



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๐๓๗๑/๑๑
วันที่ ๕๖ พ.ย. ๒๕๖๑
เวลา ๑๓.๕๐ นาฬิกา

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับที่ ๓๒๕
วันที่ ๖ พ.ย. ๒๕๖๑
เวลา ๑๓.๑๐

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและแผน กลุ่มงานนโยบายและพัฒนาระบบการบริหาร โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๙๐

ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๒/๑๓๗๔ วันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร

ด้วยสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีหนังสือที่ ๑๒๕๑/๕๔๓๐ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ แจ้งว่า สถาบันฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและติดต่อประสานราชการ สำนักงานเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ สำนักเลขที่การคณะรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักเลขที่การนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงบประมาณ จำนวน ๒๓ ตัวอย่าง เสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสำนักงานเลขที่การสภาผู้แทนราษฎรในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ หรือร้อยละ ๘๓.๐๕ ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวน ตัวอย่าง ร้อยละ ๖๐.๙ อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งจำแนกตาม ๖ ประเด็นหลักของตัวชี้วัด ดังนี้

๑) มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๒.๔๐

๒) มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ หรือร้อยละ ๘๑.๗๕

๓) มิติด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อตกลงที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ หรือร้อยละ ๘๒.๑๕

๔) มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ หรือร้อยละ ๘๒.๘๕

๕) มิติด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๘๓.๕๐

๖) มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๒.๔๐

ทั้งนี้ ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) สำนักงานเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพดีอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในงานที่ปฏิบัติ มีอัธยาศัยดี มีจิตบริการและเต็มใจให้บริการ สามารถให้คำปรึกษาเพื่อบรรลุนิติประสงค์ได้

๒) การประสานงานระดับคณะกรรมการมีประสิทธิภาพมาก ให้รักษามาตรฐานนี้ไว้ทั้งระดับ
ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ในการนี้ สำนักนโยบายและแผนได้ประสานเบื้องต้นกับสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวรายงานลงระบบรายงานผล
การปฏิบัติราชการด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ <http://kpi.parliament.go.th> ตัวชี้วัดที่ ๔ ร้อยละ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ชื่นกมล ประจูดทะเล

(นางสาวชื่นกมล ประจูดทะเล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

พุทธชาติ ทองเอม

(นางพุทธชาติ ทองเอม)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนโยบายและพัฒนาระบบการบริหาร

ศ. น. น. น.

(นางสาวศุภพรรัตน์ สุขพุ่ม)

ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน

ประสิทธิ์ อนันตวิรุฬห์

(นายประสิทธิ์ อนันตวิรุฬห์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นสวช,

๑

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

- ๖ พ.ย. ๒๕๖๑



สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร.

เลขที่ 120 หมู่ 3 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 4 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
โทรศัพท์ (662) 141 - 9020 : แฟกซ์ (662) 143 9365 Web site: www.igpthai.org

สำนักงานเลขาธิการ ส.ก.พ.ร.ราชภัฏ
เลขที่รับ ๙๓๑๕/๒๕๖๑
วันที่ ๓๐ ตุลาคม
เวลา ๑๕.๐๖

ที่ 1251/ 5430

30 ตุลาคม 2561 วันจันทร์ ร.พ.โอบอ

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

อ้างถึง สัญญาจ้างที่ปรึกษาเลขที่ 62/2561 ลงวันที่ 23 เมษายน 2561

สิ่งที่ส่งมาด้วย บทสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 1 ชุด

สายนโยบายพิเศษ
เลขรับ ๑๒๕/๒๑
วันที่ ๓๐ ต.ค. ๖๑

ตามสัญญาจ้างที่ปรึกษาที่อ้างถึง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ว่าจ้างให้สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งตามแผนการดำเนินงานกำหนดให้มีกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ความทราบแล้ว นั้น

บัดนี้ สถาบันฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.61 หรือร้อยละ 83.05 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 60.9 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ สถาบันฯ ขอนำส่งบทสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของผู้เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางกิตติยา คัมภีร์)

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงาน ก.พ.ร.

ฝ่ายโครงการอื่น โดยฝ่ายโครงการสำนักงาน ก.พ.ร.

โทรศัพท์ 0 2141 9020

โทรสาร 0 2143 9365



บพสรผู้บริการ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานราชการในสังกัดรัฐสภา เป็นการศึกษาระดับเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการในสังกัดรัฐสภา (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) และคุณภาพของการติดต่อประสานราชการกับหน่วยงานของรัฐ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้สามารถสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อกลุ่มผู้รับบริการ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้แก่ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน 20 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและติดต่อประสานราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงานงบประมาณ จำนวน 23 ตัวอย่าง

วิธีการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนกันยายน 2561

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

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนนปี 2561	ความหมาย
1	ร้อยละ 65	พึงพอใจน้อยที่สุด
2	ร้อยละ 70	พึงพอใจน้อย
3	ร้อยละ 75	พึงพอใจปานกลาง
4	ร้อยละ 80	พึงพอใจมาก
5	ร้อยละ 85	พึงพอใจมากที่สุด

