

ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนักร้อยละ ๕

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก

สำนักกรรมการ ๒ (ผู้รายงาน)

สำนักงานประธานวุฒิสภา สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักบริหารงานกลาง
 สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการต่างประเทศ สำนักวิชาการ
 สำนักการประชุม สำนักกำกับและตรวจสอบ สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓
 สำนักกฎหมาย สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข
 สำนักการพิมพ์ กลุ่มตรวจสอบภายใน

หน่วยงานสนับสนุน

สำนักนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

คำอธิบาย

ผู้รับบริการ หมายถึง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร/สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน หรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

โดยพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละส่วนราชการ โดยผู้ประเมินจากภายนอกมาดำเนินการ มีประเด็นการสำรวจ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
๖. ความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนน

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๕ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	ร้อยละ ๖๕
๒	ร้อยละ ๗๐
๓	ร้อยละ ๗๕
๔	ร้อยละ ๘๐
๕	ร้อยละ ๘๕