



# รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

ของสำนักงานประธานวุฒิสภา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



## คำนำ

จากการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรสำนักงาน  
ประธานวุฒิสภา โดยการสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการ เพื่อให้เป็นไป  
ตามแผนบูรณาการส่งเสริม คุณธรรมและความโปร่งใส ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งสอดคล้องกับแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการ  
ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส และป้องกันการทุจริต ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยสำนักงานประธานวุฒิสภา มีหน้าที่และอำนาจ  
ในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา  
และการประสานงานกับหน่วยงาน องค์กร และสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจน  
ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนผู้เดือดร้อน รวมถึงการรับเรื่องขอปรึกษาหารือก่อน  
การประชุมวุฒิสภา รวมทั้งเรื่องอื่นๆ จากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานของวุฒิสภา ดังนั้น  
สำนักงานประธานวุฒิสภา จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการของ  
บุคลากรในด้านต่างๆ เพื่อนำผลการสำรวจมาดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานประธานวุฒิสภาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของ  
ผู้รับบริการต่อไป

สำนักประธานวุฒิสภา โดยคณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียง  
ด้านทุจริต ส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่  
ราชการของสำนักประธานวุฒิสภา เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับผู้ที่สนใจ และเป็นแนวทาง  
ในการปฏิบัติตนให้เป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่องค์กร  
คุณธรรมต้นแบบอย่างยั่งยืนต่อไป

คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริต  
ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของสำนักงานประธานวุฒิสภา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ .....	ก
สารบัญ .....	ข
ส่วนที่ ๑ บทนำ .....	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ .....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการดำเนินการ .....	๑
ส่วนที่ ๒ วิธีการและรูปแบบการสำรวจความพึงพอใจ .....	๒
๒.๑ วิธีการสำรวจ.....	๒
๒.๒ รูปแบบสำรวจ.....	๒
ส่วนที่ ๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจ .....	๘
๓.๑ ผลลัพธ์ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ.....	๘
๓.๒ ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจ.....	๑๔
ส่วนที่ ๔ บทสรุป .....	๑๕

## ส่วนที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๗๖ บัญญัติให้รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรมเพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว และมาตรา ๒๕๘ ข (๓) และ (๔) กำหนดให้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลภาครัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต การตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง โดยคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้ สำนักงานประธานวุฒิสภา ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตอาสา และมีจิตบริการ จึงจำเป็นต้องสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรม และความโปร่งใส และดำเนินการเผยแพร่องค์ความรู้ดังกล่าวให้กับบุคลากรสำนักงานประธานวุฒิสภา เพื่อนำไปปฏิบัติ และสามารถเป็นอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานภายนอกได้

สำนักงานประธานวุฒิสภา มีหน้าที่และอำนาจในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา และการประสานงานกับหน่วยงาน องค์กร และสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนผู้เดือดร้อน รวมถึงการรับเรื่องขอปรึกษาหารือก่อนการประชุมวุฒิสภา และเรื่องอื่น ๆ จากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวาระของวุฒิสภา ด้วยหน้าที่และอำนาจดังกล่าว ทำให้สำนักงานประธานวุฒิสภาต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกวุฒิสภา องค์กร คณะบุคคล กลุ่มบุคคล ตลอดจนประชาชนทั่วไป ดังนั้นการมีจิตบริการ และการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และพึงพอใจต่อการให้บริการ

ดังนั้น สำนักงานประธานวุฒิสภา จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ขึ้น เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการดำเนินการ

๑.๒.๑ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประธานวุฒิสภา

๑.๒.๒ เพื่อนำผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสำนักงานประธานวุฒิสภาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ส่วนที่ ๒

### วิธีการและรูปแบบการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ของสำนักงานประธานวุฒิสภา

ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภา ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา ได้มอบหมายให้คณะทำงานสำนักที่มีผลงานด้านการส่งเสริมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภาและความโปร่งใส เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน โดยคณะทำงาน ฯ ได้ดำเนินการติดตามความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภาต่อผู้รับบริการ โดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ผ่าน Google Form และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประธานวุฒิสภา

#### ๒.๑ วิธีการสำรวจ

วิธีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภา โดยจัดทำแบบสำรวจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Google Form โดยกำหนดคำถามที่สอดคล้องกับหลักคุณธรรมและการบริหารรัฐกิจอย่างเหมาะสม ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ทั้ง ๕ ด้าน คือ พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา และกตัญญู ซึ่งในแต่ละด้านจะประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติปฏิบัติตนในด้านนั้น ๆ

คณะทำงานได้ดำเนินการสำรวจการปฏิบัติงานของสำนักงานประธานวุฒิสภาว่ามีความสอดคล้องและปฏิบัติตามคุณธรรมเป้าหมาย จำนวน ๑ ครั้ง เมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๗ และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ปรับปรุงพฤติกรรมของบุคลากร ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีมากยิ่งขึ้น

#### ๒.๒ รูปแบบสำรวจ

รูปแบบการสำรวจ เป็นแบบสำรวจเพื่อให้บุคคลผู้ให้บริการของสำนักงานประธานวุฒิสภาได้ทำการตอบแบบสำรวจโดยพิจารณาถึงสำนักงานประธานวุฒิสภาได้ดำเนินการเป็นไปตามคุณธรรมเป้าหมายอย่างน้อยเพียงใด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** คำถามข้อมูลส่วนบุคคล มีรายละเอียด ดังนี้

- เพศหญิง เพศชาย
- ช่วงอายุ
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่ง

**ส่วนที่ ๒** คำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภา และพิจารณาลงคะแนนโดยมีระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้

- ระดับที่ ๕ คือ พึงพอใจมากที่สุด
- ระดับที่ ๔ คือ พึงพอใจมาก
- ระดับที่ ๓ คือ พึงพอใจปานกลาง
- ระดับที่ ๒ คือ พึงพอใจน้อย
- ระดับที่ ๑ คือ ไม่พึงพอใจ

โดยแบบสอบถามความพึงพอใจได้ดำเนินการสำรวจผ่านแพลตฟอร์ม Google Form ประกอบด้วยคำถาม ดังนี้

<p><b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b></p> <p>๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว</p> <p>๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ</p> <p>๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ</p> <p>๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)</p> <p>๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน</p> <p>๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ</p>
<p><b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b></p> <p>๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/ มีรอยยิ้ม/ อธิยาศยดี)</p> <p>๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)</p> <p>๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี</p> <p>๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ</p> <p>๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ</p>
<p><b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b></p> <p>๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ</p> <p>๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จัดให้มีที่นั่งสำหรับปฏิบัติงาน</p> <p>๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม</p> <p>๓.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ</p> <p>๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ</p> <p>๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ</p> <p>๓.๗ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้</p>
<p><b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b></p> <p>๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ</p> <p>๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์</p> <p>๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากบริการของหน่วยงาน</p>

## รูปแบบสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่  
ราชการของ ของสำนักงานประชานวุฒิสภา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (สำรวจความ  
คิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ)

ลงทะเบียนเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

\* กรุณาเป็นข้าราชการที่จำเป็น

### ข้อมูลส่วนบุคคล

#### 1. เพศ

- ชาย
- หญิง

#### 2. ช่วงอายุ \*

- ต่ำกว่า 20 ปี
- 21 - 30 ปี
- 31 - 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- 51 - 60 ปี
- 61 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนปลาย
- ปวช./ปวส.
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4. ตำแหน่งของท่าน \*

- สมาชิกวุฒิสภา
- ฝ่ายราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง
- คณะทำงานทางการเมืองของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภา
- ผู้เชี่ยวชาญประจำตัวสมาชิกวุฒิสภา
- ผู้อำนวยการประจำตัวสมาชิกวุฒิสภา
- ผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภา
- ประชาชน
- อื่นๆ

กลับ

ถัดไป

ทำแบบฟอร์ม



## การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ราชการของ ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (สำรวจความ คิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ)

ส่งชื่อเข้าไว้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

\* กรุณาเป็นคำตอบที่สุจริต

### ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2567 (สำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.  
2567 (สำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- 5 พึงพอใจมากที่สุด
- 4 พึงพอใจมาก
- 3 พึงพอใจปานกลาง
- 2 พึงพอใจน้อย
- 1 ไม่พึงพอใจ

