนักกรรมการธิการ ๓ โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๖๑๒๑

ที่ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการสภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนาของคณะกรรมการเรียน รongเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (นางอรวรรณ พันธุ์เป็รื่อง)

ตามที่ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔) และกำหนดการประเมินผลการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสำนักกรรมการธิการ ๑ สำนักกรรมการธิการ ๒ และสำนักกรรมการธิการ ๓ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนาของคณะกรรมการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาเป็นข้อมูลในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนาของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่คณะกรรมการซึ่งเป็นผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ สำนักกรรมการธิการ ๑ สำนักกรรมการธิการ ๒ และสำนักกรรมการธิการ ๓ ได้จัดทำรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนาของคณะกรรมการ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบจะได้ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๑.๑.๓๓๓๓

(นางสาวปรียาภรณ์ แก้วโยน)
ผู้อำนวยการสำนักกรรมการธิการ ๑

[Signature]

(นางสาวกัลยรัชต์ ชาวสำอางค์)
ผู้อำนวยการสำนักกรรมการธิการ ๒

[Signature]

(นายกฤษณะ จ้วงสินธุ์)
ผู้อำนวยการสำนักกรรมการธิการ ๓

เห็นชอบ

[Signature]

(นางอรวรรณ พันธุ์เป็รื่อง)

รongเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๓ ก.๓๖๔



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
คณะกรรมการการสามัญ คณะกรรมการการวิสามัญ
และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร



จัดทำโดยคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของ
สำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

บทสรุปผู้บริหาร

ด้วยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้จัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔) โดยกำหนดแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาบทบาทของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการสนับสนุนภารกิจของสถาบันด้านนิติบัญญัติ เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ และแผนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามวิสัยทัศน์ คือ “สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรก้าวสู่การเป็น SMART Parliament ในปี ๒๐๒๒” ดังนั้น คณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓ จึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการประชุมของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการสภาผู้แทนราษฎร ขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ตรวจสอบความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา และ ๒) เป็นข้อเสนอแนะในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่คณะกรรมการมากยิ่งขึ้น สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ประชากรในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในครั้งนี้ ได้กำหนดประชากร จำนวน ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ คณะกรรมการสามัญ จำนวน ๓๕ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ กลุ่มที่ ๒ ผู้เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็นการคัดเลือกโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามจุดมุ่งหมายของที่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ในช่วงเวลาที่มีการประชุมคณะกรรมการ ระหว่างวันที่ ๑๔ มิถุนายน - วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรม Statistical Package for the Social Science for windows (SPSS) Version 26

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ มีแนวทางและมาตรการจัดประชุม คณะกรรมการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด การเชิญผู้ชี้แจงจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยกำหนดจำนวนผู้ชี้แจงและผู้ติดตามเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการเว้นระยะห่าง นอกจากนี้มีคณะกรรมการจำนวนหลายคณะจัดการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการ ตามระเบียบสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดำเนินการแจก

แบบสำรวจให้แก่คณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการสภาผู้แทนราษฎร ระหว่างวันที่ ๑๔ มิถุนายน - วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔ โดยการแจกแบบสำรวจให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ กรรมการสามัญ จำนวน ๓๕ คณะ และอนุกรรมการ และคณะกรรมการวิสามัญ จำนวน ๔๐๐ ชุด กลุ่มตัวอย่างส่งคืนแบบสำรวจจำนวน ๓๒๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๕ และ กลุ่มที่ ๒ ผู้เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการจำนวน ๒๒๐ ชุด กลุ่มตัวอย่างส่งคืนแบบสำรวจ จำนวน ๑๙๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ ผลการสำรวจความพึงพอใจ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา สรุปได้ดังนี้

๑.๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๒๙ คน ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๗๗.๒๐ มีสถานะเป็นกรรมการสามัญ/อนุกรรมการ ร้อยละ ๖๕.๐๐ มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๖๐.๕๐ และจบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ ๕๒.๙๐

๑.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา จำแนกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑) การบริหารจัดการด้านการประชุม

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม โดยภาพรวม พบว่ากรรมการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๓๐ จำแนกเป็น ๓ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑) การบริหารจัดการด้านการประชุม โดยภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๓๐

๑.๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๗๗

๑.๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๓๐

๒) ด้านการศึกษาดูงานของคณะกรรมการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญและคณะอนุกรรมการ ด้านการศึกษาดูงานของคณะกรรมการ จากโดยภาพรวม พบว่ากรรมการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕๐

๓) ด้านการสัมมนาของคณะกรรมการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ โดยภาพรวมพบว่า กรรมการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๔๕

๑.๓ ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คณะกรรมการการสามัญ คณะกรรมการการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการสภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา ได้แสดงความเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านการประชุม

- ๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี (จำนวน ๑ คน)
- ๒) การทำงานของเจ้าหน้าที่สอดประสานกันดีมาก (จำนวน ๑ คน)
- ๓) ได้รับหนังสือนัดประชุมล่าช้า การแจ้งประชุมสามารถแจ้งด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน ๑ คน)
- ๔) อยากให้มีจำนวนคณะอนุกรรมการเพิ่มขึ้นเพื่อการพิจารณาศึกษาและการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง (จำนวน ๑ คน)

๕) ให้มีการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศในเรื่องที่คณะกรรมการการศึกษา (จำนวน ๒ คน)

ด้านการศึกษาดูงานและการจัดสัมมนา

- ๑) ควรสนับสนุนงบประมาณของคณะกรรมการให้เพิ่มมากขึ้น (จำนวน ๑ คน)
- ๒) การนำงบประมาณไปใช้ในการจัดการศึกษาดูงานและการจัดสัมมนาต้องมีรูปแบบของตัวชี้วัดทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่ชัดเจน การจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งจะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจ (จำนวน ๑ คน)
- ๓) การศึกษาดูงานเจ้าหน้าที่ดูแลเป็นอย่างดี แต่วาระและหัวข้อในการศึกษาดูงานไม่ค่อยมีประโยชน์ (จำนวน ๑ คน)

๒. ผลสำรวจความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านการประชุมขอคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร (สำหรับผู้ชี้แจง)

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๙๐ คน ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๓.๒๐ มีสถานะเป็นหน่วยงานราชการ ร้อยละ ๗๔.๗๐ มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๔.๗๐ จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ ๕๔.๒๐

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการการสามัญ คณะกรรมการการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร (สำหรับผู้ชี้แจง) โดยภาพรวม พบว่า ผู้ชี้แจงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕๐ จำแนกเป็น ๓ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

- ๑) ด้านการบริหารจัดการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๒
- ๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๗๗
- ๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๐๓

๒.๓ ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ชี้แจงที่เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ได้แสดงความเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ

- ๑) ปรับปรุงป้ายบอกทาง ป้ายห้องประชุม ภายในอาคาร
- ๒) ควรตามกรรมการเข้าประชุมให้ครบองค์ประชุมก่อนการประชุมทุกครั้ง
- ๓) ควรให้แนบเอกสารประกอบการพิจารณาพร้อมหนังสือเชิญ
- ๔) ควรเตรียมการประชุมออนไลน์ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา
- ๕) ควรมีฝ่ายเลขานุการ เกี่ยวกับการประสานงานการประชุมคณะกรรมการ

โดยเฉพาะ

คำนำ

ด้วยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้จัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔) โดยกำหนดแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาบทบาทของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการสนับสนุนภารกิจของสถาบันด้านนิติบัญญัติ เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ และแผนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามวิสัยทัศน์คือ “สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรก้าวสู่การเป็น SMART Parliament ในปี ๒๐๒๒” ดังนั้น คณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓ จึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการประชุมของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ขึ้น

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ มีแนวทางและมาตรการจัดประชุมคณะกรรมการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด การเชิญผู้ชี้แจงจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยกำหนดจำนวนผู้ชี้แจงและผู้ติดตามเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการเว้นระยะห่าง นอกจากนี้มีคณะกรรมการจำนวนหลายคณะ จัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการ ตามระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๖๔

การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ในครั้งนี้ ได้นำแนวคิดการประเมินผลการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการวัดและประเมินผล เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จและความมีศักยภาพของฝ่ายเลขานุการ รวมทั้งนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปปรับปรุง พัฒนาระบบงานการปฏิบัติงานในการบริหารจัดการด้านการจัดการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนาของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

คณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา
ของสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และ
สำนักกรรมการ ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑. ที่มาและความสำคัญ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๓
๓. ขอบเขตขอบเขตของการศึกษา	๓
๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๔
๑. แนวคิดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ (Public Sector Management Quality Award)	๔
๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๖
๓. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	๙
๔. แผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔)	๑๐
บทที่ ๓ วิธีการสำรวจความพึงพอใจ	๑๓
๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๓
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๑๓
๓. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๕
๔. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล	๑๕
บทที่ ๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจ	๑๖
๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของกรรมาธิการสามัญ กรรมาธิการวิสามัญ และอนุกรรมาธิการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา	๑๖
๒. ผลสำรวจความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านการประชุมของ คณะกรรมาธิการสามัญ คณะกรรมาธิการวิสามัญ และคณะอนุกรรมาธิการ สภาผู้แทนราษฎร (สำหรับผู้เข้าร่วมประชุม)	๓๐
บทที่ ๕ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ	๓๕
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ	๓๕
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
๑) แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมาธิการสามัญ คณะกรรมาธิการวิสามัญ และคณะอนุกรรมาธิการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา	
๒) แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมาธิการสามัญ คณะกรรมาธิการวิสามัญ และคณะอนุกรรมาธิการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม (สำหรับผู้ชี้แจง)	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของส่วนราชการ ทำให้การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่น ๆ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้เกิดความสอดคล้องกันของแผนกระบวนการการตัดสินใจบุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ การนำเกณฑ์นี้ไปใช้จะช่วยทำให้ส่วนราชการสามารถประเมินองค์กรได้อย่างรอบด้านว่าขณะนี้สภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร และต้องการมุ่งไปทางใด เกณฑ์นี้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบทุกภาคส่วนของระบบบริหารงาน การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและผลลัพธ์ โดยตระหนักถึงคุณค่าที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เกณฑ์ PMQA ได้กำหนดหลักเกณฑ์สำคัญของการบริหารและดำเนินงานของส่วนราชการ ใน ๗ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการนำองค์กร ๒) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ๓) ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๔) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ๕) ด้านบุคลากร ๖) ด้านการปฏิบัติการ และ ๗) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ และกำหนดค่านิยมหลัก (Core Value) ด้านความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน เป็นการดำเนินการของส่วนราชการ ที่มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน องค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการควรให้ความสำคัญกับเรื่อง ดังนี้

๑) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

๒) การสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ สามารถดำเนินการได้ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเข้าถึงบริการ คุณภาพของการให้บริการ การลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ การลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการรวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการ ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ส่วนราชการที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต และตระหนักถึงการพัฒนาทางเทคโนโลยี รวมทั้งการตอบสนองอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จึงไม่ใช่การให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นการมุ่งเน้นประโยชน์สุขที่เกิดกับภาคประชาชน เป็นสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), ๒๕๖๒, น. ๗, น. ๑๒)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔) โดยกำหนดแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาบทบาทของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการสนับสนุนภารกิจของสถาบันด้านนิติบัญญัติ เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ และแผนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริหารและ

บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมในกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ในการก้าวสู่การเป็น SMART Parliament อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถาบันนิติบัญญัติ ประเทศชาติและประชาชน และในการรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มิติที่ ๒ : มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา และเป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะกรรมการร่วมกัน ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญของสภาผู้แทนราษฎรในงานด้านนิติบัญญัติและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน ดังนั้น สำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแปลงแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขับเคลื่อน พันธกิจที่ ๑ เสริมสร้างกระบวนการนิติบัญญัติให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐานสากล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามวิสัยทัศน์ คือ “สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรก้าวสู่การเป็น SMART Parliament ในปี ๒๐๒๒” และเพื่อการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓ จึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการประชุมของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และ สำนักกรรมการ ๓ ขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ในครั้งนี้ ได้นำแนวคิดการประเมินผลการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการวัดและประเมินผล เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการของสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และ สำนักกรรมการ ๓ เป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จและความมีศักยภาพของฝ่ายเลขานุการ รวมทั้งนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปปรับปรุง พัฒนาระบบการปฏิบัติงานในการบริหารจัดการด้านการจัดการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนาของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา

๒.๒ เพื่อเป็นข้อเสนอ แนะนำในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

๓. ขอบเขตของการศึกษา

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และ สำนักกรรมการ ๓ โดยจำแนกเป็น ๒ ส่วน คือ ๑) การประเมินผลความพึงพอใจของกรรมการสามัญ กรรมการวิสามัญ และอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา และ ๒) การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการบริหารจัดการด้านการประชุมของ คณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ มีแนวทางและมาตรการจัดประชุมคณะกรรมการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด การเชิญผู้ชี้แจงจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยกำหนดจำนวนผู้ชี้แจงและผู้ติดตามเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการเว้นระยะห่าง นอกจากนี้มีคณะกรรมการจำนวนหลายคณะจัดการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ คณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๒ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา มีระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวน ๒ เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - กรกฎาคม ๒๕๖๔ โดยดำเนินการแจกแบบสำรวจในช่วงเวลาที่มีการประชุมคณะกรรมการ ระหว่างวันที่ ๑๔ มิถุนายน - วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา

๔.๒ มีข้อเสนอ แนะนำในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และ คณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้นำแนวทางการ ประเมินผลการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเป็นกรอบในการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๑) แนวคิดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ (Public Sector Management Quality Award)
- ๒) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๓) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
- ๔) แผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔)

๑. แนวคิดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ (Public Sector Management Quality Award)

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของส่วนราชการ ทำให้การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่น ๆ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้เกิดความสอดคล้องกันของแผนกระบวนการการตัดสินใจบุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ การนำเกณฑ์นี้ไปใช้จะช่วยให้ส่วนราชการสามารถประเมินองค์กรได้อย่างรอบด้านว่าขณะนี้ สภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร และต้องการมุ่งไปทางใด เกณฑ์นี้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบทุกภาคส่วนของระบบบริหารงาน การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและผลลัพธ์ โดยตระหนักถึงคุณค่าที่ส่งมอบแก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

๑) **เกณฑ์มุ่งเน้นผลลัพธ์** มุ่งเน้นให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการให้เกิดผลที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลรวมทั้งมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้นเกณฑ์จึงครอบคลุมทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ มุ่งเน้นผลลัพธ์ในเรื่องหลัก ๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลของการบรรลุพันธกิจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากร การนำองค์การและธรรมาภิบาล รวมถึงงบประมาณ การเงินและการเติบโต องค์ประกอบของตัววัดเหล่านี้ทำให้มั่นใจได้ว่ายุทธศาสตร์ของส่วนราชการมีความสมดุล โดยไม่ละเลย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม วัตถุประสงค์ หรือเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญ

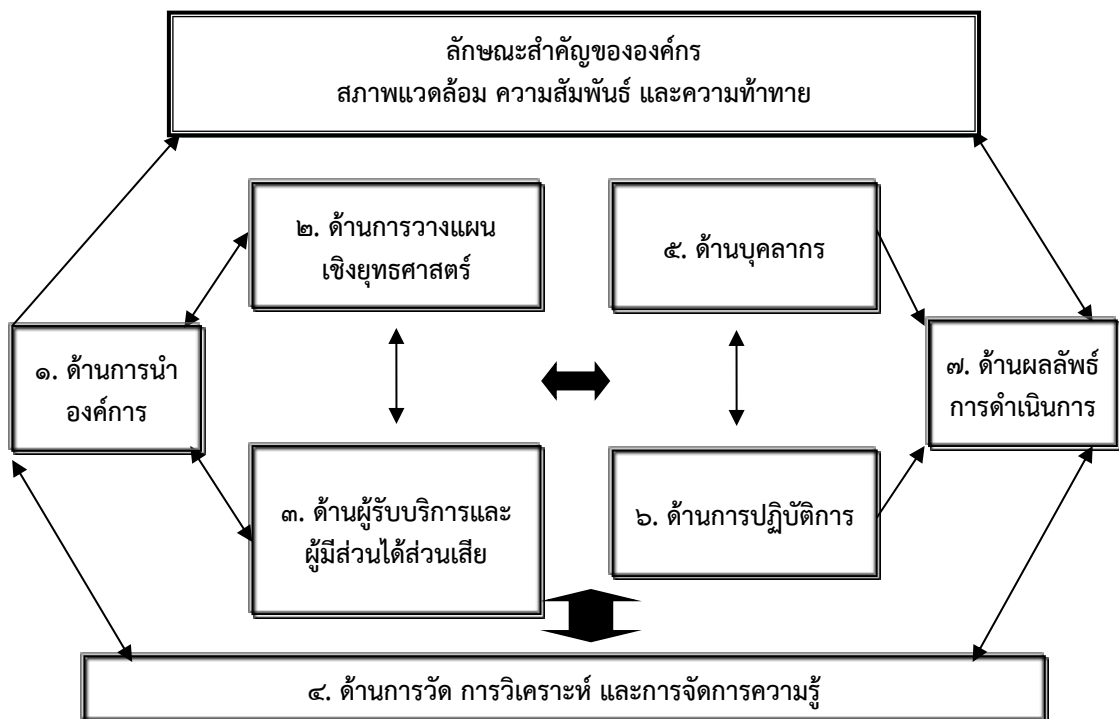
๒) **เกณฑ์สามารถปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน** ประกอบด้วย การมุ่งเน้นผลลัพธ์ และไม่ได้มีการกำหนดวิธีการ เครื่องมือ โครงสร้าง หรือ รูปแบบในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ ต้องผันแปรไปตามภารกิจ และกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนั้น ส่วนราชการจึงสามารถนำเกณฑ์นี้

ไปประยุกต์ใช้ได้ตาม “ลักษณะสำคัญขององค์กร” สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุทธศาสตร์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิคต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม

๓) **เกณฑ์สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทางเดียวกัน**
 เกณฑ์ PMQA สร้างความสอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้งส่วนราชการ จากตัววัดที่ได้มาจากกระบวนการของส่วนราชการที่มีการเชื่อมโยงและเสริมซึ่งกันและกัน ตัววัดเหล่านี้ผูกโยงโดยตรงกับคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกับผลการดำเนินการโดยรวม ดังนั้นการใช้ตัววัดเหล่านี้จึงเป็นกรอบที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง โดยลดความจำเป็นที่จะต้องกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียด หรือลดกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป ดังนั้นตัววัดเหล่านี้จึงเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสาร และเป็นวิธีการถ่ายทอดความต้องการของผลการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันนี้ ทำให้มั่นใจว่าส่วนราชการมีความมุ่งหมายที่แน่ชัดและเป็นที่รับรู้ทั่วทั้งองค์กร ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนความคล่องตัวการสร้างนวัตกรรม และการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

เกณฑ์ PMQA เกี่ยวกับเรื่องสำคัญของการบริหารและดำเนินงานของส่วนราชการใน ๗ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการนำองค์กร
- ๒) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- ๓) ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๔) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- ๕) ด้านบุคลากร
- ๖) ด้านการปฏิบัติการ
- ๗) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ



แผนภาพที่ ๑ : เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๗ หมวด ที่มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ แสดงการเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่าง “กลุ่มการนำองค์การ” (หมวด ๑ ๒ และ ๓) และ “กลุ่มผลลัพธ์” (หมวด ๕ ๖ และ ๗) แสดงลักษณะสำคัญขององค์การและพื้นฐานของระบบซึ่งให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะต่อกระบวนการที่สำคัญและสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งความเป็นเลิศขององค์การ ต้องการนำองค์การที่เข้มแข็งและการแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่โดดเด่น และการบูรณาการตรงกลางของภาพแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบทั้งหมดของระบบมีความสัมพันธ์กัน

ความสัมพันธ์ของกลุ่มต่าง ๆ สามารถแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติเป็นกลุ่มย่อย ดังนี้

๑) ลักษณะสำคัญขององค์การ : บ่งบอกถึงบริบทและอธิบายวิธีการปฏิบัติการของส่วนราชการสภาพแวดล้อมการดำเนินการ

๒) กลุ่มการนำองค์การ : การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓) กลุ่มพื้นฐานของระบบ : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมีการจัดการที่มีประสิทธิผลและมีการนำข้อมูลจริงมาใช้ รวมถึงใช้ความรู้เป็นแรงผลักดัน เพื่อให้ระบบราชการบรรลุผลสำเร็จมากขึ้นและมีความสามารถในการแข่งขัน

๔) กลุ่มผลลัพธ์การดำเนินการ : บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์การดำเนินการ ประกอบด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์ของการดำเนินการ การดำเนินการเหล่านี้ จะนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์นั้นประกอบด้วย ด้านประสิทธิผลและพันธกิจ ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์

๕) ค่านิยมและหลักการ : หลักการที่ใช้ในเกณฑ์วัดผลนี้ มาจากค่านิยมและแนวคิดหลักที่ถูกปลูกฝังในองค์การที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), ๒๕๖๒, น. ๗ - ๙)

๒. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลากหลายสรุปความหมายเป็นสองแนวทาง คือ

๑) ความพึงพอใจในการรับบริการ

แนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจในการรับบริการค่อนข้างสอดคล้องกัน เช่น Wolman (๑๙๗๓) ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการ หรือ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (๒๕๔๑, น. ๔๕) และอภินันท์ จันตะนี (๒๕๔๗, น. ๓๔) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า โดยหากได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้น ก็จะทำให้

เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าได้รับสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่ตั้งใจไว้ ก็จะทำให้ความพึงพอใจลดลงไปด้วย เป็นต้น

๒) ความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมีหลายแนวทางตามแต่จุดมุ่งหมายในการศึกษาและการนำเสนอ เช่น Good (อ้างถึงในวุฒินนท์ วิมลศิลป์, ๒๕๓๓, น. ๒๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานของเขา ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของปราณี อารยะศาสตร์ (๒๕๑๙) หมายถึง ท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากจะมีการเสียสละอุทิศแรงกาย แรงใจให้แก่งานมาก ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย มักทำงานตามหน้าที่ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

ขณะที่ กิตติมา ปรีดีติติก (๒๕๒๙, น. ๓๒๑-๓๒๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง ส่วนความหมายของ เทพพนม เมืองแมน และสวีส สุวรรณ (๒๕๔๐, น. ๙๘) นิยามความพึงพอใจ เป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการสำรวจประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจ

ในการสำรวจและประเมินครั้งนี้ ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งหากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับบริการตรงตามที่คาดหวังไว้ ก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถแยกได้เป็น ๒ ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะอธิบายเฉพาะความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

Vroom, V.H. (๑๙๖๔, p. ๓๒๘) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ สอดคล้องกับความเห็นของ Maynard (อ้างถึงใน นิลุบล เฟิงพานิช, ๒๕๓๙, น. ๑๘) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ๒ แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและทางลบ ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบียบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

Herbert Simon (อ้างถึงใน ฉัตรชัย คงสุข, ๒๕๓๕, น. ๒๒) เห็นว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา โดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นการบริการรัฐกิจต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

	E	=	(O - I) + S
โดย	E	คือ	ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)
	O	คือ	ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)
	I	คือ	ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (Input)
	S	คือ	ความพึงพอใจในผลที่ออกมา (Satisfaction)

ซึ่งในกรณีของความพึงพอใจในผลที่ออกมาในที่นี้ อาจจะเป็นได้ทั้งความพึงพอใจของผู้ที่เป็นผู้ให้บริการเอง หรือความพึงพอใจของผู้ที่รับบริการ แต่ในที่นี้จะหมายถึงความพึงพอใจในแง่ผู้รับบริการเท่านั้น

Mccormick & Daniel, I.R. (๑๙๘๐, p. ๓๐๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่แสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์จะเลือกอยู่กับสิ่งที่ตนพึงพอใจ และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงพอใจ

Fitzgerald & Durant ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการสำรวจผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการสำรวจผลนั้นจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับตามเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการสำรวจผลสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้าน คือ

- ๑) ด้านอัตวิสัย (Subjective) เกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
- ๒) ด้านวัตถุวิสัย (Objective) เกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

Millett (๑๙๕๔, p. ๓๙๗ - ๓๙๙) ได้อธิบายส่วนประกอบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ หรือการที่จะพิจารณาว่า บริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ พิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลด้วยมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการตรงตามเวลา (Timely Service)

