

ความเห็นจากผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแต่ละสำนักฯ – สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
<p>สำนักการประชุม</p> <p>(สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) มีความพึงพอใจในด้านการสนับสนุนการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและประชุมร่วมกันของรัฐสภา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (ความรวดเร็ว การประสานงาน การจัดเอกสารประกอบการประชุม เอกสาร อุปกรณ์ เช่น บัตรลงคะแนน)</p>			
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> ● การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่รัฐสภาดีมากแต่ไม่ควรนั่งคุกเข่า 	<ul style="list-style-type: none"> ● ในห้องประชุมยุ่งชุม ● แอร์ห้องประชุมเย็นมากเกินไป ● เอกสารและเจ้าหน้าที่ไม่ควรไปอยู่ที่ตึกทิปโก้ เพราะเวลาต้องการหลักฐาน เอกสารต่างๆ คอยนอนไม่ทันต่อเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การเดินเข้า ออกที่นั่งลำบากควรจัดให้เดินเข้า ออกได้สะดวก ● การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรเป็นแบบฟอร์มที่เหมือนกัน ไม่ควรแต่งการตามแฟชั่น และควรนั่งกางเกงทำงานจะสะดวกรวดเร็ว ● เจ้าหน้าที่ควรทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างลัดสมาชิกมากจนผิดกฎระเบียบต่างๆ ของสภา
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ● ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร ● ความสุภาพ อ่อนน้อม เอาใจใส่ ● ความเพียบพร้อมของเจ้าหน้าที่ในห้องประชุม 	-	-
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> ● การอำนวยความสะดวกในการประสานงาน หรือขอความอนุเคราะห์ ● ให้ข้อมูลแนะนำความรู้ดีสงงานของรัฐสภา ● ประสานงานล่วงหน้าก่อน เพื่อเตรียมพร้อมก่อน 	-	-
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> ● ความชัดเจนในการชี้แจง/ให้ข้อมูล ● ความมีน้ำใจ 	<ul style="list-style-type: none"> ● เอกสารล่าช้า (บางครั้ง) และในวันประชุมส่งมาใหม่ จนท. คงอยู่ที่ห้องประชุม ทำให้ติดต่อไปที่สำนักงาน ไม่ได้ไม่พบใคร (กรณีเร่งด่วน) ● ระยะเวลาไม่มีห้องขอชี้แจง ● ขอรอยยิ้มไม่ตรีจิต 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรวดเร็ว ● ความเป็นกันเอง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความทันสมัย (การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การ update ข้อมูลข่าวสาร) 	-
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> ● ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ● การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การจัดส่งเอกสารการประชุมล่าช้า และเอกสารไม่ครบถ้วน ● ห้องผู้ชี้แจงในการเตรียมข้อมูลไม่พร้อม ● ระบบการประสานงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● เอกสารการประชุมและวาระการประชุมควมลงใน internet ก่อนการประชุม ● ปรับปรุงห้องผู้ชี้แจงให้มีอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นให้ครบถ้วน ● ตั้งตู้เครื่องดื่มอีก ในห้องผู้ชี้แจง
Ref.8	<ul style="list-style-type: none"> ● การประสานงานด้วยโทรศัพท์ โทรสาร (อย่างไม่เป็นทางการ) ● อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การประสานงาน ส่งข้อมูลทางอี เมล์จะทำให้รวดเร็วขึ้น ชัดเจนขึ้นกว่าโทรสาร ● การเปิดเผยข้อมูลระหว่างสภาและเจ้าหน้าที่ประสานงานการเมืองของแต่ละกระทรวง ความเป็นกันเองกว่านี้ ● การดำเนินการเกี่ยวกับการประชุม ควรจะสามารถ กำหนดให้มีระยะเวลาที่ชัดเจนขึ้นกว่าเดิม 	<ul style="list-style-type: none"> ● หากมี web base ในการประสานงานระหว่าง สภาฯ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สร. ของแต่ละกระทรวง) เพื่อให้การประสานงาน การแจ้งข้อมูล เช่น บัญชีกระทู้ถามสด ก็จะเป็นการดี ทำให้ไม่ต้องส่ง fax เอกสารไปให้แต่ละกระทรวง นอกจากนั้นก็เป็นการสะดวกทำให้ไม่ต้องส่งเอกสารประกอบวาระจำนวนมากไปให้แต่ละกระทรวง เป็นการประหยัดทรัพยากรด้วย
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> ● การประสานงานที่สะดวก รวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรจะปรับปรุงระบบการส่งโดยใช้ อีเมลล์ บ้างเพื่อความสะดวก 	-
Ref.10	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ● อธิษาศัย ความเต็มใจ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ต่อองค์กรอื่น ● การให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการประชุม 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีที่ตั้งอยู่หลายแห่งการติดต่อในบางครั้งค่อนข้างสับสน ● ระเบียบวาระการประชุมควมพิมพ์เพิ่มให้เพียงพอกับองค์กรอื่น ซึ่งใช้ประโยชน์ด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> ● การประสานงานในบางครั้งต้องรวดเร็วซึ่งอาจกระทบกระทั่งกันเจ้าหน้าที่สภาควรจะเป็นผู้มีความอดทน ● ควรมีที่ทำงานอยู่จุดเดียวกัน ตึกเดียวกัน ● ขอชมเชยการสนับสนุน ส่งเสริม ของ กร. ต่อกความก้าวหน้าของข้าราชการในองค์กร
Ref.11	<ul style="list-style-type: none"> ● การอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ของกระทรวงต่างๆ ในการติดต่อประสานงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่บางท่านของสำนักงานเลขาฯ สภาผู้แทน สนับสนุนกับบางกระทรวงแล้วให้ความช่วยเหลือไม่เท่าเทียมกัน 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> ● ให้คำแนะนำและร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ● ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานในส่วนประสานงานรัฐสภาใหม่ 		
Ref.12	-	<ul style="list-style-type: none"> ● การไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้า (จนท. ผู้ติดต่อจากกระทรวงต่างๆ) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ลูกค้าของท่านไม่ได้มีแต่ สส. สว.
Ref.13	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรวดเร็วในการจัดทำวาระการประชุม ● จัดทำวาระการประชุมตามจำนวน ครบถ้วนตามที่หน่วยงานขอมา ● การประสานงานล่วงหน้าโดยส่งโทรสารให้หน่วยงานทราบก่อนวันและเวลาประชุมคณะกรรมการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● จัด จนท. ที่เกี่ยวข้องแจ้งหน่วยราชการต่างๆ ทราบว่าให้แจ้งรายชื่อผู้แทนส่วนราชการไปยังสภา โดยตรงไม่ใช่ สลค. ● เอกสารการประชุม วาระการประชุม ขอให้จัดให้ครบถ้วน ตามที่หน่วยงานขอมา หากขัดข้องโปรดแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรจัด จนท. ประชาสัมพันธ์ของรัฐสภา ให้ส่วนราชการต่างๆ ได้ทราบโดยเฉพาะเกี่ยวกับการประชุมสภา ● ควรมีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการแก่ผู้แทนส่วนราชการทำหน้าที่ประสานงานสภาเป็นระยะๆ เพื่อเกิดความเข้าใจตรงกัน ● ควรมีการจัดสำรวจความพึงพอใจของ ปชช. ที่มีต่อสภาผู้แทนฯ ทุกๆ ด้านอย่างสม่ำเสมอ
Ref.14	<ul style="list-style-type: none"> ● ทุกท่านเต็มใจในการปฏิบัติงานและพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือ ● ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประชุม ● ขั้นตอนรวดเร็วไม่ยุ่งยาก 	<ul style="list-style-type: none"> ● ในวันประชุม อาจต้องมีการตอบกระทู้ถามของรัฐมนตรี ซึ่งจำเป็นต้องมีผู้มาคอยชี้แจงซึ่งสถานที่ไม่อำนวยความสะดวกเพียงพอ ● ปรับปรุงการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรจัดให้มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันระหว่างสำนักงานเลขาฯ กับผู้แทนกระทรวง
Ref.15	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรู้ความสามารถของ จนท. เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ● มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ● การอำนวยความสะดวกของ จนท. 	-	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรจัดสถานที่สำหรับ จนท. ของส่วนราชการที่มาประสานงานการประชุมให้รัฐมนตรี พร้อมเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร
Ref.16	<ul style="list-style-type: none"> ● การประสานงานเป็นการภายใน ในกรณีเร่งด่วน ● Service mind ของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ 	-	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.17	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติงานของ จนท. เกี่ยวกับงานในด้านการประชุม ขั้นตอนการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> สถานที่ของผู้ที่แจ้งมีไม่เพียงพอ 	-
(ผู้แทนการเข้าซื้อเสนอกฎหมาย) มีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานให้ประชาชนเข้าซื้อเสนอกฎหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> กกด. ระดับชาติ อำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี ปชช. ให้ความสนใจ และให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี 	<ul style="list-style-type: none"> กกด. ระดับจังหวัดควรแก้ไข เกือบทุกอย่างในการเข้าซื้อเสนอกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ความรู้เกี่ยวกับ ปชช. เพื่อกระตุ้นให้ความร่วมมือ
Ref.3	-	-	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบตรวจสอบข้อมูลรายชื่อที่ชัดเจน การลงลายมือชื่อควรใช้สำเนาบัตร ปชช. เพียงอย่างเดียว
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> การอำนวยความสะดวก และการเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการที่มีอัตราค่าที่ดี การประสานงานและเตียนมการประชุม / ข้อมูลสนับสนุน 	<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับระเบียบต่างๆ ที่มีขั้นตอนกำกับ มักล่าช้า (ควรเร่งรัด) การติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ให้เร็วขึ้น แจ้งผลการดำเนินงานหรือความก้าวหน้าแก่ผู้ประสานงาน หรือผู้เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรมีการประสานงานที่มีความถี่มากขึ้นไม่ควรรอให้ ปชช. ทวงถามบ่อยๆ
สำนักการงานการประชุมและชวเลข			
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับ การติดต่อ บันทึกการประชุม และรายงานการประชุม ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด เฉลี่ยร้อยละ 80 (Focus Group สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้บริหารสำนักงาน และผู้ให้บริการ)			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> ความรวดเร็ว การให้บริการเสร็จทันเวลา ความสุภาพ อธิบายดี 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลต้องทันสมัย รวดเร็ว การบริการอย่างทั่วถึง และอำนวยความสะดวก 	-
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> ความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ การให้บริการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด อธิบายดี ความเต็มใจของผู้ให้บริการ 	-	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรวดเร็วในการให้บริการ ● อำนวยความสะดวกให้บริการ ● ทัศนคติผู้ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความถูกต้องสมบูรณ์ของงาน 	-
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> ● รายงานการประชุม 	<ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงเรื่องตัวบุคคลผู้ให้บริการมากกว่านี้ 	-
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสะดวกรวดเร็วในการจัดทำรายงานการประชุม ● การมีระบบคืนรายงานการประชุม ● การอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางอีเมลล์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การให้บริการทาง internet ที่ผู้ขอใช้บริการสืบค้นข้อมูลได้เอง 	-
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรวดเร็วของการให้บริการ ● ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ● การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การอำนวยความสะดวก ● การให้บริการและเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 	-
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> ● ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ● การให้บริการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ● ความสุภาพ อ่อนน้อมเอาใจใส่ต่อการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรวดเร็วของการให้บริการ ● การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ● ทัศนคติ ความเต็มใจของผู้ให้บริการ 	-
Ref.8	<ul style="list-style-type: none"> ● ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ ● การให้บริการและเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ● การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ทัศนคติ ความเต็มใจของผู้ให้บริการ ● ความสุภาพ อ่อนน้อม เอาใจใส่ต่อการให้บริการ ● ความรวดเร็วของการให้บริการ 	-
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> ● ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ ● ความรวดเร็วของการให้บริการ ● การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ ● ความรวดเร็วของการให้บริการ ● การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 	-
