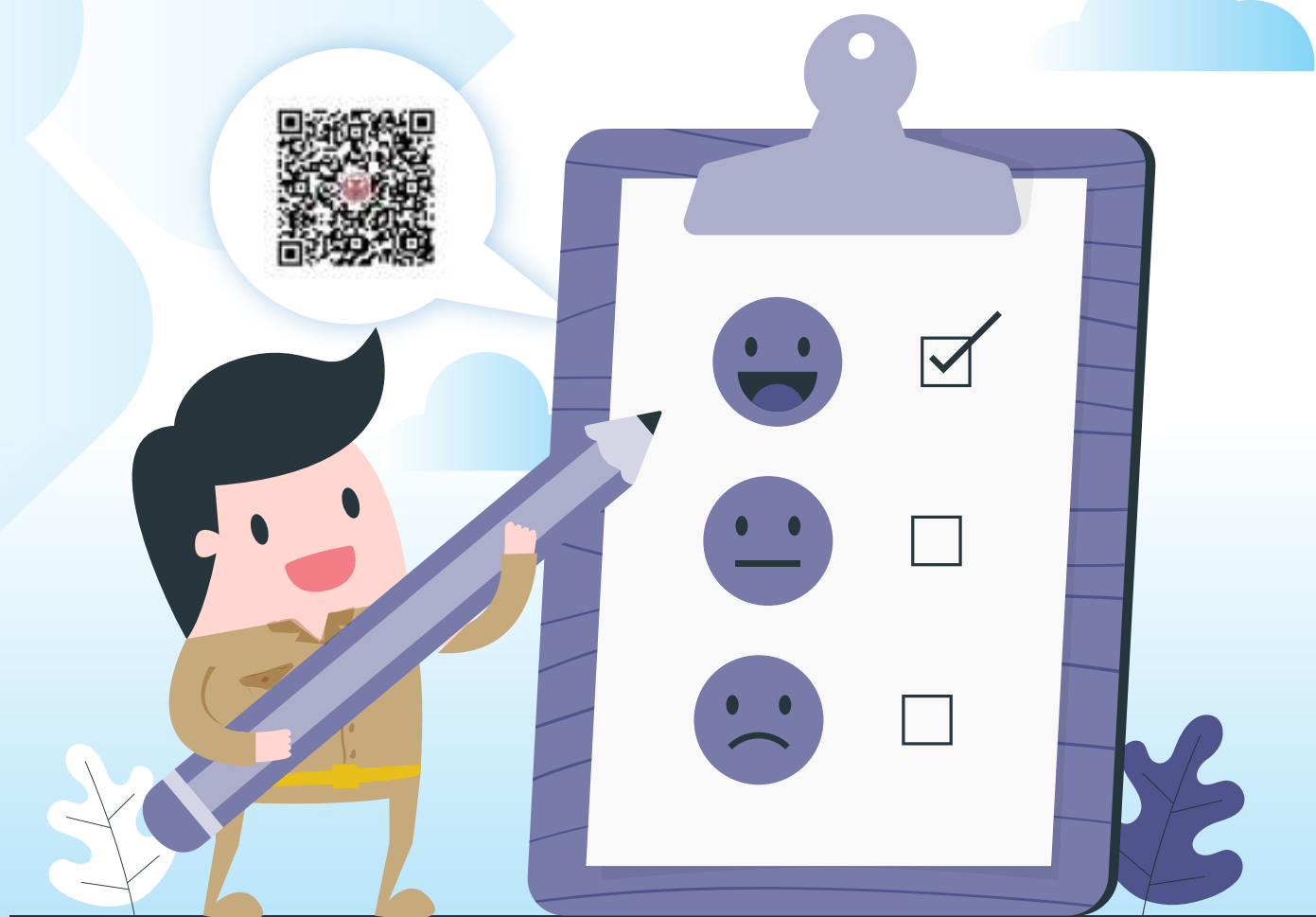




รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



คณะกรรมการขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริตส่งเสริมคุณธรรม
และความโปร่งใสของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จัดทำขึ้นตามแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการป้องกันการทุจริต ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และผู้รับบริการ อันเป็นข้อมูลสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพ และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

สำนักงานการพิมพ์ มีภารกิจหลักในการดำเนินงานด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของวุฒิสภา คณะกรรมการและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้แก่ รายงานการประชุม เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารวิชาการ สื่อเผยแพร่ ตลอดจนการให้บริการตรวจสอบและพิสูจน์อักษรทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ การออกแบบ สื่อสิ่งพิมพ์ และการให้คำปรึกษาด้านงานพิมพ์ทุกประเภท

