

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ครั้งที่ 2/2563

SUCCESS

วันพฤหัสบดีที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2563

เวลา 14.00 นาฬิกา

ณ ห้องประชุมผู้บริหาร ชั้น 15

อาคารสุขประพฤติ

ระเบียบวาระที่ 1



เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุม

(ถ้ามี)

SUCCESS

ระเบียบวาระที่ 2

เรื่องเพื่อทราบ

4 Challenges

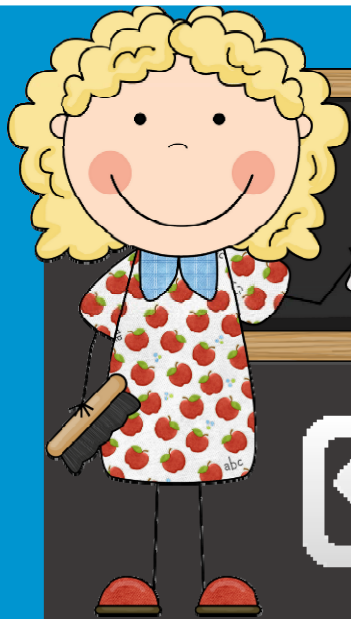


I'm Policy Analyst
I'm "internal assessor"

CHALLENGES

2563

Challenge 2563



60-62



Paper-based



Once a year



Feedback 2562
Improve 2563



Folder or Shelf



63-65



Electronic-based



More than 1 per year



Immediate feedback
Immediate improve



Customer survey database

Challenge



“การปรับเปลี่ยนรูปแบบการสำรวจ”



Paper-based

เดิม



Electronic-based

ใหม่

เลขที่ ๐๐๐

(ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกผู้ฝึกสอน
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

คำชี้แจง
สำนักงานสาขาการฝึกสอนมีความประสงค์ในการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกผู้ฝึกสอนเกี่ยวกับ
การให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ
ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของสมาชิกผู้ฝึกสอนได้ดียิ่งขึ้น
การตอบแบบสอบถามนี้เป็นแบบไม่เปิดเผยชื่อและจะเก็บรักษาข้อมูลอย่างปลอดภัย
การตอบแบบสอบถามนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หรือทำเครื่องหมาย X ในช่องว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ อื่น ๆ

1.2 อายุ ☐ 40-45 ปี ☐ 46-50 ปี ☐ 51-55 ปี

1.3 ระดับการศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

1.4 วัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องว่าง)

☐ ตอบ (โปรดระบุ) ☐ สนใจผู้ฝึกสอน ☐ สนใจสาขาการฝึกสอน ☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

โปรดทำเครื่องหมาย ○ ในช่องว่างสำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

5 4 3 2 1

5 หมายถึง ดีเยี่ยม

4 หมายถึง ดี

3 หมายถึง พอใช้

2 หมายถึง ไม่ดี

1 หมายถึง แย่มาก

โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องว่างสำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

เลขที่ ๐๐๐

(ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกผู้ฝึกสอน
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

คำชี้แจง
สำนักงานสาขาการฝึกสอนมีความประสงค์ในการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกผู้ฝึกสอนเกี่ยวกับ
การให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ
ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของสมาชิกผู้ฝึกสอนได้ดียิ่งขึ้น
การตอบแบบสอบถามนี้เป็นแบบไม่เปิดเผยชื่อและจะเก็บรักษาข้อมูลอย่างปลอดภัย
การตอบแบบสอบถามนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หรือทำเครื่องหมาย X ในช่องว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ อื่น ๆ

1.2 อายุ ☐ 40-45 ปี ☐ 46-50 ปี ☐ 51-55 ปี

1.3 ระดับการศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

1.4 วัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องว่าง)

☐ ตอบ (โปรดระบุ) ☐ สนใจผู้ฝึกสอน ☐ สนใจสาขาการฝึกสอน ☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

โปรดทำเครื่องหมาย ○ ในช่องว่างสำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน

5 4 3 2 1

5 หมายถึง ดีเยี่ยม

4 หมายถึง ดี

3 หมายถึง พอใช้

2 หมายถึง ไม่ดี

1 หมายถึง แย่มาก

โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องว่างสำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานสาขาการฝึกสอน



Challenge

2

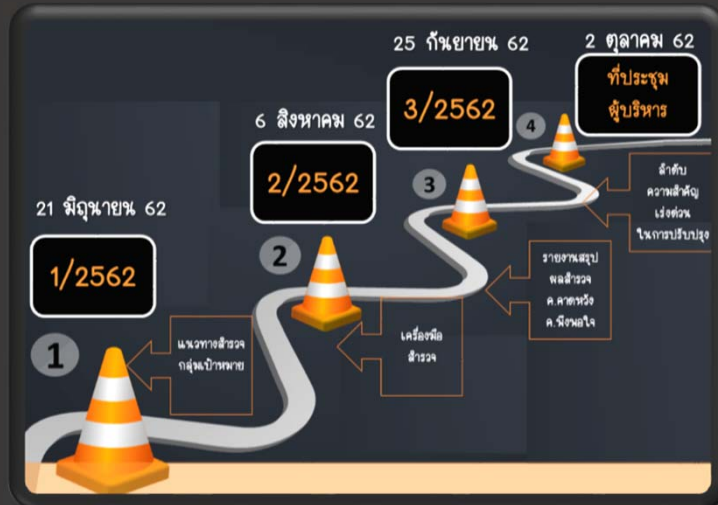
“ความถี่ของการสำรวจ”



