

**รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)**

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๓๗ ราย และได้รวบรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ**

**๑.๑ เพศ**

เพศชาย	จำนวน	๑๘	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๘.๖๕
เพศหญิง	จำนวน	๑๙	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๑.๓๕

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๑.๓๕

**๑.๒ ประเภทของผู้ใช้บริการ**

- สมาชิกสภาขับเคลื่อน	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
การปฏิรูปประเทศ					
- สมาชิกสภานิติบัญญัติ	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
แห่งชาติ					
- อดีตสมาชิกรัฐสภา/ สภาปฏิรูปแห่งชาติ	จำนวน	๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๗๐
- คณะกรรมการ	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
บุคคลในวงงานรัฐสภา	จำนวน	๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๕๒
- หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๘	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๖๒
- ศาล	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- พรรคการเมือง	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- องค์กรอิสระ/ หน่วยงานอิสระ	จำนวน	๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๘.๑๐

- สื่อมวลชน จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
- นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๓
- บริษัท ห้างร้าน/องค์กรเอกชน จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐
- บุคคลทั่วไป จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๓

สรุป ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ ๒๗.๐๓ รองลงมา ได้แก่ บุคคลทั่วไป ร้อยละ ๒๔.๓๓

**๑.๓ อายุ**

- ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๖
- ๒๖ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๕
- ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๒
- ๔๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๑
- มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง ๒๖ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๔๓.๒๕

**๑.๔ วุฒิการศึกษา**

- ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๐
- ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๕
- ระดับปริญญาโท จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๕
- อื่น ๆ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ ๕๑.๓๕

**ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ**

**๒.๑ ผู้ใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางช่องทาง (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง) ดังนี้**

- หนังสือวารสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕
- แผ่นพับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒
- อินเทอร์เน็ต จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖
- สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- อื่น ๆ เช่น เพื่อนแนะนำจำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๖

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๗ ชุด รับประทานช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยช่องทางสามารถเผยแพร่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการรับทราบมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ รองลงมา คือ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และแผ่นพับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๒ ตามลำดับ

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

- อีเมล จำนวน ๑ ราย

- Online Data จำนวน ๑ ราย

(เอกสารเปิดเผยทั่วไป

ระบุให้ดาวโหลด Online และแฟนเพจของสำนักงานฯ)

- สถานีวิทยุกระจายเสียง จำนวน ๑ ราย

และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๗ ชุด เสนอช่องทางการให้บริการเพิ่มเติม ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๑) อีเมล ๒) Online Data (เอกสารเปิดเผยทั่วไป ระบุให้ดาวโหลด Online และแฟนเพจของสำนักงานฯ) ๓) ประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

๒.๓ ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) ได้แก่ข้อมูลดังนี้

- สำเนารายงานการประชุม/จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๒

สำเนาบันทึกการประชุม

สภาผู้แทนราษฎร

และการประชุม

ร่วมกันของรัฐสภา

- สำเนาบันทึกการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา

- สำเนา จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๘

ร่างพระราชบัญญัติ

- สำเนาการพิจารณา จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๙

เรื่องร้องเรียน

- สำเนาวิซีดีและดีวีดี จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖

บันทึกเสียง/

บันทึกภาพและเสียง

การประชุม

สภาผู้แทนราษฎรและ

การประชุมร่วมกัน

ของรัฐสภา

- สำเนาโครงสร้าง จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖  
การจัดองค์กร  
อำนาจหน้าที่  
ของสำนักงานฯ
- สำเนาพระราชบัญญัติ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๗  
นิติ กระตุ่ถาม
- สำเนานโยบายและ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๘  
งบประมาณ  
ของสำนักงาน  
เลขาธิการ  
สภาผู้แทนราษฎร
- สำเนาเอกสาร จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖  
การประกวดราคา/  
ประกาศสอบราคา/  
สำเนาผลการพิจารณา  
การจัดซื้อจัดจ้าง
- อื่น ๆ เช่น รายงาน จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๘  
การสอบสวนข้อเท็จจริง

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๗ ชุด บางรายจะขอข้อมูลมากกว่า ๑ ประเภท โดยข้อมูลที่ได้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด ได้แก่ สำเนารายงานการประชุม/สำเนาบันทนาการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๘ รองลงมา คือ สำเนาบันทนาการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๘ และสำเนาพระราชบัญญัติ นิติ กระตุ่ถาม คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๗ ตามลำดับ