#### 1. ส่วนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ \*

	5 พึงพอใจมากที่สุด	4 พึงพอใจมาก	3 พึงพอใจปานกลาง	2 พึงพอใจน้อย	1 ไม่พึงพอใจ
1.1 ชี้แจง การให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมี ความชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ความ รวดเร็วในการ ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ความ ชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 ความเป็น ธรรมของขั้นตอน การให้บริการ (ต้อง ตามลำดับก่อน หลัง มีความ เสมอภาคเท่า เทียมกัน)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5 ความ สะดวกที่สืบ จากบริการ แสดงเป็นตอน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.6 ระยะเวลา การให้บริการมี ความเหมาะสม ตรงต่อตาม ต้องการของ ผู้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**2. ส่วนเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ \***

	5 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ ปานกลาง	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึงพอใจ
2.1 ความสุภาพ เรียบร้อยของ เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เป็น มิตร/ มีรอยยิ้ม/ มีทัศนคติดี)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 ความเหมาะสม ในการส่ง คำขอ นัดฝึก ทักษะเก่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เช่น การสุภาพ เป็นต้น)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 ความเอาใจ ใส่ ครอบคลุม มีความสนใจ และความพร้อม ในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความ สามารถในการ บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม เชิงสงสัยของ ผู้เข้าอบรมได้ เป็นอย่างดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.5 เจ้าหน้าที่ให้ บริการต่อผู้ บริการเหมือนกับ ทุกคน โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.6 ความ ซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่พาดำรงโดย ในทางมิชอบ ฯลฯ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก\***

	5 พึงพอใจมากที่สุด	4 พึงพอใจมาก	3 พึงพอใจปานกลาง	2 พึงพอใจน้อย	1 ไม่พึงพอใจ
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้สำหรับปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5 "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.7 ความพอใจต่อสิ่งประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ\***

	5 พึงพอใจมากที่สุด	4 พึงพอใจมาก	3 พึงพอใจปานกลาง	2 พึงพอใจน้อย	1 ไม่พึงพอใจ
4.1 ได้เห็นบริการตรงตามความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 ได้เห็นบริการที่คุ้มค่าประโยชน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากบริการของหน่วยงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ข้อเสนอแนะ**

ข้อเสนอแนะของทางผลการปฏิบัติงานข้าราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ชื่อคุณของคุณ \_\_\_\_\_

กลับ  ทั้งหมด 40 คน

## ส่วนที่ ๓

# ผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภา

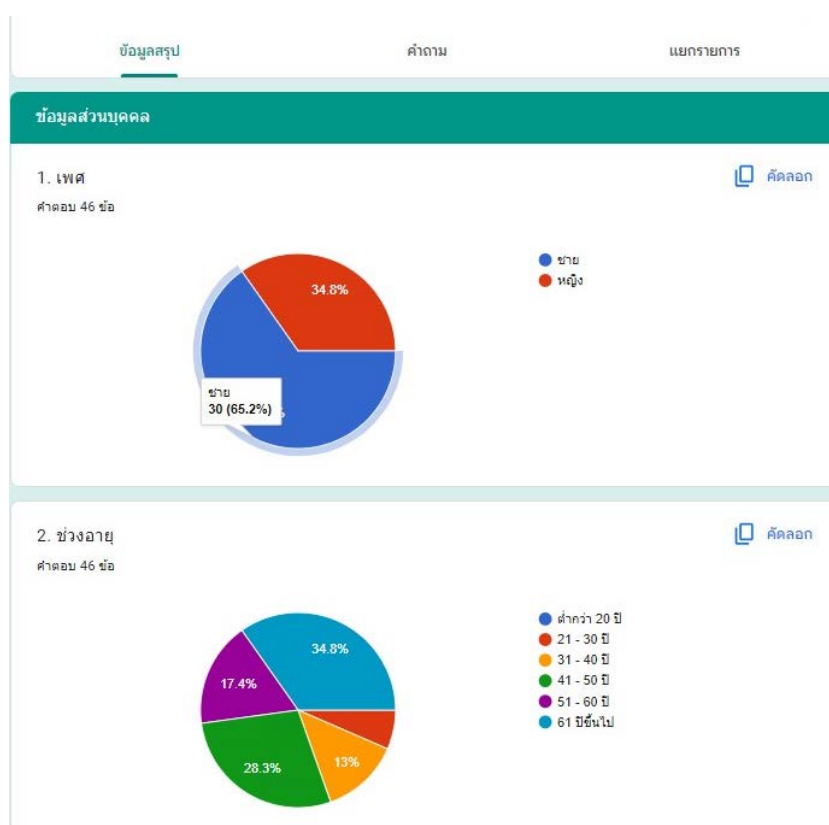
### ๓.๑ ผลลัพธ์ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภา

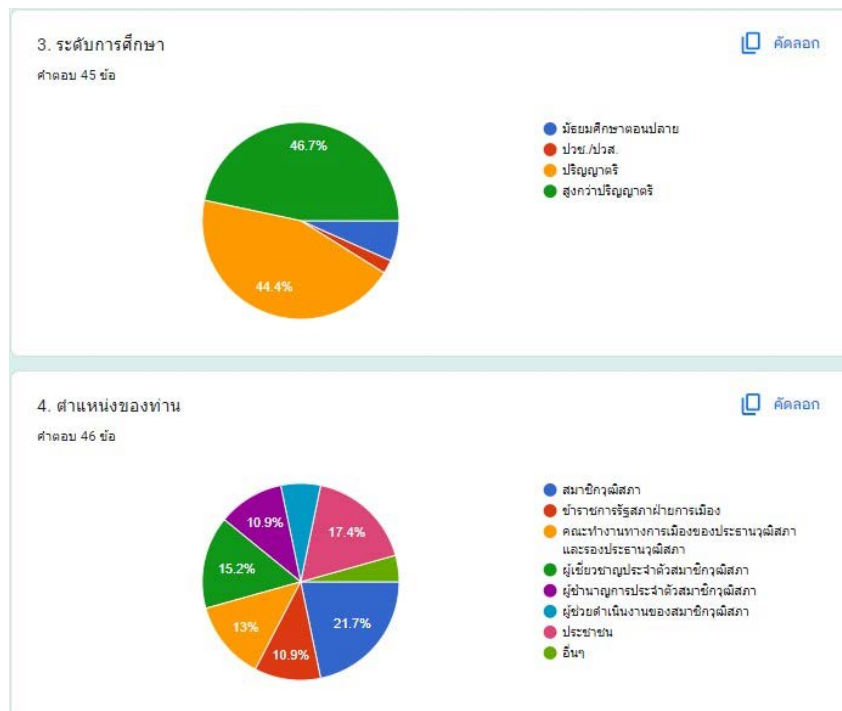
คณะทำงานสำนักที่มีผลงานด้านการส่งเสริมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภาและความโปร่งใส สำนักงานประธานวุฒิสภา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภา เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๗ สรุปผลได้ดังนี้

