



รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
รับที่ ๑๐๒/๒๕๖๒  
วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒  
เวลา ๑๑:๐๐ น.

เลขที่การส่งสภาผู้แทนราษฎร  
รับที่ ๒๓๑๐/๒๕๖๒  
วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒  
เวลา ๑๑:๐๐ น.

หน้า ๒

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐๒๒๕๒ ๕๕๕๘  
ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๖/๕๑ วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (กันยายน ๒๕๖๒) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม  
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมี หน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

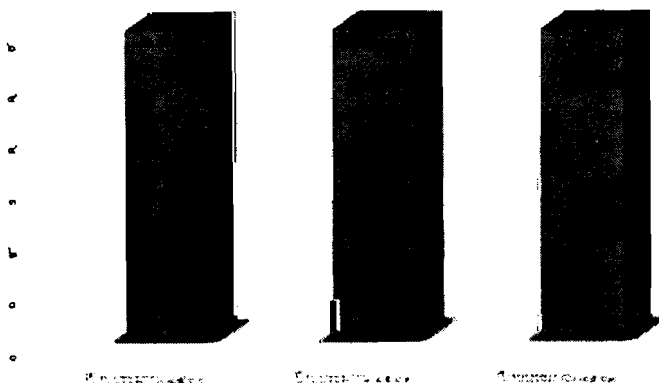
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกันยายน ๒๕๖๒

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๒
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับบริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
<b>รวม</b>	<b>๐</b>	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกันยายน ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๒)

### ๒.๑ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการ



ข้อมูลจากรายการสรุปได้ว่า มีเรื่องที่ต้องดำเนินการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง จำแนกเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง

**๒.๒ จำนวนเรื่องที่ต้องดำเนินการจำแนกตามประเภทการให้บริการ**

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒ : สรุป จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐		
๓	ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	๓		
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐		
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๒	๒	๑	๑๒		
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๒		
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๑		
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖					
	รวม	๑๘							

ข้อมูลจากรายการแสดงว่า จากจำนวนเรื่องที่ต้องดำเนินการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

- ๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง)
- ๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
- ๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
- ๔) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ต้องดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ "e-Book" เรื่อง "คู่มือการใช้บริการ" ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile/](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile/)

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่างๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
๒. สำนักงานคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)
๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)
๖. สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
๗. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งบประมาณ ๒๕๖๐	งบประมาณ ๒๕๖๑	งบประมาณ ๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๐	๐	-	๑	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๑	๑	๑	-	๕	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๐	-	-	๑	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๐	๑	-	-	๑	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
รวม		๑๘							

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิกรการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๕ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นางนันทิยา ชายเกิด

วิทยากรชำนาญการพิเศษ

นายเจษฎ์ อนุภักดิ์ โภครัตน์

ผู้บังคับบัญชา


นายองอาจ ฤทธิพลเดช

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

นางนงนุช เศรษฐบุตร  
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๐ ต.ค. ๒๕๖๒

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2560-2562														รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปีงบประมาณ 2560	ปีงบประมาณ 2561	ปีงบประมาณ 2562													
				พ.ศ. 2561			พ.ศ. 2562										
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	สำนักบริหารงานกลาง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	1	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	สำนักกรรมาธิการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	สำนักกรรมาธิการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	สำนักกรรมาธิการ 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบประมาณ.2562)	-	-	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6												-	
	รวมทั้งหมด	18															

