



ประชุมคณะกรรมการ
ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน

ครั้งที่ 1 /2563

วันพฤหัสบดีที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2563

เวลา 09.30 นาฬิกา

ห้องประชุมหมายเลข 2407



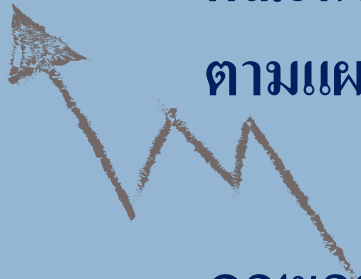
ความเชื่อมโยงของคณะกรรมการ

จำนวน 3 คณะ

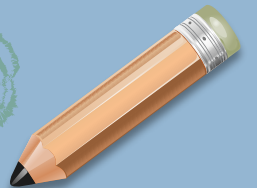
คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 2563-2565

คณะกรรมการพัฒนางานวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน



success



คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน

หน้าที่และอำนาจ

1. ประมวลข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามประเด็นลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานฯ

2. ติดตามผลการดำเนินการตามประเด็นในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ตามที่กำหนด

3. ให้คณะกรรมการรายงานผลการดำเนินการเสนอต่อเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อพิจารณา

4. ให้คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อทำหน้าที่ใด ๆ ได้ตามที่เห็นสมควร และรายงานผลการดำเนินการต่อกรรมการทราบ



ที่มาและความสำคัญ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 - 2564) โดยแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อเป็นกลไกหนึ่งในการตรวจสอบประเมินคุณภาพการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่สะท้อนออกมาในรูปแบบของคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาผู้สมาชิกวุฒิสภา ซึ่งเป็นผู้รับบริการหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าสามารถตอบสนองกับความต้องการได้มากน้อยเพียงใด และใน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีค่าเท่ากับ 3.7866 ร้อยละ 75.73 ลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุงลำดับแรก คือ

“งานวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา”

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีค่าเท่ากับ 4.0342 ร้อยละ 80.68 และมีผลการดำเนินงานและมีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ลำดับที่ 1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับที่ 2 การประชาสัมพันธ์ ลำดับที่ 3 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อสนับสนุนการดำเนินการด้านนิติบัญญัติ ลำดับที่ 4 งานด้านวิชาการ และลำดับที่ 5 ระบบการพัฒนาบุคลากร

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีค่าเท่ากับ 4.22 ร้อยละ 84.40 และมีผลการดำเนินงานและมีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ ลำดับที่ 1 การประชาสัมพันธ์องค์กร ลำดับที่ 2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ลำดับที่ 3 งานด้านวิชาการ





รับรองบันทึกการประชุม

- ไม่มี -

การดำเนินงาน

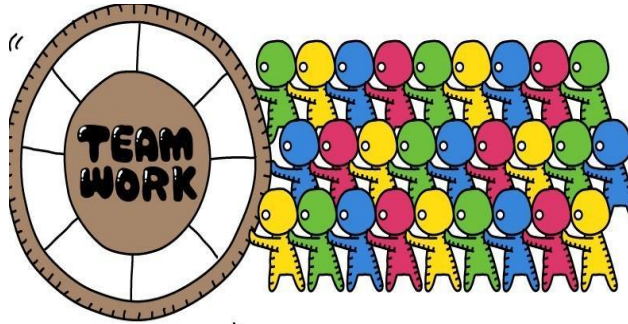
ข้อเสนอแนะ
เพื่อการปรับปรุง 63

ผลการดำเนินงานตาม
แผนปรับปรุงฯ

เปรียบเทียบผลการ
สำรวจความพึงพอใจ

กิจกรรมเผยแพร่งาน
บริการที่สำคัญ

ผล



คณะกรรมการติดตามและประเมินผลและบูรณาการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560-2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ได้จัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงประเด็นต่างๆ ที่ต้องนำมาปรับปรุงความสำคัญเร่งด่วนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ด้วย 4 องค์ประกอบ

1) นำประเด็นย่อยทั้งหมดมาจัดลำดับ
เพื่อทราบถึงกลุ่มที่มีค่าคะแนนมากที่สุด
และน้อยที่สุด 5 ลำดับแรก