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

ผลการศึกษาสารวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานราชการ ในสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สามารถสรุป ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55² หรือ ร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่างร้อยละ 55.0 อยู่ใน กลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในรายละเอียดที่พิจารณาจำแนกตาม 6 ประเด็นหลักของ ตัวชี้วัดผลปรากฏดังต่อไปนี้

1) มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือร้อยละ 82.00 ของเกณฑ์การประเมิน

2) มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 83.25 ของเกณฑ์การประเมิน

3) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 83.00 ของเกณฑ์การประเมิน

4) มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 83.25 ของเกณฑ์การประเมิน

5) มิติด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 82.75 ของเกณฑ์การประเมิน

6) มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนน เฉลี่ย เท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 82.50 ของเกณฑ์การประเมิน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

- ควรพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์และจูงใจให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งข้อมูลของการเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ของรัฐสภาให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับรู้และตระหนักถึงความสำคัญ

- ควรพัฒนาระบบการสืบค้นข้อมูล ให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล เชื่อมโยงฐานข้อมูลไว้ที่ ส่วนกลางให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน และทันต่อเหตุการณ์

- ระบบรักษาความปลอดภัย ควรเพิ่มทักษะและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัยให้มีมาตรฐานมากกว่าปัจจุบัน (เครื่องมือเครื่องใช้ล้ำสมัย) ควรมีมาตรการ ปกป้อง และป้องกันการถ่ายภาพหรือบันทึกภาพในสถานที่ราชการ “ที่ไม่อนุญาต”

- ควรพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการประชุมด้านความลับ (การประชุมลับ ไม่ให้ข้อมูลรั่วไหล)

² หมายเหตุ ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จากข้อคำถามข้อที่ 7 ของแบบสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านของการติดต่อประสานราชการ) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

● ควรมีมาตรการด้านความโปร่งใส เพื่อพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของบุคลากร พร้อมทั้งป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการอย่างจริงจัง

● ควรมีมาตรการบริหารจัดการ “ลดการใช้กระดาษอย่างจริงจัง”

2. ความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.61³ หรือร้อยละ 83.05 ของเกณฑ์การประเมิน ลักษณะการกระจายของจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 60.9 อยู่ในกลุ่มที่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในรายละเอียดที่พิจารณาจำแนกตาม 6 ประเด็นหลักของตัวชี้วัด ผลปรากฏดังต่อไปนี้

1) มิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการประสานราชการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือร้อยละ 82.40 ของเกณฑ์การประเมิน

2) มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 หรือร้อยละ 81.75 ของเกณฑ์การประเมิน

3) มิติด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อตกลงที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 หรือร้อยละ 82.15 ของเกณฑ์การประเมิน

4) มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 82.85 ของเกณฑ์การประเมิน

5) มิติด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 83.50 ของเกณฑ์การประเมิน

6) มิติด้านการปรับปรุงการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 82.40 ของเกณฑ์การประเมิน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

● สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพดีอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในงานที่ปฏิบัติ มีอัธยาศัยดี มีจิตบริการและเต็มใจให้บริการ สามารถให้คำปรึกษาเพื่อบรรลุลวุดฤประสงค์ได้

● การประสานงานระดับคณะกรรมการมีประสิทธิภาพมาก ให้รักษามาตรฐานนี้ไว้ ทั้งระดับผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

³ หมายเหตุ ความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จากข้อคำถามข้อที่ 7 ของแบบสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ความพึงพอใจโดยรวมในทุกๆ ด้านของการติดต่อประสานราชการ) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61



ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการบริการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ผลการสำรวจ

พึงพอใจ

ไม่พึงพอใจ

ข้อสงสัยอื่นๆ

มากที่สุด

ไม่มี

ไม่มี

มากที่สุด

ไม่มี

ไม่มี

มากที่สุด

ไม่มี

ไม่มี

มากที่สุด

ไม่มี

มี

----- อยู่ระหว่างดำเนินการ -----

มากที่สุด

ไม่มี

ไม่มี

มากที่สุด

ไม่มี

มี

มาก/มากที่สุด

ไม่มี

มี

มาก/มากที่สุด

ไม่มี

ไม่มี

----- ไม่มีผลการสำรวจ -----

มากที่สุด

มี

มี

ปานกลาง/มาก

ไม่มี

มี

มาก

ไม่มี

มี

มาก

ไม่มี

มี

มาก

ไม่มี

มี

มาก

ไม่มี

มี

มาก/มากที่สุด

ไม่มี

มี

สำนักงานประจวบ

สำนักงานพิมพ์

สำนักงานกรมการ ๑,๒,๓

ฝ่ายเลขานุการ กธ (กรมการ ๑)

สำนักงานอำนวยการ

สำนักงานกองการประจวบและชลประทาน

สำนักงานประมงของรัฐสภา

สำนักงานวิชาการ

สำนักงานบริหารกลาง

กลุ่มงานผู้จำหน่ายค่าไฟฟ้าและค่าเช่าสาธารณูปโภค

สำนักงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

สำนักงานกิจการรัฐสภาระหว่างประเทศ

สำนักงานภาษาต่างประเทศ

ศูนย์ประชาสัมพันธ์

สถานีวิทยุฯ

สำนักงานประชาสัมพันธ์

ตารางแสดงผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(รายสำนัก)