Ref.11	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการเตรียมเอกสารได้ครบถ้วน ● การค้นข้อมูล 	-	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.12	<ul style="list-style-type: none"> ● ความถูกต้องและความครบถ้วน ● อธิบาย ความเต็มใจของผู้ให้บริการ ● ความสุภาพ ชื่อนุ่ม เอกลักษณ์ต่อการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ● การให้บริการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ● ความรวดเร็วให้ได้ก่อนกำหนด 	-
Ref.13	<ul style="list-style-type: none"> ● การอำนวยความสะดวก ● ความรวดเร็ว ● ความถูกต้องของเอกสาร 		-
Ref.14	<ul style="list-style-type: none"> ● ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ ● อธิบาย ความเต็มใจของผู้ให้บริการ ● ความสุภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ● เครื่องมือและวิธีการ ต้องให้พร้อม ● ศักยภาพของบุคลากร นอกเหนือจากความเดิมที่กล่าวมาแล้ว 	-
Ref.15	<ul style="list-style-type: none"> ● ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ ● อธิบาย ความเต็มใจของผู้ให้บริการ ● ความสุภาพ ชื่อนุ่ม เอกลักษณ์ต่อการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ถูกต้อง ● รวดเร็ว ● ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์ 	-
Ref.16	<ul style="list-style-type: none"> ● การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ● ความรวดเร็วของการให้บริการ ● ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● อธิบาย ความเต็มใจของผู้ให้บริการ ● การให้บริการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ● ความสุภาพ ชื่อนุ่ม เอกลักษณ์ต่อการให้บริการ 	-
Ref.17	<ul style="list-style-type: none"> ● การบริการ การบันทึกงานการประชุมของกรรมการ แต่ละคนส่วนใหญ่ไม่มีคุณภาพ 	-	-
Ref.18	<ul style="list-style-type: none"> ● การอำนวยความสะดวก ● การบริการแล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด ● ความสุภาพ ชื่อนุ่ม 	-	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
สำนักวิชาการ			
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิชาการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> • การบริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ข้อมูลทันสมัยและมีคุณภาพ • การอำนวยความสะดวกในการหาข้อมูล เช่นการใช้อินเทอร์เน็ต • ความสุภาพ อ่อนน้อม เต็มใจบริการอย่างแท้จริง 	-	-
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> • การใช้นวัตกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> • ข้อมูลไม่ทันสมัย 	-
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> • อธิบายดี ความสุภาพ และความเต็มใจในการปฏิบัติงาน • ข้อมูลมีคุณภาพ • มีความทันต่อเหตุการณ์ 	-	-
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> • ความรวดเร็วต่อการให้บริการข้อมูล • ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ • อธิบายดี และการให้บริการ 	-	-
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> • การตรงต่อเวลานัดให้เอกสารวิชาการ • ข้อมูลที่ตรงตามต้องการ • การไม่ปฏิเสธการให้บริการ 	-	-
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> • ความสะดวกในการใช้บริการวิชาการ • บริการวิชาการมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ • ข้อมูลมีคุณภาพ มีความทันสมัย ถูกต้อง 	-	-
Ref.8	<ul style="list-style-type: none"> • คุณภาพของการบริการ • ทันต่อเวลา • มีอัธยาศัยของบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> • การหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ • การสรุปสาระข้อมูล 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> บริการทางวิชาการมีความทันต่อเหตุการณ์ ตรงตามกำหนด บริการวิชาการมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ ข้อมูลมีคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> การใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการมากจนเกินความจำเป็นในบางเรื่อง คนจะสรุปข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตจะดีกว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วม ในการกำหนดหัวข้อการบริการทางวิชาการ ความใจกว้างและการยอมรับความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ 	-
Ref.10	<ul style="list-style-type: none"> อภัยขัย และความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ความสะดวกในการใช้บริการวิชาการ การใช้นวัตกรรม ในการพัฒนาบริการวิชาการ 	<ul style="list-style-type: none"> การเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อการบริการวิชาการ บริการวิชาการทันต่อเหตุการณ์ ความน่าเชื่อถือของการอ้างอิง 	-
Ref.11	<ul style="list-style-type: none"> มีความตรงตามกำหนดและทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลมีคุณภาพ การใช้นวัตกรรมที่ทันสมัย 	<ul style="list-style-type: none"> ความสะดวกในการใช้บริการ ข้อมูลควรมีหลายหลายสาขาวิชาการ 	-
Ref.12	<ul style="list-style-type: none"> จนท. ประจำสำนักวิชาการสามารถบูรณาการร่วมกันได้ทุกด้าน เต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ ความทันต่อเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลต้องทันสมัย เพิ่มความรู้ พัฒนาบุคคลต่องานรับผิดชอบ ข้อมูลที่มีคุณภาพ 	-
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาปรับปรุงบริการห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้นเสมอ การสั่งซื้อหนังสือใหม่ เพิ่มเติมเสมอทุกประเภท ความเต็มใจให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ที่นั่ง และชั้นเก็บหนังสือ 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> ระบบการสืบค้นข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์ การจัดหาหนังสือซึ่งออกใหม่และทันสมัยเพิ่มเติม การให้บริการแนะนำแก่บุคคล ผู้ขอใช้ทรัพยากรของหอสมุดรัฐสภา 	-	-
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ความหลากหลายของหนังสือ หนังสือมีความทันสมัย จนท. มีอัธยาศัยดี 	<ul style="list-style-type: none"> ความเงียบ (บางครั้ง) การสืบค้นบทความวารสารไม่สะดวก เนื่องจากไม่มีการจัดทำระบบค้นหา การจัดหมวดหมู่วารสารเก่า 	-
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาปรับปรุงบริการห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้นเสมอ การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> ความเหมาะสมสำหรับเป็นห้องสมุด เช่น ความเงียบ ที่นั่งอ่านหนังสือ ห้องน้ำ ซึ่งเป็นปัญหาเรื่องสถานที่คับแคบ การสร้างทัศนคติที่ดีร่วมกันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ 	-
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> จนท. ผู้ให้บริการมีความรู้วางใจดี มีความมุ่งมั่น เอาใจใส่ผู้รับผิดชอบ มีการจัดหนังสือเป็นหมวดหมู่ สะดวกในการค้นหา การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา 	<ul style="list-style-type: none"> สิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือให้เพียงพอ 	-
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> ประวัติศาสตร์การเมืองและการประชุมรัฐสภา (รัฐสภาทั่วโลก) อนุรักษ์หนังสือเก่าๆ หายาก วางในจุดที่เยี่ยมชมได้ง่าย จนท. น่ารักทุกคน 	<ul style="list-style-type: none"> หนังสือใหม่ๆ มีน้อย หนังสือเกี่ยวกับการเมืองการปกครองรัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ ควรเป็นจุดเด่นของรัฐสภา ความหลากหลายของหนังสือยังมีน้อย เช่น เจริญจิตวิทยา วิทยาศาสตร์ ฯลฯ 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.8	<ul style="list-style-type: none"> ● จนท. อธิยาศัยดีช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ● หนังสือประเภทวารสารมีความหลากหลายและทันสมัย ● การให้บริการมีความรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> ● สถานที่เรื่องห้องน้ำ (ปรับปรุงชักโครก) ● ขยายจุดคืนหนังสือ ● สิ่งพิมพ์รัฐบาลไม่ต่อเนื่อง 	-
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> ● การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งาน แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาห้องสมุด ● การซื้อหนังสือใหม่ๆ เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ ● เปิดโอกาสให้ยืมวารสารได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรให้ผู้ใช้บริการสามารถเช็คสถานการยืม คืนของตนเองได้ ผ่านทางเว็บฯ ● ควรให้ยืมหนังสือ/วารสารได้เป็นเวลา 10 วันต่อครั้ง ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ต้องยืมต่ออีก 1 ครั้ง เพราะหลายคนจะยืมต่อ 7 วัน + 7 วัน รวม 14 วัน ● ที่ตั้ง ขนาดพื้นที่ของห้องสมุดยังไม่เหมาะสม พื้นที่การให้บริการน้อยคับแคบเกินไป ควรขยายพื้นที่การให้บริการ ● ควรมีมาตรการป้องกันผู้ที่มีรแอบอ้างเลขสมาชิกของบุคคลอื่นในการยืมหนังสือ ซึ่งมีกรณีนี้เกิดขึ้นแล้ว 	-
Ref.10	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสุภาพและความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ ● ความหลากหลายของประเภทหนังสือ ● ความรวดเร็วของข่าวสาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● บรรยากาศในการอ่านหนังสือ ควรมีความสงบมากขึ้น ● บางวันอากาศเย็นเกินไป 	-
Ref.11	<ul style="list-style-type: none"> ● การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ ● การบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ● การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ห้องน้ำของห้องสมุด 	-
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตของสำนักวิชาการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ● จำนวนข้อมูลในฐานข้อมูลที่มีหลากหลายและครบถ้วน ● การเข้าถึงข้อมูลในฐานข้อมูลที่เปิดให้บริการ 	-	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้ 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลรายละเอียด เช่น วิทยานิพนธ์ ควรใส่เนื้อหาทั้งหมดลงในเว็บไซต์ที่เว้นเวลาการเดินทาง ข้อมูลนิตสารต่างๆ ที่เก็บรวบรวมในห้องสมุด ลงในเว็บไซต์ เพื่อสะดวกต่อการค้นคว้า 	-
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> การยืม คืน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ดีอยู่แล้วโดยใช้บาร์โค้ด แต่ จนท. ที่อยู่เคาร์เตอร์ ต้องมีใจรักงานบริการด้วย การให้ข้อมูลหรือการเผยแพร่ข้อมูล โดยใช้การสแกนเป็นไฟล์ pdf. การเข้าไปใช้ฐานข้อมูล การไม่จำกัด user การเผยแพร่ให้มากกว่านี้ 	<ul style="list-style-type: none"> ในเรื่องการให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตยังเห็นควรว่า ควรจะปรับปรุงเฉพาะเรื่องบุคลากรที่ให้บริการ งานวิจัยของรัฐสภา น่าจะมีมากกว่านี้ เครื่องที่ใช้ในสำนักวิชาการมีน้อยไป บางคนใช้เล่นเกมส์ ไม่พอใช้ ช่วงปิดเทอมลูกๆ ของข้าราชการจะไปเล่นเกมส์ ระบบไม่สวยงาม 	-
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> รูปแบบของเว็บไซต์ 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลไม่ทันสมัย 	-
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> ความทันสมัยของข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน เว็บไซต์เข้าถึงได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> ความครอบคลุมสวนของข้อมูล 	-
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> ความถูกต้องของข้อมูล ความหลากหลาย 	<ul style="list-style-type: none"> สมควรจะมีข้อมูลด้านรายงานการประชุมของทุกสภา ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ ไว้ในเว็บไซต์รัฐสภา หน้าเว็บ parliament ที่จะเข้าเว็บห้องสมุด ควรที่จะมีช่องทางการเข้าเว็บที่ง่ายและเห็นเด่นชัดมากกว่านี้ 	-
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> รูปแบบของเว็บไซต์ เว็บไซต์เข้าถึงได้ง่ายสะดวก ความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน 	<ul style="list-style-type: none"> การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น ความทันสมัยของข้อมูล 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.10	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และมีความต่อเนื่อง รูปแบบมีความหลากหลายอยู่เสมอ ● มีข้อมูลที่เป็นเหตุการณ์พิเศษแตกต่างไปจากข้อมูลปกติ ● มีข้อมูลความเคลื่อนไหวในวงงานรัฐสภาที่น่าชวนติดตาม และเป็นผลงานทางวิชาการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● สามารถสืบค้นข้อมูลได้จากหมวดหมู่ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ● การสืบค้นมีการประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ● มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการการสืบค้น ที่เป็นเรื่องน่าสนใจ และชวนติดตาม เกี่ยวกับงานวิจัย อย่างเป็นรูปธรรม โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะด้านการเมืองของไทย 	-
Ref.11	<ul style="list-style-type: none"> ● ความครบถ้วนของข้อมูล ● ความทันสมัยของข้อมูล ● เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก 	-	-