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ						
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล	
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
1	รร6110301101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610060437)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	ผู้คิดกรดำเนินกรเนื่องจากเป็นกรณีการกล่าวหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ แต่ข้อมูลส่งมาไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งให้ผู้ส่งเรื่อง (สปน.) ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ชื่อสกุลผู้ร้อง ซึ่งวันเวลาที่ออกอากาศ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและเพื่อความถูกต้องในการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ แต่ สปน.แจ้งว่าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ จึงแจ้งขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเรื่องดังกล่าวมีสาระสำคัญใกล้เคียงกับเรื่องร้องเรียน รร.6111021101 ซึ่งส่งเข้ามาภายหลัง ศูนย์ฯ จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีฯ รับทราบด้วย						✓	
2	รร6111021101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610061816)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	<p>สถานีฯ ได้มีหนังสือ ที่ สผ 009/2348 ลงวันที่ 13 พ.ย. 2561 ชี้แจงและแจ้งผลการดำเนินการมาให้ทราบ ว่า</p> <p>1. กรณีรูปแบบและรายละเอียดการดำเนินรายการสายด่วนรัฐสภา : รายการสายด่วนรัฐสภาเป็นรายการสดมีลักษณะการถามและตอบที่ต่ออาศัยข้อเท็จจริงที่ครบถ้วนหรือมากที่สุดจากการให้ข้อมูลของผู้สอบถามและการซักถามเพิ่มเติมจนเพียงพอต่อการตอบคำถามของประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาขอร้องการ ทำให้มีการกำหนดข้อกำหนดและข้อห้ามของ การปฏิบัติการผลิตรายการว่า ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาต้องแสดงความคิดเห็นหรือประเด็นคำถามที่เป็นการให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็น และงดการนำเหตุการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ผู้สอบถาม รวมทั้งประเด็นการบริหารราชการแผ่นดินมาสอบถามในรายการ ซึ่งผู้ดำเนินรายการจะกล่าวย้ำเสมอในรายการ เพื่อเป็นการยึดหลักการรายการและการตอบคำถาม และวิทยากรรายการก็จะตอบคำถามโดยไม่ให้ ข้อคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริงที่มีหรือไม่มีข้อเท็จจริง อีกทั้งจะไม่แนะนำในลักษณะของการออกความเห็นด้วย ดังนั้น การทำหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ จึงต้องปฏิบัติและยึดหลักการของรายการอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิด การสร้างความขัดแย้งหรือความเสียหายมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ จนอาจเป็นผลให้ในบางกรณีเพื่อให้รายการ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ดำเนินรายการจำเป็นต้องตัดสายยุติการออกอากาศถ้าเป็นกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่ ข้อกำหนดหรือข้อห้ามของรายการกำหนดไว้</p> <p>2. กรณีการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ : กรณีนี้ผู้ร้องได้ถามเข้ามาในรายการว่า “หนังสือร้องเรียน เป็น หนังสือราชการหรือไม่” ผู้ดำเนินรายการได้ทำหน้าที่กรองข้อเท็จจริงด้วยการสอบถามเพิ่มเติมก่อนที่จะให้ หน่วยงานวิทยากรรายการตอบ ซึ่งผู้ร้องตอบว่าไม่มี ผู้ดำเนินรายการได้ขออนุญาตที่จะไม่เปิดโอกาสให้วิทยากร รายการได้ตอบคำถาม แต่ผู้ร้องพยายามที่จะโต้แย้ง จึงทำให้ผู้ดำเนินรายการตัดสายออกจากรายการ เนื่องจากข้อ ห้ามของรายการ กำหนดเป็นแนวปฏิบัติว่า ถ้าคำถามซึ่งไม่มีข้อเท็จจริงแต่ถามเพื่อให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็นใน เรื่องนั้น ไม่สามารถกระทำได้ ทั้งยังเป็นคำถามที่ต้องตอบแบบวินิจฉัยในด้านใดด้านหนึ่ง และคำถามยังมีลักษณะที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายที่มีวิทยากรรายการซึ่งเป็นหน่วยงานผู้ตอบ กรณีนี้จึงไม่สามารถจะตอบได้ เช่นเดียวกัน</p> <p>3. กรณีการดำเนินการของสถานีฯ : เนื่องจากสถานีฯ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอลบริการสาธารณะประเภทที่สาม มีหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความ เข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และรัฐสภากับประชาชน สถานีฯ จึงได้กำกับพิธีกรผู้ดำเนินรายการให้ ระมัดระวังการใช้คำพูดและพฤติกรรมในการดำเนินรายการ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก</p> <p>ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว</p>					✓		