พันธกิจที่ ๑ : พัฒนองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital & Smart Parliament

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
สำนักการประชุม การให้บริการด้านการ ดำเนินการเกี่ยวกับการ เข้าชื่อเสนอกฎหมาย	มากที่สุด	ไม่มี	ไม่มี
สำนักการพิมพ์ ๑. ด้านการพิมพ์ ๒. ด้านออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ๓. ด้านถ่ายเอกสารและ สำเนาดิจิทัล ๔. ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ	มากที่สุด	ไม่มี	ไม่มี
สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ ๑. การจัดทำเอกสาร วิชาการและกฎหมายที่ เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความ พร้อมสนับสนุนการ ดำเนินงานของ คณะกรรมการ	มากที่สุด	ไม่มี	<p style="text-align: center;">ความก้าวหน้าการดำเนินการ</p> การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้แก่ ผู้เข้า ชมเอกสารวิชาการหรือกฎหมายที่เผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีการดำเนินการ ดังนี้ ๑. กำหนดแนวทางการสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับการ จัดทำเอกสารวิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ๒. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าชมเอกสารวิชาการหรือกฎหมายที่ เผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ ๓. เอกสารวิชาการหรือกฎหมายที่เผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ดังนี้

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
๒. การเตรียมความพร้อม การดำเนินการตามมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ซึ่งกำหนดเป็นตัวชี้วัด ตามคำรับรองการปฏิบัติ ราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ตัวชี้วัดที่ ๑.๑.๒.๓ ระดับความสำเร็จของ กระบวนการรับฟังความ คิดเห็นตามมาตรา ๗๗ ของ รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย			<p>- สำนักกรรมการ ๑ เผยแพร่เอกสารวิชาการหรือกฎหมายที่เผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน ๙๐ เรื่อง</p> <p>- สำนักกรรมการ ๒ เผยแพร่เอกสารวิชาการหรือกฎหมายที่เผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน ๗๘ เรื่อง</p> <p>- สำนักกรรมการ ๓ เผยแพร่เอกสารวิชาการหรือกฎหมายที่เผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน ๖๗ เรื่อง</p> <p>๔. จัดทำรายงานสำรวจความพึงพอใจผู้เข้าชมเอกสารวิชาการหรือกฎหมายที่เผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ โดยการวิเคราะห์จากฐานข้อมูล</p> <p>การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการคือคณะกรรมการเตรียมความพร้อมการรองรับการดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยคณะทำงานจัดทำตัวชี้วัดที่ ๑.๑.๒.๓ ระดับความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมการดำเนินการตามมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีการดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๑. กำหนดแนวทางการสัมภาษณ์ผู้รับบริการและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purpose Sampling) จำนวน ๕ คน</p> <p>๒. จัดทำแบบสัมภาษณ์เรื่องแนวทางการดำเนินการตามมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีประเด็นดังนี้</p> <p>๑) การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการดำเนินการตามมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญ</p> <p>๒) ด้านงบประมาณและการจัดเตรียมบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจะต้องเตรียมการรองรับในภารกิจตามมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญ</p> <p>๓) การกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินการตามมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญที่ชัดเจนเพื่อกระบวนการถูกต้องและไม่ขัดรัฐธรรมนูญ</p>

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
สำนักกฎหมาย			<p>๔) เจตนารมณ์ของมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญในการกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร</p> <p>๕) ปัญหาหรืออุปสรรคที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจะต้องดำเนินการรองรับมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญจะต้องหาแนวทางแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้าง</p> <p>คณะทำงานจัดทำตัวชี้วัดที่ ๑.๑.๒.๓ ระดับความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมการดำเนินการตามมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ดำเนินการสัมมนาคณะกรรมการเตรียมความพร้อมรองรับการดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จำนวน ๕ คน</p> <p>จัดทำรายงานสำรวจความพึงพอใจคณะกรรมการเตรียมความพร้อมการรองรับการดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการตามมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย</p> <p>คำอธิบายผลการดำเนินงาน</p> <p>๑. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>๑.๑ มีการจัดแบ่งหมวดหมู่ผู้รับบริการ ซึ่งปรากฏในแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนัก แต่ยังมีได้มีการจัดทำฐานข้อมูลของผู้รับบริการในแต่ละหมวดหมู่</p> <p>๑.๒ ได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการไปยังกลุ่มเป้าหมาย ขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการเก็บข้อมูลดังกล่าว</p> <p>๒. การสร้างความผูกพัน</p> <p>๒.๑ สำนักกฎหมายมีการจัดทำเว็บไซต์ของสำนัก ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างดำเนินการปรับปรุง และมีแนวคิดที่จะสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลความสัมพันธ์และความพึงพอใจในอนาคต</p>

