

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ครั้งที่ 1/2564

SUCCESS

วันพุธที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2564

เวลา 10.00 นาฬิกา

ณ ห้องประชุมคณะกรรมการธิการ (สว.) หมายเลข 309
ชั้น 3 อาคารรัฐสภา

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ครั้งที่ 1/2564

เลื่อนประชุม

วันพุธที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2564

เวลา 10.00 นาฬิกา

ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ (สว.) หมายเลข 309
ชั้น 3 อาคารรัฐสภา

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ครั้งที่ 1/2564

เป็นการประชุมแบบ hybrid (การประชุมที่อาคารรัฐสภาและการประชุมออนไลน์
ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรม Cisco WebEx Meetings)

SUCCESS

วันพฤหัสบดีที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2564

เวลา 10.00 นาฬิกา

ณ ห้องประชุมคณะกรรมการธิการ (สว.) หมายเลข 202
ชั้น 2 อาคารรัฐสภา

ระเบียบวาระที่ 1

เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุม

คำสั่งแต่งตั้ง

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 (3 ปี)

SUCCESS

“เสียงสะท้อนจากผลการสำรวจจะมีคุณค่า
เมื่อทุกภาคส่วนร่วมมือขับเคลื่อนให้ไปถึงเป้าหมายพร้อมกัน”



คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจ (63-65)

ประธาน

รองเลขาธิการวุฒิสภา

นายไพโรจน์ รัตนมาลี

กรรมการ

รองเลขาธิการวุฒิสภาทุกคน

ที่ปรึกษาทุกคน



ฝ่ายเลขานุการ

สำนักงานนโยบายและแผน

สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักงานประชาสัมพันธ์



ระเบียบวาระที่ 2

เรื่องเสนอเพื่อทราบ

2.1

รายงานสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภา
ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

SUCCESS

CS SURVEY 2020

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ห
ม
ว
ด

3

3.1

ระบบข้อมูลและสารสนเทศ
ที่ทันสมัยเพื่อการบริการและ
การเข้าถึง



3.3

การสร้างนวัตกรรม
การบริการและตอบสนอง
ความต้องการเฉพาะกลุ่ม



3.2

การประเมิน
ความพึงพอใจและ
ความผูกพัน



3.4

กระบวนการแก้ไข
ข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว
และสร้างสรรค์



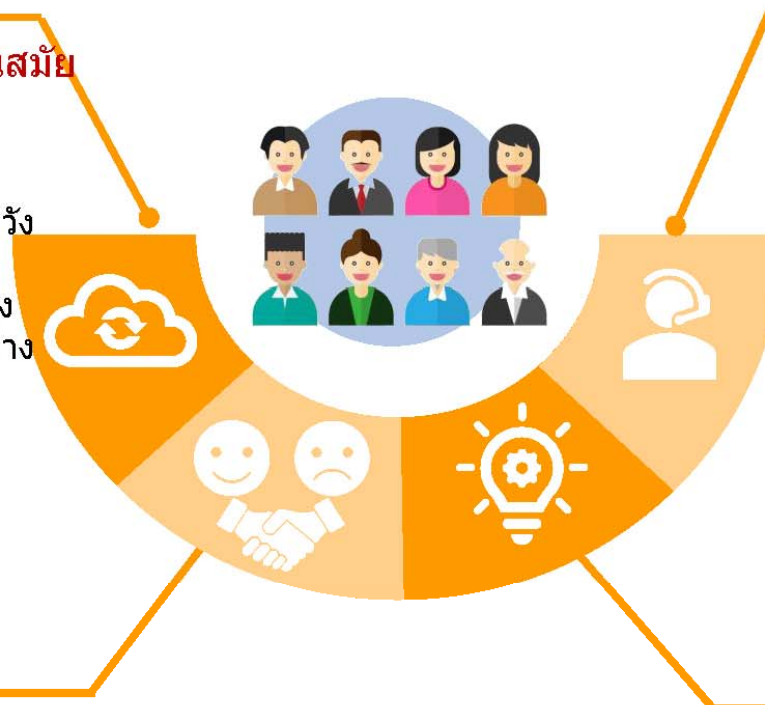
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และ สร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อการบริการและการเข้าถึง

- การใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการค้นหา รวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- การนำสารสนเทศมาทบทวนและปรับปรุง วิเคราะห์ คาดการณ์ เพื่อแก้ปัญหาและวาง นโยบายเชิงรุก



3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ รวดเร็วและสร้างสรรค์

- การใช้เทคโนโลยี/สร้างนวัตกรรมในการ สนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- มีการจัดการเชิงรุกเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียน/ ป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

- มีการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ อย่างสม่ำเสมอ
- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและสื่อสาร ถ่ายทอดแนวทาง/ทัศนคติไปยังทุกหน่วยงานในทุก พื้นที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการและประชาชน ด้วยมาตรฐานเดียวกัน

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม

- การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อพัฒนาการ บริการ อำนวยความสะดวก สร้างนวัตกรรมที่สามารถ ตอบสนองความต้องการทั้งในภาพรวม เฉพาะกลุ่ม เฉพาะบุคคล

3.1

ระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่ทันสมัยเพื่อการบริหารและ การเข้าถึง



- ☐ 3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นโดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ.....เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก คือ..... และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- ☐ 3.1.2 มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ได้แก่.....นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....
- ☐ 3.1.3 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล คือ.....มาใช้ในการค้นหารวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....

3.2

การประเมิน ความพึงพอใจและ ความผูกพัน



- 3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ
 - ☐ ฐานข้อมูลนั้น ได้แก่.....
 - ☐ มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ คือ.....
- 3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เพื่อ
 - ☐ หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหา คือ.....วิธีการแก้ไขเชิงรุก คือ.....
 - ☐ หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ..... มีความต้องการ คือ..... และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ.....มีความต้องการ คือ.....

3.3

**การสร้างนวัตกรรม
การบริการและตอบสนอง
ความต้องการเฉพาะกลุ่ม**



- ☐ 3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม คือ.....
- ☐ 3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม คือ.....
- ☐ 3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล คือ.....

