



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านวิชาการ ของสำนักวิชาการ



จัดทำโดย

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านวิชาการของสำนักวิชาการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567





ผลสำรวจความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ
โดยการสัมภาษณ์สมาชิกวุฒิสภา

ภาพรวมสมาชิกวุฒิสภาที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่

มีความพึงพอใจมากที่สุด

เนื้อหา

มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการที่จะนำไปใช้ประโยชน์

รูปแบบการนำเสนอ

E-Book / infographic / Clip VDO / Podcast
มีความน่าสนใจและทำเข้าใจได้ง่าย

ช่องทางการเผยแพร่เอกสารวิชาการ

เข้าถึงง่าย หลากหลาย และมีความเหมาะสม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมต่อการให้ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม

ประเภทเอกสารที่มีผู้เข้าใช้บริการมากที่สุด

17 คน บทความวิชาการ

16 คน เอกสารสรุปการจัดทำ
Morning Talk

11 คน เอกสารประกอบบัญญัติ

ช่องทางการเผยแพร่เอกสารที่มีผู้เข้าใช้บริการมากที่สุด

แอปพลิเคชันไลน์ของสำนักงาน 13 คน

หนังสือเวียน 8 คน

ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ 6 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- (1) การพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลทางวิชาการ เพื่อให้สามารถนำไปวิเคราะห์ความเชื่อมโยงได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น
- (2) การพัฒนาไปสู่การเป็น Big Data เพื่อใช้ประโยชน์ รองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคต เช่น AI Assist เป็นต้น
- (3) การจัดทำข้อมูลเปรียบเทียบกรณีศึกษาของต่างประเทศมาใช้ในการจัดทำเอกสารวิชาการ
- (4) การปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการจัดทำและนำเสนอข้อมูลทางวิชาการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สมาชิกวุฒิสภา จำนวน 20 คน



ผลสำรวจความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ โดยการตอบ
แบบสำรวจของบุคลากรสายวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

การให้บริการด้านวิชาการ
ของสำนักวิชาการในภาพรวม **86%**

บทความวิชาการ **79.34%**
เอกสารที่มีผู้เข้าใช้บริการมากที่สุด

อินเทอร์เน็ตของสำนักวิชาการ **48.35%**
ช่องทางการเผยแพร่ที่มีผู้เข้าใช้บริการมากที่สุด

86.20% เนื้อหา
สมบูรณ์ ครบถ้วน ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการ

85.60% รูปแบบ
มีความเหมาะสม ถูกต้อง และเข้าใจง่าย

85.40% ช่องทางการให้บริการ
มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ
มีความรวดเร็วในการให้บริการ

86.80% ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีความรู้ ความสามารถ กระตือรือร้น มีความพร้อม
ไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจของบุคลากรสายวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
จำนวนทั้งหมด 329 คน โดยเคยใช้บริการด้านวิชาการ จำนวน 242 คน

สารบัญ

ประเด็น/หัวข้อ	หน้า
Infographic	
บทสรุปผู้บริหาร	ก-ง
1. บทนำ	1
2. ผลการสำรวจ	1
2.1 การสำรวจความคิดเห็นเชิงคุณภาพ	1
2.1.1 ประเภทของเอกสารวิชาการเคยอ่านหรือใช้บริการของสำนักวิชาการ	1
2.1.2 ช่องทางการเคยใช้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ	3
2.1.3 ความคิดเห็นต่องานด้านวิชาการของสำนักวิชาการ	3
2.1.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	4
2.2 การสำรวจความคิดเห็นเชิงปริมาณ	4
2.2.1 ระเบียบวิธีการสำรวจความคิดเห็น	4
2.2.2 การสำรวจความคิดเห็นเชิงปริมาณ	5
2.2.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ	7
2.2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	9
3. บทส่งท้าย	10
ภาคผนวก	11
- แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	12
- แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ สำหรับสมาชิกวุฒิสภา	15
- คำสั่งสำนักวิชาการที่ 3/2567 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจต่อ การให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	17

บทสรุปผู้บริหาร
การสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกวุฒิสภา และบุคลากรสายวิชาการ
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
หัวข้อ “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ”
ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม - 30 เมษายน 2567

สำนักวิชาการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวม ข้อมูลทางวิชาการด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และความมั่นคง จัดทำข้อมูลและ ข้อเสนอแนะทางวิชาการ รวมทั้งเอกสารประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับญัตติทั่วไป โดยจัดทำ และเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย เพื่อสนับสนุนและให้บริการข้อมูลทางวิชาการให้แก่ สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และบุคคลในวงงานที่เกี่ยวข้อง จึงได้สำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทั้งด้านเนื้อหา รูปแบบการนำเสนอ ช่องทางการเผยแพร่เอกสารวิชาการ และเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนางานด้านวิชาการให้มีความสมบูรณ์ สอดคล้อง และตรงตามความต้องการนำไปใช้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น

การสำรวจความคิดเห็นโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกสมาชิกวุฒิสภาแบบเฉพาะเจาะจงและบุคลากร สายวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในครั้งนี้ ได้มีการดำเนินการในเชิงคุณภาพและ เชิงปริมาณ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์สมาชิกวุฒิสภาแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 20 คน จากจำนวนทั้งหมด 250 คน ระหว่างวันที่ 1- 30 เมษายน 2567 และการใช้แบบสอบถาม ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ (Google Forms) ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อข้าราชการสายวิชาการ และพนักงานราชการสายวิชาการ จำนวน 329 คน ระหว่างวันที่ 1- 10 มีนาคม 2567 สรุปได้ดังนี้

