

**รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕)**

ตามที่กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านช่องทาง ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. การสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ และตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๒ ราย

๒. การสำรวจความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีผู้ให้บริการทั้งสิ้น ๓๑๒ ราย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๕๗ ราย โดยไม่ตอบแบบสอบถาม ๑๕๕ ราย

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการทั้งสองช่องทางสรุปผลได้ ดังนี้

๑. การสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการและตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๒ ราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง
- ๑.๒ ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่เป็น นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
- ๑.๓ ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่ มีอายุในช่วง ๒๖ – ๓๕ ปี
- ๑.๔ ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๒.๑ ผู้ขอใช้บริการ ทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

๒.๒ ผู้ขอใช้บริการต้องการให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพิ่มช่องทางการให้บริการ คือ ช่องทาง Application Line การประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์

๒.๓ ผู้ขอใช้บริการมีความประสงค์ขอมากที่สุด คือ สำเนารายงานการประชุม/สำเนาบันทึกการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา

๒.๔ ผู้ขอใช้บริการ ได้รับข้อมูลตามความประสงค์ร้อยละ ๑๐๐

๒.๕ ผู้ขอใช้บริการ นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ศึกษา/ค้นคว้าวิจัย/ประกอบวิทยานิพนธ์ เท่ากับการนำไปใช้เพื่อปฏิบัติราชการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๓.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจ

ตามแบบสำรวจความพึงพอใจ มีการแบ่งระดับคะแนนออกเป็น ๕ ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลการแปลผลตามค่าน้ำหนักของคะแนน เป็นการวัดโดยการหาค่าเฉลี่ยระดับคะแนนความพึงพอใจ จากนั้นจึงนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลผลตามค่าเฉลี่ยระดับคะแนนความพึงพอใจตามช่วงชั้นระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเป็นอันตรภาค (Interval Scale) แบบ Likert Scale ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{๕ - ๑}{๕} \\ &= ๐.๘๐\end{aligned}$$

การแปลผลตามค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นดังนี้

- ๔.๒๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- ๓.๔๑ - ๔.๒๐ มีความพึงพอใจในระดับมาก
- ๒.๖๑ - ๓.๔๐ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ๑.๘๑ - ๒.๖๐ มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- ๑.๐๐ - ๑.๘๐ มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

จากการประมวลค่าคะแนนความพึงพอใจได้ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน และแปลผลได้เป็นดังนี้

(๑) ด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๒ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด

(๒) ด้านความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๖ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมาก

(๓) ด้านความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๐๖ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมาก

(๔) ด้านขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๖ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมาก

(๕) ด้านสถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๓ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมาก

(๖) ด้านความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๙ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมาก

(๗) ด้านการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๖ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมาก

(๘) ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๒ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด

(๙) ด้านความประทับใจการให้บริการในภาพรวม มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๘ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๒ สิ่งที่มีผู้มาติดต่อขอใช้บริการมีความประทับใจมากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และ การบริการที่สะดวก และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งได้รับคำแนะนำที่ดีและชัดเจน

๓.๓ สิ่งที่มีผู้ใช้บริการมีความประสงค์ให้มีการปรับปรุง คือ เพิ่มช่องทางหรือพื้นที่ในการค้นหาข้อมูล ที่มีความหลากหลาย

๒. การสำรวจความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีผู้บริการ ทั้งสิ้น ๓๑๒ ราย โดยผู้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีจำนวน ๑๕๗ ราย และไม่ตอบ แบบสอบถาม ๑๕๕ ราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่เป็น บุคคลในวงรัฐสภา คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๗

๑.๒ ผู้ขอใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๗

๑.๓. ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุในช่วง ๓๖ – ๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๒

๑.๔ ผู้ขอใช้บริการติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๑.๕ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แจ้งความประสงค์ขอมากที่สุด คือ รายงานการประชุมสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ และกระทู้ถาม จำนวน ๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๘

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการเข้าใช้บริการ

๒.๑ ผู้ขอใช้บริการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ เฉลี่ย ๑ ครั้งต่อสัปดาห์

๒.๒ ผู้ขอใช้บริการใช้ระยะเวลาบนเว็บไซต์ เฉลี่ย ๑๓ นาทีต่อครั้ง

๒.๓ ผู้ขอใช้บริการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ในช่วงเวลา ๐๖.๐๐ - ๑๒.๕๙ นาฬิกา คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๘

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

แบบสำรวจส่วนนี้จะมีความคล้ายกันกับการสำรวจความคิดเห็นจากผู้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการแบบสำรวจในส่วนที่ ๓ แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องการแบ่งระดับคะแนน ที่ในส่วนของการสำรวจความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง โดยไม่มีการให้ค่าน้ำหนักแต่ละระดับ ส่งผลให้การวิเคราะห์และแปลผลไม่อาจทำได้เหมือนกับข้อ ๑. การสำรวจความคิดเห็นจากผู้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการและตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ในส่วนที่ ๓ ดังนั้นจึงใช้วิธีการนำเสนอว่าค่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับใด ดังนี้

๓.๑ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบของเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นการประเมินดังนี้

(๑) สีและขนาดตัวอักษร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๒

(๒) ภาพหรือสัญลักษณ์ที่ใช้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๖

(๓) การจัดหมวดหมู่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับดีมากในจำนวน ๑๓๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๖

(๔) วิธีการแสดงหรือนำเสนอข้อมูล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๒

(๕) การเชื่อมโยงเว็บไซต์ต่าง ๆ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๘

(๖) ความง่ายในการใช้งาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๐

๓.๒ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารของราชการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นการประเมินดังนี้

(๑) การแสดงข้อมูลข่าวสารใหม่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๘

(๒) ความทันสมัยของข้อมูล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๖

(๓) ความถูกต้องของข้อมูล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๐

(๔) ความน่าสนใจของข้อมูล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๖

(๕) ความชัดเจนของข้อมูล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๖

(๖) ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๔

(๗) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๑

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ควรมีการเปิดเผยให้ประชาชนเข้าถึงรายงานการประชุมที่เกี่ยวข้องกับการออกกฎหมาย เพื่อความโปร่งใสและเพื่อให้ประชาชนที่สนใจสามารถเข้าไปศึกษาได้