Ref.12	<ul style="list-style-type: none"> ● การปรับปรุงข้อมูลที่ทันสมัยและรวดเร็ว ● การพัฒนาเว็บไซต์ให้มีอะไรใหม่ๆ อยู่เสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> ● เทคโนโลยีการพัฒนาเว็บไซต์ ● Graphic design – user friendly ● ความรวดเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์ 	-
Ref.13	<ul style="list-style-type: none"> ● บริการวิชาการ ● งานวิจัย ● ฐานข้อมูล 	-	-
Ref.14	<ul style="list-style-type: none"> ● ข้อมูลที่เผยแพร่ทันต่อเหตุการณ์ดีมาก ● รูปแบบของเว็บไซต์ 	-	-
Ref.15	<ul style="list-style-type: none"> ● การ update ข้อมูลที่มีความทันสมัย ● การให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมี domain name เป็นของตนเอง เพื่อสะดวกในการใช้งาน 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
ความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> พิพิธภัณฑ์ อภยาศัย ความเต็มใจให้บริการ การให้ความรู้ของวิทยากร 	-	-
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> พิพิธภัณฑ์ของรัฐสภา 	-	-
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้ทางวิชาการ บรรยากาศเหมาะแก่การเรียนรู้ การให้บริการของ จนท. 	-	-
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลรายละเอียดของพิพิธภัณฑ์เกี่ยวกับประวัติ ความเป็นมา รูปแบบการจัดสถานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> จนท. บรรยายมีไม่เพียงพอ 	-
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานกาให้บริการที่ดี 	-	-
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> ทรัพยากรที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์และเฉพาะน่าสนใจ รูปแบบการจัดแสดงที่สามารถสร้างองค์ความรู้เกิดแก่ผู้เข้าชมได้ ความกระตือรืนต้นของวิทยากร จนท. 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบระบายอากาศ เสียงก้องสะท้อนไม่เหมาะกับการเดินชมนานๆ สถานที่คับแคบ (เป็นปัญหาเฉพาะ) การนำ IT มาใช้ประกอบการเข้าชม 	-
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> การให้ความรู้ของวิทยากร การจัดทำบอร์ดในวันสำคัญ กิจกรรมต่างๆ เช่น การเลือกตั้ง การเมืองการปกครอง การเข้าถึงข้อมูลในพิพิธภัณฑ์รัฐสภา 	<ul style="list-style-type: none"> บรรยากาศเหมาะสมกับการบริการพิพิธภัณฑ์ 	-
Ref.8	<ul style="list-style-type: none"> การจัดนิทรรศการให้ความรู้ทางวิชาการในโอกาสสำคัญๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ห้องคับแคบ ดูทึบ ไม่สว่างสดใส 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> ● ความเต็มใจในการให้บริการ ● บริการที่สะดวกรวดเร็ว ● การให้ความรู้ของวิทยากร 	<ul style="list-style-type: none"> ● บรรยากาศ ความสว่าง อากาศเข้ายาก ● สถานที่ ควรเพิ่มให้กว้างขวางขึ้น ● มี จนท. น้อยเกินไป 	-
Ref.10	<ul style="list-style-type: none"> ● สิ่งของที่จัดแสดงอยู่ก่อนแล้วควรบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพดี ตลอดไป ● ความสวยงาม ● ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ● ความสุภาพอ่อนน้อม อธิษาศัยที่ดีของวิทยากร 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรเพิ่มสิ่งของที่จัดแสดงให้มากขึ้น (ที่เกี่ยวข้องกับรัฐสภา) ● เพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งของที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์ให้ทันสมัย เช่นนำเสนอโดยระบบ IT ● เพิ่ม จนท. ประจำในพิพิธภัณฑ์ 	-
Ref.12	<ul style="list-style-type: none"> ● การรวบรวมสิ่งของเครื่องใช้เอกสารสำคัญทางประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองให้เป็นพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุรัฐสภาที่สมบูรณ์ของชาติ ● การจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบมาตรฐานสากลให้เข้าถึงข้อมูลรวดเร็วและถูกต้อง ● การให้บริการนำชม และเผยแพร่ความรู้ บรรยายโดยวิทยากรมีความรู้ มีอักษาศัยและเต็มใจให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงบรรยากาศ สถานที่ให้กว้างขวาง อากาศถ่ายเท และแสงสว่างเพียงพอ ● ควรมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต พัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ● ความเปิดช่องทางการแสดงความคิดเห็น ติดต่อสอบถามและประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายรูปแบบ 	-
Ref.13	<ul style="list-style-type: none"> ● การแสดงรัฐธรรมนูญฉบับสมบูรณ์ ● การจัดนิทรรศการตามวันสำคัญทางการเมืองของไทย 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรปรับเปลี่ยนหมุนเวียนการจัดแสดง ● ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสม หรือตกแต่งให้ดูสวยงามกว่านี้โดยสำนักงานควรสนับสนุนงบประมาณด้านการปรับปรุงอาคารสถานที่ด้วย 	-
Ref.14	<ul style="list-style-type: none"> ● สถานที่สะอาดเรียบร้อย ● การนำเสนอข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน ● จนท. ผู้ให้บริการมีความสุภาพและอักษาศัยดี 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคคลภายนอกมารับทราบถึงการจัดแสดงข้อมูลต่างๆ ของพิพิธภัณฑ์ 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.16	<ul style="list-style-type: none"> ● การให้ความรู้ของวิทยากร ● อธิบายด้วยความเต็มใจในการให้บริการ ● บริการสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> ● การเข้าถึงข้อมูลในพิพิธภัณฑ์รัฐสภา ● มี จนท. ประจำเพียงพอ ● บรรยายภาค 	-
Ref.17	-	<ul style="list-style-type: none"> ● สถานที่หรือห้องใช้จัดพิพิธภัณฑ์ 	-
Ref.18	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการจัดแสดงเป็นหมวดหมู่ สามารถชมและศึกษาได้เข้าใจง่าย ● การนำเสนอของวิทยากรให้ข้อมูลเข้าใจ และถ่ายทอดได้ดี ● มีเอกสารเผยแพร่แจกทำให้สามารถศึกษาค้นคว้าต่อได้สะดวกดี 	-	-
Ref.19	<ul style="list-style-type: none"> ● บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เช่นการติดต่อสอบถาม การขอเอกสารเพิ่มเติม ● การให้ความรู้ของวิทยากร ● อธิบายการเต็มใจในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● สถานที่จัดแสดง คับแคบ ● บรรยายภาค เช่น แสดงสว่าง อากาศถ่ายเทไม่สะดวก เสียงบรรยายฟังไม่ถนัด ● การนำเทคโนโลยีมาใช้มีน้อย 	-
Ref.20	<ul style="list-style-type: none"> ● พิพิธภัณฑ์ ● เอกสารข้อมูล ● บรรยายภาค 	-	-
Ref.21	<ul style="list-style-type: none"> ● มี จนท. ต้อนรับเป็นอย่างดี ให้ความรู้ที่กระจ่างชัดเจน ● ของโบราณ 1 รัฐธรรมนูญ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ห้องดูวีดีโอเล็กเกินไป ไม่เพียงพอกับจำนวนนักเรียนที่เข้าไปเป็นจำนวนมาก 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
สำนักกฎหมาย			
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีความพึงพอใจต่อผลงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลจะต้องมีคุณภาพและทันสมัย การอ้างอิงต้องถูกต้อง บุคลากรผู้รับผิดชอบจะต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการและสาระของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ 	-	-
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ความเป็นกลางทางการเมือง ความรอบรู้ 	-	-
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ความกระตือรือร้น 	-	-
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาการให้บริการ ความสะดวกในการเข้าถึง 	-	-
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> กระตือรือร้นในการรับข้อความปรึกษาหารือ ดำเนินการตามเวลาที่กำหนด การทำงานที่เร่งด่วน ทันใจ 	<ul style="list-style-type: none"> การตอบคำถามหรืองานต้องส่งผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เช่น Internet ได้สะดวก ทั้งต่างจังหวัดและกทม. การรับเรื่องควรจัดให้บุคคลหรือ เจ้าหน้าที่รับให้มากกว่านี้ ควรปรับปรุงด้านการบริการ 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
สำนักกรรมการ 1			
การบริการและการอำนวยความสะดวกต่อคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ คณะกรรมการร่วมกัน และการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และญัตติของคณะกรรมการ			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> กระตือรือร้นในการทำงาน อัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> การประสานงานของเจ้าหน้าที่กับกรรมการควรเป็นทั้งทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อความรวดเร็วของงาน 	-
สำนักกรรมการ 2			
การบริการและการอำนวยความสะดวกต่อคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ คณะกรรมการร่วมกัน และการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และญัตติของคณะกรรมการ			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> ความสุภาพอ่อนน้อมและอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้นและความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ 	-	-
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพของเอกสารประกอบการประชุม คุณภาพของการให้คำปรึกษา คุณภาพของการให้ความสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> ควรสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องเป็นผู้ชำนาญการประจำกรรมการ ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ ควรจัดแบ่งภาระงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร 	-
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ความสุภาพอ่อนน้อมและอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการติดต่อประสานงานกับกรรมการ ผู้ชี้แจงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> การเข้าออกสำนักงานเลขานุการของกรรมการไม่สะดวกอย่างยิ่ง คุณภาพของเอกสารประกอบการพิจารณาและการค้นคว้าเพิ่มเติม การให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศแย่มาก 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
สำนักกรรมการ 3			
การบริการและการอำนวยความสะดวกคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ คณะกรรมการร่วมกัน และการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และญัตติของคณะกรรมการ			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อม อธิยาศัยดีมีความกระตือรือร้นและเต็มใจบริการ ● การขอเอกสารต่างๆ รวดเร็วทันเวลา เอกสารสมบูรณ์ ● เจ้าหน้าที่รับฟังความข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้วยความเต็มใจ 	-	<ul style="list-style-type: none"> ● การทำงานล่วงเวลาของเจ้าหน้าที่ควรที่จะเพิ่มค่าตอบแทนเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> ● ความกระตือรือร้น ● ความอ่อนน้อม ● ความสามารถในการประสานงาน 	-	-
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ● คุณภาพของเอกสารประกอบการประชุม ● คุณภาพของการให้คำปรึกษา ● คุณภาพของการให้ความสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรสร้างผู้เชี่ยวชาญ เรื่องเป็นผู้ชำนาญการประจำกรรมาธิการ ● ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการให้มาก ● ควรจัดแบ่งภาระงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร 	-
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ● ความเต็มใจในการให้บริการ การปฏิบัติงาน ● อธิยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ 	-	-
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> ● ให้บริการ ความสะดวก ● กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน ● มีผู้รับผิดชอบ (เจ้าหน้าที่) ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> ● การประสานงานกับผู้เข้าร่วมประชุมต่างๆ ● คุณภาพที่ให้คำปรึกษา ● เอกสารต้องทันเหตุการณ์ ทั้งโดยรวมและเฉพาะเรื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมีการระดมเพิ่มคุณภาพของเจ้าหน้าที่ (พัฒนามนุษย์) ● ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการทำงานของแต่ละคณะตามความเหมาะสมร่วมกันและควรให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีการประเมินผลงาน

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ			
ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ด้านความถูกต้องสมบูรณ์ ทันเหตุการณ์ ของข้อมูลข่าวสาร รายงานสถานการณ์ด้านต่างประเทศ ที่ทำการเผยแพร่ ร้อยละ 90			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> • ความถูกต้องทันสมัยของข้อมูล • รวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด • อำนวยความสะดวกบริการ 	-	-
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> • เป็นเอกสารที่มีเนื้อหาสาระ 	-	-
ระดับความพึงพอใจของประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎร/รองประธานสภา ผู้แทนราษฎร/ประธานกลุ่มมิตรภาพสมาชิกรัฐสภาไทยระหว่างประเทศในการมีส่วนร่วมดำเนินภารกิจด้านต่างประเทศ ร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> • ความสะดวกในการได้รับบริการ • ความรู้และความสามารถในงาน ความรับผิดชอบ • อธิยาศัย กระตือรือร้น เต็มใจ บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • ความร่วมมือ ทำงานเป็นทีม การติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน • ความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ • การพัฒนา ปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น 	-
