



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๕๐๕๖/๕๕
วันที่ ๓๑/พ.ค. ๒๕๖๔
เวลา ๑๒.๑๕ นาฬิกา

บันทึกข้อความ

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๑๒๓๒/๕๕๕๕
วันที่ ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๔
เวลา ๑๕.๕๕/๖

ส่วนราชการ คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA หมวด ๓

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๗๖๑

ที่ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA หมวด ๓
การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔)

เรียน ประธานกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ ๑/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๓ (เอกสารแนบ ๑) นั้น

คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ วันจันทร์ที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ พิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยที่ประชุมมีมติขอความร่วมมือจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดำเนินการเกี่ยวกับสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

คณะอนุกรรมการฯ ได้มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

๑. จัดทำตารางจำแนกการให้บริการของหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตามพันธกิจของสำนักงานฯ ให้ครบถ้วนสมบูรณ์สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ภารกิจการให้บริการ ผู้รับผิดชอบ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานฯ (เอกสารแนบ ๒)

๒. จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภายในสำนักงานฯ ซึ่งผลการสำรวจ พบว่า ๑) หน่วยงานภายในสำนักงานฯ ส่วนใหญ่ใช้วิธีการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เรียงตามลำดับ คือ โดยการใช้แบบสอบถาม การสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เป็นต้น ๒) หน่วยงานภายในสำนักงานฯ ส่วนใหญ่เก็บข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการเก็บข้อมูลทุกครั้งภายหลังการให้บริการและเก็บข้อมูลปีงบประมาณละ ๒ ครั้ง (ในช่วงไตรมาส ๒-๓) และสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลโดยกลุ่มงาน/สำนัก ทั้งนี้ มีความประสงค์ให้สำนักงานฯ สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บข้อมูลและจัดระบบฐานข้อมูลเชิงบูรณาการ

๓. จัดทำข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ในเบื้องต้น ซึ่งหน่วยงานภายในสำนักงานฯ ได้ดำเนินการสำรวจในช่วงไตรมาส ๑-๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๑๒ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักวิชาการ สำนักรายงานการประชุมและขวเลข สำนักการประชุม สำนักการพิมพ์ สำนักงบประมาณของรัฐสภา สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ

และสำนักภาษา...

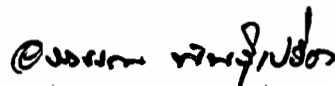
และสำนักภาษาต่างประเทศ โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระดับมาก-มากที่สุด และไม่พบความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้รับบริการได้มีความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการในบางประเด็น ซึ่งหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้พิจารณาและดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (เอกสารแนบ ๓)

ในการนี้ หน่วยงานภายในซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงไตรมาส ๓-๔ จะดำเนินการนำส่ง ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจฯ เพิ่มเติมให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ในเดือน สิงหาคม-๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ เพื่อให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ รวบรวมและจัดทำสรุปรายงาน ผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA และสำนักนโยบายและแผน ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ จะได้นำส่งให้ สำนักนโยบายและแผนเพื่อดำเนินการต่อไป

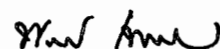


(นางสาวนารีลักษณ์ ศิริวรรณ)
วิทยากรเชี่ยวชาญ
อนุกรรมการและเลขานุการ



(นางอรอรพรรณ พันธุ์เปื้อง)
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประธานอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA
หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๔

เห็นชอบ



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๓๑ พ.ค. ๒๕๖๔

ตารางจำแนกการให้บริการของหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (จำแนกตามพันธกิจ)

พันธกิจที่ 1 เสริมสร้างกระบวนการนิติบัญญัติให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล

ที่	การให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.	การเข้าชื่อเสนอกฎหมาย	สำนักงานการประชุม (หลัก) สำนักสารสนเทศ (สนับสนุน)	ประชาชน	คณะรัฐมนตรี บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
2.	การดำเนินการตามมาตรา 77 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย	สำนักงานการประชุม (หลัก) สำนักกฎหมาย (หลัก) สำนักวิชาการ (หลัก) สำนักกรรมธิการ 1, 2, 3 (หลัก) สำนักสารสนเทศ (สนับสนุน) สำนักประชาสัมพันธ์ (สนับสนุน) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประชาชน	คณะรัฐมนตรี บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
3.	การยกร่างกฎหมาย ญัตติ และกระทู้ถาม	สำนักกฎหมาย (หลัก)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
4.	การสนับสนุนเอกสารวิชาการและข้อมูลวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถาบันนิติบัญญัติ	สำนักวิชาการ (หลัก) สำนักกฎหมาย (หลัก) สำนักกรรมธิการ 1, 2, 3 (หลัก) สำนักงบประมาณของรัฐสภา (หลัก)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา กรรมธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา	คณะรัฐมนตรี รัฐสภา วุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา

ที่	การให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
			ประชาชน	ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
5.	การสนับสนุนการดำเนินการประชุมของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา	สำนักงานการประชุม (หลัก) สำนักสารสนเทศ (สนับสนุน) สำนักประชาสัมพันธ์ (สนับสนุน) สำนักการคลังและงบประมาณ (สนับสนุน) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา (สนับสนุน) สำนักประชาสัมพันธ์ (สนับสนุน) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา กรรมาธิการ	คณะรัฐมนตรี วุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
6.	รายงานการประชุมของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา	สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข (หลัก) สำนักสารสนเทศ (สนับสนุน) สำนักการพิมพ์ (สนับสนุน) สำนักวิชาการ (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา กรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ศาล องค์กรอิสระ องค์กรอัยการ	คณะรัฐมนตรี วุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
7.	สรุปผลการประชุมของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา	สำนักงานการประชุม (หลัก) สำนักสารสนเทศ (สนับสนุน) สำนักประชาสัมพันธ์ (สนับสนุน) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา กรรมาธิการ	คณะรัฐมนตรี วุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ที่	การให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
8.	บันทึกการออกเสียงลงคะแนนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงมติของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา	สำนักรายงานการประชุมและ ตัวเลข (หลัก) สำนักประชาสัมพันธ์ (สนับสนุน) สำนักสารสนเทศ (สนับสนุน) สำนักบริหารงานกลาง (สนับสนุน) สำนักการประชุม (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา กรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ศาล องค์กรอิสระ องค์กรอัยการ	คณะรัฐมนตรี วุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
9.	การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมคณะกรรมาธิการ	สำนักกรรมาธิการ 1, 2, 3 (หลัก) สำนักประชาสัมพันธ์ (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา กรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา วุฒิสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
10.	การจัดทำเอกสารประกอบการประชุมของคณะกรรมาธิการ	สำนักกรรมาธิการ 1, 2, 3 (หลัก)	กรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
11.	การจัดทำรายงานการพิจารณาร่างกฎหมาย ญัตติ และรายงานการศึกษาของ คณะกรรมาธิการ	สำนักกรรมาธิการ 1, 2, 3 (หลัก)	กรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน

ที่	การให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
				หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
12.	การสนับสนุนการสัมมนาและการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการ	สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (หลัก) สำนักภาษาต่างประเทศ (สนับสนุน)	กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา วุฒิสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
13.	การให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านนิติบัญญัติ และการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	สำนักสารสนเทศ (หลัก) สำนักเจ้าของข้อมูล (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา คณะกรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา วุฒิสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
14.	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร (หลัก) ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (สนับสนุน)	บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน	สภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานรัฐสภา หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง
15.	การให้บริการข้อมูลด้านทะเบียนประวัติ	สำนักบริหารงานกลาง (หลัก)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ที่	การให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
16.	การให้บริการทางการแพทย์ในการตรวจรักษาโรคทั่วไป และกรณีฉุกเฉิน	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา (หลัก)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา คณะรัฐมนตรี	ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
17.	การให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	สำนักบริหารงานกลาง (หลัก)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา วุฒิสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
18.	การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านสถานที่อาคารรัฐสภา	สำนักรักษาความปลอดภัย (หลัก)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
19.	การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานสนับสนุนงานของรัฐสภา	สำนักพัฒนาบุคลากร (หลัก) สำนักสารสนเทศ (สนับสนุน) สำนักงานเลขานุการ ก.ร. (หลัก) สำนักบริหารงานกลาง (หลัก)	ข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กร. และ อ.ก.ร.	บุคคลในวงงานรัฐสภา

พันธกิจที่ 2 เสริมสร้างบทบาทและความร่วมมือในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ

ที่	การให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ขอรับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.	การเข้าร่วมประชุมระหว่างประเทศ ด้านพหุภาคี และด้านทวิภาคี	สำนักงานกิจการรัฐสภาระหว่างประเทศ (หลัก) สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (หลัก) สำนักภาษาต่างประเทศ (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา กรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
2.	จัดทำข้อมูลวิเคราะห์สถานการณ์ ต่าง ๆ ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เพื่อใช้เป็นข้อมูลแลกเปลี่ยนหรือ นำเสนอในที่ประชุมรัฐสภาระหว่าง ประเทศด้านพหุภาคีและทวิภาคี หรือ ข้อมูลประกอบการเยี่ยมชมการหรือ พบปะสนทนากับบุคคลสำคัญชาว ต่างประเทศ	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (หลัก) สำนักงานกิจการรัฐสภาระหว่างประเทศ (หลัก) สำนักภาษาต่างประเทศ (สนับสนุน) สำนักงานศูนย์ประชาคมอาเซียน (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา กรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
3.	การรับรองคณะผู้แทนรัฐสภา ต่างประเทศที่มาเยือนประเทศไทย	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (หลัก) สำนักภาษาต่างประเทศ (สนับสนุน) สำนักงานศูนย์ประชาคมอาเซียน (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา กรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา
4.	การจัดเลี้ยงรับรองบุคคลสำคัญชาว ต่างประเทศ	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (หลัก) สำนักภาษาต่างประเทศ (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา กรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา	คณะรัฐมนตรี สภานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา

ที่	การให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ให้บริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5.	การเยี่ยมคารวะ / พบปะสนทนาของบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (หลัก) สำนักภาษาต่างประเทศ (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา บุคคลในหน่วยงานรัฐสภา	สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา บุคคลในหน่วยงานรัฐสภา คณะรัฐมนตรี
6.	การประชุมกลุ่มมิตรภาพสมาชิกรัฐสภาไทยระหว่างประเทศ	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (หลัก)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา บุคคลในหน่วยงานรัฐสภา	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
7.	การจัดทำหนังสือเดินทางราชการ การจัดทำหนังสือตรวจลงตรา และการอำนวยความสะดวก ท่าอากาศยาน	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (หลัก)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา บุคคลในหน่วยงานรัฐสภา สำนักที่เกี่ยวข้อง	สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา บุคคลในหน่วยงานรัฐสภา
8.	งานล่ามและงานแปลภาษาต่างประเทศ	สำนักภาษาต่างประเทศ (หลัก)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา บุคคลในหน่วยงานรัฐสภา	บุคคลในหน่วยงานรัฐสภา
9.	การสนับสนุนการพิจารณาหนังสือสัญญาที่เกี่ยวข้องกับประชาคมอาเซียน ที่เข้าสู่การพิจารณาของรัฐสภา เช่น การจัดทำคู่มือสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐสภาในการให้ความเห็นชอบหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ	สำนักงานศูนย์ประชาคมอาเซียน (หลัก) สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ (สนับสนุน) สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา บุคคลในหน่วยงานรัฐสภา	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ประชาชน

ที่	การให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ขอรับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		<p>สำนักภาษาต่างประเทศ (สนับสนุน)</p> <p>สำนักวิชาการ (สนับสนุน)</p> <p>สำนักการประชุม (สนับสนุน)</p> <p>สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (สนับสนุน)</p> <p>สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร (สนับสนุน)</p>		
10.	การสนับสนุนการออกกฎหมายอนุวัติตามหนังสือสัญญาและการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประชาคมอาเซียน	<p>สำนักงานศูนย์ประชาคมอาเซียน (หลัก)</p> <p>สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ (สนับสนุน)</p> <p>สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (สนับสนุน)</p> <p>สำนักภาษาต่างประเทศ (สนับสนุน)</p> <p>สำนักวิชาการ (สนับสนุน)</p> <p>สำนักการประชุม (สนับสนุน)</p> <p>สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (สนับสนุน)</p> <p>สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร (สนับสนุน)</p>	<p>สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร</p> <p>สมาชิกรัฐสภา</p> <p>บุคคลในวงงานรัฐสภา</p>	<p>คณะรัฐมนตรี</p> <p>สภาผู้แทนราษฎร</p> <p>รัฐสภา</p> <p>หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องประชาชน</p>
11.	ฐานข้อมูลด้านประชาคมอาเซียนและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประชาคมอาเซียน	<p>สำนักงานศูนย์ประชาคมอาเซียน (หลัก)</p> <p>สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ (สนับสนุน)</p> <p>สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (สนับสนุน)</p>	<p>สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร</p> <p>สมาชิกรัฐสภา</p> <p>บุคคลในวงงานรัฐสภา</p>	<p>คณะรัฐมนตรี</p> <p>สภาผู้แทนราษฎร</p> <p>รัฐสภา</p> <p>หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องประชาชน</p>

