



บันทึกข้อความ

ที่ปรึกษาด้านการเมือง การปกครอง

และการบริหารจัดการ

เลขที่ 132/63

วันที่ ๕ มิ.ย. 2563

เวลา 17.26 น.

ส่วนราชการ คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๗๗

ที่ ๓๔/๒๕๖๓

วันที่ มิถุนายน ๒๕๖๓

รับที่ 158/63

วันที่ ๕ มิ.ย. 2563

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ ๑ เดือนพฤษภาคม

เรียน ประธานกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน

ด้วยคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจ ได้สำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทาง Line Application Senate Formal ระหว่างวันที่ ๑๑ - ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓ และได้้นำเรียนเลขาธิการวุฒิสภาทราบเกี่ยวกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้ว

ในการนี้ คณะกรรมการติดตามประเมินผลฯ ขอส่งประเด็นความเห็นเพิ่มเติมของสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ จำแนกเป็นรายด้านตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อวางแผนหรือดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายพีระพจน์ รัตนมาลี)

ประธานกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

นางเจษณภรณ์ กนก.ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

พิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายพงศ์ศักดิ์ อรุณภักดีสกุล)

ที่ปรึกษาด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ

๕ มิ.ย. 2563

๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๓

๘ มิ.ย. 2563

๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

2696 1146
F-2 ม.ป. 2563
F-2 ม.ป. 2563

ส่วนราชการ คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕
โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๗๗

ที่ _____ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ ๑ เดือนพฤษภาคม

เรียน เลขาธิการวุฒิสภา

เรื่องเดิม

ตามที่เลขาธิการวุฒิสภาเห็นชอบแบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และให้ดำเนินการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทาง Line Application Senate Formal ตามแนวทางความท้าทาย ๔ ประการ (4 Challenges) นั้น (เอกสารหมายเลข ๑ และ ๒)

ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทาง Line Application Senate Formal ระหว่างวันที่ ๑๑ - ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓ โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ สมาชิกวุฒิสภา จำนวน ๒๔๙ คน (ลาออก ๑ คน) ได้รับการตอบกลับ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๗.๖๓ และได้ประมวลผลข้อมูลเรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้ (เอกสารหมายเลข ๓)

๑. คะแนนในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ คิดเป็น ร้อยละ ๙๐.๕๖ โดยมีรายละเอียดจำแนกรายด้าน ดังนี้

ด้าน		คะแนน (ร้อยละ)
เรื่องที่ ๑	ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ	๙๑.๙๓
เรื่องที่ ๒	ด้านการขับเคลื่อนภารกิจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	๘๘.๔๒
เรื่องที่ ๓	ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร	๙๓.๓๓
เรื่องที่ ๔	ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย	๙๓.๑๖
เรื่องที่ ๕	ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	๘๔.๒๑

๒. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ จำแนกรายประเด็นย่อย ดังนี้

ประเด็น ...

ประเด็นการสำรวจ		คะแนน
เรื่องที่ ๑	๑. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา	๙๑.๕๗๘๙
	๒. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ	๙๒.๖๓๑๖
	๓. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด	๙๑.๕๗๘๙
เรื่องที่ ๒	๔. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	๘๘.๔๒๑๑
เรื่องที่ ๓	๕. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ	๙๑.๑๑๑๑
	๖. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร	๙๕.๕๕๕๖
เรื่องที่ ๔	๗. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-๑๙	๙๒.๖๓๑๖
	๘. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Formal) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม	๙๓.๖๘๔๒
เรื่องที่ ๕	๙. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา	๘๕.๒๖๓๒
	๑๐. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา	๘๓.๑๕๗๙

๓. ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความเห็นเพิ่มเติมของสมาชิกวุฒิสภา โดยมีสมาชิกวุฒิสภาแสดงความคิดเห็น จำนวน ๖ คน จาก ๑๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๑.๕๘ มีทั้งคำชมเชยและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ จำแนกเป็นรายด้านตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (เอกสารหมายเลข ๔)