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
สำนักกรรมการประชุม และชวเลข	มากที่สุด		
สำนักงบประมาณของ รัฐสภา - เอกสารวิชาการรายงาน การวิเคราะห์	มากที่สุด		<ul style="list-style-type: none"> - ควรวิเคราะห์งบประมาณและความซ้ำซ้อนของแผนงานบูรณาการ - ควรมีการมอบอำนาจให้สำนักงบประมาณของรัฐสภาในการติดตาม ตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณและผลการดำเนินงานของส่วนราชการพร้อมรายงานตรงต่อรัฐสภา - ควรนำประเด็นคำถามของคณะกรรมการฯ ไปใช้ประกอบการจัดทำเอกสารในปีต่อไป - รายงานการวิเคราะห์ควรกระชับและตรงประเด็น - ควรนำเสนอรายงานการวิเคราะห์ให้คณะกรรมการฯ ล่วงหน้าในระยะเวลาพอสมควรก่อนการพิจารณา
สำนักวิชาการ ๑. การให้บริการห้องสมุด	มาก/มากที่สุด ๑) การให้บริการของ ห้องสมุดมีความรวดเร็ว ทันสมัย เหมาะสมกับ ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ ๒) บุคลากรของ ห้องสมุดรัฐสภามีน้ำใจ ในการบริการให้ความ ช่วยเหลือ/แนะนำได้ดี ๓) ได้รับบริการที่ดีเป็น ที่พอใจ		<ol style="list-style-type: none"> ๑) ควรเพิ่มช่องทางให้สมาชิกสามารถเยี่ยมต่อทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และควรกำหนดให้สมาชิกสามารถเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศได้ติดต่อกันโดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง ๒) ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัย มีความครอบคลุมและเป็นประโยชน์มาให้บริการในห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง ๓) ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับการนั่งอ่านหนังสือ

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
๒. การให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ - ผ่านเว็บไซต์ (Live Chat)	มาก/มากที่สุด	น้อยที่สุด (๑%)	
๓. การให้บริการข้อมูลวิชาการ/เอกสารวิชาการ	มากที่สุด/มาก		๑) สนใจข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่ทันสมัยตามสภาพปัญหาในปัจจุบัน ๒) ขอให้ส่งข้อมูลไปที่สำนักงาน ปปช. ด้วยจะเป็นประโยชน์มากที่สุด
๔. การให้บริการบทความวิชาการในเอกสารข่าวสารงานวิจัยและพัฒนา	มาก		๑. ควรตั้งชื่อบทความให้หน้าอ่าน เป็นการเริ่มต้นที่จะสามารถดึงดูดผู้อ่าน ชวนให้ติดตามอ่าน การเริ่มต้นเขียนที่ดี ควรเริ่มกันตั้งแต่ชื่อบทความ แล้วตามด้วยข้อความย่อหน้าแรก และหัวข้อย่อในบทความ ทั้งหมดนี้ควรบอกผู้อ่านได้ทันทีว่าบทความนั้นสำคัญอย่างไร น่าสนใจอย่างไร และจะให้ประโยชน์อะไร ๒. ใช้ประโยคที่กระชับ ไม่กำกวม พยายามหลีกเลี่ยงการใช้ประโยคยาวๆ ที่ดูยืดเยื้อ และประโยคซ้อนประโยคที่อาจทำให้เข้าใจความหมายผิดไป ๓. เนื้อหาใช่ เป็นปัจจุบันหรือไม่ ให้พิจารณาว่ามีข้อมูลใดที่อาจจะไม่เป็นจริงในปัจจุบัน เช่น เขียนบทความเกี่ยวกับดาวเคราะห์ในระดับสุริยะจักรวาล ต้องให้ข้อมูลใหม่ว่าดาวพลูโตเป็นดาวเคราะห์แคระ ต้องหาข้อมูลยืนยันให้มั่นใจว่าเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และเป็นปัจจุบัน การเขียนบทความไม่ควรใช้คำว่า ในปัจจุบัน แต่ควรใช้การระบุเวลา เช่น ในปีพ.ศ. ๒๕๕๗ ๔. ชัดเส้นใต้หรือทำตัวเข้มที่ข้อความที่ต้องการจะเน้น แต่ไม่ควรเน้นมากเกินไปที่จำเป็นจริงๆ มิฉะนั้นผู้อ่านจะรู้สึกรำคาญ ๕. ไม่ควรให้ข้อความของแต่ละย่อหน้ายาวเกินไป ถ้ายาวมากไป สายตาผู้อ่านจะล้าเร็ว โดยทั่วไปอาจถือเป็นเกณฑ์ได้ว่าแต่ละย่อหน้าไม่ควรยาวเกินกว่า ๑๕ ถึง ๒๐ บรรทัด ถ้าเขียนบทความเสร็จแล้วพบว่ามีท่อนใดที่ยาวเกินไปลองอ่านทานดูว่ามีช่วงใดที่พอจะตัดตอนให้สั้นย่อหน้าใหม่ได้หรือไม่ หรืออาจกำหนดเป็นหัวข้อย่อในบทความนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยให้มีจุดสนใจให้แก่ผู้อ่านได้