2) ประเด็นความไม่พึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภา

2

3) ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความเห็นเพิ่มเติม
ของสมาชิกวุฒิสภา

3

4) ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก

4



คณะกรรมการติดตามและประเมินผลและบูรณาการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560-2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ประเด็นที่ต้องนำมาปรับปรุงความสำคัญเร่งด่วนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 3 ลำดับ

ลำดับที่ 1

การประชาสัมพันธ์องค์กร



การสำรวจความคิดเห็นสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560-2564)
ประจำปีงบประมาณ 2562

คะแนนในภาพรวม มีค่าเท่ากับ 4.22 หรือ ร้อยละ 84.40 (ระดับมากที่สุด)

มีรายละเอียดแยกเป็นรายด้าน และ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ซึ่งแต่ละด้านเป็นตัวแทนตามประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเป็นเลิศ) ร้อยละ 86.83 (4.34)

ลำดับที่ 2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ก้าวหน้าและทันสมัย) ร้อยละ 85.58 (4.28)

ลำดับที่ 3 ด้านกฎหมายและวิชาการ (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาความเป็นเลิศด้านกฎหมายและวิชาการ) ร้อยละ 84.17 (4.21)

ลำดับที่ 4 ด้านการบริหารจัดการองค์กร (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารจัดการองค์กรที่ดีมีประสิทธิภาพ) ร้อยละ 84.06 (4.20)

ลำดับที่ 5 ด้านประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์ (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์องค์กร) ร้อยละ 83.84 (4.19)

ลำดับที่ 6 ด้านเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ) ร้อยละ 82.00 (4.10)



นำประเด็นย่อย มาจัดลำดับความสำคัญ กลุ่มคะแนนที่มีค่ามากที่สุด และน้อยที่สุด 5 ลำดับ

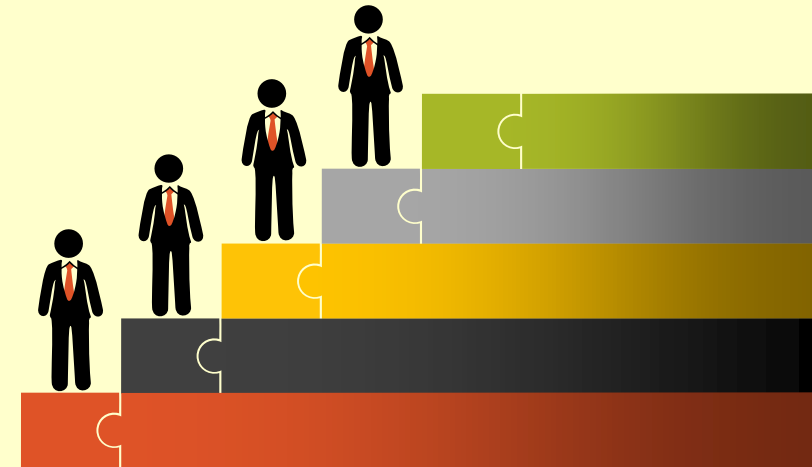
กลุ่มที่มีคะแนนมากที่สุด 5 ลำดับ			กลุ่มที่มีคะแนนน้อยที่สุด 5 ลำดับ		
1.	การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT service) Notebook Mobile Application	4.60 92.00%	1.	IT Innovation and Social Network Click SENATE	3.90 78.00%
2.	การมีจิตบริการ	4.59 91.80%	2.	IT Innovation and Social Network Facebook Thai Senate	3.91 78.20%
3.	การให้บริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติข้อมูล การประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	4.56 91.20%	3.	การให้บริการด้านวิชาการ การค้นหา ข้อมูลงานวิจัยเกี่ยวกับร่างกฎหมาย	3.94 78.80%
4.	การให้บริการด้านกฎหมาย-คำแปรญัตติ	4.50 90.00%	4.	การรักษาความลับในที่ประชุม	3.95 79.00%
5.	IT Innovation and Social Network line Application	4.46 98.20%	5.	การเผยแพร่ผลงานและภารกิจของวุฒิสภา ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์	4.00 80.00%