๔. ที่ประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓ พิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ ๑ เดือนพฤษภาคมแล้ว เห็นว่าสมาชิกวุฒิสภาที่ตอบแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์กลับมามีเป็นจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ซึ่งควรมีจำนวนขั้นต่ำ ๑๕๔ คน จากสมาชิกวุฒิสภาทั้งหมด จำนวน ๒๔๙ คน (ลาออก ๑ คน) จึงมีมติปรับเปลี่ยนรูปแบบในการสำรวจ ครั้งที่ ๒ ในเดือนกรกฎาคม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนที่ใกล้เคียงกับหลักวิชาการ ดังนี้

๔.๑ วิธีการ : รูปแบบกระดาษ (Paper-based) โดยขอความร่วมมือจากสำนักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักบริหารงานกลาง สำนักการประชุม สำนักประชาสัมพันธ์ และสำนักกรรมการ ๑๒ และ ๓

๔.๒ เครื่องมือ : แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (เอกสารหมายเลข ๕)

๔.๒.๑ ประเด็นคำถามเดิม จำนวน ๑๐ ข้อ

๔.๒.๒ ประเด็นคำถามในภาพรวม จำนวน ๓ ข้อ

ความพึงพอใจ : เป็นคำถามที่ให้กลุ่มเป้าหมายแสดงความคิดเห็นในภาพรวม โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งความคิดเห็นออกเป็น ๕ ระดับ จากระดับความพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ

ความต้องการ ...

ความต้องการ / ความคาดหวัง : เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อจัดลำดับความต้องการ / ความคาดหวังในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ๓ ลำดับแรก

ความผูกพัน : เป็นคำถามที่ให้กลุ่มเป้าหมายแสดงความคิดเห็นในภาพรวม โดยการตอบคำถามมีคะแนนให้เลือกระหว่าง ๑-๕ โดย ๑-๒ หมายถึง กลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร (Detractors) ๓ หมายถึง กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปสนับสนุนองค์กรอื่น (Passives) และ ๔-๕ หมายถึง กลุ่มผู้สนับสนุนองค์กร (Promoters)

ข้อเสนอ

๑. สืบเนื่องมาจากจำนวนการตอบแบบสอบถาม ครั้งที่ ๑ มีจำนวนน้อยกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนด ประกอบกับสมาชิกวุฒิสภาซึ่งเป็นผู้รับบริการหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีคุณลักษณะพิเศษ ดังนั้น วิธีการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อาจจะยังไม่เหมาะสม และเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของผลการสำรวจ จึงควรปรับเปลี่ยนวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลตามสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% เพื่อให้ได้จำนวนขั้นต่ำ (อย่างน้อย ๑๕๔ คน) รวมทั้ง ขอความร่วมมือจากสำนักที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้รับการตอบกลับตามจำนวนที่กำหนด

๒. เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีคุณภาพการให้บริการที่ดี ควรมีการกำหนดเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวในการปรับปรุง/พัฒนางานบริการด้านต่าง ๆ

๓. ควรเพิ่มเติมประเด็นคำถามในภาพรวมที่ครอบคลุมทั้งความพึงพอใจ ความต้องการ / ความคาดหวัง และความผูกพัน เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาองค์กรตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และเกณฑ์การพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)

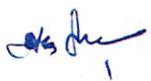
ข้อพิจารณา

๑. เห็นชอบให้มีการสำรวจแบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ความพึงพอใจ ความต้องการ / ความคาดหวัง และความผูกพัน) ในรูปแบบกระดาษ (Paper-based)

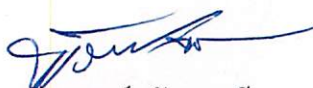
๒. เห็นชอบให้นำประเด็นความเห็นเพิ่มเติมของสมาชิกวุฒิสภาซึ่งจำแนกเป็นรายด้านตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรียนประธานกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนเพื่อดำเนินการวางแผนหรือดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในปัจจุบัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๑-๒ คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการฯ จะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป หรือมีดำริอื่นตามที่เห็นสมควร