เดิม



Once a year



กรกฎาคม / สิงหาคม



ใหม่



More than 1 per year

1. เมษายน	การกิจหลัก	1.1 2.1 3.1 4.1 5.1
2. กรกฎาคม	การกิจ ๓๓๓	1.2 2.2 3.2 4.2 5.2
	HR	1.3 2.3 3.3 4.3 5.3
	IT/OD	1.4 2.4 3.4 4.4 5.4
	ก.มีส่วนร่วม	1.5 2.5 3.5 4.5 5.5

Challenge

3

“การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ”



เดิม



Feedback 2562
Improve 2563



คณะกรรมการ

ติดตามประเมินผลและบูรณาการ
การสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564)

‘62



‘63



คณะกรรมการ

ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน



ใหม่



Immediate feedback
Immediate improve



C1
3-63



C1
5-63



คณะกรรมการ

ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน

‘63

‘63

Challenge

4

“ฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”



เดิม



Folder or Book-Shelf



ใหม่



CS database



ช่องทางติดต่อสื่อสาร
กับสำนักงานฯ



1. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ
2. ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น
3. ช่องทางแจ้งเบาะแสทุจริต
4. คำชมเชย
5. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความผูกพัน



Senate Single Window for customer review 9

ระเบียบวาระที่ 3

รับรองบันทึกการประชุม

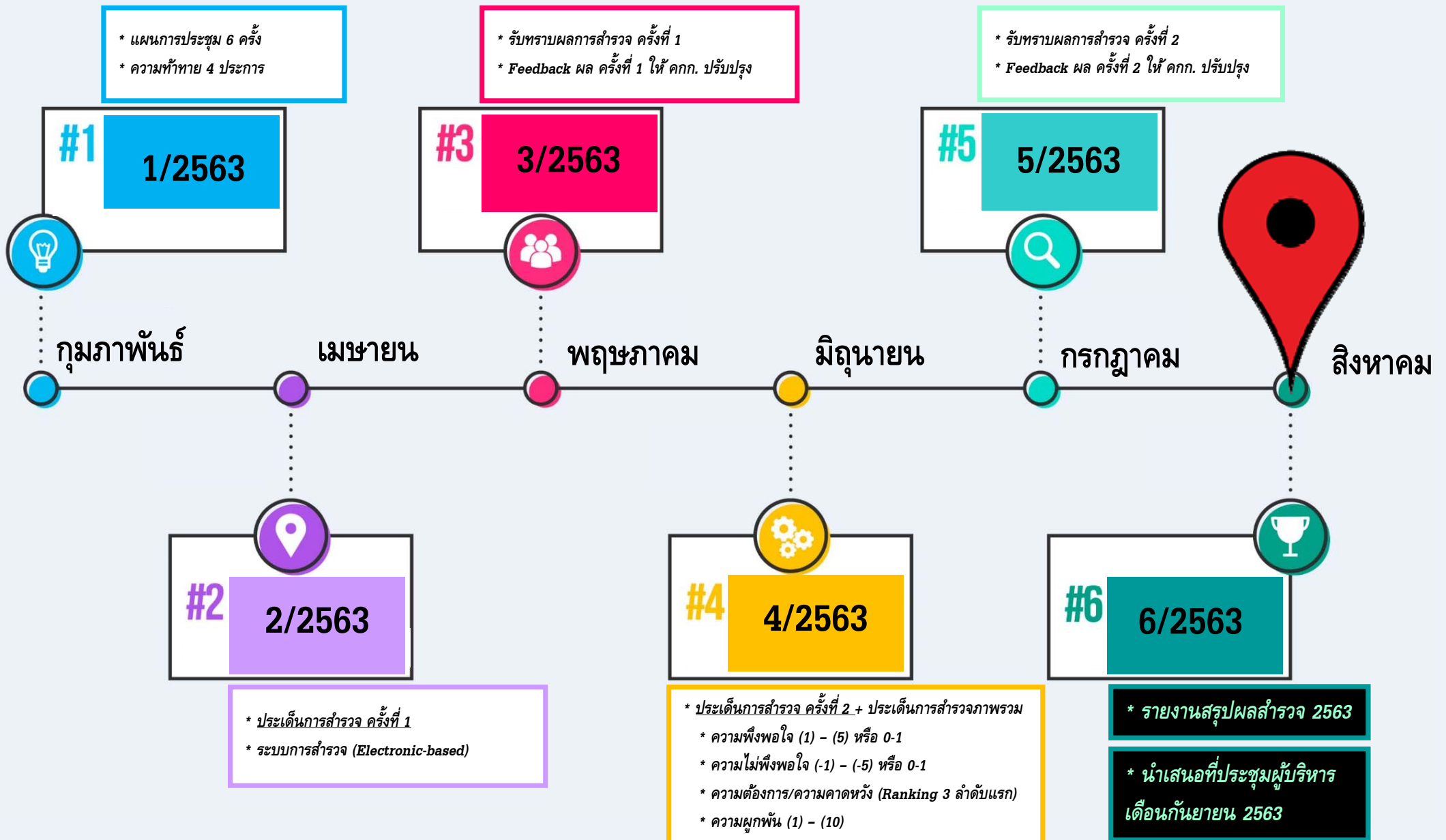
ครั้งที่ 1/2563

วันพฤหัสบดีที่ 20 กุมภาพันธ์ 2563





NEXT STEP



T-I-M-E-L-I-N-E (เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนสิงหาคม 2563)

