

**รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)**

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ซึ่งมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๑ ราย ทั้งนี้ ได้รวบรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ**

**๑.๑ เพศ**

เพศชาย	จำนวน	๑๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๑.๖๑
เพศหญิง	จำนวน	๑๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๘.๓๙

**สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย**

ร้อยละ ๕๑.๖๑

**๑.๒ ประเภทของผู้ใช้บริการ**

- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	จำนวน	๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- สมาชิกวุฒิสภา	จำนวน	๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- อดีตสมาชิกรัฐสภา/ สภาปฏิรูปแห่งชาติ	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓.๒๒
- คณะกรรมาธิการ	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓.๒๒
- บุคคลในวงงานรัฐสภา	จำนวน	๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๙.๓๕
- หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓.๒๒
- ศาล	จำนวน	๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- พรรคการเมือง	จำนวน	๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- องค์กรอิสระ/ หน่วยงานอิสระ	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓.๒๒

- สื่อมวลชน	จำนวน	๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙.๖๗
- นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	๑๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๒๕
- บริษัท ห้างร้าน/ องค์กรเอกชน	จำนวน	๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙.๖๗
- บุคคลทั่วไป	จำนวน	๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๑๓

**สรุป** ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ ๓๒.๒๕ รองลงมา ได้แก่ บุคคลทั่วไป ร้อยละ ๑๖.๑๓

#### ๑.๓ อายุ

๑๘ - ๒๕ ปี	จำนวน	๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๑๓
๒๖ - ๓๕ ปี	จำนวน	๑๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๘.๗๐
๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน	๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙.๖๗
๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน	๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๕๘
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๙๐

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย อยู่ในช่วง ๒๖ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๓๘.๗๐

#### ๑.๔ วุฒิการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
ระดับปริญญาตรี	จำนวน	๒๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖๗.๗๔
ระดับปริญญาโท	จำนวน	๑๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๒๖
อื่น ๆ	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ ๖๗.๗๔

### ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางช่องทาง (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง) ดังนี้

- หนังสือวารสาร ของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	จำนวน	๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๔๒
- แผ่นพับของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของราชการ	จำนวน	๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕.๗๑
- อินเทอร์เน็ต	จำนวน	๑๘	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๑.๔๒
- สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	จำนวน	๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๐๐
- อื่น ๆ	จำนวน	๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕.๗๑

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๑ ชุด รับประทานช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยช่องทางสามารถเผยแพร่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการรับประทานมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๒ รองลงมา คือ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และวารสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๒ 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

- แอปพลิเคชัน Line
- Email

๒.๓ ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) ได้แก่ข้อมูลดังนี้

- สำเนารายงานการประชุม/จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๑  
    สำเนابันทึกรการประชุม  
    สภาผู้แทนราษฎร  
    และการประชุม  
    ร่วมกันของรัฐสภา
- สำเนาบันทึกรการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา  
    - ร่างพระราชบัญญัติ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗  
    - การพิจารณา จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๗  
    เรื่องร้องเรียน
- สำเนาวีซีดีและดีวีดี จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๕  
    บันทึกเสียง/  
    บันทึกภาพและเสียง  
    การประชุม  
    สภาผู้แทนราษฎรและ  
    การประชุมร่วมกัน  
    ของรัฐสภา
- สำเนาโครงสร้าง จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๔  
    การจัดองค์กร  
    อำนาจหน้าที่  
    ของสำนักงานฯ
- สำเนาพระราชบัญญัติ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๗  
    ญัตติ กระทุ้งถาม
- สำเนาเอกสาร จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙  
    การประกวดราคา/  
    ประกาศสอบราคา/  
    สำเนาผลการพิจารณา  
    การจัดซื้อจัดจ้าง

- อื่น ๆ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๗

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๙ ชุด บางรายจะขอข้อมูลมากกว่า ๑ ประเภท โดยข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด ได้แก่ สำเนารายงานการประชุม/สำเนابันทึกรการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๑ รองลงมา คือ สำเนาบันทึกรการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ และสำเนาวิซีดีและดีวีดีบันทึกเสียง/บันทึกภาพและเสียงการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๕ ตามลำดับ

**๒.๔** ข้อมูลที่ขอได้รับตามความประสงค์หรือไม่ แบ่งได้ดังนี้

- ตามความประสงค์ จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แสดงความคิดเห็นว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นไปตามความประสงค์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

**๒.๕** ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้ขอข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

- ศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ ประกอบวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๑

- ใช้ในการปฏิบัติราชการ จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๔  
ในสังกัดหรือหน่วยงาน  
ที่รับผิดชอบ

- อื่น ๆ เช่น เป็นหลักฐาน จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๕  
การตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐสภา /ประกอบการทำผลงาน เป็นต้น

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ นำไปใช้ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๑ รองลงมา คือ นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติราชการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๔ และนำไปใช้ในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๕

### ส่วนที่ ๓

**๓.๑** ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

**๑)** ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๐  
มากที่สุด

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๐  
มาก

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

**สรุป** ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๐ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๐

**๒) ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการผู้ขอใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘

**๓) ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘

**๔) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๗ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๒

๕) สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๔ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๖ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๔ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๖ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

๖) ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๕ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๕

๗) การใช้เวลาจาสู่ภาพในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๕ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป การใช้เวลาจาสู่ภาพในการให้บริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๕

๘) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอใช้บริการ ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘

๙) ความประทับใจการให้บริการในภาพรวม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความประทับใจการให้บริการในภาพรวมผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘

๓.๒ การใช้บริการครั้งนี้ท่านประทับใจสิ่งใดมากที่สุด

ผู้ขอใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้เขียนสิ่งที่ประทับใจที่สุดในการใช้บริการครั้งนี้ เนื่องจากเป็นคำตอบลักษณะปลายเปิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็น ๖ ราย สรุปได้ดังนี้

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ราย
- ๒) การบริการให้ข้อมูลครบถ้วน/รวดเร็ว จำนวน ๑ ราย

ทั้งนี้ สามารถสรุปสถิติของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
- 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 แจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด คือ สำเนารายงานการประชุม/สำเนابันทึกรการประชุมสภาผู้แทนราษฎร

๒.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับข้อมูลตามความประสงค์มากกว่าร้อยละ ๑๐๐

๒.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ศึกษา/ค้นคว้าวิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์มากที่สุด

**ส่วนที่ ๓**

๓.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

- ด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ, ด้านความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วในการให้บริการ, ด้านความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง, ด้านขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน, ด้านสถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม, ด้านความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ, ด้านการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ, ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ และด้านความประทับใจการให้บริการในภาพรวม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก

๓.๒ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการบริการที่สะดวก และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งได้รับคำแนะนำที่ดีและชัดเจน

๓.๓ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการเห็นควรปรับปรุง ด้านสถานที่ และค่าธรรมเนียมในการขอเอกสาร