1. ผลการสำรวจความคิดเห็นเชิงคุณภาพ

การสำรวจความคิดเห็นเชิงคุณภาพ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการ ของสำนักวิชาการ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้อง คือ สมาชิกวุฒิสภาซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรง จำนวน 20 คน ใน 3 ประเด็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1.1 **ประเด็นเคย/ไม่เคยใช้บริการ** พบว่า สมาชิกวุฒิสภาที่ให้สัมภาษณ์เคยอ่านหรือเคยใช้บริการ ทางวิชาการ จำนวน 17 คน ประเทพทความวิชาการเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 17 คน รองลงมา ได้แก่ (1) เอกสารสรุปผลการจัด Morning Talk จำนวน 16 คน (2) เอกสารประกอบญัตติ จำนวน 11 คน (3) เอกสารวิชาการตามที่สมาชิกวุฒิสภาร้องขอ จำนวน 10 คน ตามลำดับ

1.2 **ประเด็นช่องทางการเคยใช้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ** พบว่า สมาชิกวุฒิสภา ที่ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการด้านวิชาการผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 13 คน รองลงมา คือ (1) หนังสือเวียน จำนวน 8 คน (2) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์บริการวุฒิสภา ครบวงจร (Call Center) จำนวน 6 คน (3) Facebook ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์วุฒิสภาจำนวน 5 คน ตามลำดับ

1.3 ความคิดเห็นต่องานด้านวิชาการของสำนักวิชาการ ใน 4 ประเด็น ได้แก่ เนื้อหา รูปแบบ การนำเสนอ ช่องทางการเผยแพร่เอกสารวิชาการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้

1) เนื้อหา (มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการที่จะนำไปใช้ประโยชน์) พบว่า **สมาชิกรูขุมศิษษา ที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด**

2) รูปแบบการนำเสนอ เช่น E-Book Infographic Clip VDO Podcast เป็นต้น (มีความน่าสนใจ และทำเข้าใจได้ง่าย) พบว่า **สมาชิกรูขุมศิษษาที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด**

3) ช่องทางการเผยแพร่เอกสารวิชาการ (เข้าถึงง่าย หลากหลาย และมีความเหมาะสม) พบว่า **สมาชิกรูขุมศิษษาที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด**

4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมต่อการให้ข้อมูลในเวลา ที่เหมาะสม) พบว่า **สมาชิกรูขุมศิษษาที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด**

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ พบว่า **สมาชิกรูขุมศิษษา ที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด**

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถจัดกลุ่มได้ตามประเด็นสำคัญ ดังนี้

1) การพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลทางวิชาการ เพื่อให้สามารถนำไปวิเคราะห์ความเชื่อมโยง ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

2) การพัฒนาไปสู่การเป็น Big Data เพื่อใช้ประโยชน์รองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคต เช่น AI Assist เป็นต้น

3) การจัดทำข้อมูลเปรียบเทียบกรณีศึกษาของต่างประเทศมาใช้ในการจัดทำเอกสารวิชาการ

4) การปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการจัดทำและนำเสนอข้อมูลทางวิชาการให้สอดคล้องกับ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ผลการสำรวจความคิดเห็นเชิงปริมาณ

โดยดำเนินการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หัวข้อ “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ” ใน 3 ประเด็น สรุปได้ดังนี้

2.1 **ประเด็นเคย/ไม่เคยใช้บริการ** พบว่า ส่วนใหญ่เคยอ่านหรือเคยใช้บริการด้านวิชาการ คิดเป็น ร้อยละ 73.56 และไม่เคยอ่านหรือไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 26.44 และประเภทของงานด้านวิชาการ พบว่า ส่วนใหญ่เคยอ่านหรือเคยใช้บริการ 3 อันดับแรก ได้แก่ บทความวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 79.34 สรุปงานวิจัยและน่านงานวิจัย คิดเป็นร้อยละ 33.06 และเอกสารสรุปผลการสัมมนา/เสวนา ทางวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 22.73 ตามลำดับ

2.2 ประเด็นช่องทางการเผยแพร่ พบว่า ส่วนใหญ่ 3 อันดับแรก เคยใช้บริการทางวิชาการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของสำนักวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 48.35 รองลงมา ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์ของสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 47.93 และห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 39.26 ตามลำดับ

2.3 ความคิดเห็นต่องานวิชาการของสำนักวิชาการ

1) ประเด็นเนื้อหา เนื้อหามีความชัดเจน ครอบคลุม ทันสมัย มีประโยชน์ และตรงกับความต้องการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.20

2) ประเด็นรูปแบบการนำเสนอ มีความหลากหลาย เข้าใจง่าย และทำให้ช่วยลดกระดาษและง่ายต่อการสืบค้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.60

3) ประเด็นช่องทางการเผยแพร่เอกสารวิชาการ เข้าถึงง่าย เหมาะสม และมีความหลากหลาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40

4) ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถและมีความพร้อมในการให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.80

ในภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.00

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถจัดกลุ่มได้ตามประเด็นสำคัญ ดังนี้

1) การเพิ่มช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการให้มีความหลากหลาย สะดวก และเข้าถึงง่าย รวมทั้งการเชื่อมโยงฐานข้อมูลงานวิชาการระหว่างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภากับห้องสมุดของมหาวิทยาลัย สถาบันทางวิชาการ และสถาบันการวิจัยต่าง ๆ

2) การจัดทำเอกสารวิชาการให้สอดคล้องกับร่างกฎหมายที่จะเข้าสู่การพิจารณาของวุฒิสภา ประเด็นเกี่ยวกับการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินในแต่ละด้านที่มีความหลากหลาย และการจัดทำเอกสารวิชาการด้านกฎหมายเพิ่มขึ้น รวมถึงประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจเกี่ยวข้องกับวงงานด้านนิติบัญญัติ

3) การพัฒนางานวิชาการด้านนิติบัญญัติให้สามารถตอบสนองต่อภารกิจของสมาชิกวุฒิสภาเพื่อใช้ประกอบการพิจารณากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และการพิจารณาให้ความเห็นชอบให้บุคคลดำรงตำแหน่งตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย รวมทั้งหน้าที่และอำนาจอื่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การจัดทำเอกสารวิชาการควรมีการเพิ่มเติมข้อมูลวิชาการด้านการต่างประเทศ ข้อมูลเปรียบเทียบกฎหมายกับต่างประเทศ และสถานการณ์ระหว่างประเทศที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทย

5) การส่งเสริมงานด้านวิชาการ โดยสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมทั้งบุคลากรภายใน และบุคลากร/หน่วยงานภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเกี่ยวกับการเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับ บทบาทของฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การตั้งกระทู้ถาม การแปรญัตติ การสงวนความเห็น เป็นต้น

6) การพัฒนาระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัย มีการอัปเดตข้อมูล ให้ทันเหตุการณ์ และมีข้อมูลในมิติหลากหลาย เพื่อใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

7) การจัดทำนิตยสาร reader's digest ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรได้ฝึกทักษะและ ฝึกการใช้ภาษาอังกฤษ

สำหรับข้อมูลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่รับจากการสำรวจดังกล่าวทั้งจากสมาชิกวุฒิสภาและ บุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของ สำนักวิชาการ เห็นว่า ควรนำเรียนผู้อำนวยการสำนักวิชาการเพื่อหารือร่วมกันในการปรับปรุงและพัฒนา งานด้านวิชาการ ทั้งด้านบุคลากร รูปแบบ เนื้อหาช่องทางการสนับสนุน และการให้บริการวิชาการ ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการในการนำไปใช้ประโยชน์ มากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้น การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในครั้งนี้ ยังสอดคล้องกับแผนส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตของสำนักวิชาการ ภายใต้ แผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและป้องกันการ ทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในโครงการสำรวจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักวิชาการ

สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกวุฒิสภา และบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
หัวข้อ “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ”
ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 30 เมษายน 2567

1. บทนำ

สำนักวิชาการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลทางวิชาการด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และความมั่นคง จัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการ รวมทั้งเอกสารประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับญัตติทั่วไป โดยจัดทำและเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย เพื่อสนับสนุนและให้บริการข้อมูลทางวิชาการให้แก่สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และบุคคลในวงงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาทางด้านวิชาการ ทั้งด้านเนื้อหา รูปแบบการนำเสนอ ช่องทางการเผยแพร่เอกสารวิชาการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้อง และตรงตามความต้องการใช้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น

ดังนั้น สำนักวิชาการ โดยคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จึงได้ดำเนินการสัมภาษณ์สมาชิกวุฒิสภาแบบเฉพาะเจาะจง และดำเนินการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรสายวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ”

2. ผลการสำรวจ

การสำรวจความคิดเห็นโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกสมาชิกวุฒิสภาแบบเฉพาะเจาะจงและบุคลากรสายวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในครั้งนี้ ได้มีการดำเนินการในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณสรุปได้ดังนี้

2.1 การสำรวจความคิดเห็นเชิงคุณภาพ

การสำรวจความคิดเห็นเชิงคุณภาพ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้อง คือ สมาชิกวุฒิสภา ซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรงต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ จำนวน 20 คน จากสมาชิกวุฒิสภาทั้งหมด 250 คน ระหว่างวันที่ 1 – 30 เมษายน 2567 สรุปได้ดังนี้

2.1.1 ประเภทของเอกสารวิชาการเคยอ่านหรือใช้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ

พบว่า สมาชิกวุฒิสภาที่ให้สัมภาษณ์เคยอ่านหรือเคยใช้บริการทางวิชาการ จำนวน 17 คน ประเภทบทความวิชาการเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 17 คน รองลงมา ได้แก่ (1) เอกสารสรุปผลการจัด Morning Talk จำนวน 16 คน (2) เอกสารประกอบญัตติ จำนวน 11 คน (3) เอกสารวิชาการ ตามที่สมาชิกวุฒิสภาร้องขอ จำนวน 10 คน (4) สรุปงานวิจัยและแนวนโยบายงานวิจัย เอกสารสรุปผล

