**แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักกฎหมาย**

**สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**

**คำอธิบาย**

 แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎรมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และ
ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

 ผลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็น จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ
ของสำนักกฎหมาย เพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็น SMART Parliament

 **แบบสำรวจ มีจำนวน 3 ส่วน** ดังนี้

 **ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (จำนวน 5 ข้อ)

 **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจการให้บริการ

 ของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (จำนวน 6 ด้าน)

 **ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ (จำนวน 2 ข้อ)

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ**

 (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ❒ หรือ เติมคำในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง)

 **1. เพศ**

 ❒ ชาย ❒ หญิง ❒ ไม่ระบุ

 **2. อายุ**

 ❒ 20 – 30 ปี ❒ 31 – 40 ปี ❒ 41 – 50 ปี ❒ 51 – 60 ปี ❒ 60 ปีขึ้นไป

 **3. ระดับการศึกษา**

 ❒ ต่ำกว่าปริญญาตรี ❒ ปริญญาตรี ❒ ปริญญาโท ❒ ปริญญาเอก

 **4. ประเภทผู้ให้ข้อมูล**

 ❒ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ❒ สมาชิกวุฒิสภา

 ❒ คณะกรรมาธิการสามัญประจำสภา ❒ คณะกรรมาธิการวิสามัญ

 ❒ บุคคลในวงงานรัฐสภา ❒ อื่น ๆ ....................................................

 **5. ประเภทบริการของสำนักกฎหมายที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

 ❒ ยกร่างกฎหมาย ❒ ร่างกระทู้ถาม

 ❒ ร่างญัตติ ❒ ร่างหนังสือติดต่อส่วนราชการ

 ❒ ร่างคำแปรญัตติ ❒ จัดทำและสืบค้นข้อมูลวิชาการและกฎหมาย

 ❒ อื่นๆ .....................................................................................................................

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**

 (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

| **องค์ประกอบการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| --- | --- |
| **พอใจมาก** | **พอใจ** | **ปานกลาง** | **ไม่พอใจ** | **ไม่พอใจมาก** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **1. ด้านกระบวนงาน/การให้บริการ** |
|  1) ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน การขอรับบริการ |  |  |  |  |  |
|  2) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
|  3) เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีการติดตามผลการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |
|  1) ความสุภาพ อ่อนน้อม และการให้เกียรติและผู้รับบริการ |  |  |  |  |  |
|  2) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  3) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  4) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  5) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาและตอบข้อซักถาม |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |
|  1) อุปกรณ์สำนักงานมีความสมบูรณ์และพร้อมใช้งาน |  |  |  |  |  |
|  2) สถานที่ในการให้บริการมีความสะดวก |  |  |  |  |  |
|  3) ช่องทางในการติดต่อขอรับการบริการมีความหลากหลาย |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านคุณภาพการให้บริการ** |
|  1) เนื้อหาและข้อมูลตรงความต้องการ |  |  |  |  |  |
|  2) การส่งมอบงานตรงต่อเวลา |  |  |  |  |  |
|  3) ข้อมูลถูกต้อง แม่นยำ  |  |  |  |  |  |
|  4) เนื้อหาข้อมูลมีความน่าเชื่อถือเป็นไปตามมาตรฐาน  |  |  |  |  |  |
|  5) สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง  |  |  |  |  |  |
| **5. ด้านความเชื่อมั่นการบริหารจัดการของสำนักกฎหมาย** |
|  1) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ  |  |  |  |  |  |
|  2) ด้านข้อมูลวิชาการและกฎหมายสนับสนุนการให้บริการ  |  |  |  |  |  |
|  3) ด้านบุคลากรต่อความสามารถในการดำเนินการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| **\*\*\*สำหรับผู้เคยใช้บริการของสำนักกฎหมาย\*\*\*** |
| **6. ด้านการปรับปรุงการให้บริการ**  |
|  1) เจ้าหน้าที่สุภาพ กระตือรือร้น และการให้บริการที่ดี |  |  |  |  |  |
|  2) ช่องทางการให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  3) ระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ  |  |  |  |  |  |

**ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ**

1. ปัญหาในการรับบริการของสำนักกฎหมาย

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับบริการของสำนักกฎหมาย

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการให้ข้อมูลดังกล่าว

 สำนักกฎมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

ให้เหมาะสม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)**

**สำนักกฎหมาย**