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถในการทำงานได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๒.๓ การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) นับเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออก ซึ่งมีความสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง อย่างไรก็ตาม ได้มีการสร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ (สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์, ๒๕๔๐, น. ๑๖) มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

๑) การใช้แบบสำรวจ โดยผู้สอบถามจะออกแบบสำรวจ เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

๒) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

๓) การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ครั้งนี้ จำแนกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑) การประเมินผลความพึงพอใจของกรรมการสามัญ กรรมการวิสามัญ และอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา

๒) การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการบริหารจัดการด้านการประชุมของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร

๓. แนวคิดความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

สุนันท์ บุญโรตม (๒๕๔๓, น. ๒๒) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดย John (อ้างถึงใน มณฑนา ปฏิทัศน์, ๒๕๔๒, น. ๑๙-๒๐) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าของการบริการ คือ การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ ดังนี้

- ๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- ๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- ๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- ๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ดังนั้น ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และสำรวจคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และ สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตาม ช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ ๒ ประการ (มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๕, น. ๒๕-๒๖) คือ

องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์ บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า วิธีการ นำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของ การบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งหากตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการ มีความต้องการตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือตามประสบการณ์ที่เคยได้รับการตามองค์ประกอบ ดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อ ผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

๔. แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔)

แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔) ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร และพัฒนาบทบาทของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการสนับสนุน ภารกิจของสถาบันด้านนิติบัญญัติ เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ และแผนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมในกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนใช้เป็นกรอบในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ทบทวนบริบทและความท้าทายดังกล่าว รวมถึงปรับปรุง ประเด็นการพัฒนาให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับแผนการพัฒนาประเทศ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ คือ “สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรก้าวสู่การเป็น SMART Parliament ในปี ๒๐๒๒” รวมถึง กำหนดความหมายและค่านิยมของวิสัยทัศน์ดังกล่าวเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีทิศทางและ

มีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม สามารถเป็นกรอบในการปฏิบัติราชการได้อย่างครอบคลุมทุกภาคส่วน ขององค์กร มีรายละเอียด ดังนี้

SMART Parliament หมายถึง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กร ที่มีการบริหารจัดการโดยมีระบบที่ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง มีคุณธรรม จริยธรรมและ ความโปร่งใส พร้อมปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) เพื่อสนับสนุนงานของ สถาบันนิติบัญญัติให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

S – Sophisticated : เป็นองค์กรที่มีบุคลากรมีความรอบรู้ มีทักษะ มีสมรรถนะสูง มีความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพด้านนิติบัญญัติ และสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ต่อสถานการณ์ในประเทศและสถานการณ์โลกได้อย่างยั่งยืน (Sustainable Risk and Change Management)

M – Moral & Ethics : เป็นองค์กรที่ยึดมั่นคุณธรรมและจริยธรรม มีค่านิยมและ วัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีความผูกพันและความผูกพันในการปฏิบัติงาน

A – Accountability & Transparency : เป็นองค์กรธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่มีการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คำนึงถึงหลักความเสี่ยงและ ผลกระทบต่อสังคม หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบต่อความโปร่งใสและ ตรวจสอบได้

R – Resilient & Competitive : เป็นองค์กรที่ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง และ มีความสามารถในการแข่งขันตามระบบราชการ ๔.๐ คือ มีการทำงานอย่างเปิดกว้างและเชื่อมโยง ถึงกัน (Open & Connected Government) มีการทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) มีการสานพลังภาคีและเครือข่ายกับทุกภาคส่วนทั้งในและต่างประเทศ (Collaboration)

T – Technology & Digital Transformation : เป็นองค์กรรัฐสภาดิจิทัลที่สามารถ สร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรม ข้อมูลสารสนเทศ และทุนมนุษย์

กำหนดกรอบทิศทางการพัฒนาสำนักงานในแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔) ดังนี้

วิสัยทัศน์ (VISION)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรก้าวสู่การเป็น SMART Parliament ในปี ๒๐๒๒

พันธกิจ (MISSION)

- ๑) เสริมสร้างกระบวนการนิติบัญญัติให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล
- ๒) เสริมสร้างบทบาทและความร่วมมือในเวทีรัฐสภาอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ
- ๓) ส่งเสริมวัฒนธรรมทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

หมายเหตุ * คือ พันธกิจที่เกี่ยวกับสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และ สำนักกรรมการ ๓

เป้าหมายองค์กรระยะ ๕ ปี

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) เป็นระบบราชการ ๔.๐ และมีระบบการปฏิบัติงานและให้บริการในรูปแบบ Digital Parliament

ยุทธศาสตร์ (STRATEGIES)

*ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนางค์กรให้ก้าวสู่การเป็น Digital Parliament

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันให้รัฐสภาไทยเป็นศูนย์กลางความร่วมมือในเวทีรัฐสภาอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคพลเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เพื่อสนับสนุนงานนิติบัญญัติ

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปฏิรูปองค์กรและยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ มีธรรมาภิบาลและความผูกพันในการปฏิบัติงาน

หมายเหตุ * คือ ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓

สำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓ ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๔ – ๒๕๖๕ ขึ้น โดยมีเป้าประสงค์ที่สำคัญในการพัฒนาตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔) และเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ตลอดจนการเร่งรัดติดตามประเมินผลและรายงานผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้เพื่อขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ในการก้าวสู่การเป็น SMART Parliament อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถาบันนิติบัญญัติ ประเทศชาติและประชาชน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๖๓)

โดยในการประเมินผลสัมฤทธิ์ตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓ ได้กำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงคุณภาพในการวัดความพึงพอใจของกรรมการ

บทที่ ๓ วิธีการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) สำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา และ ๒) เป็นข้อเสนอ แนะนำในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่คณะกรรมการมากยิ่งขึ้น สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีวิธีการสำรวจและประเมินผล ดังนี้

- ๑) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๒) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- ๓) วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๔) การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑.๑ ประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในครั้งนี้ได้กำหนดประชากร จำนวน ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ กรรมการสามัญ จำนวน ๓๕ คณะ และอนุกรรมการ และคณะกรรมการวิสามัญ และ กลุ่มที่ ๒ ผู้เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการ

๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็นการคัดเลือกโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามจุดมุ่งหมายของที่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ในช่วงเวลาที่มีการประชุมคณะกรรมการ ระหว่างวันที่ ๑๔ มิถุนายน - วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ

๒.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจและประเมินผล กำหนดใช้แบบสำรวจ (Questionnaire) ได้สร้างขึ้นตามแนวทางการประเมินผลการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจที่กำหนดไว้ โดยผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของสำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓ แบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวนเป็น ๒ ชุด ดังนี้

๒.๑.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของกรรมการสามัญ กรรมการวิสามัญ และอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ สถานะ อายุ และการศึกษา

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ ได้แก่ ๑) การบริหารจัดการประชุม ๒) การบริหารจัดการด้านการศึกษาดูงานของคณะกรรมการธิการ และ ๓) การบริหารจัดการด้านการจัดสัมมนาของคณะกรรมการธิการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๒.๑.๒ แบบสำรวจความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านการประชุมของคณะกรรมการธิการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร (สำหรับผู้ชี้แจง) ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ สถานะ อายุ และการศึกษา

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการประชุม

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๒.๒ เกณฑ์ระดับการให้คะแนน

เกณฑ์ระดับการให้คะแนน ในการกำหนดระดับความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อ แบ่งระดับการวัด (Rating Scale) เป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

การแปรผลข้อมูลส่วนนี้ได้จากการใช้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านการประชุมของคณะกรรมการธิการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร โดยแบ่งเป็น ๕ ระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘$$

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลค่าเฉลี่ย เป็นค่าร้อยละความพึงพอใจ

๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจที่ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป
๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ความพึงพอใจที่ร้อยละ ๘๐ - ๘๔.๙๙
๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ความพึงพอใจที่ร้อยละ ๗๕ - ๗๙.๙๙
๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ความพึงพอใจที่ร้อยละ ๗๐ - ๗๔.๙๙
๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ความพึงพอใจที่ร้อยละ ๖๕ - ๖๙.๙๙

๒.๓ การดำเนินการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ

๒.๓.๑ ดำเนินการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจการสำรวจความพึงพอใจของ คณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร โดยคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของสำนักกรรมการ ๑ สำนัก กรรมการ ๒ และสำนักกรรมการ ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้พิจารณาถึงความถูกต้อง ความเหมาะสม ครอบคลุมเนื้อหา วัตถุประสงค์การสำรวจความพึงพอใจ

๒.๓.๒ การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสำรวจความพึงพอใจ (Questionnaire) โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's reliability coefficient alpha) หากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มากกว่า ๐.๗ ถือได้ว่าแบบสำรวจ ความพึงพอใจฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ มีได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ ๐.๘๐ ซึ่งเป็นค่าที่สามารถยอมรับได้ จึงนำเอาแบบสำรวจความพึงพอใจนี้ไปใช้ในสำรวจความพึงพอใจได้

๓. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างในช่วงเวลาที่มีการประชุมคณะกรรมการ ระหว่างวันที่ ๑๔ มิถุนายน - วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔ โดยการแจกแบบสำรวจให้กับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ ๑ กรรมการสามัญ จำนวน ๓๕ คณะ และอนุกรรมการ และคณะกรรมการวิสามัญ จำนวน ๔๐๐ ชุด กลุ่มตัวอย่างส่งคืนแบบสำรวจ จำนวน ๓๒๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๕ และ กลุ่มที่ ๒ ผู้เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการ จำนวน ๒๒๐ ชุด กลุ่มตัวอย่างส่งคืนแบบสำรวจ จำนวน ๑๙๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖

๔. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล

๔.๑.๑ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

๔.๑.๒ การประมวลผลข้อมูล

ประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรม Statistical Package for the Social Science for windows (SPSS) Version 26 โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑) ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสำรวจความ พึงพอใจหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

๒) บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสในแบบบันทึกข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

บทที่ ๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และ คณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) สำรวจความพึงพอใจของ คณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา และ ๒) เป็นข้อเสนอ แนะนำในการ ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่คณะกรรมการมากยิ่งขึ้น สามารถสนอง ความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ มีแนวทางและมาตรการจัดประชุมคณะกรรมการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด การเชิญผู้ชี้แจงจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยกำหนดจำนวนผู้ชี้แจงและผู้ติดตามเฉพาะเท่าที่จำเป็น เท่านั้น เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการเว้นระยะห่าง นอกจากนี้มีคณะกรรมการจำนวนหลายคณะ จัดการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการ ตามระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการ ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดำเนินการแจกแบบสำรวจให้แก่ คณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ระหว่างวันที่ ๑๔ มิถุนายน - วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔ โดยการแจกแบบสำรวจให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ คณะกรรมการสามัญ จำนวน ๓๕ คณะ และคณะอนุกรรมการ และคณะกรรมการวิสามัญ จำนวน ๔๐๐ ชุด กลุ่มตัวอย่างส่งคืนแบบสำรวจ จำนวน ๓๒๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๕ และ กลุ่มที่ ๒ ผู้เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการ จำนวน ๒๒๐ ชุด กลุ่มตัวอย่างส่งคืนแบบสำรวจ จำนวน ๑๙๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ ผลการสำรวจความพึงพอใจ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุ กรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัด สัมมนา

การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และ คณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัด สัมมนา แบบสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ สถานะ อายุ และการศึกษา

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ ได้แก่ ๑) การบริหารจัดการด้านการประชุมของคณะกรรมการ ๒) การบริหารจัดการด้านการศึกษาดูงานของคณะกรรมการ และ ๓) การบริหารจัดการด้านการจัดสัมมนา ของคณะกรรมการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการสำรวจความพึงพอใจ มีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๒๕๔	๗๗.๒
- หญิง	๗๕	๒๒.๘
รวม	๓๒๙	๑๐๐
สถานะ		
- กรรมการสามัญ/อนุกรรมการ	๒๑๔	๖๕.๐
- กรรมการวิสามัญ/อนุกรรมการ	๖๗	๒๐.๔
- ที่ปรึกษา/ผู้ชำนาญการ/นักวิชาการ/เลขานุการ ประจำคณะกรรมาธิการ และที่ปรึกษาประจำคณะกรรมาธิการ ที่ไม่มีค่าตอบแทน	๔๖	๑๔.๐
- ที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมการ	๒	๐.๖
รวม	๓๒๙	๑๐๐
อายุ		
- อายุระหว่าง ๓๕ - ๔๐ ปี	๔๖	๑๔.๐
- อายุระหว่าง ๔๑ - ๔๕ ปี	๔๗	๑๔.๓
- อายุระหว่าง ๔๖ - ๕๐ ปี	๓๗	๑๑.๒
- อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๑๙๙	๖๐.๕
รวม	๓๒๙	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	๗	๒.๑
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๐๙	๓๓.๑
- ปริญญาโท	๑๗๔	๕๒.๙
- ปริญญาเอก	๓๙	๑๑.๙
รวม	๓๒๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ สถานะ อายุ และระดับการศึกษา มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน ๓๒๙ คน ผลการสำรวจมีรายละเอียด ดังนี้

