

**รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(รอบหกเดือน ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)**

ตามที่กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทาง ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดไว้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. การสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ และตอบแบบสำรวจความพึงพอใจฯ จำนวน ๓๑ คน

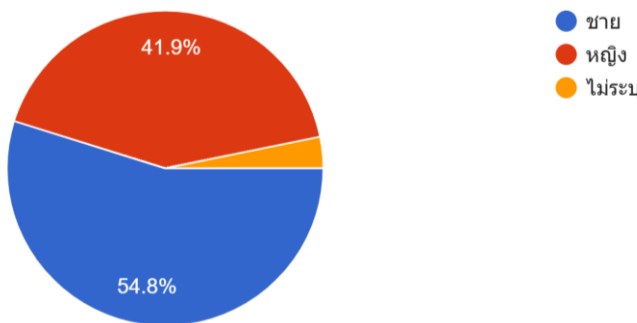
๒. การสำรวจความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีผู้ให้บริการทั้งสิ้น ๓๔๐ คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๘๒ คน ไม่ตอบแบบสอบถาม ๑๕๘ คน

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการทั้งสองช่องทาง สรุปผลได้ ดังนี้

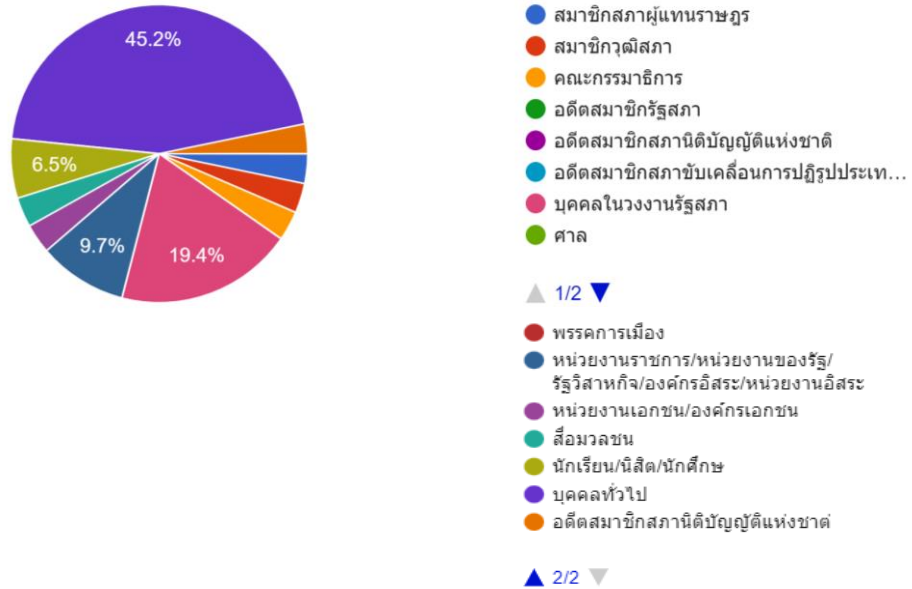
๑. การสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการและตอบแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๑ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

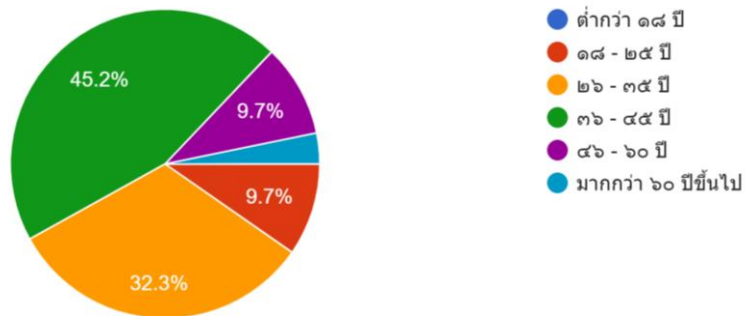
๑.๑ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘



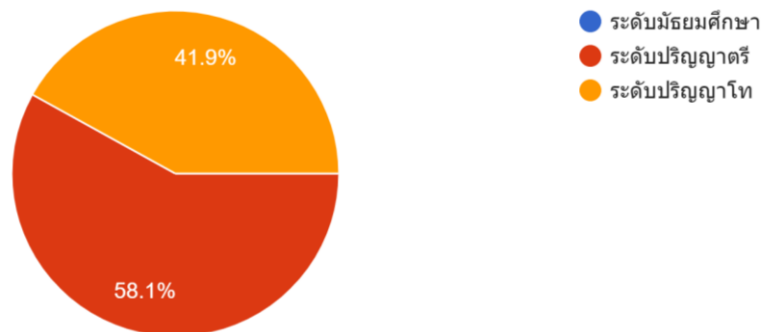
๑.๒ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒



๑.๓ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุในช่วง ๓๖ - ๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒



๑.๔ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑



ส่วนที่ ๒ การรับทราบและความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

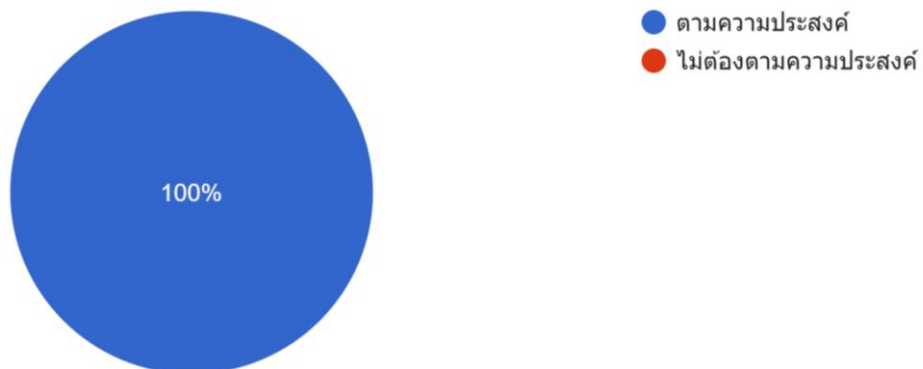
๒.๑ ผู้ขอใช้บริการทราบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕



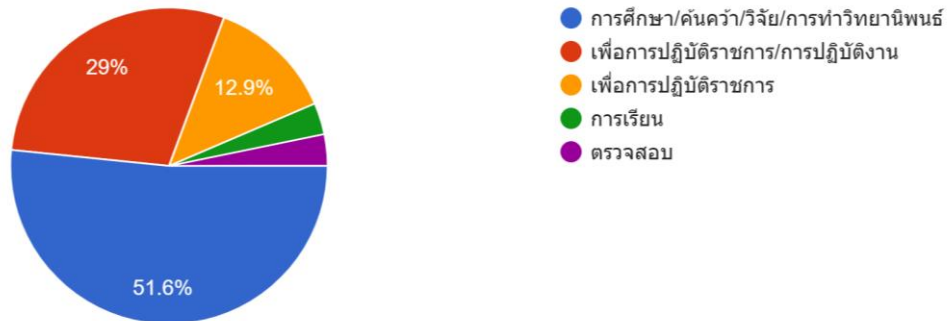
๒.๒ ผู้ขอใช้บริการมีความประสงค์ขอสำเนารายงานการประชุม/สำเนابันทึกการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔



๒.๓ ผู้ขอใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารตรงตามความประสงค์ร้อยละ ๑๐๐



๒.๔ ผู้ขอใช้บริการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัย การทำวิทยานิพนธ์ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖



ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๓.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจ

ตามแบบสำรวจความพึงพอใจ มีการแบ่งระดับคะแนนออกเป็น ๕ ระดับ จากแผนภาพจะเป็นการสะท้อนว่ากลุ่มผู้ขอข้อมูลข่าวสารซึ่งตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ให้คะแนนความพึงพอใจระดับจำนวนเท่าใด และคิดเป็นร้อยละเท่าไร แต่การวิเคราะห์ข้อมูลการแปลผลตามค่าน้ำหนักของคะแนนจะเป็นจะเป็นการวัดโดยการหาค่าเฉลี่ยระดับคะแนนความพึงพอใจ จากนั้นจึงนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลผลตามค่าเฉลี่ยระดับคะแนนความพึงพอใจตามช่วงชั้นระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเป็นอันตรภาค (Interval Scale) แบบ Likert Scale ดังนี้

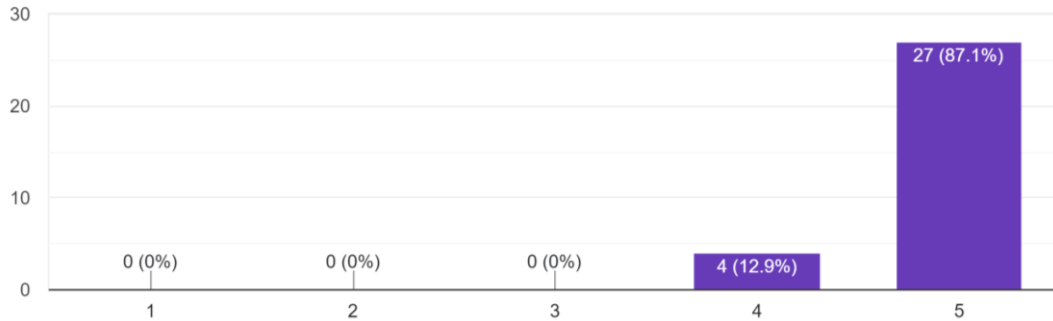
$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{๕ - ๑}{๕} \\ &= ๐.๘๐\end{aligned}$$

การแปลผลตามค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นดังนี้

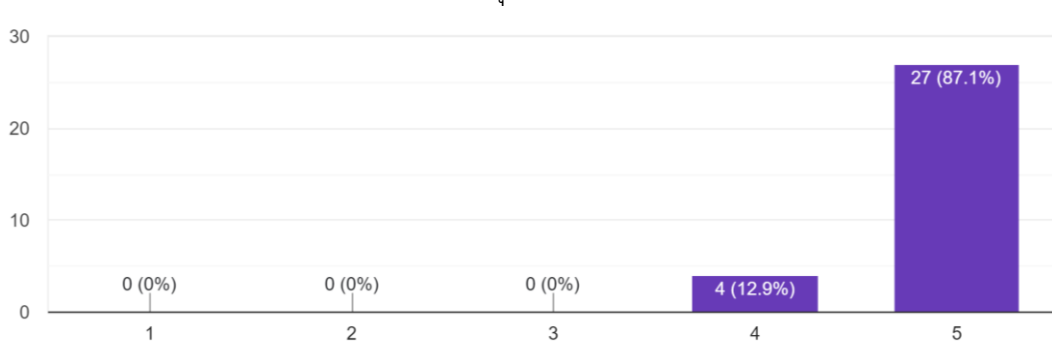
- ๔.๒๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- ๓.๔๑ - ๔.๒๐ มีความพึงพอใจในระดับมาก
- ๒.๖๑ - ๓.๔๐ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ๑.๘๑ - ๒.๖๐ มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- ๑.๐๐ - ๑.๘๐ มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

จากการประมวลค่าคะแนนความพึงพอใจได้ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน และแปลผลได้เป็นดังนี้

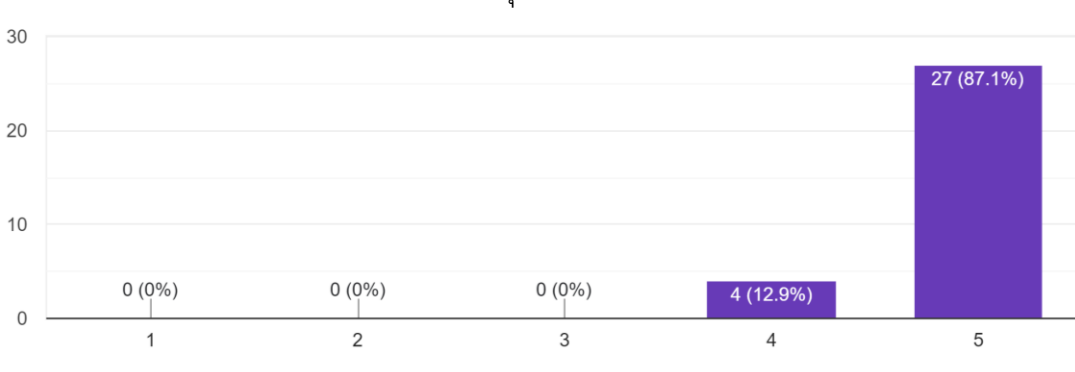
(๑) ด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๘๗ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