ที่	การให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ขอรับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		สำนักภาษาต่างประเทศ (สนับสนุน) สำนักวิชาการ (สนับสนุน) สำนักการประชุม (สนับสนุน) สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (สนับสนุน) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร (สนับสนุน)		
12.	จัดทำและผลิตเอกสารประกอบการเดินทาง เอกสารประกอบรายงานการประชุมระหว่างประเทศ	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (หลัก) สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ (หลัก) สำนักการพิมพ์ (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
13.	การประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนในบริบทนิติบัญญัติ	สำนักงานศูนย์ประชาคมอาเซียน (หลัก)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา	สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา
14.	การถ่ายเอกสารและจัดทำเอกสารประกอบการเดินทาง เอกสารประกอบรายงานการประชุม	สำนักการพิมพ์ (หลัก) สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (หลัก) สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ (หลัก)	สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

พันธกิจที่ 3 ส่งเสริมวัฒนธรรมทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

ที่	การให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ขอรับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.	การเผยแพร่ความรู้ทางการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย	สำนักประชาสัมพันธ์ (หลัก) สำนักการประชุม (สนับสนุน) สำนักสารสนเทศ (สนับสนุน) สำนักกรรมการ 1, 2 และ 3 (สนับสนุน) สำนักวิชาการ (สนับสนุน) สำนักกฎหมาย (สนับสนุน) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
2.	การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิรูปประเทศและติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิรูปประเทศ	สำนักประชาสัมพันธ์ (สนับสนุน) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา (สนับสนุน)	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา ประชาชน	คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา ประชาชน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
3.	การผลิตสื่อเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยเพื่อสนับสนุนการปฏิรูปประเทศ	สำนักประชาสัมพันธ์ (หลัก) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา (หลัก) สำนักการพิมพ์ (สนับสนุน) สำนักสารสนเทศ (สนับสนุน)	บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน	สภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา คณะรัฐมนตรี หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายใน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ลำดับ	หน่วยงานภายใน สำนักงานฯ	ภารกิจให้บริการ	ผลสำรวจ		ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ
			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	
1.	สำนักบริหารงานกลาง	- จัดทำบัตรแสดงตน/ บัตรประจำตัว - การเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารของราชการ	มากที่สุด มาก-มากที่สุด	- -	
2.	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	- การจัดประชุม คณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ	มากที่สุด	-	
3.	สำนักประชาสัมพันธ์	- นำขมาอาคารรัฐสภา - ขอรับบริการจาก กลุ่มงานสื่อมวลชน - กิจกรรมสร้างเครือข่าย ยูวชนประชาธิปไตย	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด	- - -	
4.	สถานี วิทยุกระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	ความพึงพอใจของผู้ฟัง และผู้ชมของสถานี วิทยุกระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	มาก	-	1) ควรนำกลยุทธ์ สื่อสารการตลาด มาใช้ในการ ประชาสัมพันธ์ รายการไปยัง กลุ่มเป้าหมายที่ เป็นผู้ฟังและผู้ชม รายการของสถานี อย่างเหมาะสม 2) ควรพัฒนา รูปแบบรายการ ทางช่องทาง ดิจิทัล แพลตฟอร์มให้ มากขึ้น เนื่องจาก ใช้งบประมาณไม่ มากในการผลิต รายการและเป็นที่ นิยมของผู้รับสาร คนรุ่นใหม่

ลำดับ	หน่วยงานภายใน สำนักงานฯ	ภารกิจให้บริการ	ผลสำรวจ		ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ
			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	
					3) ต้องสร้างสรรค์ รายการให้ น่าสนใจอยู่ ตลอดเวลาหรือ สร้างแรงดึงดูด พื้นฐานต่อผู้ฟัง หรือผู้ชม 4) ควรพัฒนา บุคลากรให้พร้อม กับการเป็นผู้ ให้บริการดิจิทัล คอนเทนต์ (Digital Content)
5.	สำนักวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> - การเผยแพร่ความรู้ และกิจกรรมของ พิพิธภัณฑ์รัฐสภาผ่าน ระบบออนไลน์ - การใช้งาน Live Chat จากหน้าเว็บไซต์คลัง สารสนเทศของสถาบัน นิติบัญญัติ - การให้บริการเอกสาร วิชาการตามความ ต้องการของผู้รับบริการ - การให้บริการของ ห้องสมุดรัฐสภา - การให้บริการงานวิจัย 	มากที่สุด	-	- เผยแพร่ความรู้ ในรูปแบบที่สั้น กระชับและ น่าสนใจ
			มากที่สุด	-	
			มากที่สุด	-	
			มากที่สุด	-	- ควรมีการสรุป ผลการวิจัยใน เชิงบทสรุปเชิง นโยบายเพื่อให้ สะดวกในการ นำไปใช้ประโยชน์