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> • บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> • ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเปลี่ยนแปลงในเหตุการณ์ณ์ของแต่ละประเทศ 	-
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> • ความถูกต้องครบถ้วนของการบริการ • ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ • ความสุภาพอ่อนน้อม เอาใจใส่และการยินดีรับฟังความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาปรับปรุงบริการและอำนาจการให้ดียิ่งขึ้นเสมอ 	-
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> • ความสุภาพ อ่อนน้อม กระตือรือร้น • ความครบถ้วนของเอกสาร • ความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> • ขาดล่ามที่มีคุณภาพ • ของที่ระลึกควรมีหลากหลาย ไม่ใช่ให้แต่วัตถุอย่างเดียวกันทั้งปีทั้งชาติ • ควรส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรม ณ ต่างประเทศทุกปี โดยสลับกันไป 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
ระดับความพึงพอใจในการเดินทางเยือนต่างประเทศ (สอบถาม Focus Group) ร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ปฏิบัติงานต้องตื่นตัวต่อข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลา 	-
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ความสอดคล้องของการเตรียมการและเอกสารต่างๆ ความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลและผลงาน โดยเฉพาะหลังการเดินทาง ควรมีเปิดโอกาสให้ข้าราชการกองอื่น ที่มีฝีมือหน้าที่โดยตรง ร่วมเดินทางไปดูงานต่างประเทศกับ สส. หรือ สว. ด้วย 	-
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> ความพยายามดูแลทั้งคณะที่ไป ด้วยใจบริการมากกว่าที่ระบุในกฎเกณฑ์ 	<ul style="list-style-type: none"> มีการเคลียร์รายการใช้จ่ายที่ชัดเจนลงรายละเอียดให้คณะที่ไปต่างประเทศทุกคนรับทราบ เพื่อเพิ่มความปลอดภัย การช่วยเป็นเลขาฯ คณะที่ไปต่างประเทศ ด้วยการทำเอกสารประกอบการเดินทางทุกอย่างให้คณะที่ไปงานต่างประเทศศึกษาก่อน อย่างน้อย 1 สัปดาห์ 	-
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> การประสานงานในการเดินทางดี เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ดี ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลดี 	<ul style="list-style-type: none"> ควรหมุนเวียนให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างที่ยังไม่เคยไปต่างประเทศ ได้มีโอกาสไปบ้างจะเป็นการฝึกฝน มิใช่ผูกขาดเฉพาะหน้าเดิมๆ ควรรับผู้จบต่างประเทศมาทำงานทุกปีจะได้มีทีมที่แข็งแกร่งขึ้น ควรมีแผนกแปลฉบับพลันไว้ใช้งาน 	-
ระดับความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกในการเดินทางไป-กลับจากต่างประเทศ (สอบถาม Focus Group) ร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> การต้อนรับ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีในการเดินทาง ความรู้ ความสามารถในเรื่องภาษาของเจ้าหน้าที่เทศสัมพันธ์ 	-	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> มีการประสานงานกับหน่วยงานที่ไปเยือนเป็นอย่างดี 		
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> การอำนวยความสะดวก บริการที่เกี่ยวข้อง การดูแล ฌ ด้านศุลกากรตรวจคนเข้าเมือง การขอหนังสือเดินทางและการขอวีซ่า ความรวดเร็วฉับไวของการที่ได้รับบริการ การประสานงาน ความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการติดต่อประสานงาน 	<ul style="list-style-type: none"> เพิ่มบริการด้วยข้อมูลเกี่ยวกับประเทศที่ผู้ใช้บริการจะเดินทางล่วงหน้าก่อนเดินทางในเวลาอันสมควรจะดีมาก (เช่น 1 สัปดาห์ ก่อนการเดินทาง เป็นต้น) 	-
ระดับความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มมิตรภาพในการประชุม ร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้ ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ความพึงพอใจต่อการประชุม ความครบถ้วนของเอกสาร ก่อนและหลังการประชุม 	<ul style="list-style-type: none"> ความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม ความทันสมัย และการให้บริการ ความสุภาพ อ่อนน้อม เอาใจใส่ 	-
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้าข้อมูลให้ update อยู่ตลอดเวลา 	-
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> ความสอดคล้องของการเตรียมงานและเอกสาร ความกระตือรือร้นและเต็มใจบริการ ความสุภาพอ่อนน้อมและเอาใจใส่ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อให้งานเกี่ยวกับกลุ่มมิตรภาพรวดเร็วทันการณ์และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ที่ผ่านมานั้นไม่ค่อยดีบนน้ำเท่าที่ควร เพราะคนไม่พอ ประธานรัฐสภาและเลขาธิการสภาผู้แทนฯ ควรให้ความสำคัญกลุ่มมิตรภาพมากกว่าที่ผ่านมานั้นกลุ่มมิตรภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ในความสัมพันธ์ระหว่างประเทศจะมีผลงานมากกว่านี้ 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> • การประสานงานให้ทันเวลา • ควรลดขั้นตอนที่ยืดเยื้อทำให้เสียเวลามาก • การจัดทำเอกสารก่อนและไปมาแล้ว ทำได้ดี 	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมกลุ่มมิตรภาพ เพื่อเลือกกรรมการใช้เวลาในการเรียกประชุมมากเกินไป • ขั้นตอนธุรการล่าช้า ไม่ทันการณ์กับการเปลี่ยนแปลง • การบริหารงบประมาณขาดประสิทธิภาพ 2 ปีที่ผ่านมาไม่สามารถใช้งบประมาณได้เลย 	-
สำนักงานการรัฐสภาระหว่างประเทศ			
ความพึงพอใจของสมาชิกรัฐสภาไทยหรือผู้เข้าร่วมประชุมของประเทศไทยต่อการดำเนินงานด้านการเดินทาง และการสนับสนุนด้านวิชาการของสำนักงานการรัฐสภาระหว่างประเทศไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (ในทุกไตรมาส)			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> • ความรวดเร็วในการสนับสนุนข้อมูล • ความถูกต้องของข้อมูล • การทำงานเป็นทีม รับฟังความเห็นที่รอบด้าน 	<ul style="list-style-type: none"> • ความกระตือรือร้นในการทำงาน • การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์ • ความรู้พื้นฐานในงานที่รับผิดชอบ 	-
ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประชุมที่มีต่อการดำเนินงานในฐานะเจ้าภาพจัดการประชุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (ทุกครั้งที่เจ้าภาพจัดการประชุม)			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> • ความสุภาพ • สิ่งแวดล้อมสำหรับการประชุม • บริการที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> • จังหวะเวลา • ข้อมูลประชาสัมพันธ์ • การรับฟังความคิดเห็น 	-
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> • ความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม • ความสอดคล้องของการเตรียมการ เอกสารต่างๆ กับวัตถุประสงค์ของการประชุม • การรับฟังความคิดเห็น 	-	-
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> • การประสานงานกับต่างประเทศก่อนการประชุม ซึ่งการ update ตลอดเวลา • ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงการจัดประชุมฯ อยู่เสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> • ปรับปรุงประสิทธิภาพและทักษะด้านภาษาอังกฤษ • ปรับปรุงการประสานงานระหว่างสำนักฯ ที่เกี่ยวข้อง • ปรับปรุงการทำงานให้รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมและคุ้มค่า 	-

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> • ความสุภาพอ่อนน้อม และความเต็มใจในการให้บริการ 		
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> • ความสอดคล้องของการเตรียมการและเอกสารต่างๆ กับวัตถุประสงค์ของการจัดการประชุม • จังหวะเวลาการทันการณ์ของการให้บริการและการอำนวยความสะดวกบริการการจัดประชุม • ความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมหรือความสามารถในการติดต่อประสานงาน และการสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	-	-
ความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภาไทยต่อการผลักดันบทบาทวุฒิสภาไทยในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ ร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> • การทำงานเป็นทีมในการเดินทางไปเตรียมประชุมต่างประเทศ • การเตรียมการเรื่องเอกสารที่ใช้สำหรับการประชุม ในด้านเนื้อหา ด้านอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้แทนไทย • ผู้แทนไทยและเลขานุการณ รับทราบบทบาทของตนเอง 	-	
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> • การสนับสนุนการผลักดันบทบาทวุฒิสภาไทยในเวทีระหว่างประเทศ • ความสอดคล้องของเอกสารกับวัตถุประสงค์ของการผลักดัน • ความทันการณ์ของการเตรียมข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> • ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล • อุปกรณ์ทันสมัยที่ใช้สนับสนุนงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น • ความร่วมมือการทำงานเป็นทีมโดยไม่เลือกประเภทงานและบุคคลที่ต้องร่วมงานด้วย 	
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> • การรับผิดชอบในหน้าที่ • ผอ. สำนักฯ จะมีความรู้มาก (แต่การกระจายงานยังน้อย) • การวางแผนงานในการเดินทางไปร่วมประชุม 	<ul style="list-style-type: none"> • การประสานงาน • ข้อมูลต่างๆ ในการประชุม • การเตรียมการ 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> ● การหมั่นติดตามสถานการณ์ เลขข่าวสารข้อมูล ● การพยายามให้สมาชิกรัฐสภาเข้าไปมีส่วนร่วม 	<ul style="list-style-type: none"> ● การทำงานเป็นทีม ● การเปิดโอกาสมีส่วนร่วม ● การเปิดเผยข่าวสารข้อมูล 	
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรู้ ความสามารถในสิ่งที่รับผิดชอบ เช่นความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ● ความตั้งใจในการทำงาน ● การประสานงานกับสมาชิกและหน่วยงานภายนอกได้ดี 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมีผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาร่วมงาน อาจจะทำให้จ้างเป็นกรณีไป ● แสวงหาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลให้ทันการณ์อยู่เสมอ ● มองเห็นประโยชน์และจุดเด่นของงานที่รับผิดชอบมากกว่ามองเห็นข้อด้อย เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จมากขึ้น 	
Ref.7	-	<ul style="list-style-type: none"> ● การประชุมดำเนินการอย่างเป็นยุทธศาสตร์ มีเป้าหมายชัดเจน เป็นทีมงานร่วมกัน ● ควรเตรียมเอกสารให้ผู้เข้าร่วมงานศึกษา comment ล่วงหน้าก่อนไปร่วมงานประชุม 1 สัปดาห์ 	
ความพึงพอใจต่อการขยายเครือข่ายการทำงานด้านพหุภาคีกับรัฐสภาประเทศอื่น และตัวแสดงอื่น ๆ ร้อยละ 80			
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> ● การรักษา และการขยายการเพิ่มเครือข่ายของรัฐสภาไทยกับรัฐสภาต่างประเทศ ● การริเริ่มมาตรการใหม่ๆ ของรัฐสภา 	-	
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการติดตามการสานต่อนโยบายของสมาชิกรัฐสภาอยู่ตลอด 	<ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงการพัฒนางานของเจ้าหน้าที่ เพื่อจัดทำประเด็นให้เข้มข้น และมีน้ำหนักต่อการประสานงานและขยายเครือข่าย เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ฝ่ายไทย 	
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> ● ความมุ่งมั่น ความสอดคล้อง ความทันการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ● การทำงานเป็นทีม 	
Ref.6		<ul style="list-style-type: none"> ● การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วม การเปิดเผยข้อมูล 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
ความพึงพอใจของสมาชิกรัฐสภาไทยต่อการริเริ่มมาตรการใหม่ๆ ด้านรัฐสภา ร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการริเริ่มปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์ ● การรับฟังความคิดเห็นของสมาชิก เพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ● ความเต็มใจในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ● ความทันการณ์ของการให้ข้อมูล 	
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> ● ความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม หรือความสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน ● การริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานหรือสนับสนุน 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความทันการณ์ของข้อมูลและการสนับสนุนการทำงาน 	
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> ● การริเริ่มสร้างสรรค์ ความสอดคล้อง ความทันการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ● การทำงานเป็นทีม ● การพัฒนาการดำเนินงาน 	
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> ● หัวข้อการประชุม ● การกำหนดบุคคลเข้าประชุม 	<ul style="list-style-type: none"> ● ระยะเวลาของการทำงาน ● การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ● การให้ความรู้แก่บุคคลทั่วไป 	