ระเบียบวาระที่ 4

เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

4.2

กรอบแนวคิดและประเด็นการสำรวจ



แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565



แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕



สำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

วิสัยทัศน์ (VISION)

เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติของประเทศที่มีสมรรถนะสูง ในการสนับสนุนการก่อกำเนิดสภา เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

- KPI 1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์มาตรฐานการบริการสาธารณะ (PMQA 4.0) ในระดับ Advance ภายในปี 2565
- KPI 2 ร้อยละความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภา (ปี 2565 ร้อยละ 85)
- KPI 3 ร้อยละการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ปี 2565 ร้อยละ 90)

สมรรถนะสูง

ความหมาย : ระบบงาน (แผนงาน แผนงาน แผนงาน) มีคนเก่งที่มีองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานสูง คนดี เป็นที่ศรัทธาเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณธรรมและมีธรรมาภิบาล มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ทุกขั้นตอน ทักษะบุคลากรต้องมีการใช้ดิจิทัล โดยมีการคิดวิเคราะห์และสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี รวมทั้ง มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน และสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา มีการบูรณาการบริการและเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งมุ่งเน้นการสร้างความเชื่อมั่นอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

สนับสนุนภารกิจวุฒิสภา

ความหมาย : หน้าที่และอำนาจของวุฒิสภาตามรัฐธรรมนูญ การปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภาบรรลุสู่เป้าหมายตามแผนของรัฐธรรมนูญอันส่งผลให้ประชาชนและประเทศชาติ มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

ประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

ความหมาย : กระบวนการทางนิติบัญญัติมีประสิทธิภาพสูงและไม่โปร่งใส ประเทศชาติมีกฎหมายใหม่และทันสมัยตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง อันส่งผลให้ประเทศชาติมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมหลัก

- สามัคคีมีวินัย
- สุจริตโปร่งใส
- รอบรู้งานสภา
- มีจิตอาสา
- มุ่งมั่นงานสภาสัมฤทธิ์



แผนปฏิบัติราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 - 2565

๑ วิสัยทัศน์ (VISION)

เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติของประเทศที่มีสมรรถนะสูง ในการสนับสนุนการก่อกำเนิดสภา เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม



๑ วิสัยทัศน์ (VISION)

เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติของประเทศที่มีสมรรถนะสูง ในการสนับสนุนการก่อกำเนิดสภา เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม



ทิศทางของแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติของประเทศที่มีสมรรถนะสูง ในการสนับสนุนภารกิจวุฒิสภา เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

พันธกิจ

แผนปฏิบัติการ

แนวทางการพัฒนา

๑. สนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจด้านนิติบัญญัติ

เรื่องที่ ๑

ยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ

๑.๑ ยกระดับการพัฒนาทางด้านกฎหมาย งานด้านวิชาการ และข้อมูลการวิจัย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ พัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนงานวุฒิสภา

ภารกิจหลัก

๒. สนับสนุนภารกิจด้านการติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ

เรื่องที่ ๒

พัฒนางานด้านการติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ

๒.๑ พัฒนากลไกการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจของวุฒิสภาในการติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ

ภารกิจใหม่

๓. ยกระดับการพัฒนาทางด้านกฎหมายและงานด้านวิชาการของวุฒิสภา

เรื่องที่ ๓

พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเชิงรุก และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

๓.๑ พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒ พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กรได้อย่างเป็นระบบและหลากหลาย

๓.๓ สร้างเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทั้งสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

๓.๔ ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานตามประมวลจริยธรรม เพื่อให้เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

๔. บริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาล และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

เรื่องที่ ๔

พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง

๔.๑ พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

๔.๒ ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน

๔.๓ พัฒนาระบบงานและฐานข้อมูลโดยมีการบูรณาการ การเปิดกว้างและเชื่อมโยงกันเพื่อมุ่งสู่การเป็น Digital Senate

๔.๔ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปตามมาตรฐานสากล

๔.๕ ส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกวุฒิสภาและบุคลากร มีความรู้ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ระบบ Digital อย่างมีประสิทธิภาพ มีการคิดวิเคราะห์ปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ได้ตลอดเวลา

๕. พัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

เรื่องที่ ๕

พัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

๕.๑ เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและมีส่วนร่วมอย่างถูกต้องต่อการเมืองการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และวัฒนธรรมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

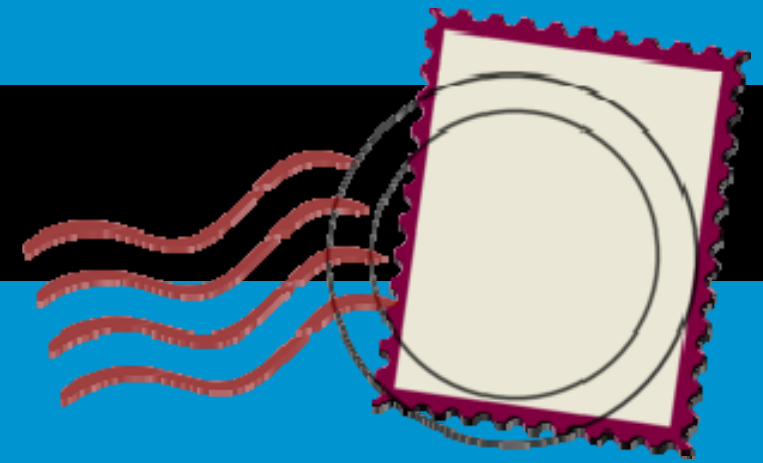
๕.๒ จัดทำสื่อเกี่ยวกับการให้ความรู้ ห่วงด้านการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เพื่อเผยแพร่ให้แก่ประชาชนผ่านหน่วยงานและช่องทางต่าง ๆ

