เลขที่ ☐☐☐

(ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภา
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

คำชี้แจง

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการหลักตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (2560-2564) เพื่อให้สำนักงานฯ ได้ทราบถึงประเด็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของฝ่ายนิติบัญญัติและจะได้นำผลที่ได้จากการสำรวจนี้ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น จึงขอความกรุณาท่านสมาชิกวุฒิสภาในการตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับสำนักงานฯ นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้เกิดความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2.1 การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2.1.1 ด้านกฎหมายและวิชาการ

2.1.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.3 ด้านประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์องค์กร

2.1.4 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

2.1.5 ด้านการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ

2.2 ภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมคำในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ ☐ 40-45 ปี ☐ 46-50 ปี ☐ 51-55 ปี ☐ 56-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

1.4 **ในอดีต**ท่านเคยดำรงตำแหน่งทางการเมืองดังนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1)

☐ เคย (โปรดระบุ) ☐ สมาชิกวุฒิสภา ☐ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

☐ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ☐ อื่น ๆ ....

☐ ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

โปรดทำเครื่องหมาย ○ ล้อมรอบคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดในแต่ละประเด็นความเห็นเพียงข้อเดียว ตามระดับต่าง ๆ ดังนี้

5 หมายถึง **พึงพอใจ**ต่อการให้บริการมากที่สุด

4 หมายถึง **พึงพอใจ**ต่อการให้บริการมาก

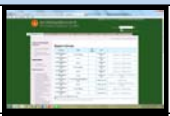
3 หมายถึง **พึงพอใจ**ต่อการให้บริการ

2 หมายถึง **พึงพอใจ**ต่อการให้บริการน้อย

1 หมายถึง **พึงพอใจ**ต่อการให้บริการน้อยที่สุด

นิยาม ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประเด็นความเห็น	โปรดทำเครื่องหมาย ○ หรือ ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว					
	ท่านมี<u>ความพึงพอใจ</u> อยู่ในระดับใด					หากท่าน ✓ ในช่องไม่เคยใช้บริการ โปรดระบุว่าท่านทราบหรือไม่ว่ามีบริการนี้
2.1 การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา						
2.1.1 ด้านกฎหมายและวิชาการ						
1) ด้านกฎหมาย						
● การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากฎหมาย						
เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ (อ.พ.)	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ
เอกสารประกอบการประชุม คณะกรรมาธิการ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ
● การให้บริการด้านกฎหมาย						
- การรับและจัดทำคำแปรญัตติ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ
- การค้นหาข้อมูลด้านกฎหมาย	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ
- การปรึกษาหารือและการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น <u>ด้านกฎหมาย</u>เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ
2) ด้านวิชาการ						
● การจัดทำเอกสารด้านวิชาการ						
วารสารจุลนิติ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ
เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ
บทความทางวิชาการ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ
ข้อมูลทางวิชาการ หัวข้อ "เกร็ดความรู้ในวงงานสภา"	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ
ข้อมูลทางวิชาการ หัวข้อ "กฎหมายวันนี้"	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ
● การให้บริการด้านวิชาการ						
- การปรึกษาหารือและการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น <u>ด้านวิชาการ</u>เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ
- การค้นหาข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับร่างกฎหมาย	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ
- การสัมมนาทางวิชาการ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ❍ ทราบ ❍ ไม่ทราบ

ประเด็นความเห็น	โปรดทำเครื่องหมาย ○ หรือ ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว					
	ท่านมี<u>ความพึงพอใจ</u> อยู่ในระดับใด					หากท่าน ✓ ในช่องไม่เคยใช้บริการ โปรดระบุว่าท่านทราบหรือไม่ว่ามีบริการนี้
2.1.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย						
● การป้องกันไวรัส	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบล่ม	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) <u>ณ อาคารสุขประพฤติ</u>	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
2) การให้บริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ ผ่าน Web site หรือ Mobile Application						
 ● ข้อมูลการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● ฐานข้อมูลเอกสารประกอบ การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● สารบบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● ระบบประมวลผลข้อมูลการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● ฐานข้อมูลรายงานการพิจารณาศึกษา ของคณะกรรมาธิการ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
3) การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดย IT Service <u>ณ อาคารสุขประพฤติ ชั้น 13</u>						
● การให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ PC และ Notebook	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การให้คำปรึกษาการใช้งาน Mobile Application	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
4) นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์งานด้านนิติบัญญัติผ่านสื่อสาธารณะ (Social Network)						
● Senate channel (News / Line TV / e-Book / ร่าง พรบ. / Digital Book)	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● Line Application (Senate News / Senate Formal)	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● Facebook Thai Senate	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● Click Senate	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● IPTV 1	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ

ประเด็นความเห็น	โปรดทำเครื่องหมาย ○ หรือ ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว					
	ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด					หากท่าน ✓ ในช่องไม่เคยใช้บริการ โปรดระบุว่าท่านทราบหรือไม่ว่ามีบริการนี้
● NLA Radio	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● ปฏิทินกำหนดการประชุม	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
2.1.3 ด้านประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์องค์กร						
● การประสานงานด้านงานพิธีการในโอกาสต่าง ๆ ของวุฒิสภา	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การติดต่อประสานงานและการให้บริการของ Call center	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การประสานงานกับสื่อมวลชนในการแถลงข่าวของวุฒิสภา	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องประชุมกรรมาธิการ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การเผยแพร่ผลงานและภารกิจของวุฒิสภาผ่านสารวุฒิสภา	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับวุฒิสภาในภูมิภาคต่าง ๆ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การประชาสัมพันธ์ภารกิจและผลงาน สว. ผ่านสื่อออนไลน์ (Line / FB / website / ClickSenate / NLA radio)	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
2.1.4 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร						
● ความรู้ความสามารถของบุคลากรในภาพรวมที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้กับสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การติดต่อประสานงานในด้านต่าง ๆ ให้กับสมาชิกฯ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การมีจิตบริการ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การยึดมั่นในกฎระเบียบและมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การรักษาความลับในการประชุม	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
2.1.5 ด้านเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ						
● การพัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์และความร่วมมือเพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติกับหน่วยงานภายในประเทศ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การพัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์และความร่วมมือเพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติกับหน่วยงานภายนอกประเทศ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
2.2 ภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา						
● การบริหารจัดการองค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การพัฒนาความเป็นเลิศด้านกฎหมายและวิชาการ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ก้าวหน้าและทันสมัย	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์องค์กร	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเป็นเลิศ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ
● การพัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ	1	2	3	4	5	❑ ไม่เคยใช้บริการ ○ ทราบ ○ ไม่ทราบ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

3.1 ประเด็น/เรื่องใดที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงพัฒนาอย่างเร่งด่วน

3.1.1 ....

3.1.2 ....

3.1.3 ....

3.2 ท่านต้องการบริการเพิ่มเติมใดจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

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

3.3 ข้อเสนอแนะ

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

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

โปรดเรียงลำดับเรื่องที่ไม่พึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน จาก 1 – 5 ในช่อง “ลำดับ”
โดยที่ 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด และ 5 หมายถึง ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
และ ✓ ในช่อง “เหตุผลประกอบความไม่พึงพอใจ” <u>ที่ตรงกับความเป็นจริง (สามารถตอบได้มากกว่า 1)</u>

ลำดับ		ประเด็นความไม่พึงพอใจ	เหตุผลประกอบความไม่พึงพอใจ
ลำดับที่		ด้านกฎหมายและวิชาการ	❑ การให้บริการวิชาการ
			❑ เอกสารวิชาการ
			❑ ฐานข้อมูลสารสนเทศวิชาการ
			❑ อื่น ๆ ....
ลำดับที่		ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	❑ ระบบเทคโนโลยี
			❑ การให้คำปรึกษาด้าน IT
			❑ Mobile Application ของสนง.
			❑ อื่น ๆ ....
ลำดับที่		ด้านประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์องค์กร	❑ การอำนวยความสะดวกด้านงานพิธีการ
			❑ การประชาสัมพันธ์ผลงาน
			❑ การแถลงข่าว / สื่อมวลชน
			❑ Call Center วุฒิสภา
			❑ อื่น ๆ ....
ลำดับที่		ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร	❑ จิตบริการและการประสานงาน
			❑ การสนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์
			❑ อื่น ๆ ....
ลำดับที่		ด้านเครือข่ายและความร่วมมือกับองค์กร	❑ การพัฒนาความสัมพันธ์ของเครือข่าย
			❑ การใช้ประโยชน์จากเครือข่าย
			❑ อื่น ๆ ....

ขอขอบคุณท่านสมาชิกวุฒิสภาที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นครั้งนี้
ซึ่งความเห็นของท่านสมาชิกวุฒิสภาจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานฯ ในการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและการบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (2560-2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักนโยบายและแผน โทร. 0 2831 9377 โทรสาร 0 2831 9371