การสัมมนา/เสวนาทางวิชาการ บริการข้อมูลข่าวสาร และสรุปรายงานประจำปีของหน่วยงาน จำนวน 9 คน (5) เอกสารกระทู้ถาม จำนวน 8 คน (6) วารสารวิชาการ (ต้นกล้าวิชาการ และวารสารพระจันทร์) สรุปรายงานของคณะกรรมการธิการและผลการดำเนินการของหน่วยงาน และกฤตภาคข่าว จำนวน 7 คน (7) เอกสาร Policy Brief เอกสารชวนอ่าน และแนะนำหนังสือใหม่ จำนวน 4 คน (8) รายการนานาสาระวิชาการ (YouTube) จำนวน 3 คน และ (9) รายการ BPS Podcast สืบค้นข้อมูลตามที่ใช้บริการร้องขอ และบริการเอกสารจดหมายเหตุ จำนวน 1 คน ตามลำดับ ปรากฏตามตาราง 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายชื่อของเอกสารวิชาการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) (ร้อยละทุกรายการ) (n=20)

รายชื่อเอกสารวิชาการ	จำนวน (คำตอบ)
- บทความวิชาการ	17
- เอกสารสรุปผลการจัด Morning Talk	16
- เอกสารประกอบญัตติ	11
- เอกสารวิชาการตามที่สมาชิกวุฒิสภาร้องขอ	10
- สรุปงานวิจัยและแนะนำงานวิจัย	9
- เอกสารสรุปผลการสัมมนา/เสวนาทางวิชาการ	9
- บริการข้อมูลข่าวสาร	9
- สรุปรายงานประจำปีของหน่วยงาน	9
- เอกสาร Policy Brief	4
- เอกสารกระทู้ถาม	8
- กฤตภาคข่าว	7
- สรุปรายงานของคณะกรรมการธิการและผลการดำเนินการของหน่วยงาน	7
- วารสารวิชาการ (ต้นกล้าวิชาการ และวารสารพระจันทร์)	7
- เอกสารชวนอ่าน	4
- แนะนำหนังสือใหม่	4
- รายการนานาสาระวิชาการ (YouTube)	3
- สืบค้นข้อมูลตามที่ใช้บริการร้องขอ	1
- บริการเอกสารจดหมายเหตุ	1
- รายการ BPS Podcast	1

2.1.2 ช่องทางการเคยใช้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ

พบว่า สมาชิกวุฒิสภาที่ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการด้านวิชาการผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 13 คน รองลงมา คือ (1) หนังสือเวียน จำนวน 8 คน (2) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์บริการวุฒิสภาครบวงจร (Call Center) จำนวน 6 คน (3) Facebook ห้องสมุดวุฒิสภา จำนวน 5 คน (4) อินทราเน็ตของสำนักวิชาการ และ Facebook สำนักวิชาการ จำนวน 4 คน (5) Senate Digital Document และ YouTube สำนักวิชาการ (นานาสาระวิชาการ) จำนวน 2 คน (6) Tiktok สำนักวิชาการ (Somnakvichakan) และประสานบุคลากรสำนักวิชาการ จำนวน 1 คน ตามลำดับปรากฏตามตาราง 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการเผยแพร่ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) (ร้อยละทุกรายการ) (n=20)

ท่านเคยอ่านหรือใช้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ ผ่านทางช่องทางใดบ้าง	จำนวน (คำตอบ)
- แอปพลิเคชันไลน์ของสำนักงาน	13
- หนังสือเวียน	8
- ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	6
- ศูนย์บริการวุฒิสภาครบวงจร (Call Center)	6
- Facebook ห้องสมุดวุฒิสภา	5
- อินทราเน็ตของสำนักวิชาการ	4
- Facebook สำนักวิชาการ	4
- Senate Digital Document	2
- YouTube สำนักวิชาการ (นานาสาระวิชาการ)	2
- Tiktok สำนักวิชาการ (Somnakvichakan)	1
- ประสานบุคลากรสำนักวิชาการ	1

2.1.3 ความคิดเห็นต่องานด้านวิชาการของสำนักวิชาการ ใน 4 ประเด็น ได้แก่ เนื้อหา รูปแบบการนำเสนอ ช่องทางการเผยแพร่เอกสารวิชาการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปได้ดังนี้

(1) เนื้อหา (มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการที่จะนำไปใช้ประโยชน์) พบว่า สมาชิกวุฒิสภาที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด

(2) รูปแบบการนำเสนอ เช่น E-Book Infographic Clip VDO Podcast เป็นต้น (มีความน่าสนใจและทำเข้าใจได้ง่าย) พบว่า สมาชิกวุฒิสภาที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด

(3) ช่องทางการเผยแพร่เอกสารวิชาการ (เข้าถึงง่าย หลากหลาย และมีความเหมาะสม) พบว่า **สมาชิกรูทิสภาที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด**

(4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมต่อการให้ข้อมูล ในเวลาที่เหมาะสม) พบว่า **สมาชิกรูทิสภาที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด**

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ พบว่า **สมาชิกรูทิสภาที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด**

2.1.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถจัดกลุ่มได้ตามประเด็นสำคัญ ดังนี้

(1) การพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลทางวิชาการ เพื่อให้สามารถนำไปวิเคราะห์ ความเชื่อมโยงได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