๕.๓ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในทางการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และวัฒนธรรมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยของวุฒิสภา

- เรื่องที่ ๑ - ๒ การสนับสนุนงานสมาชิกวุฒิสภา
- เรื่องที่ ๓ - ๔ การพัฒนาสำนักงานฯ
- เรื่องที่ ๕ การคำนึงถึงประชาชน

ประเภทคณะกรรมการ

Cross Function



คณะกรรมการ
ติดตามประเมินผลและ
บูรณาการการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติราชการ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
พ.ศ. 2563-2565



คณะกรรมการ
พัฒนางานวิชาการของ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



คณะกรรมการ
ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน





คณะกรรมการ

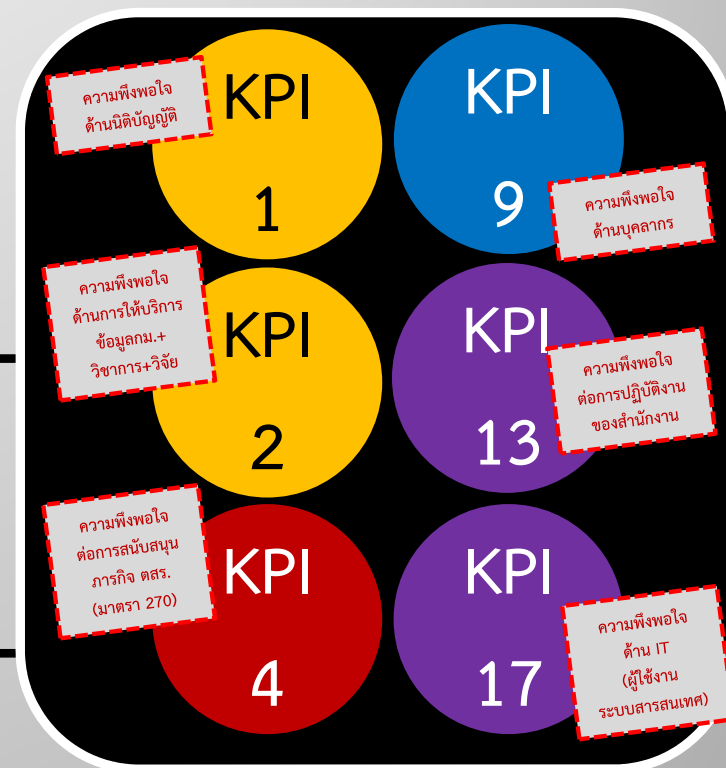
ติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565

ประธาน

ทพช. พีระพงษ์ รัตนมาลี

ฝ่ายเลข

สำนักงานนโยบายและแผน





คณะกรรมการ

พัฒนางานวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประธาน

รอง สุรยุทธ์ หวังต่อลาภ

เลขา

สำนักกรรมการธิการ

พช.เลขา

สำนักนโยบายและแผน

ความพึงพอใจ
ด้านนิติบัญญัติ

KPI

1

ความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการ
ข้อมูล+
วิชาการ+วิจัย

KPI

2

เรื่องที่ 1

ยกระดับการสนับสนุน
งานด้านนิติบัญญัติ

เรื่องที่ 2

พัฒนางานด้านการติดตาม
เสนอแนะ และเร่งรัด
การดำเนินการ
ตามแผนการปฏิรูปประเทศ

ความพึงพอใจ
ต่อการสนับสนุน
ภารกิจ ตสธ.
(มาตรา 270)

