

สรุปผลการดำเนินงานและความเชื่อมโยงการประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)
รอบ 9 เดือน (ตุลาคม 2562 – มิถุนายน 2563) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
Basic - การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric)	* นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันโดยรวบรวมข้อมูลจาก - ช่องทางต่าง ๆ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ แบบสอบถามความคิดเห็น การประชุมรวบรวมความคิดเห็นจากภายในองค์กร/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น - ฐานข้อมูลของส่วนราชการ	 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้นคือ.....เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุกคือ.....และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต	ระดับ Basic มีผลการดำเนินงานดังนี้ คณะอนุกรรมการฯ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดำเนินการทบทวนและมีมติเห็นชอบกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เชื่อมโยงกับพันธกิจตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.ศ. 2563 – 2565 <u>กลุ่มผู้รับบริการ</u> ได้แก่ 1) สมาชิกวุฒิสภา 2) กรรมการ (กรรมการสามัญวุฒิสภา กรรมการวิสามัญวุฒิสภา อนุกรรมการ ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการประจำคณะกรรมาธิการ 3) บุคคลในวงงานรัฐสภา (ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการประจำตัวของสมาชิกวุฒิสภาผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภา) 4) ประชาชน (กลุ่มเป้าหมายโครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น สภาจำลอง สมาชิกวุฒิสภาพบประชาชนผู้มาร้องทุกข์และผู้มาร้องเรียน) <u>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ได้แก่ 1) หน่วยงานภาครัฐ (ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐสภา ศาลยุติธรรม ศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ และองค์กรอัยการ องค์การมหาชน ทุนหมุนเวียนที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นของรัฐตามที่กฎหมายกำหนด) 2) หน่วยงานภาคเอกชน (สื่อมวลชน สถาบันการศึกษาเอกชน ผู้ค้า) 3) ประชาชน (กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มาขอข้อมูลทั้งทางเอกสารและเว็บเพจ ระบบฐานข้อมูล และบุคคลทั่วไป) นอกจากนี้ ได้ดำเนินการทบทวนและมีมติเห็นชอบช่องทางและวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 8 ช่องทางประกอบด้วย 1) ผ่านผู้บริหารโดยตรง 2) Call Center (โทร 0-2831-5888-9) 3) Internet ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (www.senate.go.th) 4) ผ่านบุคลากร 5) สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ความผูกพัน 6) วิทย์/โทรทัศน์รัฐสภา 7) กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 8) สื่อสังคมออนไลน์ Facebook หรือ Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และได้ดำเนินการปรับแก้ไขกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ทบทวนใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ให้สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 และ

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			นำข้อมูลสารสนเทศความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในช่องทางต่าง ๆ เช่น Internet (www.Senate.go.th) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Fanpage/Application Line สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) แบบรับฟังความคิดเห็นและแบบประเมิน (ออนไลน์) รวมถึงข้อมูลสารสนเทศจากผลการสำรวจต่าง ๆ ภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ (สถิติการใช้บริการ) และเชิงคุณภาพ (ความต้องการและความคาดหวัง) มารวบรวมไว้ในฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในระบบอินทราเน็ตของสำนักงานโยบายและแผน เพื่อสามารถสืบค้นและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการได้นำข้อมูลสารสนเทศจากฐานข้อมูลดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ พร้อมทั้งได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. 2562 มาวิเคราะห์เปรียบเทียบในแต่ละประเด็น เพื่อค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจากการดำเนินการดังกล่าวสามารถจัดทำ customer profile ตารางแสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม โดยจัดกลุ่มประเภทความต้องการออกเป็น 5 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 ประกอบกับที่ประชุมคณะอนุกรรมการ

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			ครั้งที่ 1/2563 วันพฤหัสบดีที่ 6 กุมภาพันธ์ 2563 มีมติเห็นชอบให้จัดส่งตารางแสดงความต้องการดังกล่าว ให้สำนักต่าง ๆ ดำเนินการกำหนดกิจกรรม/โครงการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ได้ดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์กิจกรรม/โครงการ เพื่อจัดทำ (รายงานความคืบหน้าการดำเนินการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำนักกำหนดกิจกรรม/โครงการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยที่ประชุมอนุกรรมการ ครั้งที่ 2/2563 มีมติเห็นชอบแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. 2563 และให้แจ้งแผนดังกล่าวให้สำนักที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนพร้อมทั้งดำเนินการติดตามผลการดำเนินการ ทั้งนี้ สำนักที่เกี่ยวข้องได้รายงานผลการดำเนินการดังกล่าวในรอบ 9 เดือน (เอกสารแนบ)

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
Advance - การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Digital technology, Customer centric	* ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application หรือ facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์) เพื่อ - รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปแบบ Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความ - ค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น	☑ มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ได้แก่.....นำมาตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....	ระดับ Advance มีผลการดำเนินงานดังนี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และฝ่ายเลขานุการหมวด 3 ได้ร่วมกันจัดทำแบบรับฟังความคิดเห็นและประเมินผล (ออนไลน์) ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งประกอบด้วย 4 ช่องทาง คือ (1) ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ (2) ร้องเรียน เสนอแนะ และแสดงความคิดเห็น (3) แจ้งเบาะแสการทุจริต (4) คำขอขมขื่นการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทั้งนี้ มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 13 ราย แบ่งเป็น ผู้รับบริการจำนวน 6 ราย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 7 ราย โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.84 นอกจากนี้ ได้มีการประเมินความผูกพัน พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันและพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คิดเป็นร้อยละ 71.42

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
Significance ภายในและภายนอก (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต (Actionable policy solution)	* ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อ - วิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น - กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต	☒ มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล คือ.....มาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....	ระดับ Significance มีผลการดำเนินงานดังนี้ มีการจัดทำแบบรับฟังความคิดเห็นและประเมินผล (ออนไลน์) ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยอยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดกลุ่ม/หมวดหมู่ความต้องการ (segmentation) และส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงต่อไป

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำเข้ามาใช้ประโยชน์

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
Basic - การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน	* ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการณ์การสำรวจพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่าง ๆ เป็นต้น	☒ มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ ☒ ฐานข้อมูลนั้น ได้แก่..... ☒ มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการคือ.....	ระดับ Basic มีผลการดำเนินงานดังนี้ คณะอนุกรรมการฯ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดำเนินการทบทวนและมีมติเห็นชอบเพิ่มกระบวนการตามระบบติดตามคุณภาพการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2563 พร้อมทั้งให้มีการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และเพิ่มข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพัน ดังนี้ 1. การสำรวจความพึงพอใจในงานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานประธานวุฒิสภา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มที่ 4 ประชาชนผู้มาร้องทุกข์และผู้มาร้องเรียน ที่มาขอใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยมีผลการสำรวจ ดังนี้ <u>ไตรมาส 1</u> ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.4 นอกจากนี้ มีการประเมินความผูกพันเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา <u>ไตรมาส 2</u> ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 นอกจากนี้ มีการประเมินความผูกพัน พบว่า

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			ผู้มาใช้บริการมีความประสงค์ที่เสนอเรื่องต่อวุฒิสภาเพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาต่อไป คิดเป็นร้อยละ 100 <u>ไตรมาส 3</u> ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 นอกจากนี้ มีการประเมินความผูกพัน พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความประสงค์ที่เสนอเรื่องต่อวุฒิสภาเพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาต่อไป คิดเป็นร้อยละ 100 2. การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ กลุ่มที่ 4 ประชาชนกลุ่มเป้าหมายโครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น หลักสูตร “กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตย” และโครงการสภาจำลองสัญจร สำนักประชาสัมพันธ์ ได้ดำเนินการดังนี้ <u>ไตรมาส 1</u> โครงการฯ ณ โรงเรียนวิสุทธิรังสี จังหวัดกาญจนบุรี มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรม 645 คน พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมแสดงความคิดเห็นว่าได้รับประโยชน์จากการจัดโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.00 <u>ไตรมาส 2</u> มีการสำรวจความพึงพอใจผ่าน 2 โครงการ ดังนี้ (1) โครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่นฯ จำนวน 2 ครั้ง <u>ครั้งที่ 1</u> ณ โรงแรมลำปางเวียงทอง จังหวัดลำปาง มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรม 117 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 84.80

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			<u>ครั้งที่ 2</u> ณ โรงแรมฟอร์จูน วิวโขง จังหวัดนครพนม มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรม 120 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 86.40 (2) โครงการสภาจำลองสัญจร จำนวน 7 ครั้ง <u>ครั้งที่ 1</u> ณ โรงเรียนมัธยมวัดด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรม 300 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 79.20 <u>ครั้งที่ 2</u> ณ โรงเรียนลำปางกัลยาณี จังหวัดลำปาง มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรม 250 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 84.00 <u>ครั้งที่ 3</u> ณ โรงเรียนตราษตระการคุณ จังหวัดตราด มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรม 300 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 77.40 <u>ครั้งที่ 4</u> ณ วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษก สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนผู้เข้ารับ <u>ครั้งที่ 5</u> ณ โรงเรียนวัฒโนทัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรม 300 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 73.60 <u>ครั้งที่ 6</u> ณ โรงเรียนเซนต์คาเบรียล กรุงเทพมหานคร มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรม 350 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 78.40