**๒.๔ ข้อมูลที่ขอได้รับตามความประสงค์หรือไม่ แบ่งได้ดังนี้**

- ตามความประสงค์ จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ไม่ต้องตาม จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ความประสงค์

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แสดงความคิดเห็นว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นไปตามความประสงค์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

**๒.๕ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้ขอข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด**

- ศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๕  
ประกอบวิทยานิพนธ์
- ใช้ในการปฏิบัติราชการ จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๔  
ในสังกัดหรือหน่วยงาน  
ที่รับผิดชอบ
- อื่น ๆ เช่น จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๑  
ใช้สิทธิในการยื่นอุทธรณ์ เป็นต้น

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ นำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๕ รองลงมาคือ นำไปใช้ในการปฏิบัติราชการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๔ และนำไปใช้ในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๑

### ส่วนที่ ๓

๓.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๕ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๑ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๕ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๑

๒) ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๗ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๓ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๓

๓) ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๗ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๓ มาก

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

**สรุป ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการ  
มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๓**

**๔) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๗  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๓  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

**สรุป ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ  
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๓**

**๕) สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๗  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๓  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

**สรุป สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ  
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๓**

**๖) ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๘ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

**สรุป ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ**  
**ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๘ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๒**

**๗) การใช้เวลาจากสภาพในการให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

**สรุป การใช้เวลาจากสภาพในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ**  
**ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑**

**๘) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๘ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

**สรุป การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอใช้บริการ**  
**ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๘ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒**

๙) ความประทับใจการให้บริการในภาพรวม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๘ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

**สรุป ความประทับใจการให้บริการในภาพรวมผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๘ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒**

๓.๒ การใช้บริการครั้งนี้ท่านประทับใจสิ่งใดมากที่สุด

ผู้ขอใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้เขียนสิ่งที่ประทับใจที่สุดในการใช้บริการครั้งนี้ เนื่องจากเป็นคำตอบลักษณะปลายเปิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง ๑๓ ราย สรุปได้ดังนี้

- ๑) ได้รับข้อมูลถูกต้องตามวัตถุประสงค์ จำนวน ๑ ราย
- ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๙ ราย
- ๓) การบริการที่สะดวก รวดเร็ว จำนวน ๘ ราย
- ๔) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดี ชัดเจน จำนวน ๓ ราย

๓.๓ การใช้บริการครั้งนี้ท่านเห็นควรปรับปรุงสิ่งใดมากที่สุด

- ๑) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนทราบ จำนวน ๑ ราย
- ๒) ที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มาติดต่อราชการ จำนวน ๑ ราย

**ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย**

ไม่มี

ทั้งนี้ สามารถสรุปสถิติของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
- ๑.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
- ๑.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยในช่วง ๒๖ - ๓๕ ปี
- ๑.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา

**ระดับปริญญาตรี**



**ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ**

๒.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

๒.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ เสนอให้เปิดช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม คือ **๑) อีเมล ๒) Online Data (เอกสารเปิดเผยทั่วไป ระบบให้ดาวน์โหลด Online) และแฟนเพจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๓) ประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา**

๒.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด คือ **สำเนารายงานการประชุม/สำเนาบันทึกการประชุมสภาผู้แทนราษฎร**

๒.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับข้อมูลตามความประสงค์ **ทุกราย**

๒.๕ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการศึกษา/**ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์มากที่สุด**

**ส่วนที่ ๓**

๓.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

- ด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ, ด้านความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วในการให้บริการ, ด้านความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง, ด้านขั้นตอนในการให้บริการ มีความชัดเจน, ด้านสถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม, ด้านความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ, ด้านการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ, ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ และด้านความประทับใจการให้บริการในภาพรวม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก และระดับมากที่สุด

๓.๒ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการบริการที่สะดวก และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งได้รับคำแนะนำที่ดีและชัดเจน

๓.๓ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการเห็นควรปรับปรุง โดยเห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนทราบ และควรมีที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มาติดต่อราชการ

กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการได้พิจารณาจากแบบรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยพิจารณาข้อเสนอแนะที่ตอบแบบรับฟังความคิดเห็นได้แนะนำไว้ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการเห็นว่า เป็นข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มาก ในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนางานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น