

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

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ และส่งแบบสำรวจฯ ให้ผู้ขอข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์ สอบถามผู้ขอข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙ จำนวน ๙๗ ราย โดยได้รวบรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ**

**๑.๑ เพศ**

|         |       |        |               |       |
|---------|-------|--------|---------------|-------|
| เพศชาย  | จำนวน | ๕๖ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๕๕.๓๒ |
| เพศหญิง | จำนวน | ๔๑ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๔๔.๖๘ |

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๕.๓๒

**๑.๒ ประเภทของผู้ใช้บริการ**

|  |       |        |               |       |
|--|-------|--------|---------------|-------|
| - สมาชิกสภาขับเคลื่อน<br>การปฏิรูปประเทศ | จำนวน | ๔ ราย  | คิดเป็นร้อยละ | ๔.๑๒  |
| - สมาชิกสภานิติบัญญัติ<br>แห่งชาติ       | จำนวน | -- ราย | คิดเป็นร้อยละ | --    |
| - อดีตสมาชิกรัฐสภา/<br>สภาปฏิรูปแห่งชาติ | จำนวน | ๓ ราย  | คิดเป็นร้อยละ | ๓.๑๐  |
| - คณะกรรมการ                             | จำนวน | ๒ ราย  | คิดเป็นร้อยละ | ๒.๐๕  |
| - บุคคลในวงงานรัฐสภา                     | จำนวน | ๑๑ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๑.๓๕ |
| - หน่วยงานราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ         | จำนวน | ๓ ราย  | คิดเป็นร้อยละ | ๓.๑๐  |
| - ศาล                                    | จำนวน | ๒ ราย  | คิดเป็นร้อยละ | ๒.๐๕  |
| - พรรคการเมือง                           | จำนวน | -- ราย | คิดเป็นร้อยละ | --    |
| - องค์กรอิสระ/<br>หน่วยงานอิสระ          | จำนวน | ๑๖ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๖.๕๐ |
| - สื่อมวลชน                              | จำนวน | ๓ ราย  | คิดเป็นร้อยละ | ๓.๑๐  |
| - นักเรียน/นิสิต/<br>นักศึกษา            | จำนวน | ๒๒ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๒๒.๖๘ |
| - บริษัท ห้างร้าน/<br>องค์กรเอกชน        | จำนวน | ๘ ราย  | คิดเป็นร้อยละ | ๘.๒๔  |
| - บุคคลทั่วไป                            | จำนวน | ๒๓ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๒๓.๗๑ |

**สรุป** ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ บุคคลทั่วไป ร้อยละ ๒๓.๗๑ รองลงมา ได้แก่ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ ๒๒.๖๘ และองค์กรอิสระ/หน่วยงานอิสระ ร้อยละ ๑๖.๕๐

๑.๓ อายุ

|                     |       |        |               |       |
|---------------------|-------|--------|---------------|-------|
| ๑๘ - ๒๕ ปี          | จำนวน | ๒๐ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๒๐.๖๑ |
| ๒๖ - ๓๕ ปี          | จำนวน | ๓๕ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๓๖.๐๙ |
| ๓๖ - ๔๕ ปี          | จำนวน | ๓๑ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๓๑.๙๕ |
| ๔๖ - ๖๐ ปี          | จำนวน | ๔ ราย  | คิดเป็นร้อยละ | ๔.๑๒  |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป | จำนวน | ๗ ราย  | คิดเป็นร้อยละ | ๗.๒๓  |

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง ๒๖ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๓๖.๐๙

๑.๔ วุฒิการศึกษา

|                 |       |        |               |       |
|-----------------|-------|--------|---------------|-------|
| ระดับมัธยมศึกษา | จำนวน | ๒ ราย  | คิดเป็นร้อยละ | ๒.๐๖  |
| ระดับปริญญาตรี  | จำนวน | ๔๖ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๔๗.๔๔ |
| ระดับปริญญาโท   | จำนวน | ๔๐ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๔๑.๒๓ |
| อื่น ๆ          | จำนวน | ๙ ราย  | คิดเป็นร้อยละ | ๙.๒๗  |