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			<u>ครั้งที่ 7</u> ณ โรงเรียนนครพนมวิทยาคม จังหวัดนครพนม มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรม 300 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 80.60 สำหรับการดำเนินการโครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น หลักสูตร “กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตย” และโครงการสภาจำลองสัญจร <u>ยังไม่พบว่ามี</u> <u>การเพิ่มข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพัน</u> <u>ไตรมาส 3</u> ไม่มีการดำเนินโครงการเนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) และต้องปฏิบัติตาม พรก. ฉุกเฉิน 3. สำนักรวความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มที่ 2 หน่วยงานภาคเอกชน ประกอบด้วย สื่อมวลชน ประจำรัฐสภา สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุ - สำนักประชาสัมพันธ์ อยู่ระหว่างการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของสื่อมวลชนประจำรัฐสภาต่อการให้บริการและรายงานผลในไตรมาส 4 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 4. การจัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกฎกระทรวง พ.ศ. 2542 ให้แก่สมาชิกวุฒิสภา สำนักบริหารงานกลาง ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กลุ่มที่ 1 สมาชิกวุฒิสภา) ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			<u>ไตรมาส 1</u> มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ราย พบว่า ผู้รับ บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 100 <u>ไตรมาส 2</u> มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 ราย พบว่า ผู้รับ บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 100 <u>สำหรับกระบวนการดำเนินงานดังกล่าว ยังไม่พบว่ามี การเพิ่มข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพัน</u> <u>ไตรมาส 3</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 นอกจากนี้ ได้มีการประเมิน ความผูกพัน พบว่า ผู้รับบริการมีความผูกพันและพร้อม สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คิด เป็นร้อยละ 100 5. การให้บริการบัตรติดยานพาหนะและบัตรแสดงตน ผ่านเข้า-ออก บริเวณรัฐสภาให้กับบุคคลในวงงานรัฐสภา - สำนักบริหารงานกลาง ได้สำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ กลุ่มที่ 2 กรรมการและกลุ่มที่ 3 บุคคลในวง งานรัฐสภา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า <u>ไตรมาส 1</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 <u>ไตรมาส 2</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			<u>สำหรับกระบวนการดังกล่าว ยังไม่พบว่าการเพิ่มข้อ</u> <u>คำถามเกี่ยวกับความผูกพัน</u> <u>ไตรมาส 3</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 <u>สำหรับกระบวนการดังกล่าว พบว่าการเพิ่มข้อ</u> <u>คำถามเกี่ยวกับความผูกพันแล้วแต่ยังไม่มีผลความผูกพันโดย</u> <u>ขอรายงานผลรอบ 12 เดือน</u> 6. การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร้องขอเป็นหนังสือ กรณีที่ขอข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาพระราชบัญญัติ พ.ศ. เฉพาะร่างพระราชบัญญัติ ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา แล้ว - สำนักบริหารงานกลาง ได้สำรวจความพึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ กลุ่มที่ 2 หน่วยงานภาคเอกชน กลุ่มที่ 3 ประชาชน คือ ผู้มาขอข้อมูล ทั้งทางเอกสารและเว็บเพจ ระบบฐานข้อมูลและบุคคลทั่วไป ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ดังนี้ <u>ไตรมาส 1</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.75 <u>ไตรมาส 2</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 <u>สำหรับกระบวนการดังกล่าว ยังไม่พบว่าการเพิ่มข้อ</u> <u>คำถามเกี่ยวกับความผูกพัน</u>

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			<u>ไตรมาส 3</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97 <u>สำหรับกระบวนการดังกล่าว พบว่ามีการเพิ่มข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันแล้วแต่ยังไม่มีผลความผูกพันโดยขอรายงานผลรอบ 12 เดือน</u> 7. การดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยวิธีเฉพาะเจาะจงให้แก่ ผู้ค้า ประชาชน (โดยวิธีเฉพาะเจาะจง) - สำนักการคลังและงบประมาณ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มที่ 2 หน่วยงานภาคเอกชน ดังนี้ <u>ไตรมาส 1</u> สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ผู้ค้า บริษัท ห้างร้านที่รับเงินสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 15 ราย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100 <u>ไตรมาส 2</u> สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ผู้ค้า บริษัท ห้างร้านที่รับเงินสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 10 ราย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 นอกจากนี้ ได้มีการประเมินความผูกพัน พบว่า ผู้รับบริการมีความผูกพันและพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คิดเป็นร้อยละ 100