ลำดับ	หน่วยงานภายใน สำนักงานฯ	ภารกิจให้บริการ	ผลสำรวจ		ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ
			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	
6.	สำนัก rayงานการ ประชุมและชวเลข	- ด้านรายงานการ ประชุมของสภา ผู้แทนราษฎรและรัฐสภา - ด้านบันทึกการออก เสียงลงคะแนนและ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ ลงมติของสภา ผู้แทนราษฎรและรัฐสภา	มากที่สุด	-	
7.	สำนักการประชุม	- ด้านการให้บริการ ในห้องประชุมสภา ผู้แทนราษฎร ด้านกระถู ถามและด้านระเบียบ วาระการประชุม	มากที่สุด	-	
8.	สำนักการพิมพ์	- ด้านงานพิมพ์ - ด้านออกแบบสื่อ สิ่งพิมพ์ - ด้านถ่ายเอกสารและ สำเนาดิจิทัล	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด	- - -	
9.	สำนักงบประมาณของ รัฐสภา	- การสนับสนุนเอกสาร วิชาการ	มากที่สุด	-	1) ควรมีการ เผยแพร่ผลงาน ของสำนัก งบประมาณของ รัฐสภา (PBO) ผ่านสื่อของ รัฐสภา เพื่อให้ ความรู้กับ ประชาชนอย่าง ต่อเนื่อง 2) ควร ประสานงานกับ สมาชิกสภาผู้แทน ราษฎรเพื่อ นำเสนอผลงาน บทวิเคราะห์สรุป ภาพรวม

ลำดับ	หน่วยงานภายใน สำนักงานฯ	ภารกิจให้บริการ	ผลสำรวจ		ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ
			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	
					<p>งบประมาณประจำปี และประสานคณะกรรมการสามัญฯ ติดตามค่าใช้จ่าย</p> <p>งบประมาณของแต่ละหน่วยรับงบประมาณเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง</p> <p>3) ควรมีการเพิ่มตาราง</p> <p>งบประมาณให้ชัดเจนและมีการนำเสนอในรูปแบบ infographic ให้มากขึ้น เน้นมิติการวิเคราะห์</p> <p>งบประมาณ ปรับเนื้อหาให้กระชับ หรือมีการจัดทำใบสรุปสาระสำคัญแนบมาด้วย</p> <p>4) ควรนำเสนอบทสรุป ภาพรวมการวิเคราะห์ งบประมาณในวาระแรกของการประชุม</p> <p>คณะกรรมการสามัญฯ</p>

ลำดับ	หน่วยงานภายใน สำนักงานฯ	ภารกิจให้บริการ	ผลสำรวจ		ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ
			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	
					<p>5) ควรนำผลวิจัย เช่น TDRI หรือ ข้อสังเกตของ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินมา เป็นข้อมูล ประกอบให้กับ คณะกรรมการ วิชาสามัญ</p> <p>6) ควรมีการ เผยแพร่ file excel ของข้อมูล ที่ใช้ในการ วิเคราะห์ของ แต่ละหน่วยรับ งบประมาณ</p> <p>7) ควรกล้า วิเคราะห์ วิพากษ์ วิจารณ์ฝ่าย บริหารอย่าง ตรงไปตรงมา เพราะ PBO คือ ฝ่ายนิติบัญญัติที่มี หน้าที่ตรวจสอบ การทำงานของ ฝ่ายบริหาร</p> <p>8) ควรมีการ กลั่นกรองข้อมูล เครื่องมือการ บริหารจัดการ ผลวิเคราะห์ทุก มิติเกี่ยวกับ งบประมาณ ทั้งการเงินและ การคลังเพื่อ</p>

ลำดับ	หน่วยงานภายใน สำนักงานฯ	ภารกิจให้บริการ	ผลสำรวจ		ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ
			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	
					นำเสนอให้กับ สมาชิกสภาผู้แทน ราษฎรใช้สำหรับ การอภิปรายร่าง พระราชบัญญัติฯ วาระ 2 9) ควรบริการ ข้อมูลให้รวดเร็ว ทันการพิจารณา
10.	สำนักพัฒนาบุคลากร	- โครงการพัฒนา บุคลากรของข้าราชการ	มากที่สุด	-	
11.	สำนักองค์การรัฐสภา ระหว่างประเทศ	- การประชุมคณะมนตรี บริหารสหภาพรัฐสภา ครั้งที่ 206 - การประชุมผู้นำสตรี ระดับโลก - การสัมมนาออนไลน์ ทาง Webinar เรื่อง หลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าในช่วงการ ระบาดโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) - สิ่งท้าทายและวิธี ปฏิบัติที่ดีที่สุดของ ภาครัฐสภา	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด	- - -	
12.	สำนัก ภาษาต่างประเทศ	- การแปลเอกสาร	มากที่สุด	-	