(2) การพัฒนาไปสู่การเป็น Big Data เพื่อใช้ประโยชน์รองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคต เช่น AI Assist เป็นต้น

(3) การจัดทำข้อมูลเปรียบเทียบกรณีศึกษาของต่างประเทศมาใช้ในการจัดทำเอกสาร วิชาการ

(4) การปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการจัดทำและนำเสนอข้อมูลทางวิชาการให้สอดคล้องกับ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

2.2 การสำรวจความคิดเห็นเชิงปริมาณ

2.2.1 ระเบียบวิธีการสำรวจความคิดเห็น

การดำเนินการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรสายวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ” ระหว่างวันที่ 1 - 10 มีนาคม 2567 โดยมีกระบวนการตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

(1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การสำรวจครั้งนี้มีเกณฑ์การพิจารณา คือ บุคลากรสายวิชาการ ทั้งข้าราชการและพนักงานราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการที่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักเกณฑ์ตามตารางของ Taro Yamane โดยประชากรมีจำนวนมากกว่า 1 แสนคน กำหนดความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จะมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 398 ตัวอย่างขึ้นไป

ดังนั้น การสำรวจความคิดเห็นในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 329 คน จากบุคลากรสายวิชาการ จำนวนทั้งหมด 591 คน คิดเป็นร้อยละ 55.67

(2) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) จำนวน 329 คน

(3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 มีคำถาม จำนวน 2 ประเด็น (แบบปลายปิด) ส่วนที่ 2 มีคำถาม จำนวน 2 ข้อ (แบบปลายปิด) และส่วนที่ 3 มีคำถาม จำนวน 2 ข้อ (แบบปลายปิด/เปิดผสมกัน)

(4) การวัดความถูกต้องด้านเนื้อหา (Content Validity)

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้ดำเนินการพิจารณาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องของโครงสร้าง รูปแบบ และเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือในทางวิชาการ

(5) สถิติเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผล

ข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม ได้นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows (Statistical Package for Social Sciences) ของเซียวชาญ โดยนำมาลงรหัส เพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปตัวเลข และนำมาวิเคราะห์ เพื่อประมวลผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

(6) รายงานผลการสำรวจความคิดเห็น

นำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์เรียบเรียง และนำมาจัดทำเป็นรายงาน ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร และนำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic) รายละเอียดเนื้อหา รายงานสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นฯ และภาคผนวก

2.2.2 การสำรวจความคิดเห็นเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการสายวิชาการ จำนวน 329 คน สรุปได้ดังนี้

(1) **ประเด็นเคย/ไม่เคยใช้บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยอ่านหรือเคยใช้บริการด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 73.56 และไม่เคยอ่านหรือไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 26.44 และประเภทของงานด้านวิชาการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยอ่านหรือเคยใช้บริการ 3 อันดับแรก ได้แก่ บทความวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 79.34 สรุปงานวิจัยและแนะนำงานวิจัย คิดเป็นร้อยละ 33.06 และเอกสารสรุปผลการสัมมนา/เสวนาทางวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 22.73 ตามลำดับ ปรากฏตามตาราง 3 - 4

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยอ่านหรือใช้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ (n=239)

ท่านเคยอ่านหรือใช้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการหรือไม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- เคย	242	73.56
- ไม่เคย	87	26.44
รวม	329	100.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายชื่องานด้านวิชาการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) (ร้อยละทุกรายการ) (n=242)

รายชื่องานด้านวิชาการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
- บทความวิชาการ	109	79.34
- สรุปงานวิจัยและแนะนำงานวิจัย	80	33.06
- เอกสารสรุปผลการสัมมนา/เสวนาทางวิชาการ	55	22.73
- เอกสาร Policy Brief	49	20.25
- เอกสารประกอบญัตติ	41	16.94
- กฤตภาคข่าว	41	16.94
- บริการข้อมูลข่าวสาร	41	16.94
- เอกสารกระทู้ถาม	35	14.46
- วารสารวิชาการ (ต้นกล้าวิชาการ และพระจันทร์)	35	14.46
- แนะนำหนังสือใหม่	32	13.22
- เอกสารสรุปผลการจัด Morning Talk	30	12.40
- สรุปรายงานของคณะกรรมการและผลการดำเนินการของหน่วยงาน	28	11.57
- สืบค้นข้อมูลตามที่ใช้บริการร้องขอ	28	11.57
- สรุปรายงานประจำปีของหน่วยงาน	27	11.16
- รายการนานาสาระวิชาการ (YouTube)	20	8.26
- รายการ BPS Podcast	18	7.44
- เอกสารชวนอ่าน	16	6.61
- เอกสารวิชาการตามที่สมาชิกวุฒิสภาร้องขอ	15	6.20
- บริการเอกสารจดหมายเหตุ	9	3.72
- ตัวอย่างผลงานเลื่อนระดับ	1	0.41
- คู่มือการเขียนบทความทางวิชาการ	1	0.41

(2) ประเด็นช่องทางการเผยแพร่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 3 อันดับแรก เคยใช้บริการทางวิชาการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของสำนักวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 48.35 รองลงมา ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์ของสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 47.93 และห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 39.26 ตามลำดับ ปรากฏตามตาราง 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการเผยแพร่ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) (ร้อยละทุกรายการ) (n=242)