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			<u>ไตรมาส 3</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 นอกจากนี้ ได้มีการประเมินความผูกพัน พบว่า ผู้รับบริการมีความผูกพันและพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คิดเป็นร้อยละ 100 8. ดำเนินการจัดทำข้อมูลประกอบการสนทนาของประเทศต่างๆ ในภูมิภาคยุโรป อเมริกา แปซิฟิกใต้ เอเชีย และแอฟริกา ให้แก่ ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการในการรับรองคณะทูตานุทูต และบุคคลสำคัญในการเข้าเยี่ยมคารวะในโอกาสต่าง ๆ และการเดินทางศึกษาดูงานของคณะกรรมาธิการสามัญคณะต่าง ๆ ของวุฒิสภา - สำนักงานต่างประเทศ สำนักรวบรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มที่ 1 สมาชิกวุฒิสภา อยู่ระหว่างการดำเนินการขอรายงานผลการสำรวจในรอบ 12 เดือน 9. การขอความอนุเคราะห์ขอหนังสือเดินทางราชการและหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ - สำนักงานต่างประเทศ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มที่ 1 สมาชิกวุฒิสภา อยู่ระหว่างการดำเนินการโดยขอรายงานผลการสำรวจในรอบ 12 เดือน 10. กระบวนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นของวุฒิสภา เป็นการ

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			สำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ <u>ไตรมาส 1</u> สำนักกำกับและตรวจสอบ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการดังกล่าว โดยได้มีการนำแบบสอบถามไปสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสรรหาบุคคลฯ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 <u>ไตรมาส 2</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 สำหรับการประเมินผลความผูกพันอยู่ระหว่างดำเนินการ <u>ไตรมาส 3</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.35 นอกจากนี้ ได้มีการประเมินความผูกพันพบว่า ผู้รับบริการมีความผูกพันและพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คิดเป็นร้อยละ 92.30 11. การให้บริการข้อมูลด้านกฎหมายของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายและหน่วยประสานงานราชการวุฒิสภา - สำนักกฎหมาย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มที่ 1 สมาชิกวุฒิสภา กลุ่มที่ 2 กรรมการในกลุ่มที่ 3 บุคคลในวงงานรัฐสภา นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือกลุ่มที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ กลุ่มที่ 2 หน่วยงานภาคเอกชน และกลุ่มที่ 3 ประชาชน ดังนี้

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			<u>ไตรมาส 1</u> มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 60 ราย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.48 <u>ไตรมาส 2</u> อยู่ระหว่างการจัดการสำรวจข้อมูลและรวบรวมข้อมูล เนื่องจากในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ 2563 (ต.ค. 2562 - มี.ค. 2563) มีผู้รับบริการน้อย จึงขอรายงานผลความก้าวหน้าฯ รอบ 12 เดือน <u>ไตรมาส 3</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 98.8 นอกจากนี้ ได้มีการประเมินความผูกพัน พบว่า ผู้รับบริการมีความผูกพันและพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คิดเป็นร้อยละ 100 12. สสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาคารสุขประพฤติ 13 ห้อง IT Service - สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงใจของผู้รับบริการ กลุ่มที่ 3 บุคคลในวงงานรัฐสภา และสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มที่ 3 ประชาชน ดังนี้ <u>ไตรมาส 1</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 นอกจากนี้ ได้มีการประเมินความผูกพัน พบว่า ผู้รับบริการมีความผูกพันและพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คิดเป็นร้อยละ 94.8