ประเด็นความไม่พึงพอใจ มีสมาชิกวุฒิสภาให้ความเห็น 22 คน จาก 43 คิดเป็นร้อยละ 51.16

กลุ่มที่มีคะแนนความไม่พึงพอใจมากที่สุด 5 ลำดับ		
1.	ด้านประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์องค์กร เหตุผลประกอบ : สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ เช่น Line/FB/website/Click Senate	1.80
2.	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เหตุผลประกอบ : การพัฒนา Mobile Application เพื่อใช้ประโยชน์ในงานด้านนิติบัญญัติ	2.41
3.	ด้านเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กร	2.48
4.	การให้บริการด้านกฎหมาย-คำแปรญัตติ	4.50 90.00%
5.	IT Innovation and Social Network line Application	4.46 98.20%

สรุปผลลำดับความต้องการหรือความคาดหวังในภาพรวมมากที่สุด 6 ลำดับแรก จำนวน 7 ประเด็น

1. การประสานกับหน่วยงานราชการในการกิจด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภา และภารกิจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ
2. ความพร้อมของระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการและเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภาและภารกิจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ
3. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการกิจด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภาและภารกิจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ
4. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (One Stop Service)
5. จิตบริการและการประสานงานต่างๆ
6. การสนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการพิจารณากฎหมาย
7. การให้บริการสมาชิกวุฒิสภาด้วย ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล



การสัมภาษณ์เชิงลึกสมาชิกวุฒิสภา จำนวน 9 ท่าน แบ่งเป็น 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ 2562

1.	ด้านกฎหมายและวิชาการ	การสนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์
2.	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	การให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี (IT Service) และการกำหนดหลักสูตรอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสมาชิกวุฒิสภา
3.	ด้านประชาสัมพันธ์	การประชาสัมพันธ์ภารกิจและผลงานของสมาชิกวุฒิสภา โดยเฉพาะสื่อ Online และ Social Media และกลไกในการนำเสนอข้อเท็จจริง
4.	ด้านบุคลากร	การรักษาความลับในที่ประชุม
5.	ด้านเครือข่าย	การจัดทำรายการเครือข่ายที่สนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ

ประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วนๆ ประจำปีงบประมาณ 2563

ลำดับ	ประเด็นที่ต้องปรับปรุง	หมายเหตุ
1.	การประชาสัมพันธ์	- การประชาสัมพันธ์ภารกิจและผลงานสมาชิกวุฒิสภาในเชิงรุก โดยเฉพาะสื่อ Online และ Social media เช่น Line / FB /website / Click Senate - การปรับปรุงด้านประชาสัมพันธ์ความรู้ทางกฎหมายให้กับประชาชน - เร่งพัฒนาวิธีการประชาสัมพันธ์กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มและเลือกวิธีการที่มีผลสัมฤทธิ์สูงสุดแต่ละกลุ่ม - กลไกในการแก้ข่าวเชิงลบ
2.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	- การพัฒนา Mobile Application เพื่อใช้ประโยชน์ในงานด้านนิติบัญญัติ - การให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี (IT Service) - การให้บริการสมาชิกด้วยระบบเทคโนโลยี ดิจิทัล - การกำหนดหลักสูตรเพื่ออบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่สมาชิกวุฒิสภา - ใช้ IT ช่วยลดการใช้เอกสารจำนวนมาก การแจกจ่ายข้อเสนองานและสิ้นเปลืองงบประมาณ

ประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วนฯ ประจำปีงบประมาณ 2563

ลำดับ	ประเด็นที่ต้องปรับปรุง	หมายเหตุ
3.	งานด้านวิชาการ	- สนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนการพิจารณากฎหมาย - การค้นหาข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับร่างกฎหมาย เช่น ฐานข้อมูลสารสนเทศวิชาการ - เอกสารที่ตรงประเด็น เพื่อใช้ในการพิจารณาและปฏิบัติงาน โดยเฉพาะที่เป็นประเด็นสำคัญในวาระการประชุม - พัฒนาข้อมูลด้านนิติบัญญัติ โดยใช้ AI
4.	ภารกิจติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ตามมาตรา 270 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560	การรองรับภารกิจติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ตามมาตรา 270 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 นำมากำหนดเป็นแนวทางการพัฒนา - บุคลากร - เอกสาร - ฐานข้อมูล (การประสานงานส่วนราชการ, ความพร้อมของระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการและเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการฯ, ความพร้อมของเจ้าหน้าที่)