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ						
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล	
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
3	รร6201311101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610066065)		สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	กรณีนี้แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ เนื่องจากผู้เสนอความคิดเห็นไม่ได้ระบุว่าได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของสำนักงานฯ อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภารับทราบเป็นข้อมูล ในกรณีนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว							✓
4	รร6202121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620009058)	ขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์กลาง ของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร (0 2244 1000 และ 1743)	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักประชาสัมพันธ์ได้มีหนังสือ ที่ สผ 0008.03/258 ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 เรื่อง ชี้แจงกรณีขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ที่ 0 2244 1000 และ Call Center 1743 สรุปได้ว่าการที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่สะดวกจากการให้บริการกรณีนี้เกี่ยวข้องกับการย้ายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นการชั่วคราว จากที่ตั้งสำนักงานฯ ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ ไปยังที่ตั้ง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 110 ถนนประจักษ์สิทธิ์ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ จึงทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานฯ ดังนี้ 1. กรณีการให้บริการตอบรับหมายเลขโทรศัพท์กลางของสำนักงานฯ เปลี่ยนจากหมายเลข 0 2244 1000 เป็นหมายเลข 0 2244 2500 เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2562 เป็นต้นมา โดยได้มีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานต่างๆ ทราบแล้ว ตามหนังสือ ที่ สผ 0003/ว 238 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2561 2. กรณีการให้บริการ Call Center 1743 ได้ดำเนินการปิดให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Call Center 1743) เป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2561 เป็นต้นมา ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์จะติดต่อกับสำนักงานฯ ทางโทรศัพท์รับทราบข้อมูลการติดต่อกับสำนักงานฯ ที่เป็นปัจจุบัน สำนักประชาสัมพันธ์จะให้ความอนุเคราะห์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้ 1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการ/ประชาชนทราบหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) สำหรับติดต่อสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา และทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ( <a href="https://www.parliament.go.th">https://www.parliament.go.th</a> ) 2. แจ้งการปิดชั่วคราวของศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานฯ (Call Center 1743) และแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) ที่ใช้สำหรับติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นผู้ดูแลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทราบและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ในกรณีนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว					✓		

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
5	รร.6205281101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620029818)	ขอให้เปิดบริการโทรศัพท์สายด่วน รัฐสภาให้ประชาชนใช้บริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักประชาสัมพันธ์ได้มีหนังสือ ที่ สผ 0008.02/731 ลงวันที่ 5 มิถุนายน 2562 เรื่อง ขี้แจงกรณีขอให้เปิดบริการ โทรศัพท์สายด่วนรัฐสภาให้ประชาชนใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สรุปประเด็นได้ว่า สำนักประชาสัมพันธ์ได้ ประสานไปยังสำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรคมนาคม และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อขอทราบแนวทางและรายละเอียดในการขอลดหรือยกเว้น ค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ในกรณีสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎรเปิดสายด่วนรัฐสภาจะมีสิทธิเข้าข่ายได้รับการยกเว้นค่าบริการสำหรับประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามา ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอนะได้หรือไม่ อย่างไร ซึ่งได้รับแจ้งว่า ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ลงประกาศ ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2559 ข้อ 4 (1.2) ในกรณีส่วนราชการขอยกเว้นค่าบริการ จะต้องเป็นส่วนราชการที่มีอำนาจ หน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรงตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศในกรณีให้คำปรึกษา ด้านคุณภาพชีวิต หรือความปลอดภัยของประชาชน ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาสุขภาพจิต ครอบครัวยุวเสพติด หรือสวัสดิการจากรัฐ เช่น สายด่วนสุขภาพจิต โทร.1667 สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร.1669 และเหตุ ด่วนเหตุร้าย โทร.191 เป็นต้น สำหรับกรณีสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไม่เข้าข่ายที่สำนักงาน กสทช. จะลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการให้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลักได้ ในกรณีนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว			✓			
6	รร.6207081201	นายจิรายุ ห้วงทรัพย์ สมาชิกสภา ผู้แทนราษฎร กรุงเทพมหานคร พรรคเพื่อไทย	กรณีมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หลายท่านขอรับข้อมูลเกี่ยวกับสภา ผู้แทนราษฎรที่จุดประชาสัมพันธ์ บริเวณหอประชุมใหญ่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้สำหรับเป็นที่ ประชุมสภาผู้แทนราษฎรชั่วคราว แต่ไม่ได้รับการตอบรับหลายเรื่อง จึงขอให้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับสภาผู้แทนราษฎรไว้ที่จุด ประชาสัมพันธ์และประสานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลให้กับ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักประชาสัมพันธ์ ได้มีหนังสือขี้แจงกรณีดังกล่าวสรุปได้ว่า เมื่อวันที่พุธที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒ สำนัก ประชาสัมพันธ์ โดยกลุ่มงานสารนิเทศได้จัดเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ จำนวน ๒ จุด คือ บริเวณชั้น ๒ หน้าห้องประชุมสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ คน บริเวณชั้น ๑ หอประชุมใหญ่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำนวน ๒ คน เมื่อมีสมาชิกฯ ติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ ของสภาผู้แทนราษฎร ณ บริเวณ ชั้น ๑ หอประชุมใหญ่ฯ เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการติดต่อ - ประสานงาน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานรับเรื่องร้อง ทุกข์ ร้องเรียนให้แก่สมาชิกฯ ด้วยความรวดเร็วและเป็นไปด้วยความสุภาพเรียบร้อย อย่างไรก็ตาม เพื่อความ สะดวกยิ่งขึ้นของสมาชิกฯ ในการขอรับข้อมูลเกี่ยวกับสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานสารนิเทศฯ ได้มีแนวทาง ปรับปรุงการให้บริการโดยการย้ายจุดให้บริการไปยังจุดให้บริการใหม่บริเวณด้านหน้าประตูทางเข้าหอประชุมใหญ่ฯ ซึ่งตั้งโต๊ะให้อยู่ติดกับกลุ่มงานสื่อมวลชน เพื่อให้สมาชิกฯ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรและประชาชนที่มาติดต่อราชการในวันที่มีการประชุมสภาผู้แทนราษฎรสามารถพบเห็นได้อย่าง ชัดเจน รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการติดต่อ - สอบถาม ประสานงานการให้ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมประชาสัมพันธ์ภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น		✓				