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			<u>ไตรมาส 2</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 นอกจากนี้ ได้มีการประเมินความผูกพัน พบว่า ผู้รับบริการมีความผูกพันและพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คิดเป็นร้อยละ 94.8 <u>ไตรมาส 3</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 68.9 นอกจากนี้ ได้มีการประเมินความผูกพัน พบว่า ผู้รับบริการมีความผูกพันและพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คิดเป็นร้อยละ 67.2 13. “กระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศของวุฒิสภา (มาตรา 270)” คณะกรรมการพัฒนากลไกฯ อยู่ระหว่างการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและเพิ่มข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพัน จึงขอรายงานผลความก้าวหน้าฯ รอบ 12 เดือน โดยจะมาสำรวจผู้รับบริการ กลุ่มที่ 1 สมาชิกวุฒิสภา กลุ่มที่ 2 กรรมการธิการ และกลุ่มที่ 3 บุคคลในวงงานรัฐสภา
Advance - การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	* นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก	☒ มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์	ระดับ Advance มีผลการดำเนินงานดังนี้ - มีการบูรณาการผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานภายในและภายนอก อาทิ ฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
หลัก เพื่อนำมาวิเคราะห์ความ ต้องการ และแก้ปัญหาในเชิงรุก		☒ หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อ แก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหา คือ..... วิธีการแก้ไขเชิง รุกคือ.....	กับผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภาแบบรับฟังความคิดเห็นและประเมินผล (ออนไลน์) ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฐานข้อมูล ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น
Significance - การบูรณาการข้อมูลการประเมิน ความพึงพอใจและความผูกพันกับ ฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และ การสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	* บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจ กับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อ - แก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการ ให้บริการที่ดีขึ้น - เป็นแนวทางในการวางแผน ยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม	☒ หาความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย ผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับ แรก คือ.....มีความต้องการ คือ..... และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ.....มีความต้องการ คือ..... ☒ หาแนวทางการปรับปรุง กระบวนการทำงาน คือ.....	ระดับ Significance มีผลการดำเนินงานดังนี้ - มีการบูรณาการผลการประเมินความพึงพอใจและความ ผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน ภายในและภายนอก อาทิ ฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภาแบบรับฟังความคิดเห็นและประเมินผล (ออนไลน์) ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฐานข้อมูล ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น เพื่อ พยายามแก้ปัญหาความพึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น นอกจากนี้ คณะอนุกรรมการ หมวด 3 ได้มีการบูรณาการ ข้อมูลสารสนเทศในส่วนของการความต้องการ ความคาดหวัง จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการร่วมกับ คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับ ความสำคัญเร่งด่วน โดยคณะกรรมการปรับปรุงฯ ได้นำ ข้อมูลสารสนเทศดังกล่าว ไปจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการและสร้างนวัตกรรมบริการ เช่น การจัดทำคลิป สื่อการสอนผ่าน You tube เพื่อเป็นการยกระดับการ ให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการ ที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
Basic - การบริการที่สนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	* มีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง * มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก * มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง	☒ มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม คือ.....	ระดับ Basic มีผลการดำเนินงานดังนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีแนวทางการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม ดังนี้ 1. Call Center 2. โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองและบทบาทอำนาจหน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภาสู่เยาวชนในสถานศึกษา (สภาจำลองสัญจร) โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน 3. www.senate.go.th 4. web board เครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตย 5. Facebook เครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตย 6. Twitter หรือ NLA6 Click NLA 7. Application Line เช่น Line@ “Senate Formal”, Line@ “NLA Assistant” ,Line open chat เป็นต้น 8. NLA Channel 9. TV Parliament IPTV 10. NLA Radio 11. ผ่านการแชร์วิดีโอ “You Tube”/ผ่านแอปพลิเคชัน จินิวส์ 12. การสำรวจความพึงพอใจ

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			ทั้งนี้ มีคัดเลือกงานบริการที่เป็นภารกิจหลักและมีผลกระทบต่อสมาชิกวุฒิสภา มาจัดทำมาตรฐานการให้บริการ และคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน เผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบ ณ จุดให้บริการ ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สำนักผู้รับผิดชอบกระบวนการตามระบบติดตามคุณภาพการให้บริการ ได้ดำเนินการทบทวนขั้นตอนการให้บริการ (Workflow) มาตรฐานคู่มือแนวทางการให้บริการ ครบทุกกระบวนการแล้ว ซึ่งได้ดำเนินการนำคู่มือและแนวทางการให้บริการของสำนักที่เกี่ยวข้องไปประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ มีการเผยแพร่เอกสารวิชาการ/บทวิเคราะห์มาสรุปเป็นสารสนเทศที่เข้าใจง่ายและชัดเจน (Infographic/Picture) ให้บริการแก่ผู้รับบริการ เช่น บทความเรื่องปัญหาสิ่งแวดล้อม แก้ไขได้ด้วยการสร้างจิตสำนึก, บทบาทเงินกับการแก้ไขปัญหาขยะทะเลการเข้าสู่เสนอกฎหมายโดยประชาชน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 เป็นต้น

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
Advance - การสร้างนวัตกรรมบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่มกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Customer groups and segments)	* สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนอง - ความต้องการภาพรวม - ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้	☒ มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม คือ.....	ระดับ Advance มีผลการดำเนินงานดังนี้ การสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) ได้แก่ การจัดทำโปรแกรมตอบกลับอัตโนมัติ “Secretariat Senate 4.0 Chat bot” โดยจะใช้งานร่วมกับ Line official account มีรูปแบบการให้บริการ ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูลการประชุมรายบุคคล ขึ้นวางหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศบุคลากรรายบุคคลสำหรับการตรวจสอบข้อมูล ระบบงานวุฒิสภา ซึ่งได้ดำเนินการขออนุมัติเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อประชาสัมพันธ์การใช้งานให้บุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทราบเรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ดำเนินการจัดทำแบบรับฟังความคิดเห็นและประเมินผล (ออนไลน์) ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อรวบรวมความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาจัดหมวดหมู่เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างนวัตกรรมในระดับ Segmentation ต่อไป
Significance - มีการสร้างนวัตกรรมบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถ	การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่ - มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ	☒ มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ Significance มีผลการดำเนินงานดังนี้ ในปี พ.ศ. 2562 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถ

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
ออกแบบได้ (Personalized / Customized service)	- เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล(Customized Service) * การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	สามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล คือ.....	ออกแบบการให้บริการได้เฉพาะบุคคล (Personalized service) โดยคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนได้กำหนดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการปรับปรุงการให้บริการ ผ่านช่องทาง Line @ Senate Formal มีผู้บริหารทำหน้าที่เป็น Admin คอยตอบข้อซักถามของสมาชิกวุฒิสภา(ผู้รับบริการ) และมีความต้องการของ นายมนเทียร บุญตัน สมาชิกวุฒิสภา(ผู้รับบริการ) มีความต้องการให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการพัฒนางานด้านนิติบัญญัติให้สามารถรองรับการใช้งานของผู้พิการทางสายตา ซึ่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้มีการพัฒนานวัตกรรม เพื่อรองรับความต้องการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์สำหรับผู้พิการทางสายตา www.go.th.w3c, โครงการจัดทำหนังสือเสียง Read for the blind หรือโครงการจัดทำหนังสืออักษรเบรลล์เกี่ยวกับวงงานรัฐสภาสำหรับผู้พิการทางสายตา เป็นต้น ซึ่งถือเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเฉพาะรายบุคคล ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2563 มีการสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ ในรูปแบบของโครงการ/กิจกรรม ดังนี้ 1. โครงการสารสนเทศสนับสนุนงานนิติบัญญัติ Committee Info Room (สำนักกรรมาธิการ 1,2,3) 2. โครงการพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการประชุมวุฒิสภา อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ครบเครื่องเรื่องประชุม) (สำนักการประชุม)

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			3. สำนักงานต่างประเทศ ได้ดำเนินการนำประเด็นประกอบการสนทนาและข้อมูลประเทศ รวมถึงสรุปประเด็นการสนทนาลงในระบบจัดเก็บไฟล์ข้อมูลของ Google Drive เพื่อให้เจ้าหน้าที่สืบค้นข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และจัดทำ fact sheet ของประเทศสมาชิกอาเซียน 9 ประเทศ และการลงข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นที่น่าสนใจของโลก Global Trend Lssues และการรวบรวมสถิติการประชุมระหว่างประเทศในกรอบรัฐสภา ซึ่งเผยแพร่ในอินทราเน็ตของสำนัก 4. สำนักกฎหมาย ได้ดำเนินการเผยแพร่เอกสารทางด้านกฎหมายในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทาง Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 5. สำนักงานประธานวุฒิสภา มีสารบบร้องเรียน โครงการสมาชิกวุฒิสภา ทางเว็บไซต์วุฒิสภา(www.senate.go.th) โดยระบบดังกล่าวเป็นการรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเกี่ยวกับการลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ตามโครงการฯ ทั้งนี้ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19 สำนักต่าง ๆ จึงได้ดำเนินการสร้างนวัตกรรมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ เพื่อสร้างความคล่องตัวในการให้บริการและปรับเปลี่ยนรูปแบบให้เข้ากับสถานการณ์ เช่น สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับ

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			การจัดโครงการและกิจกรรมด้านการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยปรับเปลี่ยนและพัฒนา รูปแบบการพัฒนาบุคลากรจากเดิมจัดฝึกอบรมในห้องเรียน <u>ปรับรูปแบบ</u>เป็นการสร้างห้องเรียนรู้แบบออนไลน์ โดยใช้ Application Zoom Cloud Meeting ซึ่งเป็น Application สำหรับการติดต่อสื่อสารในรูปแบบการประชุมทางไกล (VDC Conference) ,สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการเตรียมโปรแกรมสำหรับประชุมผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น WebEx Meeting

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
Basic - กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	* มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้ * มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response)	☑ มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็วทันกาล โดย.....เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน ☑ มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ☑ กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน ☑ ระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ☑ กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน	มีผลการดำเนินงานดังนี้ ที่ประชุมมีมติเห็นชอบ ให้สำนักผู้รับผิดชอบตามประกาศแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2562 (ประกอบด้วยสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักบริหารงานกลาง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) ได้ดำเนินการรักษามาตรฐาน โดยการดำเนินการ <u>ไตรมาส 1 เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2562</u> ฝ่ายเลขานุการได้จัดทำบันทึกเสนอเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ (1) กรณีผ่านผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งสำนักบริหารงานกลาง เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ พบว่านางวรารัตน์ อดิแพทย์ สมาชิกวุฒิสภาได้ทำหนังสือ เรียนเลขาธิการวุฒิสภาเรื่องขอขอบคุณและขอแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยชื่นชมการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการประกอบด้วย นางสาวกิงดาว กุมารผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ สำนักประชาสัมพันธ์และนายธีรพัฒน์ พิเชฐวงศ์ นิติกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานกฎหมาย 1 สำนักกฎหมาย และโดยเฉพาะนางสาวณฐมน โพธิ์เกษม เจ้าพนักงาน
Advance - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบรวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ	* มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วทันการณ์ * ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)	☑ การติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน ☑ มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่บ่นบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ	