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

##### จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

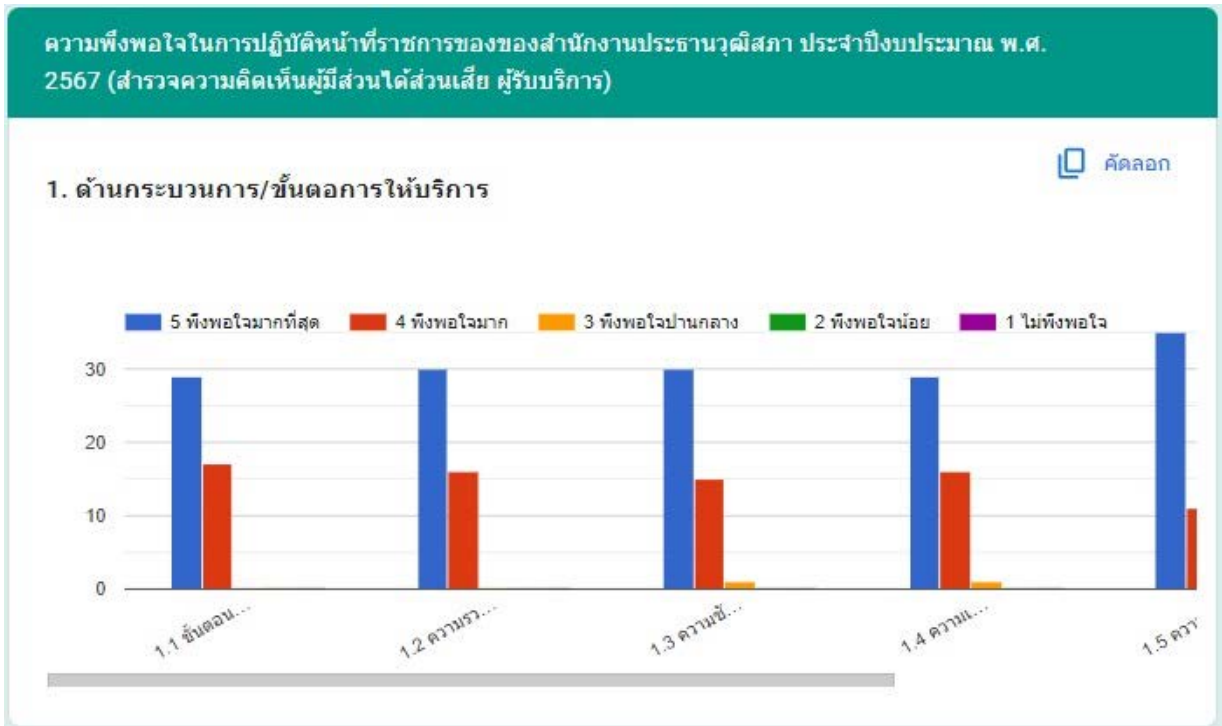
ตำแหน่ง/กลุ่มงาน	จำนวนผู้ตอบ
สมาชิกวุฒิสภา	๑๐
ข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง	๕
คณะทำงานทางการเมืองของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภา	๖
ผู้เชี่ยวชาญประจำตัวสมาชิกวุฒิสภา	๗
ผู้ชำนาญการประจำตัวสมาชิกวุฒิสภา	๕
ผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภา	๓
ประชาชน	๘
อื่น ๆ	๒
<b>รวม</b>	<b>๔๖</b>





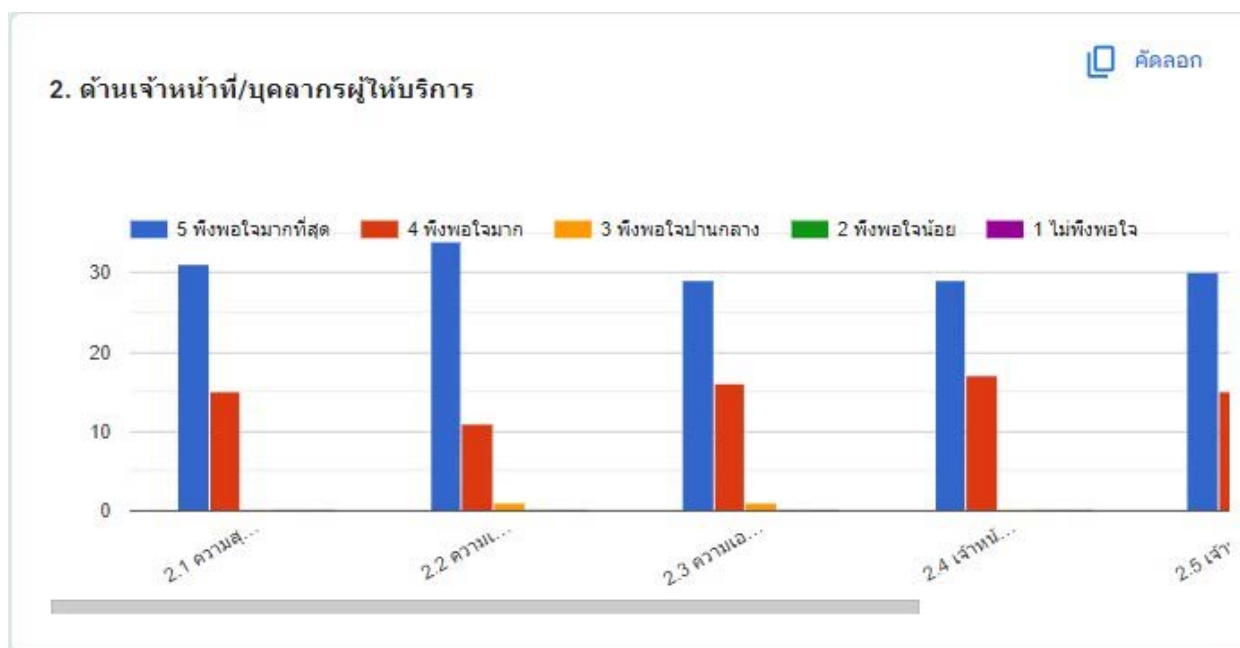
ผลสำรวจพบว่า มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น ๔๖ คน แบ่งเป็นเพศชาย ๓๐ คน เพศหญิง ๑๖ คน

## ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภา



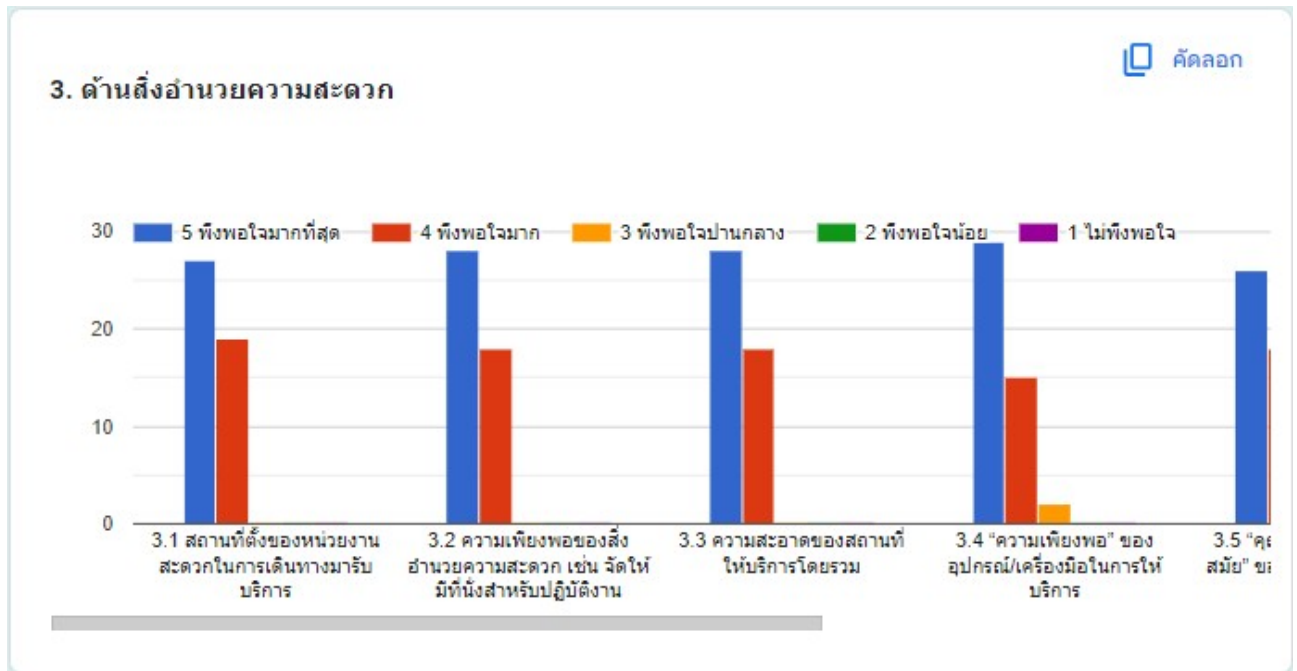
ประเภทความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๙	๑๗	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐	๑๖			
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๑๕	๑		
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๙	๑๖	๑		
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๕	๑๑			
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๐	๑๖			
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>๖๖.๓</b>	<b>๓๒.๙</b>	<b>๐.๘</b>		

ผลการสำรวจในส่วนที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๓๐ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และความพอใจอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ ๐.๘



ประเภทความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/ มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๓๑	๑๕			
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๔	๑๑	๑		
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๙	๑๖	๑		
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๙	๑๗			
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐	๑๕	๑		
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๒	๑๔			
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>๖๗.๑</b>	<b>๓๑.๙</b>	<b>๑.๐</b>		

ผลการสำรวจในส่วนที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผลการสำรวจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๑๐ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และความพอใจอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ ๑.๐



ประเภทความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๗	๑๙			
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จัดให้มีที่นั่งสำหรับปฏิบัติงาน	๒๘	๑๘			
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๘	๑๘			
๓.๔ "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๒๙	๑๕	๒		
๓.๕ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๖	๑๘	๒		
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๘	๑๖	๒		
๓.๗ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ชอบ	๒๕	๒๐	๑		
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>๕๙.๓</b>	<b>๓๘.๕</b>	<b>๒.๒</b>		

ผลการสำรวจในส่วนที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจพบว่า ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๐ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และความพอใจอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ ๒.๒

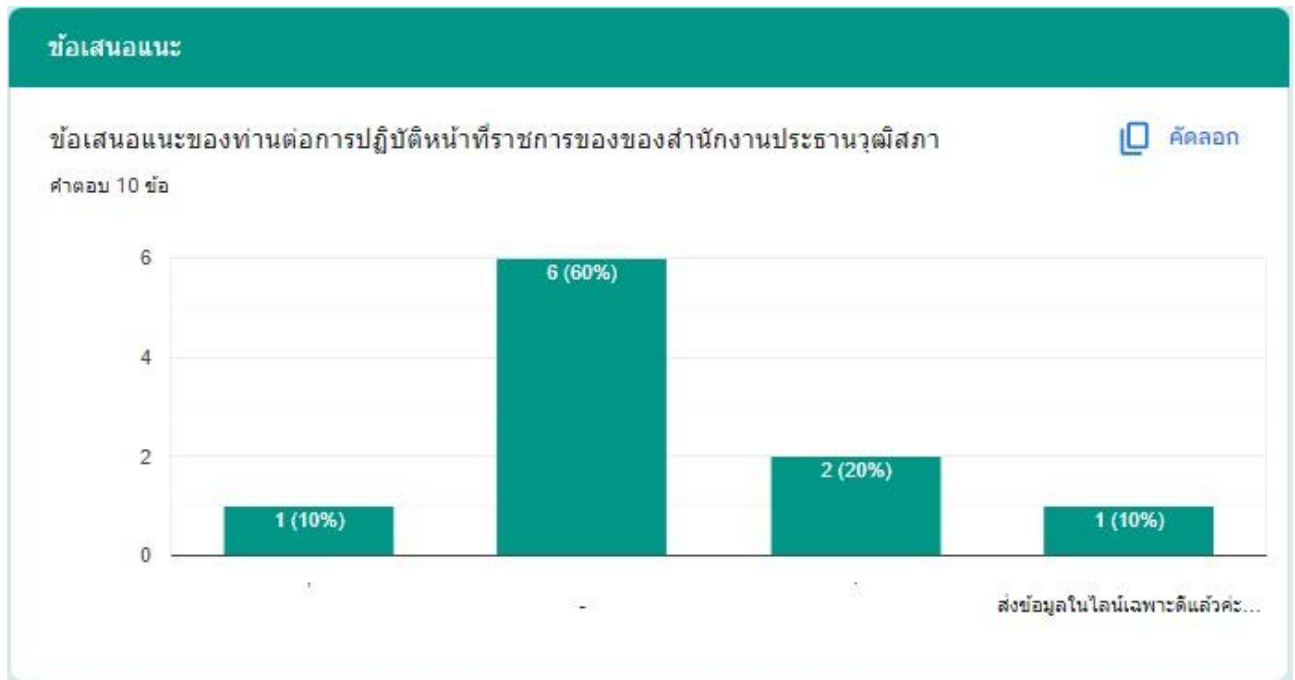


#### 4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

 คัดลอก


ประเภทความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๒๙	๑๗			
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๓๓	๑๓			
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากบริการของหน่วยงาน	๓๑	๑๕			
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>๖๗.๔</b>	<b>๓๒.๖</b>			

