

**รายงานสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘**

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ และที่กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ ถนนประดิพัทธ์ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘ จำนวน ๒๒๑ ราย ทั้งนี้ ได้ประมวลผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาบริหารจัดการเพื่อพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- เพศ

เพศชาย	จำนวน	๑๑๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๒.๐๔
เพศหญิง	จำนวน	๑๐๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๗.๙๖

สรุป ผู้มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๒.๐๔

- ประเภทของผู้ใช้บริการ

สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ	จำนวน	๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๒๖
สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	จำนวน	๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๒๖
คณะกรรมการธิการ	จำนวน	๑๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔.๕๒
บุคคลในวงงานรัฐสภา	จำนวน	๑๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖.๗๙
หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๒๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๔๑
ศาล	จำนวน	๑๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕.๔๓
พรรคการเมือง	จำนวน	๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑.๓๖
องค์กรอิสระ/หน่วยงานอิสระ	จำนวน	๑๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖.๓๓
สื่อมวลชน	จำนวน	๑๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖.๗๙
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	จำนวน	๔๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๕๕
บริษัท ห้างร้าน/องค์กรเอกชน	จำนวน	๑๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖.๗๙
บุคคลทั่วไป	จำนวน	๖๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๕๑

สรุป ประเภทของผู้มาติดต่อขอรับบริการและได้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ บุคคลทั่วไป ร้อยละ ๒๘.๕๑ รองลงมา ได้แก่ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ ๑๘.๕๕ และหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๐.๔๑

- อายุ

ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๗๑
๑๘ - ๒๕ ปี	จำนวน	๗๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๕๘
๒๖ - ๓๕ ปี	จำนวน	๘๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๓๗
๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน	๓๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๕.๘๔
๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน	๑๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖.๓๓
มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓.๑๗

สรุป ผู้มาติดต่อขอรับบริการมีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง ๒๖ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๓๙.๓๗

- **วุฒิการศึกษา**

ระดับมัธยมศึกษา	จำนวน	๑๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔.๕๒
ระดับปริญญาตรี	จำนวน	๑๔๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖๓.๓๕
ระดับปริญญาโท	จำนวน	๕๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๔.๘๙
อื่น ๆ	จำนวน	๑๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๗.๒๔

สรุป ผู้มาติดต่อขอรับบริการมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ ๖๓.๓๕

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

- ผู้รับบริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางช่องทาง (ผู้ขอข้อมูลสามารถตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง) ดังนี้

หนังสือวารสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	จำนวน	๒๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๗.๐๘
แผ่นพับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ	จำนวน	๓๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙.๒๓
อินเทอร์เน็ต	จำนวน	๑๘๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๓๘
สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	จำนวน	๖๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๔๖
อื่น ๆ	จำนวน	๓๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙.๘๕

สรุป ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๒๒๑ ชุด รับทราบช่องทางการให้บริการข้อมูล

ข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยช่องทางสามารถเผยแพร่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการรับทราบมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๘ รองลงมา คือ ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๖ และช่องทางอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๕ ตามลำดับ

- ข้อมูลที่มีความประสงค์ของผู้รับบริการ (ผู้ขอข้อมูลสามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ได้แก่ข้อมูลดังนี้

สำเนารายงานการประชุม/สำเนาบันทึกการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา	จำนวน	๑๓๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๘๖
สำเนาบันทึกการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา					
- สำเนาร่างพระราชบัญญัติ	จำนวน	๗๘	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๔.๗๖
- สำเนาการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	จำนวน	๑๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔.๗๖
- สำเนาวิธีคดีและคดีวิธีบันทึกเสียง/บันทึกภาพ และเสียงการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา	จำนวน	๓๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙.๕๒

- สำเนาโครงสร้าง จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐
การจัดองค์กร อำนาจหน้าที่
ของสำนักงานฯ
- สำเนาพระราชบัญญัติ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๑
สถิติ กระหู่ถาม
- สำเนานโยบายและ จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖
งบประมาณของสำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- สำเนาเอกสารการประกวด จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖
ราคา/ประกาศสอบราคา/
สำเนาผลการพิจารณา-การจัดซื้อจัดจ้าง
- อื่น ๆ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๗

สรุป ผู้ขอข้อมูลบางรายจะขอข้อมูลมากกว่า ๑ ประเภท โดยข้อมูลที่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด ได้แก่ สำเนารายงานการประชุม/สำเนابันทึกรายการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมา คือ สำเนาบันทึกรายการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๖ และสำเนาวิธีคดีและคดีบันทึกเสียง/บันทึกภาพและเสียงการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๒ ตามลำดับ