3.4

**กระบวนการแก้ไข
ข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว
และสร้างสรรค์**



- ☐ 3.4.1 มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล โดย.....เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน
- 3.4.2 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
 - ☐ กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
 - ☐ ระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
 - ☐ กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน
 - ☐ การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
- ☐ 3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ คือ.....และมีแนวทางในการแก้ไข คือ.....
- ☐ 3.4.4 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยวิธี.....
- ☐ 3.4.5 มีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ คือ

สรุปผลการสำรวจความคาดหวัง ของผู้รับบริการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปี 2562

สว. 65.60%

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

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

OUR COMMON GOAL



แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565



แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕



สำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

วิสัยทัศน์ (VISION)

เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติของประเทศที่มีสมรรถนะสูง ในการสนับสนุนการก่อกำเนิดสภา เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

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

สมรรถนะสูง

ความหมาย : รมต.เจน (แผนงาน แผนงาน แผนงาน) มีคนเก่งที่มีองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานสูง คนดี เป็นที่ศรัทธาเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณธรรมที่เข้มแข็งมีสำนึกสาธารณะ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ทุกขั้นตอน ทันสมัย บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือการวิเคราะห์และสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน และสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา มีการบูรณาการการทำงานและเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งมุ่งเน้นการสร้างความไว้วางใจจากประชาชนเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

สนับสนุนภารกิจวุฒิสภา

ความหมาย : หน้าที่และอำนาจของวุฒิสภาตามรัฐธรรมนูญ การปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภาประกอบด้วยงานตามรัฐธรรมนูญของรัฐธรรมนูญซึ่งส่งผลให้ประชาชนและประเทศชาติ มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

ประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

ความหมาย : กระบวนการทางนิติบัญญัติมีประสิทธิภาพสูงและไม่โปร่งใสประเทศชาติมีความหมายในขณะและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง อันส่งผลให้ประเทศชาติมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมหลัก

- สามัคคีมีวินัย
- สุจริตโปร่งใส
- รอบรู้งานสภา
- มีจิตอาสา
- มุ่งมั่นงานสภาสัมฤทธิ์



แผนปฏิบัติราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 - 2565

๑ วิสัยทัศน์ (VISION)

เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติของประเทศที่มีสมรรถนะสูง ในการสนับสนุนการก่อกำเนิดสภา เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม



๑ วิสัยทัศน์ (VISION)

เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติของประเทศที่มีสมรรถนะสูง ในการสนับสนุนการก่อกำเนิดสภา เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม



(ร่าง) ผู้รับผิดชอบการประเมินความพึงพอใจแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 - 2565

KPI 9 ความพึงพอใจด้านบุคลากร

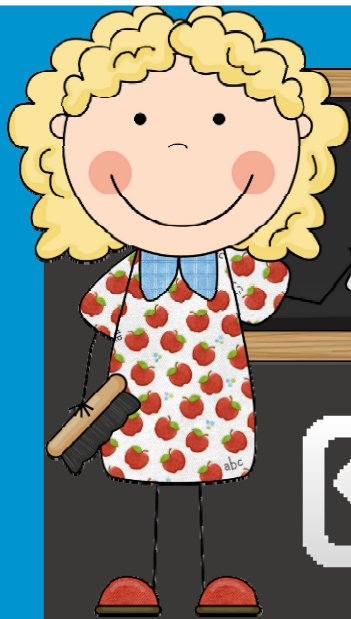
12

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) แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภา
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานข้าหลวงพิเศษ

ข้อชี้แจง

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งได้ดำเนินการประเมินการให้บริการของคณะกรรมการการเลือกตั้งตามข้อชี้แจงที่ได้
ชี้แจงไปแล้ว โดยดำเนินการประเมินตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๓ จนถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ ซึ่งการประเมินครั้งนี้เป็นการดำเนินการครั้งที่
สองตามแผนการประเมินการให้บริการ (Project 6) ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งการประเมินการให้บริการของ
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งได้ดำเนินการประเมินการให้บริการของคณะกรรมการการเลือกตั้งตามข้อชี้แจงที่ได้
ชี้แจงไปแล้ว โดยดำเนินการประเมินตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๓ จนถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ ซึ่งการประเมินครั้งนี้เป็นการดำเนินการครั้งที่
สองตามแผนการประเมินการให้บริการ (Project 6) ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งการประเมินการให้บริการของ
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้ครั้งนี้

แบบสอบถามอยู่ระหว่างเดือนปี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการการเลือกตั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานข้าหลวงพิเศษ

2.1 การให้บริการของสำนักงานข้าหลวงพิเศษ

2.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการการเลือกตั้ง (เลือกข้อใดข้อหนึ่ง)

2.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการการเลือกตั้ง (เลือกข้อใดข้อหนึ่ง)

2.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการการเลือกตั้ง (เลือกข้อใดข้อหนึ่ง)

2.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการการเลือกตั้ง (เลือกข้อใดข้อหนึ่ง)

2.1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการการเลือกตั้ง (เลือกข้อใดข้อหนึ่ง)

2.1.6 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการการเลือกตั้ง (เลือกข้อใดข้อหนึ่ง)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานข้าหลวงพิเศษ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการการเลือกตั้ง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ **หรือไม่ใช่ในช่อง** ☐ **การประเมินการให้บริการครั้งนี้**

1.1 นาม ☐ นาม ☐ 55.55

1.2 อายุ ☐ 55.55

1.3 เพศ ☐ เพศ ☐ เพศ ☐

1.4 ที่อยู่ ☐ ที่อยู่ ☐

1.5 ที่อยู่ ☐ ที่อยู่ ☐

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานข้าหลวงพิเศษ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ **หรือไม่ใช่ในช่อง** ☐ **การประเมินการให้บริการครั้งนี้**

