

รายงานผลสำรวจ

# ความพึงพอใจผู้ขอรับบริการ

ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

## คำนำ

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยราชการซึ่งสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่รับผิดชอบสนับสนุนภารกิจงานด้านเลขานุการ งานด้านวิชาการและกฎหมายให้กับผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร (วิปฝ่ายค้าน) และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคการเมืองฝ่ายค้าน โดยมีการประสานงานกับบุคคลในวงงานรัฐสภาและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานของฝ่ายค้านตามกระบวนการนิติบัญญัติดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อย ในการนี้ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนเสีย พร้อมทั้งจัดทำ “รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้ขอรับบริการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖” เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ และการสนับสนุนภารกิจงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อไป

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

## สารบัญ

### คำนำ

#### ส่วนที่ ๑ บทนำ

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| ๑. หลักการและเหตุผล          | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์              | ๑ |
| ๓. กลุ่มเป้าหมาย             | ๒ |
| ๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | ๒ |
| ๕. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล   | ๒ |
| ๖. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล    | ๒ |

#### ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจ

- |   |   |
|---|---|
| ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ                                  | ๓ |
| ๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (จำแนกตามหัวข้อคำถาม) | ๔ |
| ๓. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง    | ๕ |
- ๑๐

### ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก ขั้นตอนการขอรับบริการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
- ภาคผนวก ข แบบฟอร์มใบขอรับบริการ

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒ บัญญัติให้ประเทศไทยปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และมาตรา ๓ บัญญัติอำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชนชาวไทย พระมหากษัตริย์ผู้ทรงเป็นประมุขทรงใช้อำนาจนั้นทางรัฐสภา คณะรัฐมนตรี และศาล โดยหลักการถ่วงดุลอำนาจปกครอง (Checks and Balances) ในระบบรัฐสภา ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคการเมืองฝ่ายค้าน เป็นตัวแทนของประชาชนและเป็นฝ่ายเสียงข้างน้อยในสภาผู้แทนราษฎร มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน เช่น การตั้งกระทู้ถาม การเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อลงมติไม่ไว้วางใจ เป็นต้น โดยหากฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเข้มแข็ง จะเป็นการถ่วงดุลอำนาจของฝ่ายบริหารมิให้ใช้อำนาจตามอำเภอใจหรือใช้อำนาจไปในทางมิชอบ ทั้งนี้เพื่อปกป้องรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ และความผาสุกของประชาชน

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยราชการซึ่งสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่รับผิดชอบในการสนับสนุนภารกิจงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย ให้กับผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร (วิปฝ่ายค้าน) และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคการเมืองฝ่ายค้าน โดยมีการประสานงานกับบุคคลในวงงานรัฐสภาและหน่วยงานภายนอก และเพื่อให้การดำเนินงานตามกระบวนการนิติบัญญัติ ดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อย กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรจึงได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย และจัดทำ “รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้ขอรับบริการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖” เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

๒.๒ เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๓. กลุ่มงานเป้าหมาย

ผู้ขอรับบริการ หมายถึง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชนทั่วไป รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขอรับบริการจากกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

### ๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะรับ

๔.๑ ทำให้ทราบผลความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

๔.๒ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะของผู้ขอรับบริการ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

### ๕. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลา ช่วงระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนมกราคม ๒๕๖๖

ขอบเขต รวบรวมข้อมูลจากผู้ขอรับบริการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๓ คน

### ๖. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจผู้ขอรับบริการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๓ คน โดยประเภทของผู้ขอรับบริการ ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชนทั่วไป และอื่น ๆ อาทิ ผู้ติดตามสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

การวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows เพื่อหาค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล และคำนวณค่าสถิติเบื้องต้น ประกอบด้วย การหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้

