

**รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)**

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๓๗ ราย และได้รวบรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

๑.๑ เพศ

เพศชาย	จำนวน	๑๘ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๘.๖๕
เพศหญิง	จำนวน	๑๙ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๑.๓๕

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ร้อยละ ๕๑.๓๕

๑.๒ ประเภทของผู้ใช้บริการ

- สมาชิกสภาขับเคลื่อน	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
การปฏิรูปประเทศ				
- สมาชิกสภานิติบัญญัติ	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
แห่งชาติ				
- อดีตสมาชิกรัฐสภา/ สภาปฏิรูปแห่งชาติ	จำนวน	๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๗๐
- คณะกรรมาธิการ	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- บุคคลในวงงานรัฐสภา	จำนวน	๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๕๒
- หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๘ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๖๒
- ศาล	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- พรรคการเมือง	จำนวน	-- ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- องค์กรอิสระ/ หน่วยงานอิสระ	จำนวน	๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ	๘.๑๐

- สื่อมวลชน	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--
- นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	๑๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๐๓
- บริษัท ห้างร้าน/ องค์กรเอกชน	จำนวน	๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๗๐
- บุคคลทั่วไป	จำนวน	๙	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๔.๓๓

สรุป ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ ๒๗.๐๓ รองลงมา ได้แก่ บุคคลทั่วไป ร้อยละ ๒๔.๓๓

๑.๓ อายุ

๑๘ - ๒๕ ปี	จำนวน	๘	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๐๖
๒๖ - ๓๕ ปี	จำนวน	๑๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๓.๒๕
๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน	๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๙๒
๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน	๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๕๑
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๗๐

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย อยู่ในช่วง ๒๖ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๔๓.๒๕

๑.๔ วุฒิการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา	จำนวน	๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕.๔๐
ระดับปริญญาตรี	จำนวน	๑๙	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๑.๓๕
ระดับปริญญาโท	จำนวน	๑๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๓.๒๕
อื่น ๆ	จำนวน	--	ราย	คิดเป็นร้อยละ	--

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ ๕๑.๓๕

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางช่องทาง (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง) ดังนี้

- หนังสือวารสาร ของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	จำนวน	๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖.๒๕
- แผ่นพับของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของราชการ	จำนวน	๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๔๒
- อินเทอร์เน็ต	จำนวน	๓๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖๖.๖๖
- สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๕๐
- อื่น ๆ เช่น เพื่อนแนะนำ	จำนวน	๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔.๑๖

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๗ ชุด รับประทานช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยช่องทางสามารถเผยแพร่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการรับประทานมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ รองลงมา คือ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และแผ่นพับของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๒ ตามลำดับ

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

- อีเมล จำนวน ๑ ราย

- Online Data จำนวน ๑ ราย

(เอกสารเปิดเผยทั่วไป

ระบุให้ดาวน์โหลด Online และแฟนเพจของสำนักงานฯ)

- สถานีวิทยุกระจายเสียง จำนวน ๑ ราย

และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๗ ชุด เสนอช่องทางการให้บริการเพิ่มเติม ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๑) อีเมล ๒) Online Data (เอกสารเปิดเผยทั่วไป ระบุให้ดาวน์โหลด Online และแฟนเพจของสำนักงานฯ) ๓) ประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

๒.๓ ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) ได้แก่ข้อมูลดังนี้

- สำเนารายงานการประชุม/จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๒

สำเนابันทึกรการประชุม

สภาผู้แทนราษฎร

และการประชุม

ร่วมกันของรัฐสภา

- สำเนาบันทึกรการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา

- สำเนา จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๘

ร่างพระราชบัญญัติ

- สำเนาการพิจารณา จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๙

เรื่องร้องเรียน

- สำเนาวิธีคดีและตีวิธี จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖

บันทึกเสียง/

บันทึกภาพและเสียง

การประชุม

สภาผู้แทนราษฎรและ

การประชุมร่วมกัน

ของรัฐสภา

- สำเนาโครงสร้าง จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖
การจัดองค์กร
อำนาจหน้าที่
ของสำนักงานฯ
- สำเนาพระราชบัญญัติ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๗
ยุติ กระทบ
- สำเนานโยบายและ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๘
งบประมาณ
ของสำนักงาน
เลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร
- สำเนาเอกสาร จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖
การประกวดราคา/
ประกาศสอบราคา/
สำเนาผลการพิจารณา
การจัดซื้อจัดจ้าง
- อื่น ๆ เช่น รายงาน จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๘
การสอบสวนข้อเท็จจริง