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานข้าหลวงพิเศษ

2.1.1 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานข้าหลวงพิเศษ

2.1.2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานข้าหลวงพิเศษ

2.1.3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานข้าหลวงพิเศษ

2.1.4 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานข้าหลวงพิเศษ

2.1.5 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานข้าหลวงพิเศษ

2.1.6 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานข้าหลวงพิเศษ



Electronic-based



Challenge

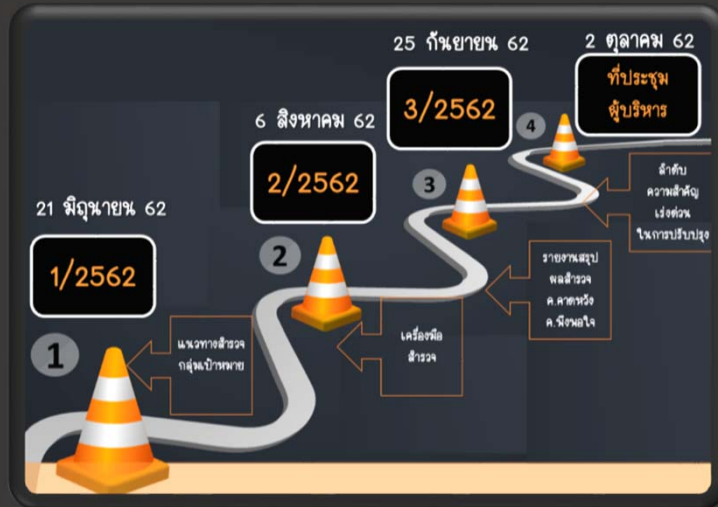
2



เดิม



Once a year



กรกฎาคม / สิงหาคม



ใหม่



More than 1 per year

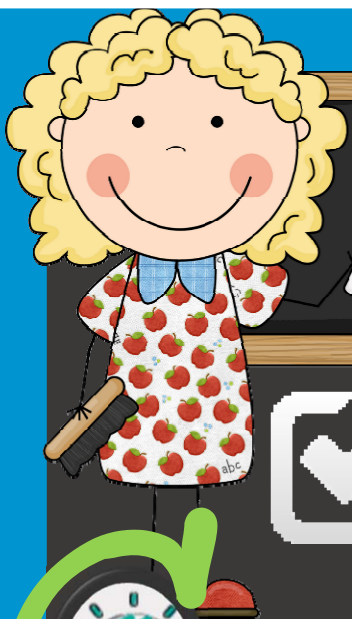
1. เมษายน

2. กรกฎาคม

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

Challenge

3



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



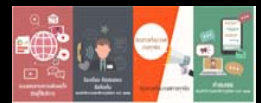
Folder or Book-Shelf



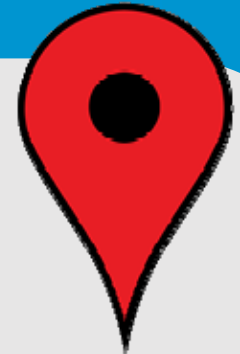
ใหม่



CS database



ช่องทางติดต่อสื่อสาร
กับสำนักงานฯ

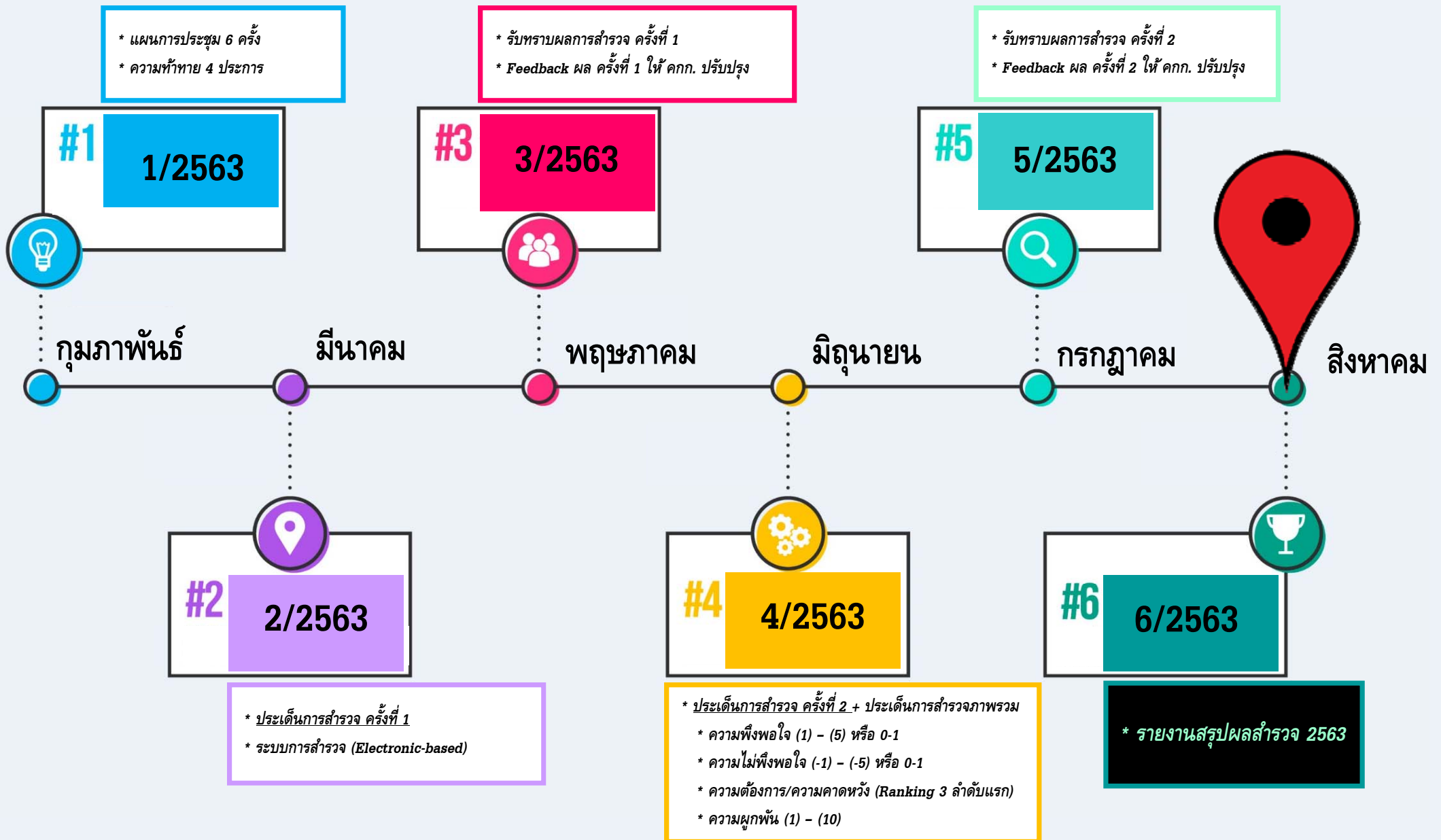


1. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ
2. ร้องเรียน ข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น
3. ช่องทางแจ้งเบาะแสทุจริต
4. คำชมเชย
5. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความผูกพัน



Senate Single Window for customer review

NEXT STEP



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

กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563



- ด้านการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติ**
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
- ด้านการบริหารจัดการ**
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
- ด้านการให้บริการ**
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
- ด้านการพัฒนาระบบงาน**
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
- ด้านการพัฒนาระบบงาน**
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
- ด้านการพัฒนาระบบงาน**
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ
 แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านนิติบัญญัติ