เห็นชอบ ตามข้อ ๑ และ ๒



(นายนิธ ด้าสุข)
เลขาธิการวุฒิสภา



(นายพระพนธ์ รัตนมาลี)

ประธานกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

F-2 ม.ย. 2563

เจ้าของเรื่อง : ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการติดตามประเมินผลฯ

๑. นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค

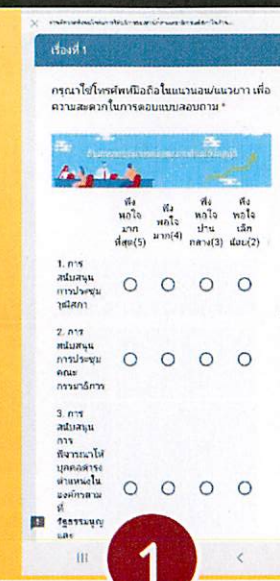
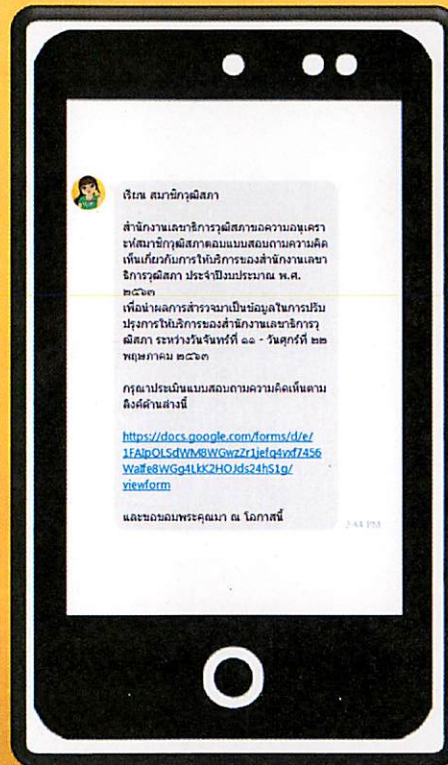
๒. นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม

๓. นางสาวสุภารัตน์ มาตสวง

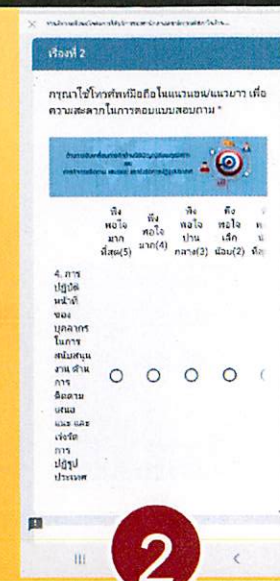
๔. นางสาวณัฐธัญ สุนทรกิตติพงศ์

๕. นางปิยภรณ์ จุลละนันท์

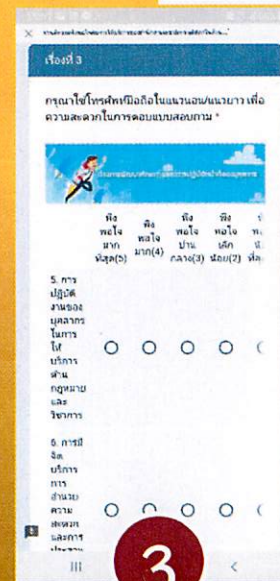
๖. นางสาวสุดารัตน์ พงษ์เฉลี่ย



ภารกิจด้านนิติบัญญัติ

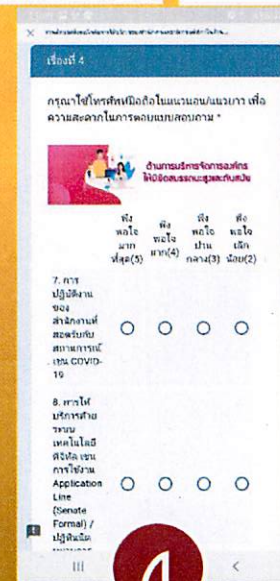


ภารกิจด้าน ตร



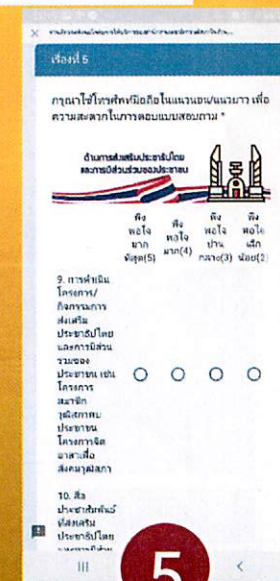
3

บุคลากร



4

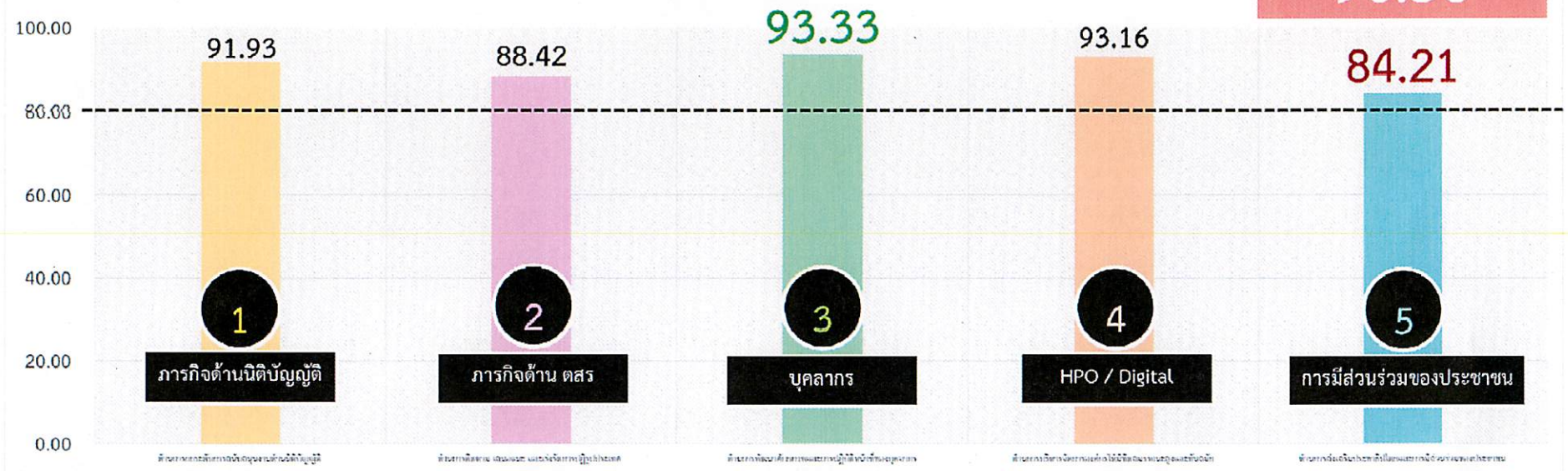
HPO / Digital



5

การมีส่วนร่วมของประชาชน

ผลสำรวจความพึงพอใจ 2563



เรื่องที่ 1	ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ	91.93
เรื่องที่ 2	ด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	88.42
เรื่องที่ 3	ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร	93.33
เรื่องที่ 4	ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย	93.16
เรื่องที่ 5	ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	84.21

สมาชิกวุฒิสภา 249 คน

(Updated 21.05.63 ศาสตราจารย์คลินิกเกียรติคุณอุดม คชินทร มีหนังสือแจ้งความประสงค์ขอลาออกจากการเป็นสมาชิกวุฒิสภา)

n=19 / 90.56%

3



93.33%

4



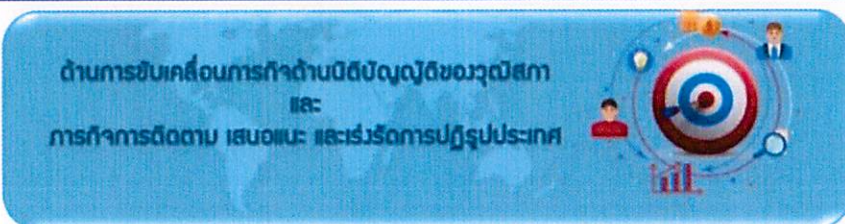
93.16%

1



91.93%

2



88.42%

5



84.21%

1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา	91.5789
2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการธิการ	92.6316
3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด	91.5789
4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	88.4211
5. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ	91.1111
6. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร	95.5556
7. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-19	92.6316
8. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Formal) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม	93.6842
9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา	85.2632
10. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา	83.1579

1	เรื่องที่ 3	6. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร	95.5556
2	เรื่องที่ 4	8. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Formal) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม	93.6842
3	เรื่องที่ 1	2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการธิการ	92.6316
4	เรื่องที่ 4	7. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-19	92.6316
5	เรื่องที่ 1	1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา	91.5789
6	เรื่องที่ 1	3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด	91.5789
7	เรื่องที่ 3	5. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ	91.1111
8	เรื่องที่ 2	4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	88.4211
9	เรื่องที่ 5	9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา	85.2632
10	เรื่องที่ 5	10. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา	83.1579



1

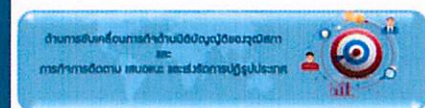


ด้านการยกระดับการสนับสนุนด้านผลิตภัณฑ์

- * เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำงานมาก
 - * ทีมงานสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรต่างๆ ทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพ ชื่นชม
 - * รักษามาตรฐานการปฏิบัติให้ดีที่สุดเสมอ
 - * เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำงานมาก
 - * ได้รับความบริการที่ดีมากในทุกสำนัก
- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกคน

- * ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้าน IT และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี
 - * ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านงานด้านพิธีการ
- ปริมาณงานที่มีมากกว่าอัตรากำลัง
- * ห้องประชุมที่อาคารสุขประพฤติไม่ได้มาตรฐาน
 - * การบริการเครื่องดื่มควรมีการปรับปรุง
- ไม่ควรชงน้ำชาอื่นให้ตลอดเวลา
- เครื่องชงกาแฟควรเปลี่ยนเป็นระบบสำเร็จรูป เช่น Nespresso หรือ Illy

2



ด้านการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ
ภายใต้กรอบงาน แผนองค์กร และแผนการปฏิบัติงาน

- * ดีแล้ว

- * ควรมีการสื่อสารทำความเข้าใจในเรื่องนี้ให้ชัดเจนมากขึ้น
 - * งาน ตรรก ค่อนข้างใหม่สำหรับบุคลากร
- ควรเน้นให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างเข้มข้น

3



ด้านการพัฒนาทักษะและการปฏิบัติงานให้บรรลุผล

- * ดีแล้ว

- * ควรเข้มงวดเรื่องความสะอาด

4



ด้านการบริหารจัดการองค์กร
ให้สอดคล้องกับระบบและกับสมัย

- * พอใจมาก

- * ควรเข้มงวดเรื่องความสะอาด

5



ด้านการส่งเสริมประชาสัมพันธ์
และการมีส่วนร่วมของประชาชน

- * ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการพิจารณาข้อร้องเรียน/ความเดือดร้อนของ ปชช. ที่ดำเนินการโดย กมธ. ที่เกี่ยวข้อง
- * ยังไม่เป็นแนวเดียวกัน ขาดความชัดเจน
- * ต้องปรับตัวตามสถานการณ์

- * ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการพิจารณาข้อร้องเรียน/ความเดือดร้อนของ ปชช. ที่ดำเนินการโดย กมธ. ที่เกี่ยวข้อง
- * ยังไม่เป็นแนวเดียวกัน ขาดความชัดเจน
- * ต้องปรับตัวตามสถานการณ์

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563



เรื่องที่ 1 ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ

1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา
2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการธิการ
3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กร
ตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด



เรื่องที่ 2 ด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุน
งานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ



ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563 (ต่อ)



เรื่องที่ 3 ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

- 5. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ
- 6. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร



เรื่องที่ 4 ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- 7. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-19
- 8. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น
การใช้งาน Application Line (Senate Formal) /
ปฏิทินนัดหมายการประชุม



ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563 (ต่อ)



เรื่องที่ 5 ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน

9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา

10. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา