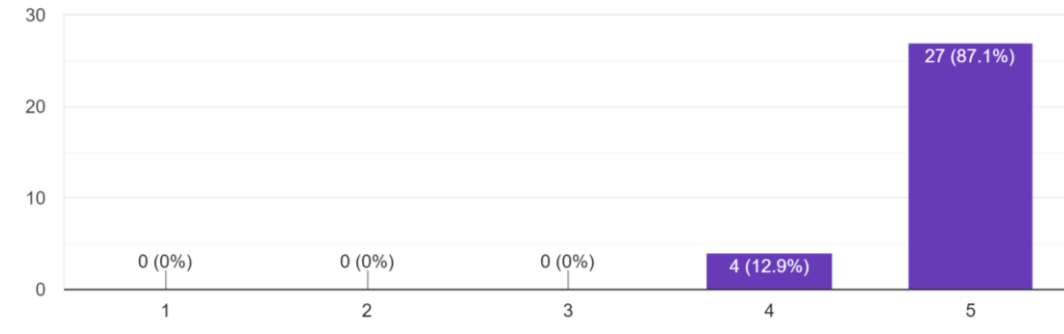
(๒) ด้านความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๘๗ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



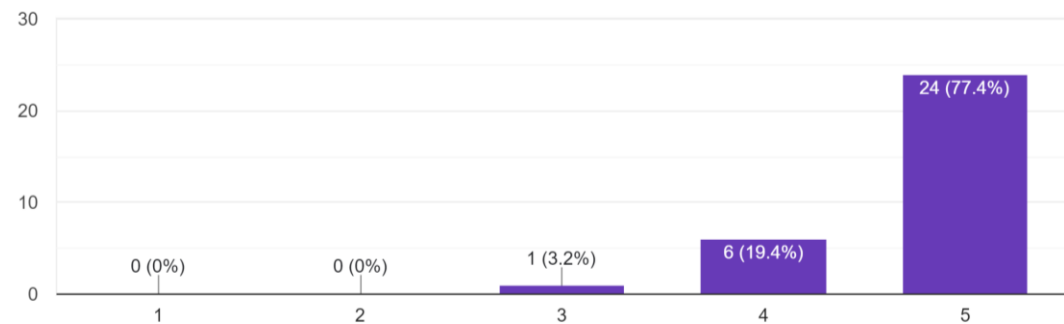
(๓) ด้านความยุติธรรมในการให้บริการลำดับก่อนหลัง ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๘๗ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



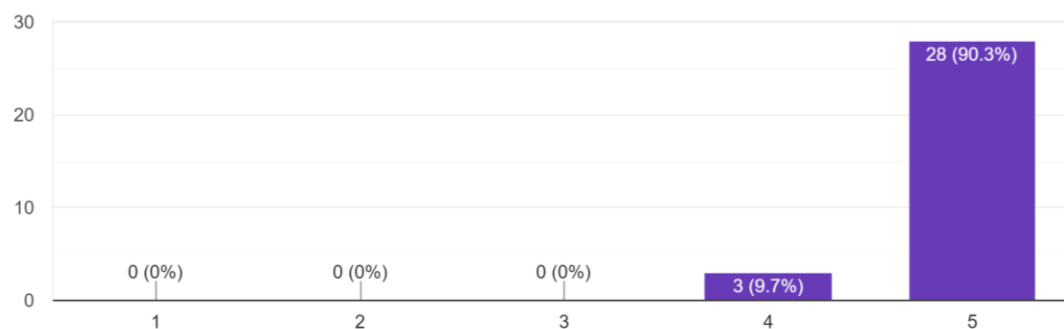
(๔) ด้านขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย จะอยู่ที่ ๔.๘๗ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



