



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๔๑-๔

ที่ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักประชาสัมพันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เมษายน ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

ตามที่คณะกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้จัดทำแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนภารกิจด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และยกระดับมาตรฐานในการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบไม่ต่ำกว่าระดับ AA ซึ่งประกอบด้วย ๓ มาตรการ และโครงการ/กิจกรรม รวมทั้งสิ้น ๒๖ โครงการ/กิจกรรม (ไม่รวมกิจกรรมย่อย) ทั้งนี้ คณะกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมฯ ได้กำหนดให้ รายงานตามแผนดำเนินการในมาตรการที่ ๓ การสนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามแนวทางของ สำนักงาน ป.ป.ช. โดยมีแนวทางดำเนินงานตามหัวข้อ “กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนัก” นั้น

ในการนี้ สำนักประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีหน้าที่หลักในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมทั้ง การติดต่อประสานงาน การอำนวยความสะดวกและการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการ บุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา ประชาชน ตลอดจนผู้มาติดต่อราชการ ดังนั้น จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยได้จัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนเมษายน ๒๕๖๖ เพื่อนำผลสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เกิดความพึงพอใจสูงสุด ต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งมีจำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านพระราชพิธี รัฐพิธี และพิธีการต่าง ๆ มีการสำรวจ จำนวน ๒ ครั้ง

ครั้งที่ ๑ ผู้เข้าร่วมงานพิธีการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๖๐%

ครั้งที่ ๒ ผู้เข้าร่วมงานพิธีการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๒๔%

๒. ด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา ชั้น ๒

ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๖๘.๘%

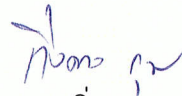
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๗๕% ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๖๒.๕% และความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการ/ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๘๗.๕%

๓. ด้านการให้บริการเอกสารเผยแพร่ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๙%

๔. ด้านการ...

๔. ด้านการเผยแพร่ระบอบประชาธิปไตย และกิจกรรมมุขนิสิตภาค จำนวน ๒ โครงการ
- ๔.๑ โครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น “กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม” จัดโครงการจำนวน ๒ ครั้ง ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๓๐%
- ๔.๒ โครงการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองฯ (สภาจำลองสัญจร) จัดโครงการจำนวน ๒ ครั้ง ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจ ครั้งที่ ๑ ร้อยละ ๙๐.๓๐% และครั้งที่ ๒ ร้อยละ ๙๐.๘๐%

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวกิงดาว कुमार)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ

- นสว
- 11จว. strong สว



24/5/๕๕

เจ้าของเรื่อง : นางสาวอัจฉรา โผพิทักษ์กุล
เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส

สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
ของสำนักงานประชาสัมพันธ์

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ต.ค.๖๕ - เม.ย.๖๖)

ลำดับที่	ภารกิจ	แบบสำรวจ	ช่วงระยะเวลา การดำเนินงาน (วัน/เดือน/ปี)	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ	หมายเหตุ
๑	ด้านพระราชพิธี รัฐพิธี และพิธี การต่าง ๆ	- แบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมงานพิธีการ ต่าง ๆ	๑. วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ งานพิธีบำเพ็ญกุศล เนื่องในวันคล้ายวันสวรรคต พระบาทสมเด็จพระบรม- ชนกาธิเบศร มหาภูมิพล- อดุลยเดชมหาราช บรมนาถ บพิตร “ตักบาตรเทโว และปล่อยปลาหน้าเชียง”	- มีการวิเคราะห์ความพึงพอใจ การเข้าร่วม พิธีฯ โดยส่งแบบสอบถาม จำนวน ๑๑๓ ราย แต่ได้รับข้อมูลตอบกลับ จำนวน ๘๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕๕% โดยผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจเฉลี่ยทุกรายการที่สอบถาม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐%	เอกสารแนบ ๑
			๒. วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ สำหรับงานพิธีกฐิน พระราชทานในนาม “วุฒิสภา” ณ วัดดุสิตาราม วรวิหาร	- มีการวิเคราะห์ความพึงพอใจการเข้าร่วม พิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทานในนาม “วุฒิสภา” ส่งแบบสอบถาม จำนวน ๒๓๑ ราย ได้รับข้อมูลตอบกลับจำนวน ๑๖๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๙% โดยผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจทุกรายการที่สอบถามคิดเป็น ร้อยละ ๙๒.๒๔ %	เอกสารแนบ ๒

ลำดับที่	ภารกิจ	แบบสำรวจ	ช่วงระยะเวลา การดำเนินงาน (วัน/เดือน/ปี)	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ	หมายเหตุ
๒	ด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา ชั้น ๒	- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Call Center วุฒิสภา ชั้น ๒	ระหว่างวันที่ ๓ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ และระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ (เนื่องจากเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ไม่มีสถิติการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ ณ จุดให้บริการ)	<p>- มีการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Call Center วุฒิสภา ชั้น ๒ ณ จุดให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖ ราย มีผลการประเมิน ดังนี้</p> <p>๑. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖ ราย ประกอบด้วย สมาชิกวุฒิสภา ๕ ราย บุคคลในวงงานวุฒิสภา ๓ ราย ข้าราชการ ๓ ราย และประชาชนทั่วไป ๑ ราย</p> <p>๒. ความพึงพอใจต่อการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๘.๘ และระดับมาก ร้อยละ ๓๑.๒</p> <p>๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๕ และระดับมาก ร้อยละ ๒๕</p> <p>๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๒.๕ และระดับมาก ร้อยละ ๓๗.๕</p> <p>๕. ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการ/ช่องทางบริการ ให้บริการ มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕ และระดับมาก ร้อยละ ๑๒.๕</p>	เอกสารแนบ ๓