ตัวชี้วัดความพึงพอใจภายใต้แผนปฏิบัติการ ปี 2563-2565

ผลสำรวจความต้องการ / ความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภา ปี 2562

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

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

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563



เรื่องที่ 1 ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ

1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา
2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ
3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กร
ตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด



เรื่องที่ 2 ด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุน
งานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ



ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563 (ต่อ)



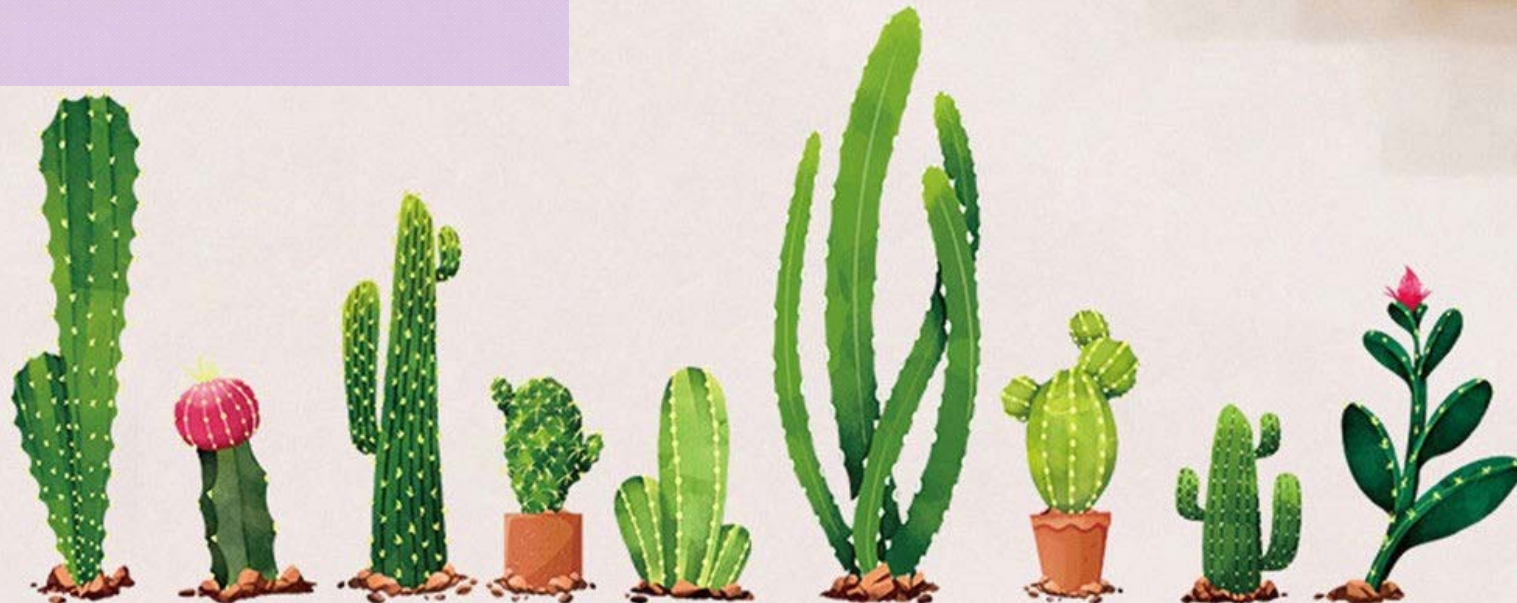
เรื่องที่ 3 ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

- 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



ช่องทางติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานฯ



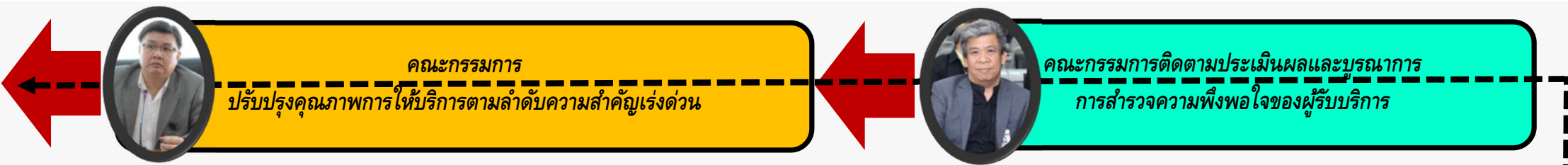
Customer Survey Single window



แบบสอบถามความคิดเห็น
สมาชิกวุฒิสภา
เกี่ยวกับการให้บริการ
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



เครื่องมือ	แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา		
	Customer Survey Single window		
กลุ่มเป้าหมาย	สมาชิกวุฒิสภา 250 คน	อย่างน้อย 10 % = 25 คน	อย่างมาก Yamane = 154 คน
วิธีการ		Electronic-based	
ช่องทาง		Senate Formal	
ผู้รับผิดชอบ	สำนักนโยบายและแผน		ประมวลผลการสำรวจ
	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		จัดทำระบบการสำรวจ
	สำนักประชาสัมพันธ์		ประชาสัมพันธ์ช่องทาง 24
	ช่วงเวลา	ครั้งที่ 1 พฤษภาคม	ครั้งที่ 2 กรกฎาคม



T-I-M-E-L-I-N-E

ครั้งที่ 1

พฤษภาคม

ครั้งที่ 2

กรกฎาคม

สมาชิกวุฒิสภา 250 คน

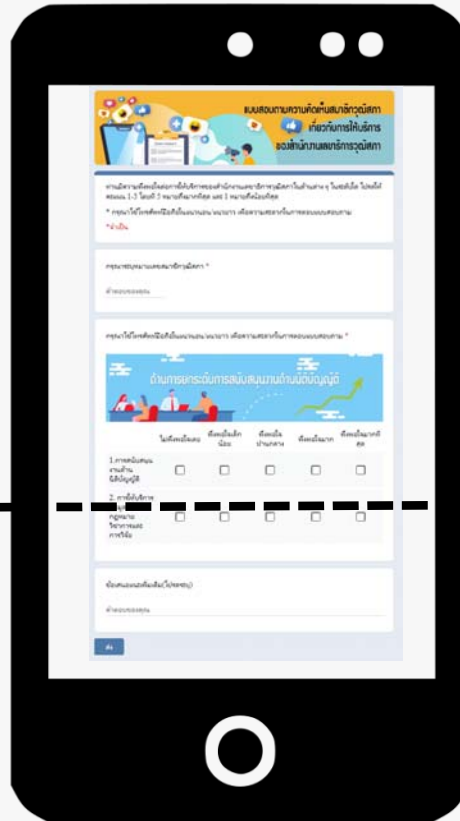
MIN 10 % = 25 คน

MAX Yamane = 154 คน



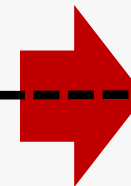
**Senate
Formal**

สำนักประชาสัมพันธ์



แบบสอบถามความคิดเห็น
สมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับ
การให้บริการของ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ



Customer Survey Single window

สำนักนโยบายและแผน



เรียน สมาชิกวุฒิสภา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาขอความอนุเคราะห์สมาชิกวุฒิสภาตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระหว่างวันที่ ๑๑ - วันศุกร์ที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓

กรุณาประเมินแบบสอบถามความคิดเห็นตามลิงค์ด้านล่างนี้

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdWM8WGwZr1jefq4xf7456Walf8WGg4LkK2HQJds24h51g/viewform>

และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

2:44 PM

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในด้านต่าง ๆ ในระดับใด โปรดให้คะแนน 1-5 โดยที่ 5 หมายถึง มากที่สุด และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

*Required

กรุณาระบุหมายเลขสมาชิกวุฒิสภา *

Your answer

Page 1 of 6

เรื่องที่ 1

กรุณาใช้โทรศัพท์มือถือในแนวนอน/แนวยาว เพื่อความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม *

ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านกฎหมาย

พึงพอใจมากที่สุด(5) พึงพอใจมาก(4) พึงพอใจปานกลาง(3) พึงพอใจเล็กน้อย(2) พึงพอใจน้อย(1)

1. การสนับสนุนการประชาสัมพันธ์สภา

2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมาธิการ

3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามรัฐธรรมนูญและ

1

ภารกิจด้านนิติบัญญัติ

เรื่องที่ 2

กรุณาใช้โทรศัพท์มือถือในแนวนอน/แนวยาว เพื่อความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม *

ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านกฎหมาย

พึงพอใจมากที่สุด(5) พึงพอใจมาก(4) พึงพอใจปานกลาง(3) พึงพอใจเล็กน้อย(2) พึงพอใจน้อย(1)

4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้าน การติดตามเสนอแนะและ เจริญ การปฏิรูปประเทศ

2

ภารกิจด้าน ตร

เรื่องที่ 3

กรุณาใช้โทรศัพท์มือถือในแนวนอน/แนวยาว เพื่อความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม *

ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านกฎหมาย

พึงพอใจมากที่สุด(5) พึงพอใจมาก(4) พึงพอใจปานกลาง(3) พึงพอใจเล็กน้อย(2) พึงพอใจน้อย(1)

5. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมายและวิชาการ

6. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงาน

3

บุคลากร

เรื่องที่ 4

กรุณาใช้โทรศัพท์มือถือในแนวนอน/แนวยาว เพื่อความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม *

ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านกฎหมาย

พึงพอใจมากที่สุด(5) พึงพอใจมาก(4) พึงพอใจปานกลาง(3) พึงพอใจเล็กน้อย(2) พึงพอใจน้อย(1)

7. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ COVID-19

8. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยี ดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Signal Format) / ปฏิบัติงาน

4

HPO / Digital

เรื่องที่ 5

กรุณาใช้โทรศัพท์มือถือในแนวนอน/แนวยาว เพื่อความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม *

ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านกฎหมาย

พึงพอใจมากที่สุด(5) พึงพอใจมาก(4) พึงพอใจปานกลาง(3) พึงพอใจเล็กน้อย(2) พึงพอใจน้อย(1)

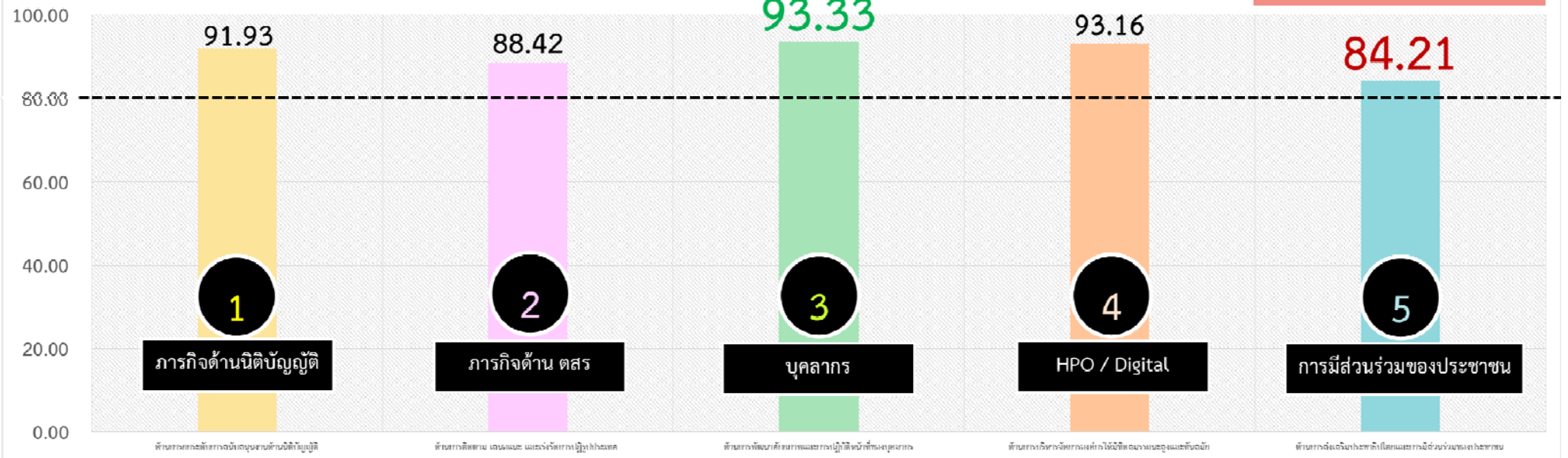
9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา

10. สื่อประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์

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 250 คน (ลาออก 1 คน)

อย่างน้อย 10 % = 25 คน

อย่างมาก Yamane = 154 คน

76% (19/25 * 100)

7.63% (19/249 * 100)

3



93.33

4



ด้านการบริหารจัดการองค์กร
ให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