- ข้อมูลที่ขอได้รับตามความประสงค์หรือไม่ แบ่งได้ดังนี้
 - ตามความประสงค์ จำนวน ๒๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๔
 - ไม่ต้องตามความประสงค์ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๖

เนื่องจากมีข้อมูลบางส่วนที่เป็นรายงานการประชุมที่สภายังไม่อนุมัติ จึงไม่สามารถได้ข้อมูลไปทั้งหมดที่ต้องการยังอยู่ในขั้นตอนการพิจารณา ขาดบางส่วนเนื่องจากสูญหายและข้อมูลบางส่วนมีถ้อยคำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นจึงจำเป็นต้องดำเนินการตัดลบถ้อยคำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นออก

สรุป ข้อมูลได้รับตามความประสงค์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๔

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๐๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖
- ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๐๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘
- ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --

สรุป ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากและระดับมากที่สุด รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๒

- ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --

สรุป ความมีอริยาคัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๗) การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๕
- ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗๕
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
- ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --

สรุป การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๘) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๘
- ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๙๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๒
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
- ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --

สรุป การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๙) ความประทับใจการให้บริการในภาพรวม

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๘
- ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๐๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๒
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
- ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --

สรุป ความประทับใจการให้บริการในภาพรวมผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ส่วนที่ ๔ **ข้อเสนอแนะและคำชมเชย**

ผู้ขอรับบริการตอบแบบสอบถามแล้วมีข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการให้บริการและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สรุปได้ดังนี้

๑. ควรลดขั้นตอนในการขอข้อมูลเพื่อให้ผู้ขอข้อมูลได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการขอข้อมูล
๒. ควรเก็บค่าบริการตามสมควร เช่น ค่าถ่ายเอกสาร
๓. ควรมีการจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาข้อมูลเพื่อความสะดวกในการติดต่อ

ประสานงาน

กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการได้พิจารณาจากแบบรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางต่าง ๆ ตลอดถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแล้วพบว่า **ผู้ตอบแบบสำรวจรับฟังความคิดเห็นฯ มีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในระดับมากและมากที่สุด** ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๕๗ แล้วพบว่า การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังคงเป็นที่ประทับใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการในระดับเดียวกัน สำหรับข้อเสนอแนะที่ตอบแบบรับฟังความคิดเห็นได้แนะนำไว้ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการเห็นว่า เป็นข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มาก ในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนางานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ซึ่งข้อเสนอแนะบางประการกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการได้มีการดำเนินการอยู่แล้วแต่ผู้ขอข้อมูลอาจยังไม่ทราบ ดังนี้

๑. ด้านการพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ แก่ผู้มาติดต่อขอข้อมูล (ตามข้อเสนอแนะข้อ ๑ และข้อ ๒)

คณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๕ วันจันทร์ที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ ได้มีมติเป็นหลักการอนุญาตการขอสำเนารายงานการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และสำเนารายงานการประชุมร่วมกันของรัฐสภาที่รับรองแล้ว ให้เป็นซีดีและดีวีดีแก่ผู้ขอข้อมูลได้ และอนุญาตสำเนาบันทึกการประชุมและสำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติแก่ผู้ขอข้อมูลที่แจ้งความประสงค์ขอข้อมูลในรูปแบบซีดีหรือดีวีดีได้ โดยให้เฉพาะไฟล์ภาพ (PDF File) ที่ไม่สามารถนำไปเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อความในสำเนาบันทึกการประชุมและสำเนารายงานการประชุมดังกล่าว และหากเป็นสำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้ประทับตราด้วยข้อความว่า “รายงานการประชุมนี้คณะกรรมการฯ ยังมิได้รับรอง ผู้ใดนำไปใช้หากเกิดความเสียหายใด ๆ ผู้นั้นต้องรับผิดชอบเอง” ก่อนนำเอกสารดังกล่าวไปทำสำเนาลงซีดีและดีวีดี ซึ่งมติดังกล่าวทำให้ผู้ขอข้อมูลลดค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาเอกสาร

สำหรับการเก็บค่าบริการ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามประกาศคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เรื่อง การเรียกค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๔๘ โดยมีค่าธรรมเนียมการทำสำเนาโดยเครื่องถ่ายเอกสารขนาด เอ ๔ หน้าละ ๑ บาท ทั้งนี้ การพิจารณายกเว้นหรือลดค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายเป็นการเฉพาะกรณีจะคำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย

๒. ด้านความสะดวกสบายของสถานที่ในการมาติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร (ข้อเสนอแนะข้อ ๓)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรกำลังอยู่ระหว่างการจัดสร้างอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ ซึ่งรวมหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทั้งหมดไว้ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกในการประสานงานแก่ผู้มาติดต่อราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมากขึ้นในอนาคต