ลำดับที่	ภารกิจ	แบบสำรวจ	ช่วงระยะเวลา การดำเนินงาน (วัน/เดือน/ปี)	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ	หมายเหตุ
๓	ด้านการให้บริการเอกสาร เผยแพร่	- แบบสอบถามความ คิดเห็นผู้รับบริการ เอกสารเผยแพร่ (ผ่านระบบ e-survey ระบบสำรวจความ คิดเห็นอิเล็กทรอนิกส์)	- ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนเมษายน ๒๕๖๖	<p>สรุปการให้บริการดังกล่าวฯ ได้คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ๘๙% - มีการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการรับบริการ โดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๗ คน</p> <p>ด้านเอกสาร</p> <p>๑) รูปแบบเอกสารมีความทันสมัยและสวยงาม คิดเป็น ๙๖% โดยระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒) ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือสามารถใช้อ้างอิงได้ คิดเป็น ๙๖% ๓) เนื้อหาตรงกับความต้องการ คิดเป็น ๙๖%</p> <p>การให้บริการ</p> <p>๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็น ๙๖.๙๖% ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ คิดเป็น ๙๖.๙๖% ๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง คิดเป็น ๙๖.๙๖%๐</p>	เอกสารแนบ ๔

ลำดับที่	ภารกิจ	แบบสำรวจ	ช่วงระยะเวลา การดำเนินงาน (วัน/เดือน/ปี)	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ	หมายเหตุ
๔	<p>ด้านการเผยแพร่ระบอบประชาธิปไตย และกิจกรรมวุฒิสภาภูมิภาค</p>	<p>- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน ๒ โครงการฯ</p> <p>๑. โครงการเสริมสร้าง</p> <p>ความพร้อมแก่ท้องถิ่นฯ</p> <p>ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จัดทั้งหมดจำนวน ๒ ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ ๑ ณ จังหวัดชลบุรี และครั้งที่ ๒ จังหวัดนครสวรรค์</p>	<p>๑. โครงการเสริมสร้าง</p> <p>ความพร้อมแก่ท้องถิ่นฯ</p> <p>ครั้งที่ ๑ วันที่ ๒๑ - ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ ณ จังหวัดชลบุรี</p> <p>ครั้งที่ ๒ วันที่ ๑๑ - ๑๓ มกราคม ๒๕๖๖ ณ จังหวัดนครสวรรค์</p>	<p>- มีการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ทั้ง ๒ ครั้ง จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๔๒ คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามทั้งหมด ๒๔๒ คน คิดเป็น ๑๐๐%</p> <p>โดยผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเฉลี่ยทุกรายการที่สอบถาม คิดเป็น ๙๑.๓๐% ประกอบด้วย</p> <p>๑. ความพึงพอใจด้านวิทยากร คิดเป็น ๙๒.๔๐%</p> <p>๒. ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ คิดเป็น ๙๐.๔๐%</p> <p>๓. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็น ๙๑.๑๐%</p>	<p>เอกสารแนบ ๕</p>
	<p>๒. โครงการเผยแพร่</p> <p>ความรู้เกี่ยวกับ</p> <p>การเมืองการปกครองฯ</p> <p>(สภาจำลองสัญจร)</p> <p>ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒ ครั้ง</p>	<p>๒. โครงการเผยแพร่</p> <p>ความรู้เกี่ยวกับ</p> <p>การเมืองการปกครองฯ</p> <p>(สภาจำลองสัญจร)</p> <p>ครั้งที่ ๑ วันพฤหัสบดีที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖ ณ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตร่มเกล้า กรุงเทพมหานคร</p>	<p>- ผู้เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งหมด จำนวน ๓๐๓ คน ซึ่งได้รับแบบสอบถาม ทั้งหมด ๒๗๖ คน คิดเป็น ๙๑.๑๓% โดยผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการฯ คิดเป็น ๙๐.๐๐%</p>	<p>เอกสารแนบ ๖</p>	

ลำดับที่	กลุ่มงาน	แบบสำรวจ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินงาน (วัน/เดือน/ปี)	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ	หมายเหตุ
(ต่อ)		(ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖) และอยู่ระหว่างดำเนินการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๖	ครั้งที่ ๒ วันพฤหัสบดีที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ณ โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา	- ผู้เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งหมด จำนวน ๓๔๐ คน ซึ่งได้รับแบบสอบถาม ทั้งหมด ๓๒๕ คน คิดเป็น ๙๕.๕๙% โดยผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการฯ คิดเป็น ๙๐.๘๐%	เอกสารแนบ ๗