เพศ

เพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๕๔ คน ร้อยละ ๗๗.๒๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๗๕ คน ร้อยละ ๒๒.๘๐

สถานะ

สถานะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกรรมการสามัญ/อนุกรรมการ จำนวน ๒๑๔ คน ร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมาเป็นกรรมการวิสามัญ/อนุกรรมการ จำนวน ๖๗ คน ร้อยละ ๒๐.๔๐ ที่ปรึกษา/ผู้ชำนาญการ/นักวิชาการ/เลขานุการประจำคณะกรรมาธิการ และที่ปรึกษาประจำคณะกรรมาธิการที่ไม่มีค่าตอบแทน จำนวน ๔๖ คน ร้อยละ ๑๔.๐๐ และที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมการ จำนวน ๒ คน ร้อยละ ๐.๖๐

อายุ

อายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๙๙ คน ร้อยละ ๖๐.๕๐ รองลงมาช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๔๕ ปี จำนวน ๔๗ คน ร้อยละ ๑๕.๓๐ ช่วงอายุระหว่าง ๓๕ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๖ คน ร้อยละ ๑๔.๐๐ และช่วงอายุระหว่าง ๔๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๗ คน ร้อยละ ๑๑.๒๐

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๑๗๔ คน ร้อยละ ๕๒.๙๐ รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐๙ คน ร้อยละ ๓๓.๑๐ จบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน ๓๙ คน ร้อยละ ๑๑.๙๐ และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน ร้อยละ ๒.๑๐

๑.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของคณะกรรมการวิสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา โดยการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ระดับ ได้แก่

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐	ระดับความพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐	ระดับความพอใจมากที่สุด
ผลการสำรวจปรากฏ ดังนี้	

๑.๒.๑ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม

ตารางที่ ๒ จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X} (S.D.)	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
๑. ด้านการบริหารจัดการ								
๑.๑ ก่อนการประชุม								
๑) การจัดส่งหนังสือนัดประชุม งดประชุม หรือเปลี่ยนแปลงการประชุมเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	๒๐๐ (๖๐.๘)	๑๑๗ (๓๕.๖)	๙ (๒.๗)	๓ (.๙)	-	๔.๕๖ (.๕๙)	๘๗.๙๕	มากที่สุด
๒) การเชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานภายนอก เข้าร่วมชี้แจงเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	๑๖๙ (๕๑.๔)	๑๓๖ (๔๑.๓)	๑๙ (๕.๘)	๔ (๑.๒)	๑ (.๓)	๔.๔๒ (.๖๘)	๘๘.๔๐	มากที่สุด
๓) การจัดทำและให้บริการเอกสารประกอบการประชุมมีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สั้น กระชับ ทันสมัย ตรงต่อความต้องการและการใช้งาน)	๑๖๗ (๕๐.๘)	๑๔๒ (๔๓.๒)	๑๘ (๕.๕)	๒ (.๖)	-	๔.๔๔ (.๖๒)	๘๘.๑๐	มากที่สุด
๑.๒ ระหว่างการประชุม								
๔) การเสนอความเห็น และการให้บริการข้อมูลทางวิชาการเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในระหว่างการประชุมมีความรวดเร็ว และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ หรือการลงมติในเรื่องนั้น ๆ	๑๗๕ (๕๓.๒)	๑๒๙ (๓๙.๒)	๒๓ (๗.๐)	๒ (.๖)	-	๔.๔๔ (.๖๕)	๘๘.๒๕	มากที่สุด
๕) การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสารระหว่างกรรมการ และผู้เข้าร่วมชี้แจง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว	๑๙๓ (๕๘.๗)	๑๐๘ (๓๒.๘)	๒๕ (๗.๖)	๒ (.๖)	๑ (.๓)	๔.๔๘ (.๖๙)	๘๘.๔๕	มากที่สุด
๑.๓ หลังการประชุม								
๖) บันทึกและสรุปผลการประชุม มีความถูกต้องตามมติของที่ประชุม	๑๗๕ (๕๓.๒)	๑๓๗ (๔๑.๖)	๑๗ (๕.๒)	-	-	๔.๔๘ (.๕๙)	๘๗.๙๕	มากที่สุด
๗) การจัดทำ และเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ	๑๖๙ (๕๑.๔)	๑๓๑ (๓๙.๘)	๒๗ (๘.๒)	๒ (.๖)	-	๔.๔๑ (.๖๙)	๘๘.๔๕	มากที่สุด
๘) การจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อสภาผู้แทนราษฎร มีความถูกต้องตามมติที่ประชุม และเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด	๑๗๓ (๕๒.๖)	๑๓๖ (๔๑.๓)	๒๐ (๖.๑)	-	-	๔.๔๖ (.๖๐)	๘๘.๐๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๖ (.๖๖)	๘๘.๔๐	๘๘.๔๕

ตารางที่ ๒ จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X} (S.D.)	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๙) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์สามารถสนับสนุนการทำงานของ คณะกรรมการธิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๑๘๓ (๕๕.๖)	๑๓๓ (๔๐.๔)	๑๓ (๔.๐)	-	-	๔.๕๑ (.๕๗)	๘๗.๘๕	มากที่สุด
๑๐) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจและให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๒๑๔ (๖๕.๐)	๑๐๗ (๓๒.๕)	๗ (๒.๑)	๑ (.๓)	-	๔.๖๒ (.๕๔)	๘๗.๗๐	มากที่สุด
			ค่าเฉลี่ย			๔.๕๖ (.๕๕)	๘๗.๗๗	มากที่สุด
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
๑๑) การบริการตรงตามความต้องการ	๒๐๓ (๖๑.๗)	๑๑๓ (๓๔.๓)	๑๓ (๔.๐)	-	-	๔.๕๗ (.๕๖)	๘๗.๘๐	มากที่สุด
๑๒) ความตรงต่อเวลา	๒๐๔ (๖๒.๐)	๑๑๔ (๓๔.๗)	๑๐ (๓.๐)	๑ (.๓)	-	๔.๕๘ (.๕๖)	๘๗.๘๐	มากที่สุด
๑๓) ความถูกต้อง ความแม่นยำของข้อมูล	๑๙๒ (๕๘.๔)	๑๒๔ (๓๗.๗)	๑๓ (๔.๐)	-	-	๔.๕๔ (.๕๗)	๘๗.๘๕	มากที่สุด
๑๔) ความเชื่อถือได้ของข้อมูลในการให้บริการ	๑๙๓ (๕๘.๗)	๑๒๒ (๓๗.๑)	๑๔ (๔.๓)	-	-	๔.๕๔ (.๕๗)	๘๗.๘๕	มากที่สุด
๑๕) สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๑๘๒ (๕๕.๓)	๑๒๖ (๓๘.๓)	๒๐ (๖.๑)	๑ (.๓)	-	๔.๔๘ (.๖๓)	๘๘.๑๕	มากที่สุด
			ค่าเฉลี่ย			๔.๕๔ (.๕๖)	๘๗.๘๕	มากที่สุด
			รวมค่าเฉลี่ยทั้งสิ้น			๔.๕๐ (.๔๖)	๘๗.๓๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม จากการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการธิการสามัญ คณะกรรมการธิการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม โดยภาพรวม พบว่า คณะกรรมการธิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๓๐) จำแนกเป็น ๓ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

๑) ด้านการบริหารจัดการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการธิการด้านการบริหารจัดการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๔๐) จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

ก่อนการประชุม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการธิการด้านการบริหารจัดการก่อนการประชุม มีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑) การจัดส่งหนังสือนัดประชุม งดประชุม หรือเปลี่ยนแปลงการประชุมเป็นไป ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ๐.๕๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๙๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๐.๘๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๖๐ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒.๗๐ พึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๐.๙๐ พึงพอใจน้อย

๑.๒) การเผยแพร่กำหนดการประชุมและระเบียบวาระถูกต้อง และครบถ้วน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๓๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๓.๘๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๙๐ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓.๖๐ พึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๐.๖๐ พึงพอใจน้อย

๑.๓) การเชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานภายนอกเข้าร่วมชี้แจงเป็นไป ด้วยความเรียบร้อย พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๔๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๑.๔ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๓ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕.๘๐ พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑.๒๐ พึงพอใจน้อย และร้อยละ ๐.๓๐ พึงพอใจน้อยที่สุด

๑.๔) การจัดทำและให้บริการเอกสารประกอบการประชุมมีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สั้น กระชับ ทันสมัย ตรงต่อความต้องการและการใช้งาน) พบว่า มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๑๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐.๘๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๒๐ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕.๕๐ พึงพอใจระดับปานกลาง และร้อยละ ๐.๖๐ พึงพอใจน้อย

ระหว่างการประชุม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการธิการด้านการบริหารจัดการระหว่างการประชุม มีรายละเอียด ดังนี้

๑.๕) การเสนอความเห็น และการให้บริการข้อมูลทางวิชาการเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในระหว่างการประชุมมีความรวดเร็วและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ หรือการลงมติ ในเรื่องนั้น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๓.๒๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๒๐ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๗.๐๐ พึงพอใจระดับปานกลาง และร้อยละ ๐.๖๐ พึงพอใจน้อย

๑.๖) การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสารกับสมาชิก ประธานกรรมการ และ กรรมการ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๔๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๘.๗๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๒.๘๐
พึงพอใจมาก ร้อยละ ๗.๖๐ พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๖๐ พึงพอใจน้อย และร้อยละ ๐.๓๐
พึงพอใจน้อยที่สุด

หลังการประชุม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการจัดการด้านการบริหารจัดการหลัง
การประชุมมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๗) บันทึกและสรุปผลการประชุมมีความถูกต้องตามมติของที่ประชุม พบว่า
มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙ ร้อยละความพึงพอใจ
๘๗.๙๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๓.๒๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๖๐
พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๕.๒๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๑.๘) การจัดทำและเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๙ ร้อยละ
ความพึงพอใจ ๘๘.๔๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘.๒๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๑.๔๐
พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๘.๒๐ พึงพอใจระดับปานกลาง และร้อยละ ๐.๖๐ พึงพอใจระดับน้อย

๑.๙) การจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อสภาผู้แทนราษฎร มีความถูกต้องตามมติที่ประชุม
และเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ๐.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๐๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๖๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๓๐
พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๖.๑๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านบุคลากรที่ให้บริการ
พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๐.๕๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๗๗) จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์สามารถสนับสนุน
การทำงานของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
๔.๕๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๕.๖๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๔๐
พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๔.๐๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๒.๒) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่นตั้งใจและให้บริการด้วย
ความรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๔
ร้อยละ ๘๗.๗๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๕.๐๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๒.๕๐
พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๒.๑๐ พึงพอใจระดับปานกลาง และร้อยละ ๐.๓๐ พึงพอใจระดับน้อย

๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๓๐) จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๑) การบริการตรงตามความต้องการ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๗๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๓๐ พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๔.๐๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๓.๒) ความตรงต่อเวลา พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๒.๐๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๗๐ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๓.๐๐ พึงพอใจระดับปานกลาง และร้อยละ ๐.๓๐ พึงพอใจระดับน้อย

๓.๓) ความถูกต้อง ความแม่นยำของข้อมูล พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๘.๔๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๗๐ พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๔.๐๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๓.๔) ความเชื่อถือได้ของข้อมูลในการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๘.๗๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๑๐ พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๔.๓๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๓.๕) สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๑๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๕.๓๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๓๐ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๖.๑๐ พึงพอใจระดับปานกลาง และร้อยละ ๐.๓๐ พึงพอใจระดับน้อย

๑.๒.๒ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษาดูงานของคณะกรรมการธิการ

ตารางที่ ๓ จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการศึกษาดูงานของคณะกรรมการธิการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X} (S.D.)	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
๑. ด้านการบริหารจัดการ								
๑) เนื้อหาที่มีความเหมาะสมและครอบคลุม ในเรื่องที่ศึกษาดูงาน	๑๓๖ (๔๑.๓)	๑๗๒ (๕๒.๓)	๒๐ (๖.๑)	๑ (.๓)	-	๔.๓๔ (.๖๐)	๘๘.๐๐	มากที่สุด
เอกสารประกอบการศึกษาดูงาน								
๒) การจัดทำและให้บริการเอกสารประกอบการ ศึกษาดูงาน มีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สั้น กระชับ ทันสมัย ตรงต่อ ความต้องการและการใช้งาน)	๑๒๘ (๓๘.๙)	๑๘๔ (๕๕.๙)	๑๔ (๔.๓)	๓ (.๙)	-	๔.๓๒ (.๖๐)	๘๘.๐๐	มากที่สุด
การจัดทำรายงานการศึกษาดูงาน								
๓) การจัดทำรายงานการศึกษาดูงานมีความ สมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ	๑๓๖ (๔๑.๓)	๑๗๒ (๕๒.๓)	๑๙ (๕.๘)	๑ (.๓)	๑ (.๓)	๔.๓๔ (.๖๒)	๘๘.๑๐	มากที่สุด
๔) การเผยแพร่รายงานการศึกษาดูงาน ของคณะกรรมการธิการเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ	๑๓๔ (๔๐.๗)	๑๕๕ (๔๗.๑)	๓๘ (๑๑.๖)	๑ (.๓)	๑ (.๓)	๔.๒๗ (.๖๙)	๘๘.๔๕	มากที่สุด
						ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ (.๖๒)	๘๘.๓๒	มากที่สุด
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
การอำนวยความสะดวกในการศึกษาดูงาน								
๕) การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสารกับ กรมธิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วย ความรวดเร็ว	๑๗๐ (๕๑.๗)	๑๔๖ (๔๔.๔)	๑๒ (๓.๖)	๑ (.๓)	-	๔.๔๗ (.๕๙)	๘๗.๙๕	มากที่สุด
๖) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์สามารถสนับสนุนการทำงานของ คณะกรรมการธิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๑๘๐ (๕๔.๗)	๑๓๖ (๔๑.๓)	๑๓ (๔.๐)	-	-	๔.๕๐ (.๕๗)	๘๗.๘๕	มากที่สุด
๗) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๑๙๑ (๕๘.๑)	๑๒๕ (๓๘.๐)	๑๒ (๓.๖)	๑ (.๓)	-	๔.๕๓ (.๕๘)	๘๗.๙๐	มากที่สุด
						ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ (.๕๘)	๘๗.๕๐	มากที่สุด
						รวมค่าเฉลี่ยทั้งสิ้น ๔.๔๐ (.๕๐)	๘๗.๙๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการศึกษาดูงานของ คณะกรรมการฯ จากการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ โดยภาพรวม พบว่าคณะกรรมการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๕๐) จำแนกเป็น ๒ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

๑) ด้านการบริหารจัดการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านการบริหารจัดการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๓๒) จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑) เนื้อหามีความเหมาะสมและครอบคลุมในเรื่องที่ศึกษาดูงาน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๐๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๓ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๓๐ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๖.๑๐ พึงพอใจระดับปานกลาง และร้อยละ ๐.๓๐ พึงพอใจระดับน้อย

๑.๒) การจัดทำและให้บริการเอกสารประกอบการศึกษาดูงาน มีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สั้น กระชับ ทันสมัย ตรงต่อความต้องการและการใช้งาน) พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๐๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๓๐ มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๓๘.๙๐ พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔.๓๐ พึงพอใจระดับปานกลาง และร้อยละ ๐.๙๐ พึงพอใจระดับน้อย

๑.๓) การจัดทำรายงานการศึกษาดูงานมีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๐๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๓๐ มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๔๑.๓๐ พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕.๘๐ พึงพอใจระดับปานกลาง และร้อยละ ๐.๓๐ พึงพอใจระดับน้อยและน้อยที่สุด

๑.๔) การจัดทำรายงานการศึกษาดูงานมีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๔๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๗.๑๐ มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๔๐.๗๐ พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๑.๖๐ พึงพอใจระดับปานกลาง และร้อยละ ๐.๓๐ พึงพอใจระดับน้อยและน้อยที่สุด

๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๕๐) จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑) การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสารกับกรรมการฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๙๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๑.๗๐ มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๔๔.๔๐
พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓.๖๐ พึงพอใจระดับปานกลาง และร้อยละ ๐.๓๐ พึงพอใจระดับน้อย

๒.๒) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สามารถสนับสนุนการ
ทำงานของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
๔.๕๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๔.๗๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๓๐
พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๔.๐๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๒.๓) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจและให้บริการด้วยความรวดเร็ว
พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘ ร้อยละ
ความพึงพอใจ ๘๗.๙๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๘.๑๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๐๐
พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๓.๖๐ พึงพอใจระดับปานกลาง และร้อยละ ๐.๓๐ พึงพอใจระดับน้อย

๑.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการจัดสัมมนาของคณะกรรมการ

ตารางที่ ๔ จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดสัมมนาของคณะกรรมการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X} (S.D.)	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
๑. ด้านการบริหารจัดการ								
หัวข้อการจัดสัมมนา								
๑) หัวข้อมีความเหมาะสม ทันสมัย และครอบคลุม	๑๔๖ (๔๔.๔)	๑๖๑ (๔๘.๙)	๒๒ (๖.๗)	-	-	๔.๓๗ (๖๐)	๘๖.๘๐	มากที่สุด
ประเด็นและเนื้อหาการจัดสัมมนา								
๒) ความเหมาะสมในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการในการจัดการสัมมนา	๑๓๔ (๔๐.๗)	๑๘๐ (๕๔.๗)	๑๕ (๔.๖)	-	-	๔.๓๖ (๖๐)	๘๗.๘๐	มากที่สุด
เอกสารประกอบการสัมมนา								
๓) การจัดทำและให้บริการเอกสารประกอบการจัดสัมมนามีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สั้น กระชับ ทันสมัย ตรงต่อความต้องการและการใช้งาน)	๑๕๐ (๔๕.๖)	๑๕๙ (๔๘.๓)	๒๐ (๖.๑)	-	-	๔.๓๙ (๕๖)	๘๘.๐๐	มากที่สุด
การจัดทำรายงานการจัดสัมมนา								
๔) การจัดทำรายงานการจัดสัมมนามีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ	๑๔๗ (๔๔.๗)	๑๖๕ (๕๐.๒)	๑๗ (๕.๒)	-	-	๔.๓๙ (๖๐)	๘๗.๙	มากที่สุด
๕) การเผยแพร่รายงานการจัดสัมมนาของคณะกรรมการเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ	๑๕๒ (๔๖.๒)	๑๖๒ (๔๙.๒)	๑๔ (๔.๓)	-	๑ (.๓)	๔.๔๑ (๕๘)	๘๘.๐๐	มากที่สุด
				ค่าเฉลี่ย		๔.๓๘ (๕๘)	๘๗.๗๐	มากที่สุด
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
การอำนวยความสะดวกในการสัมมนา								
๖) การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสารกับกรรมการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว	๑๗๓ (๕๒.๖)	๑๔๔ (๔๓.๘)	๑๒ (๓.๖)	-	-	๔.๔๘ (๖๐)	๘๗.๘๐	มากที่สุด
๗) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สามารถสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๑๗๐ (๕๑.๗)	๑๔๙ (๔๕.๓)	๑๐ (๓.๐)	-	-	๔.๔๘ (๕๖)	๘๗.๗๕	มากที่สุด
๘) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๑๘๐ (๕๔.๗)	๑๔๐ (๔๒.๖)	๙ (๒.๗)	-	-	๔.๕๑ (๕๕)	๘๗.๗๕	มากที่สุด
				ค่าเฉลี่ย		๔.๔๙ (๕๗)	๘๗.๔๕	มากที่สุด
				รวมค่าเฉลี่ยทั้งสิ้น		๔.๔๒ (๕๙)	๘๗.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดสัมมนาของ คณะกรรมการธิการ จากการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ โดยภาพรวม พบว่าคณะกรรมการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๔๕) จำแนกเป็น ๒ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

๑) ด้านการบริหารจัดการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านการบริหารจัดการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๗๐) จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑) หัวข้อมีความเหมาะสม ทันสมัย และครอบคลุม พบว่า มีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๘๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘.๙๐ มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๔๔.๔๐ พึงพอใจระดับมากที่สุด และร้อยละ ๖.๗๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๑.๒) ความเหมาะสมในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการในการจัดการสัมมนา พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๔.๗๐ มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๔๐.๗๐ พึงพอใจระดับมากที่สุด และร้อยละ ๔.๖๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๑.๓) การจัดทำและให้บริการเอกสารประกอบการจัดสัมมนามีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สั้น กระชับ ทันสมัย ตรงต่อความต้องการและการใช้งาน) พบว่า มีความ พึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๐๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘.๓๐ มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๔๕.๖๐ พึงพอใจระดับมากที่สุด และร้อยละ ๖.๑๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๑.๔) การจัดทำรายงานการศึกษาดูงานมีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และ มีคุณภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๙๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐.๒๐ มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๔๔.๗๐ พึงพอใจระดับมากที่สุด และร้อยละ ๕.๒ พึงพอใจระดับปานกลาง

๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๔๕) จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑) การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสารกับกรรมการ และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ๐.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๖๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๘๐
พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๓.๖๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๒.๒) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สามารถสนับสนุนการ
ทำงานของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๗๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๑.๗๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๕.๓๐
พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๓.๐๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๒.๓) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจและให้บริการด้วยความรวดเร็ว
พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๕ ร้อยละความ
พึงพอใจ ๘๗.๗๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๔.๗๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๒.๖๐
พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๒.๗๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๑.๓ ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการ
วิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษา
ดูงาน และการจัดสัมมนา กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑.๓.๑ ด้านการประชุม

- ๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี (จำนวน ๑ คน)
- ๒) การทำงานของเจ้าหน้าที่สอดคล้องประสานกันดีมาก (จำนวน ๑ คน)
- ๓) ได้รับหนังสือนัดประชุมล่าช้า การแจ้งประชุมสามารถแจ้งด้วยระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน ๑ คน)
- ๔) อยากให้มีจำนวนคณะอนุกรรมการเพิ่มขึ้นเพื่อการพิจารณาศึกษาและ
การศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง (จำนวน ๑ คน)
- ๕) ให้มีการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศ
ในเรื่องที่คณะกรรมการศึกษา (จำนวน ๒ คน)

๑.๓.๒ ด้านการศึกษาดูงานและการจัดสัมมนา

- ๑) ควรสนับสนุนงบประมาณของคณะกรรมการให้เพิ่มมากขึ้น (จำนวน
๑ คน)
- ๒) การนำงบประมาณไปใช้ในการจัดการศึกษาดูงานและการจัดสัมมนา
ต้องมีรูปแบบของตัวชี้วัดทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่ชัดเจน การจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งจะต้องมี
การสำรวจความพึงพอใจ (จำนวน ๑ คน)
- ๓) การศึกษาดูงานเจ้าหน้าที่ดูแลเป็นอย่างดี แต่วาระและหัวข้อในการศึกษา
ดูงานไม่ค่อยมีประโยชน์ (จำนวน ๑ คน)

๒. ผลสำรวจความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านการประชุมของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร (สำหรับผู้ชี้แจง)

การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร (สำหรับผู้ชี้แจง) แบบสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย
 ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ สถานะ อายุ และการศึกษา
 ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการประชุม
 ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
 ผลการสำรวจความพึงพอใจ มีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๒๐	๖๓.๒
- หญิง	๗๐	๓๖.๘
รวม	๑๙๐	๑๐๐
สถานะ		
- หน่วยงานราชการ	๑๔๒	๗๔.๗
- หน่วยงานเอกชน	๒๖	๑๓.๗
- บุคคลทั่วไป	๒๒	๑๑.๖
รวม	๑๙๐	๑๐๐
อายุ		
- อายุระหว่าง ๓๕ - ๔๐ ปี	๔๙	๒๕.๘
- อายุระหว่าง ๔๑ - ๔๕ ปี	๓๖	๑๘.๙
- อายุระหว่าง ๔๖ - ๕๐ ปี	๓๙	๒๐.๕
- อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๖๖	๓๔.๗
รวม	๑๙๐	๑๐๐
การศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	๖	๓.๒
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๗๖	๔๐.๐
- ปริญญาโท	๑๐๓	๕๔.๒
- ปริญญาเอก	๕	๒.๖
รวม	๑๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานะ อายุ และระดับการศึกษา มีกลุ่มตัวอย่างมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน ๑๙๐ คน ผลการสำรวจมีรายละเอียด ดังนี้