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
Significance - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน อย่างเป็นระบบและการใช้ เทคโนโลยีการสื่อสาร มาเพื่อการ ตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและ สร้างความพึงพอใจในการจัดการ ข้อร้องเรียน	*มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างทัน การณ์ *ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และพัฒนา ระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อ มั่น และความพึงพอใจในการจัดการ ข้อร้องเรียน	คือ.....และมีแนวทางในการ แก้ไข คือ..... ☒ มีการตอบสนองกลับต่อข้อ ร้องเรียนภายในระยะเวลาที่ กำหนด โดยวิธี..... ☒ มีการใช้เทคโนโลยีในการ สนับสนุนระบบการจัดการข้อ ร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ คือ.....	ธุรการชำนาญงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ สำนัก ประชาสัมพันธ์ ที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ รวมทั้งได้อำนวยความสะดวก ดูแลเอาใจใส่ และให้ความ ช่วยเหลือแก่สมาชิกวุฒิสภา ด้วยความรวดเร็วและเต็มกำลัง ความสามารถ (2) กรณีผ่าน Call Center ซึ่งสำนักประชาสัมพันธ์ เป็น หน่วยงานรับผิดชอบ พบว่า มีผู้ชมเชยข้าราชการสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ที่นำสิ่งของที่พบคืนเจ้าของ จำนวน 1 ราย คือ นางสาวสุคนธ์พิชา รัตนะ เจ้าหน้าที่ธุรการชำนาญงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไปสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร ซึ่งเก็บกระเป๋าใส่ต่างค์ของนางณัฐนิชา แท่นทอง วิทยากรชำนาญการ กลุ่มงานวิสามัญ 4 สำนักกรรมการ 2 โดยได้เขียนแบบฟอร์มคำชมเชยให้กับ นางสาวสุคนธ์พิชา รัตนะ สำหรับช่องทาง อินเทอร์เน็ตของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) ผ่าน บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สำนักบริหารงาน กลาง) และผ่าน Facebook หรือ Application Line ของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สำนักประชาสัมพันธ์) ไม่พบข้อ ร้องเรียนในช่วงไตรมาสที่ 1 ในการนี้ เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ทั้ง 5 ช่องทางให้มีความชัดเจนและ เพื่อ

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			กระตุ้นให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จึงมีการดำเนินการ ดังนี้ 1. ทำหนังสือชมเชยบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ/นำของที่พบคืนให้เจ้าของ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินงาน ดังนี้ 1.1 นางสาวกิงดาว กุมาร ผู้บังคับบัญชา กลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ และนางสาว ณฐมน โพธิ์เกษม เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รวมทั้ง เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ ซึ่งเป็นบุคลากร สำนักประชาสัมพันธ์ 1.2 นายธีรพัฒน์ พิเชฐวงศ์ นิติกรชำนาญการพิเศษ ซึ่งเป็นบุคลากรสำนักกฎหมาย 1.3 นางสาวสุคนธ์พิชา รัตน์ะ เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน ซึ่งเป็นบุคลากรในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร 2. แจ้งรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภาให้สำนักต่าง ๆ ทราบ ทั้งนี้ เลขาธิการวุฒิสภา เห็นชอบและเห็นควรให้นำเรื่อง ดังกล่าวแจ้งต่อที่ประชุมผู้บริหารทราบ

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			นอกจากนี้ ฝ่ายเลขานุการได้จัดทำบันทึกขอความร่วมมือสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล บูรณาการคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการมอบเกียรติบัตรให้บุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นบุคคลตัวอย่างสำหรับการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในด้านความเสียสละของสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรต่อไป <u>ไตรมาส 2 เดือนมกราคม – มีนาคม 2563</u> สามารถสรุปได้ ดังนี้ กรณีผ่านผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งสำนักบริหารงานกลาง เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ พบว่า สมาชิกวุฒิสภา ได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ดำเนินการแก้ไขกรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) เพื่อให้กับบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1. มีแนวทางการให้ข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาปฏิบัติงานภายในที่พักอาศัย เพื่อลดความแออัดในสถานที่ทำงาน โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม – 24 เมษายน 2563 2. มีมาตรการบริหารจัดการจำกัดจำนวนคนใช้ลิฟต์เที่ยวละ 7 – 8 คน