KPI

4



คณะกรรมการ

ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน

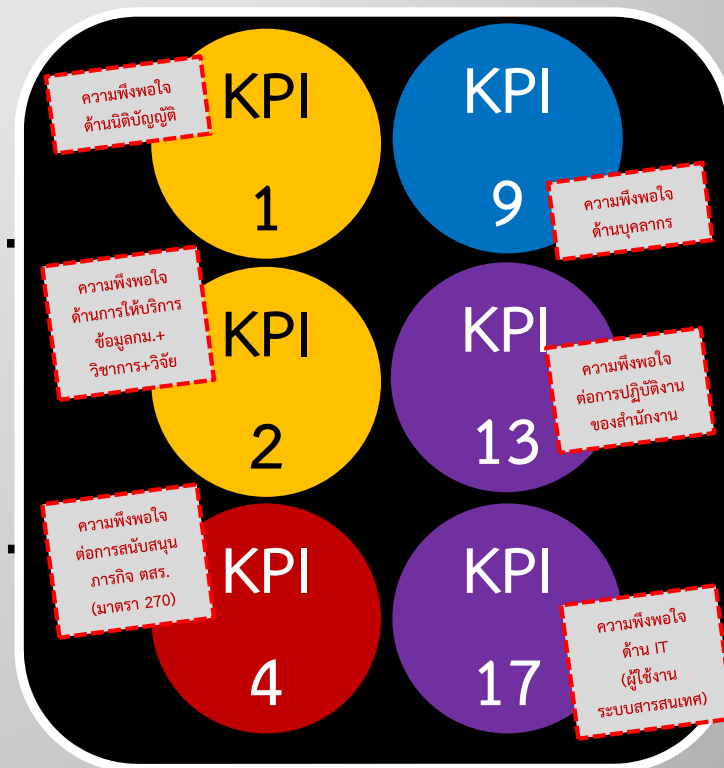
ประธาน

ทพช. พงศ์กิตติ์

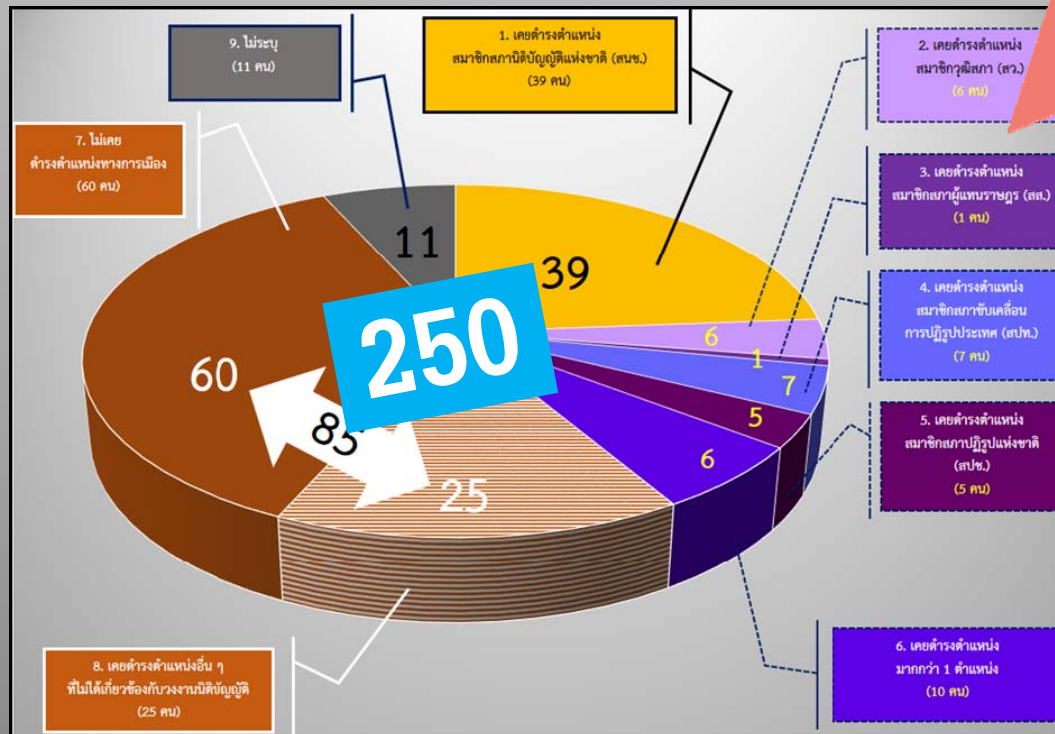
อรุณศักดิ์สกุล

สำนักงานนโยบายและแผน

ฝ่ายเลข



สรุปผลการสำรวจความคาดหวัง ของผู้รับบริการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (1)



แบบสอบถาม “ความคาดหวัง”
กลุ่มเป้าหมาย 163 คน

ขั้นต่ำ = 116 คน
ตอบแบบสอบถามกลับมา = 125 คน

250

PART

2

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความคาดหวัง

1. กลุ่ม สว. ใหม่ 62 = 125

(ไม่เคยดำรงตำแหน่งทางการเมือง = 85 คน)

2. กลุ่ม สว. (สนช. ปี 57) = 39

164

สรุปผลการสำรวจความคาดหวัง ของผู้รับบริการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2)

สว. 65.60%

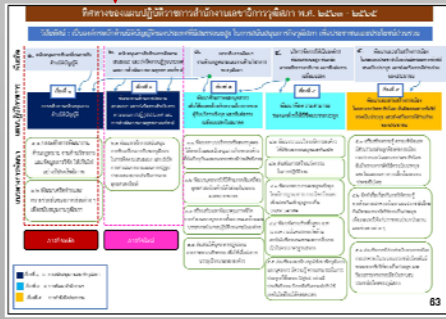
1	2	3	4
กลุ่มสมาชิกวุฒิสภา ที่เคยดำรงตำแหน่ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แห่งชาติ ปี 2557	กลุ่มสมาชิกวุฒิสภา ชุดปัจจุบัน (ปี 2562)	กลุ่มสมาชิกวุฒิสภา ชุดปัจจุบัน (ปี 2562) ไม่เคยดำรงตำแหน่ง ทางการเมือง หรือ เคยดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ งานนิติบัญญัติ	กลุ่มสมาชิกวุฒิสภา ชุดปัจจุบัน (ปี 2562) ทั้งหมด
39 คน (ทั้งหมด 88 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.32)	125 คน (ทั้งหมด 162 คน คิดเป็น ร้อยละ 77.16)	85 คน (ทั้งหมด 162 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.47)	164 คน (ทั้งหมด 250 คน คิดเป็น ร้อยละ 65.60)
1.3 การปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรในการวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ ประโยชน์ในการกิจ	4.1 จัดบริการและ การประสานงานต่าง ๆ	4.2 การสนับสนุนข้อมูล เชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุน การพิจารณากฎหมาย	1.1 การประสานงาน กับหน่วยงานราชการ
1.2 ความพร้อมของ ระบบฐานข้อมูลที่ บูรณาการและเชื่อมโยง กับหน่วยงานราชการ เพื่อสนับสนุนภารกิจ	1.1 การประสานงาน กับหน่วยงานราชการ	1.1 การประสานงาน กับหน่วยงานราชการ	4.1 จัดบริการและ การประสานงานต่าง ๆ
1.1 การประสานงาน กับหน่วยงานราชการ	4.2 การสนับสนุนข้อมูล เชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุน การพิจารณากฎหมาย	1.2 ความพร้อมของ ระบบฐานข้อมูลที่ บูรณาการและเชื่อมโยง กับหน่วยงานราชการ เพื่อสนับสนุนภารกิจ	1.2 ความพร้อมของ ระบบฐานข้อมูลที่ บูรณาการและเชื่อมโยง กับหน่วยงานราชการ เพื่อสนับสนุนภารกิจ
3.2 การให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จครบวงจร เน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (One Stop Service)	1.2 ความพร้อมของ ระบบฐานข้อมูลที่ บูรณาการและเชื่อมโยง กับหน่วยงานราชการ เพื่อสนับสนุนภารกิจ	4.1 จัดบริการและ การประสานงานต่าง ๆ	1.3 การปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรในการวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ ประโยชน์ในการกิจ
6.1 การให้บริการ สมาชิกวุฒิสภาด้วย ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	3.2 การให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จครบวงจร เน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (One Stop Service)	1.3 การปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรในการวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ ประโยชน์ในการกิจ	3.2 การให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จครบวงจร เน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (One Stop Service)
4.1 จัดบริการและ การประสานงานต่าง ๆ	1.3 การปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรในการวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ ประโยชน์ในการกิจ	6.1 การให้บริการ สมาชิกวุฒิสภาด้วย ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	4.2 การสนับสนุนข้อมูล เชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุน การพิจารณากฎหมาย