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

หน้าหลัก

ขั้นตอนการแจ้งและติดตาม  
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเหตุผ่านเว็บไซต์

การจัดการเรื่องร้องเรียน  
กรณีฉุกเฉิน

ถาม-ตอบปัญหา

แบบฟอร์มงาน

FAQ



เข้าสู่ระบบ(สำหรับประชาชน)

ชื่อผู้ใช้

รหัสผ่าน

Submit

ลงทะเบียน | ลืมรหัสผ่าน



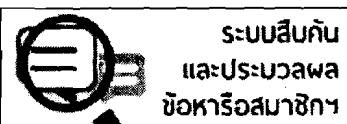
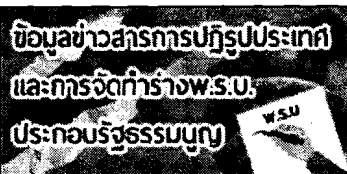
แจ้งเรื่องร้องเรียน



ติดตามเรื่องร้องเรียน

Ticket ID :

Search



ข่าวร้องทุกข์

- ❏ กรมอนามัย เตือนให้พ่อค้าแม่ค้าเลือกใช้ถุงร้อน-ถุงเย็น ที่ได้มาตรฐานจะได้ไม่ร้อนชื้น (16/10/2562)
- ❏ รุ้หรือไม ? ปัจจัยเสี่ยงอะไรบ้าง ที่ทำให้เกิดโรคหลอดเลือดสมอง (STROKE) ? (16/10/2562)
- ❏ กรมการแพทย์ แนะนำผู้สูงอายุควรดูแลสุขภาพในช่วงปลายฝนต้นหนาว อาจเจอโรคระบบทางเดินหายใจ ปัญหาเกี่ยวกับผิวหนัง โรคหลอดเลือดหัวใจตีบ โรคหลอดเลือดสมอง และอาการปวดข้อ ที่อาจเกิดขึ้นได้ (16/10/2562)
- ❏ ปก. ประสาน 14 จังหวัดภาคใต้ เตรียมพร้อมรับมือฝนตกหนัก น้ำท่วมฉับพลัน น้ำป่าไหลหลากและคลื่นลมแรง 17 - 20 ตุลาคมนี้ (16/10/2562)
- ❏ กรมบัญชีกลางเตือนอย่าหลงเชื่อมีจลาจลขอถอนเงินฝากให้โอนเงิน สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ Call Center กรมบัญชีกลาง 0 2270 6400 ในวันและเวลาราชการ หรือสามารถตรวจสอบข้อมูล www.cgd.go.th (16/10/2562)
- ❏ ประธาน กมธ.สวัสดิการสังคม สม. รับหนังสือจากอุปนายกสมาคมลูกจ้างสวนราชการแห่งประเทศไทย หลังได้รับความเดือดร้อนถูกตัดสิทธิการรักษาพยาบาลและสวัสดิการ หลังเกษียณอายุราชการ (16/10/2562)
- ❏ กมธ.การกฎหมาย สม. ทบทวนขั้นตอนการพิสูจน์สัญชาติเป็นอุปสรรค เตรียมเสนอแก้กฎกระทรวงเร่งรัดกระบวนการพิสูจน์สัญชาติ (16/10/2562)
- ❏ เลขานุการประธานสภา รับหนังสือริเริ่มเสนอ พ.ร.บ.ปานาญแห่งชาติ จากเครือข่ายประชาชนเพื่อรัฐสวัสดิการ (16/10/2562)
- ❏ จะทำอย่างไรเมื่อคุณถูกรรานในโซเชียล #cyberbullying (16/10/2562)
- ❏ กรมควบคุมโรคเตือนประชาชนระวังป่วยด้วยโรคไข้เลือดออก เนื่องจากบางพื้นที่ยังมีฝนตกอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดน้ำขังตามภาชนะต่าง ๆ เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้ (15/10/2562)