ท่านเคยอ่านหรือใช้บริการทางวิชาการของสำนักวิชาการ ผ่านทางช่องทางใดบ้าง	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
- อินเทอร์เน็ตของสำนักวิชาการ	117	48.35
- แอปพลิเคชันไลน์ของสำนักงาน	116	47.93
- ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	95	39.26
- หนังสือเวียน	65	26.86
- Facebook สำนักวิชาการ	46	19.01
- Facebook ห้องสมุดวุฒิสภา	39	16.12
- Senate Digital Document	34	14.05
- ศูนย์บริการวุฒิสภาครบวงจร (Call Center)	28	11.57
- BPS Poducast	18	7.44
- YouTube สำนักวิชาการ (นานาสาระวิชาการ)	17	7.02
- Tiktok สำนักวิชาการ (sornakvichakan)	4	1.65
- ประสานบุคลากรสำนักวิชาการ	3	1.24
- Google.com	1	0.41

2.2.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ

(1) เนื้อหา

การใช้ภาษาถูกต้องตรงตามหลักการใช้ภาษา เข้าใจง่าย ใช้ถ้อยคำสม่าเสมอ / มีความสอดคล้องกับความสนใจหรือความต้องการที่จะนำไปใช้ประโยชน์ / ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน / มีความเที่ยงตรง มีความเป็นกลาง นำเสนอข้อมูลรอบด้าน โดยปราศจากอคติ / สมบูรณ์ครบถ้วน มีบทวิเคราะห์หรือประเด็นข้อค้นพบต่าง ๆ มานำเสนอประกอบเนื้อหา รวมทั้งมีข้อสรุปและข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.20

(2) ประเด็นรูปแบบการนำเสนอ (E-book/Infographic/Clip VDO/Podcast)

การนำเสนอมีความเหมาะสม และครบถ้วน / การอ้างอิงมีความถูกต้อง ครบถ้วนตามมาตรฐานทางวิชาการ น่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้ / มีความทันสมัย น่าสนใจ อ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.60

(3) ประเด็นช่องทางการเผยแพร่เอกสารวิชาการ

ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ / ความสามารถในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ / ความรวดเร็วในการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40

(4) ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ / มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี / ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.80

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการในภาพรวม (n=242)

ความพึงพอใจภาพรวม	N	Min	Max	Mean	SD.	ระดับความพึงพอใจ
- ด้านเนื้อหา	242	2	5	4.31	0.575	มากที่สุด
- ด้านรูปแบบ	242	3	5	4.28	0.573	มากที่สุด
- ด้านช่องทางการให้บริการด้านวิชาการ	242	3	5	4.27	0.612	มากที่สุด
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	242	2	5	4.34	0.590	มากที่สุด
รวม	242	3	5	4.30	0.561	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

2.2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถจัดกลุ่มได้ตามประเด็นสำคัญ ดังนี้

(1) การเพิ่มช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการให้มีความหลากหลาย สะดวก และเข้าถึงง่าย รวมทั้งการเชื่อมโยงฐานข้อมูลงานวิชาการระหว่างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภากับห้องสมุดของมหาวิทยาลัย สถาบันทางวิชาการ และสถาบันการวิจัยต่าง ๆ

(2) การจัดทำเอกสารวิชาการให้สอดคล้องกับร่างกฎหมายที่จะเข้าสู่การพิจารณาของวุฒิสภา ประเด็นเกี่ยวกับการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินในแต่ละด้านที่มีความหลากหลาย และการจัดทำเอกสารวิชาการด้านกฎหมายเพิ่มขึ้น รวมถึงประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจเกี่ยวข้องกับงานด้านนิติบัญญัติ

(3) การพัฒนางานวิชาการด้านนิติบัญญัติให้สามารถตอบสนองต่อภารกิจของสมาชิกวุฒิสภาเพื่อใช้ประกอบการพิจารณากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และการพิจารณาให้ความเห็นชอบให้บุคคลดำรงตำแหน่งตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย รวมทั้งหน้าที่และอำนาจอื่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) การจัดทำเอกสารวิชาการควรมีการเพิ่มเติมข้อมูลวิชาการด้านการต่างประเทศ ข้อมูลเปรียบเทียบกฎหมายกับต่างประเทศ และสถานการณ์ระหว่างประเทศที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทย

(5) การส่งเสริมงานด้านวิชาการ โดยสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมทั้งบุคลากรภายในและบุคลากร/หน่วยงานภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเกี่ยวกับการเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การตั้งกระทู้ถาม การแปรญัตติ การสงวนความเห็น เป็นต้น

(6) การพัฒนาระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัย มีการอัปเดตข้อมูลให้ทันเหตุการณ์ และมีข้อมูลในมิติหลากหลาย เพื่อใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

(7) การจัดทำนิตยสาร reader's digest ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรได้ฝึกทักษะและฝึกการใช้ภาษาอังกฤษ