1. ด้านการขับเคลื่อนภารกิจด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภา
และการกิจการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ
 - ▶ การประสานงานกับหน่วยงานราชการในการกิจด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภา
 - ▶ และการกิจการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ
 - ▶ ความพร้อมของระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการและเชื่อมโยงกับ
หน่วยงานราชการเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภา
 - ▶ และการกิจการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ
 - ▶ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้
ประโยชน์ในการกิจด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภา
 - ▶ และการกิจการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ
3. ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
 - ▶ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (One Stop Service)
4. ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร
 - ▶ จัดบริการและการประสานงานต่าง ๆ
 - ▶ การสนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการพิจารณากฎหมาย
6. ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กรสู่การเป็น Digital Senate
 - ▶ การให้บริการสมาชิกวุฒิสภาด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

OUR COMMON GOAL



กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563



1. ด้านการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติของอัยการ
 1.1 การประสานงานกับหน่วยงานราชการในการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติของอัยการ
 1.2 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
 1.3 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
 1.4 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
2. ด้านการบริหารจัดการคดีอาญา
 2.1 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
 2.2 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
 2.3 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
3. ด้านการบริหารจัดการคดีแพ่ง
 3.1 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
 3.2 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
 3.3 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
4. ด้านการพัฒนาคุณภาพและการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
 4.1 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
 4.2 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
 4.3 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
5. ด้านการพัฒนาระบบงานด้านนิติบัญญัติ
 5.1 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
 5.2 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
 5.3 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
6. ด้านการพัฒนาระบบงานด้านนิติบัญญัติ
 6.1 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
 6.2 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ
 6.3 การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ



ตัวชี้วัดความพึงพอใจภายใต้แผนปฏิบัติการ ปี 2563-2565

ผลสำรวจความต้องการ / ความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภา ปี 2562

เรื่องที่ 1	ภารกิจหลัก (ด้านนิติบัญญัติ)	* การสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ * การให้บริการข้อมูลด้านกฎหมาย
เรื่องที่ 2	ภารกิจใหม่ (ด้าน ตสร.)	การสนับสนุนงานด้านการติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ
เรื่องที่ 3	บุคลากร	การปฏิบัติงานของบุคลากร
เรื่องที่ 4	Digital + HPO	* ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ * การปฏิบัติงานของสำนักงานภาพรวม
เรื่องที่ 5	การมีส่วนร่วมของประชาชน	

เรื่องที่ 1+2	การประสานงานกับหน่วยงานในภารกิจ
เรื่องที่ 1+2	ความพร้อมของระบบฐานข้อมูล
เรื่องที่ 1+2	การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูล
เรื่องที่ 3	การมีจิตบริการและประสานงาน
เรื่องที่ 3	การสนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์ต่อการพิจารณากฎหมาย
เรื่องที่ 4	การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
เรื่องที่ 4	การให้บริการสมาชิกวุฒิสภาด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563



เรื่องที่ 1 ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ

1. การสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ (KPI 1)

- 1.1 การพิจารณาและการกลั่นกรองกฎหมาย
 - 1.2 การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน
 - 1.3 การให้คำแนะนำหรือการให้ความเห็นชอบให้บุคคลดำรงตำแหน่ง
- ### 2. การให้บริการข้อมูลด้านกฎหมาย วิชาการและการวิจัย (KPI 2)



เรื่องที่ 2 ด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

3. การสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ (KPI 4)

- 3.1 การประสานงานกับหน่วยงานในภารกิจ
- 3.2 ความพร้อมของระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการและเชื่อมโยงกับหน่วยงานในภารกิจ
- 3.3 การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูล



ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563 (ต่อ)



เรื่องที่ 3 ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

4. การปฏิบัติงานของบุคลากร (KPI 9)