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๔๔

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงาน

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางช่องทาง (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง) ดังนี้

|   |       |        |               |       |
|---|-------|--------|---------------|-------|
| - หนังสือวารสาร<br>ของสำนักงานเลขาธิการ<br>สภาผู้แทนราษฎร | จำนวน | ๑๑ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๑.๓๕ |
| - แผ่นพับของ<br>ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร<br>ของราชการ           | จำนวน | ๑๑ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๑.๓๕ |
| - อินเทอร์เน็ต  | จำนวน | ๗๘ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๘๐.๔๑ |
| - สถานีวิทยุกระจายเสียง<br>และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา         | จำนวน | ๑๔ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๔.๔๓ |
| - อื่น ๆ  | จำนวน | ๑๖ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๖.๕๐ |

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๙๗ ชุด รับทราบช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยช่องทางที่สามารถเผยแพร่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการรับทราบมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๑ รองลงมา คือ ช่องทางอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐ และทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๓ 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 คำถามเป็นลักษณะปลายเปิดให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นแบบอิสระ ซึ่งมีผู้เสนอช่องทาง ดังนี้

|           |       |       |
|-----------|-------|-------|
| - อีเมลล์ | จำนวน | ๑ ราย |
| - สายด่วน | จำนวน | ๑ ราย |

- รายการทีวี และทีวีรัฐสภา จำนวน ๒ รายการ
- ขอให้เจ้าหน้าที่รัฐสภาช่วยค้นหาจำนวน ๑ รายการ
- อาคารรัฐสภา จำนวน ๑ รายการ
- อินเทอร์เน็ต จำนวน ๑ รายการ
- เว็บไซต์ จำนวน ๑ รายการ

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๗ ชุด เสนอช่องทาง  
การให้บริการเพิ่มเติม ๒ ช่องทาง ดังนี้ ๑) อีเมล ๒) สายด่วน ๓) รายการทีวี และทีวีรัฐสภา ๔) ขอให้เจ้าหน้าที่รัฐสภา  
ช่วยค้นหา ๕) อาคารรัฐสภา ๖) อินเทอร์เน็ต ๗) เว็บไซต์

๒.๓ ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) ได้แก่  
ข้อมูลดังนี้

- สำเนารายงานการประชุม/จำนวน ๒๓ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๐  
สำเนาบันทึกการประชุม  
สภาผู้แทนราษฎร  
และการประชุม  
ร่วมกันของรัฐสภา
- สำเนาบันทึกการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา  
- สำเนา จำนวน ๓๗ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๕  
ร่างพระราชบัญญัติ
- สำเนากาการพิจารณา จำนวน ๓ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐  
เรื่องร้องเรียน
- สำเนาวิซีดีและดีวีดี จำนวน ๑๓ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐  
บันทึกเสียง/  
บันทึกภาพและเสียง  
การประชุม  
สภาผู้แทนราษฎรและ  
การประชุมร่วมกัน  
ของรัฐสภา
- สำเนาโครงสร้าง จำนวน ๒ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๖  
การจัดองค์กร  
อำนาจหน้าที่  
ของสำนักงาน
- สำเนาพระราชบัญญัติ จำนวน ๑๒ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๗  
ยุติติ กระทุ่ถาม
- สำเนานโยบายและ จำนวน ๒ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๖  
งบประมาณ  
ของสำนักงาน  
เลขาธิการ  
สภาผู้แทนราษฎร

- สำเนาเอกสาร จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๖  
การประกวดราคา/  
ประกาศสอบราคา/  
สำเนาผลการพิจารณา  
การจัดซื้อจัดจ้าง
- อื่น ๆ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๒

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ บางรายจะขอข้อมูลมากกว่า ๑ ประเภท โดยข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด ได้แก่ สำเนารายงานการประชุม/สำเนابันทึกรการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๐ รองลงมา คือ สำเนาบันทึกรการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๕ และสำเนาวิธีคดีและวิธีตีบันทึกเสียง/บันทึกภาพและเสียงการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐ ตามลำดับ

#### ๒.๔ ข้อมูลที่ขอได้รับตามความประสงค์หรือไม่ แบ่งได้ดังนี้

- ตามความประสงค์ จำนวน ๙๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๖
- ไม่ต้องตาม จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔  
ความประสงค์

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แสดงความคิดเห็นว่าข้อมูลที่ได้รับ เป็นไปตามความประสงค์ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๖ และไม่ต้องตามความประสงค์ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ โดยระบุเหตุผลว่า “ติดตามข่าวสารด้วยความสนใจ”