3. บทส่งท้าย

สำหรับข้อมูลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้รับจากการสำรวจดังกล่าวทั้งจากสมาชิกวุฒิสภาและบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ เห็นว่า ควรนำเรียนผู้อำนวยการสำนักวิชาการเพื่อหารือร่วมกันในการปรับปรุงและพัฒนา งานด้านวิชาการ ทั้งด้านบุคลากร รูปแบบ เนื้อหาช่องทางการสนับสนุน และการให้บริการวิชาการ ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการในการนำไปใช้ประโยชน์ มากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้น การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในครั้งนี้ ยังสอดคล้องกับแผนส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตของสำนักวิชาการ ภายใต้ แผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในโครงการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักวิชาการ

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการ
ของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

ด้วยสำนักวิชาการมีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านวิชาการของสำนักงาน เพื่อสนับสนุนและให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงาน ดังนั้น สำนักวิชาการ จึงประสงค์ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านวิชาการ ทั้งด้านเนื้อหา รูปแบบ ช่องทางการให้บริการวิชาการ และเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้อง และตรงตามความต้องการในการนำไปใช้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตำแหน่ง.....

สำนัก.....

ส่วนที่ 2 การรับรู้/รับทราบต่อรูปแบบการให้บริการด้านวิชาการ

1. ท่านเคยอ่านหรือใช้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการประเภทใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บทความวิชาการ | <input type="checkbox"/> 13. เอกสารวิชาการตามที่สมาชิกวุฒิสภาร้องขอ |
| <input type="checkbox"/> 2. เอกสารประกอบญัตติ | <input type="checkbox"/> 14. สืบค้นข้อมูลตามที่ใช้บริการร้องขอ |
| <input type="checkbox"/> 3. สรุปงานวิจัยและแนะนำงานวิจัย | <input type="checkbox"/> 15. บริการเอกสารจดหมายเหตุ |
| <input type="checkbox"/> 4. เอกสารสรุปผลการสัมมนา/เสวนาทางวิชาการ | <input type="checkbox"/> 16. เอกสารชวนอ่าน |
| <input type="checkbox"/> 5. เอกสาร Policy Brief | <input type="checkbox"/> 17. แนะนำหนังสือใหม่ |
| <input type="checkbox"/> 6. เอกสารสรุปผลการจัด Morning Talk | <input type="checkbox"/> 18. รายการ นานาสาระวิชาการ (YouTube) |
| <input type="checkbox"/> 7. เอกสารกระทู้ถาม | <input type="checkbox"/> 19. รายการ BPS Podcast |
| <input type="checkbox"/> 8. กฤตภาคข่าว | <input type="checkbox"/> 20. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> 9. บริการข้อมูลข่าวสาร | |
| <input type="checkbox"/> 10. สรุปรายงานประจำปีของหน่วยงาน | |
| <input type="checkbox"/> 11. สรุปรายงานของคณะกรรมการธิการและผลการดำเนินการของหน่วยงาน | |
| <input type="checkbox"/> 12. วารสารวิชาการ (ต้นกล้าวิชาการ พระจันทร์) | |

2. ท่านเคยอ่านหรือใช้บริการวิชาการของสำนักวิชาการผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. แอปพลิเคชันไลน์ของสำนักงาน | <input type="checkbox"/> 7. Facebook ห้องสมุดวุฒิสภา |
| <input type="checkbox"/> 2. อินทราเน็ตของสำนักวิชาการ | <input type="checkbox"/> 8. Facebook สำนักวิชาการ |
| <input type="checkbox"/> 3. ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ | <input type="checkbox"/> 9. YouTube สำนักวิชาการ (นานาสาระวิชาการ) |
| <input type="checkbox"/> 4. Senate Digital Document | <input type="checkbox"/> 10. Tiktok สำนักวิชาการ (sornakvichakan) |
| <input type="checkbox"/> 5. หนังสือเวียน | <input type="checkbox"/> 11. ศูนย์บริการวุฒิสภาครบวงจร (Call Center) |
| <input type="checkbox"/> 6. BPS Podcast | <input type="checkbox"/> 12. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเนื้อหา รูปแบบ ช่องทางการให้บริการด้านวิชาการ และเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ

1. ความพึงพอใจของท่านต่องานด้านวิชาการของสำนักวิชาการ

ประเด็น/ด้าน		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เนื้อหา						
1.	เนื้อหามีความเที่ยงตรง มีความเป็นกลาง นำเสนอข้อมูลรอบด้าน โดยปราศจากอคติ					
2.	ประเด็นหรือเนื้อหาทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
3.	เนื้อหาสมบูรณ์ครบถ้วน มีบทวิเคราะห์หรือประเด็นข้อค้นพบต่าง ๆ มานำเสนอประกอบเนื้อหา รวมทั้งมีข้อสรุปและข้อเสนอแนะ					
4.	การใช้ภาษาถูกต้องตรงตามหลักการใช้ภาษา เข้าใจง่าย ใช้ถ้อยคำสม่าเสมอ					
5.	ประเด็นหรือเนื้อหา มีความสอดคล้องกับความสนใจหรือความต้องการที่จะนำไปใช้ประโยชน์					
2. รูปแบบ						
1.	มีความทันสมัย น่าสนใจ อ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย					
2.	การอ้างอิงมีความถูกต้อง ครบถ้วนตามมาตรฐานทางวิชาการ น่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้					

ประเด็น/ด้าน		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	มีความเหมาะสม และครบถ้วน					
3. ช่องทางการให้บริการด้านวิชาการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	ความสามารถในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
2.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
3.	ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการ

.....

.....

.....