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
			๖. ใช้ศัพท์เทคนิคเท่าที่จำเป็น และพยายามใช้ภาษาอังกฤษให้น้อยที่สุด ศัพท์เทคนิคคำใดแปลเป็นภาษาไทยได้ให้แปลได้ทันที เช่น Air Conditioner ให้แปลว่า เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น แต่ถ้าแปลแล้วไม่แน่ใจว่าผู้อ่านจะเข้าใจได้ ถูกต้องควรวงเล็บภาษาอังกฤษไว้ด้วย ยกเว้นไม่สามารถจะแปลเป็นภาษาไทยได้ ให้ทับศัพท์เป็นภาษาไทยแล้ววงเล็บภาษาอังกฤษกำกับไปอีกทีหนึ่ง เช่น Transducer อาจเขียนว่า ทรานสดิวเซอร์ (transducer) เป็นต้น โดยมีจุดประสงค์ที่จะให้ผู้อ่านที่ไม่สันทัดภาษาอังกฤษสามารถอ่านได้รู้เรื่อง และเลียนคำอ่านภาษาอังกฤษได้ หากมีคำศัพท์ใดซ้ำควรวงเล็บเพียงครั้งเดียวในตอนแรก
๕. การให้บริการเยี่ยมชม พิพิธภัณฑ์รัฐสภา	มาก/มากที่สุด		
<p>สำนักบริหารงานกลาง</p> <p>ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของทางราชการผ่านเว็บไซต์ของ สนง.</p> <p>โดยสำรวจผู้รับบริการทั้งสิ้น 259 ราย ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลทั่วไป - ข้อมูลการเข้าใช้บริการ - ความคิดเห็นของ 			

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
<p>ผู้ให้บริการ</p> <p>1. ด้านรูปแบบ</p> <p>2. ด้านข้อมูล</p> <p>- ข้อเสนอแนะ</p> <p>ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ของทางราชการผ่านศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>โดยสำรวจผู้รับบริการทั้งสิ้น ๓๗ ราย</p> <p>ดังนี้</p> <p>- ข้อมูลทั่วไป</p> <p>- รับทราบความต้องการ ของผู้ใช้บริการ</p> <p>- ความพึงพอใจในการ ให้บริการ</p> <p>- ข้อเสนอแนะ</p>	<p>มาก</p> <p>มาก</p> <p>มากที่สุด</p>		

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
<p><u>กลุ่มงานผู้นำ</u> <u>ฝ่ายค้ำ</u> ปฏิบัติงาน ในภารกิจของรอง ประธานสภาขับเคลื่อนคนที่ 2 และกลุ่มงานผู้นำฝ่าย ค้ำในสภาผู้แทนราษฎร</p>	<p>ไม่ได้ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจ แต่ใช้วิธีการสังเกต พฤติกรรมและปริมาณ ของผู้มาขอรับบริการ เป็นหลัก ซึ่งผลลัพธ์คือผู้มารับ บริการที่มากกว่าเป้า หมายถึง 3.7 เท่า</p>		

พันธกิจที่ ๒ สนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต	ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ		
<p>สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ</p> <p>๑. กลุ่มงานความสัมพันธ์รัฐสภาทวีภาคี</p> <ul style="list-style-type: none"> - การประชุมกลุ่มมิตรภาพสมาชิกรัฐสภาไทยระหว่างประเทศ - การเดินทางไปประชุมทวีภาคี ณ ต่างประเทศ - การรับรองคณะผู้แทนรัฐสภาต่างประเทศที่มาเยือนไทย - การจัดเลี้ยงรับรองบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ - การเยี่ยมคารวะ/พบปะสนทนา - การจัดทำเอกสารด้านสารัตถะ (ข้อมูล/ข่าวสารประเด็นสนทนา สุนทรพจน์ ฯลฯ) - การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (การจัดทำหนังสือเดินทาง การขอวีซ่า การอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยาน) 	<p>พึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๐)</p>	<p>งบประมาณ</p>	<p>ข้อเสนอแนะการปรับปรุงในประเด็นที่ไม่พอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอแต่พอสมควรในกลุ่มมิตรภาพ (จำนวน) <p>ข้อเสนอแนะ/ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก แต่การดำเนินการค่อนข้างจะวางแผนในการดำเนินกิจกรรมยากติดด้วยงบประมาณ หากเป็นไปได้ควรพิจารณาเรื่องงบประมาณด้วย 	<p>ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน (ภาพรวมของสำนัก)</p> <p>๑. มีความจำกัดในเรื่องเวลาในการตอบแบบสอบถามของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติที่ภารกิจรัดตัว บางครั้งรีบในการทำแบบสอบถามทำให้เอกสารที่ได้รับ ได้ข้อมูลไม่ครบจึงไม่สามารถนำมาใช้คำนวณได้</p> <p>๒. ตามที่มีข้อเสนอแนะเรื่องของงบประมาณที่ต้องการการจัดสรรให้กลุ่มมิตรภาพแต่ละกลุ่มให้เพียงพอ โดยเรื่องของงบประมาณจะขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกในการพิจารณางบประมาณ ในหลายครั้งที่งบประมาณจะถูกตัดลง ทำให้เจ้าหน้าที่จะต้องบริหารจัดการงบประมาณที่จำกัด และไม่สามารถจัดสรรงบประมาณได้ตามความต้องการของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ</p>

