

สรุปรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รอบ 12 เดือน (ประเมินตนเอง)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ ผลการดำเนินงาน

สามารถดำเนินการได้ในระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

1. ควรมีระบบรวบรวมความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้อย่างเป็นระบบและสามารถสืบค้นข้อมูลได้โดยสะดวก ทั้งมีการเก็บสถิติของความต้องการของผู้รับบริการไว้เป็นรายด้าน เช่น สมาชิกวุฒิสภาท่านใดเคยขอข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดบ่อยๆควรมีการเก็บบันทึกไว้
2. มีการใช้เทคโนโลยีมารวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อสามารถตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว (chat bot) และนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดเป็นนโยบายในเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต

3.2 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ผลการดำเนินงาน

สามารถดำเนินการได้ในระดับ Advance โดยประเด็นที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนคือระดับ significance คือการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ มาเพื่อใช้ประโยชน์และพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่นการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ สร้างนวัตกรรมในการบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ จากการเสนอแนะของ ดร.ธนวิช จินดาประดิษฐ์ อยากให้นึกถึงการบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เช่นสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือการใช้ข้อมูลจากสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่องการติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการปฏิรูปประเทศตามมาตรา 270 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ที่กำหนดให้วุฒิสภามีหน้าที่และอำนาจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตามหมวด 16 การปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิรูปประเทศต่อ

รัฐสภาเพื่อทราบทุก 3 เดือน โดยอาจนำข้อมูลมาใช้ในการติดตามโครงการ เชื่อมโยงไปถึงการกำหนด ยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นต้น

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

1. การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการออกแบบ สอบถามแล้ว แต่การสอบถามปีละครั้งอาจจะน้อยไป
2. ระดับ Significance หน่วยงานมีการนำข้อมูลจากแหล่งอื่นมาเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนา หรือไม่ ถ้านำมานำมาด้านใดและนำมาใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์หรือไม่ หรือ นำมาสร้างนวัตกรรม การบริการอย่างไร การนำการพัฒนากระบวนการจ่ายเบี้ยประชุมของคณะกรรมการธิการ อนุกรรมการ ิการ รวมทั้งคณะกรรมการและอนุกรรมการ ให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการจ่ายเบี้ยประชุมผ่านระบบ KTB Corporate Online ใช้ได้แต่อาจเป็นเพียงการบูรณาการข้อมูลภายใน ทั้งนี้ยากให้มีการบูรณาการ ข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือการใช้ข้อมูลจากสำนักงาน สภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่องการติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินผลการ ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการปฏิรูปประเทศตามมาตรา 270 ของรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ที่กำหนดให้วุฒิสภามีหน้าที่และอำนาจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการ ปฏิรูปประเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตามหมวด 16 การปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการ ตามแผนปฏิรูปประเทศต่อรัฐสภาเพื่อทราบทุก 3 เดือน โดยอาจนำข้อมูลมาใช้ในการติดตามโครงการ เชื่อมโยงไปถึงการกำหนดยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นต้น

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการ ที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ

ผลการดำเนินงาน

สามารถดำเนินการได้ในระดับ Basic โดยต้องมีการดำเนินการเพิ่มเติมในระดับ Advance คือ มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) โดยให้ระบุงานบริการกระบวนการ และระดับ Significance คือ มีการสร้าง นวัตกรรมที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/Customer Service) โดยให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

ถึงแม้ที่ผ่านมาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการสร้างนวัตกรรมในการบริการที่ตอบสนอง ความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม (Customer groups and segments) ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานและครอบคลุมการดำเนินงานเห็นควรให้มีการสร้าง Stakeholders profile โดยนำข้อมูลมาจัดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความต้องการ ความชอบ พฤติกรรม ลักษณะ หรือประสบปัญหาคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกัน มาจัดกลุ่มความต้องการเพิ่มเติม จำแนกความต้องการเป็นกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม ต้องการอะไรและตอบสนองอย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถออกแบบตามความต้องการ