เพศ

เพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๒๐ คน ร้อยละ ๖๓.๒๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๗๐ คน ร้อยละ ๓๖.๘๐

สถานะ

สถานะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ จำนวน ๑๔๒ คน ร้อยละ ๗๔.๗๐ รองลงมาเป็นหน่วยงานเอกชน จำนวน ๒๖ คน ร้อยละ ๑๓.๗๐ และบุคคลทั่วไปจำนวน ๒ คน ร้อยละ ๐.๖๐

อายุ

อายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๖ คน ร้อยละ ๓๔.๗๐ รองลงมาช่วงอายุระหว่าง ๓๕ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๙ คน ร้อยละ ๒๕.๘๐ ช่วงอายุระหว่าง ๔๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๙ คน ร้อยละ ๒๐.๕๐ และช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๔๕ ปี จำนวน ๓๖ คน ร้อยละ ๑๘.๙๐

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๑๐๓ คน ร้อยละ ๕๔.๒๐ รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๗๖ คน ร้อยละ ๔๐.๐๐ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๖ คน ร้อยละ ๓.๒๐ และจบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน ๕ คน ร้อยละ ๒.๖๐

๒.๒ ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการประชุม

ตารางที่ ๖ จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X} (S.D.)	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
๑. ด้านการบริหารจัดการ								
๑) การจัดส่งหนังสือเชิญหรือเปลี่ยนแปลงการประชุมเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	๑๐๓ (๕๔.๒)	๖๙ (๓๖.๓)	๑๘ (๙.๕)	-	-	๔.๔๔ (.๖๖)	๘๘.๓๐	มากที่สุด
๒) การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสารในการเชิญเข้าร่วมประชุมชี้แจง ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน	๑๐๗ (๕๖.๓)	๗๔ (๓๘.๙)	๙ (๔.๗)	-	-	๔.๕๑ (.๕๘)	๘๗.๙๐	มากที่สุด
๓) การดำเนินการประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	๑๐๘ (๕๖.๘)	๗๓ (๓๘.๔)	๙ (๔.๗)	-	-	๔.๕๒ (.๕๘)	๘๗.๙๐	มากที่สุด
๔) การอำนวยความสะดวกในการประชุมมีความเหมาะสม เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	๑๐๓ (๕๔.๒)	๗๐ (๓๖.๘)	๑๗ (๘.๙)	-	-	๔.๔๕ (.๖๕)	๘๘.๒๕	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๘ (.๖๑)	๘๘.๑๕	

ตารางที่ ๖ จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการบริหารจัดการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X} (S.D.)	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๕) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์อำนวยความสะดวกในการประชุม ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	๑๑๕ (๖๐.๕)	๖๘ (๓๕.๘)	๗ (๓.๗)	-	-	๔.๔๕ (.๕๖)	๘๗.๘๐	มากที่สุด
๖) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๑๑๗ (๖๑.๖)	๖๕ (๓๔.๒)	๘ (๔.๒)	-	-	๔.๔๕ (.๕๗)	๘๗.๘๕	มากที่สุด
				ค่าเฉลี่ย		๔.๔๕ (.๕๖)	๘๗.๘๒	มากที่สุด
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
๗) การบริการตรงตามความต้องการ	๑๑๔ (๖๐.๐)	๖๘ (๓๕.๘)	๘ (๔.๒)	-	-	๔.๔๕ (.๕๗)	๘๗.๘๕	มากที่สุด
๘) ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน	๑๑๑ (๕๘.๔)	๖๘ (๓๕.๘)	๑๑ (๕.๘)	-	-	๔.๔๕ (.๖๐)	๘๘.๐๐	มากที่สุด
๙) ความตรงต่อเวลา	๑๐๗ (๕๖.๓)	๖๖ (๓๔.๗)	๑๗ (๘.๙)	-	-	๔.๔๕ (.๖๕)	๘๘.๒๕	มากที่สุด
				ค่าเฉลี่ย		๔.๔๕ (.๖๐)	๘๘.๐๓	มากที่สุด
๔. ภาพรวมในการบริหารจัดการด้านการประชุม								
๑๐) ภาพรวมในการบริหารจัดการด้านการประชุม	๑๐๙ (๕๗.๔)	๗๐ (๓๖.๘)	๑๐ (๕.๓)	๑ (.๕)	-	๔.๔๕ (.๖๒)	๘๘.๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการบริหารจัดการ จากการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร (สำหรับผู้ชี้แจง) โดยภาพรวม พบว่าผู้ชี้แจงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๕๐) จำแนกเป็น ๓ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

๑) ด้านการบริหารจัดการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านการบริหารจัดการ พบว่ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๓๒) จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑) การจัดส่งหนังสือเชิญหรือเปลี่ยนแปลงการประชุมเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๓๐)

ส่วนใหญ่ผู้ร้อยละ ๕๔.๒๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๓๐ พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๙.๕๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๑.๒) การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสาร ในการเชิญเข้าร่วมประชุมชี้แจง ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๙๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖.๓๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๙๐ พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๔.๗๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๑.๓) การดำเนินการประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๙๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖.๘๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๔๐ พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๔.๗๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๑.๔) การอำนวยความสะดวกในการประชุมมีความเหมาะสม เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๔.๒๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๘๐ พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๘.๙๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๗๗) จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์อำนวยความสะดวกในการประชุมให้เป็นที่ไปด้วยความเรียบร้อย พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๐.๕๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๘๐ พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๓.๗๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๒.๒) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๖๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๒๐ พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๔.๒๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๐๓) จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๑) การบริการตรงตามความต้องการ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๐.๐๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๘๐ พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๔.๒๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๓.๒) ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๐๐)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๘.๔๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๘๐ พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๕.๘๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๓.๓) ความตรงต่อเวลา พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒๕)

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖.๓๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๗๐ พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ ๘.๙๐ พึงพอใจระดับปานกลาง

๒.๓ ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ชี้แจงที่เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ

- ๑) ปรับปรุงป้ายบอกทาง ป้ายห้องประชุม ภายในอาคาร
- ๒) ควรตามกรรมการเข้าประชุมให้ครบองค์ประชุมก่อนการประชุมทุกครั้ง
- ๓) ควรให้แนบเอกสารประกอบการพิจารณาพร้อมหนังสือเชิญ
- ๔) ควรเตรียมการประชุมออนไลน์ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา
- ๕) ควรมีฝ่ายเลขานุการ เกี่ยวกับการประสานงานการประชุมคณะกรรมการ

โดยเฉพาะ

บทที่ ๕

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

๑. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) สำรวจความพึงพอใจของ คณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา และ ๒) เป็นข้อเสนอแนะในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่คณะกรรมการ มากยิ่งขึ้น สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ประชากรในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในครั้งนี้ ได้กำหนดประชากร จำนวน ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ คณะกรรมการสามัญ จำนวน ๓๕ คณะ กรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ กลุ่มที่ ๒ ผู้เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็นการคัดเลือกโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามจุดมุ่งหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ในช่วงเวลาที่มีการประชุมคณะกรรมการ ระหว่างวันที่ ๑๔ มิถุนายน - วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรม Statistical Package for the Social Science for windows (SPSS) Version 26

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ มีแนวทางและมาตรการจัดประชุม คณะกรรมการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด การเชิญผู้ชี้แจงจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยกำหนดจำนวนผู้ชี้แจงและผู้ติดตามเฉพาะ เท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการเว้นระยะห่าง นอกจากนี้มีคณะกรรมการจำนวน หลายคณะจัดการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการ ตามระเบียบสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดำเนินการแจก แบบสำรวจให้แก่คณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ระหว่างวันที่ ๑๔ มิถุนายน - วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔ โดยการแจกแบบสำรวจ ให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ คณะกรรมการสามัญ จำนวน ๓๕ คณะ และ คณะอนุกรรมการ และคณะกรรมการวิสามัญ จำนวน ๔๐๐ ชุด กลุ่มตัวอย่างส่งคืนแบบสำรวจ จำนวน ๓๒๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๕ และ กลุ่มที่ ๒ ผู้เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการ จำนวน ๒๒๐ ชุด กลุ่มตัวอย่างส่งคืนแบบสำรวจ จำนวน ๑๙๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ สรุปผล การสำรวจความพึงพอใจ มีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา สรุปได้ดังนี้

๑.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๒๙ คน ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๗๗.๒๐ มีสถานะเป็นกรรมการสามัญ/อนุกรรมการ ร้อยละ ๖๕.๐๐ มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๖๐.๕๐ และจบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ ๕๒.๙๐

๑.๑.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา จำแนกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑) ด้านการบริหารจัดการการประชุม

๑.๑) การบริหารจัดการด้านการประชุม

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม โดยภาพรวม พบว่าคณะกรรมการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๓๐ จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

ก่อนการประชุม

(๑) การจัดส่งหนังสือนัดประชุม งดประชุม หรือเปลี่ยนแปลงการประชุมเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๙๕

(๒) การเผยแพร่กำหนดการประชุมและระเบียบวาระถูกต้อง และครบถ้วน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๕.๓๐

(๓) การเชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานภายนอกเข้าร่วมชี้แจง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๔๐

(๔) การจัดทำและให้บริการเอกสารประกอบการประชุมมีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สั้น กระชับ ทันสมัย ตรงต่อความต้องการและการใช้งาน) พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๑๐

ระหว่างการประชุม

(๕) การเสนอความเห็น และการให้บริการข้อมูลทางวิชาการเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในระหว่างการประชุมมีความรวดเร็วและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ หรือการลงมติในเรื่องนั้น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๒๕

(๖) การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสารกับสมาชิก ประธาน คณะกรรมการ และกรรมการ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๔๕

หลังการประชุม

(๗) บันทึกและสรุปผลการประชุมมีความถูกต้องตามมติของที่ประชุม พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๙๕

(๘) การจัดทำและเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการธิการเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๔๕

(๙) การจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อสภาผู้แทนราษฎร มีความถูกต้องตามมติที่ประชุม และเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๐๐

๑.๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการธิการด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๗๗ จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์สามารถสนับสนุนการทำงานของของคณะกรรมการธิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๕

(๒) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่นตั้งใจและให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๗๐

๑.๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการธิการด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๓๐ จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

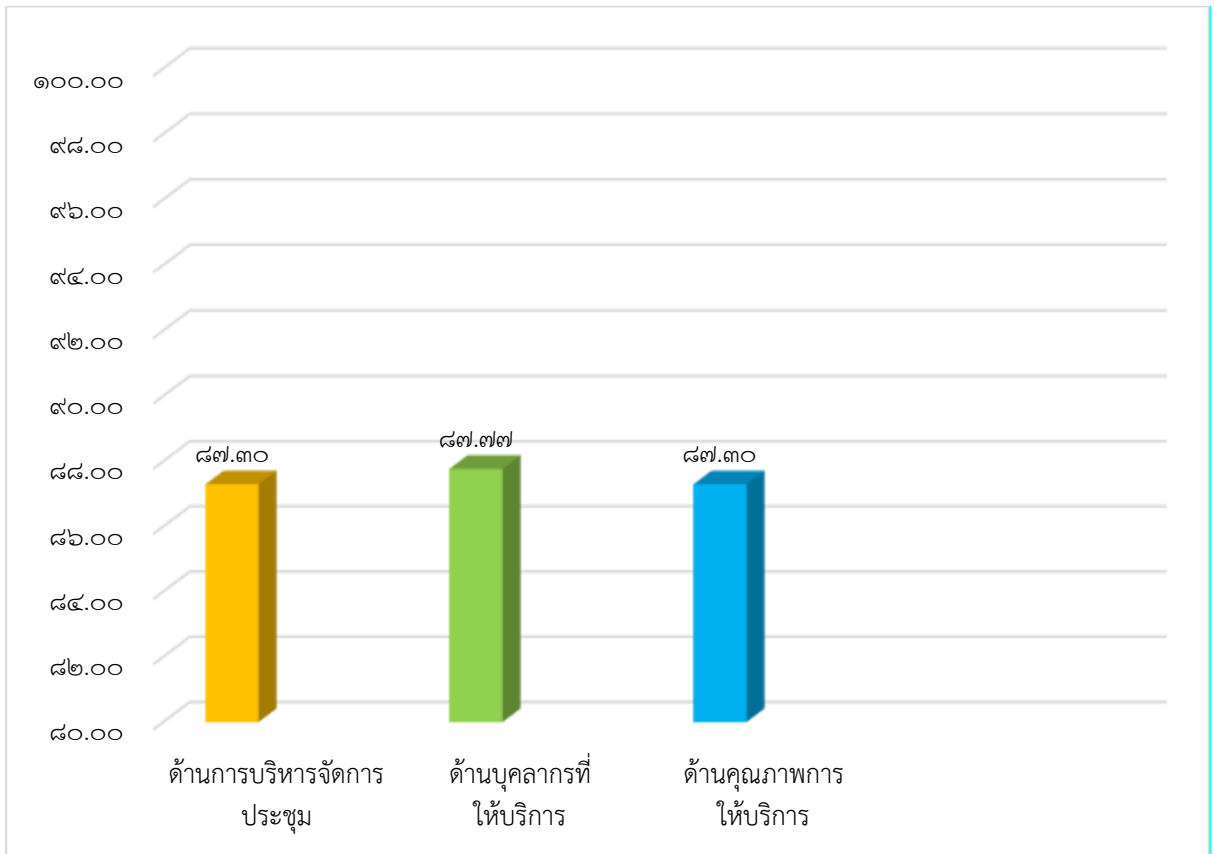
(๑) การบริการตรงตามความต้องการ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๐