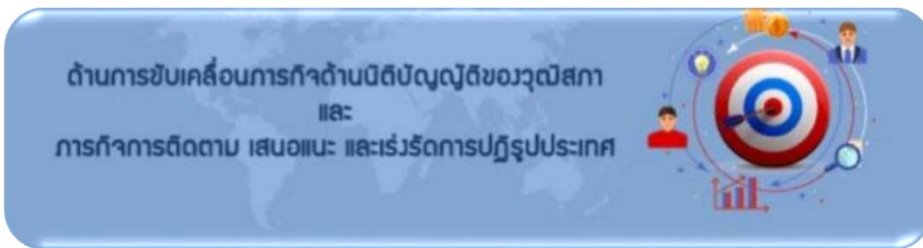
93.16

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



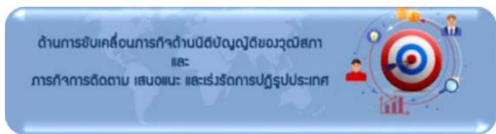
1



* ทีมงานสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่ง
ในองค์กรต่างๆ ทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพ ชื่นชม
* รักษามาตรฐานการปฏิบัติให้ดีสม่ำเสมอ

* ห้องประชุมที่อาคารสุขประพฤติไม่ได้มาตรฐาน
* การบริการเครื่องดื่มควรมีการปรับปรุง

2



* ควรมีการสื่อสารทำความเข้าใจในเรื่องนี้ให้ชัดเจนมากขึ้น
* ควรเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับคลากรอย่างเข้มข้น

3



* เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและรับผิดชอบ
ในการทำงานมาก
* ได้รับบริการที่ดีมากในทุกสำนัก
ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกคน

* ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้าน IT และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี
ให้มากขึ้น
* ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านงานด้านพิธีการ
ปริมาณงานที่มีมากกว่าอัตรากำลัง

4



* พอใจมาก

* ควรเข้มงวดเรื่องความสะอาด

5



* ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการพิจารณาข้อร้องเรียน/
ความเดือดร้อนของ ปชช. ที่ดำเนินการโดย กมร. ที่เกี่ยวข้อง
ยังไม่เป็นแนวเดียวกัน ขาดความชัดเจน
* ต้องปรับตัวตามสถานการณ์

แบบสอบถามความคิดเห็น สมาชิกวุฒิสภา เกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

Questionnaire

แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565 เพื่อให้สำนักงานได้ทราบถึงประเด็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา และได้นำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น จึงขอความกรุณาท่านสมาชิกวุฒิสภาในการตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับสำนักงาน นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้เกิดความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต่อไป และโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ในแต่ละประเด็นความเห็นเพียงข้อเดียว ตั้งแต่ระดับ 5-1 โดยที่ 5 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
เรื่องที่ 1 ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ					
1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา					
2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ					
3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด					
เรื่องที่ 2 ด้านการขับเคลื่อนภารกิจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ					
4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ					
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 Form) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม					
เรื่องที่ 5 ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน					
9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา					
10. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา					
ภาพรวม					
ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในระดับใด					
ท่านยินดีที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

ท่านต้องการบริการเพิ่มเติมจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โปรดระบุและเรียงลำดับจากที่ต้องการมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 ลำดับ

-
-
-

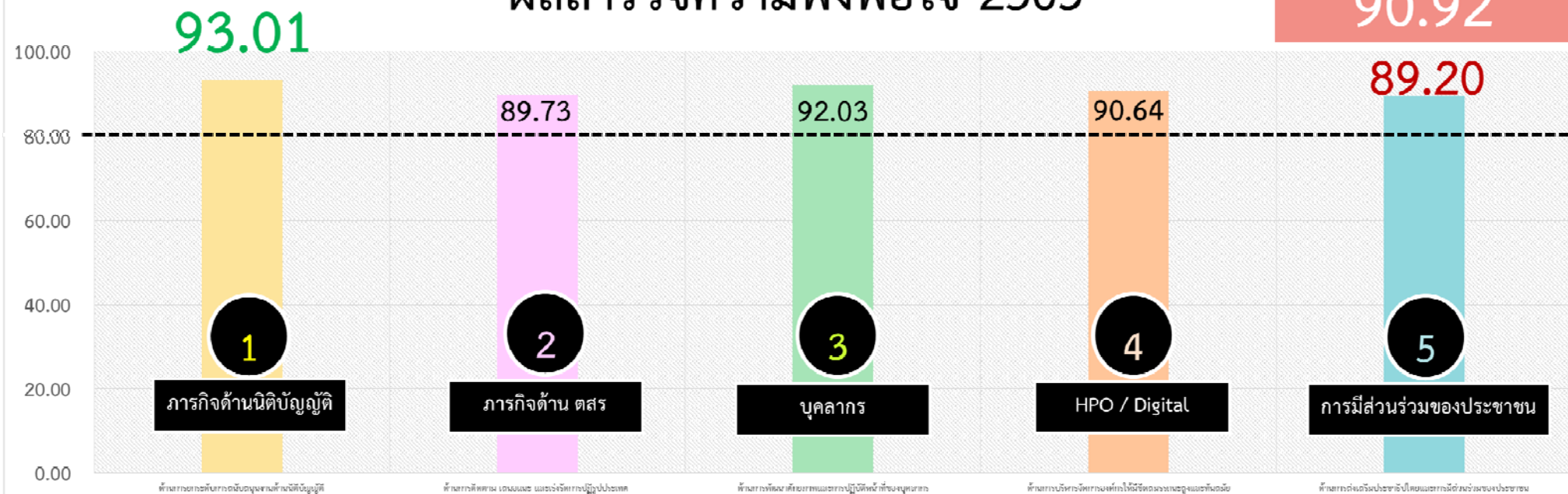
ขอขอบคุณท่านสมาชิกวุฒิสภาที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นครั้งนี้
ความเห็นของท่านสมาชิกวุฒิสภาจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานในการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและการบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ความแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักนโยบายและแผน โทร. 0 2831 9377 โทรสาร 0 2831 9371

n=187

ผลสำรวจความพึงพอใจ 2563



เรื่องที่ 1	ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ	93.01
เรื่องที่ 2	ด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	89.73
เรื่องที่ 3	ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร	92.03
เรื่องที่ 4	ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย	90.64
เรื่องที่ 5	ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	89.20

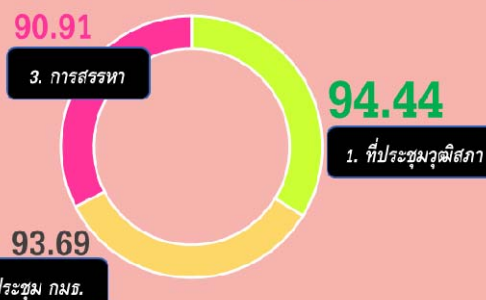
สมาชิกวุฒิสภา 250 คน (ลาออก 1 คน)

อย่างน้อย 10 % = 25 คน

อย่างมาก Yamane = 154 คน

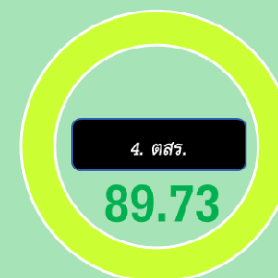
1 93.01%

ภารกิจด้านนิติบัญญัติ



2 89.73%

ภารกิจด้าน ตสร.



