



บันทึกข้อความ

ณ. สำนักบริหารงานกลาง
เลขที่ ๒๑๖/๒๕๖๓
รับ ๖ เม.ย. ๖๓
เวลา ๑๑.๓๐ น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๔๔
ที่ วันที่ ๖ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)
เลขรับ ๑๕๐๕/๒๕๖๓

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำ
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อ
ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๔๘ ราย และได้รวบรวมสรุปผลการรับฟัง
ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

สรุปสถิติของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
- ๑.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นบุคคลในวงงานรัฐสภา
- ๑.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยในช่วง ๔๖ - ๖๐ ปี
- ๑.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา

ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

- ๒.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ทราบการให้บริการข้อมูล
ข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด
- ๒.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด
คือ สำเนารายงานการประชุม/สำเนานันทนาการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของ
รัฐสภา
- ๒.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับข้อมูลตามความประสงค์
มากกว่าร้อยละ ๑๐๐
- ๒.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ปฏิบัติราชการ
ในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบมากที่สุด

ส่วนที่ ๓

๓.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

- ด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ, ด้านความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วในการให้บริการ, ด้านความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง, ด้านขั้นตอนในการให้บริการ มีความชัดเจน, ด้านสถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม, ด้านความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ, ด้านการใช้อาจาสุภาพในการให้บริการ, ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจน ในเรื่องขอรับบริการ และด้านความประทับใจการให้บริการในภาพรวม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด และระดับมาก

๓.๒ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการบริการที่สะดวก และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งได้รับคำแนะนำที่ดีและชัดเจน

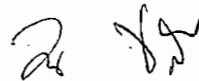
๓.๓ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการเห็นควรปรับปรุง โดยเห็นควรให้มีสถานที่ติดต่อราชการที่เหมาะสม สะดวกสบายพอสมควร

กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการได้พิจารณาจากแบบรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยพิจารณาข้อเสนอแนะที่ตอบแบบรับฟังความคิดเห็นได้แนะนำไว้ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการเห็นว่า เป็นข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มาก ในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนางานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

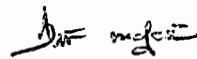
- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)



(นางสาววรินทร์พร ปนิธานธรรม)

วิทยากรชำนาญการ



(นายวิรัตน์ เนยสูงเนิน) ๒ เม.ย. ๖๓

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ

ทนาย



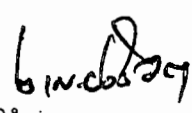
(นางนงนุช เศรษฐบุตุตร)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



(นายกฤษณะ จ้วงสินธุ์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง



**รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)**

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๔๘ ราย และได้รวบรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

๑.๑ เพศ

เพศชาย	จำนวน	๒๘ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๘.๓๓
เพศหญิง	จำนวน	๒๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๑.๖๖

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

ร้อยละ ๕๘.๓๓

๑.๒ ประเภทของผู้ใช้บริการ

- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	จำนวน	๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๔๑
- สมาชิกวุฒิสภา	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- อดีตสมาชิกรัฐสภา	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๐๘
- คณะกรรมการ	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๐๘
- บุคคลในวงงานรัฐสภา	จำนวน	๑๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๐๘
- หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๒ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔.๑๖
- ศาล	จำนวน	๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖.๒๕
- พรรคการเมือง	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๐๘
- องค์กรอิสระ/ หน่วยงานอิสระ	จำนวน	๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๔๑
- สื่อมวลชน	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๐๘
- นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	๙ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๗๕
- บริษัท ห้างร้าน/ องค์กรเอกชน	จำนวน	๒ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔.๑๖
- บุคคลทั่วไป	จำนวน	๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๔๑

สรุป ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ บุคคลในวงงานรัฐสภา ร้อยละ ๒๗.๐๘ รองลงมา ได้แก่ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ ๑๘.๗๕

๑.๓ อายุ

๑๘ - ๒๕ ปี	จำนวน	๘ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๖๖
๒๖ - ๓๕ ปี	จำนวน	๑๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๙๑
๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน	๙ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๗๕
๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน	๑๙ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๕๘
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๐๘

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย อยู่ในช่วง ๔๖ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๓๙.๕๘

๑.๔ วุฒิการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา	จำนวน	๒ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔.๑๖
ระดับปริญญาตรี	จำนวน	๒๘ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๘.๓๓
ระดับปริญญาโท	จำนวน	๑๗ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๔๑
อื่น ๆ	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๐๘

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ ๕๘.๓๓

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงาน

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางช่องทาง (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง) ดังนี้

- หนังสือวารสาร ของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	จำนวน	๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๑๖
- แผ่นพับของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของราชการ	จำนวน	๘ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๕๕
- อินเทอร์เน็ต	จำนวน	๒๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๔.๐๖
- สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	จำนวน	๑๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๔๒
- อื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่สภา	จำนวน	๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖.๗๗

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๕ ชุด รับทราบช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยช่องทางสามารถเผยแพร่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการรับทราบมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๖ รองลงมา คือ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๒ และแผ่นพับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๕ ตามลำดับ

