

**รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)**

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ จำนวน ๓๓ ราย และได้รวบรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

๑.๑ เพศ

| | | | | |
|---------|-------|--------|---------------|-------|
| เพศชาย | จำนวน | ๒๑ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๖๓.๖๔ |
| เพศหญิง | จำนวน | ๑๒ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๓๖.๓๖ |

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ร้อยละ ๕๑.๓๕

๑.๒ ประเภทของผู้ใช้บริการ

| | | | | |
|--|-------|--------|---------------|-------|
| - สมาชิกสภาขับเคลื่อน การปฏิรูปประเทศ | จำนวน | -- ราย | คิดเป็นร้อยละ | -- |
| - สมาชิกสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ | จำนวน | -- ราย | คิดเป็นร้อยละ | -- |
| - อดีตสมาชิกรัฐสภา/ สภาปฏิรูปแห่งชาติ | จำนวน | ๒ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๖.๐๖ |
| - คณะกรรมาธิการ | จำนวน | -- ราย | คิดเป็นร้อยละ | -- |
| - บุคคลในวงงานรัฐสภา | จำนวน | ๘ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๒๔.๒๔ |
| - หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | จำนวน | ๕ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๕.๑๕ |
| - ศาล | จำนวน | -- ราย | คิดเป็นร้อยละ | -- |
| - พรรคการเมือง | จำนวน | -- ราย | คิดเป็นร้อยละ | -- |
| - องค์กรอิสระ/ หน่วยงานอิสระ | จำนวน | ๒ ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๖.๐๖ |

| | | | | | |
|-----------------------------------|-------|----|-----|---------------|-------|
| - สื่อมวลชน | จำนวน | -- | ราย | คิดเป็นร้อยละ | -- |
| - นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา | จำนวน | ๗ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๒๑.๒๑ |
| - บริษัท ห้างร้าน/ องค์กรเอกชน | จำนวน | -- | ราย | คิดเป็นร้อยละ | -- |
| - บุคคลทั่วไป | จำนวน | ๙ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๒๗.๒๘ |

สรุป ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ บุคคลทั่วไป ร้อยละ ๒๗.๒๘ รองลงมา ได้แก่ บุคคลในวงงานรัฐสภา ร้อยละ ๒๔.๒๔

๑.๓ อายุ

| | | | | | |
|---------------------|-------|----|-----|---------------|-------|
| ๑๘ - ๒๕ ปี | จำนวน | ๕ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๕.๑๕ |
| ๒๖ - ๓๕ ปี | จำนวน | ๑๕ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๔๕.๔๖ |
| ๓๖ - ๔๕ ปี | จำนวน | ๔ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๒.๑๒ |
| ๔๖ - ๖๐ ปี | จำนวน | ๗ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๒๑.๒๑ |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป | จำนวน | ๒ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๖.๐๖ |

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย อยู่ในช่วง ๒๖ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๔๕.๔๖

๑.๔ วุฒิการศึกษา

| | | | | | |
|-----------------|-------|----|-----|---------------|-------|
| ระดับมัธยมศึกษา | จำนวน | ๖ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๘.๑๘ |
| ระดับปริญญาตรี | จำนวน | ๑๕ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๔๕.๔๖ |
| ระดับปริญญาโท | จำนวน | ๑๒ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๓๖.๓๖ |
| อื่น ๆ | จำนวน | -- | ราย | คิดเป็นร้อยละ | -- |

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ ๔๕.๔๖

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางช่องทาง (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง) ดังนี้

| | | | | | |
|---|-------|----|-----|---------------|-------|
| - หนังสือวารสาร ของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร | จำนวน | ๖ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๘.๒๘ |
| - แผ่นพับของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของราชการ | จำนวน | ๓ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๗.๑๕ |
| - อินเทอร์เน็ต | จำนวน | ๒๒ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๕๒.๓๘ |
| - สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา | จำนวน | ๕ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๑.๙๑ |
| - อื่น ๆ เช่น เพื่อนแนะนำ | จำนวน | ๖ | ราย | คิดเป็นร้อยละ | ๑๘.๒๘ |

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๓ ชุด รับประทานช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยช่องทางสามารถเผยแพร่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการรับประทานมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๘ รองลงมา คือ หนังสือวารสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และช่องทางอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ รัฐบาล คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๑ 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
- ทาง Application line จำนวน ๑ ราย
- ไปรษณีย์ จำนวน ๒ ราย

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๓ ชุด เสนอช่องทางการให้บริการเพิ่มเติม ๔ ช่องทาง ดังนี้ ๑) อีเมล ๒) Online Data ๓) ทาง Application line ๔) ไปรษณีย์