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานการพิมพ์จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นไปตาม มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 เพื่อจะได้นำผลการสำรวจดังกล่าวมาวิเคราะห์ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายงานฉบับนี้จัดทำโดยคณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อเป็น แหล่งข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานด้านคุณธรรมและจริยธรรม ของหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นการตอกย้ำเจตนารมณ์ในการธำรงไว้ซึ่งความเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบโดดเด่น และเป็นกลไกหนึ่งในการสนับสนุนการสร้างสังคมอุดมคุณธรรมอย่างยั่งยืนต่อไป

คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต
ส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานการพิมพ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๑
แบบสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์	๓
วิธีการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์	๖
Flow Chart การจัดทำข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการ สำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๗
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์	๘
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานการพิมพ์	๑๐
ภาคผนวก	
ตัวอย่างการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ผ่านระบบ Microsoft Forms (ระหว่างวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ - วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘)	๑๒
Infographic ขั้นตอนการขอรับสิ่งพิมพ์ที่ผลิตเสร็จแล้วและผู้รับบริการ กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผ่านช่องทาง QR Code	๑๙
การตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจากการขอรับบริการของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผ่านช่องทาง Line Application Printing Clinic	๒๐

**รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
ของสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘**

สำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้นำมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 มาเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้การปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานการพิมพ์มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีการพัฒนามาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 โดยเริ่มต้นจาก ISO 9001 : 2000 พัฒนาเป็น ISO 9001 : 2008 และปัจจุบันสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้นำมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๐ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานการพิมพ์ มีขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ สำนักงานการพิมพ์จึงได้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 โดยกำหนดให้มีการกระจายนโยบายคุณภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานการพิมพ์ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านมุ่งมั่นพัฒนา

บุคลากรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะเฉพาะด้านเกี่ยวกับงานไม่น้อยกว่า ๒๔ ชั่วโมง/คน/ปี

๒. ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่

กำหนดรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ อย่างน้อย ๑ เรื่อง/ปี

๓. ได้มาตรฐานด้านคุณภาพ

๓.๑ ตรวจสอบต้นฉบับผิดพลาดได้ไม่เกิน ๓% ต่อเดือน

๓.๒ การออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ผิดพลาดได้ไม่เกิน ๓% ต่อเดือน

๓.๓ รับงานผิดพลาดได้ไม่เกิน ๑% ต่อเดือน

๓.๔ การสูญเสียของกระดาษในการผลิตไม่เกิน ๓% ต่อเดือน

๓.๕ ประสิทธิภาพการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

- ก่อนพิมพ์ผิดพลาดไม่เกิน ๑% ต่อเดือน

- ระหว่างพิมพ์ผิดพลาดไม่เกิน ๓% ต่อเดือน

- หลังพิมพ์ผิดพลาดไม่เกิน ๑% ต่อเดือน

๓.๖ จัดซื้อวัสดุการพิมพ์ไม่ตรงกับคุณลักษณะของวัสดุไม่เกิน ๑% ต่อเดือน

๓.๗ สต็อกซื้อต ไม่เกิน ๑% ต่อเดือน

๔. ด้านบริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- ๔.๑ ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักการพิมพ์ไม่น้อยร้อยละ ๙๕ ต่อเดือน
- ๔.๒ ส่งมอบงานทันตามข้อตกลง
- ๔.๓ ส่งเอกสารส่งงานเสร็จทุกเรื่องทันเวลาที่กำหนด
- ๔.๔ ข้อร้องเรียนจากผู้ขอใช้บริการไม่เกิน ๕% ต่อเดือน

ปัจจุบันสำนักการพิมพ์ ซึ่งมีหน้าที่ในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อาทิ การจัดทำรายงานการประชุมวุฒิสภาตามข้อบังคับการประชุม ผลิตต้นฉบับเอกสารการประชุมวุฒิสภา เอกสารวิชาการ เอกสารเผยแพร่ เอกสารประกอบการพิจารณาพระราชบัญญัติ วารสาร รวมถึงพิสูจน์อักษรทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ การให้คำปรึกษาและให้บริการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ทุกประเภท และเมื่อมีการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการแล้ว สำนักการพิมพ์ได้มีการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการว่าผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด หรือมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากการขอรับบริการอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำผลสำรวจมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ราชการเกิดประโยชน์สูงสุดและได้รับความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการต่อไป