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

- ไม่มี

๒.๓ ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ได้แก่ข้อมูลดังนี้

- สำเนารายงานการประชุม/จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๔
สำเนาบันทึกการประชุม
สภาผู้แทนราษฎร
และการประชุม
ร่วมกันของรัฐสภา
- สำเนาบันทึกการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา
- สำเนา จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๙
ร่างพระราชบัญญัติ
- สำเนาการพิจารณา จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๖
เรื่องร้องเรียน
- สำเนาวิชิตีและตีวีตี จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๒
บันทึกเสียง/
บันทึกภาพและเสียง
การประชุม
สภาผู้แทนราษฎรและ
การประชุมร่วมกัน
ของรัฐสภา
- สำเนาโครงสร้าง จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๕
การจัดองค์กร
อำนาจหน้าที่
ของสำนักงานฯ
- สำเนาพระราชบัญญัติ จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๒
ญัตติ กระตุ้ถาม
- สำเนานโยบายและ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๒
งบประมาณ
ของสำนักงาน
เลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร

- สำเนาเอกสาร จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๖
การประกวดราคา/
ประกาศสอบราคา/
สำเนาผลการพิจารณา
การจัดซื้อจัดจ้าง
- อื่น ๆ เช่น บันทึก จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๙
และรายงานการประชุมของคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ
คำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๙ ชุด บางรายจะขอข้อมูลมากกว่า ๑ ประเภท โดยข้อมูลที่ได้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด ได้แก่ สำเนารายงานการประชุม/สำเนابันทึกการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๔ รองลงมา คือ สำเนาโครงสร้างการจัดองค์อำนาจหน้าที่ของสำนักงานฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๕ และสำเนาพระราชบัญญัติ ญัตติ กระทั่งถาม คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๒ ตามลำดับ

๒.๔ ข้อมูลที่ขอได้รับตามความประสงค์หรือไม่ แบ่งได้ดังนี้

- ตามความประสงค์ จำนวน ๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แสดงความคิดเห็นว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นไปตามความประสงค์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๕ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้ขอข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

- ศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ ประกอบวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๑
- ใช้ในการปฏิบัติราชการ จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๖
ในสังกัดหรือหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบ
- อื่น ๆ เช่น จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๑
ประกอบการจัดทำผลงานเพื่อเลื่อนระดับ, เป็นหลักฐานการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ นำไปใช้ในการปฏิบัติราชการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๖ รองลงมา คือ นำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๑ และนำไปใช้ในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๑

ส่วนที่ ๓

๓.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๓
มากที่สุด

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๖ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๓ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๖

๒) ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๑ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๘ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๑ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๘

๓) ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๘ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๑ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๘ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๑

๔) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๓ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๖ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๓ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๖

๕) สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๘ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๑ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๖ ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๘ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๑ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๖

๖) ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๘ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๑ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อยที่สุด

สรุป ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ
ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๘ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๑

๗) การใช้เวลาจากสภาพในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๘
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๑
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อยที่สุด

สรุป การใช้เวลาจากสภาพในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๘ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๑

๘) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๘
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๑
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อยที่สุด

สรุป การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอใช้บริการ
ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๘ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๑

๙) ความประทับใจการให้บริการในภาพรวม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
ปานกลาง

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

**สรุป ความประทับใจการให้บริการในภาพรวมของผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓**

๓.๒ การใช้บริการครั้งนี้ท่านประทับใจสิ่งใดมากที่สุด

ผู้ขอใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้เขียนสิ่งที่ประทับใจที่สุด
ในการใช้บริการครั้งนี้ เนื่องจากเป็นคำตอบลักษณะปลายเปิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง ๑๘ ราย สรุปได้ดังนี้

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ราย
- ๒) การบริการที่สะดวก รวดเร็ว จำนวน ๒ ราย
- ๓) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดี ชัดเจน จำนวน ๓ ราย

๓.๓ การใช้บริการครั้งนี้ท่านเห็นควรปรับปรุงสิ่งใดมากที่สุด

- ควรมีสถานที่ติดต่อราชการที่เหมาะสม สะดวกสบายพอสมควร จำนวน ๒ ราย

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

- ไม่มี

ทั้งนี้ สามารถสรุปสถิติของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
- ๑.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นบุคคลในวงงานรัฐสภา
- ๑.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยในช่วง

๔๖ - ๖๐ ปี

- ๑.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา

ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ทราบการให้บริการข้อมูล
ข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

๒.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด
คือ สำเนารายงานการประชุม/สำเนานับบันทึกการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของ
รัฐสภา

๒.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับข้อมูลตามความประสงค์
มากกว่าร้อยละ ๑๐๐

๒.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ปฏิบัติราชการ
ในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบมากที่สุด

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 โดยเห็นควรให้มีสถานที่ติดต่อราชการที่เหมาะสม สะดวกสบายพอสมควร

กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการได้พิจารณาจากแบบรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยพิจารณาข้อเสนอแนะที่ตอบแบบรับฟังความคิดเห็นได้แนะนำไว้ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการเห็นว่า เป็นข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มาก ในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนางานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น