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> ● การตั้งใจทำงาน ● พร้อมที่จะทำงานหนัก ต่อเนื่องโดยไม่ย่อท้อ ● พร้อมรับแรงกดดันทุกรูปแบบ 	<ul style="list-style-type: none"> ● เพิ่มเติมบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ● คุณภาพของผู้รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ● เพิ่มเต็มงบประมาณให้เพียงพอกับการทำงาน 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
สำนักภาษาต่างประเทศ			
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแปล ร้อยละ 80			
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> • ความสะดวกในการติดต่อขอบริการแปล • ผลงานแปลเสร็จตรงเวลา • ผลงานแปลมีข้อมูล เนื้อหาที่ถูกต้องตามหลักภาษา 	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาปรับปรุงบริการแปลให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ • ผลงานแปลสามารถถ่ายทอดข้อมูล และเนื้อหาได้สาระครบถ้วนและได้ใจความชัดเจน <p>ความรู้และความสามารถในงานที่รับผิดชอบ</p>	
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> • แปลได้สาระครบถ้วน และได้ใจความชัดเจน • ถูกต้องตามหลักภาษา • มีการพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่เสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลงานแปลที่ได้รับค่อนข้างช้า 	
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> • คุณภาพของการแปล • คุณภาพของผู้แปล • การตรงต่อเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> • การติดต่อขอบริการแปล • เอกสารให้แปลมากจะแปลล่าช้า • เพิ่มเจ้าหน้าที่แปลที่มีความรู้ความสามารถด้านการแปลให้มากขึ้นตามภารกิจ 	
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> • ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ • ความรวดเร็วในการให้บริการ 	-	
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการล่าม ร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> • มีล่ามพร้อม แม้จะเรียกยากในบางครั้งที่ไม่ได้นัดล่วงหน้า • มีการสอนภาษา อังกฤษ จีน • พิธีการ 	<ul style="list-style-type: none"> • ควรมีล่ามเพิ่ม • ควรเพิ่มภาษา จีน ญี่ปุ่น • ความพร้อม 	
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> • ความกระตือรือร้นในการทำงาน • ความมีน้ำใจ ยินดีให้บริการ • ความพร้อมในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • การเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านต่างประเทศ เช่น ศึกษาดูงาน • การประชาสัมพันธ์ผลงานแปล • การประชาสัมพันธ์การให้บริการ 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ดูแลรักษา บุคลากรผู้ปฏิบัติงานไว้ไม่ให้เกิดภาวะสมองล่องเพื่อประโยชน์ขององค์กร รักษาคุณภาพและมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านล่อมให้สม่ำเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> เพิ่มจำนวนล่ามภาษาอังกฤษและให้บริการอย่างเปิดกว้างแก่บุคคลหลายกลุ่ม ควรมีล่ามภาษาจีนกลางเป็นของสภาผู้แทนราษฎรเอง โดยไม่ต้องใช้ล่ามของทางวุฒิสภา เนื่องจากภาษาจีนกลางเป็นภาษาที่สำคัญมากและปัจจุบันมีสมาชิกจากสภาของจีนมาแต่ละปีครั้งละเป็นจำนวนมาก 	
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> มีคุณภาพ สามารถถ่ายทอดเนื้อหาและสื่อความหมายได้ ถูกต้องมีสาระครบถ้วน ความรู้และความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ความสะอาดในการติดต่อขอรับบริการล่าม 	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้ ความสามารถในงาน ความกระชับ รวดเร็วและชัดเจน 	
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ความเต็มใจในการให้บริการ ความสุภาพ อ่อนน้อม และยินดีรับฟังคำแนะนำ ความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> การพึงเสียงระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ล่าม/รายงานหลังเสร็จสิ้นภารกิจ 	
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> ความสะอาดในการติดต่อขอรับบริการล่าม การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่นำมาประกอบการให้บริการ การพัฒนาปรับปรุงการบริการล่ามให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ล่ามบางคนการสรุปประเด็นยังต้องมีการปรับปรุง 	
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> การทำงานเชิงรุก การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วม 	<ul style="list-style-type: none"> มีบุคลากรที่มีความสามารถสูงเพิ่มขึ้น 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ● อุตสาหะ ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ ● ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการล่าม 	<ul style="list-style-type: none"> ● อยากให้เพิ่มล่ามแปลภาษาอื่นๆ ให้มีความหลากหลาย อาทิ จีน เวียดนาม ฝรั่งเศส 	
สำนักประชาสัมพันธ์			
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สมาชิกรัฐสภา, บุคคลผู้มาติดต่อ) ร้อยละ 80			
Ref.1	-	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรจัดหาที่นั่งหรือห้องไว้ให้พนักงานขับรถของสมาชิกรัฐสภาเพราะมานั่งหลักบริเวณห้องโถงดูแล้วไม่เรียบร้อย ● เจ้าหน้าที่บริการด้านต่างประเทศไม่ควรเรียกเก็บเงินค่าบริการจากสมาชิกรัฐสภา ถ้ามีควรมีใบเสร็จด้วยทุกครั้ง ● ขอให้เจ้าหน้าที่รัฐสภาทุกระดับมาเรียไรหรือสนับสนุนโครงการต่างๆ จากสมาชิก ● ควรเข้มงวดการเข้า ออก เฉพาะสมาชิกจริงๆ บางคนไม่ได้เป็นแต่อาศัยตึกเกอร์ของ สส. มาติดหน้ารถ แต่เป็นตึกเกอร์ที่ทำขึ้นเอง ● ควรตรวจสอบการทุจริตต่างๆ ทุกหน่วยงาน เช่น ค่าใช้จ่ายของกรรมการคณะต่างๆ ค่าซ่อมบำรุง ค่าจัดซื้ออาหารเครื่องดื่ม ● โรงอาหารควรติดแอร์ (หลังอาคารที่จอดรถ) 	
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> ● สถานที่ ไม่มีการตรวจเช็คเลย สะดวกในการเข้าออก ● หากรู้จักกับเจ้าหน้าที่จะได้รับบริการจอดรถในวันประชุมได้ ● เจ้าหน้าที่มีมากแต่ไม่ค่อยรู้ในรายละเอียด ถามแล้วส่งต่อ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้รับไม่แจ้งชื่อรับสาย ● โทรศัพท์ผู้มารับไม่ใช่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ต้องรอโอนต่อหรือต่อใหม่ ● น้ำเสียงในการตอบรับ ทำให้ยากวางสาย 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> มีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพเรียบร้อย 	<ul style="list-style-type: none"> ความกระตือรือร้น เต็มใจบริการ 	
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยินดีบริการกับคนทุกระดับ ด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนโยน ทุกท่าน 	-	
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการในการติดต่อสอบถามมีความรวดเร็ว อุปกรณ์ในการติดต่อสอบถาม เช่น โทรศัพท์ มีอำนวยความสะดวกเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตลอดวันทำการ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรมีคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลที่สามารถใช้งานได้ 	
ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมรัฐสภา ร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> มีการติดตามประสานงานดี 		
Ref.2	-	<ul style="list-style-type: none"> การต้อนรับของ รปภ. ด้านประตูหน้าและอาคารกองรักษาการ 	
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ห้องประชุมสภา การบริหารจัดการองค์กร วิทยากรผู้บรรยายแนะนำสถานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> เอกสารประกอบ 	
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ความครบถ้วนและสาระของเอกสารที่แจก ความเต็มใจ อธิบายชี้แจงในการต้อนรับ 	-	
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> ความกระตือรือร้นและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ความสุภาพอ่อนน้อม ความรู้และเนื้อหาที่บรรยาย 	-	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> ห้องพิพิธภัณฑน์ประวัติศาสตร์ธรรมนุก ห้องประชุมรัฐสภา อนุสาวรีย์ด้านหน้า 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีห้องบรรยายสรุปขนาดใหญ่ ใ้บริการ สถานที่คับแคบ ไม่มีสนามพักผ่อนหรือกีฬา 	
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ อธิบาย ดี 	<ul style="list-style-type: none"> สถานที่จอดรถยนต์ ไม่สะดวก เบอร์โทรศัพท์ โทรสารติดต่อไม่สะดวก การเข้าฟังการประชุมสภา กำหนดเวลาการเข้าฟังการประชุมสภาให้เวลาน้อย 	
Ref.8	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่หญิง ที่บรรยายในห้องประชุม ยิ้มแย้มแจ่มใสดี เจ้าหน้าที่ชายที่บรรยายในห้องพิพิธภัณฑน์พุดจาจะฉานดี ห้องต่างๆ ที่พาเดินชมเรียบร้อย สะอาดสะอาดดี 	<ul style="list-style-type: none"> เนื่องจากคิวในการเดินชมพิพิธภัณฑน์มาชนกัน 2 หน่วย งาน ทำให้จำนวนคนที่ชมมีมากและเกิดความไม่คอยสะดวกในการเดินชมจุดต่างๆ นัก 	
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ผู้นำชม บรรยายสถานที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองกับทางคณะผู้เยี่ยมชม คณะผู้เยี่ยมชมได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ และสอบถามกับท่าน สส. สว. ทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบการเมืองไทยมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> เอกสารประกอบการนำชม 	
Ref.10	<ul style="list-style-type: none"> ท่านเลขาฯ ให้ความร่วมมือทุกครั้ง โดยเฉพาะรับคำเชิญเป็นวิทยากร ซึ่งท่านบรรยายดีมาก พนักงานให้ความสะดวก ในการนำเข้าชม มีอัธยาศัยดี สุภาพ มีห้องประชุมขนาดเล็กให้นักศึกษาเข้ารับฟังคำบรรยายจากท่านเลขาฯ หรือประธานรัฐสภา หัวหน้าพรรคฝ่ายค้าน 	<ul style="list-style-type: none"> สถานที่คับแคบ ไม่สง่างาม ห้องน้ำน้อย เล็กและไม่พอเพียงสำหรับบริการ ผู้ชมเป็นกลุ่ม ควรมีไกด์ผู้นำชมสถานที่ทั่วไป ซึ่งให้เห็นถึงจุดสำคัญทางประวัติศาสตร์หรือความสำคัญทางการเมือง เหมือนอย่างในต่างประเทศ 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร			
ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตรัฐสภา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> การแยก homepage ของหน่วยงาน สส. สว. ความหลากหลายของข้อมูล เจ้าหน้าที่ดูแลระบบสามารถให้คำแนะนำที่ดีกรณีพบปัญหา 	<ul style="list-style-type: none"> ความล่าช้าในการเรียกใช้เน็ต การจัดหมวดหมู่การเรียกใช้เมนูต่างๆ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน 	
Ref.2	-	<ul style="list-style-type: none"> การปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ ข้อมูลไม่อัปเดต ไม่ครอบคลุมเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง 	
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ความสวยงาม ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร การสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึง การพัฒนาปรับปรุงบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 	
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ความเหมาะสมการจัดลำดับเนื้อหา ความสวย รูปแบบ 	<ul style="list-style-type: none"> ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อไปยังเนื้อหาต่างๆ ความต่อเนื่องในการให้บริการอินเทอร์เน็ต ความสะดวกรวดเร็วในการแสดงผลหน้าเว็บ 	
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดตั้ง ตรวจสอบ ดูแลและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> การตรวจสอบสภาพการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ความรอบรู้ของ เจ้าหน้าที่ การทำงานอย่างเป็นระบบ ทำตามคิว 	<ul style="list-style-type: none"> มีจำนวนน้อย การให้บริการยังไม่เป็นกันเอง ความซักช้าในการแก้ไขปัญหา 	
Ref.2	-	<ul style="list-style-type: none"> ปลูกจิตสำนึกของการไม่บริการที่ดีเหมือนเมื่อก่อน สร้างความสามัคคีในกลุ่ม ทำงานอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ช่องทางการติดต่อเพื่อขอรับบริการ การติดต่อประสานตามขั้นตอน การให้คำแนะนำ 	<ul style="list-style-type: none"> ความเร็วในการให้บริการ ความตรงเวลา การระงับข้อพิพาทในการให้บริการ 	
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ความเร็วในการให้บริการ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> การติดตามงานอย่างต่อเนื่อง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาช่วยในการบริการ ความตรงเวลา 	
สำนักการคลังและงบประมาณ			
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เฉลี่ยร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการเสร็จตามเวลา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก้ปัญหา ความถูกต้องของการให้ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> การบริการด้านยานพาหนะแก่เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้ด้านการคลังเพิ่มขึ้น ข้อบังคับต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงควรแจ้งให้ทราบ 	
Ref.2	-	<ul style="list-style-type: none"> ภาพรวมของการบริการด้านการคลังและงบประมาณ กระบวนการขั้นตอนของบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบบการให้บริการ 	
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ความรอบรู้ เคร่งครัดกฎระเบียบ เที่ยงธรรมซื่อสัตย์ 	<ul style="list-style-type: none"> ความสุภาพอ่อนน้อม เต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ 	
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการในส่วนของกลุ่มงานสวัสดิการ 	<ul style="list-style-type: none"> การตอบปัญหาต่างๆ ควรมีความรวดเร็ว การประสานงานระหว่างกลุ่มงาน 	
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มีความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรพัฒนาความรู้ ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ สร้างความกระตือรือร้น เต็มใจในการบริการ พัฒนาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นเสมอ 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.6	-	<ul style="list-style-type: none"> ภาพรวมการบริการด้านการคลังและงบประมาณ กระบวนการขั้นตอนของบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 	
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> ความรวดเร็ว ลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน รับฟังความคิดเห็น 	-	
Ref.8	<ul style="list-style-type: none"> ข้อสัต์ยสุจริต ความรู้ความสามารถ ความแม่นยำเรื่องระเบียบ ความกระตือรือร้น 	-	
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> ความสะดวกในการติดต่อ ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ ความสุภาพ เอาใจใส่ในการบริการ 	-	
Ref.10	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น แสดงกระบวนการขั้นตอนของการบริการ ความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ รับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ 	
Ref.11	<ul style="list-style-type: none"> การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ การจัดซื้อจัดจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> ความพอเพียงของ เจ้าหน้าที่ การแสดงกระบวนการขั้นตอนการบริการ ความรู้ความสามารถในงานรับผิดชอบ 	
Ref.12	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการสะดวก รวดเร็ว ความรู้ ความสามารถในงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ความสะดวกในการติดต่อ ความชัดเจน ถูกต้องของข้อมูล ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
สำนักรักษาความปลอดภัย			
ส.ส., ส.ว., ข้าราชการและลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อระบบการรักษาความปลอดภัย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> การตรวจการ เข้า – ออกอย่างเคร่งครัด 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงเทคโนโลยี การรักษาความปลอดภัยให้ทันสมัย เข้มงวดกว่านี้ 	
Ref.2	-	<ul style="list-style-type: none"> ประตูเล็กของคนเดินไม่มีเครื่องสแกน 	
Ref.4	-	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบตรวจสอบและรักษาความปลอดภัยให้ได้มาตรฐาน การแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน การกวดขันการเข้าออกของบุคคลภายนอก 	
Ref.5	-	<ul style="list-style-type: none"> ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติตามกฎ ความรู้ความสามารถในงาน อัธยาศัย ความกระตือรือร้น 	
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้ความสามารถ อัธยาศัยความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ 	<ul style="list-style-type: none"> ความสุภาพอ่อนน้อม การประชาสัมพันธ์ ไม่เลือกปฏิบัติ 	
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> ความมั่นใจในความปลอดภัยระหว่างประชุม ความรู้ความสามารถในงาน ความเหมาะสมของเทคโนโลยี ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ที่นำมาประกอบการให้บริการรักษาความปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> การปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น อัธยาศัย ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ ความสุภาพ อ่อนน้อม เอาใจใส่รับฟังความคิดเห็น 	
Ref.10	<ul style="list-style-type: none"> จัดเวรยามดูแลอาคารสถานที่ การแก้ไขปัญหาระบบสาธารณูปโภคมีความเหมาะสมรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารบุคคลเข้าออกในอาคาร จัดระเบียบของระบบการจราจร 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.11	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการรักษาความปลอดภัย ความสุภาพ อ่อนน้อม อัธยาศัย ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> การบริการยังล่าช้า การทำงานขาดความกระตือรือร้น ควรพัฒนาความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ 	
Ref.12	<ul style="list-style-type: none"> ความปลอดภัยในระหว่างประชุม ความปลอดภัยในบริเวณรัฐสภา ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> การปรับปรุงบริการ ความพร้อมในการปรับปรุงกรณีฉุกเฉิน ความสุภาพ อ่อนน้อม เอาใจใส่ 	
ส.ส., ส.ว., ข้าราชการและลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ ระบบจราจร และการให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> การแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่เหมาะสม อัธยาศัย ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ ความสะอาดของอาคาร 	-	
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> การประสานกับระดับผู้บังคับบัญชา การดูแลสมาชิกรัฐสภา 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความกระตือรือร้น บริเวณสถานที่ยังไม่สะอาด การดูแลพื้นที่ควรจะให้เหมาะสมและสร้างความเป็นธรรมชาติ 	
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ความสุภาพ อ่อนน้อม เอาใจใส่ ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารแจ้งกิจกรรมเกี่ยวกับการใช้อาคารสถานที่ 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
สำนักนโยบายและแผน			
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เฉลี่ยร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> ● การให้คำแนะนำปรึกษาหารือ ● การนำเข้าสู่ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ● ความรู้ความสามารถของ เจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ระยะเวลาในการจัดทำารขึ้นเกินไป ● การอบรมสัมมนาเกี่ยวกับแผนงานโครงการควรมีความต่อเนื่อง ● การกำหนดผู้เข้าร่วมอบรมให้สอดคล้องกว่านี้ 	
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> ● ความร่วมมือกับสำนักต่างๆ ● การติดตามประเมินผล ● การกำหนดแผนไปสู่การปฏิบัติได้ 	-	
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรวดเร็วในการจัดทำแผน ● การยอมรับฟังความคิดเห็น ● ให้ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสามารถในการถ่ายทอดกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านนโยบายและแผน ● พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในการจัดทำแผน ● พัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน 	
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> ● การบูรณาการแผนไปสู่การปฏิบัติ ● ประสิทธิภาพในการติดตามประเมินผล ● ความถูกต้องครบถ้วนในการนำคำขอตั้งงบประมาณของสำนักฯ ไปจัดทำตามกระบวนการ 	-	
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> ● ความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ● การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ● ความถูกต้องรวดเร็วในกระบวนการจัดทำแผน 	<ul style="list-style-type: none"> ● รูปแบบการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ ● ความสามารถในการถ่ายทอดกระบวนการปฏิบัติงาน ● ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีมร่วมกับสำนักต่างๆ 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> ● ความกระตือรือร้น ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ● มีการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ● มีการติดตาม ประเมินผล แผนงานโครงการ 	-	
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> ● บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● คุณภาพของผลงานด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ให้น่าสนใจ 	
Ref.8	<ul style="list-style-type: none"> ● บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ปรึกษา ● การให้บริการ ● กระบวนการปฏิบัติงาน 	-	
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> ● ความชัดเจนถูกต้อง ● รูปแบบจัดทำแผนและนโยบาย ● ความรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ● อธิยาศัย ● ความเต็มใจให้บริการ 	
Ref.10	<ul style="list-style-type: none"> ● ความพร้อมสำหรับการให้บริการ ● การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เรื่องแผน 	-	
Ref.11	<ul style="list-style-type: none"> ● ความชัดเจน สมบูรณ์ครอบคลุมในทุกภารกิจ ● ประสิทธิภาพของการะบวนการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● รูปแบบการประชาสัมพันธ์ ● ความสามารถในการถ่ายทอดกระบวนการปฏิบัติงาน ● ความก้าวหน้าในการดำเนินงานและติดตามประเมินผล 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
กลุ่มงานตรวจสอบภายใน			
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เฉลี่ยร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาปรับปรุงรายงานการตรวจสอบภายใน ความสะดวกในการสอบถามขอคำแนะนำข้อเสนอนะ การจัดทำตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน 	-	
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> ความสะดวกในการสอบถามขอคำแนะนำข้อเสนอนะ ความถูกต้องครบถ้วนของการให้ข้อมูลและเอกสาร ความสุภาพ น่าเชื่อถือ 	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาปรับปรุงรายงานการตรวจสอบภายใน การทบทวนความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในทุกปี การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานแสดงความคิดเห็น 	
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> รายงานมีคุณภาพน่าเชื่อถือ ความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ความสุภาพ อ่อนน้อม เอาใจใส่และยินดีรับฟังความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> ความสะดวกในการสอบถาม ขอคำแนะนำ อัธยาศัย ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ ความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม 	
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพของงาน มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ ความถูกต้องครบถ้วนของการให้ข้อมูลและเอกสาร ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อพัฒนาการตรวจสอบให้ดียิ่งขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ควรมีการจัดวางระบบบัญชีให้กับหน่วยรับตรวจใหม่เป็นระบบบัญชีที่ถูกต้องตามมาตรฐาน โดยขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งพบว่ามีจุดอ่อนหลายอย่างที่ทำให้เกิดความผิดพลาด ควรปรับปรุงการบริหารจัดการให้กับหน่วยรับตรวจ ให้สอดคล้องและเป็นแนวทางเดียวกัน และเป็นประโยชน์กับส่วนราชการ 	
Ref.7	-	<ul style="list-style-type: none"> ควรมีการตรวจสอบระหว่างการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้ขั้นตอนต่างๆ ก่อนที่จะมีการทำสัญญาผูกพัน เนื่องจากปัจจุบันจะดำเนินการตรวจสอบเมื่อขั้นตอนทุกอย่างแล้วเสร็จ ซึ่งหากมีการดำเนินการไม่ถูกต้องในระหว่างนั้นก็ไม่สามารถยับยั้งความเสียหายนั้นได้ 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร			
ความพึงพอใจของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร รวมถึงคณะทำงานทางการเมือง ที่ปรึกษา เลขานุการของประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ต่อการดำเนินงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติงานที่ทันเหตุการณ์ การส่งข่าวสาร 	-	
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> ความรวดเร็ว ความพร้อมด้านเอกสารข้อมูล ความร่วมมือในการประสานงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ความสามารถเข้าถึงข้อมูลรอบด้าน การรับฟังความคิดเห็น การพัฒนางานทางด้านวิชาการ 	
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ความพร้อมในการให้บริการ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย การทำงานเป็นทีม 	<ul style="list-style-type: none"> ความทันสมัยของข้อมูล การตรงต่อเวลา จิตสำนึกในการทำงาน 	
Ref.4	-	<ul style="list-style-type: none"> การจัดส่งจดหมายนัดประชุมมีความล่าช้า ถ้าเป็นเรื่องด่วนจะส่งทางแฟกซ์ก่อน 	
ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อการดำเนินงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> การทำงานเป็นทีม การพัฒนาข้าราชการอย่างเป็นระบบ การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดระบบข้อมูลสนับสนุนการให้บริการ การพัฒนาข้อมูลด้านข่าวสารการเมือง 	