4.1 การมีจิตบริการและประสานงาน

4.2 การสนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์ (ต่อการพิจารณากฎหมาย)



เรื่องที่ 4 ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

5. การปฏิบัติงานของสำนักงาน (ภาพรวม) (KPI 13)

6. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

7. ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (KPI 17)

7.1 IT Service อาคารสุขประพจน์ ชั้น 13

7.2 IT Service อาคารรัฐสภาเกียกกาย

8. การให้บริการสมาชิกวุฒิสภาด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล



ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563 (ต่อ)



เรื่องที่ 5 ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน

9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน

9.1 โครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น

หลักสูตร กระบวนการเสริมสร้างผู้นำประชาธิปไตย

9.2 โครงการสภาจำลองสัญจร

10. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน



ระเบียบวาระที่ 4

เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

4.3 แนวทางการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



METHODOLOGY

ช่องทางติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานฯ



Customer Survey

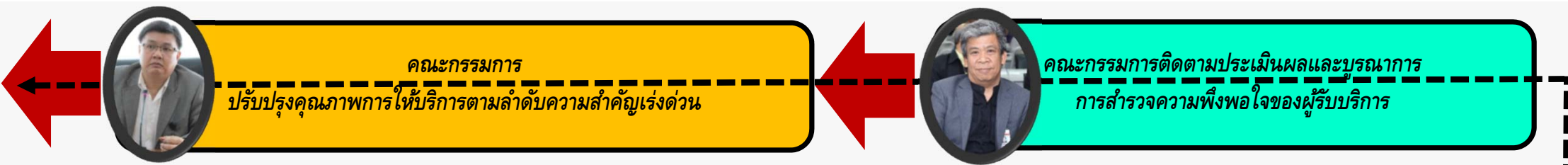
Single window



แบบสอบถามความคิดเห็น
สมาชิกวุฒิสภา
เกี่ยวกับการให้บริการ
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เครื่องมือ	แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา		
	Customer Survey Single window		
กลุ่มเป้าหมาย	สมาชิกวุฒิสภา 250 คน	อย่างน้อย 10 % = 25 คน	อย่างมาก Yamane = 154 คน
วิธีการ		Electronic-based	
ช่องทาง		Senate Formal	
ผู้รับผิดชอบ	สำนักนโยบายและแผน		ประมวลผลการสำรวจ
	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		จัดทำระบบการสำรวจ
	สำนักประชาสัมพันธ์		ประชาสัมพันธ์ช่องทาง 28
		ช่วงเวลา	ครั้งที่ 1 เมษายน / พฤษภาคม
			ครั้งที่ 2 กรกฎาคม





สมาชิกวุฒิสภา 250 คน

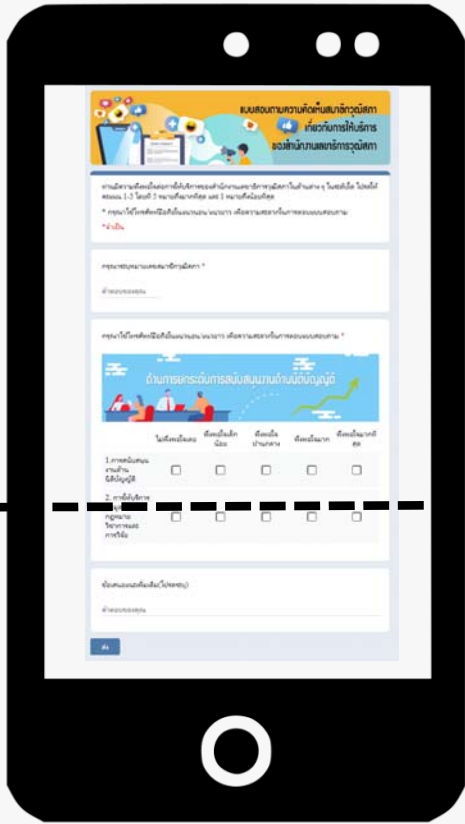
MIN 10 % = 25 คน

MAX Yamane = 154 คน



**Senate
Formal**

สำนักประชาสัมพันธ์



แบบสอบถามความคิดเห็น
สมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับ
การให้บริการของ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