- ❏ ประธาน กมธ.วิสามัญพิจารณาศึกษาแนวทางการควบคุมการใช้สารเคมีฯ สม. ย้ำจัดยื่นสนับสนุนยกเลิกใช้สารเคมี 3 ชนิด เผยเตรียมลงพื้นที่ตรวจสอบสารเคมีปนเปื้อนในผักและผลไม้ที่นำเข้าจากประเทศจีน (15/10/2562)
- ❏ แบงก์กรุงเทพฯ แจ้งเตือนอีเมลหลอกลวงให้ผู้รับกรอกข้อมูลส่วนตัวเพื่อขโมยรหัสลับ ลักลอบทำธุรกรรมโดยเจ้าของข้อมูลไม่ทราบ (14/10/2562)
- ❏ รุ้หรือไม?? ยาชินดีไหนกินกับนม และเครื่องดื่มไม่ได้ (14/10/2562)
- ❏ เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดออกแล้ว...ผู้ที่ยังไม่ได้ ติดต่อท้องถิ่นที่ลงทะเบียน เพื่อแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง (มีสิทธิ์ได้รับตกเบิกย้อนหลัง) (13/10/2562)
- ❏ กรมควบคุมโรค สธ. สนับสนุนให้ยกเลิกการใช้สารเคมีทางการเกษตรที่มีอันตรายสูง 3 ชนิด (12/10/2562)



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ  
ในการใช้บริการเว็บเพจ "ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร"  
(<https://www.parliament.go.th/help>)  
ปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 35 ราย (ระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน ถึง 19 กรกฎาคม 2562)

	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจฯ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	10	28.57
	หญิง	18	51.43
	ไม่ระบุ	7	20.00
อายุ	ต่ำกว่า 17 ปี	4	11.43
	17-36 ปี	7	20.00
	37-52 ปี	12	34.29
	53-71 ปี	10	28.57
	72 ปีขึ้นไป	2	5.71
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	25.71
	ปริญญาตรี	13	37.14
	ปริญญาโท	9	25.71
	สูงกว่าปริญญาโท	4	11.43
ประเภทผู้ให้ข้อมูล	นักเรียน นักศึกษา	10	28.57
	ประชาชน	19	54.29
	บุคคลในวงงานรัฐสภา	6	17.14
ความถี่ในการใช้บริการ	เป็นประจำทุกวัน	1	2.86
	เป็นประจำทุกสัปดาห์	12	34.29
	นานๆ ครั้ง	22	62.86
อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงบริการ	โทรศัพท์มือถือ	18	51.43
	แท็บเล็ต	12	34.29
	คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล/โน้ตบุ๊ก	5	14.29
จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการ	เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์	16	45.71
	เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง	7	20.00