ทั้งนี้การสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการดังกล่าวเป็นไปตามแผนบูรณาการส่งเสริมสนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริต ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (กิจกรรมลำดับที่ ๒๙ การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการ) ผลผลิต มีแบบสำรวจและดำเนินการสำรวจ กลุ่มเป้าหมาย ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และผู้รับบริการ โดยสำนักการพิมพ์ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการของสำนักการพิมพ์และได้ดำเนินการสำรวจผ่านระบบ Microsoft Forms ดังนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักการพิมพ์ ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ผ่านระบบ Microsoft Forms

๑. แบบสำรวจ

แบบสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักการพิมพ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ผ่านระบบ Microsoft Forms มีทั้งหมด ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ ๒ : แบบสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักการพิมพ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ประกอบด้วย
ความพึงพอใจด้านการให้บริการ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ
ความพึงพอใจด้านผลงาน
ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

โดยการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามแบบสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักการพิมพ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 จัดทำผ่านระบบ **Microsoft Forms** เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและการประมวลผล



6. ประเภทงาน *

- ☐ ปลูก
- ☐ เลี้ยงสัตว์
- ☐ สืบเสาะหา
- ☐ อื่นๆ
- ☐ Other

7. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ *

1. ค่อนข้างน้อย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. ดี 5. ดีมาก

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ *

1. ค่อนข้างน้อย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. ดี 5. ดีมาก

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. ความพึงพอใจด้านผลงาน *

1. ค่อนข้างน้อย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. ดี 5. ดีมาก

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการ *

1. ค่อนข้างน้อย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. ดี 5. ดีมาก

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

Enter your answer

Submit

วิธีการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์
ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015
ผ่านระบบ Microsoft Forms

เครื่องมือ : แบบสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ผ่านระบบ Microsoft Forms

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้ขอรับบริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ระยะเวลาการสำรวจ : ตัวอย่าง ตั้งแต่วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ – วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : ๔๑ ราย

ขั้นตอนการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์
ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015
ผ่านระบบ Microsoft Forms

๑. ผู้ขอรับบริการติดต่อขอรับสิ่งพิมพ์ ที่กลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์ สำนักงานการพิมพ์ ชั้น B1 อาคารรัฐสภา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๘๓๑ ๙๔๗๖
 ๒. ผู้ขอรับบริการกรอกข้อมูลในแบบขอรับสิ่งพิมพ์ สำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้ครบถ้วน
 ๓. ผู้ขอรับบริการตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งพิมพ์และรับมอบสิ่งพิมพ์
 ๔. ผู้ขอรับบริการ Scan QR Code เพื่อกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในการขอรับบริการจากสำนักงานการพิมพ์ หรือประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทาง Line Application Printing Clinic
 ๕. สำนักงานการพิมพ์ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์
- ทั้งนี้ เป็นไปตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ที่กำหนดให้สำนักงานการพิมพ์ต้องได้รับความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕

Flow Chart การจัดทำข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการ
สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

๑. ผู้ขอรับบริการประเมินความพึงพอใจจากการขอรับบริการผลิต
สื่อสิ่งพิมพ์จากสำนักการพิมพ์ ผ่านช่องทาง
(๑) Scan QR Code หรือ (๒) Line Application Printing Clinic



๒. ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการ



๓. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับทราบ

ผลการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์
ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015
ผ่านระบบ Microsoft Forms

สำนักงานการพิมพ์ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๘) โดยพบว่า ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจจากการรับบริการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ จากสำนักงานการพิมพ์ คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ ดังนี้

รายการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘					
	ต.ค. ๖๗	พ.ย. ๖๗	ธ.ค. ๖๗	ม.ค. ๖๘	ก.พ. ๖๘	มี.ค. ๖๘
ความพึงพอใจ โดยภาพรวม การให้บริการ %	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐

ทั้งนี้ สำนักงานการพิมพ์ได้จัดทำฐานข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการ ในระยะเวลา ๓ ปีย้อนหลัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สรุปได้ดังนี้

รายการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ต.ค. ๖๔ – ก.ย. ๖๕)	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ต.ค. ๖๕ – ก.ย. ๖๖)	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต.ค. ๖๖ – ก.ย. ๖๗)
ความพึงพอใจ โดยภาพรวม การให้บริการ %	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางดังกล่าว พบว่า ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการให้บริการของสำนักงานพิมพ์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ตามลำดับ

สรุปผลตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘)

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	๕	๑๐๐	ดีมาก
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๕	๑๐๐	ดีมาก
ความพึงพอใจด้านผลงาน	๕	๑๐๐	ดีมาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการ	๕	๑๐๐	ดีมาก

ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด คะแนนเต็ม ๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

- ผลการประเมินสะท้อนว่า สำนักงานพิมพ์สามารถให้บริการได้ตามวัตถุประสงค์คุณภาพโดยมีระดับความพึงพอใจในระดับ **“ดีมาก”** ในทุกด้านการประเมิน

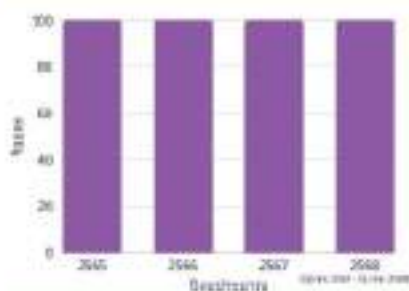
สรุปผลการวิเคราะห์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๘) ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมจากการให้บริการของสำนักงานพิมพ์ สูงกว่าตัวชี้วัดตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ โดยพบว่าจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานพิมพ์ในการให้บริการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตามภารกิจของวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการให้บริการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ของสำนักงานพิมพ์ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เป็นไปตามตัวชี้วัดตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานพิมพ์ ในการให้บริการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ทั้งนี้ สำนักงานพิมพ์จะนำผลการประเมินนี้ไปวางแผนปรับปรุงและติดตามผลตามระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในอนาคต

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักการพิมพ์
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม
ของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการให้บริการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์
“ระดับดีมาก” คิดเป็นร้อยละ 100

ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ถึง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ตุลาคม 2567 - มีนาคม 2568)



ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักการพิมพ์
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	ร้อยละ 100
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	ร้อยละ 100
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	ร้อยละ 100
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ตุลาคม 2567 - มีนาคม 2568)	ร้อยละ 100

สรุปผลตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ถึง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
(ตุลาคม 2567 - มีนาคม 2568) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน
คะแนนเฉลี่ย 5 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	5	100	ดีมาก
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	5	100	ดีมาก
ความพึงพอใจด้านผลงาน	5	100	ดีมาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ในการให้บริการ	5	100	ดีมาก

ภาคผนวก

ตัวอย่างการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์
ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015
ผ่านระบบ Microsoft Forms
(ระหว่างวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ - วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘)

๑. จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ๔๑ คน



41 responses submitted

"3/7/2025"

"3/7/2025"

"3/7/2025"

"3/7/2025"

1 of 11

๒. เลขที่ใบขอใช้บริการ



41 responses submitted

เลขที่ใบขอใช้บริการ

"315"

"315"

"320"

"318"

88

2 of 11

๓. ชื่อ - สกุล

41 responses submitted

ชื่อ-สกุล

"นางศิริกาญจน์ ภสันอำพันธ์"

"นางศิริกาญจน์ ภสันอำพันธ์"

"นางสาวอังศุมาสิน สมรรถเสรี"

"นางสาวน้ำทิพย์ คังไธรัตน์"

"นางสาวกาญจนา พิทยะสิน"

11 3 of 11

๔. ตำแหน่ง

41 responses submitted

ตำแหน่ง

"เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส"

"เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส"

"นิติกรชำนาญการ"

"เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส"

"เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน"