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			3. มีการจัดวางเจลใสล้างมือไว้บริการภายในอาคาร สุขประพตติ ณ บริเวณทางเข้า – ออกอาคาร (เคาน์เตอร์), โต๊ะ ปรก. ตามชั้นต่าง ๆ, ห้องรับรองสมาชิก, ห้องน้ำและ ห้องอาหาร 4. การดำเนินการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ ภายในสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ตามมาตรการการป้องกันการแพร่เชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ สมาชิกวุฒิสภา ตลอดจนบุคลากรในการทำงาน ณ อาคาร สุขประพตติ 5. การกำหนดเวลาพักกลางวันเพื่อรับประทานอาหาร เหลื่อมเวลากัน เพื่อไม่ให้เกิดการใช้ลิฟต์มีความแออัดกรณีผ่าน Facebook หรือ Application Line ของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา ซึ่งสำนักประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ พบว่านายมนเฑียร บุญตัน สมาชิกวุฒิสภา ได้มีข้อเสนอแนะ ผ่าน Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลการประชุมวุฒิสภา โดยมีความ ต้องการ File Word เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ พิการทางสายตา โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นวาระการประชุมลับ ในการประชุมวุฒิสภา ทั้งนี้ สำนักประชาสัมพันธ์ได้รับ ข้อเสนอแนะดังกล่าว และได้ประสานสำนักกำกับและ ตรวจสอบ สำนักการประชุม ในการนำส่งข้อมูลที่เป็น File Word เพื่อ อำนวยความสะดวกให้กับนายมนเฑียร บุญตัน สมาชิกวุฒิสภา ซึ่งดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			สำหรับช่องทาง Call Center (สำนักประชาสัมพันธ์) อินเทอร์เน็ตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) และผ่านบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สำนักบริหารงานกลาง) ไม่พบข้อร้องเรียนในช่วงไตรมาสที่ ๒ ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ต่อเลขาธิการวุฒิสภาแล้ว โดยเลขาธิการวุฒิสภาเห็นชอบให้แจ้งรายงานผลดังกล่าวแก่สำนักต่าง ๆ ทราบ <u>ไตรมาส 3 เดือนเมษายน – มิถุนายน 2563</u> สามารถสรุปได้ ดังนี้ กรณีผ่านผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งสำนักบริหารงานกลาง เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ พบว่า เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2563 พลเอกสิงห์ศึก สิงห์ไพร รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง มอบสิ่งของอุปโภคให้แก่พนักงานขับรถของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และบรรเทาความเดือดร้อนที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) และเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2563 นายศุภชัย สมเจริญ รองประธานวุฒิสภา คนที่สอง ได้รับมอบเจลล้างมือจำนวน 3,600 ขวด จากบริษัท ลอรีคอลสเมป (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา นำไปสนับสนุนในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			กรณี ช่องทาง อินเทอร์เน็ตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ พบว่า มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 1 ราย ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับการเปิดรับสมัครบุคคลเพื่อเลือกสรรเป็นพนักงานราชการรัฐสภาทั่วไป โดยได้ประสานสำนักที่บริหารงานกลางเพื่อตอบข้อซักถามดังกล่าวแล้ว กรณีผ่าน Facebook หรือ Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งสำนักประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ พบว่า ผู้แสดงความคิดเห็นผ่านระบบดังกล่าว จำนวน 10 ราย ดังนี้ 1. มีสมาชิกวุฒิสภาเสนอแนะผ่าน Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 3 จำนวน ได้แก่ (1) นางสาวรณิ สิริเวชชะพันธ์ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขแบบฟอร์มแสดงความประสงค์การจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือวิกฤติไวรัส Covid – 19 (2) นายมณฑิร บุญตัน สมาชิกวุฒิสภา ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Webex ในการเข้าร่วมการประชุม (3) นายเจน นำชัยศิริ สมาชิกวุฒิสภา ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลในการลงกิจกรรมประจำวันของวุฒิสภา ทั้งนี้ สำนักประชาสัมพันธ์ได้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะข้างต้นเรียบร้อยแล้ว 2. มีผู้แสดงความคิดเห็นผ่าน Facebook ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 7 ราย ประกอบด้วย การขอความ

ระดับ (ตามเกณฑ์ PMQA 4.0)	แนวทางดำเนินการ	แบบการตรวจประเมินตนเอง (ตามหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลฯ 2563)	ผลการดำเนินงาน
			อนุเคราะห์บริจาคถุงยังชีพ การขอรับบริจาคหน้ากากอนามัย และชุด PPE การขอความช่วยเหลือจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติไวรัส Covid – 19 การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการแก้ไขประวัติส่วนตัว การจดทะเบียนที่ดินขวงหน้าบ้านและความประพฤติของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา แจ้งเรื่องเกี่ยวกับการโดนหลอกขาย EA โดยสำนักประชาสัมพันธ์ได้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ตามข้อเสนอแนะข้างต้นเรียบร้อยแล้ว สำหรับผ่าน Call Center ซึ่งสำนักประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบพบว่า ผ่านบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สำนักบริหารงานกลาง) และ ไม่พบข้อร้องเรียนในช่วงไตรมาสที่ 3 ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ต่อเลขาธิการวุฒิสภาแล้ว โดยเลขาธิการวุฒิสภาเห็นชอบให้แจ้งรายงานผลดังกล่าวแก่สำนักต่าง ๆ ทราบ