



เลขรับ ๒๔๗๕/๒๕๖๐
 วันที่ ๒๕ ก.ย. ๖๐
 เวลา ๑๖:๐๐ น.
บันทึกข้อความ

หอ. สำนักบริหารงานกลาง
 เลขรับ ๕๓๐/๒๕๖๐
 วันที่ ๒๕ ก.ย. ๖๐
 เวลา ๑๕.๓๐ น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๔๔
 ที่ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
 ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไตรมาสที่ ๓ และไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
 (รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐)

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ จำนวน ๓๕ ราย และได้รวบรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

๑.๑ เพศ

เพศชาย	จำนวน	๑๙ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๒๙
เพศหญิง	จำนวน	๑๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๗๑
สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย				

ร้อยละ ๕๔.๒๙

๑.๒ ประเภทของผู้ใช้บริการ

- สมาชิกสภาขับเคลื่อน	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
การปฏิรูปประเทศ				
- สมาชิกสภานิติบัญญัติ	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
แห่งชาติ				
- อดีตสมาชิกรัฐสภา/	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๘๖
สภาปฏิรูปแห่งชาติ				
- คณะกรรมาธิการ	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- บุคคลในวงงานรัฐสภา	จำนวน	๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๘.๕๗
- หน่วยงานราชการ/	จำนวน	๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๔๒
รัฐวิสาหกิจ				
- ศาล	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๘๖
- พรรคการเมือง	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- องค์กรอิสระ/	จำนวน	๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๘.๕๗
หน่วยงานอิสระ				

- สื่อมวลชน จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๖
- นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๓
- บริษัท ห้างร้าน/องค์กรเอกชน จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
- บุคคลทั่วไป จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๓

สรุป ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มากที่สุด เท่ากัน ๒ ประเภท ได้แก่ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ร้อยละ ๓๑.๔๓ รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๑.๔๓

๑.๓ อายุ

- ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๕
- ๒๖ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๑
- ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑
- ๔๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓
- มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน - ราย คิดเป็นร้อยละ --

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย อยู่ในช่วง ๒๖ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๔๕.๗๑

๑.๔ วุฒิการศึกษา

- ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๑
- ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕
- ระดับปริญญาโท จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๗
- อื่น ๆ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๖

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ ๔๘.๕๗

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางช่องทาง (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง) ดังนี้

- หนังสือวารสาร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- แผ่นพับของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘
- อินเทอร์เน็ต จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๓
- สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๗
- อื่น ๆ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๒

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๕ ชุด
รับทราบช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มากกว่า ๑ ช่องทาง
โดยช่องทางสามารถเผยแพร่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการรับทราบมากที่สุด ได้แก่
ช่องทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๓ รองลงมา คือ หนังสือวารสารของสำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และแผ่นพับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ คิดเป็นร้อยละ
๑๕.๓๘ ตามลำดับ

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

- อีเมลล์ จำนวน ๑ ราย
- Online Data จำนวน ๑ ราย
- (เอกสารเปิดเผยทั่วไป
ระบุให้ดาวน์โหลด Online และแฟนเพจของสำนักงานฯ)
- บริการส่งเอกสาร จำนวน ๑ ราย
- ทางไปรษณีย์

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๕ ชุด
เสนอช่องทางการให้บริการเพิ่มเติม ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๑) อีเมลล์ ๒) Online Data (เอกสารเปิดเผยทั่วไป
ระบุให้ดาวน์โหลด Online และแฟนเพจของสำนักงานฯ) ๓) บริการส่งเอกสารทางไปรษณีย์

๒.๓ ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
ได้แก่ข้อมูลดังนี้

- สำเนารายงานการประชุม/จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘
สำเนาบันทึกการประชุม
สภาผู้แทนราษฎร
และการประชุม
ร่วมกันของรัฐสภา
- สำเนาบันทึกการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา
 - สำเนา จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๐
ร่างพระราชบัญญัติ
 - สำเนาการพิจารณา จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
เรื่องร้องเรียน
 - สำเนาวิซิติและตีวีตี จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๑
บันทึกเสียง/
บันทึกภาพและเสียง
การประชุม
สภาผู้แทนราษฎรและ
การประชุมร่วมกัน
ของรัฐสภา

