

**รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐  
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐)**

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐ จำนวน ๔๖ ราย และได้รวบรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ**

**๑.๑ เพศ**

เพศชาย	จำนวน	๒๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๖.๕๒
เพศหญิง	จำนวน	๒๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๓.๔๘

**สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย**

ร้อยละ ๕๕.๓๒

**๑.๒ ประเภทของผู้ใช้บริการ**

- สมาชิกสภาขับเคลื่อน การปฏิรูปประเทศ	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๑๗
- สมาชิกสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- อดีตสมาชิกรัฐสภา/ สภาปฏิรูปแห่งชาติ	จำนวน	๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๘๗
- คณะกรรมาธิการ	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- บุคคลในวงงานรัฐสภา	จำนวน	๒ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔.๓๕
- หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๐๔
- ศาล	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๑๗
- พรรคการเมือง	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- องค์กรอิสระ/ หน่วยงานอิสระ	จำนวน	๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖.๕๒
- สื่อมวลชน	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	๑๒ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๖.๐๙
- บริษัท ห้างร้าน/ องค์กรเอกชน	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๑๗
- บุคคลทั่วไป	จำนวน	๑๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๖๒

**สรุป** ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ บุคคลทั่วไป ร้อยละ ๓๒.๖๒ รองลงมา ได้แก่ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ ๒๖.๐๙ และหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๓.๐๔

**๑.๓ อายุ**

๑๘ - ๒๕ ปี	จำนวน	๑๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๖๒
๒๖ - ๓๕ ปี	จำนวน	๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๕.๒๑
๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน	๑๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๒๖
๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน	๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๘๗
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๐๔

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย อยู่ในช่วง ๑๘ - ๒๕ ปี ร้อยละ ๓๒.๖๒

**๑.๔ วุฒิการศึกษา**

ระดับมัธยมศึกษา	จำนวน	๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๑๗
ระดับปริญญาตรี	จำนวน	๓๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖๙.๕๗
ระดับปริญญาโท	จำนวน	๑๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๖.๐๙
อื่น ๆ	จำนวน	๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๑๗

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ ๖๙.๕๗

**ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ**

**๒.๑ ผู้ใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงาน**

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางช่องทาง (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง) ดังนี้

- หนังสือวารสาร ของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	จำนวน	๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖.๙๐
- แผ่นพับของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของราชการ	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๓๔
- อินเทอร์เน็ต	จำนวน	๓๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖๐.๓๔
- สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๓๔
- อื่น ๆ	จำนวน	๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๐๗

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๖ ชุด รับทราบช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยช่องทางสามารถเผยแพร่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการรับทราบมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๔ รองลงมา คือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๗ และแผ่นพับของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กับสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๔ ตามลำดับ

๒.๒ นอกจากช่องทางการให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ ๑) ทางไปรษณีย์ ๒) ทางโทรสาร ๓) ทางเว็บไซต์ [www.parliament.go.th/gennews](http://www.parliament.go.th/gennews) ๔) ขอข้อมูลด้วยตนเอง ช่องทางที่ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริการเพิ่มเติม คือ คำถามเป็นลักษณะปลายเปิด ให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นแบบอิสระ ซึ่งมีผู้เสนอช่องทาง ดังนี้

- อีเมล จำนวน ๒ ราย
- Online Data จำนวน ๑ ราย  
(เอกสารเปิดเผยทั่วไป  
ระบุให้ดาวน์โหลด Online)
- ขอให้เจ้าหน้าที่แนะนำ จำนวน ๑ ราย
- คู่มือ จำนวน ๑ ราย
- แผ่นพับ จำนวน ๑ ราย

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๖ ชุด เสนอช่องทางการให้บริการเพิ่มเติม ๒ ช่องทาง ดังนี้ ๑) อีเมล ๒) Online Data (เอกสารเปิดเผยทั่วไป ระบุให้ดาวน์โหลด Online) ๓) ขอให้เจ้าหน้าที่แนะนำ ๔) คู่มือ ๕) แผ่นพับ

๒.๓ ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ได้แก่ข้อมูลดังนี้

- สำเนารายงานการประชุม/ จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๓  
สำเนابันทึกรการประชุม  
สภาผู้แทนราษฎร  
และการประชุม  
ร่วมกันของรัฐสภา
- สำเนาบันทึกรการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา  
- สำเนา จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๗  
ร่างพระราชบัญญัติ
- สำเนาการพิจารณา จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๗  
เรื่องร้องเรียน
- สำเนาวีซีดีและดีวีดี จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๔  
บันทึกเสียง/  
บันทึกภาพและเสียง  
การประชุม  
สภาผู้แทนราษฎรและ  
การประชุมร่วมกัน  
ของรัฐสภา
- สำเนาโครงสร้าง จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๗  
การจัดองค์กร  
อำนาจหน้าที่  
ของสำนักงานฯ

- สำเนาพระราชบัญญัติ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๐  
    ญัตติ กระตุ่ถาม
- สำเนานโยบายและ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
    งบประมาณ  
    ของสำนักงาน  
    เลขาธิการ  
    สภาผู้แทนราษฎร
- สำเนาเอกสาร จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕  
    การประกวดราคา/  
    ประกาศสอบราคา/  
    สำเนาผลการพิจารณา  
    การจัดซื้อจัดจ้าง
- อื่น ๆ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๗

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ บางรายจะขอข้อมูลมากกว่า ๑ ประเภท โดยข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด ได้แก่ สำเนารายงานการประชุม/สำเนาบันทนาการการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๓ รองลงมา คือ สำเนาบันทนาการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการวิสามัญพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๗ และสำเนาพระราชบัญญัติ ญัตติ และกระตุ่ถาม คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๐ ตามลำดับ

#### ๒.๔ ข้อมูลที่ขอได้รับตามความประสงค์หรือไม่ แบ่งได้ดังนี้

- ตามความประสงค์ จำนวน ๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ไม่ต้องตาม จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
    ความประสงค์

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แสดงความคิดเห็นว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นไปตามความประสงค์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

#### ๒.๕ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้ขอข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

- ศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๐  
    ประกอบวิทยานิพนธ์
- ใช้ในการปฏิบัติราชการ จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๐  
    ในสังกัดหรือหน่วยงาน  
    ที่รับผิดชอบ
- อื่น ๆ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๐

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ นำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๐ รองลงมา คือ นำไปใช้ในการปฏิบัติราชการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๐ และนำไปใช้ในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๐

ส่วนที่ ๓

**๓.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงาน  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**

**๑) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๖  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๐  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๔  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

สรุป ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ  
ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๖ และระดับปานกลาง รวมกันคิดเป็น  
ร้อยละ ๔.๓๔

**๒) ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๔  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๖  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

สรุป ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการผู้ขอใช้บริการ  
มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

**๓) ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๔  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๖  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด และระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๕) สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๕ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗ น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๕ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗

๖) ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๖ มาก

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

สรุป ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ  
ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๗) การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๐  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๐  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

สรุป การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ  
ระดับมากที่สุดและระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๘) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๖  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

สรุป การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอใช้บริการ  
ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๙) ความประทับใจการให้บริการในภาพรวม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๖ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๕ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความประทับใจการให้บริการในภาพรวมผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓.๒ การใช้บริการครั้งนี้ท่านประทับใจสิ่งใดมากที่สุด

ผู้ขอใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้เขียนสิ่งที่ประทับใจที่สุดในการใช้บริการครั้งนี้ เนื่องจากเป็นคำตอบลักษณะปลายเปิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง ๑๗ ราย สรุปได้ดังนี้

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๗ ราย
- ๒) การบริการที่สะดวก จำนวน ๑ ราย

๓.๓ การใช้บริการครั้งนี้ท่านเห็นควรปรับปรุงสิ่งใดมากที่สุด

- ๑) เพิ่มเติมแหล่งสืบค้นว่ามีเอกสารเรื่องใดบ้าง เพื่อลดการทำงานของเจ้าหน้าที่
- ๒) ที่จอดรถไม่สะดวก

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

ไม่มี

ทั้งนี้ สามารถสรุปสถิติของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
- ๑.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไป
- ๑.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยในช่วง

๑๘ - ๒๕ ปี

- ๑.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับ

ปริญญาตรี

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

๒.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ เสนอให้เปิดช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม คือ ๑) อีเมล ๒) Online Data (เอกสารเปิดเผยทั่วไป ระบุให้ดาวน์โหลด Online) ๓) ขอให้เจ้าหน้าที่แนะนำ ๔) คู่มือ ๕) แผ่นพับ



๒.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แฉงความประสงค์ขอมากที่สุด คือ สำเนารายงานการประชุม/สำเนารบันทึกการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา มากที่สุด

๒.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับข้อมูลตามความประสงค์ ทุกราย

๒.๕ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการศึกษา/ ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์มากที่สุด

### ส่วนที่ ๓

๓.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความพึงพอใจในการ ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

- ด้านความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ, ด้านความยุติธรรม ในการให้บริการลำดับก่อนหลัง, ด้านขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน, ด้านความมีอัธยาศัย ความดูแล เอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ, ด้านการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ, ด้านการให้ข้อมูลและ คำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอ และด้านความประทับใจการให้บริการในภาพรวมผู้มาติดต่อขอใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก และระดับมากที่สุด

- ด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ, ด้านสถานที่ให้บริการสะดวก และเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง

๓.๒ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความประทับใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่และการบริการที่สะดวก

๓.๓ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการเห็นควร ปรับปรุงสิ่งใดมากที่สุด ดังนี้

- เพิ่มเติมแหล่งสืบค้นว่ามีเอกสารเรื่องใดบ้าง เพื่อลดการทำงานของเจ้าหน้าที่
- ที่จอดรถไม่สะดวก