(๒) ความตรงต่อเวลา พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๐

(๓) ความถูกต้อง ความแม่นยำของข้อมูล พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๕

(๔) ความเชื่อถือได้ของข้อมูลในการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๕

(๕) สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๑๕



ภาพที่ ๑ แสดงความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการสภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม

๒) ด้านการศึกษาดูงานของคณะกรรมการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ ด้านการศึกษาดูงานของคณะกรรมการ จากโดยภาพรวม พบว่า คณะกรรมการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕๐ จำแนกเป็น ๒ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑) ด้านการบริหารจัดการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านการบริหารจัดการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๒ จำแนกเป็นรายข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

(๑) เนื้อหามีความเหมาะสมและครอบคลุมในเรื่องที่ศึกษาดูงาน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๐๐

(๒) การจัดทำและให้บริการเอกสารประกอบการศึกษาดูงาน มีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สั้น กระชับ ทันสมัย ตรงต่อความต้องการและการใช้งาน) พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๐๐

(๓) การจัดทำรายงานการศึกษาดูงานมีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๐๐

(๔) การจัดทำรายงานการศึกษาดูงานมีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๔๕)

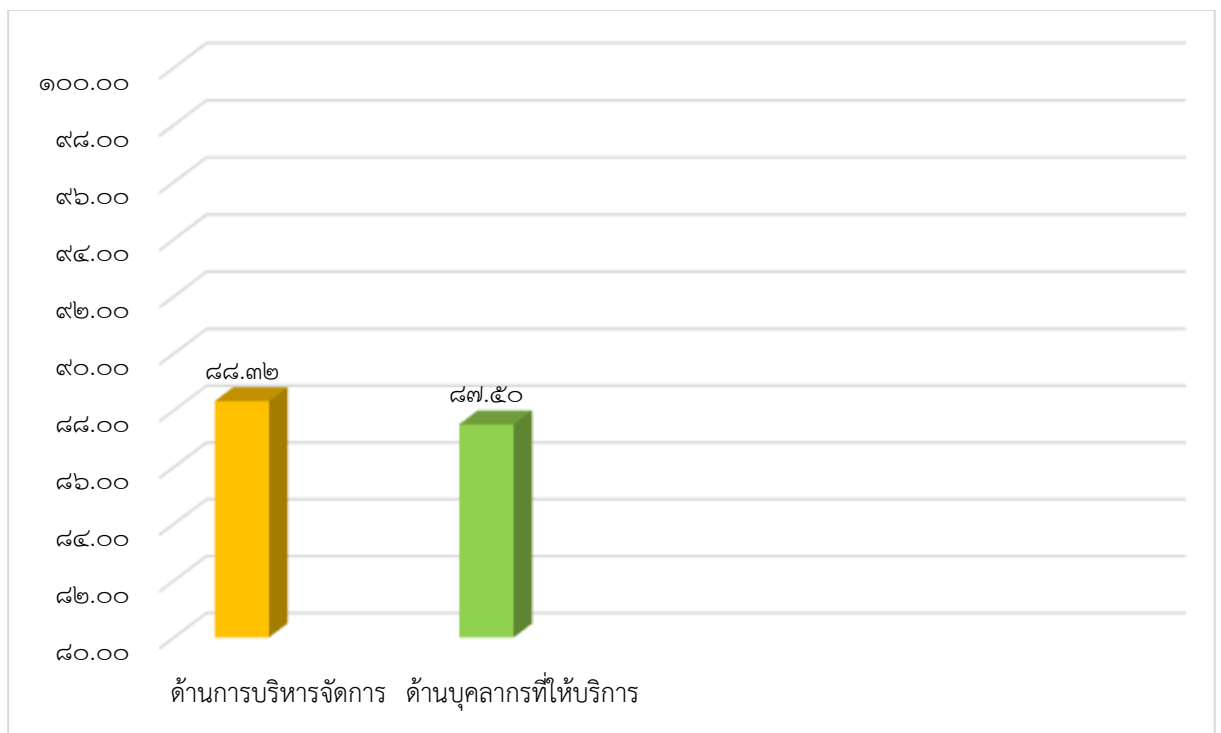
๒.๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการธิการด้านบุคลากร ที่ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕๐ จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสารกับกรรมการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๙๕

(๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สามารถ สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๕

(๓) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจและให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๙๐



ภาพที่ ๒ แสดงความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อด้านการศึกษาดูงานของคณะกรรมการ

๓) ด้านการจัดสัมมนาของคณะกรรมการธิการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการธิการสามัญ คณะกรรมการธิการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ โดยภาพรวม พบว่า คณะกรรมการธิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๔๕ จำแนกเป็น ๒ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

๓.๑) ด้านการบริหารจัดการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการธิการด้านการบริหารจัดการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๗๐ จำแนกเป็นรายข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

(๑) หัวข้อมีความเหมาะสม ทันสมัย และครอบคลุม พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๘๐

(๒) ความเหมาะสมในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการในการจัดการสัมมนา พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๐

(๓) การจัดทำและให้บริการเอกสารประกอบการจัดสัมมนามีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สั้น กระชับ ทันสมัย ตรงต่อความต้องการและการใช้งาน) พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๐๐

(๔) การจัดทำรายงานการศึกษาดูงานมีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๙๐

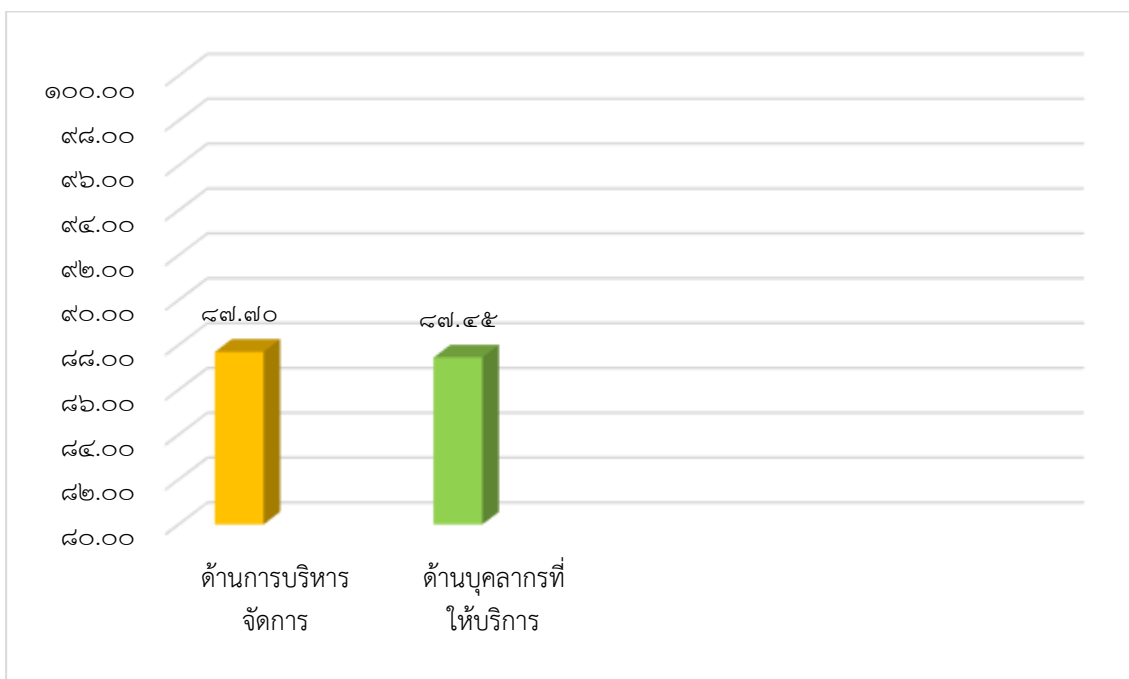
๓.๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการธิการด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๔๕ จำแนกเป็นรายข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

(๑) การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสารกับกรรมการธิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๐

(๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สามารถสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการธิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๗๕

(๓) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจและให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๗๕



ภาพที่ ๓ แสดงความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการสภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการสัมมนาของคณะกรรมการ

๑.๑.๓ ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษา ดูงาน และการจัดสัมมนา กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านการประชุม

- ๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี (จำนวน ๑ คน)
- ๒) การทำงานของเจ้าหน้าที่สอดคล้องประสานกันดีมาก (จำนวน ๑ คน)
- ๓) ได้รับหนังสือนัดประชุมล่าช้า การแจ้งประชุมสามารถแจ้งด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน ๑ คน)

๔) อยากให้มีจำนวนคณะอนุกรรมการเพิ่มขึ้นเพื่อการพิจารณาศึกษา และการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง (จำนวน ๑ คน)

๕) ให้มีการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในเรื่องที่คณะกรรมการศึกษา (จำนวน ๒ คน)

ด้านการศึกษาดูงานและการจัดสัมมนา

- ๑) ควรสนับสนุนงบประมาณของคณะกรรมการให้เพิ่มมากขึ้น (จำนวน ๑ คน)
- ๒) การนำงบประมาณไปใช้ในการจัดการศึกษาดูงานและการจัดสัมมนา ต้องมีรูปแบบของตัวชี้วัดทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่ชัดเจน การจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งจะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจ (จำนวน ๑ คน)

๓) การศึกษาดูงานเจ้าหน้าที่ดูแลเป็นอย่างดี แต่วาระและหัวข้อในการศึกษาดูงานไม่ค่อยมีประโยชน์ (จำนวน ๑ คน)

**๑.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านการประชุมของคณะกรรมการ
สามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร (สำหรับผู้ชี้แจง)**

๑.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๙๐ คน สรุปผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๓.๒๐ มีสถานะเป็นหน่วยงานราชการ ร้อยละ ๗๔.๗๐ มีช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๔.๗๐ จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ ๕๔.๒๐

๑.๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร (สำหรับผู้ชี้แจง) โดยภาพรวม พบว่า ผู้ชี้แจงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๕๐ จำแนกเป็น ๓ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

๑) ด้านการบริหารจัดการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านการบริหารจัดการพบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๒ จำแนกเป็นรายข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑) การจัดส่งหนังสือเชิญหรือเปลี่ยนแปลงการประชุมเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๐

๑.๒) การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสาร ในการเชิญเข้าร่วมประชุมชี้แจง ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕๐

๑.๓) การดำเนินการประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕๐

๑.๔) การอำนวยความสะดวกในการประชุมมีความเหมาะสม เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๒๕

๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๗๗ จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์อำนวยความสะดวกในการประชุมให้เป็นอย่างดีด้วยความเรียบร้อย พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๐

๒.๒) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๕

๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๐๓ จำแนกเป็นรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