๖.๑ ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ตามขั้นตอน ดังนี้

๑) เกณฑ์คะแนน ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ ใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนน ๕ ระดับ คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด หรือระดับคะแนน ๕ ๔ ๓ ๒ ๑ ตามลำดับ

๒) คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ของคำตอบแต่ละข้อ แล้วแปรผลการประเมินค่าความพึงพอใจตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๔.๒๑ – ๕.๐๐	๕	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
๓.๔๑ – ๔.๒๐	๔	ความพึงพอใจในระดับมาก
๒.๖๑ – ๓.๔๐	๓	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
๑.๘๑ – ๒.๖๐	๒	ความพึงพอใจในระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๘๐	๑	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

## ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินผลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีกรอบการสำรวจข้อมูล และประเด็นหัวข้อคำถาม โดยนำเสนอใน ๓ ส่วน ดังนี้

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

- ประเภทผู้ให้บริการ
- ช่องทางการขอรับข้อมูลบริการ

### ๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (จำแนกตามหัวข้อคำถาม)

ด้านที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ

ด้านที่ ๓ สถานที่ให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม

ด้านที่ ๔ การให้บริการข้อมูลและเอกสารมีความถูกต้อง ตรงตามต้องการ

ด้านที่ ๕ การให้บริการสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ๓. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง



## ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

การสำรวจและวิเคราะห์ประเมินผลความพึงพอใจผู้ขอรับบริการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน ในสภาผู้แทนราษฎร จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๓ คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ ได้แก่ ประเภทของผู้ขอรับบริการ และช่องทางการรับบริการ ทั้งนี้ มีผลการสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประเภทผู้ขอรับบริการ

ผู้ขอรับบริการ	จำนวน	ค่าร้อยละ
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑๗	๓๒.๑
สมาชิกวุฒิสภา	-	-
บุคคลในวงงานรัฐสภา อาทิ ข้าราชการรัฐสภา คณะทำงานทางการเมือง	๓๒	๖๐.๔
ประชาชนทั่วไป	๑	๑.๙
อื่น ๆ อาทิ ผู้ติดตามสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๓	๕.๗
<b>รวม</b>	<b>๕๓</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตารางที่ ๑ แสดงค่าร้อยละของผู้ขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๒.๑ เป็นบุคคลในวงงานรัฐสภา จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๐.๔ เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑.๙ และอื่น ๆ จำนวน ๓ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕.๗

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของช่องทางการรับบริการ

การรับข้อมูลผ่านช่องทาง	จำนวน	ค่าร้อยละ
รับด้วยตนเอง	๔๖	๘๖.๘
รับข้อมูลผ่านช่องทางอื่น ๆ อาทิ Line อีเมลล์	๗	๑๓.๒
<b>รวม</b>	<b>๕๓</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตารางที่ ๒ แสดงค่าร้อยละของช่องทางการรับบริการ พบว่า ช่องทางการรับบริการ ส่วนมากผู้ขอรับบริการ รับข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘๖.๘ รองลงมา คือ รับข้อมูลผ่านช่องทางอื่น ๆ อาทิ ไลน์ (Line) อีเมลล์ จำนวน ๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๓.๒

## ๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ (จำแนกตามหัวข้อคำถาม)

การสำรวจและวิเคราะห์ประเมินผลความพึงพอใจผู้ขอรับบริการที่มีต่อกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน ในสภาผู้แทนราษฎร มีผลการประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามหัวข้อคำถาม ๕ ด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ

ด้านที่ ๓ สถานที่ให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม

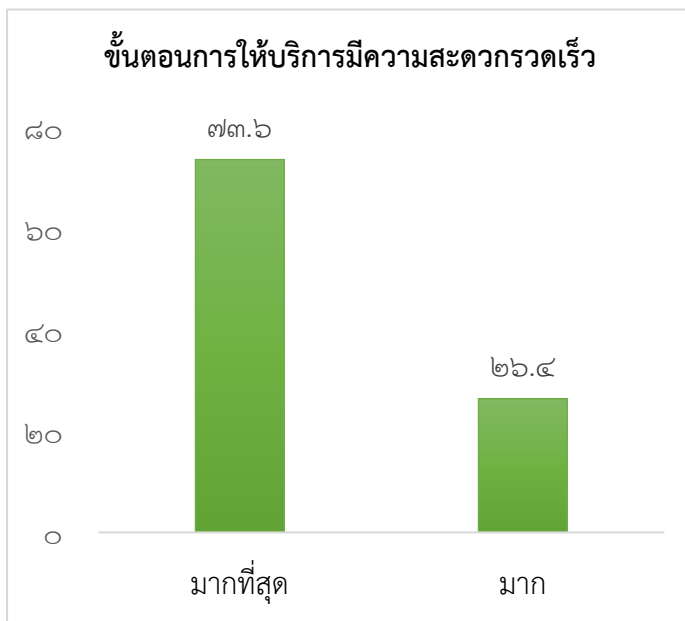
ด้านที่ ๔ การให้บริการข้อมูลและเอกสารมีความถูกต้อง ตรงตามต้องการ

ด้านที่ ๕ การให้บริการสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ด้านที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว

ประเด็นคำถาม	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๙ (๗๓.๖)	๑๔ (๒๖.๔)	-	-	-	๔.๗๔

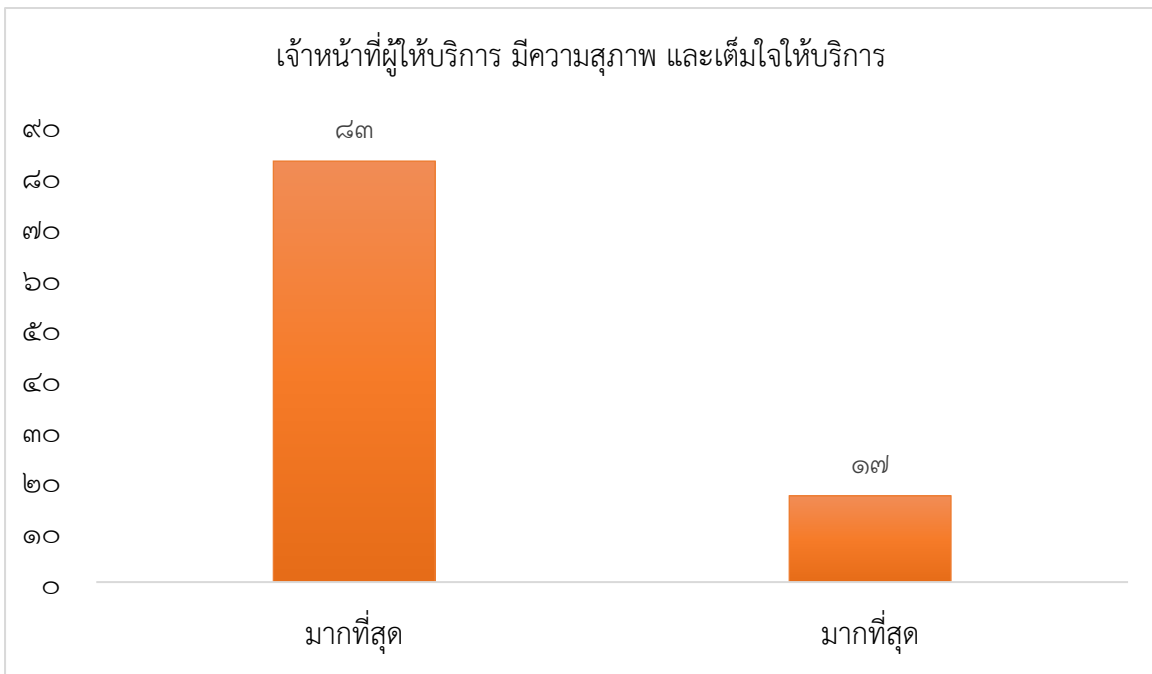


จากตารางที่ ๓ และกราฟภาพ แสดงผลสำรวจด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว พบว่า ส่วนมากมีการตอบความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ ๕) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๗๓.๖ และระดับมาก (ระดับ ๔) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๔ โดยระดับปานกลาง (ระดับ ๓) จนถึงระดับน้อยที่สุด (ระดับ ๑) ไม่มี (๐) ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๗๔

ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ

ประเด็นคำถาม	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ	๔๔ (๘๓.๐)	๙ (๑๗.๐)	-	-	-	๔.๘๓

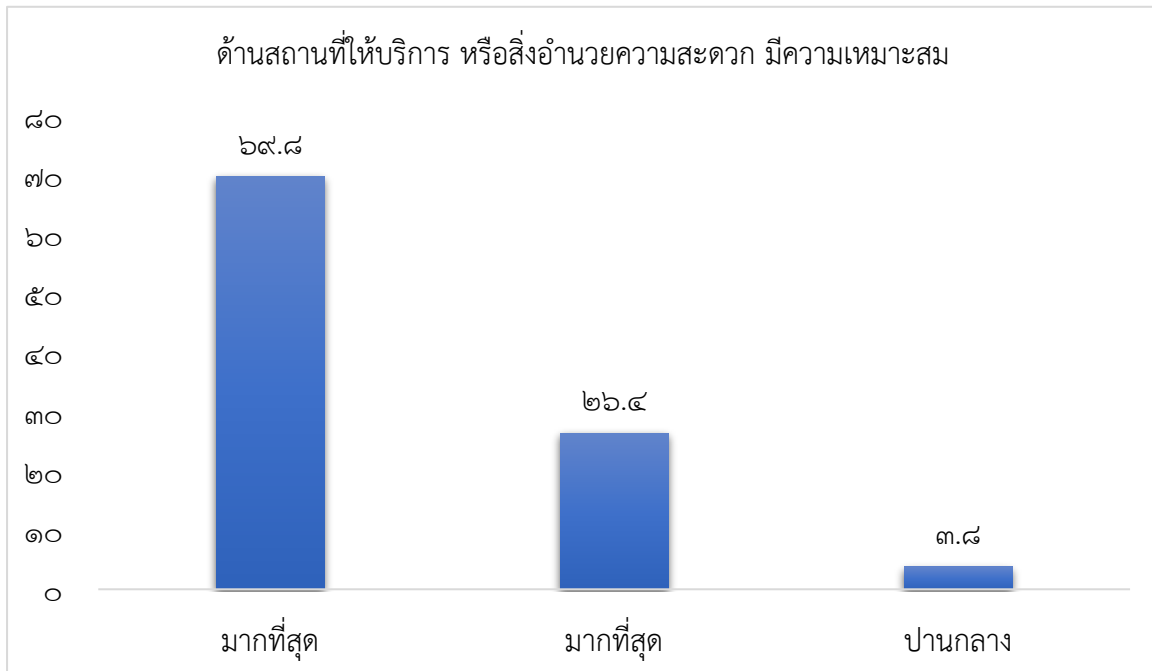


จากตารางที่ ๔ และกราฟภาพ แสดงผลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ พบว่า ส่วนมากมีการตอบความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ระดับ ๕) คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ ๘๓.๐ และระดับมาก (ระดับ ๔) คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐ โดยระดับปานกลาง (ระดับ ๓) จนถึงระดับน้อยที่สุด (ระดับ ๑) ไม่มี (๐) และมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๘๓

### ด้านที่ ๓ สถานที่ให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม

ประเด็นคำถาม	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย
สถานที่ให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม	๓๗ (๖๙.๘)	๑๔ (๒๖.๔)	๒ (๓.๘)	-	-	๔.๖๖

