

รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ จำนวน ๓๘ ราย และได้รวบรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

๑.๑ เพศ

เพศชาย	จำนวน	๒๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๒๖
เพศหญิง	จำนวน	๑๗ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๔.๗๔

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ร้อยละ ๕๕.๒๖

๑.๒ ประเภทของผู้ใช้บริการ

- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๖๓
- สมาชิกวุฒิสภา	จำนวน	๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- อดีตสมาชิกรัฐสภา/ สภาปฏิรูปแห่งชาติ	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๖๓
- คณะกรรมการ	จำนวน	๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- บุคคลในวงงานรัฐสภา	จำนวน	๗ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๔๒
- หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๑๒ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๑.๕๘
- ศาล	จำนวน	๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- พรรคการเมือง	จำนวน	๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- องค์กรอิสระ/ หน่วยงานอิสระ	จำนวน	๒ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕.๒๖

- สื่อมวลชน	จำนวน	๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕.๒๖
- นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๑๖
- บริษัท ห้างร้าน/ องค์กรเอกชน	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- บุคคลทั่วไป	จำนวน	๘	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๐๖

สรุป ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๓๑.๕๘ รองลงมา ได้แก่ บุคคลทั่วไป ร้อยละ ๒๑.๐๖

๑.๓ อายุ

๑๘ - ๒๕ ปี	จำนวน	๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๕๓
๒๖ - ๓๕ ปี	จำนวน	๑๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๑๑
๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน	๑๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๖.๓๑
๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน	๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๔๒
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๖๓

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย อยู่ในช่วง ๒๖ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๔๒.๑๑

๑.๔ วุฒิการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา	จำนวน	๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕.๒๖
ระดับปริญญาตรี	จำนวน	๒๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖๘.๔๒
ระดับปริญญาโท	จำนวน	๑๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๖.๓๑
อื่น ๆ	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ ๖๘.๔๒

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงาน

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางช่องทาง (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง) ดังนี้

- หนังสือวารสาร ของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	จำนวน	๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓.๔๕
- แผ่นพับของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของราชการ	จำนวน	๑๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๖๙
- อินเทอร์เน็ต	จำนวน	๓๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๔๕
- สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	จำนวน	๑๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๒๔
- อื่น ๆ เช่น เพื่อนแนะนำ/หน่วยงานราชการ	จำนวน	๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕.๑๗

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๘ ชุด รับประทานช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยช่องทางสามารถเผยแพร่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการรับประทานมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๕ รองลงมา คือ แผ่นพับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๙ และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔ ตามลำดับ

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

- ทาง Application ทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ ราย

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๘ ชุด เสนอช่องทางการให้บริการเพิ่มเติม ดังนี้ ทาง Application ทางโทรศัพท์

๒.๓ ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) ได้แก่ข้อมูลดังนี้

- สำเนารายงานการประชุม/จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑
สำเนابันทักการประชุม
สภาผู้แทนราษฎร
และการประชุม
ร่วมกันของรัฐสภา
- สำเนาบันทักการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา
- สำเนา จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๓
ร่างพระราชบัญญัติ
- สำเนาการพิจารณา จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔
เรื่องร้องเรียน
- สำเนาวีซีดีและดีวีดี จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๐
บันทึกเสียง/
บันทึกภาพและเสียง
การประชุม
สภาผู้แทนราษฎรและ
การประชุมร่วมกัน
ของรัฐสภา
- สำเนาโครงสร้าง จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๗
การจัดองค์กร
อำนาจหน้าที่
ของสำนักงานฯ

- สำเนาพระราชบัญญัติ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๐
 บัญญัติ กระตุ่ถาม
- สำเนานโยบายและ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔
 งบประมาณ
 ของสำนักงาน
 เลขาธิการ
 สภาผู้แทนราษฎร
- สำเนาเอกสาร จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ --
 การประกวดราคา/
 ประกาศสอบราคา/
 สำเนาผลการพิจารณา
 การจัดซื้อจัดจ้าง
- อื่น ๆ เช่น รายงาน จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๑
 การสอบสวนข้อเท็จจริง

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๘ ชุด บางรายจะขอข้อมูลมากกว่า ๑ ประเภท โดยข้อมูลที่ได้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด ได้แก่ สำเนารายงานการประชุม/สำเนابันทึกรการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๓ รองลงมา คือ สำเนารายงานการประชุม/สำเนابันทึกรการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑ และสำเนาวิซีดีและดีวีดีบันทึกเสียง/การบันทึกภาพและเสียงการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๐ ตามลำดับ

๒.๔ ข้อมูลที่ขอได้รับตามความประสงค์หรือไม่ แบ่งได้ดังนี้

- ตามความประสงค์ จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ไม่ต้องตาม จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ --
 ความประสงค์

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แสดงความคิดเห็นว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นไปตามความประสงค์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๕ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้ขอข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

- ศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๗
 ประกอบวิทยานิพนธ์
- ใช้ในการปฏิบัติราชการ จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
 ในสังกัดหรือหน่วยงาน
 ที่รับผิดชอบ
- อื่น ๆ เช่น จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓
 ใช้ติดต่อราชการ เป็นต้น

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ นำไปใช้ในการปฏิบัติราชการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา คือ นำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๗ และนำไปใช้ในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓

ส่วนที่ ๓

๓.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๐ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๐ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๐ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๐

๒) ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๗ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๗

๓) ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๐ มากที่สุด

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๐ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๐ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๐

๔) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๗ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๓ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๓

๕) สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๓ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๔ ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๓

๖) ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๗ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๓ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ
ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๓

๗) การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๗ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๓ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป การใช้วาจาสุภาพในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๓

๘) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๘ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอใช้บริการ
ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๘

๙) ความประทับใจการให้บริการในภาพรวม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๐ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๐ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความประทับใจการให้บริการในภาพรวมผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๐ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๐

๓.๒ การใช้บริการครั้งนี้ท่านประทับใจสิ่งใดมากที่สุด

ผู้ขอใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้เขียนสิ่งที่ประทับใจที่สุดในการใช้บริการครั้งนี้ เนื่องจากเป็นคำตอบลักษณะปลายเปิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง ๑๘ ราย สรุปได้ดังนี้

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๖ ราย
- ๒) การบริการที่สะดวก รวดเร็ว จำนวน ๓ ราย
- ๓) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดี ชัดเจน จำนวน ๑ ราย
- ๔) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ ราย

๓.๓ การใช้บริการครั้งนี้ท่านเห็นควรปรับปรุงสิ่งใดมากที่สุด

- ๑) ที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มาติดต่อราชการ จำนวน ๑ ราย

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

- ๑) ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยี

ทั้งนี้ สามารถสรุปสถิติของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
- ๑.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ/

รัฐวิสาหกิจ

- 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 ๒) ทางโทรศัพท์

๒.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด คือ สำเนารายงานการประชุม/สำเนาบันทึกการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๓

๒.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับข้อมูลตามความประสงค์ ร้อยละ ๑๐๐

๒.๕ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจนำไปใช้ในการปฏิบัติราชการ ในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบมากที่สุด

ส่วนที่ ๓

๓.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

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

๓.๒ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการบริการที่สะดวก และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งได้รับคำแนะนำที่ดีและชัดเจน

๓.๓ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการเห็นควรปรับปรุง โดยเห็นควรให้มีที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มาติดต่อราชการ

กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการได้พิจารณาจากแบบรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยพิจารณาข้อเสนอแนะที่ตอบแบบรับฟังความคิดเห็นได้แนะนำไว้ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการเห็นว่า เป็นข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มาก ในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนางานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

- ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยี