



เลขรับ 1468 พ.ศ. ๒๕๖๓  
วันที่ 10 มี.ค. 2563  
บันทึกข้อความ  
จำนวน 10 หน้า 2563

**ส่วนราชการ** คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕  
โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๔๓๗๗

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ \_\_\_\_\_ มีนาคม ๒๕๖๓

**เรื่อง** แนวทางการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ / ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้รับบริการ  
ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการวุฒิสภา

#### เรื่องเดิม

เลขาธิการวุฒิสภาได้มีคำสั่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ ๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ มีหน้าที่และอำนาจในการ กำหนดแนวทางในการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตาม แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ และวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนรายงานผล การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕) พร้อมขอเสนอแนะให้เลขาธิการวุฒิสภา นน (เอกสารหมายเลข ๑)

#### ข้อเท็จจริง

ในคราวประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (เอกสารหมายเลข ๒) ที่ประชุมร่วมกันกำหนดความท้าทาย ๔ ประการ (4 Challenges) ในการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ / ความคาดหวัง และความผูกพัน ของผู้รับบริการเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้

**ความท้าทายที่ ๑ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการสำรวจ** ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจใน รูปแบบ “อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-based)” เพื่อการปรับเปลี่ยนให้รองรับกับการเป็นระบบราชการ ๔.๐ และยุคเทคโนโลยีดิจิทัล แต่เนื่องจากผู้รับบริการหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สมาชิกวุฒิสภา) มีคุณลักษณะพิเศษอาจใช้วิธีการสำรวจโดยใช้กระดาษ (Paper - based) ควบคู่กันไป เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล การสำรวจ

**ความท้าทายที่ ๒ ความถี่ของการสำรวจความพึงพอใจ** จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๒ ครั้งต่อปี ได้แก่ ช่วงที่ ๑ เดือนเมษายน ๒๕๖๓ และ ช่วงที่ ๒ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ จากเดิม มีการสำรวจความพึงพอใจระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม จำนวน ๑ ครั้งต่อปี

**ความท้าทายที่ ๓ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ** คณะกรรมการติดตามประเมินผลฯ จะดำเนินการส่ง “ผลสะท้อนกลับ (Feedback)” ได้แก่ ผลการสำรวจ ประเด็นปรับปรุงเร่งด่วน ประเด็น ความต้องการเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ให้กับคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับ ความสำคัญเร่งด่วน เพื่อดำเนินการปรับปรุงให้เป็นไปตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาอย่างทันการณ จากเดิมเมื่อรับทราบรายงานสำรวจความพึงพอใจ จะเกิดการปรับปรุงในปีงบประมาณถัดไป ซึ่งอาจมีบางประเด็น ไม่สามารถปรับปรุงให้ทันต่อความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาได้

ความท้าทายที่ ๔ ...

ความท้าทายที่ ๔ ฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควมมีระบบศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (Single window) ที่เป็นฐานข้อมูลกลางในการสำรวจ บำรุงการ และเชื่อมโยงผลสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (Customer Survey database) เพื่อให้สะดวกแก่ผู้รับบริการหลักในการให้ข้อมูล และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการประมวลผลข้อมูลที่รวมศูนย์ คำนึงง่ายนำมาใช้วิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหาในปัจจุบัน และคาดการณ์เพื่อวางแผนหรือนโยบายเชิงรุกพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

ผลสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาภายใต้ระบบศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (Single window) ประกอบด้วย ๕ ส่วน ได้แก่

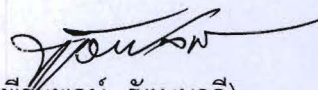
๑. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ
  ๒. ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒
  ๓. ช่องทางแจ้งเบาะแสการทุจริต
  ๔. คำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒
  ๕. แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน (ซึ่งในส่วนที่ ๕ เกี่ยวข้องกับแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ / ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕)
- (เอกสารหมายเลข ๓)

#### ข้อเสนอ

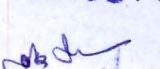
เพื่อให้การติดตามประเมินผลและบำรุงการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ เป็นไปตามคู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ และหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควมนำแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ / ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้รับบริการ (ความท้าทาย ๔ ประการ) (เอกสารหมายเลข ๓) มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

#### ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อเสนอจะได้ประสานสำนักที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป หรือมีดำริอื่นตามที่เห็นสมควร

  
(นายพีระพจน์ รัตนมาลี)

ประธานกรรมการติดตามประเมินผลและบำรุงการ  
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕

เห็นชอบ และเห็นควรแจ้งให้ปฏิบัติ  
 นายนิพนธ์ ภาสขุ

(นายนิพนธ์ ภาสขุ)  
เลขาธิการวุฒิสภา  
10 มี.ค. 2563



คำสั่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ที่ ๑ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕

ตามที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ในด้านต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถรองรับการสนับสนุนภารกิจของวุฒิสภาตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ของสมาชิกวุฒิสภา และนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ประกอบด้วย

- |                                              |                     |
|----------------------------------------------|---------------------|
| ๑. นายพงศ์กิตต์ อรุณภักดีสกุล                | ที่ปรึกษาและกรรมการ |
| ๒. นายพีระพจน์ รัตนมาลี                      | ประธานกรรมการ       |
| ๓. ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งที่ปรึกษาทุกคน     | กรรมการ             |
| ๔. รองเลขาธิการวุฒิสภาทุกคน                  | กรรมการ             |
| ๕. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน              | กรรมการ             |
| ๖. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ | กรรมการ             |
| ๗. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานแผนงานและโครงการ    | กรรมการ             |
| ๘. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานติดตามและประเมินผล  | กรรมการ             |
| ๙. นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค                | กรรมการและเลขานุการ |

๑๐. นางสาว ...

- |                                   |                            |
|-----------------------------------|----------------------------|
| ๑๐. นางสาวณัฐธัญย์ สุนทรกิตติพงศ์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๑. นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม      | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๒. นางสาวสุภารัตน์ มาตสวีน       | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. กำหนดแนวทางในการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕
  ๒. ออกแบบและจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจให้ส่งผลต่อการประเมินผลตามตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ เสนอเลขาธิการวุฒิสภาพิจารณา
  ๓. ดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕
  ๔. ให้คณะกรรมการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕) พร้อมข้อเสนอแนะเสนอเลขาธิการวุฒิสภาพิจารณา
  ๕. ให้คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการใด ๆ ได้ตามที่เห็นสมควร และรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการ
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายนิติ ภาสุข)  
เลขาธิการวุฒิสภา



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๔๓๗๗

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการประชุม (มติย่อ) ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓

เรียน ประธานกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

ตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ นั้น

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการฯ ได้จัดทำสรุปผลการประชุม (มติย่อ) คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบจึงได้ดำเนินการต่อไป

นางสาว น้ำเพชร ตรีวิจิตรโชค

(นางสาวน้ำเพชร ตรีวิจิตรโชค)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕

เจ้าของเรื่อง : ๑. นางสาวทัศนวรรณ พัฒนคุ้ม

๒. นางสาวสุภารัตน์ มาตสวง

๓. นางสาวณัฐณิยา สุนทรกิตติพงศ์

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕

โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๔๓๗๗

ที่ ๑๑๘ / ๒๕๖๓

วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง แจ้งสรุปผลการประชุม (มติย่อ) ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓

เรียน กรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕

ตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ นั้น

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการฯ ขอแจ้งสรุปผลการประชุม (มติย่อ) คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

**นางสาว น้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค**

(นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕

เจ้าของเรื่อง : ๑. นางสาวทัศนวรรณ พันธ์คุ้ม

๒. นางสาวสุภารัตน์ มาตสวึง

๓. นางสาวณัฐนันท์ สุนทรกิตติพงศ์

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

รายงานสรุปมติการประชุม (มติย่อ)  
 คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
 ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓  
 วันพฤหัสบดีที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓ เวลา ๙.๐๐ นาฬิกา  
 ณ ห้องประชุมผู้บริหาร ชั้น ๑๕ อาคารสุขประพฤติ

| ระเบียบวาระที่ | เรื่อง                                                                                                                                                                                                             | มติคณะกรรมการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑              | เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุม                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                | คำสั่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ ๑/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓ | - ที่ประชุมรับทราบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ๒              | เรื่องเพื่อทราบ                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ๒.๑            | แนวทางการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓                                                                                          | <p>ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ที่คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ เป็นผู้รับผิดชอบ มีจำนวน ๖ ตัวชี้วัด ได้แก่</p> <p><b>KPI 1:</b> ร้อยละความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ (ตัวชี้วัดใหม่)</p> <p><b>KPI 2:</b> ร้อยละความพึงพอใจของวุฒิสภาต่อการให้บริการข้อมูลด้านกฎหมาย วิชาการ และการวิจัย</p> <p><b>KPI 4:</b> ร้อยละของความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ (ตัวชี้วัดใหม่)</p> <p><b>KPI 9:</b> ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา</p> |

| ระเบียบ<br>วาระที่ | เรื่อง                                                | มติคณะกรรมการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                       | <p><b>KPI 13:</b> ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา</p> <p><b>KPI 17:</b> ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ</p> <p><b>(เอกสารหมายเลข ๑)</b></p> <p>- ที่ประชุมรับทราบ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ๒.๒                | ความเชื่อมโยงของคณะกรรมการ Cross Function จำนวน ๓ คณะ | <p>คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจ <b>(C1)</b> ปี ๒๕๖๒ ได้จัดลำดับคำสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในปี ๒๕๖๓ จำนวน ๓ ลำดับ ได้แก่</p> <p>(๑) การประชาสัมพันธ์องค์กร</p> <p>(๒) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p> <p>(๓) งานด้านวิชาการ โดยในลำดับที่ ๑ และ ๒ รับผิดชอบโดยคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน <b>(C3)</b> ปี ๒๕๖๓ และลำดับที่ ๓ รับผิดชอบโดยคณะกรรมการพัฒนางานวิชาการ <b>(C2)</b> ทั้ง ๓ ลำดับเป็นงานในภาพรวมองค์กรที่ต้องอาศัยระยะเวลาและความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และผลของการปรับปรุงจะสะท้อนไปที่ความคิดเห็นของผู้รับบริการซึ่งคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจ ปี ๒๕๖๓ จะได้ดำเนินการสำรวจและสรุปผลเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการในปี ๒๕๖๔ ต่อไป</p> <p>- ที่ประชุมรับทราบ</p> |

| ระเบียบ<br>วาระที่ | เรื่อง                                                                                                                                                         | มติคณะกรรมการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๒.๓                | หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัล<br>คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ<br>ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (PMQA 2563)<br>ที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นผู้รับบริการ                           | <p>การติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจ<br/>ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการ<br/>สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕<br/>มีความสอดคล้องกับแนวทางการประเมินสถานะของ<br/>หน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐<br/>และหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการ<br/>บริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญ<br/>กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br/>จำนวน ๒ ประเด็น ดังนี้</p> <p><b>หัวข้อ ๓.๑ ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย<br/>เพื่อการบริการและการเข้าถึง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา รวบรวม<br/>ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ<br/>ไม่พึงพอใจ</li> <li>• การนำสารสนเทศมาทบทวนและปรับปรุง วิเคราะห์<br/>คาดการณ์ เพื่อแก้ปัญหาและวางนโยบายเชิงรุก</li> </ul> <p><b>หัวข้อ ๓.๒ การประเมินความพึงพอใจและ<br/>ความผูกพัน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจ<br/>ความไม่พึงพอใจ อย่างสม่ำเสมอ</li> <li>• นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหา<br/>และสื่อสาร ถ่ายทอดแนวทาง/ทัศนคติไปยัง<br/>ทุกหน่วยงานในทุกพื้นที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติ<br/>ต่อผู้รับบริการและประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน<br/><b>(เอกสารหมายเลข ๒)</b></li> </ul> <p>- ที่ประชุมรับทราบ</p> |
| ๒.๔                | รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ<br>ของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์<br>ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา<br>ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔)<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ | <p>รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจตาม<br/>แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา<br/>ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)<br/>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒<br/>แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ สรุปผลสำรวจ<br/>ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ<br/>มีรายละเอียด ดังนี้</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| ระเบียบ<br>วาระที่ | เรื่อง | มติคณะกรรมการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |        | <p><b>ส่วนที่ ๑</b> สรุปผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ</p> <p>สมาชิกรัฐสภาที่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีจำนวน ๘๗ คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน ๔๓ ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ ๔๙.๙๒ และคะแนนในภาพรวม การสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีค่าเท่ากับ ๔.๒๒ หรือ ร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยมีรายละเอียด แยกเป็นรายด้านและเรียงลำดับจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ดังนี้</p> <p>ลำดับที่ ๑ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ร้อยละ ๘๖.๘๓ (๔.๓๔)</p> <p>ลำดับที่ ๒ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ ๘๕.๕๘ (๔.๒๘)</p> <p>ลำดับที่ ๓ ด้านกฎหมายและวิชาการ ร้อยละ ๘๔.๑๗ (๔.๒๑)</p> <p>ลำดับที่ ๔ ด้านการบริหารจัดการองค์กร ร้อยละ ๘๔.๐๖ (๔.๒๐)</p> <p>ลำดับที่ ๕ ด้านประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์ ร้อยละ ๘๓.๘๔ (๔.๑๙)</p> <p>ลำดับที่ ๖ ด้านเครือข่ายและความร่วมมือ ทั้งในและต่างประเทศ ร้อยละ ๘๒.๐๐ (๔.๑๐)</p> <p>และลำดับความสำคัญในการปรับปรุงที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๓ ลำดับ ดังนี้</p> <p>ลำดับที่ ๑ การประชาสัมพันธ์องค์กร</p> <p>ลำดับที่ ๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p> <p>ลำดับที่ ๓ งานด้านวิชาการ</p> |

| ระเบียบ<br>วาระที่ | เรื่อง                | มติคณะกรรมการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                       | <p><b>ส่วนที่ ๒</b> สรุปผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง</p> <p>จากการสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภาชุดปัจจุบันในภาพรวม เพื่อนำไปออกแบบหรือพัฒนาผลผลิตและการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวนทั้งสิ้น ๑๖๔ คน จาก ๒๕๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๕.๖๐</p> <p>แบ่งเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่</p> <p>(๑) กลุ่มสมาชิกวุฒิสภาที่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ปี ๒๕๕๗ จำนวน ๓๙ คน</p> <p>(๒) กลุ่มสมาชิกวุฒิสภาชุดปัจจุบัน (ปี ๒๕๖๒) จำนวน ๑๒๕ คน (ไม่เคยดำรงตำแหน่งทางการเมือง หรือ เคยดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานนิติบัญญัติ จำนวน ๘๕ คน)</p> <p>และสรุปลำดับความต้องการหรือความคาดหวังในภาพรวมมากที่สุด จำนวน ๗ ประเด็น ดังนี้</p> <p><b>ภารกิจด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภาและภารกิจการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. การประสานงานกับหน่วยงานราชการ</li> <li>๒. ความพร้อมของระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการและเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการ</li> <li>๓. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์</li> </ol> <p><b>ภารกิจอื่น ๆ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๔. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (One Stop Service)</li> <li>๕. จิตบริการและการประสานงานต่าง ๆ</li> <li>๖. การสนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการพิจารณากฎหมาย</li> <li>๗. การให้บริการสมาชิกวุฒิสภาด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล</li> </ol> <p><b>(เอกสารหมายเลข ๓)</b></p> <p>- ที่ประชุมรับทราบ</p> |
| ๓                  | รับรองบันทึกการประชุม | - ไม่มี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| ระเบียบ<br>วาระที่ | เรื่อง                                                                                                                                                                                                         | มติคณะกรรมการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๔                  | เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ๔.๑                | (ร่าง) แผนดำเนินการของคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓                             | <p>ที่ประชุมมีความเห็นร่วมกันในการเพิ่มความถี่ในการสำรวจมากกว่าปีที่ผ่านมา (ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๒) โดยกำหนดให้มีการดำเนินการจำนวน <b>๒ ครั้งต่อปี</b> ได้แก่</p> <p><b>ช่วงที่ ๑</b> เดือนเมษายน ๒๕๖๓</p> <p><b>ช่วงที่ ๒</b> เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓</p> <p>โดยมีการประชุมคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสำรวจและประเด็นข้อคำถาม (ความตรง: Validity) ก่อนที่จะดำเนินการสำรวจในช่วงเวลาดังกล่าว <b>(เอกสารหมายเลข ๔)</b></p> <p>- ที่ประชุมเห็นชอบในหลักการและมอบหมายให้ฝ่ายเลขานุการฯ ดำเนินการปรับแก้ (ร่าง) แผนดำเนินการของคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และนำเข้าที่ประชุมเพื่อพิจารณาในคราวประชุมถัดไป</p> |
| ๔.๒                | (ร่าง) แนวทางการสำรวจความพึงพอใจความต้องการ / ความคาดหวังและความผูกพันของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ความท้าทาย ๔ ประการ-4 Challenges) | <p>ที่ประชุมร่วมกันกำหนดความท้าทาย ๔ ประการ (4 Challenges) ในการสำรวจความพึงพอใจความต้องการ/ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้รับบริการเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ <b>(เอกสารหมายเลข ๕)</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                    | <b>ความท้าทายที่ ๑ :</b><br><b>Electronic-based</b><br>การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำแบบสำรวจและวิธีการสำรวจ                                                                                                     | <p>ที่ประชุมเห็นชอบให้จัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ “อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-based)” เป็นหลักเพื่อการปรับเปลี่ยนให้รองรับกับการเป็นระบบราชการ ๔.๐ และยุคเทคโนโลยีดิจิทัล แต่เนื่องจากผู้รับบริการหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีคุณลักษณะพิเศษอาจใช้วิธีการสำรวจโดยใช้กระดาษ (Paper – based) ควบคู่กันไปเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการสำรวจ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| ระเบียบ<br>วาระที่ | เรื่อง                                                                                                                                                                                                                           | มติคณะกรรมการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <p><b>ความท้าทายที่ ๒ :</b><br/> <b>More than 1 per year</b><br/>           การเพิ่มความถี่ของการสำรวจ</p>                                                                                                                       | <p>ที่ประชุมเห็นชอบให้เพิ่มความถี่ในการสำรวจ โดยกำหนดให้มีการดำเนินการ จำนวน ๒ ครั้งต่อปี ได้แก่ <b>ช่วงที่ ๑</b> เดือนเมษายน ๒๕๖๓ และ <b>ช่วงที่ ๒</b> เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                    | <p><b>ความท้าทายที่ ๓ :</b><br/> <b>Immediate feedback</b><br/> <b>Immediate improve</b><br/>           การส่งผลสะท้อนกลับเพื่อให้เกิด การปรับปรุงอย่างทันการณ์</p>                                                              | <p>ที่ประชุมเห็นชอบให้มีส่ง “<b>ผลสะท้อนกลับ (Feedback)</b>” ได้แก่ ผลการสำรวจ ประเด็นปรับปรุงเร่งด่วน ประเด็นความต้องการเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ให้กับคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญ เร่งด่วน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างทันการณ์</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                    | <p><b>ความท้าทายที่ ๔ :</b><br/> <b>Customer Survey database</b><br/>           การจัดทำฐานข้อมูลการบูรณาการ การสำรวจแบบระบบศูนย์กลาง การเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (Single window) (Customer Survey database)</p> | <p>ที่ประชุมเห็นชอบให้ดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. จัดทำระบบศูนย์กลางการเชื่อมโยง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (Single window) เพื่อเป็นฐานข้อมูลกลางในการสำรวจ บูรณาการ และเชื่อมโยงผลสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา (Customer Survey database) เพื่อให้สะดวกแก่ผู้รับบริการหลักในการให้ข้อมูล และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการประมวลผลข้อมูล ที่รวมศูนย์ คั่นหาง่าย นำมาใช้วิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหา ในปัจจุบัน และคาดการณ์เพื่อวางแผนหรือนโยบาย เชิงรุกพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง อันประกอบด้วย       <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ</li> <li>๒. ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒</li> <li>๓. ช่องทางแจ้งเบาะแสการทุจริต</li> <li>๔. คำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒</li> </ol> </li> </ol> <p>และเพิ่มเติมการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน เป็นองค์ประกอบที่ ๕</p>  |

| ระเบียบ<br>วาระที่ | เรื่อง       | มติคณะกรรมการ                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |              | <p>๒. ประสานกับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว</p>  |
| ๕                  | เรื่องอื่น ๆ | - ไม่มี                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม  
กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ  
ผู้จัดบันทึกการประชุม  
๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค  
กรรมการและเลขานุการ  
ผู้ตรวจบันทึกการประชุม  
๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

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



## Paper-based

เลขที่

(ร่าง) แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกผู้ฝึกงาน  
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบริหารการฝึกงาน

**ข้อชี้แจง**

สำนักงานบริหารการฝึกงานมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาและดูแลการมอบหมายงานหรือโครงการฝึกงานให้แก่ผู้ฝึกงาน โดยดำเนินการโดยยึดหลักเสมอภาคและความเป็นธรรมแก่สมาชิกผู้ฝึกงานทุกคนโดยไม่แบ่งแยกเพศหรือชาติพันธุ์ การให้บริการของสำนักงานบริหารการฝึกงานมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกผู้ฝึกงานในการปฏิบัติงานตามโครงการฝึกงานที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานบริหารการฝึกงาน โดยสามารถติดต่อขอรับบริการได้ที่ สำนักงานบริหารการฝึกงาน โทร. ๐๖-๒๖๖๖๖๖๖๖ หรือสามารถติดต่อขอรับบริการได้ที่ [hr@nec.go.th](mailto:hr@nec.go.th) หรือ <https://www.nec.go.th>

**ขอทราบความพึงพอใจของสมาชิก 5 ข้อ ดังนี้**

ข้อที่ 1 **ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อที่ 2 **ความเหมาะสมในการให้บริการของสำนักงานบริหารการฝึกงาน**

2.1 การให้บริการของสำนักงานบริหารการฝึกงาน

2.1.1 ☐ ดีเยี่ยม (เกินความจำเป็น) ☐ ดีมาก ☐ พอใช้ ☐ ไม่ค่อยดี ☐ ไม่ดี

2.1.2 ☐ ดีมาก ☐ พอใช้ ☐ ไม่ค่อยดี ☐ ไม่ดี ☐ แย่มาก

2.1.3 ☐ ดีมาก ☐ พอใช้ ☐ ไม่ค่อยดี ☐ ไม่ดี ☐ แย่มาก

2.1.4 ☐ ดีมาก ☐ พอใช้ ☐ ไม่ค่อยดี ☐ ไม่ดี ☐ แย่มาก

2.1.5 ☐ ดีมาก ☐ พอใช้ ☐ ไม่ค่อยดี ☐ ไม่ดี ☐ แย่มาก

2.1.6 ☐ ดีมาก ☐ พอใช้ ☐ ไม่ค่อยดี ☐ ไม่ดี ☐ แย่มาก

ข้อที่ 3 **ความเหมาะสมในการให้บริการของสำนักงานบริหารการฝึกงาน**

ข้อที่ 4 **ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อที่ 5 **ความเหมาะสมในการให้บริการของสำนักงานบริหารการฝึกงาน**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ข้างหลังข้อความที่ต้องการเลือกตามใบกำกับข้อที่ ๕ ดังนี้

1.๓ sex ☐ ชาย ☐ หญิง

1.๔ อายุ ☐ ๓๕-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑-๖๐ ปี ☐ ๖๑ ปีขึ้นไป ☐ 55-60 ปี

1.5 ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

1.6 ระดับความถี่ในการใช้บริการของสำนักงานบริหารการฝึกงาน (โปรดระบุจำนวนครั้ง)

☐ ๑-๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๓-๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๕-๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๗-๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๙-๑๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๑-๑๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๓-๑๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๕-๑๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๗-๑๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๙-๒๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๑-๒๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๓-๒๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๕-๒๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๗-๒๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๙-๓๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๓๑-๓๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๓๓-๓๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๓๕-๓๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๓๗-๓๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๓๙-๔๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๔๑-๔๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๔๓-๔๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๔๕-๔๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๔๗-๔๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๔๙-๕๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๕๑-๕๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๕๓-๕๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๕๕-๕๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๕๗-๕๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๕๙-๖๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๖๑-๖๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๖๓-๖๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๖๕-๖๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๖๗-๖๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๖๙-๗๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๗๑-๗๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๗๓-๗๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๗๕-๗๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๗๗-๗๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๗๙-๘๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๘๑-๘๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๘๓-๘๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๘๕-๘๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๘๗-๘๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๘๙-๙๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๙๑-๙๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๙๓-๙๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๙๕-๙๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๙๗-๙๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๙๙-๑๐๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๐๑-๑๐๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๐๓-๑๐๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๐๕-๑๐๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๐๗-๑๐๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๐๙-๑๑๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๑๑-๑๑๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๑๓-๑๑๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๑๕-๑๑๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๑๗-๑๑๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๑๙-๑๒๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๒๑-๑๒๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๒๓-๑๒๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๒๕-๑๒๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๒๗-๑๒๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๒๙-๑๓๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๓๑-๑๓๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๓๓-๑๓๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๓๕-๑๓๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๓๗-๑๓๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๓๙-๑๔๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๔๑-๑๔๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๔๓-๑๔๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๔๕-๑๔๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๔๗-๑๔๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๔๙-๑๕๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๕๑-๑๕๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๕๓-๑๕๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๕๕-๑๕๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๕๗-๑๕๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๕๙-๑๖๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๖๑-๑๖๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๖๓-๑๖๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๖๕-๑๖๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๖๗-๑๖๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๖๙-๑๗๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๗๑-๑๗๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๗๓-๑๗๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๗๕-๑๗๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๗๗-๑๗๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๗๙-๑๘๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๘๑-๑๘๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๘๓-๑๘๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๘๕-๑๘๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๘๗-๑๘๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๘๙-๑๙๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๙๑-๑๙๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๙๓-๑๙๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๙๕-๑๙๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๙๗-๑๙๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๑๙๙-๒๐๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๐๑-๒๐๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๐๓-๒๐๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๐๕-๒๐๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๐๗-๒๐๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๐๙-๒๑๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๑๑-๒๑๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๑๓-๒๑๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๑๕-๒๑๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๑๗-๒๑๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๑๙-๒๒๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๒๑-๒๒๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๒๓-๒๒๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๒๕-๒๒๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๒๗-๒๒๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๒๙-๒๓๑ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๓๑-๒๓๓ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๓๓-๒๓๕ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๓๕-๒๓๗ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒๓๗-๒๓๙ (ครั้ง/สัปดาห์) ☐ ๒



## Electronic-based



# Challenge

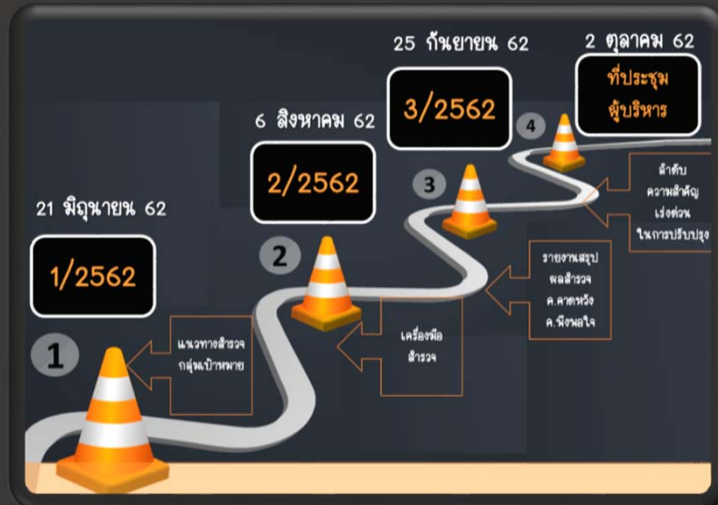
## 2



เดิม



Once a year



กรกฎาคม / สิงหาคม



ใหม่



More than 1 per year

1. เมษายน
2. กรกฎาคม

|              |                     |
|--------------|---------------------|
| ภารกิจหลัก   | 1.1 2.1 3.1 4.1 5.1 |
| ภารกิจ ต่สธ  | 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



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



คณะกรรมการ

ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ  
ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน

'63

'63

C1  
3-63



C1  
5-63



# Challenge

4



เดิม



Folder or Book-Shelf



ใหม่



CS database



ช่องทางติดต่อสื่อสาร  
กับสำนักงานฯ

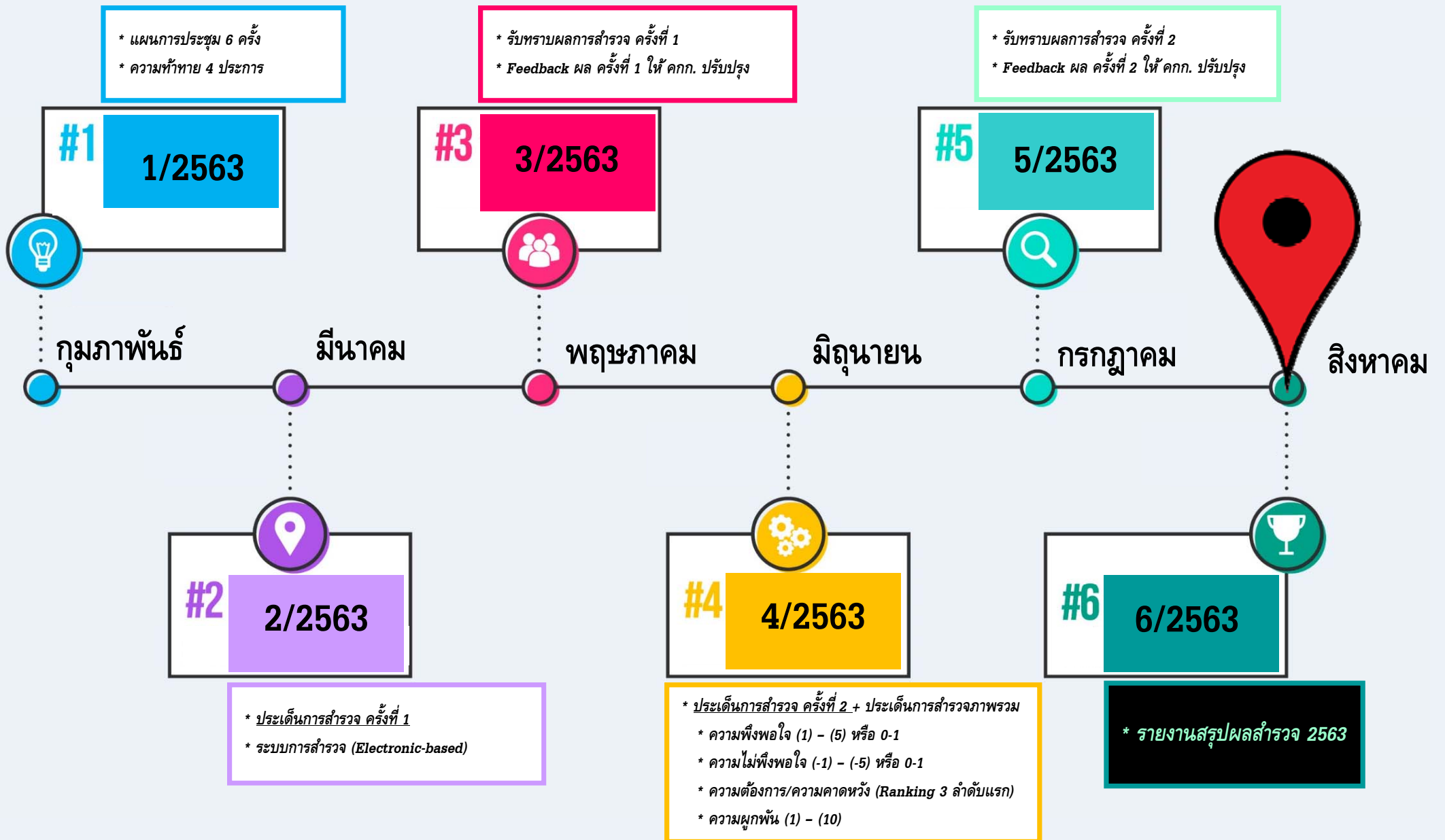


1. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ
2. ร้องเรียน ข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น
3. ช่องทางแจ้งเบาะแสทุจริต
4. คำชมเชย
5. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความผูกพัน



Senae Single Window for customer review

# # NEXT STEP



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