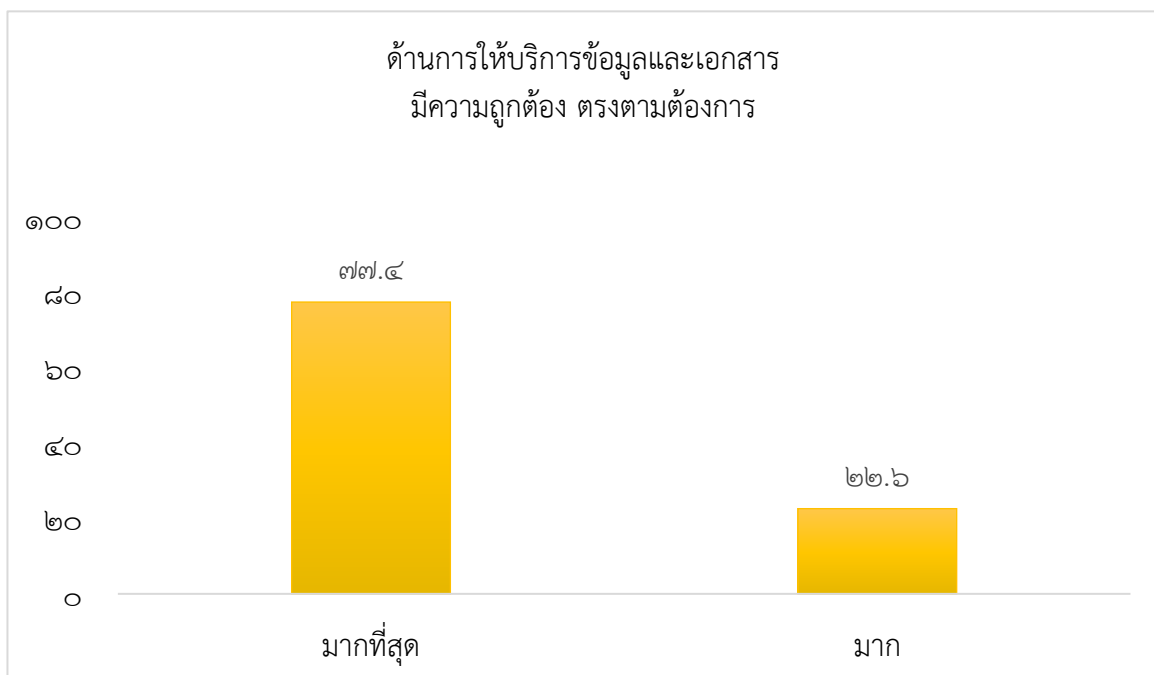


จากตารางที่ ๕ และกราฟภาพ แสดงผลความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม พบว่า ส่วนมากมีการตอบความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ระดับ ๕) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๙.๘ และระดับมาก (ระดับ ๔) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๔ โดยระดับปานกลาง (ระดับ ๓) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๘ ส่วนระดับน้อย (๒) จนถึงระดับน้อยที่สุด (ระดับ ๑) ไม่มี (๐) ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๖๖

### ด้านที่ ๔ การให้บริการข้อมูลและเอกสารมีความถูกต้อง ตรงตามต้องการ

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลและเอกสารมีความถูกต้อง ตรงตามต้องการ

ประเด็นคำถาม	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย
การให้บริการข้อมูลและเอกสารมีความถูกต้อง ตรงตามต้องการ	๔๑ (๗๗.๔)	๑๒ (๒๒.๖)	-	-	-	๔.๗๗