ที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๕

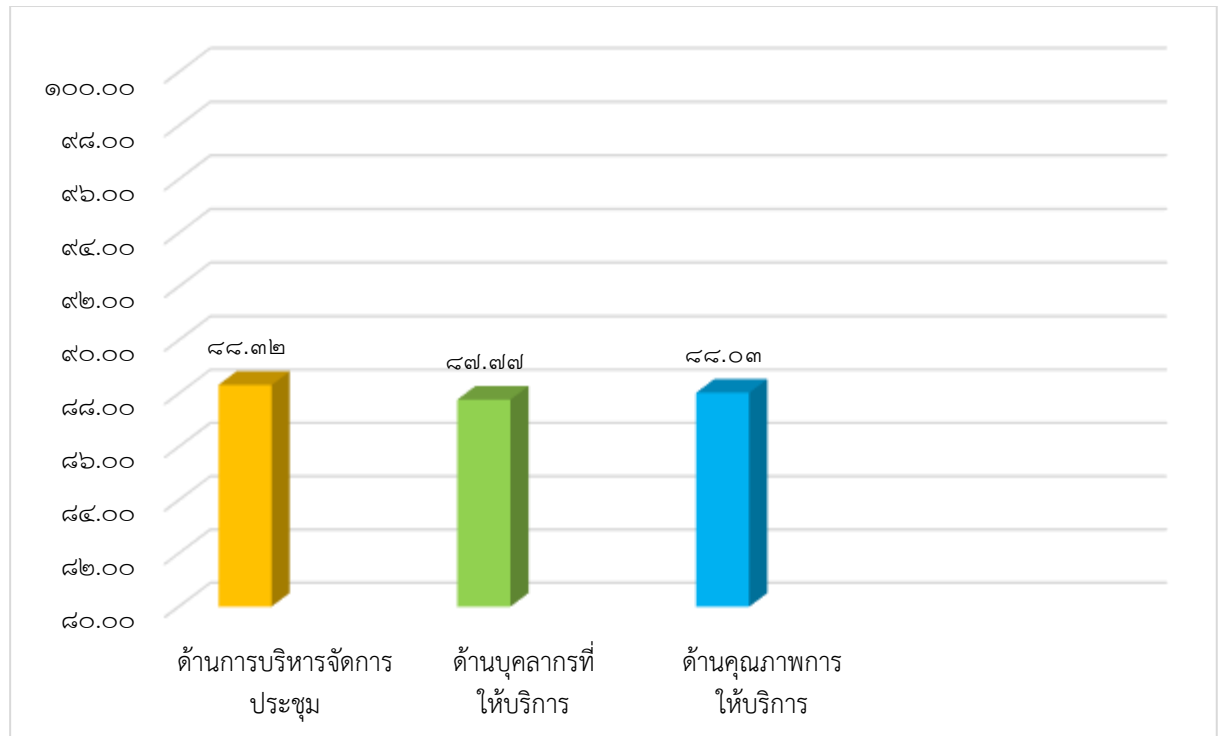
๓.๑) การบริการตรงตามความต้องการ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

มากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๐๐

๓.๒) ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน พบว่า มีความพึงพอใจระดับ

๘๘.๒๕

๓.๓) ความตรงต่อเวลา พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ



ภาพที่ ๔ แสดงความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการสภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม (ผู้ชี้แจง)

๑.๒.๓ ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ชี้แจงที่เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ๑) ปรับปรุงป้ายบอกทาง ป้ายห้องประชุม ภายในอาคาร
- ๒) ควรตามกรรมการเข้าประชุมให้ครบองค์ประชุมก่อนการประชุมทุกครั้ง
- ๓) ควรให้แนบเอกสารประกอบการพิจารณาพร้อมหนังสือเชิญ
- ๔) ควรเตรียมการประชุมออนไลน์ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ

ไวรัสโคโรนา

- ๕) ควรมีฝ่ายเลขานุการ เกี่ยวกับการประสานงานการประชุมคณะกรรมการ

โดยเฉพาะ

บรรณานุกรม

หนังสือ

- กิตติมา ปรีดีติลล. (๒๕๒๙). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธนาคารพิมพ์.
- เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. (๒๕๔๒). *พฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (๒๕๔๕). *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ ๑ – ๗*.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (๒๕๔๕). *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. หน่วยที่ ๘-๑๕*.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (๒๕๔๑). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลก ธุรกิจ.
- อภิรักษ์ จันทะนี. (๒๕๔๗). *สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วิทยานิพนธ์

- ฉัตรชัย คงสุข. (๒๕๓๕). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายภัตตาหารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วุฒินันท์ วิมลศิลป์. (๒๕๓๓). *บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิลุบล เพ็งพานิช. (๒๕๓๙). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มนตรี รูปสุวรรณ. (๒๕๔๐). *แนวทางในการสร้างสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎรไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีคณะทำงานของคณะกรรมการ, ผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร, การให้บริการข้อมูลทางวิชาการและสวัสดิการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- มณฑนา ปฏิทัศน์. (๒๕๔๒). *ความรู้ ทักษะ เจตคติ และปัญหาการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพจำกัด มหาชน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปราณี อารยะศาสตร์. (๒๕๑๙). *ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดอาชีวศึกษา*. วิทยาลัยครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนันท์ บุญวโรดม. (๒๕๔๓). *การปรับเปลี่ยนของธนาคารไทยพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (๒๕๔๐). *ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สิ่งพิมพ์รัฐบาลและหน่วยงานราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). ๒๕๖๒. *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ Public Sector Management Quality Award*.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (๒๕๖๓). *แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔)*.

Book

Wolman. B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.

McCormick, Ernest J; & Daniel, Ilgen R. (1980). *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Millet. (1954). *Management in the Public Service*. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.



แบบสำรวจความพึงพอใจ

ของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร
ต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร ต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนา ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลสัมฤทธิ์ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และการประเมินผลการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาเป็นข้อมูลในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนาของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่คณะกรรมการมากยิ่งขึ้น

แบบสำรวจชุดนี้ ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ

- ๑) การบริหารจัดการด้านการประชุมของคณะกรรมการ
- ๒) การบริหารจัดการด้านการศึกษาดูงานของคณะกรรมการ
- ๓) การบริหารจัดการด้านการจัดสัมมนาของคณะกรรมการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

- | | | |
|-------------|---|---|
| ๑. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| ๒. สถานะ | <input type="checkbox"/> กรรมการสามัญ/อนุกรรมการ
<input type="checkbox"/> ที่ปรึกษา/ผู้ชำนาญการ/นักวิชาการ/เลขานุการ ประจำคณะกรรมการ
ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการที่ไม่มีคำตอบแทน (ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์)
<input type="checkbox"/> ที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมการ | <input type="checkbox"/> กรรมการวิสามัญ/อนุกรรมการ |
| ๓. อายุ | <input type="checkbox"/> ๓๕ - ๔๐ ปี
<input type="checkbox"/> ๔๖ - ๕๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๔๑ - ๔๕ ปี
<input type="checkbox"/> ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๔. การศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก |

ตอนที่ ๒ ๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการประชุมของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านการบริหารจัดการ					
ก่อนการประชุม					
๑.๑ การจัดส่งหนังสือนัดประชุม งดประชุม หรือเปลี่ยนแปลงการประชุมเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว					
๑.๒ การเผยแพร่กำหนดการประชุมและระเบียบวาระ ถูกต้อง และครบถ้วน					
๑.๓ การเชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานภายนอก เข้าร่วมชี้แจงเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
๑.๔ การจัดทำและให้บริการเอกสารประกอบการประชุมมีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สัน กระชับ ทันสมัย ตรงต่อความต้องการและการใช้งาน)					
ระหว่างการประชุม					
๑.๕ การเสนอความเห็น และการให้บริการข้อมูลทางวิชาการเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในระหว่างการประชุมมีความรวดเร็ว และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ หรือการลงมติในเรื่องนั้น ๆ					
๑.๖ การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสาร ระหว่างกรรมการ และผู้เข้าร่วมชี้แจง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
หลังการประชุม					
๑.๗ บันทึกและสรุปผลการประชุม มีความถูกต้อง ตามมติของที่ประชุม					
๑.๘ การจัดทำ และเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการ เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ					
๑.๙ การจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อสภาผู้แทนราษฎร มีความถูกต้องตามมติที่ประชุม และเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด					
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ สามารถสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๓.๑ การบริการตรงตามความต้องการ					
๓.๒ ความตรงต่อเวลา					
๓.๓ ความถูกต้อง ความแม่นยำของข้อมูล					
๓.๔ ความเชื่อถือได้ของข้อมูลในการให้บริการ					
๓.๕ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					

๒) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการศึกษาของคณะกรรมการธิการสามัญและ
คณะกรรมการวิสามัญ
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านการบริหารจัดการ					
ประเด็นข้อซักถามและหารือ					
- เนื้อหา มีความเหมาะสมและครอบคลุม ในเรื่องที่ศึกษาดูงาน					
เอกสารประกอบการศึกษาดูงาน					
- การจัดทำและให้บริการเอกสารประกอบการศึกษาดูงาน มีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สั้น กระชับ ทันสมัย ตรงต่อความต้องการและการใช้งาน)					
การจัดทำรายงานการศึกษาดูงาน					
- การจัดทำรายงานการศึกษาดูงานมีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ					
- การเผยแพร่รายงานการศึกษาดูงาน ของคณะกรรมการเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ					
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
การอำนวยความสะดวกในการศึกษาดูงาน					
๒.๑ การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสารกับ กรมธิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ สามารถสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการธิการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว					

๓) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการจัดสัมมนาของคณะกรรมการธิการสามัญและ
คณะกรรมการวิสามัญ
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านการบริหารจัดการ					
หัวข้อการจัดสัมมนา					
- หัวข้อมีความเหมาะสม ทันสมัย และครอบคลุม					
ประเด็นและเนื้อหาการจัดสัมมนา					
- ความเหมาะสมในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ในการจัดการสัมมนา					
เอกสารประกอบการจัดสัมมนา					
- การจัดทำและให้บริการเอกสารประกอบการจัดสัมมนา มีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สั้น กระชับ ทันสมัย ตรงต่อความต้องการและการใช้งาน)					

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
การจัดทำรายงานการจัดสัมมนา					
- การจัดทำรายงานการจัดสัมมนา มีความสมบูรณ์ เรียบร้อย ถูกต้อง และมีคุณภาพ					
- การเผยแพร่รายงานการจัดสัมมนา ของคณะกรรมการธิการเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ					
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
การอำนวยความสะดวกในการจัดสัมมนา					
๒.๑ การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสารกับ กรรมการธิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วย ความรวดเร็ว					
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ สามารถสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการธิการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้

คณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา
ของสำนักกรรมการธิการ ๑ สำนักกรรมการธิการ ๒ และสำนักกรรมการธิการ ๓
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



แบบสำรวจความพึงพอใจ

ของคณะกรรมการการเลือกตั้ง คณะกรรมการการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการการเลือกตั้ง สภาผู้แทนราษฎร
ต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม (สำหรับผู้ชี้แจง)

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการการเลือกตั้ง คณะกรรมการการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการการเลือกตั้ง สภาผู้แทนราษฎรต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม (สำหรับผู้ชี้แจง) ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลสัมฤทธิ์ตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และการประเมินผลการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาเป็นข้อมูลในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการประชุมของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่คณะกรรมการมากยิ่งขึ้น

แบบสำรวจชุดนี้ ประกอบด้วย

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม
ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. สถานะ หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน
 บุคคลทั่วไป
๓. อายุ ๓๕ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๔๕ ปี
 ๔๖ - ๕๐ ปี ๕๑ ปีขึ้นไป
๔. การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการประชุม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านการบริหารจัดการ					
๑.๑ การจัดส่งหนังสือเชิญหรือเปลี่ยนแปลงการประชุม เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว					
๑.๒ การประสานงานและให้บริการติดต่อสื่อสาร ในการเชิญเข้าร่วมประชุมชี้แจง ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและ ครบถ้วน					
๑.๓ การดำเนินการประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
๑.๔ การอำนวยความสะดวกในการประชุมมีความเหมาะสม เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ อำนวยความสะดวกในการประชุมให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มุ่งมั่น ตั้งใจ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๓.๑ การบริการตรงตามความต้องการ					
๓.๒ ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน					
๓.๓ ความตรงต่อเวลา					
๔. ภาพรวมในการบริหารจัดการด้านการประชุม					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจนี้

คณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา
ของสำนักกรรมการธิการ ๑ สำนักกรรมการธิการ ๒ และสำนักกรรมการธิการ ๓
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