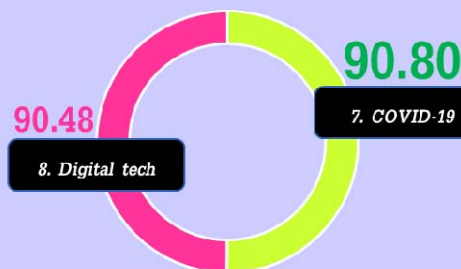
3 92.03%

บุคลากร



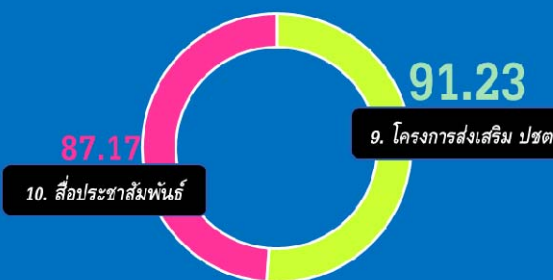
4 90.64%

HPO / Digital



5 89.20%

การมีส่วนร่วมของประชาชน



Q_001	1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา	94.44
Q_002	2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ	93.69
Q_003	3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด	90.91
Q_004	4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	89.73
Q_005	5. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ	89.95
Q_006	6. การมีจัดบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร	94.12
Q_007	7. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-19	90.80
Q_008	8. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Formal) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม	90.48
Q_009	9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา	91.23
Q_010	10. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา	87.17

1



93.01

3



92.03

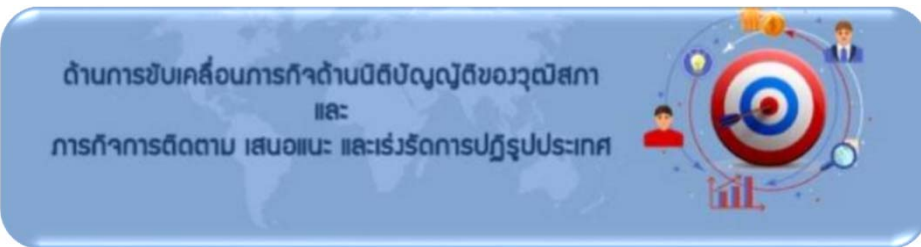
4



ด้านการบริหารจัดการองค์กร
ให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

90.64

2



89.73

5



89.20

Q_001	1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา	94.44
Q_002	2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ	93.69
Q_003	3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด	90.91
Q_004	4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	89.73
Q_005	5. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ	89.95
Q_006	6. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร	94.12
Q_007	7. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-19	90.80
Q_008	8. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Formal) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม	90.48
Q_009	9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา	91.23
Q_010	10. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา	87.17

1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา	94.44
6. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร	94.12
2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ	93.69
9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา	91.23
3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด	90.91
7. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-19	90.80
8. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Formal) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม	90.48
5. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ	89.95
4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	89.73
10. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา	87.17

เรื่องที่ 1



ยกระดับการสนับสนุน งานด้านนิติบัญญัติ

- 1.1 ยกระดับการพัฒนาทางด้านกฎหมาย
งานด้านวิชาการและข้อมูลการวิจัย
ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.2 พัฒนาเครือข่าย และความ
ร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ
เพื่อสนับสนุนงานวุฒิสภา

แนวทาง การพัฒนา

เรื่องที่ 2



พัฒนางานด้านการติดตาม
เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการ
ตามแผนการปฏิรูปประเทศและ
การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ

- พัฒนากลไกการสนับสนุน
การขับเคลื่อนภารกิจของวุฒิสภา
ในการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัด
การดำเนินการตามแผนการปฏิรูป
ประเทศ และการดำเนินการ
ตามยุทธศาสตร์ชาติ

เรื่องที่ 3



พัฒนาศักยภาพของบุคลากร
เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ
ของผู้รับบริการเชิงรุก
และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

- 3.1 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากร
บุคคลให้สอดคล้องและสนับสนุน
ภารกิจขององค์กร ทั้งในปัจจุบัน
และอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.2 พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้
ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กร
ได้อย่างเป็นระบบและหลากหลาย
- 3.3 สร้างเสริมและพัฒนาคุณภาพ
ชีวิตการทำงานของบุคลากร
ทั้งสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ
ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร
- 3.4 ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงาน
ตามประมวลจริยธรรม เพื่อให้
เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมาย
ขององค์กร

เรื่องที่ 4



พัฒนาขีดความสามารถ
ขององค์กร ให้มีขีดสมรรถนะสูง

- 4.1 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร
ให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
- 4.2 ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม
ในการปฏิบัติงาน
- 4.3 พัฒนาระบบงานและฐานข้อมูล
โดยมีการบูรณาการ การเปิดกว้าง
และเชื่อมโยงกันเพื่อมุ่งสู่การเป็น
Digital Senate
- 4.4 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบ
ความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสารเป็นไป
ตามมาตรฐานสากล
- 4.5 ส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิก
วุฒิสภา และบุคลากร มีความรู้
ความสามารถในการประยุกต์ใช้
ระบบ Digital อย่างมีประสิทธิภาพ
มีการคิดวิเคราะห์ ปรับใช้
เทคโนโลยีใหม่ได้ตลอดเวลา

เรื่องที่ 5



พัฒนาและเสริมสร้าง
การเมืองในระบอบประชาธิปไตย
อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
และส่งเสริมการมีส่วนร่วม
ของประชาชน