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

ผลการดำเนินงาน

สามารถดำเนินการได้ในระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการจัดทำประกาศ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ซึ่งถือเป็นกระบวนการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบชัดเจน ทั้งนี้ควรมีการจัดลำดับช่องทางร้องเรียน ช่องทางไหนผู้รับบริการเข้าถึงง่ายสุด มีสถิติการใช้งานมากที่สุดให้จัดลำดับช่องทางไว้ด้านบน โดยช่องทางร้องเรียนต้องเป็นช่องทางที่เข้าถึงง่ายและหลากหลาย

ปัญหา อุปสรรค

จากการเก็บสถิติการดำเนินงาน พบว่าสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ไม่มีข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถประเมินกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ใช้ได้ มีเพียงคำชมเชยการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสำนักงานเลขาธิการได้มีกระบวนการแจ้งกลับอย่างรวดเร็ว

หมวด 3

BASIC

ADVANCE

SIGNIFICANCE

3.1

ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในระดับ

1

☒ * หน่วยงานมีการดำเนินงาน ดังนี้

- ค้นหา รวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาจากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2

☒ * หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหา และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้สนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ ๆ

3

☒ * หน่วยงานได้ดำเนินการ ดังนี้

- มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบาย

3.2

การประเมินผลความพึงพอใจความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์

4

☒ * หน่วยงานมีการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมีการประเมิน ดังนี้

- ความพึงพอใจ
- ความผูกพัน

5

☒ * หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก เช่น

6

☒ * หน่วยงานมีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่ มาเพื่อใช้ประโยชน์และพัฒนาในด้านต่าง ๆ

3.3

การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ

7

☒ * หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้

- มีการบวนการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่

8

☒ * มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) ได้แก่

9

☒ มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/Customer Service) ให้ระบบบริการ/กระบวนการ

3.4

กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

10

☒ * มีการบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ

- มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่ายและหลากหลายต่อผู้ร้องเรียน
- มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
- เผยแพร่มาตรฐาน/กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะ

11

☒ * หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้

- มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูล
- มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนทันที
- มีระบบการติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

12

☒ * หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้

- มีการรวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อร้องเรียนมาเรียนรู้และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำ
- ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการและความเชื่อมโยงการประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐ
ในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รอบ 12 เดือน

ประเด็นที่ 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
Basic - การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric)	* นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันโดยรวบรวมข้อมูลจาก - ช่องทางต่าง ๆ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจแบบสอบถามความคิดเห็นการประชุมรวบรวมความคิดเห็นจากภายในองค์กร/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย	☒ * หน่วยงานมีการดำเนินงาน ดังนี้ - ค้นหา รวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธี - วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาจากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่พิจารณาจากพันธกิจและอำนาจหน้าที่ และมีการกำหนดกระบวนการรับฟังเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งครอบคลุมและเหมาะสมในแต่ละกลุ่ม ผ่าน 8 ช่องทาง หลักเพื่อใช้เป็นช่องทางในการรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ 1. ผ่านทางผู้บริหารโดยตรง 2. Call Center 3. Internet (www.senate.go.th) 4. บุคลากร 5. สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ 6. วิทยุ/โทรทัศน์ 7. กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
	เป็นต้น - ฐานข้อมูลของส่วนราชการ		8. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Fanpage สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา / Application Line สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) โดยรวบรวมและนำมาจัดทำตารางแสดงความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สำนักต่าง ๆ ดำเนินการกำหนดกิจกรรม/โครงการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยจัดกลุ่มประเภทความต้องการออกเป็น 6 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) ดังนี้ 1. ด้านการบริหารจัดการ 2. ด้านกฎหมายและวิชาการ 3. ด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านการประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์องค์กร 5. ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร 6. ด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อสนับสนุนการดำเนินการด้านนิติบัญญัติ
Advance - การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหา	* ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application	☒ * หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหา และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้สนองต่อความต้องการและความ	- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหา และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้สนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ ๆ เทคโนโลยีที่ใช้ ได้แก่ ช่องทาง Internet (www.senate.go.th) และผ่าน