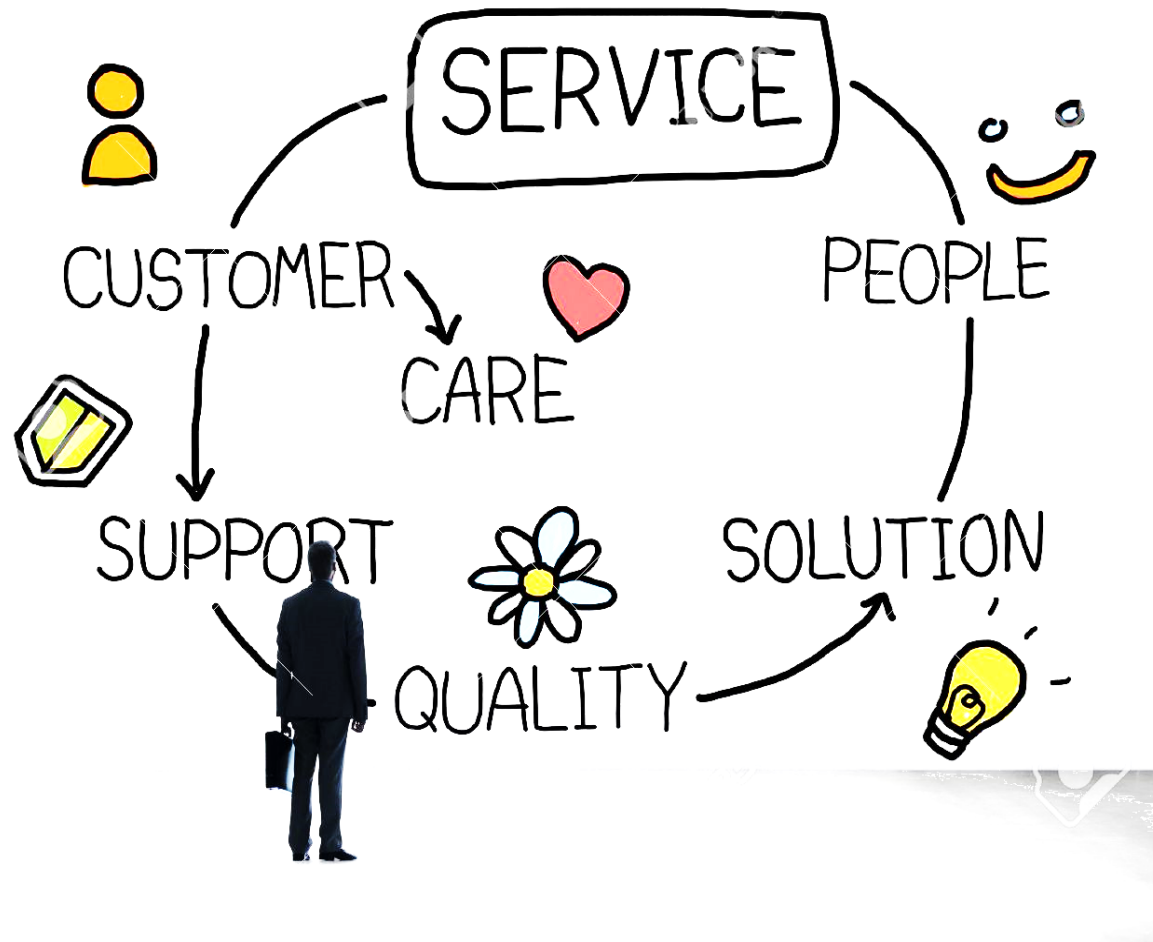
พิจารณา



แผนการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563



การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



เรื่องอื่นๆ

- ไม่มี -