.....

**คำถามในการสัมภาษณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของสำนักวิชาการ
สำหรับสมาชิกวุฒิสภา**

รายชื่อสมาชิกวุฒิสภา.....

1. ท่านเคยอ่านหรือใช้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการประเภทใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บทความวิชาการ | <input type="checkbox"/> 13. เอกสารวิชาการตามที่สมาชิกวุฒิสภาร้องขอ |
| <input type="checkbox"/> 2. เอกสารประกอบบัญญัติ | <input type="checkbox"/> 14. สืบค้นข้อมูลตามที่ใช้บริการร้องขอ |
| <input type="checkbox"/> 3. สรุปงานวิจัยและแนะนำงานวิจัย | <input type="checkbox"/> 15. บริการเอกสารจดหมายเหตุ |
| <input type="checkbox"/> 4. เอกสารสรุปผลการสัมมนา/เสวนาทางวิชาการ | <input type="checkbox"/> 16. เอกสารชวนอ่าน |
| <input type="checkbox"/> 5. เอกสาร Policy Brief | <input type="checkbox"/> 17. แนะนำหนังสือใหม่ |
| <input type="checkbox"/> 6. เอกสารสรุปผลการจัด Morning Talk | <input type="checkbox"/> 18. รายการ นานาสาระวิชาการ (YouTube) |
| <input type="checkbox"/> 7. เอกสารกระทู้ถาม | <input type="checkbox"/> 19. รายการ BPS Podcast |
| <input type="checkbox"/> 8. กฤตภาคข่าว | <input type="checkbox"/> 20. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> 9. บริการข้อมูลข่าวสาร | |
| <input type="checkbox"/> 10. สรุปรายงานประจำปีของหน่วยงาน | |
| <input type="checkbox"/> 11. สรุปรายงานของคณะกรรมการธิการและผลการดำเนินการของหน่วยงาน | |
| <input type="checkbox"/> 12. วารสารวิชาการ (ต้นกล้าวิชาการ พระจันทร์) | |

2. ท่านเคยใช้บริการวิชาการของสำนักวิชาการผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. แอปพลิเคชันไลน์ของสำนักงาน | <input type="checkbox"/> 7. Facebook ห้องสมุดวุฒิสภา |
| <input type="checkbox"/> 2. อินทราเน็ตของสำนักวิชาการ | <input type="checkbox"/> 8. Facebook สำนักวิชาการ |
| <input type="checkbox"/> 3. ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ | <input type="checkbox"/> 9. YouTube สำนักวิชาการ (นานาสาระวิชาการ) |
| <input type="checkbox"/> 4. Senate Digital Document | <input type="checkbox"/> 10. Tiktok สำนักวิชาการ (sornakvichakan) |
| <input type="checkbox"/> 5. หนังสือเวียน | <input type="checkbox"/> 11. ศูนย์บริการวุฒิสภาครบวงจร (Call Center) |
| <input type="checkbox"/> 6. BPS Podcast | <input type="checkbox"/> 12. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

3. ความคิดเห็นต่องานวิชาการของสำนักวิชาการ

1. เนื้อหา (มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการที่จะนำไปใช้ประโยชน์)
.....
2. รูปแบบการนำเสนอ (E-book / Infographic / Clip VDO / Podcast) (มีความน่าสนใจและทำความเข้าใจได้ง่าย)
.....
3. ช่องทางการเผยแพร่เอกสารวิชาการ (เข้าถึงง่าย หลากหลาย มีความเหมาะสม)
.....
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อมต่อการให้บริการ ในระยะเวลาที่เหมาะสม)
.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....
.....
.....
.....
.....



คำสั่งสำนักวิชาการ

ที่ ๙ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการ
ของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ด้วยสำนักวิชาการ มีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลทางวิชาการด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และความมั่นคง จัดทำ ข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการ รวมทั้งเอกสารประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับสถิติทั่วไป โดยจัดทำ และเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย เพื่อสนับสนุนและให้บริการข้อมูลทางวิชาการให้แก่สมาชิก วุฒิสภา คณะกรรมการ และบุคคลในวงงานที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การพัฒนางานด้านวิชาการของสำนักวิชาการ มีแนวทางการขับเคลื่อนที่เป็น รูปธรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านบุคลากร รูปแบบ เนื้อหา และช่องทางการสนับสนุนและการให้บริการ ทางวิชาการ จำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางาน ด้านวิชาการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้อง และตรงตามความต้องการนำใช้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น จึงแต่งตั้ง คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๒. นายณัฐกิตติ์ ปัทมะ | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๓. นางสาวมาณริกา จันทาโก | รองหัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๔. นางสาวสุดารัตน์ หมวดอินทร์ | คณะกรรมการ |
| ๕. นางสาวณัตถยา สุขสงวน | คณะกรรมการ |
| ๖. นางสาวสมใจ โพธิ์หนอง | คณะกรรมการ |
| ๗. นางสาวมัทยา ศรีพนา | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๘. นางสาวนิจวรรณ โปยขุนทด | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านวิชาการของ สำนักวิชาการ พร้อมทั้งสรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ
 ๒. รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักวิชาการเป็นระยะ
 ๓. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายบุญสงค์ ทองอินทร์)
ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ



คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านวิชาการของสำนักวิชาการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567