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต	ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ		
<p>๒. กลุ่มงานพิธีการทูต</p> <ul style="list-style-type: none"> - การรับรองคณะผู้แทนรัฐสภาต่างประเทศที่มาเยือนไทย - การจัดเลี้ยงรับรองบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ - การเยี่ยมคารวะ/พบปะสนทนา - การจัดทำเอกสารด้านสารัตถะ (ข้อมูล/ข่าวสาร ประเด็นสนทนา สุนทรพจน์ ฯลฯ) - การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (การจัดทำหนังสือเดินทาง การขอรับวีซ่า การอำนวยความสะดวก ท่าอากาศยาน) 	<p>พึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๘๖.๗๐)</p>	-	-	
<p>๓. กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารระหว่างประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดทำเอกสารด้านสารัตถะ (ข้อมูล/ข่าวสาร ประเด็นสนทนา สุนทรพจน์ ฯลฯ) 	<p>พึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๑.๒๕)</p>	-	<p>ข้อเสนอแนะ/ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. โดยรวมดีมากอยู่แล้ว ๒. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว ๓. ต้องการข้อมูลที่ครอบคลุมรอบด้าน และเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้ร้องขอไปโดยผู้ขอข้อมูล อาจไม่ทราบหรือขอไม่ตรงประเด็นเท่าที่ควร ๔. ต้องการให้มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ให้สะดวกมากขึ้น 	

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต	ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ		
สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ ๑. การประชุมงานและการประชุมคณะผู้แทนฯ ๑.๑ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑.๒ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑.๓ ความถูกต้องตามระเบียบทางราชการ ๒. การจัดเตรียมเอกสารเพื่อเข้าร่วมประชุมระหว่างประเทศ ๒.๑ คุณภาพของร่างคำกล่าว ๒.๒ การเดินทางไปประชุม ทวีภาคี ณ ต่างประเทศ ๒.๓ การศึกษาข้อมูลและให้ความเห็นเกี่ยวกับร่างข้อมติ	พึงพอใจมาก (ร้อยละ ๖๒.๕๐) พึงพอใจมาก (ร้อยละ ๕๒.๙๔) พึงพอใจมาก (ร้อยละ ๖๒.๕๐) พึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ ๔๑.๑๘) พึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ ๕๒.๙๔) พึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ ๔๓.๗๕)	- - - - -	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ๑. อยากเห็นเจ้าหน้าที่ทุกคนคิดนอกกรอบในการติดต่อ ทำรายงาน ตอบจดหมายหรือคำถาม โดยคิดถึงผลดีผลเสีย และคิดถึงการประชุมสัมพันธ์ การตลาดในประเทศและองค์กรมากกว่าที่เป็นอยู่ ๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกิจด้วยความเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพในทุกโอกาส ๓. ควรมีการจัดทำประเด็นการอภิปรายให้กับผู้แทนล่วงหน้าโดยการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลที่คาดว่าจะจะเป็นประเด็นการอภิปรายของผู้แทนประเทศต่าง ๆ รวบรวมมาประกอบจัดทำรายงานผลการเข้าร่วมประชุมด้วย ๔. ควรมีการจัดทำประเด็นการอภิปรายให้กับผู้แทนล่วงหน้าโดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่คาดว่าจะมีการอภิปรายล่วงหน้าและบันทึกข้อมูลการอภิปรายของผู้แทนประเทศต่าง ๆ รวบรวมจัดทำเป็นรายงานเข้าร่วมประชุม เพื่อประโยชน์ในการนำกลับมาปรับใช้ในการบริหารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป	ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน (ภาพรวมของสำนัก) - มีความจำกัดในระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติที่ภารกิจรัดตัว บางครั้งรีบในการทำแบบสอบถามทำให้เอกสารที่ได้รับได้ข้อมูลไม่ครบจึงไม่สามารถนำมาใช้คำนวณได้

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต	ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ		
<p>๓. การจัดทำเอกสารภายหลังเสร็จสิ้นการเข้าร่วมประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศอย่างมีคุณภาพและทันเวลา</p> <p>๓.๑ สรุปรายงานการเข้าร่วมประชุม</p> <p>๓.๒ หนังสือขอบคุณ (ตอบเฉพาะหัวหน้าคณะผู้แทนฯ)</p> <p>๓.๓ การเผยแพร่รายงานการประชุม</p>	<p>พึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ ๕๘.๘๒)</p> <p>พึงพอใจมาก (ร้อยละ ๖๒.๕๐)</p> <p>พึงพอใจมาก/ปานกลาง (ร้อยละ ๔๖.๑๕/ร้อยละ ๔๖.๑๕)</p>	-		