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Digital technology, Customer centric)	หรือ facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทันการณ์) เพื่อ - รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปแบบ Big Data เสียงภาพ และ ข้อความ - ค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น	คาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ ๆ เทคโนโลยีที่ใช้ ได้แก่	ช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ (Facebook Fanpage สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา / Application Line สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) ทั้งนี้ เมื่อรวบรวมความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในระบบ Intranet สำนักนโยบายและแผน เพื่อใช้ในการรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามาจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นและประมวลผลได้โดยสะดวก เพื่อเป็นฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและหน่วยงานภายในใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เช่น ความต้องการด้านการประชาสัมพันธ์ ผลงานของสภานิติบัญญัติแห่งชาติเพิ่มเติม ซึ่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ผลงานของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คณะกรรมาธิการ และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ดังนี้ 1. ผ่านช่องทาง Social Media 1.1 facebook Fanpage “สภานิติบัญญัติแห่งชาติ” “เครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตยวุฒิสภา” “สภาจำลอง สภานิติบัญญัติแห่งชาติ” และ “วิทยุออนไลน์สภานิติบัญญัติแห่งชาติ NLA Radio”

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
			1.2 ไลน์แอด Line@ NLA formal, Line@ NLA Assistant, Line@ Secretariat Senate และ Line@ ปชส.News 1.3 Twitter@ Click_NLA 1.4 Instagram@Clicknla 1.5 เว็บไซต์ www.senate.go.th, Click Senate.go.th, GNews (แอปพลิเคชันแจ้งข้อมูลข่าวสารบริการภาครัฐ) 2. ผ่านช่องทางวิทยุ โทรทัศน์/Press Release, รายการ “เพลงฮิตติดฉันทนา” ทางสถานีวิทยุออนไลน์, สถานีวิทยุออนไลน์, สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา, สถานีโทรทัศน์รัฐสภา ทางรายการ “หนึ่งสัปดาห์กับ สนช.” 3. ผ่านทางช่องทางสื่อสิ่งพิมพ์ “วารสาร สนช.” “หนังสือสรุปผลงานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ” 4. ผ่านช่องทางกิจกรรม/โครงการ โครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น หลักสูตร กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และโครงการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครอง และบทบาทอำนาจหน้าที่ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติสู่เยาวชนในสถาบันการศึกษา (สภาลองสำรวจ)
Significance - การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก	* ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อ	☒ * หน่วยงานได้ดำเนินการ ดังนี้ - มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล	- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี มาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ผ่านฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในการ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
(รวมทั้งการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุก ในการตอบสนองความ ต้องการและความ คาดหวังของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ปัจจุบันและอนาคต (Actionable policy solution)	- วิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น - กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต	ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายเชิงรุกที่เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น	รวบรวมความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทั้งภายในและภายนอกผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายเชิงรุกที่เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการนำเสนอสารสนเทศ ความคาดหวังที่ได้ไปสนับสนุนการทบทวนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่งานบริการที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในการสัมมนาสมาชิกวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 วันอังคารที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 ณ หอประชุมใหญ่ อาคาร 9 ชั้น 2 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ซึ่งแสดงถึงการกำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว

ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีระบบรวบรวมความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้อย่างเป็นระบบและสามารถสืบค้นข้อมูลได้โดยสะดวก ทั้งมีการเก็บสถิติของความต้องการของผู้รับบริการไว้เป็นรายด้าน เช่น สมาชิกวุฒิสภาท่านใดเคยขอข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดบ่อยๆควรมีการเก็บบันทึกไว้

2. มีการใช้เทคโนโลยีมารวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการทั้งภายใน และ ภายนอกองค์กร เพื่อสามารถตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว (chatbot) และนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดเป็นนโยบายในเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต

ปัญหา อุปสรรค

3.2 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
Basic - การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน	* ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการ การสำรวจพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่าง ๆ เป็นต้น	☒ * หน่วยงานมีการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการประเมิน ดังนี้ - ความพึงพอใจ - ความผูกพัน	- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นการสำรวจตามพันธกิจที่สำคัญขององค์กร ตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร จำแนกเป็น 1. การสำรวจความพึงพอใจประจำปี ได้แก่ ตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ประจำปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 82.75 (ระดับมาก) โดยผู้ประเมินภายนอก และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560–2564) โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ประจำปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 80.68 (ระดับมาก) และในปีงบประมาณ 2562 มีการประเมินความผูกพันจากสมาชิกวุฒิสภาที่เป็นสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติเดิม จำนวน 8 ท่าน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ สำนักรนโยบายและแผน 2. การสำรวจความพึงพอใจและประเมินความผูกพัน ณ จุดให้บริการผ่านระบบติดตามคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
			จำนวน 13 งานบริการ โดยมีรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส เช่น การสำรวจในงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักงานประธานวุฒิสภา) 3. การสำรวจความพึงพอใจอื่น ๆ ภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการรวบรวมผ่านฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการการต่อรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการการ ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการดำเนินโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน กิจกรรมการสร้างความรู้พร้อมแก้ท้องถื่น หลักสูตร “กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม” ซึ่งมีการดำเนินการเป็นประจำทุกปี มีจำนวนเครือข่ายที่เพิ่มมากขึ้น มีปฏิสัมพันธ์กับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผ่าน Facebook fanpage “เครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตยวุฒิสภา” และกิจกรรมการสัมมนาเครือข่ายฯ ซึ่งแสดงถึงความผูกพันของผู้รับบริการในส่วนของประชาชนที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยสำนักประชาสัมพันธ์
Advance	- การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์	* นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก	☑ * หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการ - สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก เช่น มีการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
ความต้องการ และ แก้ปัญหาในเชิงรุก		ปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก เช่น	เร่งด่วน ทั้งนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 มีการสัมภาษณ์สมาชิกวุฒิสภาที่เป็นสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติเดิม จำนวน 8 ท่าน เพื่อติดตามการปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะใน ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในเชิงรุก เป็นต้น
Significance - การบูรณาการข้อมูล การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันกับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	* บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อ - แก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น - เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม	☒ * หน่วยงานมีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่ มาเพื่อใช้ประโยชน์และพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น - การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ - สร้างนวัตกรรมในการบริการ - อื่น ๆ (ระบุ)	- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่ การนำข้อมูลความต้องการจากผลการสำรวจความพึงพอใจจากคณะกรรมการติดตามและประเมินผล และบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) มาเพื่อใช้ประโยชน์และพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยใช้สารสนเทศที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และสร้างนวัตกรรมในการบริการ เช่น การพัฒนากระบวนการจ่ายเบี้ยประชุมของคณะกรรมการธิการ อนุกรรมการธิการ รวมทั้งคณะกรรมการและอนุกรรมการ ให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการจ่ายเบี้ยประชุมผ่านระบบ KTB Corporate Online และยกเลิกการจ่ายเบี้ยประชุมด้วยเงินสด ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามนโยบายรัฐบาล Nation e-Payment ภายใต้ชื่อ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ Nationale-Payment ซึ่งถือเป็นการพัฒนางานจากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการปรับปรุงการให้บริการและ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
			ตอบข้อคำถามของสมาชิกวุฒิสภาผ่านช่องทาง Line@senate formal เป็นต้น

ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ

1. การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการออกแบบสอบถามแล้ว สอบถามปีละครั้งอาจจะน้อยไป
2. มีการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ มีการกำหนดนโยบายในเชิงรุก หรือ นำไปกำหนดในแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานหรือไม่
3. ระดับ Significance หน่วยงานมีการนำข้อมูลจากแหล่งอื่นมาเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหรือไม่ ถ้านำมานำมาด้านใดและนำมาใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์หรือไม่ หรือ นำมาสร้างนวัตกรรมการบริการอย่างไร การนำการพัฒนากระบวนการจ่ายเบี้ยประชุมของคณะกรรมการธิการ อนุกรรมการ รวมทั้งคณะกรรมการและอนุกรรมการ ให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการจ่ายเบี้ยประชุมผ่านระบบ KTB Corporate Online ใช้ได้แต่อาจเป็นเพียงการบูรณาการข้อมูลภายใน ทั้งนี้ยากให้นึกถึงการบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือการใช้ข้อมูลจากสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่องการติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการปฏิรูปประเทศตามมาตรา 270 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ที่กำหนดให้วุฒิสภามีหน้าที่และอำนาจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตามหมวด 16 การปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิรูปประเทศต่อรัฐสภาเพื่อทราบทุก 3 เดือน โดยอาจนำข้อมูลมาใช้ในการติดตามโครงการ เชื่อมโยงไปถึงการกำหนดยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นต้น