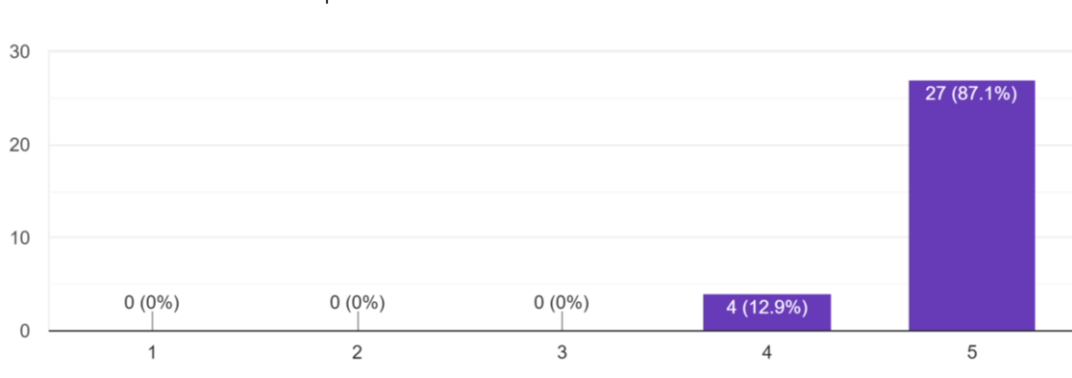
(๕) ด้านสถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย จะอยู่ที่ ๔.๗๔ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



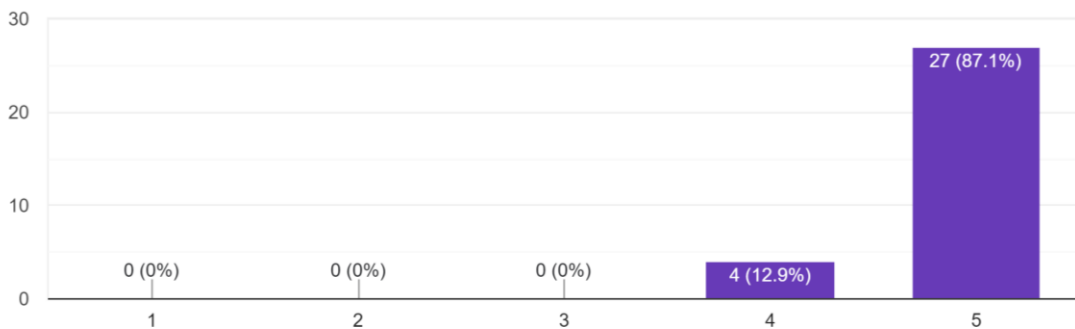
(๖) ด้านความมีอัธยาศัย ความดูแลเอาใจใส่และมีจิตให้บริการของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๙๐ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



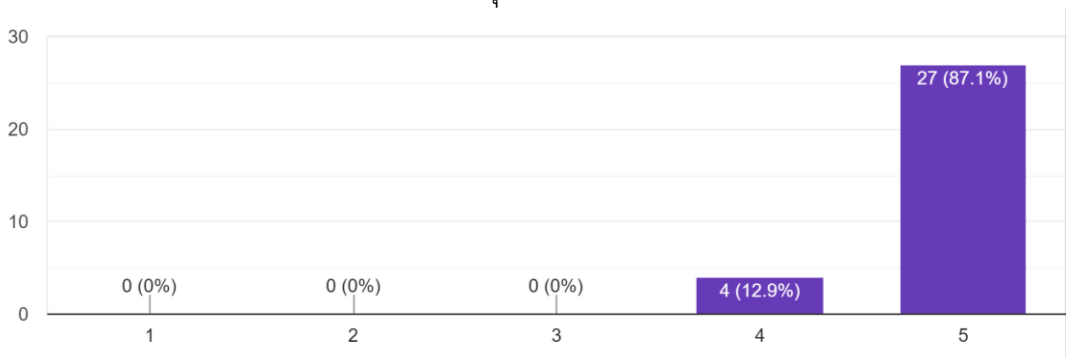
(๗) ด้านการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๘๗ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



(๘) ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับบริการ ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๘๗ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



(๙) ด้านความประทับใจการให้บริการในภาพรวม ผู้ขอใช้บริการจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑ ให้คะแนนระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อคิดระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจะอยู่ที่ ๔.๘๗ แปลค่าได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด



๓.๒ สิ่งที่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการมีความประทับใจมากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่

๓.๓ สิ่งที่ใช้บริการมีความประสงค์ให้มีการปรับปรุง คือ การอำนวยความสะดวกเรื่องสถานที่ในการให้บริการ

๒. การสำรวจความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการข้อมูลข่าวสารซึ่งมีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ๓๑๒ คน โดยผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีจำนวน ๑๘๒ คน และไม่ตอบแบบสอบถาม ๑๓๐ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.๑ ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่เป็น บุคคลทั่วไป จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๒
- ๑.๒ ผู้ขอใช้ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๘
- ๑.๓ ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุในช่วง ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔
- ๑.๔ ผู้ขอใช้บริการติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน ๑๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๕
- ๑.๕ ผู้ขอใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการมากที่สุด คือ รายงานการประชุมสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ และกระทู้ถาม จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการเข้าใช้บริการ

- ๒.๑ ผู้ขอใช้บริการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ เฉลี่ย ๐ ครั้งต่อสัปดาห์ (ตามรายงานผลปฏิบัติการ พบว่าผู้เข้าตอบแบบสำรวจไม่ได้ให้ข้อมูลส่วนนี้ ระบบจึงไม่สามารถรายงานผลออกมาได้)
- ๒.๒ ผู้ขอใช้บริการใช้ระยะเวลาบนเว็บไซต์ เฉลี่ย ๙ นาทีต่อครั้ง
- ๒.๓ ผู้ขอใช้บริการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ในช่วงเวลา ๐๖.๐๐ - ๑๒.๕๙ นาฬิกา จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๖

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

แบบสำรวจส่วนนี้จะมีความคล้ายกันกับการสำรวจความคิดเห็นจากผู้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการแบบสำรวจในส่วนที่ ๓ แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องการแบ่งระดับคะแนน ที่ในส่วนของการสำรวจความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ คือ ดีมาก ดีพอใช้ และควรปรับปรุง โดยไม่มีการให้ค่าน้ำหนักแต่ละระดับ ส่งผลให้การวิเคราะห์และแปลผลไม่อาจทำได้เหมือนกับ ข้อ ๑. การสำรวจความคิดเห็นจากผู้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการและตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในส่วนที่ ๓ ดังนั้น จึงใช้วิธีการนำเสนอว่าค่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับใด ดังนี้

๓.๑ ด้านรูปแบบ

ผู้ให้บริการจำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๑ มีความพึงพอใจด้านรูปแบบของเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการอยู่ในระดับดีมาก โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นการประเมินดังนี้

(๑) สีและขนาดตัวอักษร ผู้ให้บริการจำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๖ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

(๒) ภาพหรือสัญลักษณ์ที่ใช้ ผู้ให้บริการจำนวน ๑๕๙ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๓

(๓) การจัดหมวดหมู่ ผู้ให้บริการจำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๑ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

(๔) วิธีการแสดงหรือนำเสนอข้อมูล ผู้ให้บริการจำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๔ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

(๕) การเชื่อมโยงเว็บไซต์ต่าง ๆ ผู้ให้บริการจำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๘ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

(๖) ความง่ายในการใช้งาน ผู้ให้บริการจำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

๓.๒ ด้านข้อมูลข่าวสารของราชการ

ผู้ให้บริการจำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๕ มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารของราชการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นการประเมินดังนี้

(๑) การแสดงข้อมูลข่าวสารใหม่ ผู้ให้บริการจำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๘ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

(๒) ความทันสมัยของข้อมูล ผู้ให้บริการจำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๔ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

(๓) ความถูกต้องของข้อมูล ผู้ให้บริการจำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๖ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

(๔) ความน่าสนใจของข้อมูล ผู้ให้บริการจำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

(๕) ความชัดเจนของข้อมูล ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๖

(๖) ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ผู้ให้บริการจำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๒ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

(๗) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้ให้บริการจำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๑ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ลิงค์ (Link) สำหรับการดาวน์โหลดเอกสารบางส่วนมีความเสียหายทำให้ไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้