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพการวิเคราะห์ ความเห็นต่อเรื่องที่น่าเสนอ คุณภาพของเอกสารที่น่าเสนอ การพัฒนาด้านวิชาการ เลขานุการ สนับสนุนภารกิจ ประธานฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้ความสามารถของบุคลากร คุณภาพของการวิเคราะห์ ความเห็นที่น่าเสนอ ระบบการปฏิบัติงาน 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน			
ผู้นำฝ่ายค้านฯ และสมาชิกวิปฝ่ายค้านมีความพึงพอใจจากการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (ความถูกต้องของข้อมูล, ทันเวลา, คุณภาพการประสานงาน)			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> • ความสุภาพ มีอัธยาศัย • ความรวดเร็ว • การประสานงานกับฝ่ายต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • ขวัญกำลังใจของบุคลากร และจำนวนบุคลากร • ข้อมูลทางวิชาการที่ทันสมัย รวดเร็ว • การประสานงานกับฝ่ายต่างๆ 	
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> • ความกระตือรือร้น 	<ul style="list-style-type: none"> • การได้รับความสะดวกด้านข้อมูลจากส่วนงานอื่นๆ 	
สำนักการพิมพ์			
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เฉลี่ยร้อยละ 80 (ความถูกต้องของการพิมพ์, ความทันกาล)			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ • ความเต็มใจในการให้บริการ • ความตรงต่อเวลาที่นัดหมาย 	-	
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> • ความเอาใจใส่ • มนุษยสัมพันธ์ • การหาข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> • การนัดหมายเวลา • การจัดรูปแบบของห้องทำงาน 	
Ref.3	-	<ul style="list-style-type: none"> • ปริมาณงานพิมพ์ควรพิมพ์เท่าที่มีความจำเป็นเพื่อลดปริมาณเอกสารที่มากเกินไปจนความจำเป็น 	
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> • ความทันเวลา ตรงเวลาของผลงาน • ความสะอาดชัดเจนเรียบร้อย • ความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ 	-	
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาและพยายามปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น • การมีอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ • ความถูกต้อง เรียบร้อยของงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ติดต่อ ไม่สะดวก • การให้คำปรึกษาแนะนำด้านเทคนิค • การตรงต่อเวลาของผลงาน 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> ● ความถูกต้องของการพิมพ์ ● ความสะอาดเรียบร้อยของผลงาน ● การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการเอาใจใส่ในการทำงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการและขอรับผลงาน ● ความสะดวกในการขอคำปรึกษา ● ประสิทธิภาพของงานพิมพ์เมื่อเทียบกับที่อื่นยังไม่มีคุณภาพ 	
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> ● ตรงเวลาและรวดเร็วในการขอรับบริการ ● อธิบายและเพิ่มความเต็มใจในการให้บริการ ● ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการพิมพ์งานในการขอใช้บริการงานพิมพ์ 	-	
Ref.8	<ul style="list-style-type: none"> ● ทันทเวลา ตรงเวลา ของผลงาน ● ความถูกต้อง ● การให้คำปรึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ● การพัฒนาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น ● ความมีประสิทธิภาพของกระบวนการขั้นตอน 	
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรู้ความสามารถ ● ความเต็มใจให้บริการ ● ความสุภาพ 	-	
Ref.10	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรู้ความสามารถ ● ความมีประสิทธิภาพของเครื่องอัดสำเนา ● ความถูกต้องของการพิมพ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● อธิบาย ความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ● ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการและขอรับผลงาน ● ระยะเวลาที่ใช้ในการทำสำเนาเอกสาร 	
Ref.11	<ul style="list-style-type: none"> ● กรณีสานเร่งด่วน ทำให้ทันเวลาด้วยดี ● เอาใจใส่มีความรับผิดชอบ ● ให้ความร่วมมือ ทำงานล่วงเวลากรณีสานเร่ง 	<ul style="list-style-type: none"> ● งานที่มีกำหนดเวลา เช่นเอกสารข่าวรัฐสภา ควรให้ความสำคัญ และเร่งดำเนินการ ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจาก เจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน ควรจัด เจ้าหน้าที่ที่ติดตามงาน หรือกำหนดเวลาแล้วเสร็จของทุกขั้นตอน เพื่อจะได้ทราบว่าล่าช้าตรงจุดไหน 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
		<ul style="list-style-type: none"> ในกรณีที่ส่งงานด่วน และต้องการให้เสร็จตามวันที่กำหนด เพื่อจะแจกเอกสารในงานต่างๆ บางครั้งสำนักพิมพ์ไม่กล้าที่จะให้คำตอบได้ว่าเสร็จหรือไม่ ซึ่งผู้ขอใช้บริการไม่สามารถตอบคำถามผู้บังคับบัญชาได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรจะให้คำตอบได้ว่างานชิ้นนี้เสร็จทันตามกำหนดหรือไม่ ควรมีการสอนงานให้แต่ละคนมีความชำนาญงานในด้านต่างๆ มากกว่า 1 หรือ 2 คน เพื่อจะได้มีตัวแทนหากคนหนึ่งไม่มาหรือเจ็บป่วย 	
Ref.12	<ul style="list-style-type: none"> มีการปรับปรุงวิธีการทำงาน ความรู้ความสามารถของ เจ้าหน้าที่ ความเต็มใจให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาที่ใช้ในการพิมพ์ ความไม่สะดวกในการติดต่อ ควรปรับปรุงวิธีการรับ ส่งต้นฉบับ 	
Ref.13	<ul style="list-style-type: none"> อัธยาศัย ความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีคุณภาพ อ่อนน้อมเอาใจใส่ต่องานดี ความทันเวลา ตรงต่อเวลาของผลงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงด้านสถานที่ทำงานที่อยู่ไกลทำให้ไม่สะดวกในการส่งมอบ พัฒนาความรู้ ความสามารถให้มีความเชี่ยวชาญ ความสะอาด เรียบร้อยของผลงาน 	
Ref.14	-	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การพัฒนาปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้นเสมอ 	
Ref.15	<ul style="list-style-type: none"> รูปแบบการจัดทำ งานมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> ความรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานไม่สุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ 	
Ref.16	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความรู้วางใจได้ มีความมุ่งมั่นเอาใจใส่ สะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ความทันเวลา ตรงเวลาของผลงาน ความมีประสิทธิภาพของกระบวนการขั้นตอนการให้ 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> การตอบรับคำขอให้ทำการพิมพ์ ทำสำเนาด้วยความเข้าใจที่ตรงกัน 	บริการ <ul style="list-style-type: none"> ความสะดวกเพื่อขอรับบริการและขอรับผลงาน 	
Ref.17	<ul style="list-style-type: none"> ความทันเวลา ตรงเวลาของผลงาน ความสะดวกเพื่อขอรับบริการและขอรับผลงาน ความถูกต้องของการพิมพ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้ ความมีอัธยาศัย ความสุภาพ 	
Ref.18	<ul style="list-style-type: none"> ความกระตือรือร้น ประสิทธิภาพ ผลงาน 	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ เฉพาะด้านมากขึ้น ต้องให้บริการโดยเสมอภาคกัน ไม่เอาใจบางคนเป็นพิเศษ ต้องเป็นผู้ชำนาญการ หัวหน้างาน ควรเป็นผู้รับงานและส่งมอบงาน ประกันความผิดพลาด ข้อมูลสารสนเทศ ต้องทันสมัย 	
สำนักเลขานุการ ก.ร.			
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เฉลี่ยร้อยละ 80 (ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการประชุม ก.ร. และ อ.ก.ร. ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และทันเวลา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (ในทุกไตรมาส)			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> ความสุภาพ ความเอาใจใส่ ความมีอัธยาศัย 	<ul style="list-style-type: none"> อยากให้มีวิธีการสรุปเอกสารการประชุมให้สั้นได้ใจความ ใช้เวลาอ่านน้อย 	
Ref.3	-	<ul style="list-style-type: none"> ที่จอดรถ โดยเฉพาะที่ตึกทิพย์แก้ว 	
สำนักบริหารงานกลาง			
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เฉลี่ยร้อยละ 80 (วัดระดับความพึงพอใจจากบุคคลที่ได้รับบริการงานด้านต่างๆ ของสำนักบริหารงานกลาง ประกอบด้วย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรภายในสำนักงานฯ บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชนทั่วไป)			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 	-	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสะดวกการเข้าถึงบริการ ● ความรวดเร็วในการให้บริการ ● ความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ 	-	
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> ● กฎระเบียบชัดเจนถูกต้อง ● ความเป็นธรรม ● ความอ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้บริการระดับสูง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความมีอัธยาศัยของผู้ให้บริการบางคน ● การให้คำแนะนำที่กระชับถูกต้อง ● การใช้วาจาที่สุภาพ 	
Ref.4	-	<ul style="list-style-type: none"> ● ทักษะคิดในการให้บริการขอบบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ● กระบวนการขั้นตอนของบริการและการอำนวยความสะดวก ● คุณภาพของบริการ 	
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> ● ผอ. สำนักมีความใส่ใจที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานในสำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมีผู้รับผิดชอบงานทุกด้านตลอดเวลาพร้อมให้ข้อมูลแก่ข้าราชการในสำนักงานด้วย ● ไม่ควรมีข้ออ้างว่าต้องทำงานอื่นก่อนและไม่สามารถสืบหาข้อมูลที่ถามไป ● ควรปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนในการติดต่อหน่วยงานภายนอกในการกรณีของความอนุเคราะห์ในเรื่องใดก็ควรให้เป็นระบบตามมาตรฐานสากล 	
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> ● บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ● ดำเนินการโปร่งใส ถูกต้อง ตามระเบียบ ● บุคลากร มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● การประเมินเลื่อนระดับควรมีความรวดเร็วกว่านี้ ● ควรเป็นปากเสียงในการรักษาสิทธิประโยชน์ของข้าราชการได้ดีกว่าที่เป็นอยู่ ● เจ้าหน้าที่บางคนควรเต็มใจในการให้บริการมากกว่านี้ (บางคนเท่านั้น) 	
Ref.7	-	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรต้องจัดเวลาให้เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงานด้วย 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.10	<ul style="list-style-type: none"> • ทัศนคติ ความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ • ความเป็นธรรมในการให้บริการ • มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งาน ผู้มีส่วนได้เสียได้แสดงความคิดเห็น • ความสุภาพ อ่อนน้อม เอาใจใส่ และการยินดีรับฟังความคิดเห็น • ความร่วมมือ ทำงานเป็นทีม 	
Ref.11	<ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ • มีความสะดวกในการติดต่อรับบริการ • มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> • ทัศนคติ เต็มใจในการให้บริการ • ต้องให้ความร่วมมือและสามารถให้คำปรึกษาได้ • การใช้วาจาสุภาพของ เจ้าหน้าที่ • 	
Ref.13	<ul style="list-style-type: none"> • ความสะดวกในการใช้บริการ • ความเป็นธรรมในการให้บริการก่อนและหลัง • ความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสารต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • ความสุภาพอ่อนน้อม เอาใจใส่ยินดีรับฟังความคิดเห็น • ความรวดเร็วในการให้บริการ • ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ตอบข้อซักถาม 	
Ref.14	<ul style="list-style-type: none"> • ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน • ความเป็นธรรมในการให้บริการ • ทัศนคติ เต็มใจในการให้บริการ 	-	
Ref.15	<ul style="list-style-type: none"> • ความสะดวกในการใช้บริการ • ความสุภาพอ่อนน้อม • ความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม หรือการสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	-	
Ref.17	<ul style="list-style-type: none"> • ความเอาใจใส่ในการบริการ • ความสุภาพอ่อนโยน • การติดตามงานด้วยดี 	<ul style="list-style-type: none"> • ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสภาให้อดีต สส. ทราบ • งานกองทุนของอดีตสมาชิกควรแจ้งให้อดีต สส. ทราบ • ควรเพิ่มสวัสดิการของอดีต สส. ให้มากยิ่งขึ้น 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.18	<ul style="list-style-type: none"> • ความรวดเร็วในการให้บริการ • ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร • จังหวะเวลา ทันการณ์ สอดคล้องกับสถานการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> • อธิยาศัย การบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ • ความสุภาพอ่อนน้อม • ความเป็นธรรมในการให้บริการ ในลำดับก่อนหลัง 	
Ref.19	<ul style="list-style-type: none"> • ความสุภาพ อ่อนน้อม และมีอัธยาศัยที่ดี • ความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสารต่างๆ • ความรวดเร็วในการให้บริการ 	-	
สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เฉลี่ยร้อยละ 80			
Ref.1	<ul style="list-style-type: none"> • ประโยชน์จากการฝึกอบรมที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ • ความเหมาะสมเรื่องระยะเวลา • การดำเนินงานด้านฝึกอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> • ทวนการศึกษาควรดูเรื่องความเหมาะสมก่อนระยะเวลา • ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร • ความเหมาะสมของอาหารเครื่องดื่ม 	
Ref.2	<ul style="list-style-type: none"> • โครงการฝึกอบรมด้านสารสนเทศ เทคโนโลยี • โครงการฝึกอบรมเน้นจริยธรรม คุณธรรม พัฒนาบุคลากร • เปิดรับความคิดเห็นให้ข้าราชการมีส่วนร่วม เพื่อการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างความยุติธรรม ความเป็นกลาง โดยไม่เอาอคติส่วนตัวมาเป็นที่ตั้ง • รักษาผลประโยชน์ของชาติ 	
Ref.3	<ul style="list-style-type: none"> • วิทยากรที่มาให้ความรู้ในแต่ละวิชา มีความรู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสม • เจ้าหน้าที่ของสำนักพัฒนาบุคลากร ให้บริการประสานงานดี • สถานที่ฝึกอบรมในต่างจังหวัดเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> • ระยะเวลาการสัมมนา น่าจะเป็นช่วงปิดสมัย ไม่ชนกับการสัมมนาหลักสูตรอื่น • มีความหลากหลายของหลักสูตร • กระจายหลักสูตร การสัมมนาที่เป็นความรู้จากหน่วยงานภายนอกให้แก่บุคคลของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านค้ำบ้าง 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.4	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ของสำนักมีจิตสำนึกให้บริการดีมาก 	<ul style="list-style-type: none"> ● แจ้งเรื่องการอบรมส่วนใหญ่จะมากกระชั้นชิดและด่วนที่สุดเสมอ ● ควรหาวิทยากรที่จูงใจต่อผู้ฟัง ไม่หาเข้าในบางหลักสูตร 	
Ref.5	<ul style="list-style-type: none"> ● ความต่อเนื่องของแต่ละหลักสูตรการฝึกอบรม ● การเปิดให้ผู้เข้าร่วมอบรมให้แสดงความคิดเห็น ● ความพร้อมของอุปกรณ์ในการอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงการจัดหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการ ● ปรับปรุงการสรรหาวิทยากร ● ปรับปรุงการจัดสถานที่ 	
Ref.6	<ul style="list-style-type: none"> ● การทำงานฝึกอบรมมีความต่อเนื่อง ● วิทยากรที่เชิญมามีความเหมาะสมกับหัวข้อที่บรรยาย ● อาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> ● หลักสูตรเดียวกันหัวข้อบรรยายไม่เหมือนกันในแต่ละรุ่น ● ระยะเวลาในการอบรมไม่มีความแน่นอน ● มีการกำหนดอายุการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น บางคนไม่สามารถทำได้เนื่องจากอายุเกิน 	
Ref.7	<ul style="list-style-type: none"> ● การวางแผนหลักสูตรฝึกอบรม ● การคัดสรรวิทยากรทรงคุณวุฒิ ● สิ่งอำนวยความสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> ● การตอบแบบ training needs ควรรักษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบด้วย ● สถานที่จัดอบรม ที่รับประทานอาหารเช้าไม่เหมาะสม ● มุ่งเน้นอบรมจริยธรรมให้มาก 	
Ref.8	<ul style="list-style-type: none"> ● วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อม 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้รับการฝึกอบรม ว่ามีความต้องการฝึกอบรมด้านใดบ้าง ● ควรจัดอบรมให้ต้องตามวัตถุประสงค์ ● การจัดสถานที่ควรมีความเหมาะสม 	
Ref.9	<ul style="list-style-type: none"> ● วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อม ● การปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่และผู้ประสานงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● วิทยากรผู้มาอบรม ควรเน้นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างแท้จริง 	
Ref.11	-	<ul style="list-style-type: none"> ● การจัดทำ training needs ● การคัดสรรหลักสูตรและวิทยากร ● การประเมินผลที่ผู้อบรมได้รับจากการฝึกอบรม 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.12	<ul style="list-style-type: none"> รูปแบบ วิธีการ ในการดำเนินการจัดฝึกอบรม วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อม การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่และผู้ประสานงาน 	<ul style="list-style-type: none"> การมีส่วนร่วมกำหนดหลักสูตร การนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการดำเนินงาน การติดตาม ประเมินผล ภายหลังการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ 	
Ref.13	<ul style="list-style-type: none"> วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมทันสมัย ความสามารถในการผลิตสื่อ หนังสือ แผ่นพับ 	<ul style="list-style-type: none"> จิตสำนึกในการให้บริการ จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาบุคลากร ความรวดเร็วในการทำงานและการใช้งบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่า 	
Ref.14	<ul style="list-style-type: none"> การเลือกสถานที่ฝึกอบรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน ความรู้ความสามารถของวิทยากร 	<ul style="list-style-type: none"> หลักสูตรหรืออบรมบางเรื่องยากต่อการทำความเข้าใจ ขาดการสำรวจหัวข้อที่เป็นที่น่าสนใจในการอบรม ขาดการติดตามผลสำเร็จที่เกิดจากการฝึกอบรม 	
Ref.16	<ul style="list-style-type: none"> มีกิจกรรมใหม่ๆ มาเสนอตลอดเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> ควรมีหลักสูตรสำหรับข้าราชการระดับล่าง มีแต่ระดับสูงมีมากไปอีกไม่นานก็เกษียณไม่คุ้มค่าการลงทุน ควรพัฒนาตัวเองด้วยก่อนจะมาพัฒนาคนอื่นโดยเฉพาะบุคลากร 	
Ref.17	-	<ul style="list-style-type: none"> ความรวดเร็วในการทำงานและตัดสินใจ ความรับผิดชอบต่อโครงการอบรม 	
Ref.18	<ul style="list-style-type: none"> การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การเลือกสรรวิทยากรที่มีความรู้ การเลือกหัวข้ออบรม เพิ่มพูนความรู้ด้านต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้อบรมเท่าเทียมกัน ต้องติดตามผลจากการอบรม ในช่วงเวลาที่ไม่ยาวนานเกินไป ต้องเผยแพร่เอกสาร ความรู้ที่เปิดอบรมไปแล้วผ่านสื่อให้ผู้สนใจติดตามได้สะดวก 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.19	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อประสานงาน การจัดตั้งงบประมาณเพื่อการศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศควรมีทุกปี การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสื่อในการฝึกอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรที่ดำเนินการฝึกอบรมควรกล่าวสรุปและกล่าว นำได้ดี เทคโนโลยีการฝึกอบรม เช่น ระบบเสียง อุปกรณ์ต่างๆ ควรพัฒนา การเข้มงวดเรื่องเวลา ต้องเด็ดขาดไม่มีการมาเซ็นชื่อ แล้วหาย 	
Ref.20	-	<ul style="list-style-type: none"> อย่าจัดอบรมระดับ ผอ. กลุ่มบ่อยเกินไป ควรแจ้งวันฝึกอบรมล่วงหน้า 	
Ref.21	<ul style="list-style-type: none"> ความเหมาะสมของหัวข้อ หลักสูตรการฝึกอบรม กระบวนการขั้นตอนการพัฒนาบุคลากร วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> ความสะดวกสบาย และความเหมาะสมของสถานที่ฝึก อบรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน ประโยชน์จากการฝึกอบรมที่สามารถนำไปใช้งานได้จริง 	
Ref.22	<ul style="list-style-type: none"> เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ทันสมัย 	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการขั้นตอนการฝึกอบรม 	
Ref.23	<ul style="list-style-type: none"> ความสามารถทางด้านวิทยากร 	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม สถานที่ไม่กว้างขวางเท่าที่ควร อาหารและเครื่องดื่ม 	
Ref.24	<ul style="list-style-type: none"> นักพัฒนาบุคลากร น่ารักยิ้มแย้มแจ่มใส อาหารว่างเครื่องดื่ม วิทยากรมีความรู้ความสามารถ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรจัดอบรมให้ระดับล่างมากกว่านี้ ลดบทบาทของบุคลากรที่คิดว่าตัวเองใกล้จะหมด ประโยชน์ต่อองค์กร จัดให้ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานหัวใจหลักของสำนักงาน ได้รับการอบรม เช่น นิติกร วิทยากร 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.25	<ul style="list-style-type: none"> ● ความพร้อมของอุปกรณ์ ● การดูแลของเจ้าหน้าที่ ● ความเหมาะสมของระยะเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความทั่วถึงของหัวข้อกับความต้องการของบุคลากร ● เอกสารประกอบการฝึกอบรม ● ความหลากหลายของวิทยากร 	
Ref.26	<ul style="list-style-type: none"> ● การดำเนินงานด้านการจัดการฝึกอบรม ● ประโยชน์จากการฝึกอบรมที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ● การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความครอบคลุมเนื้อหาการฝึกอบรม ● ความเหมาะสมของระยะเวลา ● ความเหมาะสมของรูปแบบวิธีการ 	
Ref.27	<ul style="list-style-type: none"> ● การจัดวิทยากรมีความเหมาะสม ● การจัดอบรมร่วมกันของ สว. สผ. ● การให้การบริการดูแลเอาใจใส่ 	-	
Ref.28	-	<ul style="list-style-type: none"> ● การแจ้งกำหนดการอบรมล่าช้าเกินไป ● หัวข้อควรมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติราชการ ● ควรปรับปรุงกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมให้เหมาะกับหัวข้อ 	
Ref.29	<ul style="list-style-type: none"> ● อธิยาศัยไมตรี ● การอำนวยความสะดวก ● หัวข้อหลักสูตร 	<ul style="list-style-type: none"> ● แยกกลุ่มผู้ฝึกอบรมโดยพิจารณาจากพื้นฐานความรู้ความสามารถด้วย ● การให้ความสำคัญของผู้บริหารที่มีต่อกระบวนการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีได้มีแต่การฝึกอบรมเท่านั้น 	
Ref.30	<ul style="list-style-type: none"> ● การปฏิบัติงานเป็นทีมของบุคลากร ● มายาทและการประสานงานของ เจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การวางแผนการพัฒนาบุคลากรโดยภาพรวม ● การบริหารจัดการในการเดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศ ● การกำหนดหลักสูตรแก่ข้าราชการ 	
Ref.31	-	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสำคัญของเนื้อหา และหัวข้อเรื่องที่จะอบรม 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.32	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน • ความสะดวกสบาย ความเหมาะสมของสถานที่ • การเปิดโอกาสในผู้อบรมเสนอความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> • การสำรวจความต้องการการฝึกอบรมที่จำเป็น • การนำเสนอรูปแบบการฝึกอบรม • ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร 	
Ref.35	<ul style="list-style-type: none"> • ความเหมาะสมของหัวข้อ • ความลึก ความครอบคลุมของเนื้อหา • ความเหมาะสมของการสำรวจความต้องการการฝึกอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> • ระยะเวลาในการอบรม • ความเหมาะสมของการติดตามสัมฤทธิ์ผลของการฝึกอบรมโดยสำนักพัฒนาบุคลากร 	
Ref.36	-	<ul style="list-style-type: none"> • หลักสูตร ต้องปรับให้เหมาะสม • วิทยากรต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญแท้จริง • งบประมาณ ระยะเวลาต้องให้เพียงพอต่อความจำเป็น 	
Ref.37	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดฝึกอบรมทุกระดับชั้น • ความเหมาะสมของหลักสูตร • การให้ทุนการศึกษาต่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • หลักสูตร ต้องปรับให้เหมาะสม • หลักสูตรต้องมีความต่อเนื่อง • มีการติดตามประเมินผล 	
Ref.38	<ul style="list-style-type: none"> • ความพร้อมของอุปกรณ์ • การอำนวยความสะดวก • การกำหนดระยะเวลาการอบรมที่เหมาะสมกับหัวข้อ 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดวิทยากรที่มีความรู้มากๆ ก็เชื่อว่าถ่ายทอดได้ดีเสมอไป • การจัดส่งเอกสารให้ผู้เข้ารับการอบรมล่วงหน้า 	
Ref.39	-	<ul style="list-style-type: none"> • ควรมีการสอบถามแต่ละสำนักว่าต้องการให้อบรมเรื่องใด • การคัดเลือกไปดูงานต่างประเทศ ควรทำด้วยความเปิดเผย 	
Ref.40	<ul style="list-style-type: none"> • ความพร้อมของอุปกรณ์ • การบริการเป็นกันเอง สุภาพ • การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม 	<ul style="list-style-type: none"> • แจ้งหลักสูตรอย่างน้อย 10 วัน • อาหารเครื่องดื่มไม่เพียงพอ • อบรมมากเกินไป 	

Ref.	จุดเด่น	ข้อควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
Ref.41	<ul style="list-style-type: none"> ● การถ่ายทอดของวิทยากร ● การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความเหมาะสมของการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม ● ความพึงพอใจต่อการให้ทุนการศึกษา ● ความเหมาะสมในกาติดตามผล 	
Ref.42	<ul style="list-style-type: none"> ● การประสานงานของ เจ้าหน้าที่ ● ความพร้อมในการจัดการเอกสาร ● ความพร้อมของอุปกรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การกำหนดโควตาการอบรมไม่เหมาะสม ● การจัดสรรงบประมาณด้านฝึกอบรม IT ไม่เหมาะสม ● ควรมีฐานข้อมูลการพัฒนาบุคลากร 	
Ref.45	-	<ul style="list-style-type: none"> ● การฝึกอบรมไม่ตรงหัวข้อภาระงาน 	