ปัญหา อุปสรรค

-

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการ ที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
Basic - การบริการตอบที่สนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	* มีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง * มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก * มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง	☒ * หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ - มีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง - มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ - มีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่ ได้แก่	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการกำหนดช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งกำหนดแนวทางและวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม ดังนี้ 1. Call Center 2. จัดประชุม/สัมมนา/เวทีแสดงความคิดเห็น 3. www.senate.go.th 4. Web board เครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตย 5. Facebook ประกอบด้วย 1) สภานิติบัญญัติแห่งชาติ 2) เครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตย 6. Twitter ชื่อ NLA@Click_NLA 7. Application Line 1) Line@ “NLA Formal” 2) Line@ “NLA Assistant” 3) Line@ “Secretariat-Senate” 4) Line@ “ปชส. News” 8. NLA Channel 9. TV Parliament IPTV 10. NLA Radio 11. ผ่านการแชร์วิดีโอ “YouTube” / ผ่านแอปพลิเคชัน จินิวส์

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
			12. การสำรวจความพึงพอใจ / แบบสอบถาม มีการคัดเลือกงานบริการที่เป็นภารกิจหลักและผลกระทบต่อสมาชิก มาจัดทำมาตรฐานการให้บริการ และคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน เผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ณ จุดให้บริการ ถือเป็นการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น ซึ่งสามารถทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการจากส่วนราชการได้สะดวก และในขณะเดียวกันได้มีการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติในประเด็นที่มีการทบทวน และปรับปรุงไปสู่ผู้ปฏิบัติเพื่อทราบวิธีการปฏิบัติและให้บริการได้ตรงตามความต้องการ สำหรับในปีพ.ศ. 2562 หมวด 6 ได้นำข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังจากการสำรวจความพึงพอใจต่าง ๆ ในปี 2561 มาเป็นข้อมูลในการทบทวนกระบวนการ โดยมีการเชื่อมโยงกระบวนการ ดังนี้ 1. กระบวนการสนับสนุนการตราพระราชบัญญัติ เช่น การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างกฎหมาย, การจัดทำความเห็นทางกฎหมายเพื่อสนับสนุนการพิจารณาร่างกฎหมาย และการจัดทำบทความวิชาการ 2. กระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุม และตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ 3. กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การดำเนินงานด้านนิติบัญญัติแก่สาธารณชน เช่น การเผยแพร่ผลการดำเนินงานของวุฒิสภาสู่สาธารณชน 4. กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
			5. กระบวนการด้านการคลังและงบประมาณ 6. กระบวนการพัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 7. กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์แปลงสู่การปฏิบัติราชการและติดตามประเมินผล 8. กระบวนการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อสนับสนุนงานนิติบัญญัติ โดยเมื่อทบทวนกระบวนการเสร็จแล้วจะมีการจัดทำคู่มือเพื่อถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติในประเด็นที่มีการทบทวน/ปรับปรุง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตรงตามความต้องการ
Advance - การสร้างนวัตกรรมบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่มกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Customer groups and segments)	* สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆที่ตอบสนอง - ความต้องการภาพรวม - ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้	☒ * มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) ได้แก่ (ให้ระบุงานบริการกระบวนการ)	- มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) ได้แก่ การบริการข้อมูลที่สำคัญผ่าน Smart Phone, การบริการเฉพาะกลุ่ม, เว็บไซต์สำหรับผู้พิการทางสายตา www.go.th.w3c, โครงการจัดทำหนังสือเสียง Read for the blind และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาอยู่ระหว่างการพัฒนาระบบติดตามการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เพื่อให้สามารถใช้งานได้บนระบบปฏิบัติการ ios เพื่อให้บริการต่อสมาชิกฯ และประชาชนซึ่งเป็นการให้บริการตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
Significance - มีการสร้างนวัตกรรมบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้ (Personalized / Customized service)	การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่ - มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ - เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service) * การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	☒ มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/Customer Service) ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ	- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/Customer Service) เช่น กรณีความต้องการของนาย มณเฑียร บุญตัน สมาชิกวุฒิสภา มีความต้องการให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดำเนินการพัฒนางานด้านนิติบัญญัติเพื่อรองรับการใช้งานของผู้พิการทางสายตา ซึ่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้มีการพัฒนานวัตกรรมเพื่อรองรับความต้องการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์สำหรับผู้พิการทางสายตา www.go.th.w3c , โครงการจัดทำหนังสือเสียง Read for the blind หรือ โครงการจัดทำหนังสืออักษรเบรลล์เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา สำหรับผู้พิการทางสายตา เป็นต้น

ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ

- ถึงแม้ที่ผ่านมาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการสร้างนวัตกรรมในการบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม (Customer groups and segments) ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและครอบคลุมการดำเนินงานเห็นควรให้มีการสร้าง Stakeholders profile โดยนำข้อมูลมาจัดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ ความชอบ พฤติกรรม ลักษณะ หรือประสบปัญหาคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกัน มาจัดกลุ่มความต้องการเพิ่มเติม จำแนกความต้องการเป็นกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม ต้องการอะไรและตอบสนองอย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคลได้ในต่อไป

ปัญหา อุปสรรค

-

แนวทางการดำเนินการ

ในปี พ.ศ.2562 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และในแผนการดำเนินงาน มีการกำหนดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการปรับปรุงการให้บริการ ผ่านช่องทาง Line @Senate Formal เช่น การตอบข้อซักถามสมาชิกวุฒิสภา ซึ่งเป็นลักษณะการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเฉพาะรายบุคคลตามข้อความคำถามของสมาชิกวุฒิสภา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดสารสนเทศของผู้รับบริการแต่ละรายอย่างเป็นรูปธรรม เห็นควรให้มีการเก็บสถิติการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อรวบรวมและจัดทำเป็นความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม (Customer groups and segments) และสร้างเป็นนวัตกรรมการให้บริการในแต่ละระดับ ต่อไป

ทั้งนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ควรมีการพิจารณาการใช้เทคโนโลยีมารวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการทั้งภายใน และ ภายนอกองค์กร เพื่อสามารถตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว (chatbot) และมีการรวบรวมความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว มาจัดหมวดหมู่เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างนวัตกรรมในระดับ Segmentation ต่อไป

ผู้รับผิดชอบ

1. คณะอนุกรรมการ
2. สำนักประชาสัมพันธ์
3. สำนักต่างๆที่เกี่ยวข้อง

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
Basic - กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	* มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้ * มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response)	☒ * มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ ดังนี้ - มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และหลากหลายต่อผู้ร้องเรียน - มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย - เผยแพร่มาตรฐาน/กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะ	- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีช่องทางในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ 1. ช่องทางผ่านผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยตรง 2. ช่องทางผ่าน Call Center สำนักประชาสัมพันธ์ 3. ช่องทางผ่านระบบ Internet สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4. ช่องทางผ่านบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักบริหารงานกลาง 5. ช่องทางผ่าน Facebook หรือ Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นช่องทางตามประกาศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่องแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำขมေးของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ.2562 และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ประกาศของสำนักงานฯ ผ่านช่องทาง ดังนี้ 1. เว็บไซต์ www.senate.go.th - เว็บเพจ ช่องทางร้องเรียนฯ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
			2. ทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีการรายงานผลการดำเนินการกลับมาที่คณะอนุกรรมการฯ หมวด 3 โดยคณะอนุกรรมการฯ มีการวิเคราะห์ผลและจัดทำรายงานเสนอต่อเลขาธิการวุฒิสภาเป็นรายไตรมาส ตามมาตรฐานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามประกาศฯ
Advance - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ	* มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ทันการณ์ * ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)	☒ * หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ - มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูล - มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนทันที - มีระบบการติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (Tracking) ได้อย่างรวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยใช้ระบบ	- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางผ่านระบบ Internet และ ช่องทางผ่าน Facebook หรือ Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งเป็นช่องทางตามประกาศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 มีระบบการติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน ได้อย่างรวดเร็ว โดยจะต้องตอบกลับข้อร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ ตามกระบวนการดังกล่าวทั้ง 5 ช่องทาง และมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (PMQA 4.0)	ผลการดำเนินงานที่ตอบข้อคำถาม
Significance - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาเพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	* มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ * ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	☒ * หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ - มีการรวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อร้องเรียนมาเรียนรู้และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำ - ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการรวบรวมข้อมูลสถิติ ข้อร้องเรียนมาเรียนรู้และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำ ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในไตรมาสที่ 1, 2, 3 และไตรมาสที่ 4 ยังไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีคำชมเชยการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านช่องทางบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 2 ราย

ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ

- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการจัดทำประกาศ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ซึ่งถือเป็นกระบวนการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบชัดเจน ทั้งนี้ควรมีการจัดลำดับช่องทางร้องเรียน ช่องทางไหนผู้รับบริการเข้าถึงง่ายสุด มีสถิติการใช้งานมากที่สุดให้จัดลำดับช่องทางไว้ด้านบน โดยช่องทางร้องเรียนต้องเป็นช่องทางที่เข้าถึงง่ายและหลากหลาย

ปัญหา อุปสรรค

- จากการเก็บสถิติการดำเนินงาน พบว่าสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ไม่มีข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถประเมินกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ใช้ได้ มีเพียงคำชมเชยการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสำนักงานเลขาธิการได้มีกระบวนการแจ้งกลับอย่างรวดเร็ว

ผู้รับผิดชอบ

1. คณะอนุกรรมการ
2. สำนักที่เกี่ยวข้อง

(ร่าง) แผนพัฒนาการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ส่วนราชการ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ชื่อแผนพัฒนาองค์กร : แผนการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด : 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์ : เพื่อสามารถวางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนการปรับปรุงงานบริการอย่างเป็นระบบ กระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมบริการ

ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนปรับปรุงการให้บริการ

รายละเอียดโดยย่อ : (1) ทบทวนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมทั้งกำหนดช่องทางและวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวัง

(2) ทบทวนแผนการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งนำผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงการให้บริการ

(4) ทบทวนกระบวนการที่มีการจัดทำมาตรฐานและวิธีการให้บริการของบุคลากรในการให้บริการ

(5) ทบทวนระบบติดตามคุณภาพการให้บริการ

(6) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางนโยบายเชิงรุกตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(7) ทบทวนการจัดทำระบบสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(8) ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

(9) ทบทวนกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับผิดชอบ : คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งบประมาณ : -

ระยะเวลาดำเนินการ : เดือนตุลาคม 2562 - เดือนกันยายน 2563

วันที่จัดทำ : เดือนกันยายน 2562

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	2562			2563								ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
1. ประชุมครั้งที่ 1/2561 เพื่อพิจารณาแผนการดำเนินงานหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3 เดือน	ต.ค.	ธ.ค.													บันทึกการประชุม ครั้งที่ 1	คณะอนุกรรมการฯ	
2. การดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย																		
2.1 ทบทวนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เชื่อมโยงกับพันธกิจ รวมทั้งพิจารณาผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต (3.1 Basic)	3 เดือน	ต.ค.	ธ.ค.													- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เชื่อมโยงกับพันธกิจและกลุ่มผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต	คณะอนุกรรมการฯ	
2.2 ทบทวนช่องทางและวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3.1 Basic)	3 เดือน	ต.ค.	ธ.ค.													- มีการทบทวนช่องทางและวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 ครั้ง	คณะอนุกรรมการฯ	
2.3 ทบทวนแนวทางการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้	9 เดือน	ธ.ค.	ส.ค.													- กิจกรรมในการสื่อสารฯ อย่างน้อย 4 กิจกรรม	คณะอนุกรรมการฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะ เวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	2562			2563								ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.				
ส่วนเสียของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา (3.1 Basic) 2.4. จัดทำ Customer Profile/ ตารางแสดงความต้องการและ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สอดคล้องกับพันธกิจและ ครอบคลุมทุกกลุ่ม (3.1 Advance)	9 เดือน	ธ.ค.	ก.ย.												- ตารางแสดงความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่สอดคล้องกับ พันธกิจและครอบคลุม ทุกกลุ่ม	ทุกสำนัก คณะอนุกรรมการฯ	ทุกสำนัก	
2.5 ศึกษาแนวทางการนำ เทคโนโลยีมารวบรวมและวิเคราะห์ ความต้องการทั้งภายในและ ภายนอก เพื่อสามารถตอบสนอง ได้อย่างรวดเร็ว (chatbot) (3.1 Significance) (3.3 Advance)	11 เดือน	ต.ค.	ธ.ค.												- มีแนวทางการนำเทคโนโลยี มารวบรวมและวิเคราะห์ ความต้องการทั้งภายในและ ภายนอก เพื่อสามารถ ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (chatbot)	สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร คณะอนุกรรมการฯ		
2.6 ดำเนินการสำรวจความ พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	12 เดือน	ต.ค.	ก.ย.												- รายงานผลการสำรวจฯ	สำนักงาน ประธานวุฒิสภา สำนักบริหาร งานกลาง		

