

**รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒)**

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๔๐ ราย และได้รวบรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

๑.๑ เพศ

เพศชาย	จำนวน	๑๘	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๕
เพศหญิง	จำนวน	๒๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๕

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ร้อยละ ๕๕

๑.๒ ประเภทของผู้ใช้บริการ

- สมาชิกสภาขับเคลื่อน	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
การปฏิรูปประเทศ					
- สมาชิกสภานิติบัญญัติ	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
แห่งชาติ					
- อดีตสมาชิกรัฐสภา/ สภาปฏิรูปแห่งชาติ	จำนวน	๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐
- คณะกรรมาธิการ	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- บุคคลในวงงานรัฐสภา	จำนวน	๙	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๕๐
- หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๕
- ศาล	จำนวน	๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๕๐
- พรรคการเมือง	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- องค์กรอิสระ/ หน่วยงานอิสระ	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--

- สื่อมวลชน จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐
- นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- บริษัท ห้างร้าน/องค์กรเอกชน จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐
- บุคคลทั่วไป จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕

สรุป ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ บุคคลทั่วไป ร้อยละ ๒๕ รองลงมา ได้แก่ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ ๒๐

๑.๓ อายุ

- ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕
- ๒๖ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕
- ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐
- ๔๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐
- มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง ๒๖ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๔๕

๑.๔ วุฒิการศึกษา

- ระดับมัธยมศึกษา จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
- ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๐
- ระดับปริญญาโท จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐
- อื่น ๆ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิมัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ ๖๐

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางช่องทาง (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง) ดังนี้

- หนังสือวารสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๐
- แผ่นพับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๖
- อินเทอร์เน็ต จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๖
- สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๘
- อื่น ๆ เช่น เพื่อนแนะนำจำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๐

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๐ ชุด
รับทราบช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มากกว่า ๑ ช่องทาง
โดยช่องทางสามารถเผยแพร่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการรับทราบมากที่สุด ได้แก่
ช่องทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๖ รองลงมา คือ แผ่นพับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๖ และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๘ ตามลำดับ

๒.๒ นอกจากช่องทางการให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ ๑) ทางไปรษณีย์ ๒) ทางโทรสาร
๓) ทางเว็บไซต์ www.parliament.go.th/gennews ๔) ขอข้อมูลด้วยตนเอง ช่องทางที่ผู้ให้บริการ
ต้องการให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริการเพิ่มเติม คือ คำถามเป็นลักษณะปลายเปิด
ให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นแบบอิสระ ซึ่งมีผู้เสนอช่องทาง ดังนี้

- ทาง Application line จำนวน ๑ ราย
- ห้างสรรพสินค้า จำนวน ๑ ราย

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๐ ชุด
เสนอช่องทางการให้บริการเพิ่มเติม ดังนี้ ๑) ทาง Application line ๒) ห้างสรรพสินค้า

๒.๓ ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
ได้แก่ข้อมูลดังนี้

- สำเนารายงานการประชุม/จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๒
 สำเนาบันทนาการการประชุม
 สภาผู้แทนราษฎร
 และการประชุม
 ร่วมกันของรัฐสภา
- สำเนาบันทนาการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา
 - สำเนา จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๗
 ร่างพระราชบัญญัติ
- สำเนาการพิจารณา จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๑
 เรื่องร้องเรียน
- สำเนาวิซีดีและดีวีดี จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๘
 บันทึกเสียง/
 บันทึกภาพและเสียง
 การประชุม
 สภาผู้แทนราษฎรและ
 การประชุมร่วมกัน
 ของรัฐสภา
- สำเนาโครงสร้าง จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๑
 การจัดองค์กร
 อำนาจหน้าที่
 ของสำนักงานฯ

- สำเนาพระราชบัญญัติ จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๒
นิติ กระตุ้ถาม
- สำเนานโยบายและ จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๗
งบประมาณ
ของสำนักงาน
เลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร
- สำเนาเอกสาร จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕
การประกวดราคา/
ประกาศสอบราคา/
สำเนาผลการพิจารณา
การจัดซื้อจัดจ้าง
- อื่น ๆ เช่น รายงาน จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๗
การสอบสวนข้อเท็จจริง

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๐ ชุด บางรายจะขอข้อมูลมากกว่า ๑ ประเภท โดยข้อมูลที่ได้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด ได้แก่ สำเนารายงานการประชุม/สำเนابันทึกรการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๒ รองลงมา คือ สำเนาบันทึกรการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมาธิการ ร่างพระราชบัญญัติ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๗ และสำเนาวิธีคดีและวิธีตีบทหนักเสียง/การบันทึกภาพและเสียง การประชุมสภาผู้แทนราษฎรและการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๘ ตามลำดับ

๒.๔ ข้อมูลที่ขอได้รับตามความประสงค์หรือไม่ แบ่งได้ดังนี้

- ตามความประสงค์ จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐
- ไม่ต้องตาม จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐
ความประสงค์

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แสดงความคิดเห็นว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นไปตามความประสงค์ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ และไม่ต้องตามความประสงค์ร้อยละ ๒.๕๐ โดยให้เหตุผลว่า ข้อมูลบางเรื่องเก่ามากไม่มีเอกสาร

๒.๕ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้ขอข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

- ศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐
ประกอบวิทยานิพนธ์
- ใช้ในการปฏิบัติราชการ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐
ในสังกัดหรือหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบ
- อื่น ๆ เช่น จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐
ใช้ติดต่อราชการ เป็นต้น

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ นำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ รองลงมา คือ นำไปใช้ในการปฏิบัติราชการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และนำไปใช้ในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

ส่วนที่ ๓

๓.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๐ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐

๒) ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๕

๓) ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๕ มากที่สุด

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕

๔) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๕) สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐

๖) ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ
ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๗) การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐

๘) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

**สรุป การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอใช้บริการ
ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐**

๙) ความประทับใจการให้บริการในภาพรวม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อยที่สุด

**สรุป ความประทับใจการให้บริการในภาพรวมผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐**

๓.๒ การใช้บริการครั้งนี้ท่านประทับใจสิ่งใดมากที่สุด

ผู้ขอใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้เขียนสิ่งที่ประทับใจที่สุด
ในการใช้บริการครั้งนี้ เนื่องจากเป็นคำตอบลักษณะปลายเปิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง ๑๘ ราย สรุปได้ดังนี้

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๑๐ ราย
- ๒) การบริการที่สะดวก รวดเร็ว จำนวน ๒ ราย
- ๓) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดี ชัดเจน จำนวน ๔ ราย

๓.๓ การใช้บริการครั้งนี้ท่านเห็นควรปรับปรุงสิ่งใดมากที่สุด

- ๑) ที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มาติดต่อราชการ จำนวน ๒ ราย

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

ไม่มี

ทั้งนี้ สามารถสรุปสถิติของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
- ๑.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไป
- ๑.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยในช่วง

๒๖ - ๓๕ ปี

- ๑.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา

ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

๒.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ เสนอให้เปิดช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม คือ ๑) ทาง Application line ๒) ห้างสรรพสินค้า

๒.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด คือ สำเนารายงานการประชุม/สำเนาบันทึกการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา

๒.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับข้อมูลตามความประสงค์มากกว่าร้อยละ ๙๕

๒.๕ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์มากที่สุด

ส่วนที่ ๓

๓.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

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

๓.๒ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการบริการที่สะดวก และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งได้รับคำแนะนำที่ดีและชัดเจน

๓.๓ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการเห็นควรปรับปรุง โดยเห็นควรให้มีที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มาติดต่อราชการ

กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการได้พิจารณาจากแบบรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยพิจารณาข้อเสนอแนะที่ตอบแบบรับฟังความคิดเห็นได้แนะนำไว้ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการเห็นว่า เป็นข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มาก ในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนางานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น