ผลการสำรวจในส่วนที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ผลการสำรวจพบว่า ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๐ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด



### ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ มีดังนี้

๑. การส่งข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ เห็นว่าเป็นสิ่งที่ดี แต่ข้อมูลถ้ามีการทิ้งช่วงเวลานานควรส่งข้อมูลซ้ำมาอีกรอบ เพราะหากผ่านระยะเวลามานาน อาจหาข้อมูลเก่าไม่พบแล้ว
๒. สถานที่เหมาะสม

### ๓.๒ ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภา

๓.๒.๑ บุคลากรสำนักงานประธานวุฒิสภา ได้ประเมินข้อบกพร่องการให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภา และประเมินข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ตามหน้าที่และอำนาจของสำนักงานประธานวุฒิสภา

๓.๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภา ในครั้งนี้เป็นตัวชี้วัดให้บุคลากรสำนักงานประธานวุฒิสภามีความตื่นตัวในการร่วมกันให้บริการแก่ประชาชน และคนในวงงานรัฐสภาเพื่อตอบสนองต่อหน้าที่และการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อภาระหน้าที่ได้อย่างดีที่สุดเพื่อการพัฒนากระบวนการนิติบัญญัติต่อไป

๓.๒.๓ การที่บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมตามภาระหน้าที่ ทำให้การดำเนินงานด้านกระบวนการนิติบัญญัติในส่วนของปัญหาประชาชนที่สมาชิกหารือต่อที่ประชุมวุฒิสภาหรือเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนได้เสนอต่อประธานวุฒิสภา ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมอันเป็นการปกป้องความเสียหายหรือพัฒนาจุดปัญหาให้ได้รับการพัฒนา อันเป็นการแก้ไขปัญหาของประเทศในจุดสำคัญที่จะนำพาความเจริญมาสู่สังคม และประเทศชาติต่อไป

## ส่วนที่ ๔

### บทสรุป

ตามที่สำนักงานประธานวุฒิสภา ได้ประกาศเจตนารมณ์ร่วมกันในการยกระดับการขับเคลื่อนมาตรฐานองค์กรต้นแบบ ด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การป้องกันการทุจริต สำนักงานสุจริต ระบบการบริหารงาน คุณภาพ และสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ด้านการยกระดับการขับเคลื่อนมาตรฐานองค์กรคุณธรรมต้นแบบ "พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา กตัญญู" สำนักงานประธานวุฒิสภาได้มุ่งมั่นและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรม เพื่อยกระดับองค์กรเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ โดยได้นำแนวคิดการสร้างการมีส่วนร่วม รวมถึงแนวคิดการพัฒนาตนเอง มาเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการจัดทำคุณธรรมเป้าหมายของสำนัก เพื่อให้สอดคล้องกับหลักคุณธรรม ๕ ประการ คือ ความพอเพียง การมีวินัย สุจริต มีจิตอาสา และมีความกตัญญู เพื่อบ่มบ่มผู้สังคมอุดมคุณธรรมที่ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันด้วยความสมานฉันท์ ภายใต้หลักธรรมทางศาสนา หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง วิถีวัฒนธรรมไทยที่ดีงาม และค่านิยมร่วมกันของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานประธานวุฒิสภาในครั้งนี้ เป็นเครื่องชี้วัดให้เห็นว่าบุคลากรสำนักงานประธานวุฒิสภา ได้ปฏิบัติราชการในการให้บริการตามหน้าที่และอำนาจตามมาตรฐานคุณธรรม และจริยธรรม ดังนั้น บุคลากรสำนักงานประธานวุฒิสภาควรรักษาระดับการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กร และควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

\*\*\*\*\*

คณะทำงานขับเคลื่อน  
องค์กร **STRONG** จิตพอเพียงต่อต้านทุจริต  
ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส  
ของสำนักงานประธานวุฒิสภา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