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๗ ชุด บางรายจะขอข้อมูลมากกว่า ๑ ประเภท โดยข้อมูลที่ได้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด ได้แก่ สำเนารายงานการประชุม/สำเนาบันทนาการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๘ รองลงมา คือ สำเนาบันทนาการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๘ และสำเนาพระราชบัญญัติ ยุติ กระทบ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๗ ตามลำดับ

๒.๔ ข้อมูลที่ขอได้รับตามความประสงค์หรือไม่ แบ่งได้ดังนี้

- ตามความประสงค์ จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ไม่ต้องตาม จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
ความประสงค์

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แสดงความคิดเห็นว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นไปตามความประสงค์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๕ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้ขอข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

- ศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๕
ประกอบวิทยานิพนธ์
- ใช้ในการปฏิบัติราชการ จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๔
ในสังกัดหรือหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบ
- อื่น ๆ เช่น จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๑
ใช้สิทธิในการยื่นอุทธรณ์ เป็นต้น

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ นำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๕ รองลงมาคือ นำไปใช้ในการปฏิบัติราชการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๔ และนำไปใช้ในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๑

ส่วนที่ ๓

๓.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๕ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๑ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๕ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๑

๒) ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๗ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๓ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๓

๓) ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๗ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๓ มาก

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

สรุป ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการ
มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๓

๔) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๗
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๓
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อยที่สุด

สรุป ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๓

๕) สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๗
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๓
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อยที่สุด

สรุป สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๓

๖) **ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๘ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ
ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๘ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๒

๗) **การเข้าร่วมจากสภาพในการให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป การเข้าร่วมจากสภาพในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑

๘) **การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๘ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอใช้บริการ
ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๘ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒

๙) ความประทับใจการให้บริการในภาพรวม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๘ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความประทับใจการให้บริการในภาพรวมผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๘ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒

๓.๒ การใช้บริการครั้งนี้ท่านประทับใจสิ่งใดมากที่สุด

ผู้ขอใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้เขียนสิ่งที่ประทับใจที่สุด ในการใช้บริการครั้งนี้ เนื่องจากเป็นคำตอบลักษณะปลายเปิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง ๑๓ ราย สรุปได้ดังนี้

- ๑) ได้รับข้อมูลถูกต้องตามวัตถุประสงค์ จำนวน ๑ ราย
- ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๙ ราย
- ๓) การบริการที่สะดวก รวดเร็ว จำนวน ๘ ราย
- ๔) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดี ชัดเจน จำนวน ๓ ราย

๓.๓ การใช้บริการครั้งนี้ท่านเห็นควรปรับปรุงสิ่งใดมากที่สุด

- ๑) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนทราบ จำนวน ๑ ราย
- ๒) ที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มาติดต่อราชการ จำนวน ๑ ราย

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

ไม่มี

ทั้งนี้ สามารถสรุปสถิติของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
- ๑.๒ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
- 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) อีเมล ๒) Online Data (เอกสารเปิดเผยทั่วไป ระบุให้ดาวน์โหลด Online) และแฟนเพจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๓) ประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา**

๒.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด คือ **สำเนารายงานการประชุม/สำเนาบันทึกการประชุมสภาผู้แทนราษฎร**

๒.๔ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับข้อมูลตามความประสงค์ **ทุกราย**

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 ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก และระดับมากที่สุด

๓.๒ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการบริการที่สะดวก และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งได้รับคำแนะนำที่ดีและชัดเจน

๓.๓ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการเห็นควรปรับปรุง โดยเห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนทราบ และควรมีที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มาติดต่อราชการ

กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการได้พิจารณาจากแบบรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยพิจารณาข้อเสนอแนะที่ตอบแบบรับฟังความคิดเห็นได้แนะนำไว้ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการเห็นว่า เป็นข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มาก ในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนางานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น