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะ เวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	2561			2562								ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)	
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.					ก.ย.
(3.2 Basic)																			
2.7 ทบทวนและดำเนินการ จัดทำระบบติดตามคุณภาพ การให้บริการ	11 เดือน	ต.ค.	ส.ค.													- มีการทบทวนระบบ ติดตามคุณภาพการให้ บริการ จำนวน 1 ครั้ง	สำนัก ประชาสัมพันธ์ สำนักการคลังและ งบประมาณ สำนัก การต่างประเทศ สำนักกฎหมาย สำนักนโยบาย และแผน คณะอนุกรรมการฯ	ทุกสำนัก	
(3.2 Basic)																			
2.8 พิจารณาผลสำรวจความพึง พอใจและไม่พึงพอใจความผูกพัน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและนำไปปรับปรุงการ ให้บริการและการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	11 เดือน	ต.ค.	ส.ค.													- รายงานผลการ ดำเนินงานและติดตามผล การสำรวจความพึงพอใจ ผลการปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คณะอนุกรรมการฯ	ทุกสำนักที่มี การสำรวจความ พึงพอใจและ ไม่พึงพอใจ	
(3.2 Advance)																			

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะ เวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	2562			2563								ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)	
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.					ก.ย.
2.9 ทบทวนการจัดทำระบบสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	11 เดือน	ต.ค.	ส.ค.												- มีสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม	คณะอนุกรรมการฯ	ทุกสำนัก		
2.10 จัดทำระบบรวบรวมความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเก็บสถิติความต้องการของผู้รับบริการไว้เป็นรายด้าน (3.1 Significance)																			
2.11 ทบทวนและดำเนินการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (3.3 Basic)																			
2.12 ทบทวนกิจกรรมการสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3.3 Basic)	11 เดือน	ต.ค.	ส.ค.												- กิจกรรมสร้างเครือข่ายและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างน้อย 5 กิจกรรม	สำนักประชาสัมพันธ์สำนักวิชาการสำนักนโยบายและแผนและผู้เกี่ยวข้องทุกสำนัก	ทุกสำนัก		

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะ เวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	2562			2563								ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.				
2.13 ทบทวนกระบวนการงานที่มีการจัดทำมาตรฐาน คู่มือหรือแนวทางปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (3.3 Basic)	11 เดือน	ธ.ค.	ส.ค.												- มีความพึงพอใจในแต่ละกระบวนการที่มีการจัดทำมาตรฐานและวิธีการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	คณะอนุกรรมการฯ	ทุกสำนัก	
2.14 ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (3.4 Basic, Advance)	9 เดือน	ธ.ค.	ส.ค.												- มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	คณะอนุกรรมการฯ	ทุกสำนัก	
2.15 พิจารณาการรายงานผลหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหมวด 3)	1 เดือน	ก.ย.	ก.ย.												- รายงานผลหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	คณะอนุกรรมการฯ		
3. ประชุมครั้งที่ 2/2563	2 เดือน	เม.ย.	พ.ค.												บันทึกการประชุม ครั้งที่ 2	คณะอนุกรรมการฯ		
4. การประชุมครั้งที่ 3/2563	1 เดือน	ก.ย.	ก.ย.												บันทึกการประชุม ครั้งที่ 3	คณะอนุกรรมการฯ		
5. รายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	1 เดือน	ก.ย.	ก.ย.												รายงานผลการดำเนินงาน จำนวน 1 ฉบับ	คณะอนุกรรมการฯ	ทุกสำนัก ที่เกี่ยวข้อง	