

**รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)**

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ จำนวน ๔๓ ราย และได้รวบรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะของผู้บริการเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ**

**๑.๑ เพศ**

เพศชาย	จำนวน	๒๙ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖๗.๔๔
เพศหญิง	จำนวน	๑๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๕๖

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

ร้อยละ ๖๗.๔๔

**๑.๒ ประเภทของผู้ใช้บริการ**

- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	จำนวน	๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๘๘
- สมาชิกวุฒิสภา	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- อดีตสมาชิกรัฐสภา	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- คณะกรรมาธิการ	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- บุคคลในวงงานรัฐสภา	จำนวน	๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๘๘
- หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๒ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕.๕๕
- ศาล	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๓๓
- พรรคการเมือง	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๓๓
- องค์กรอิสระ/ หน่วยงานอิสระ	จำนวน	๒ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕.๕๕
- สื่อมวลชน	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๓๓
- นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	๑๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๓๓
- บริษัท ห้างร้าน/ องค์กรเอกชน	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๓๓
- บุคคลทั่วไป	จำนวน	๘ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๒๒

สรุป ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ ๒๗.๗๗ รองลงมา ได้แก่ บุคคลทั่วไป ร้อยละ ๒๒.๒๒

๑.๓ อายุ

๑๘ - ๒๕ ปี	จำนวน	๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๖๓
๒๖ - ๓๕ ปี	จำนวน	๑๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๖.๘๙
๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน	๑๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๑.๗๐
๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน	๑๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๖.๘๙
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย อยู่ในช่วง ๓๖ - ๔๕ ปี ร้อยละ ๓๑.๗๐

๑.๔ วุฒิการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
ระดับปริญญาตรี	จำนวน	๒๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๖.๐๙
ระดับปริญญาโท	จำนวน	๑๘ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๓.๙๐
อื่น ๆ	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๐๙

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางช่องทาง (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง) ดังนี้

- หนังสือวารสาร ของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	จำนวน	๗ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๕๘
- แผ่นพับของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของราชการ	จำนวน	๘ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๖๖
- อินเทอร์เน็ต	จำนวน	๒๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๓.๗๕
- สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	จำนวน	๑๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๙๑
- อื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่สภา	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๐๘

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๓ ชุด รับทราบช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยช่องทางสามารถเผยแพร่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการรับทราบมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ รองลงมา คือ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๑ และแผ่นพับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๖ ตามลำดับ

๒.๒ นอกจากช่องทางการให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ ๑) ทางไปรษณีย์ ๒) ทางโทรสาร  
๓) ทางเว็บไซต์ [www.parliament.go.th/gennews](http://www.parliament.go.th/gennews) ๔) ขอข้อมูลด้วยตนเอง ช่องทางที่ผู้ใช้บริการ  
ต้องการให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริการเพิ่มเติม

- ไม่มี

๒.๓ ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ได้แก่ข้อมูลดังนี้

- สำเนารายงานการประชุม/จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕  
สำเนาบันทึกการประชุม  
สภาผู้แทนราษฎร  
และการประชุม  
ร่วมกันของรัฐสภา
- สำเนาบันทึกการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา  
- สำเนา จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๘  
ร่างพระราชบัญญัติ  
- สำเนาการพิจารณา จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
เรื่องร้องเรียน  
- สำเนาวีซีดีและดีวีดี จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐  
บันทึกเสียง/  
บันทึกภาพและเสียง  
การประชุม  
สภาผู้แทนราษฎรและ  
การประชุมร่วมกัน  
ของรัฐสภา
- สำเนาโครงสร้าง จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐  
การจัดองค์กร  
อำนาจหน้าที่  
ของสำนักงานฯ
- สำเนาพระราชบัญญัติ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๔  
นิติ กระตุ้ถาม
- สำเนานโยบายและ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๘  
งบประมาณ  
ของสำนักงาน  
เลขาธิการ  
สภาผู้แทนราษฎร

- สำเนาเอกสาร จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๒  
การประกวดราคา/  
ประกาศสอบราคา/  
สำเนาผลการพิจารณา  
การจัดซื้อจัดจ้าง
- อื่น ๆ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๓ ชุด บางรายจะขอข้อมูลมากกว่า ๑ ประเภท โดยข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด ได้แก่ สำเนารายงานการประชุม/สำเนابันทึกรการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕ รองลงมา คือ สำเนาบันทึกรการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๘ และสำเนานโยบายและงบประมาณของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๘ ตามลำดับ

#### ๒.๔ ข้อมูลที่ขอได้รับตามความประสงค์หรือไม่ แบ่งได้ดังนี้

- ตามความประสงค์ จำนวน ๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แสดงความคิดเห็นว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นไปตามความประสงค์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

#### ๒.๕ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้ขอข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

- ศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๔  
ประกอบวิทยานิพนธ์
- ใช้ในการปฏิบัติราชการ จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๒  
ในสังกัดหรือหน่วยงาน  
ที่รับผิดชอบ
- อื่น ๆ เช่น สอบสวน จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๒  
ประกอบการจัดทำผลงานเพื่อเลื่อนระดับ, เป็นหลักฐานการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ นำไปใช้ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๒ รองลงมา คือ นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติราชการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๔ และนำไปใช้ในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๒

### ส่วนที่ ๓

#### ๓.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

##### ๑) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๗  
มากที่สุด

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๒

**๒) ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๗ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการผู้ขอใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๒

**๓) ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๗ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๒

๔) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๔ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๕ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๔ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๕

๕) สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๗ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๒ ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๗ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๒

๖) ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

สรุป ความมีอริยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ  
ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐

๗) การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

สรุป การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ  
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐

๘) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

สรุป การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอใช้บริการ  
ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐

๙) ความประทับใจการให้บริการในภาพรวม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๒  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๗  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง

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

สรุป ความประทับใจการให้บริการในภาพรวมผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๒ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๗

**๓.๒ การใช้บริการครั้งนี้ท่านประทับใจสิ่งใดมากที่สุด**

ผู้ขอใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้เขียนสิ่งที่ประทับใจที่สุด ในการใช้บริการครั้งนี้ เนื่องจากเป็นคำตอบลักษณะปลายเปิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง ๖ ราย สรุปได้ดังนี้

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๓ ราย
- ๒) การบริการที่สะดวก รวดเร็ว จำนวน ๒ ราย
- ๓) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดี ชัดเจน จำนวน ๑ ราย

**๓.๓ การใช้บริการครั้งนี้ท่านเห็นควรปรับปรุงสิ่งใดมากที่สุด**

- การจัดเตรียมความพร้อมของเอกสาร จำนวน ๑ ราย

**ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย**

- ขอเป็นกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานที่ได้ใส่ใจด้วยดีตลอดมา

ทั้งนี้ สามารถสรุปสถิติของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
- ๑.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
- ๑.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยในช่วง ๓๖ - ๔๕ ปี
- ๑.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา

**ระดับปริญญาตรี**

**ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ**

๒.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

๒.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด คือ สำเนารายงานการประชุม/สำเนารายงานที่กรรมการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา

๒.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับข้อมูลตามความประสงค์ มากกว่าร้อยละ ๑๐๐

๒.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์มากที่สุด



### ส่วนที่ ๓

๓.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

- ด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ, ด้านความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วในการให้บริการ, ด้านความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง, ด้านขั้นตอนในการให้บริการ มีความชัดเจน, ด้านสถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม, ด้านความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ, ด้านการใช้จ่ายจากสุภาพในการให้บริการ, ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ และด้านความประทับใจการให้บริการในภาพรวม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก

๓.๒ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการบริการที่สะดวก และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งได้รับคำแนะนำที่ดีและชัดเจน

๓.๓ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการเห็นควรปรับปรุง การจัดเตรียมความพร้อมของเอกสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการได้พิจารณาจากแบบรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยพิจารณาข้อเสนอแนะที่ตอบแบบรับฟังความคิดเห็นได้แนะนำไว้ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการเห็นว่า เป็นข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มาก ในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนางานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

### ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

- ขอเป็นกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานที่ได้ใส่ใจด้วยดีตลอดมา