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
สำนักภาษาต่างประเทศ	<p>การให้บริการงานแปล เอกสารมีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๘๖-๖๗</p> <p>การให้บริการการปฏิบัติหน้าที่ล่าม มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๘๖.๐๑</p>		<p>เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการแปลได้สาระที่เข้าใจและชัดเจน ผลงานที่แปลสามารถดำเนินการได้ทันเวลา และนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์</p> <p>เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กริยาท่าทางเหมาะสม สามารถถ่ายทอดเนื้อหาและสื่อความหมายได้ถูกต้อง มีสารครบถ้วน มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งการหาข้อมูล ความตรงต่อเวลา และมีน้ำเสียงที่น่าฟัง มีความทันกาลระหว่างการแปล</p>

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
<p>ศูนย์ประชาคมอาเซียน ของรัฐสภา</p> <p>- การใช้บริการเว็บไซต์ “ศูนย์ประชาคมอาเซียน ของรัฐสภา”</p>	<p>พึงพอใจมาก (ร้อยละ ๗๙.๓๐)</p> <p>- ข้อมูลเป็นประโยชน์ สามารถค้นคว้าเพื่อใช้งานได้</p>		<ol style="list-style-type: none"> ๑. ควรเพิ่มเติมข้อมูลงานวิชาการงานวิจัยต่าง ๆ ๒. ควรเผยแพร่ให้หลายช่องทาง ๓. ควรปรับปรุงการเข้าใช้งานเว็บไซต์เพื่อให้สามารถเปิดใช้งานได้จากทุกที่ ๔. ควรลดโทนสีและปรับรูปแบบของเว็บไซต์ให้มีความน่าสนใจ ๕. ควรจัดระบบ/หมวดหมู่ข้อมูลเป็นรายด้านต่าง ๆ ๖. ควรมีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา

พันธกิจที่ ๓ : ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
<p>สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา</p> <p>- พฤติกรรมการรับฟังความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ฟังและผู้ชมของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา</p>	<p>- ความคาดหวัง ในระดับมาก ทั้งในด้านเนื้อหา การนำเสนอ การออกแบบรายการ และการนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งคาดหวังด้านเนื้อหารายการที่มีความเข้าใจง่าย ด้านการนำเสนอคาดหวังถึงความเหมาะสมของผู้จัดรายการ ความคาดหวังด้านการออกแบบรายการให้มีเนื้อหาและรูปแบบที่น่าสนใจและเรื่องการนำความรู้และสารประโยชน์ที่ได้รับจากรายการไปใช้ในชีวิตประจำวัน</p> <p>- ความพึงพอใจ ในระดับมาก ในด้านเนื้อหา การนำเสนอ การออกแบบรายการและการนำไปใช้ประโยชน์</p>		<p>ความคิดเห็น</p> <p>๑. ด้านรูปแบบการทำรายการ ควรนำเสนอรูปแบบที่ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นของผู้ฟังและผู้ชมในรูปแบบของการพูดคุยกับผู้ฟัง (Talk Programme) และการสัมภาษณ์บุคคลที่ประชาชนให้ความสนใจและเกี่ยวข้องกับประเด็นที่นำเสนอหรือบุคคลที่กำลังอยู่ในกระแสวิพากษ์วิจารณ์</p> <p>๒. ด้านเนื้อหา ควรนำเสนอเนื้อหาที่เสริมสร้างและพัฒนาด้านการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน โดยนำเสนอด้วยความถูกต้องและเป็นกลาง</p> <p>๓. ด้านความยาวของรายการ และวันเวลาออกอากาศ ควรเพิ่มระยะเวลาการให้ผู้ฟังและผู้ชมได้โทรศัพท์เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นกับทางรายการ</p> <p>๔. ด้านผู้จัดการ ควรมีการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการค้นหาความรู้ ข่าวสารใหม่ ๆ และฝึกฝนตนเองให้มีความคล่องตัวในการใช้อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ</p> <p>ข้อเสนอแนะ</p> <p>๑. ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกตรงต่อกลุ่มเป้าหมายและกำหนดเป้าหมายของการนำเสนอรายการของสถานีฯ ให้ชัดเจน</p> <p>๒. ควรมีการพัฒนาเนื้อหาและรูปแบบรายการด้วยการประเมินเนื้อหาและรูปแบบรายการอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๓. ควรมีการประเมินผลผู้ฟังและผู้ชมอย่างเป็นระบบ เพราะสถานีฯ มีนโยบายในการกำหนดเนื้อหารายการมาจากผู้บริหาร ผู้ฟัง และผู้ชม</p> <p>๔. ควรสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับผู้ฟังและผู้ชม โดยจัดกิจกรรมที่น่าสนใจ อาจจะเป็นในรูปแบบของการสัมมนา เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายการของสถานีฯ รวมถึงการจัดกิจกรรมร่วมกันกับสังคมหรือองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ</p>