#### ๒.๕ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้ขอข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

- ศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ ประกอบวิทยานิพนธ์ จำนวน ๖๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๘
- ใช้ในการปฏิบัติราชการ จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๔  
ในสังกัดหรือหน่วยงาน  
ที่รับผิดชอบ
- อื่น ๆ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๘

**สรุป** ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ นำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๘ รองลงมา คือ นำไปใช้ในการปฏิบัติราชการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๔ และนำไปใช้ในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๘

### ส่วนที่ ๓

#### ๓.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

##### ๑) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓๓  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๗  
มาก

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

**สรุป ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐**

**๒) ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๕  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๒  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๓  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

**สรุป ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๒ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๕ และระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑.๐๓**

**๓) ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๑  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๙  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

**สรุป ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐**

**๔) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๐  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๐  
มาก

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

สรุป ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

**๕) สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๕  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๕  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

สรุป สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๕ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐

**๖) ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๐  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๐  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

สรุป ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

**๗) การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๙๕  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๕  
มาก

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

**สรุป การใช้งานจากสภาพในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐**

**๘) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๐  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๐  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

**สรุป การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอใช้บริการ ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐**

**๙) ความประทับใจการให้บริการในภาพรวม**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๒  
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๘  
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --  
น้อยที่สุด

**สรุป ความประทับใจการให้บริการในภาพรวมผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก รวมกันคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐**

**๓.๒ การใช้บริการครั้งนี้ท่านประทับใจสิ่งใดมากที่สุด**

ผู้ขอใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้เขียนสิ่งที่ประทับใจที่สุดในการใช้บริการครั้งนี้ เนื่องจากเป็นคำตอบลักษณะปลายเปิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง ๑๗ ราย สรุปได้ดังนี้

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๑๒ ราย
- ๒) การบริการที่รวดเร็ว จำนวน ๒ ราย

### ๓.๓ การใช้บริการครั้งนี้ท่านเห็นควรปรับปรุงสิ่งใดมากที่สุด

- ๑) การส่งเอกสารให้อีเมลติดสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรควรมีความรวดเร็วกว่านี้
- ๒) ระยะเวลาของการให้ข้อมูลควรมีระยะเวลาที่สั้น เช่น ๗ วันทำการ
- ๓) ฝากลิงค์ให้มหาวิทยาลัย
- ๔) เพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากขึ้น

### ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

- ๑) สถานที่คับแคบหากมีคนใช้บริการมาก ไม่มีที่นั่งให้คอยคิว
- ๒) ในภาพรวมดีมากที่สุด
- ๓) อยากให้มีการส่งข้อมูลทางอีเมล จำนวน ๒ ราย

ทั้งนี้ สามารถสรุปสถิติของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
- ๑.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไป
- ๑.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยในช่วง ๒๖ - ๓๕ ปี
- ๑.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

### ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

- ๒.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด
- ๒.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ เสนอให้เปิดช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม คือ อีเมล สายด่วน รายการทีวี และทีวีรัฐสภา ขอให้เจ้าหน้าที่รัฐสภาช่วยค้นคว้า อาคารรัฐสภา อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์
- ๒.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด คือ สำเนารายงานการประชุม/สำเนารายงานที่การประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภามากที่สุด
- ๒.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับข้อมูลตามความประสงค์มากที่สุด
- ๒.๕ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์มากที่สุด

### ส่วนที่ ๓

- ๓.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้
  - ด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ, ด้านความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ, ด้านความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง, ด้านขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน, ด้านความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ, ด้านการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ, ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอ และด้านความประทับใจในการให้บริการในภาพรวมผู้มาติดต่อขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก และระดับมากที่สุด
  - ด้านสถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง
- ๓.๒ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการบริการที่รวดเร็ว



สิ่งใดมากที่สุด ดังนี้

๓.๓ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการเห็นควรปรับปรุง

- การส่งเอกสารให้อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรควรมีความรวดเร็วกว่านี้
- ระยะเวลาของการให้ข้อมูลควรมีระยะเวลาที่สั้น เช่น ๗ วันทำการ
- ฝากลิงค์ให้มหาวิทยาลัย
- เพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากขึ้น