	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจฯ	จำนวน	ร้อยละ
	มีจุดประสงค์ทั้งสองข้อ	12	34.29
แพลตฟอร์มที่ใช้บริการบ่อย			
	YouTube	4	11.43
	Facebook	6	17.14
	Line	11	31.43
	Instagram	6	17.14
	Pantip	0	0
	Twitter	8	22.86
	WhatsApp	0	0
	อื่นๆ	0	0
ข้อมูลข่าวสารที่สนใจ			
	ข่าวร้องทุกข์	11	31.43
	การเสนอเรื่องและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์	6	17.14
	ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของ สนง.เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	7	20.00
	ข้อมูลการติดต่อบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	8	22.86
	ข่าวประชาสัมพันธ์	3	8.57
	อื่นๆ	0	0

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ด้านความทันสมัย : ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและมีการแสดงสถิติจำนวนผู้เข้าใช้บริการ	22.86 (8)	45.71 (16)	28.57 (10)	2.86 (1)	0 (0)	3.89	0.78	พึงพอใจมาก
ด้านเนื้อหาและข้อมูล : ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามความต้องการ การจัดทำดัชนีเนื้อหาต่อเนื่อง เข้าใจง่าย	28.57 (10)	28.57 (10)	34.29 (12)	8.57 (3)	0 (0)	3.77	0.96	พึงพอใจมาก
ด้านความน่าเชื่อถือ : ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ มีการแสดง ข้อมูล ผู้รับผิดชอบและข้อมูลการติดต่อ	2.86 (4)	11.43 (16)	28.57 (10)	45.71 (4)	2.86 (1)	3.51	0.94	พึงพอใจมาก
ด้านการเชื่อมโยงข้อมูล : มีความถูกต้องในการเชื่อมโยงภายในเว็บเพจ และการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น	28.57 (10)	48.57 (17)	14.29 (5)	8.57 (3)	0 (0)	3.97	0.88	พึงพอใจมาก
ด้านการนำไปใช้งาน : ข้อมูลมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และเป็นช่องทางในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลอื่นๆ	17.14 (6)	42.86 (15)	25.71 (9)	14.29 (5)	0 (0)	3.63	0.93	พึงพอใจมาก
ด้านความเป็นมิตรมีเดีย : มีความรวดเร็วในการแสดงข้อมูล ขนาดและรูปแบบตัวอักษรตลอดจนภาพประกอบมีความเหมาะสมและสื่อความหมายได้	11.43 (4)	28.57 (10)	48.57 (17)	11.43 (4)	0 (0)	3.40	0.83	พึงพอใจปานกลาง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ด้านการให้ข้อมูล : มีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลให้ง่ายต่อการค้นหาและทำความเข้าใจ	8.57 (3)	71.43 (25)	14.29 (5)	5.71 (2)	0 (0)	3.83	0.65	พึงพอใจมาก
ด้านการเข้าถึงข้อมูล : มีความสะดวกในการเข้าถึงเว็บเพจ	5.71 (2)	48.57 (17)	28.57 (10)	11.43 (4)	5.71 (2)	3.37	0.96	พึงพอใจปานกลาง
ด้านความหลากหลายของข้อมูล : ข้อมูลมีความหลากหลายและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ดูแลเว็บเพจ เช่น มีช่องทางติดต่อกับผู้ดูแลระบบ ฯลฯ	11.43 (4)	42.86 (15)	34.29 (12)	5.71 (2)	5.71 (2)	3.49	0.97	พึงพอใจปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการเว็บเพจฯ	20.00 (7)	40.00 (14)	31.43 (11)	8.57 (3)	0 (0)	3.71	0.88	พึงพอใจมาก
<b>รวม</b>						<b>3.66</b>	<b>0.88</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

### ส่วนที่ 3 การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ติดต่อหน่วยงานของสำนักงานสภาไม่ค้อยได้ โดยเฉพาะเบอร์โทร.ที่เคยติดต่อได้ เวลาโทร.ไปไม่ติดหรือติดแต่ไม่มีคนรับ

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการ

- ควรจัดทำแฟนเพจ เปิดไลน์ หรือทวิตเตอร์ หรือโซเชียลมีเดีย
- ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการติดต่อกับสำนักงานฯ ให้อัปเดตและแพร่หลายกว่านี้

เพราะช่วงที่ผ่านมา ติดต่อกับหน่วยงานของสำนักงานสภาไม่ค้อยได้ โดยเฉพาะเบอร์โทร.ที่เคยติดต่อได้ เวลาโทร.ไปไม่ติดหรือติดแต่ไม่มีคนรับ