

PMQA 4.0 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
การดำเนินการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลประเมินงบประมาณ พ.ศ. 2562)

ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)	ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อปิดประเด็นข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ กพร. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ต.ค. – ธ.ค. 2563)		
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง					
- สำนักงานมีการวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาจากพันธกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน รวมไปถึงการกำหนดกระบวนการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มผ่าน 8 ช่องทางหลัก ซึ่งได้แก่ (1) ผ่านทางผู้บริหารโดยตรง (2) Call Center (โทร. 0 – 2831 – 5888 - 9) (3) Internet ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (www.senate.go.th) (4) ผ่านบุคลากร (5) การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (6) วิทยุโทรทัศน์ (7) กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ของสำนักงาน (8) สื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้ สำนักงานฯ ได้ใช้ช่องทางดังกล่าวเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการความคาดหวัง และการสร้างความผูกพัน รวมไปถึงสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการจัดทำตารางแสดงความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อสำนักต่าง ๆ จะได้ดำเนินการกำหนดกิจกรรม/โครงการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่จัดกลุ่มประเภทความต้องการออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย	1. มีการวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแยกตามการจัดกลุ่มประเภทความต้องการออกเป็น 5 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ อย่างไรก็ตามยัง <u>ไม่พบความแตกต่างของความต้องการ/คาดหวังของกลุ่ม “สมาชิกวุฒิสภา” กับ “กรรมการ”</u> ซึ่งหากสำนักงานฯ แยกเป็นสองกลุ่ม <u>ควรดำเนินการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ความต้องการที่รอบด้านมากขึ้น</u>	1. คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจจาก 4 แหล่งข้อมูล ได้แก่ (1.1) คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 - 2565 (1.2) ผู้ประเมินภายนอก (บริษัท นอร์ธสตาร์ จำกัด) เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (1.3) การสำรวจหน้างาน (ณ จุดให้บริการ) จำนวน 13 กระบวนการ (1.4) แบบรับฟังความคิดเห็น (ออนไลน์) ซึ่งเป็นการบูรณาการการสอบถาม/การสำรวจความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น แจ้งเบาะแสการทุจริต และคำชมเชย ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อนำข้อมูลการสำรวจดังกล่าวมาจัดทำตารางแสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ฝ่ายเลขานุการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ควรทบทวนการจัดทำตารางแสดงความต้องการและความคาดหวัง (customer profile) โดยให้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ) มาประกอบ การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งจะก่อให้เกิดความแตกต่างความต้องการ/คาดหวังของกลุ่ม “สมาชิกวุฒิสภา” กับ “กรรมการ” เนื่องจากผู้ประเมินภายนอกได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 2 กลุ่ม ดังนี้ - <u>กลุ่มที่ 1</u> สมาชิกวุฒิสภา (42 คน) กรรมการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกวุฒิสภา (50 คน) และบุคคลในวงงานรัฐสภา (42 คน) - <u>กลุ่มที่ 2</u> ประชาชน (200 คน)		
			<table><tr><td>ตัวชี้วัดความสำเร็จ</td><td>คณะอนุกรรมการฯ มีการจัดทำตารางแสดงความต้องการและความคาดหวัง (customer profile) ที่แสดงข้อมูลความ</td></tr></table>	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	คณะอนุกรรมการฯ มีการจัดทำตารางแสดงความต้องการและความคาดหวัง (customer profile) ที่แสดงข้อมูลความ
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	คณะอนุกรรมการฯ มีการจัดทำตารางแสดงความต้องการและความคาดหวัง (customer profile) ที่แสดงข้อมูลความ				

ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)	ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อปิดประเด็นข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ กพร. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ต.ค. – ธ.ค. 2563)	
ด้านที่ 1 การยก ระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ ด้านที่ 2 การพัฒนางานด้านการติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศและการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเชิงรุกและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้านที่ 4 การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง ด้านที่ 5 การพัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 ทั้งนี้ สำนักงานได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพและยกระดับการให้บริการของสำนักงาน อาทิ การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานในระบบอินทราเน็ตของสำนักนโยบายและแผน เพื่อรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะรวมไปถึงผลการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ	2. ควรแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน และควรอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมถึงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาเพื่อค้นหาความต้องการ/ความคาดหวัง เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	(customer profile) โดยจัดกลุ่มประเภทความต้องการและความคาดหวัง ออกเป็น 5 ด้าน ตามประเด็น (เรื่อง) ของแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 และให้สำนักต่าง ๆ ดำเนินการกำหนดกิจกรรม/โครงการ เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใช้ผลการสำรวจจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นการสำรวจ “กรรมการ” ที่เป็นสมาชิกวุฒิสภา ดังนั้นจึงส่งผลให้ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ “สมาชิกวุฒิสภา” และ “กรรมการ” ไม่มีความแตกต่างกัน		ต้องการ/คาดหวังของกลุ่ม “สมาชิกวุฒิสภา” กับ “กรรมการ” ที่แตกต่างกัน
			ผู้รับผิดชอบ	สำนักนโยบายและแผน (ฝ่ายเลขานุการฯ หมวด 3)

ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)	ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อปิดประเด็นข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ กพร. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ต.ค. – ธ.ค. 2563)	
สำนักงานฯ ให้สามารถสืบค้นและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประเมินผลได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ สำนักงานได้จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็นและแบบประเมินผล (ออนไลน์) ผ่านทางเว็บของสำนักงาน เพื่อบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การร้องเรียน/ชมเชยรวมไปถึงการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นอื่น ๆ และเพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลในการจัดกลุ่ม/หมวดหมู่ความต้องการรายกลุ่ม (segmentation) และวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางหรือวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังต่อไป นอกจากนี้ ข้อมูลดังกล่าวจะนำไปประกอบการกำหนดนโยบายเชิงรุกและการสนับสนุนการทบทวนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ รวมไปถึงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการของสำนักงาน โดยเฉพาะแผนปฏิบัติการเรื่องที่ 2 พัฒนางานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิรูปประเทศและการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติผ่านโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการนวัตกรรมในการบริการ ได้แก่ โครงการสารสนเทศสนับสนุนงานนิติบัญญัติ Committee Info Room โครงการพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการประชุมวุฒิสภา อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ครบเครื่องเรื่องประชุม)		ประจำปี พ.ศ. 2562 มาวิเคราะห์เปรียบเทียบในแต่ละประเด็นของการสำรวจ ให้ได้มาซึ่งความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	คณะอนุกรรมการฯ มีอินโฟกราฟิกที่แสดงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาเพื่อค้นหาความต้องการ/ความคาดหวังของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
			ผู้รับผิดชอบ	สำนักนโยบายและแผน (ฝ่ายเลขานุการฯ หมวด 3)

ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)	ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อปิดประเด็นข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ กพร. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ต.ค. – ธ.ค. 2563)				
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์							
- สำนักงานมีการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นการสำรวจตามพันธกิจที่สำคัญขององค์กร ตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร โดยจำแนกเป็น 1. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจหลังจากรับบริการ ณ จุดให้บริการทันที นอกจากนี้ ยังมี การประเมินความผูกพันตามแนวทางการประเมินระดับการเป็นผู้สนับสนุนองค์กร (Net Promoter Score; NPS) ทั้งในรูปแบบสอบถามทั่วไป/แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ 2. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจอื่น ๆ ภายในสำนักงาน (สำรวจเป็นไตรมาส) 3. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจประจำปี (สำรวจในภาพรวมขององค์กร) สำหรับการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการในส่วนประชาชนที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จะประเมินผลจากการดำเนินโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน กิจกรรม “การสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น” หลักสูตร “กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม” ซึ่งมีการดำเนินการเป็นประจำทุกปีมีจำนวนเครือข่ายที่เพิ่มมากขึ้นและมีปฏิสัมพันธ์กับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาผ่านทาง Facebook fanpage	1. <u>ควรอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ/ความผูกพัน</u> เพื่อดันหาความต้องการ โอกาสในการปรับปรุงและแก้ปัญหาเชิงรุก	1. คณะอนุกรรมการฯ ได้รวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความคาดหวังของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อจัดทำตารางแสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (customer profile) ที่แสดงให้เห็นความต้องการที่สำนักงานฯ จะต้องดำเนินการปรับปรุง โดยสำนักงานฯ มีการแก้ไขปัญหาเชิงรุกด้วยการ “จัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและสร้างนวัตกรรมบริการ” ซึ่งขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนโดยคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน เช่น <u>การจัดทำระบบรายงานผลการกิจกรรมติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ</u> เพื่อตอบสนองต่อความต้องการระบบฐานข้อมูลในการสนับสนุนภารกิจติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ตามมาตรา 270 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 โดยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกับสำนักกฤษฎาธิการ 1 2 3 การจัดทำ 1.1 ระบบจัดเก็บไฟล์ข้อมูลแบบฟอร์มการรายงานผลการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดแผนการปฏิรูปประเทศ/ยุทธศาสตร์ชาติผ่าน	1. ฝ่ายเลขานุการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ควรจัดลำดับความสำคัญ 3 ลำดับแรกของข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม อาทิ จากผู้ประเมินภายนอก จากการสำรวจหน้างาน จากการสำรวจตามแผนปฏิบัติการฯ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ <table><tr><td>ตัวชี้วัดความสำเร็จ</td><td>คณะอนุกรรมการฯ มีการจัดลำดับความสำคัญผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ 3 ลำดับแรก เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ</td></tr><tr><td>ผู้รับผิดชอบ</td><td>สำนักนโยบายและแผน (ฝ่ายเลขานุการฯ หมวด 3)</td></tr></table>	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	คณะอนุกรรมการฯ มีการจัดลำดับความสำคัญผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ 3 ลำดับแรก เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	สำนักนโยบายและแผน (ฝ่ายเลขานุการฯ หมวด 3)
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	คณะอนุกรรมการฯ มีการจัดลำดับความสำคัญผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ 3 ลำดับแรก เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ						
ผู้รับผิดชอบ	สำนักนโยบายและแผน (ฝ่ายเลขานุการฯ หมวด 3)						

ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)	ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อปิดประเด็นข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ กพร. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ต.ค. – ธ.ค. 2563)			
“เครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตยวุฒิสภา” และกิจกรรมการสัมมนาเครือข่ายฯ นอกจากนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการบูรณาการผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานภายในและภายนอกด้วย อาทิ ฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา แบบรับฟังความคิดเห็นและแบบประเมินผล (ออนไลน์) ผ่านหน้าเว็บของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้นเพื่อพยายามแก้ปัญหาความพึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้นพร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปวางแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และการสร้างนวัตกรรมการบริการ เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการต่อไป	2. มีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ อย่างไรก็ดีตาม <u>ควรนำผล</u>ที่ได้จากรวบรวมข้อมูลไปดำเนินการ<u>วิเคราะห์</u> โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของ<u>ความไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น</u> และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรมเพื่อการตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน	ระบบ VCloud และเว็บเพจของคณะกรรมการธิการ ตร. 1.2 ระบบจัดเก็บข้อมูลการติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศและการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (VCloud Senate to reform Senate) ฯลฯ 2. คณะอนุกรรมการฯ ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก 3 แหล่งข้อมูล ได้แก่ 2.1 ณ จุดให้บริการทันที (หลังจากรับบริการ) 2.2 การสำรวจอื่นๆ ภายในสำนักงาน (สำรวจเป็นไตรมาส) 2.3 การสำรวจในภาพรวมของสำนักงานฯ (ประจำปี) เช่น ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศของวุฒิสภา (มาตรา 270) รวมทั้ง การประเมินความผูกพันตามแนวทางการประเมินระดับการเป็นผู้สนับสนุนองค์กร (Net Promoter Score; NPS) ที่เป็นแบบสอบถามทั่วไป/แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ และวิเคราะห์เพื่อจัดทำตารางแสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2. ฝ่ายเลขานุการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ควรจัดทำอินโฟกราฟิก (info graphic) เพิ่มเติมที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรมเพื่อการตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<table><tr><td>ตัวชี้วัดความสำเร็จ</td><td>คณะอนุกรรมการฯ มีอินโฟกราฟิก (info graphic) ที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการวางแผน</td></tr></table>	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	คณะอนุกรรมการฯ มีอินโฟกราฟิก (info graphic) ที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการวางแผน
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	คณะอนุกรรมการฯ มีอินโฟกราฟิก (info graphic) ที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการวางแผน					

ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)	ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อปิดประเด็นข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ กพร. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ต.ค. – ธ.ค. 2563)	
		(customer profile) และประมวลผลในการจัดกลุ่ม/หมวดหมู่ความต้องการรายกลุ่ม (segmentation) อีกทั้ง นำข้อมูลดังกล่าวไปประกอบการกำหนดนโยบายเชิงรุกและการสนับสนุนการทบทวนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมไปถึงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนปฏิบัติราชการ เรื่องที่ 2 พัฒนางานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ผ่านโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการนวัตกรรมในการบริการ ได้แก่ โครงการสารสนเทศสนับสนุนงานนิติบัญญัติ (Committee Info Room) โครงการพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการประชุมวุฒิสภา อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ครบเครื่องเรื่องประชุม) เป็นต้น	ยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม เพื่อการตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับผิดชอบ สำนักนโยบายและแผน (ฝ่ายเลขานุการฯ หมวด 3)	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ				
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการกำหนดช่องทางในการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งกำหนดแนวทางและวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างและจัดการความสัมพันธ์ ดังนี้ (1) ผ่านทางผู้บริหารโดยตรง (2) Call Center (โทร. 0 – 2831 – 5888 - 9)	1. <u>ควรแสดงให้เห็นชัดเจนถึงการสร้างนวัตกรรมให้บริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม โดยการเชื่อมโยงจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก 3.1 และ 3.2</u> เพื่อนำมาสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในภาพรวม เฉพาะกลุ่ม และ	1. คณะอนุกรรมการฯ มีการบูรณาการการจัดทำนวัตกรรมตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มกับคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง อาทิ คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการจัดทำเอกสารวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	1. ฝ่ายเลขานุการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ควรจัดทำ checklist ของการจัดทำนวัตกรรมที่แสดงถึงความเชื่อมโยงของข้อมูลเกี่ยวกับผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจจากการสำรวจต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และข้อมูลของความต้องการและ	

ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)	ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อปิดประเด็นข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ กพร. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ต.ค. – ธ.ค. 2563)	
(3) Internet ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา (www.senate.go.th) (4) ผ่านบุคลากร (5) การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (6) วิทยุโทรทัศน์ (7) กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ของสำนักงาน (8) สื่อสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ มีการคัดเลือกงานบริการที่เป็น ภารกิจหลักและผลกระทบต่อสมาชิกวุฒิสภา มาจัดทำมาตรฐานการให้บริการและคู่มือการ ปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานเผยแพร่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ณ จุดให้บริการ ถือเป็นการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้นซึ่งสามารถทำให้ ผู้รับบริการเข้าถึงบริการจากส่วนราชการ ได้สะดวก และในขณะเดียวกันได้มีการถ่ายทอด วิธีการปฏิบัติในประเด็นที่มีการทบทวนและ ปรับปรุงไปสู่ผู้ปฏิบัติเพื่อทราบวิธีการปฏิบัติและ ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ โดยหมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ได้นำข้อมูลความ ต้องการความคาดหวังจากการสำรวจความ พึงพอใจต่าง ๆ ในปี 2562 มาเป็นข้อมูลในการ ทบทวนกระบวนการงานเช่น การให้บริการข้อมูล ข่าวสารแก่ผู้ร้องขอเป็นหนังสือกรณีที่ขอข้อมูล เกี่ยวกับการพิจารณาพระราชบัญญัติ พ.ศ.... เฉพาะร่างพระราชบัญญัติ ที่ประกาศในราช กิจจานุเบกษาแล้ว การให้บริการข้อมูลด้าน	เฉพาะบุคคล โดยทำการเชื่อมโยงการ วิเคราะห์จากผลการรวบรวมข้อมูล การสำรวจ ความพึงพอใจนำมาซึ่งความต้องการ/ความ คาดหวัง และนำมาสร้างนวัตกรรมที่สามารถ ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง อย่างไร ให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่ได้ระบุไว้ในลักษณะ สำคัญขององค์การ	คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และคณะกรรมการพัฒนากลไก สำหรับเพื่อสนับสนุนงานตามภารกิจด้าน การติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการ ดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ฯลฯ เช่น ระบบจัดเก็บข้อมูลการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตาม ยุทธศาสตร์ชาติ วุฒิสภา ผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (VCloud Senate to reform Senate) ทั้งนี้ จากสถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID –19) ส่งผลให้สำนักงานฯ มีการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม การให้บริการ เช่น การสร้างห้องเรียนรู้แบบ ออนไลน์ โดยใช้ Application Zoom Cloud Meeting การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น WebEx Meeting 2. คณะอนุกรรมการฯ สามารถตอบสนอง ความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) โดยสำนัก เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดทำ โปรแกรมตอบกลับอัตโนมัติ “Secretariat Senate 4.0 Chat bot” โดยจะใช้งาน	ความคาดหวังของผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของแต่ละกลุ่ม	
			ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	คณะอนุกรรมการฯ มีการจัดทำ checklist ของการจัดทำนวัตกรรม ที่แสดงถึงความเชื่อมโยง ของข้อมูลเกี่ยวกับผลการ สำรวจความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจจากการสำรวจ ต่างๆ ของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา และ ข้อมูลของความต้องการ และความคาดหวังของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของแต่ละกลุ่ม
			ผู้รับผิดชอบ	สำนักนโยบายและแผน (ฝ่ายเลขานุการฯ หมวด 3)

ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)	ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อปิดประเด็นข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ กพร. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ต.ค. – ธ.ค. 2563)
กฎหมายของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และหน่วยประสานงานราชการวุฒิสภา กระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศของ วุฒิสภา (มาตรา 270) โดยเมื่อทบทวน กระบวนการเสร็จแล้วจะมีการจัดทำคู่มือ เพื่อถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติในประเด็นที่มีการ ทบทวน/ปรับปรุง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตรง ตามความต้องการการสร้างนวัตกรรมที่สามารถ ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) ได้แก่ มีการจัดทำโปรแกรมตอบกลับ อัตโนมัติ “Secretariat Senate 4.0 Chatbot” โดยจะใช้งานร่วมกับ Line official account ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการ ดังนี้ การตรวจสอบ ข้อมูลการประชุมรายบุคคล ขึ้นวางหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศบุคลากร รายบุคคลสำหรับตรวจสอบข้อมูลบุคคล ระบบงานวุฒิสภา โดยการดำเนินการดังกล่าว ถือเป็นตอบสนองความต้องการผู้รับบริการเฉพาะ กลุ่มได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา กรรมการบุคคล ในวงงานรัฐสภาและประชาชน และกลุ่มผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม ได้แก่ หน่วยงาน ภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนและประชาชน นอกจากนี้ มีการจัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น		ร่วมกับ Line official account มีรูปแบบ การให้บริการ ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูล การประชุมรายบุคคล ขึ้นวางหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศบุคลากร รายบุคคลสำหรับตรวจสอบข้อมูล ระบบงานวุฒิสภา 3. สำนักงานฯ มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบ การให้บริการได้เฉพาะบุคคล (Personalized service) โดยจัดทำผ่านช่องทาง Line @ Senate Formal เพื่อตอบข้อซักถามของ สมาชิกวุฒิสภา (ผู้รับบริการ) นอกจากนี้ สำนักงานฯ ได้สนองตอบ ความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะบุคคล ซึ่งได้แก่ นายมณฑิร บุญตัน สมาชิกวุฒิสภา มีความต้องการให้สำนักงานฯ พัฒนางาน ด้านนิติบัญญัติให้สามารถรองรับการใช้งาน ของผู้พิการทางสายตา โดยมีการตอบสนอง เช่น เว็บไซต์สำหรับผู้พิการทางสายตา www.go.th.w3c โครงการจัดทำหนังสือเสียง Read for the blind หรือโครงการจัดทำ หนังสืออักษรเบรลล์เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา สำหรับผู้พิการทางสายตา เป็นต้น	

ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)	ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อปิดประเด็นข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ กพร. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ต.ค. – ธ.ค. 2563)
และประเมินผล (ออนไลน์) เพื่อรวบรวมความต้องการความคาดหวังของผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาจัดหมวดหมู่เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างนวัตกรรมในระดับ Segmentation ต่อไป ทั้งนี้ ได้มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/Customer Service) เช่น ช่องทาง Line @ Senate Formal มีผู้บริหารทำหน้าที่เป็นแอดมิน (admin) คอยตอบข้อซักถามของสมาชิกวุฒิสภา (ผู้รับบริการ) และมีความต้องการของนายมนเทียร บุญตัน สมาชิกวุฒิสภา (ผู้รับบริการ) มีความต้องการให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดำเนินการพัฒนางานด้านนิติบัญญัติเพื่อรองรับการใช้งานของผู้พิการทางสายตา ซึ่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้มีการพัฒนานวัตกรรม เพื่อรองรับความต้องการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์สำหรับผู้พิการทางสายตา (www.go.th.w3c) โครงการจัดทำหนังสือเสียง Read for the blind หรือโครงการจัดทำหนังสืออักษรเบรลล์ เกี่ยวกับผลงานรัฐสภา สำหรับผู้พิการทางสายตา เป็นต้น โดยการดำเนินการดังกล่าวถือเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเฉพาะรายบุคคล			

ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)	ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อปิดประเด็นข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ กพร. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ต.ค. – ธ.ค. 2563)				
3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์							
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีประกาศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ.2562 ได้แก่ (1) ช่องทางผ่านผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยตรง (สำนักบริหารงานกลาง) (2) ช่องทางผ่าน Call Center (สำนักประชาสัมพันธ์) (3) ช่องทางผ่านระบบ Internet (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) (4) ช่องทางผ่านบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สำนักบริหารงานกลาง) และ (5) ช่องทางผ่าน Facebook หรือ Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สำนักประชาสัมพันธ์) โดยประกาศดังกล่าวมีระบบการติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการทั้ง 5 ช่องทางอย่างชัดเจน ได้แก่ การกำหนดผู้รับผิดชอบ การระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน การกำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน และการติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน สำนักงานใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางผ่านระบบ Internet และช่องทางผ่าน Facebook หรือ Application Line ของสำนักงาน ซึ่งเป็นช่องทางตามประกาศ	1. มีกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน อย่างไรก็ตาม<u>ควรวิเคราะห์ว่าสาเหตุที่ไม่มีข้อร้องเรียน เกิดจากการทำงานที่ดีจนไม่เกิดปัญหา หรือเกิดจากกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีประสิทธิภาพ</u> เช่น ยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่ปลอดภัย เพื่อจะทำให้มั่นใจได้ว่าระบบจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพจริง และสามารถนำผลของการวิเคราะห์ดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างตรงประเด็นต่อไป	1. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยการจัดทำ “ประกาศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2562” ทั้งนี้ สำนักงานฯ มีการรักษามาตรฐานของการจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ด้วยการระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน การกำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน และการติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน โดยมีระบบการติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว โดยจะต้องตอบกลับข้อร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ ตามกระบวนการดังกล่าวทั้ง 5 ช่องทาง และมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ หากมีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานที่จำเป็นต้องแก้ไขเร่งด่วนให้รายงานคณะทำงานภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็น อีกทั้ง ผู้รับบริการเป็นสมาชิกวุฒิสภา ซึ่งหากสมาชิกมีข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ สำนักงานฯ จะดำเนินการปรับปรุง	1. ฝ่ายเลขานุการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้เห็นควรจัดทำตารางสถิติที่แสดงผลความถี่ของการใช้ช่องทางในการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มเติม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของคณะอนุกรรมการฯ ในการพิจารณาทบทวนช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ง่าย และสะดวก <table><tr><td>ตัวชี้วัดความสำเร็จ</td><td>คณะอนุกรรมการฯ มีการจัดทำตารางสถิติที่แสดงผลความถี่ของการใช้ช่องทางในการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</td></tr><tr><td>ผู้รับผิดชอบ</td><td>สำนักนโยบายและแผน (ฝ่ายเลขานุการฯ หมวด 3)</td></tr></table>	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	คณะอนุกรรมการฯ มีการจัดทำตารางสถิติที่แสดงผลความถี่ของการใช้ช่องทางในการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้รับผิดชอบ	สำนักนโยบายและแผน (ฝ่ายเลขานุการฯ หมวด 3)
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	คณะอนุกรรมการฯ มีการจัดทำตารางสถิติที่แสดงผลความถี่ของการใช้ช่องทางในการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
ผู้รับผิดชอบ	สำนักนโยบายและแผน (ฝ่ายเลขานุการฯ หมวด 3)						

ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)	ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อปิดประเด็นข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ กพร. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ต.ค. – ธ.ค. 2563)
ของสำนักงาน เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีระบบการติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว โดยจะต้องตอบกลับข้อร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ ตามกระบวนการดังกล่าวทั้ง 5 ช่องทาง และมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น กรณีร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ของสำนักงานโดยให้เจ้าหน้าที่ Call Center รับข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเจ้าหน้าที่จะให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานแก่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว และจะประสานแจ้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รายงานต่อคณะทำงานทุกไตรมาส ทั้งนี้ หากมีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานที่จำเป็นต้องแก้ไขเร่งด่วนให้รายงานคณะทำงานภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นนอกจากนี้ มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือ		แก้ไขตามข้อเสนอแนะทันที เช่น นายมนเทียร บุญตัน สมาชิกวุฒิสภา ได้มีข้อเสนอแนะผ่าน Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลการประชุมวุฒิสภา โดยมีความต้องการ file word เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการทางสายตา โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่เป็นวาระการประชุมลับในการประชุมวุฒิสภา สำนักประชาสัมพันธ์จึงรับข้อเสนอดังกล่าวและได้ประสานสำนักกำกับและตรวจสอบและสำนักการประชุม ในการนำส่งข้อมูลที่เป็น file word เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับท่านสมาชิกวุฒิสภาแล้ว นอกจากนี้ มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือข้อร้องเรียนซ้ำ ทั้งนี้ ในการดำเนินการที่ผ่านมายังไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ โดยมีคำชมเชยการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านช่องทางบุคลากรของสำนักงานฯ	

ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของ กพร. (ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)	ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อปิดประเด็นข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ กพร. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ต.ค. - ธ.ค. 2563)
ร้องเรียนซ้ำ ทั้งนี้ ในการดำเนินการที่ผ่านมา ยังไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ภายในสำนักงาน โดยมีคำชมเชยการปฏิบัติงาน ของบุคลากรผ่านช่องทางบุคลากรของสำนักงานฯ			