๒.๓ ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) ได้แก่ข้อมูลดังนี้

- สำเนารายงานการประชุม/ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๓
สำเนابันทักการประชุม
สภาผู้แทนราษฎร
และการประชุม
ร่วมกันของรัฐสภา
- สำเนาบันทักการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณา
- สำเนา จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๖
ร่างพระราชบัญญัติ
- สำเนาการพิจารณา จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
เรื่องร้องเรียน
- สำเนาวิซีดีและดีวีดี จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๕
บันทึกเสียง/
บันทึกภาพและเสียง
การประชุม
สภาผู้แทนราษฎรและ
การประชุมร่วมกัน
ของรัฐสภา

- สำเนาโครงสร้าง จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๕
การจัดองค์กร
อำนาจหน้าที่
ของสำนักงานฯ
- สำเนาพระราชบัญญัติ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๗
นิติ กระตุ้ถาม
- สำเนานโยบายและ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓
งบประมาณ
ของสำนักงาน
เลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร
- สำเนาเอกสาร จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
การประกวดราคา/
ประกาศสอบราคา/
สำเนาผลการพิจารณา
การจัดซื้อจัดจ้าง
- อื่น ๆ เช่น รายงาน จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๑
การสอบสวนข้อเท็จจริง

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๓ ชุด บางรายจะขอข้อมูลมากกว่า ๑ ประเภท โดยข้อมูลที่ได้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด ได้แก่ สำเนาบันทนาการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๖ รองลงมา คือ สำเนาพระราชบัญญัติ นิติ กระตุ้ถาม คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๗ และ สำเนาวิซีดีและดีวีดีบันทึกเสียง/บันทึกภาพและเสียงการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและการประชุมร่วมกันของรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๙ ตามลำดับ

๒.๔ ข้อมูลที่ขอได้รับตามความประสงค์หรือไม่ แบ่งได้ดังนี้

- ตามความประสงค์ จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ไม่ต้องตาม จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
ความประสงค์

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แสดงความคิดเห็นว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นไปตามความประสงค์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๕ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้ขอข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

- ศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๘
ประกอบวิทยานิพนธ์
- ใช้ในการปฏิบัติราชการ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๐
ในสังกัดหรือหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบ
- อื่น ๆ เช่น จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๒
ใช้สิทธิในการยื่นอุทธรณ์ ใช้ประกอบการทำรายงาน เป็นต้น

สรุป ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ นำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๘ รองลงมาคือ นำไปใช้ในการปฏิบัติราชการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๐ และนำไปใช้ในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๒

ส่วนที่ ๓

๓.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๘ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๘ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๒

๒) ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๑ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๖ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๑, ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๖ และระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓

๓) ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๐ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๐ มาก

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

สรุป ความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการ
มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๐ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๙

๔) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๐
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๔
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อยที่สุด

สรุป ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๐, ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๔ และระดับพอใช้ คิดเป็น
ร้อยละ ๖.๐๖

๕) สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๒
มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๒
มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖
ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ --
น้อยที่สุด

สรุป สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๒, ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๒ และระดับพอใช้คิดเป็น
ร้อยละ ๖.๐๖

๖) **ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๕ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๒ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ
ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๕ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๒

๗) **การให้วาจาสุภาพในการให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๒ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป การให้วาจาสุภาพในการให้บริการผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๒ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘

๘) **การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ**

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๒ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอใช้บริการ
ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๒ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘

๙) ความประทับใจการให้บริการในภาพรวม

- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๒ มากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘ มาก
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- ปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อย
- ระดับความพึงพอใจ จำนวน -- ราย คิดเป็นร้อยละ -- น้อยที่สุด

สรุป ความประทับใจการให้บริการในภาพรวมผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๒ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘

๓.๒ การใช้บริการครั้งนี้ท่านประทับใจสิ่งใดมากที่สุด

ผู้ขอใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้เขียนสิ่งที่ประทับใจที่สุดในการใช้บริการครั้งนี้ เนื่องจากเป็นคำตอบลักษณะปลายเปิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง ๙ ราย สรุปได้ดังนี้

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๖ ราย
- ๒) การบริการที่สะดวก รวดเร็ว จำนวน ๑ ราย
- ๓) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดี ชัดเจน จำนวน ๑ ราย
- ๔) ดีมาก จำนวน ๑ 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 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
- 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 ๔ ช่องทาง ดังนี้ ๑) อีเมลล์ ๒) Online Data ๓) ทาง Application line ๔) ไปรษณีย์

๒.๓ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด คือ สำเนาบันทนาการประชุม/สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ

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