- สำเนาโครงสร้าง จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๐
การจัดองค์กร
อำนาจหน้าที่
ของสำนักงานฯ
- สำเนาพระราชบัญญัติ จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑
ญัติติ กระตุ่ถาม
- สำเนานโยบายและ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐
งบประมาณ
ของสำนักงาน
เลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร
- สำเนาเอกสาร จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๕
การประกวดราคา/
ประกาศสอบราคา/
สำเนาผลการพิจารณา
การจัดซื้อจัดจ้าง
- อื่น ๆ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๕

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ บางรายจะขอข้อมูลมากกว่า ๑ ประเภท โดยข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอมมากที่สุด ได้แก่ สำเนารายงานการประชุม/สำเนาบันทกการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๘ รองลงมา คือ สำเนาบันทกการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๐ และสำเนาวิซิติและตีวีติ บันทกเสียง/บันทกภาพและเสียงการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑ ตามลำดับ

๒.๔ ข้อมูลที่ขอได้รับตามความประสงค์หรือไม่ แบ่งได้ดังนี้

- ตามความประสงค์ จำนวน ๓๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ไม่ต้องตาม จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
ความประสงค์

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แสดงความคิดเห็นว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นไปตามความประสงค์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๕ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้ขอข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

- ศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๑
ประกอบวิทยานิพนธ์
- ใช้ในการปฏิบัติราชการ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๖
ในสังกัดหรือหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบ
- อื่น ๆ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ นำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๑ รองลงมาคือ นำไปใช้ในการปฏิบัติราชการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๖ และนำไปใช้ในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓

ส่วนที่ ๓

๓.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๘ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒ ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๘ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒

๒) ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๗ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒ ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๗ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒

๓) ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๕

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒ ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๓ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒

๔) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๓ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๕ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒ ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๓ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒

๕) สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

๖) ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ
ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑

๗) การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๖ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๔ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๖ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๔

๘) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอใช้บริการ
ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑

๙) ความประทับใจการให้บริการในภาพรวม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความประทับใจการให้บริการในภาพรวมผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑

๓.๒ การใช้บริการครั้งนี้ท่านประทับใจสิ่งใดมากที่สุด

ผู้ขอใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้เขียนสิ่งที่ประทับใจที่สุดในการใช้บริการครั้งนี้ เนื่องจากเป็นคำตอบลักษณะปลายเปิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง ๑๗ ราย สรุปได้ดังนี้

- ๑) ได้รับข้อมูลถูกต้องตามวัตถุประสงค์ จำนวน ๓ ราย
 - ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๘ ราย
 - ๓) การบริการที่สะดวก รวดเร็ว จำนวน ๑ ราย
- ๓.๓ การใช้บริการครั้งนี้ท่านเห็นควรปรับปรุงสิ่งใดมากที่สุด
- ๑) ควรให้มีบริการส่งข้อมูลทางไปรษณีย์ จำนวน ๒ ราย

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

ไม่มี

ทั้งนี้ สามารถสรุปสถิติของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
- ๑.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไป และนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
- ๑.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยในช่วง ๒๕ - ๓๕ ปี
- ๑.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

- ๒.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด
- ๒.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ เสนอให้เปิดช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม คือ ๑) อีเมล ๒) Online Data (เอกสารเปิดเผยทั่วไป ระบุให้ดาวน์โหลด

๒.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แฉงความประสงคขอมมากที่สุด คือ สำเนารายงานการประชุม/สำเนาบ้นที่การประชุมสภาผู้แทนราษฎร

๒.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับข้อมูลตามความประสงค ทุกราย

๒.๕ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการศึกษา/ ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์มากที่สุด

ส่วนที่ ๓

๓.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความพึงพอใจในการ ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

- ด้านความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ, ด้านการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ, ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ และ ด้านความประทับใจการให้บริการในภาพรวม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก และระดับมากที่สุด

- ด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ, ด้านความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วในการให้บริการ, ด้านความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง, ด้านขั้นตอนในการให้บริการ มีความชัดเจน และด้านสถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง

๓.๒ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความประทับใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่และการบริการที่สะดวก และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์

๓.๓ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการเห็นควร ปรับปรุงสิ่งใดมากที่สุด ดังนี้

- ควรให้มีบริการส่งข้อมูลทางไปรษณีย์

กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการได้พิจารณาจากแบบรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่อ ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยพิจารณา ข้อเสนอแนะที่ตอบแบบรับฟังความคิดเห็นได้แนะนำไว้ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการเห็นว่า เป็นข้อเสนอแนะ ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มาก ในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนางานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าว กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการได้มีการดำเนินการอยู่แล้ว แต่ผู้ขอข้อมูลอาจยังไม่ทราบ คือ

- การแจ้งผลการพิจารณาข้อมูลและส่งเอกสารทางไปรษณีย์ โทรสาร โดยใช้โอนเงินชำระค่าบริการ (ข้อเสนอแนะข้อ ๓.๓)

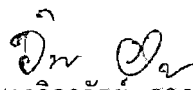
ปัจจุบันกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการได้มีช่องทางการขอข้อมูลข่าวสาร สำหรับผู้ขอข้อมูล ๔ ช่องทาง ได้แก่ ๑) ทางจดหมาย ๒) ทางโทรสาร ๓) เดินทางมาด้วยตนเองที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของราชการ ถนนประดิพัทธ์ ๔) ทางเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวก ให้กับผู้ที่มีความประสงค์ขอข้อมูลของสำนักงานฯ และมีการแจ้งผลการพิจารณาการขอข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ถึงผู้ขอข้อมูล ซึ่งผู้ขอข้อมูลบางรายได้แจ้งกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่ามีความประสงค์ ใช้ข้อมูลด่วน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาการขอข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ และ ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือต่อไป และหากผู้ขอข้อมูลแจ้งความประสงค์ให้สำนักงานฯ จัดส่งข้อมูล ทางไปรษณีย์ หรือเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาจากสถานที่ติดต่อขอข้อมูล หากเห็นว่าผู้ขอข้อมูลมีภูมิสำเนา

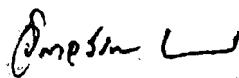
อยู่ห่างไกล ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อขอรับข้อมูลด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จะอำนวยความสะดวก โดยการแจ้งค่าธรรมเนียมการทำสำเนาเอกสารตามอัตราที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ประกาศไว้ให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วไปให้กับผู้ขอข้อมูล แล้วให้ผู้ขอข้อมูลดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าว ในชื่อบัญชีสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเมื่อผู้ขอข้อมูลดำเนินการส่งโทรสารหลักฐานการชำระ ค่าธรรมเนียมดังกล่าวมาเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการทำหนังสือแจ้งสำนักการคลัง และงบประมาณให้ดำเนินการออกไปเสร็จรับเงินให้กับผู้ขอข้อมูลและจัดส่งไปพร้อมกับข้อมูลเอกสารที่ผู้ขอข้อมูล แจ้งความประสงค์ขอไว้ทางไปรษณีย์ สำหรับผู้ขอข้อมูลที่แจ้งความประสงค์ขอข้อมูลและเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการ จัดหาข้อมูลให้แล้วพบว่าข้อมูลที่มีเพียง ๑ - ๒ แผ่น และพิจารณาแล้วข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลพื้นฐาน ที่สำนักงานฯ เผยแพร่เป็นการทั่วไปอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการนำเรียนผู้บังคับบัญชากลุ่มงานข้อมูลข่าวสาร ของราชการเพื่อพิจารณาอนุญาต และจัดส่งข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ขอข้อมูลทางโทรสารหรือทางไปรษณีย์ โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมการทำสำเนาเอกสารและค่าธรรมเนียมการจัดส่งเอกสาร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชนผู้ขอข้อมูลให้มากที่สุด


ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐)


(นางสาววิลาวัลย์ อาภาอนันต์)
วิทยาการชำนาญการ


(นางวิลาวรรณ ชัยเขาวรินทร์) ๒๙ก.๖๕๖
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ


(นางนงนุช เศรษฐบุตร)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ทกน
y๑

(นางบุษกร อัมพรประภา) ๒๙ก.๕๖
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร