

รายงานสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ
ผ่านเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

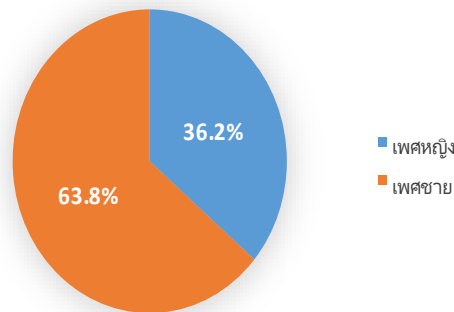
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ตามที่ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสามารถสรุปผล ดังนี้

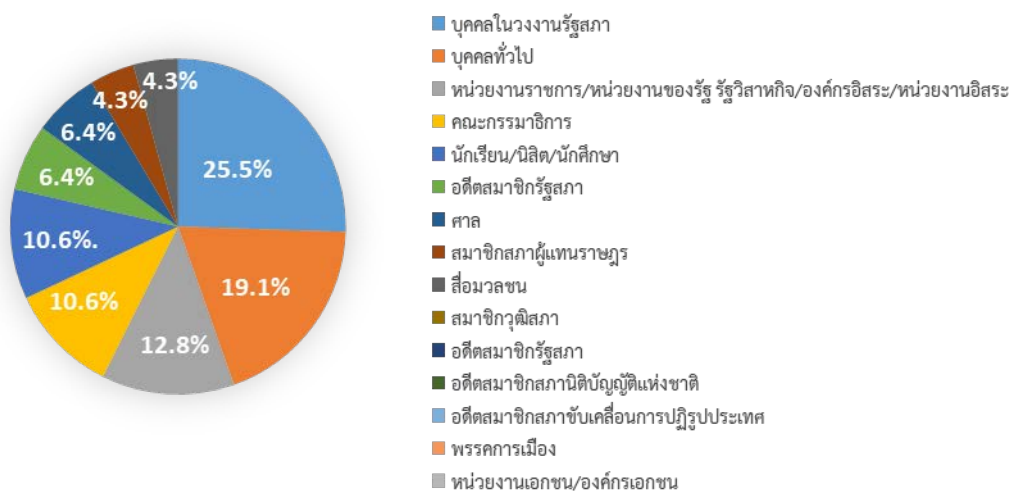
การสำรวจความคิดเห็นจากผู้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น ๔๗ ราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

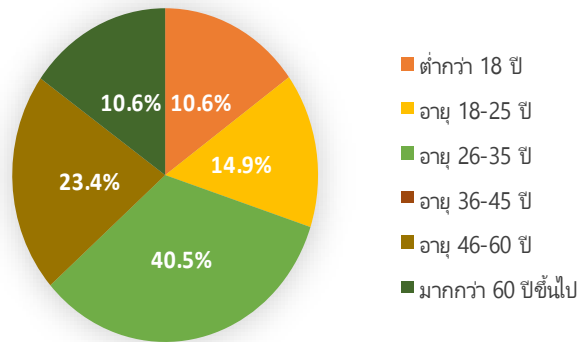
๑.๑ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘ และเพศหญิง จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒



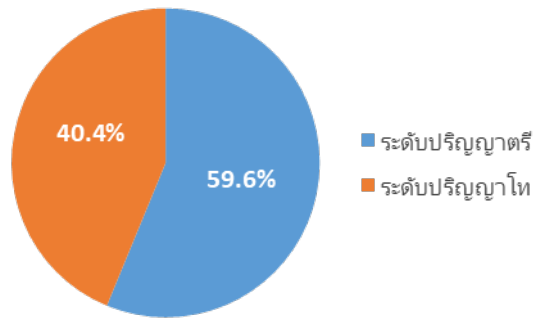
๑.๒ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคคลในวงงานรัฐสภา จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕



๑.๓ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุในช่วง ๓๖ – ๔๕ ปี จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕

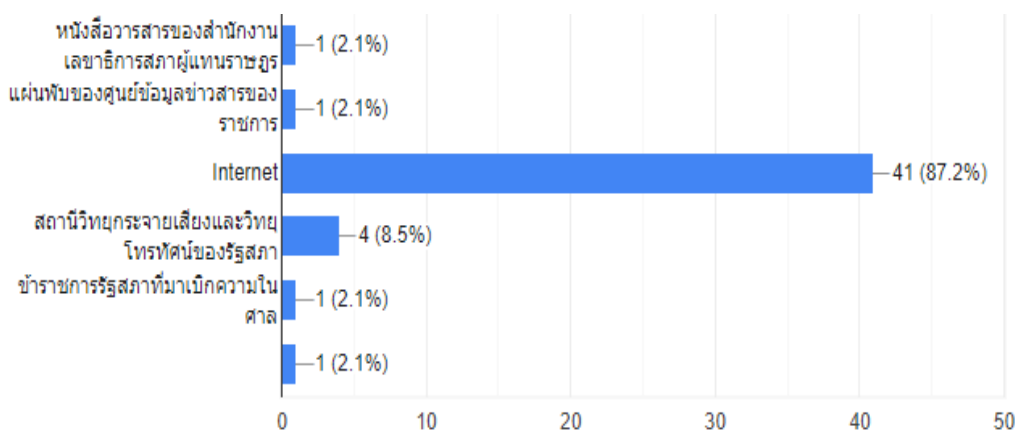


๑.๔ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖

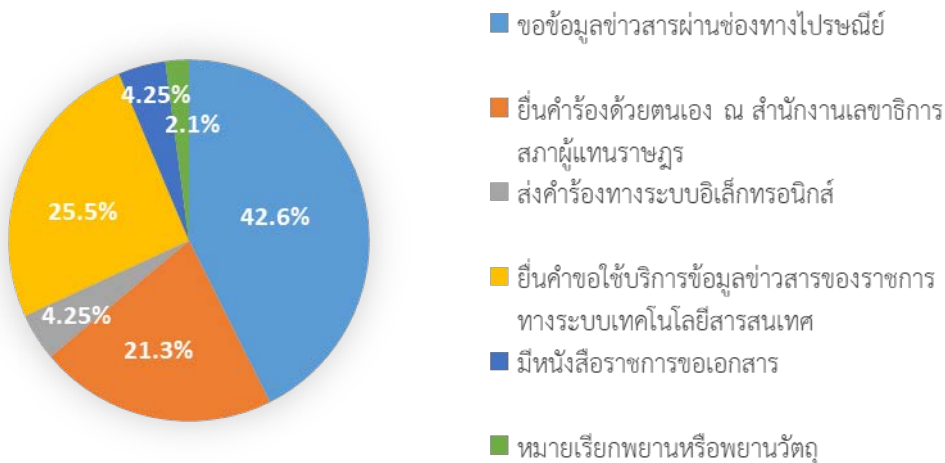


ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

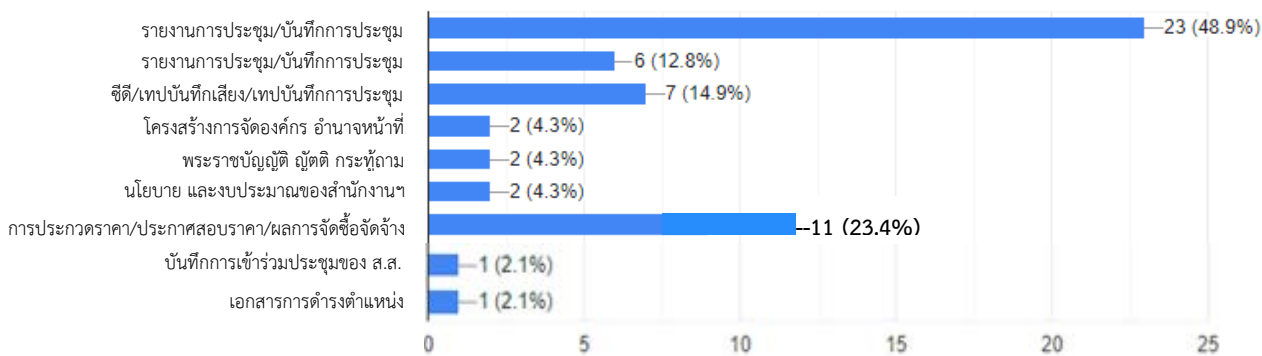
๒.๑ ผู้ขอใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน ๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)



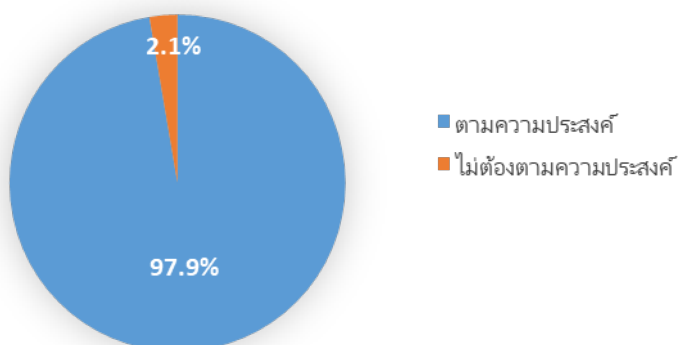
๒.๒ การขอข้อมูลข่าวสารของราชการ ผู้ขอข้อมูลข่าวสารใช้บริการผ่านช่องทางไปรษณีย์มากที่สุด จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖



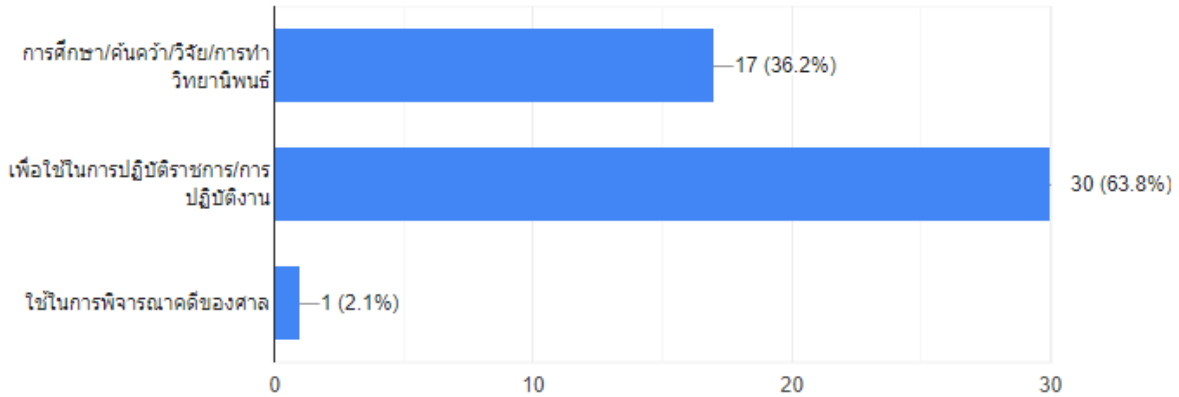
๒.๓ ข้อมูลที่ผู้ขอข้อมูลข่าวสาร มีความประสงค์มากที่สุด คือ รายงานการประชุมบันทึกการประชุมของสภาผู้แทนราษฎรและการประชุมร่วมกันของรัฐสภา จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)



๒.๔ ในการได้รับบริการข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ขอใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารตรงตามความประสงค์ จำนวน ๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙



๒.๕ ผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสาร นำข้อมูลข่าวสารไปใช้ประโยชน์ด้านการปฏิบัติราชการหรือปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)



๒.๖ ผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสาร ได้มีข้อเสนอแนะให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จัดช่องทางให้บริการนอกจากช่องทางให้บริการในปัจจุบัน คือ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Application Line)

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๓.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจ

ตามแบบสำรวจความพึงพอใจ มีการแบ่งระดับคะแนนออกเป็น ๕ ระดับ จากแผนภาพแสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ขอข้อมูลข่าวสารซึ่งตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับใด โดยการวิเคราะห์ข้อมูลการแปลผลตามค่าน้ำหนักของคะแนน และการหาค่าเฉลี่ยระดับคะแนนความพึงพอใจ จากนั้นจึงนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลผลตามค่าเฉลี่ยระดับคะแนนความพึงพอใจตามช่วงชั้นระดับความพึงพอใจ กำหนดเป็นอันตรภาค (Interval Scale) แบบ Likert Scale ดังนี้

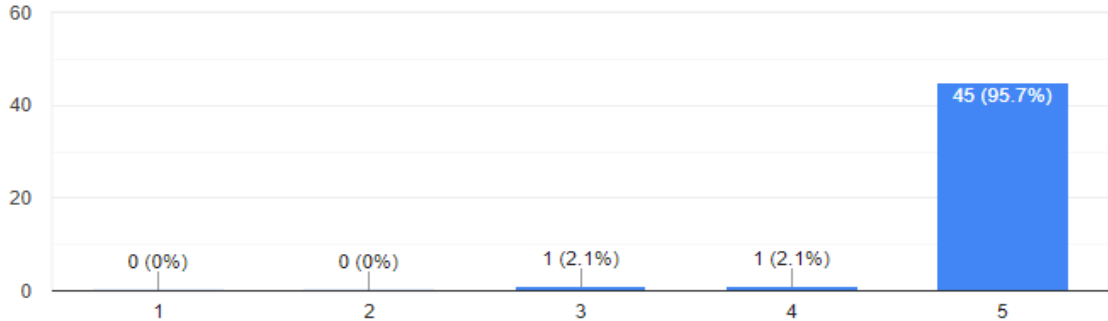
$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{๕ - ๑}{๕} \\ &= ๐.๘๐\end{aligned}$$

การแปลผลตามค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นดังนี้

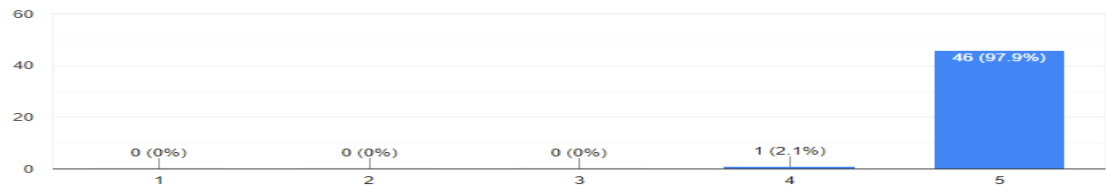
- ๔.๒๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- ๓.๔๑ - ๔.๒๐ มีความพึงพอใจในระดับมาก
- ๒.๖๑ - ๓.๔๐ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ๑.๘๑ - ๒.๖๐ มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- ๑.๐๐ - ๑.๘๐ มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

จากการประมวลค่าคะแนนความพึงพอใจได้ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน และแปลผลได้เป็นดังนี้

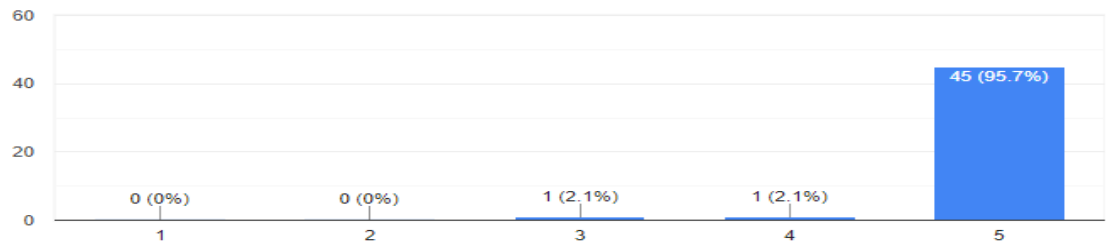
(๑) ด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๙๔ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



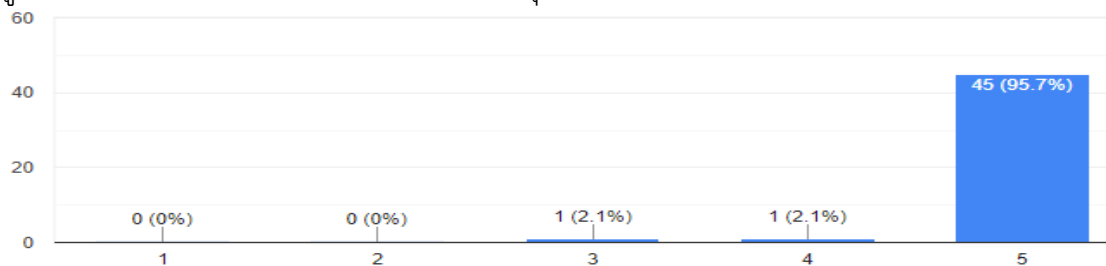
(๒) ด้านความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๙๘ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



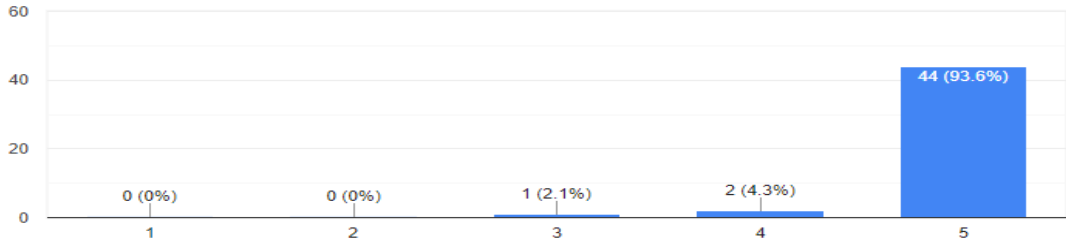
(๓) ด้านความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๙๔ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