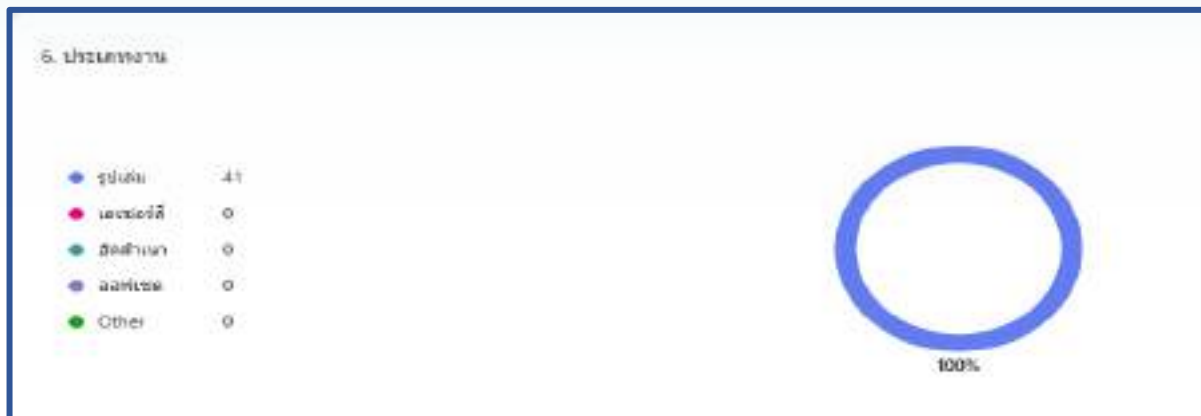
11 4 of 11

๕. สำนัก

5. สำนัก

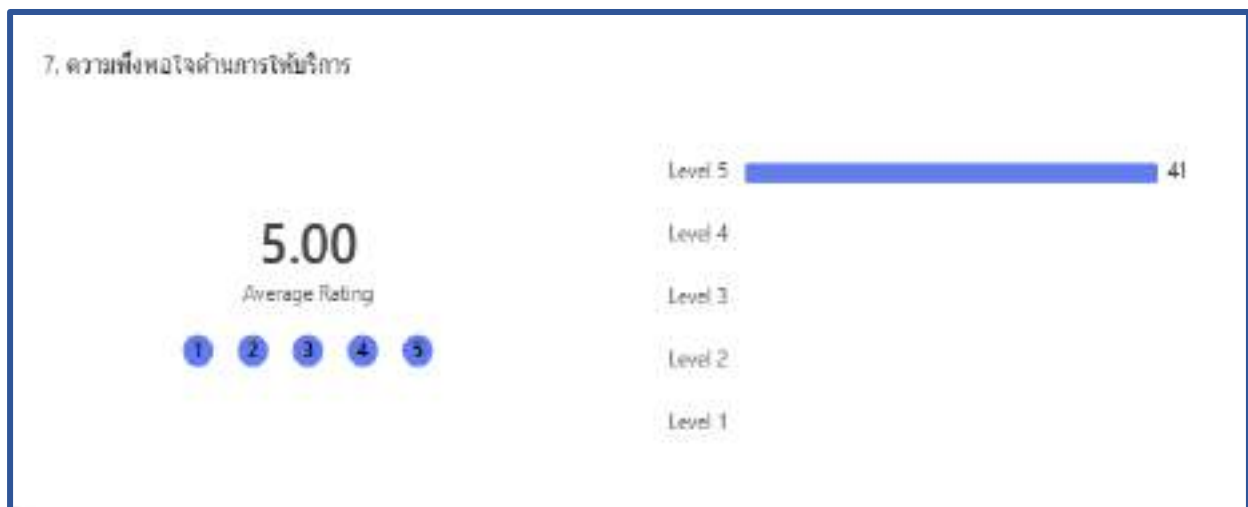
● กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก	0
● กลุ่มตรวจสอบภายใน	0
● สำนักงานประธานวุฒิสภา	0
● สำนักประชาสัมพันธ์	2
● สำนักบริหารงานกลาง	0
● สำนักการคลังและงบประมาณ	0
● สำนักการต่างประเทศ	0
● สำนักวิชาการ	29
● สำนักการประชุม	0
● สำนักกำกับและตรวจสอบ	3
● สำนักกรรมการ 1	0
● สำนักกรรมการ 2	2
● สำนักกรรมการ 3	2
● สำนักกฎหมาย	2
● สำนักภาษาต่างประเทศ	0
● สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล	0
● สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	0
● สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	0
● สำนักนโยบายและแผน	0
● สำนักการพิมพ์	0
● Other	1

๖. ประเภทงาน



รูปเล่ม	จำนวน 41 คน	คิดเป็นร้อยละ 100
เลเซอร์ซีดี	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0
อัดสำเนา	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0
ออฟเซต	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0
อื่น ๆ	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

๗. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ



ระดับ 5 ดีมาก	จำนวน 41 คน	ค่าเฉลี่ย 5	คิดเป็นร้อยละ 100
ระดับ 4 ดี	จำนวน 0 คน	ค่าเฉลี่ย 4	คิดเป็นร้อยละ 0
ระดับ 3 ปานกลาง	จำนวน 0 คน	ค่าเฉลี่ย 3	คิดเป็นร้อยละ 0
ระดับ 2 พอใช้	จำนวน 0 คน	ค่าเฉลี่ย 2	คิดเป็นร้อยละ 0
ระดับ 1 น้อย	จำนวน 0 คน	ค่าเฉลี่ย 1	คิดเป็นร้อยละ 0

๘. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ



ระดับ ๕ ดีมาก	จำนวน ๔๑ คน	ค่าเฉลี่ย ๕	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ระดับ ๔ ดี	จำนวน ๐ คน	ค่าเฉลี่ย ๐	คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับ ๓ ปานกลาง	จำนวน ๐ คน	ค่าเฉลี่ย ๐	คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับ ๒ พอใช้	จำนวน ๐ คน	ค่าเฉลี่ย ๐	คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับ ๑ น้อย	จำนวน ๐ คน	ค่าเฉลี่ย ๐	คิดเป็นร้อยละ ๐

๙. ความพึงพอใจด้านผลงาน



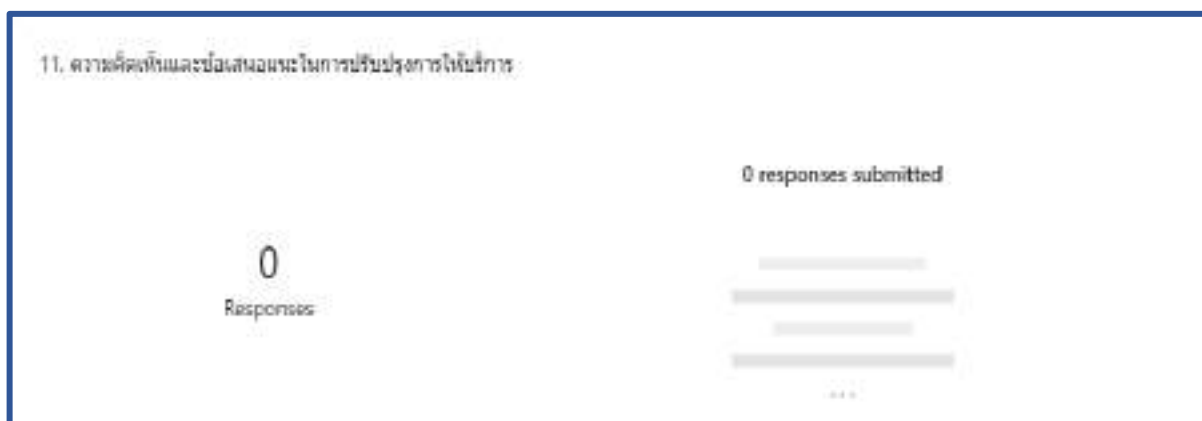
ระดับ ๕ ดีมาก	จำนวน ๔๑ คน	ค่าเฉลี่ย ๕	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ระดับ ๔ ดี	จำนวน ๐ คน	ค่าเฉลี่ย ๐	คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับ ๓ ปานกลาง	จำนวน ๐ คน	ค่าเฉลี่ย ๐	คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับ ๒ พอใช้	จำนวน ๐ คน	ค่าเฉลี่ย ๐	คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับ ๑ น้อย	จำนวน ๐ คน	ค่าเฉลี่ย ๐	คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๐. ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการ



ระดับ ๕ ดีมาก	จำนวน ๔๑ คน	ค่าเฉลี่ย ๕	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ระดับ ๔ ดี	จำนวน ๐ คน	ค่าเฉลี่ย ๐	คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับ ๓ ปานกลาง	จำนวน ๐ คน	ค่าเฉลี่ย ๐	คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับ ๒ พอใช้	จำนวน ๐ คน	ค่าเฉลี่ย ๐	คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับ ๑ น้อย	จำนวน ๐ คน	ค่าเฉลี่ย ๐	คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๑. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ : ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น



ตัวอย่างข้อมูลเข้าโปรแกรม Excel เพื่อประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจ

แบบฟอร์มการขึ้นบัญชี (Form 10-2) (Rev. 10-25 62)													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													
[1-4] - ราย													

Infographic ขั้นตอนการขอรับสิ่งพิมพ์ที่ผลิตเสร็จแล้ว
และผู้รับบริการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผ่านช่องทาง QR Code



แบบสำรวจความพึงพอใจจากการขอรับบริการ
ของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ผ่านช่องทาง Line Application Printing Clinic





ออกแบบและพิมพ์ที่
สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
๐ ๒๘๓๑ ๙๔๑๕, ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๖๖, ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๗๒, ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๗๖