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
<p>สำนักประชาสัมพันธ์</p> <p>๑. งานการให้บริการด้านการนำชมรัฐสภา (กลุ่มงานสารนิเทศ)</p>	<p>ระดับมากที่สุด (เรียงตามลำดับ)</p> <p>๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ความเชื่อถือได้ของข้อมูลในการให้บริการ</p> <p>๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการนำชมรัฐสภา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้</p> <p>๓. ด้านกระบวนการ/การให้บริการ คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ</p>		<p>๑. เพิ่มระยะเวลาในการนำคณะเข้าฟังการประชุมสภาจากเดิม ๒๐ นาที เป็น ๓๐ นาที ต่อคณะ</p> <p>๒. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ต้อนรับคณะเยี่ยมชมรัฐสภาตามสัดส่วนของจำนวนคณะ เช่น เจ้าหน้าที่ในการต้อนรับคณะ ๑ คน ต่อผู้ที่เข้าเยี่ยมชม ๕๐ คน</p> <p>๓. นำความคิดเห็น ประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจในแต่ละครั้งมาปรับปรุงการให้บริการด้านการชมรัฐสภาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>
<p>๒. งานการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ต่อสื่อมวลชนประจำรัฐสภา (กลุ่มงานสื่อมวลชน)</p>	<p>ระดับมาก</p> <p>๑. ด้านเนื้อหา</p> <p>๑) ความชัดเจนของเนื้อหา</p> <p>๒) การนำข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการไปใช้ประโยชน์</p>		

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
	<p>๒. ด้านกระบวนการ/การให้บริการ</p> <p>๑) ความรวดเร็วในการแจ้งกำหนดการกิจกรรมต่าง ๆ</p> <p>๒) ความเหมาะสมของช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น Press Release, line</p> <p>๓) การอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ เช่น เอกสาร ภาพข่าวข้อมูลที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</p> <p>๑) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ</p> <p>๒) ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง</p> <p>๓) ให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี</p>		<p>๑. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อปริมาณนักข่าว</p> <p>๒. ควรอำนวยความสะดวกการเข้า-ออก และจัดสถานที่จอดรถสำหรับสื่อมวลชนให้เพียงพอ</p>

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
๓. การให้บริการ ด้านต่าง ๆ (กลุ่มงาน ผลิตเอกสาร)	<p>๔. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>๑) สถานที่</p> <p>๒) เครื่องคอมพิวเตอร์</p> <p>๓) ระบบอินเทอร์เน็ต</p> <p>๔) โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์อื่น ๆ</p> <p>ระดับมากที่สุด</p> <p>๑. ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่</p> <p>๑) ความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นมิตร และการให้เกียรติแก่ ผู้รับบริการ</p> <p>๒) ความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อการให้บริการ</p> <p>๓) ความชัดเจนในการให้ คำแนะนำ ชี้แจง/ตอบข้อ ซักถาม</p> <p>๔) การอำนวยความสะดวกและประสานงาน</p> <p>๕) ความเหมาะสมในการ แต่งกาย</p> <p>๒. ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>๑) ความสะดวกในการ ติดต่อประสานงาน</p>		<p>๑. ควรปรับปรุงเนื้อหาและพัฒนารูปแบบสื่อพิมพ์ต่าง ๆ ให้มีความน่าสนใจและ สวยงาม โดยไม่ยึดติดกับกรอบการทำงานในรูปแบบราชการมากเกินไป</p> <p>๒. ควรมีบริการจัดส่งสิ่งพิมพ์ให้แก่ผู้ขอรับบริการในปริมาณมาก ในกรณีที่ไม่ได้มา รับด้วยตนเองด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ หากมีการร้องขอเป็นกรณีเร่งด่วน</p> <p>แนวทางปรับปรุง</p> <p>ควรจัดทำแบบสำรวจแสดงความเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลการนำไปใช้ประโยชน์ ข้อควรปรับปรุง และเรื่องที่ต้องการให้กลุ่มงานผลิตเอกสารจัดทำและเผยแพร่ใน เล่มต่อไป ตลอดจนความคิดเห็นเพิ่มเติม/อื่น ๆ ของผู้รับบริการโดยผลการ วิเคราะห์ดังกล่าว จะนำมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านการเผยแพร่สื่อ สิ่งพิมพ์ การออกแบบและพัฒนาเนื้อหาสื่อสิ่งพิมพ์ของกลุ่มงานฯ ให้มีคุณภาพดี ยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียมากที่สุด</p>

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
	<p>๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว/ไม่ยุ่งยากซับซ้อน</p> <p>๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ</p> <p>๔) ความเสมอภาคในการให้บริการ</p> <p>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>๑) มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ (โทรศัพท์ จดหมาย เว็บไซต์ ฯลฯ)</p> <p>๒) สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ</p> <p>๓) บริการจัดส่งสื่อสิ่งพิมพ์ให้แก่ผู้ขอรับบริการในกรณีที่ไม่ได้มารับด้วยตนเอง</p> <p>๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ</p> <p>๑) ได้รับบริการตรงกับความต้องการ</p> <p>๒) ความรวดเร็วของการให้บริการ</p> <p>๓) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานหรือการรับบริการ</p>		

สำนัก	ผลสำรวจความพึงพอใจ (ภาพรวม)		ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
	๔) สื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้รับมี ความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ ๕) การนำส่งสื่อสิ่งพิมพ์มี ความถูกต้อง		