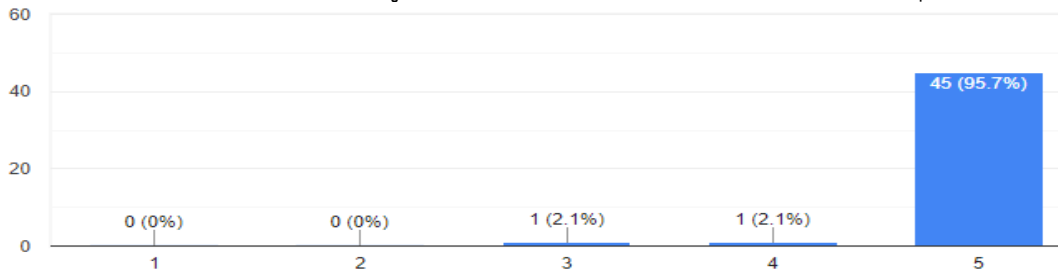
(๔) ด้านขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๙๔ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



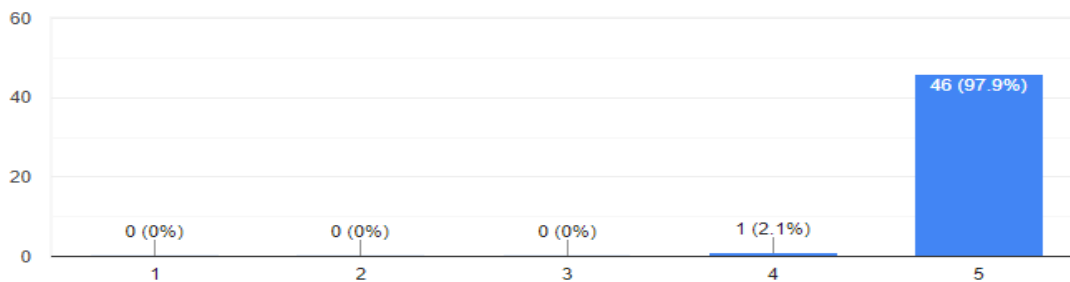
(๕) ด้านสถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๘๗ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



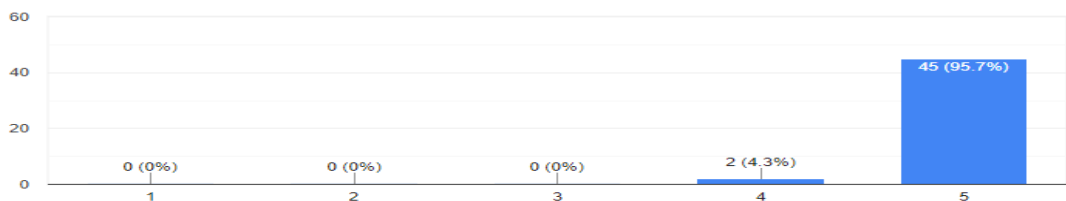
(๖) ด้านความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๙๘ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



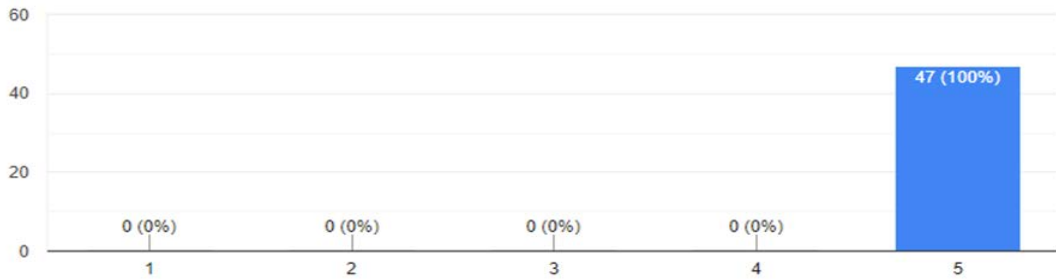
(๗) ด้านการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด ๙๗.๘ และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๙๘ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



(๘) ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๙๔ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



(๙) ด้านความประทับใจการให้บริการในภาพรวม ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย จะอยู่ที่ ๕.๐๐ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



๓.๒ สิ่ง que ผู้มาติดต่อขอใช้บริการมีความประทับใจมากที่สุด คือ

- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน
- ได้รับข้อมูลรวดเร็วครบถ้วน
- ได้รับเอกสารรวดเร็วข้อมูลตรงตามที่ขอ

๓.๓ สิ่ง que ผู้ใช้บริการมีความประสงค์ให้มีการปรับปรุง คือ ควรเพิ่มช่องทางการขอข้อมูลในรูปแบบออนไลน์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบจะได้เผยแพร่ทาง Website ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต่อไป