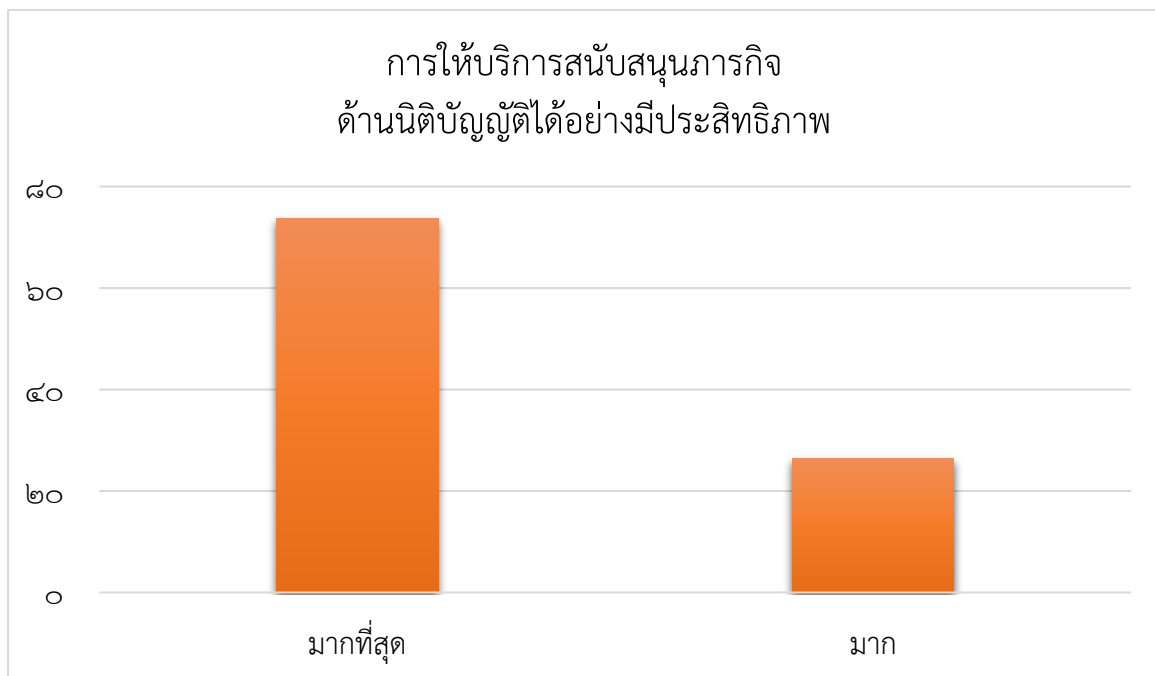


จากตารางที่ ๖ และกราฟภาพ แสดงผลความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลและเอกสารมีความถูกต้อง ตรงตามต้องการ พบว่า ส่วนมากมีการตอบความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ระดับ ๕) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๗๗.๔ และระดับมาก (ระดับ ๔) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๒.๖ ส่วนระดับปานกลาง (ระดับ ๓) จนถึงระดับน้อยที่สุด (ระดับ ๑) ไม่มี (๐) ทั้งนี้มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๗๗

### ด้านที่ ๕ การให้บริการสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจด้านการให้บริการสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นคำถาม	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย
การให้บริการสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓๙ (๗๓.๖)	๑๔ (๒๖.๔)	-	-	-	๔.๗๔



จากตารางที่ ๗ และกราฟภาพ แสดงผลความพึงพอใจด้านการให้บริการสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ส่วนมากมีการตอบความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ระดับ ๕) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๗๓.๖ และระดับมาก (ระดับ ๔) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๖.๔ ส่วนระดับปานกลาง (ระดับ ๓) จนถึงระดับน้อยที่สุด (ระดับ ๑) ไม่มี (๐) ทั้งนี้มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ระดับ ๔.๗๔