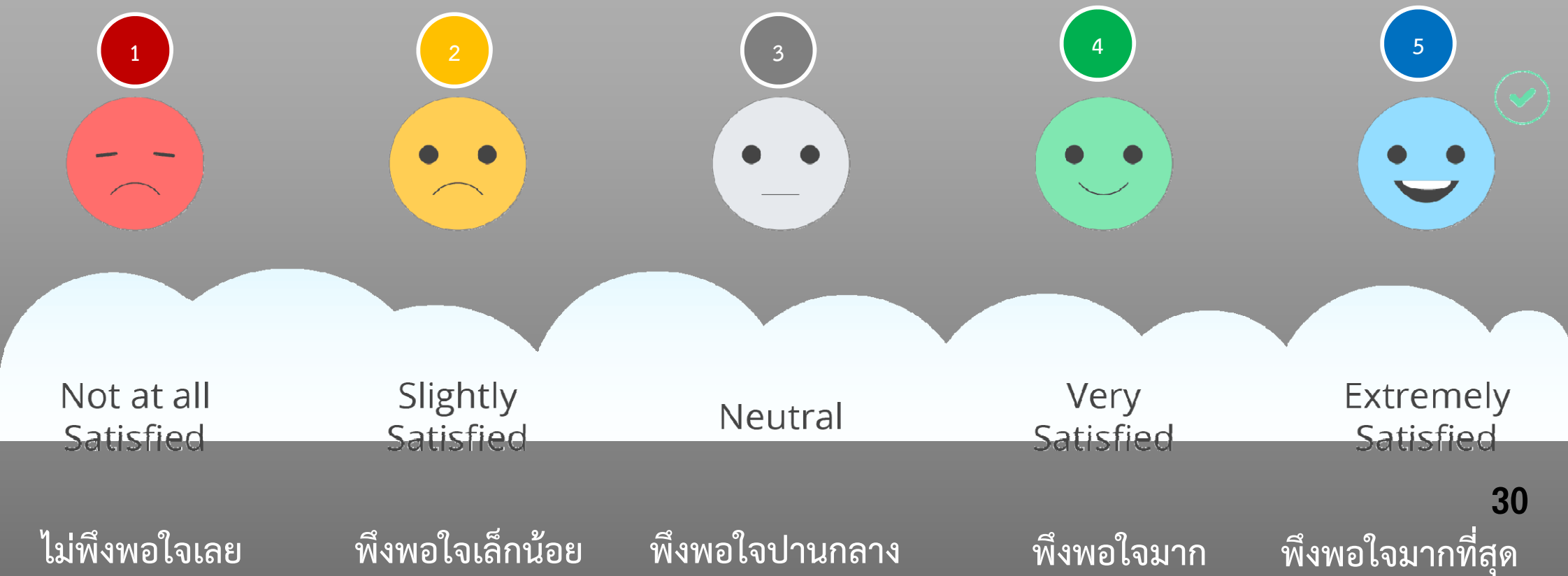


Customer Survey Single window

สำนักนโยบายและแผน

ความพึงพอใจในภาพรวม

(OVERALL SATISFACTION)



PRIORITY

ความคาดหวัง
3 ลำดับแรก
(Ranking)

1

.....

2

.....

3

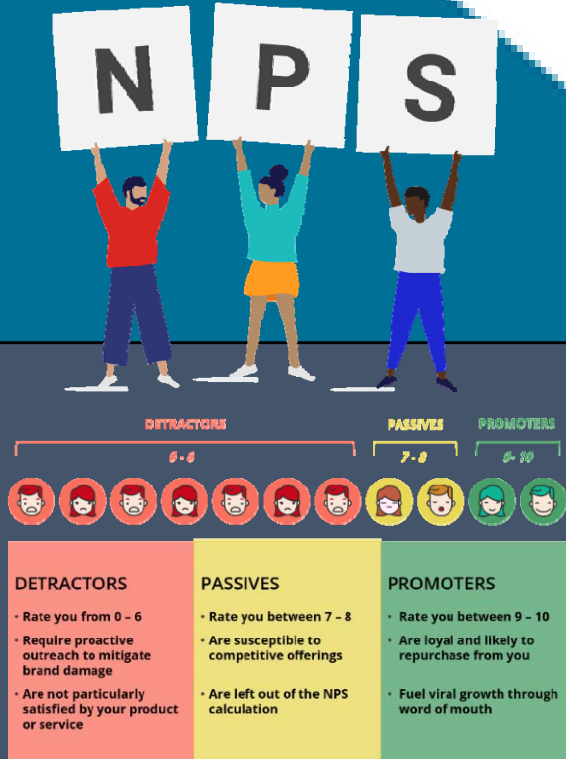
.....



ความผูกพัน



สว.



การประเมินระดับการเป็นผู้สนับสนุนองค์กร
(NPS : Net Promoter Score)

กลุ่มเป้าหมาย : สมาชิกวุฒิสภา

ร้อยละ xx

มีความผูกพันต่อองค์กร

ระเบียบวาระที่ 5

เรื่องอื่น ๆ

แต่งตั้งกรรมการเพิ่มเติม (ผู้ช่วยเลขานุการ)

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จัดทำระบบการสำรวจ

.....

สำนักประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ช่องทาง

.....



IN
SIDE



I'm Policy Analyst
I'm "internal assessor"

ระดับยุทธศาสตร์ (ภาพรวมองค์กร)

แผนยุทธศาสตร์



FRONT LINE STAFF

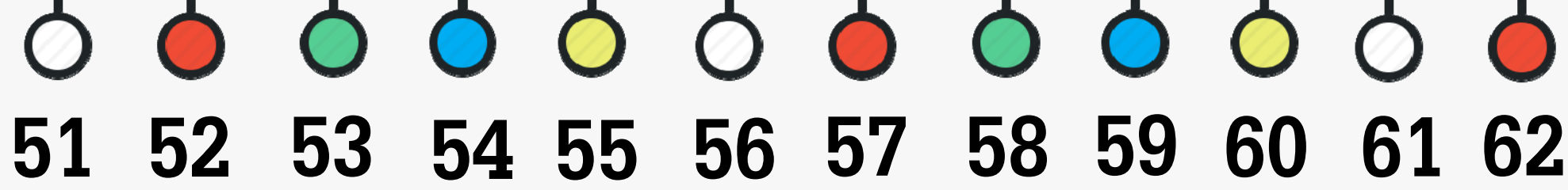
ระดับปฏิบัติการ (กระบวนการ)

PMQA 3 (CS)

ON SITE SURVEY (หน้างาน)



OUT
SIDE



"External assessor"



ภาพรวมองค์กร

คำรับรอง
การปฏิบัติราชการ

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 51-62



I'm Policy Analyst
I'm "Internal assessor"



75.73



80.68



84.40