### ๓. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

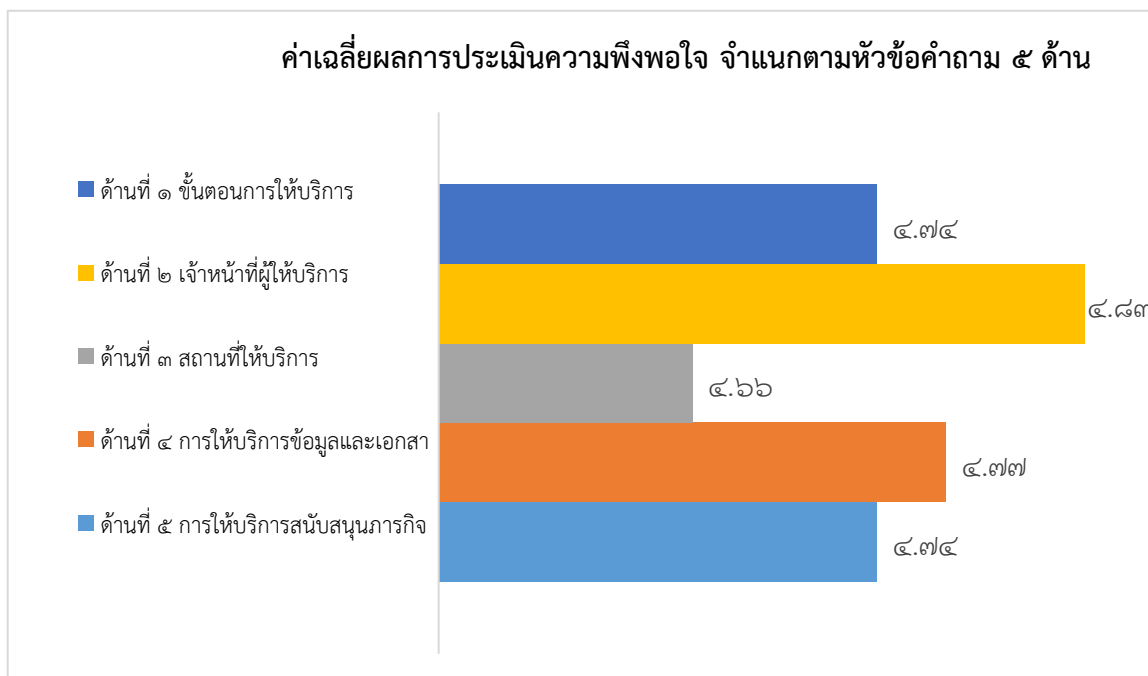
การประเมินความพึงพอใจผู้ขอรับบริการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมกราคม ๒๕๖๖) ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๓ คน มีสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- **ประเภทผู้ขอรับบริการ :** ผลการสำรวจ พบว่า ประเภทของผู้ขอรับบริการ มีดังนี้
  - สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑
  - บุคคลในวงงานรัฐสภา จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔
  - ประชาชนทั่วไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙
  - อื่น ๆ อาทิ
    - ผู้ติดตามสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑
- **ผลการสำรวจช่องทางการรับบริการ :** พบว่า ผู้ขอรับบริการรับข้อมูลหรือรับบริการ ผ่านช่องทาง ดังนี้
  - รับด้วยตนเอง จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘
  - รับผ่านช่องทางอื่น ๆ อาทิ Line อีเมล จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒
- **สรุปผลความพึงพอใจ :** ระดับความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการในแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ ๘ สรุปผลการประเมินตามประเด็นหัวข้อคำถาม

หัวข้อ/ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	๓๙ (๗๓.๖)	๑๔ (๒๖.๔)	-	-	-	๔.๗๔	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ	๔๔ (๘๓.๐)	๙ (๑๗.๐)	-	-	-	๔.๘๓	มากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม	๓๗ (๖๙.๘)	๑๔ (๒๖.๔)	๒ (๓.๘)	-	-	๔.๖๖	มากที่สุด
๔. การให้บริการข้อมูลและเอกสาร มีความถูกต้อง ตรงตามต้องการ	๔๑ (๗๗.๔)	๑๒ (๒๒.๖)	-	-	-	๔.๗๗	มากที่สุด

๕. การให้บริการสนับสนุน ภารกิจด้านนิติบัญญัติได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	๓๙ (๗๓.๖)	๑๔ (๒๖.๔)	-	-	-	๔.๗๔	มากที่สุด
---	--------------	--------------	---	---	---	------	-----------



## สรุป

ระดับความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในเกณฑ์ “ระดับความพึงพอใจมากที่สุด”

### || ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ||

การสำรวจข้อมูลของผู้ขอรับบริการ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน ๗ ราย โดยมีการชมเชยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โดยสรุปดังนี้

(๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร (วิปฝ่ายค้าน) ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี

#### (๒) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านขั้นตอนการขอรับบริการ ควรมีการชี้แจงขั้นตอนปฏิบัติในการเข้ามาในพื้นที่รัฐสภาเพื่อให้บุคคลภายนอกมารับทราบ และเพื่อความสะดวกของผู้มาติดต่อราชการ

- ด้านการบริการข้อมูลนิติบัญญัติ ควรมีการจัดส่งหนังสือหรือข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายค้านให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เช่น ผลการดำเนินงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น และควรมีแหล่งข้อมูลในเว็บไซต์ให้สามารถ download ได้

**ภาคผนวก**

## ภาคผนวก ก

### ขั้นตอนการขอรับการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

# การขอรับบริการ

- สืบค้นข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกฎหมาย
- บริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ
- ร่างหนังสือราชการ กระตุถาม ญัตติ อื่น ๆ

## ขั้นตอน

### 1 ผู้ขอรับบริการ



- กรอกแบบฟอร์มคำขอรับบริการ (ขอเอกสารจากเจ้าหน้าที่หรือดาวน์โหลดจาก <http://intranet.parliament.go.th/group22/>)
- ยื่นแบบฟอร์มคำขอรับบริการ

### 2 เจ้าหน้าที่กลั่นกรองคำขอรับบริการ



- ส่งต่อผู้รับผิดชอบโดยตรงและที่เกี่ยวข้อง

### 3 จัดทำข้อมูลวิชาการ

- นิตินร/วิทยาร  
ดำเนินการสืบค้นและจัดทำข้อมูล



### 4

### เสนอผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชา ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล



### 5 ส่งข้อมูลให้ผู้ขอรับบริการ

- จัดส่งข้อมูลดังกล่าวให้ผู้ขอรับบริการ



ยื่นคำขอได้ที่

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร โทร. 0 2242 5942-3

และ



@oppositionleaderthailand

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบฟอร์มใบขอรับการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ 447 วันที่ 24 / 1 / 66

ใบขอรับบริการ และประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

1. ประเภทผู้รับบริการ  ส.ส.  ส.ว.  บุคคลในวงงานรัฐสภา  ประชาชนทั่วไป  อื่นๆ
- ชื่อผู้ขอรับบริการ คุณ. รุ่งโรจน์ วัฒนวิเศษ โทรศัพท์ 09-0000-0000
2. เรื่อง/งานที่ขอรับบริการ สนับสนุนการประเมินโครงการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
- รับงานผ่านช่องทาง  รับด้วยตนเอง  อื่น ๆ เช่น อีเมล Line เป็นต้น (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_
3. ประเมินความพึงพอใจการรับบริการ

หัวข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว		/			
3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ		/			
3.3 สถานที่ให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม		/			
3.4 การให้บริการข้อมูลและเอกสารมีความถูกต้อง ตรงตามต้องการ		/			
3.5 การให้บริการสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ		/			

4. ด้านการปรับปรุงการให้บริการ/ข้อเสนอแนะ
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เต็มใจบริการ อันหาความสะดวก ในนี้ให้ร่วมประเมินดี
- ลงชื่อผู้ขอรับบริการ คุณ. รุ่งโรจน์ วัฒนวิเศษ

ผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ความต้องการและความคาดหวัง  
ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ  
ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร  
เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา  
ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ  
อันจะส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป...

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนสามเสน เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์ 0 2242 5942-3 | อีเมล oph.2010@gmail.com

FanPage : กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร | Line ChatBot : @vdu7515e