- 5.1 เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และ
มีส่วนร่วมอย่างถูกต้องต่อการเมือง
การปกครองในระบอบประชาธิปไตย
อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
และวัฒนธรรมทางการเมืองในระบอบ
ประชาธิปไตย
- 5.2 จัดทำสื่อเกี่ยวกับการให้ความรู้
ทางด้านการปกครองในระบอบ
ประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์
ทรงเป็นประมุข เพื่อเผยแพร่
ให้แก่ประชาชนผ่านหน่วยงานและ
ช่องทางต่าง ๆ
- 5.3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในทางการเมือง
การปกครองในระบอบประชาธิปไตย
อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
และวัฒนธรรมทางการเมืองในระบอบ
ประชาธิปไตยขององค์กร

1

2

3

4

5

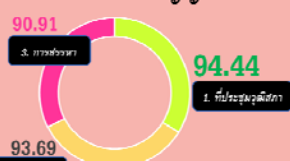
ประเด็น
สำรวจ 63

ผลสำรวจ
63

90.92%

- เรื่องที่ 1 ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ
1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา
 2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมาธิการ
 3. การสนับสนุนการพิจารณาในข้อคดีต่าง ๆ ด้านนิติบัญญัติ

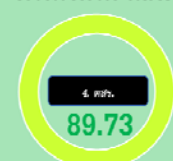
ภารกิจด้านนิติบัญญัติ



93.01%

- เรื่องที่ 2 ด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ
4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุน
งานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

ภารกิจด้าน ตร.



89.73%

- เรื่องที่ 3 ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร
5. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ
 6. การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร

บุคลากร



92.03%

- เรื่องที่ 4 ด้านการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร
7. การปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรในการให้บริการเชิงรุก เช่น COVID-19
 8. การให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การให้บริการผ่านระบบ Online (e-Services) / การให้บริการผ่านระบบ Social Media / การให้บริการผ่านระบบ Mobile App

HPO / Digital



90.64%

- เรื่องที่ 5 ด้านการมีส่วนร่วม
9. การดำเนินการตามแผนการมีส่วนร่วมของประชาชน
 10. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น จัดตั้งชม Online วุฒิสภา Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / การทำวิจัยและโครงการวิจัย

การมีส่วนร่วมของประชาชน



89.20%

ความพึงพอใจในภาพรวม (OVERALL SATISFACTION)

91.51%

ไม่ตอบ 8 คน

0 คน

0 คน

8 คน

60 คน

111 คน

1



2



3



4



5



พึงพอใจน้อยที่สุด

พึงพอใจน้อย

พึงพอใจปานกลาง

พึงพอใจมาก

พึงพอใจมากที่สุด

LIKERT SCALE

ความคิดเห็นเพิ่มเติม



ครั้งที่ 1 พ.ค. 63



ครั้งที่ 2 ก.ค. 63

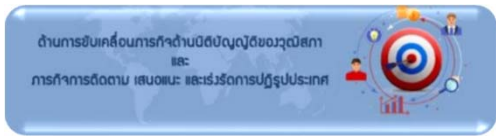
1



- * ห้องประชุมที่อาคารสุขประพฤติไม่ได้มาตรฐาน
- * การบริการเครื่องดื่มควรมีการปรับปรุง

- * การสืบค้นกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2



- * ควรมีการสื่อสารทำความเข้าใจในเรื่องนี้ให้ชัดเจนมากขึ้น
- * ควรเน้นให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างเข้มข้น

- * การ update ข้อมูลในเรื่องการปฏิรูปในแต่ละช่วงเวลา

3



- * ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้าน IT และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีให้มากขึ้น
- * ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านงานด้านพิธีการปริมาณงานที่มีมากกว่าอัตรากำลัง

บุคลากรที่ทำหน้าที่...

- * วิเคราะห์ทางการเงิน งบดุล (การบัญชี)
- * วิเคราะห์ด้านเศรษฐศาสตร์
- ทั้ง MACRO และ MICRO Economics

4



- * ควรเข้มงวดเรื่องความสะอาด



- * การปรับตัวให้สอดคล้องกับ New Normal
- * การประสานงานเรื่องข้อมูลการตั้งกรรมการของรัฐสภา
- * การจองห้องประชุม อนุ กมธ.
- * การบริการห้องถ่ายเอกสารกรณีเร่งด่วน
- * ความเสถียรของ Wi-Fi ในห้องประชุม
- * ระบบการถ่ายทอดการประชุมยังมีอุปสรรคและไม่ชัดเจน

5



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

- * เพิ่มความเข้มข้นการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านประชาธิปไตย
- * เพิ่มความเข้มข้นการสื่อสารด้านประชาธิปไตย

ด้านอาคารสถานที่

- * การจัดหาผู้บริหารอาคาร (FM: Facilities Management)
 - * สถานที่จอดรถ
 - * ระบบการจราจร
 - * การดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อย ทั้งในห้องประชุม ห้องน้ำ ห้องทำงาน ลานจอดรถ
 - * มาตรการรักษาความปลอดภัย
 - * การเพิ่มป้ายกำกับเส้นทางเดินภายในอาคาร ห้องประชุม ลานจอดรถให้ชัดเจน
-
- * การรักษาความปลอดภัยสถานที่บริการด้านจอดรถอาคารสุขประพุดิสำหรับ สว.
 - * การบริการลิฟต์ที่อาคารสุขประพุดิ ให้พอเพียงในช่วงเวลาเร่งด่วน

ด้านประชาสัมพันธ์

- * ความคิดริเริ่มจัดทำคลิปอภิปรายของสมาชิกเพื่อให้สมาชิกได้นำไปปรับปรุงการอภิปรายของตนให้ดีขึ้น และหากประสงค์จะทำไป ปชส. ก็จะได้สะดวกมากขึ้น
- * การประชาสัมพันธ์งานของวุฒิสภาให้ประชาชนรับรู้มากที่สุด
- * การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของวุฒิสมาชิกและวุฒิสภาในเฟส ไลน์ และอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องและเข้มข้นขึ้น

งานบริหารทรัพยากรอาคาร (FM: Facility Management)

<http://www.tfma.or.th/membership.php>

“การบริหารจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นและกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล”



บริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์
(Property Management)



บริหารการจัดการพื้นที่ใช้สอย
(Facilities Planning)



บริหารพลังงาน
(Energy Management)



บริหารจัดการบริการที่เกี่ยวข้อง
(Facilities Support Service)



บริหารจัดการบำรุงรักษาอาคาร
(Facilities Operations and Maintenance)



บริหารความปลอดภัย
(Safety and Security Management)

ความต้องการ / ความคาดหวัง (Need / Expectation)

นำมาจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุง

5

ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย
และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ด้านประชาสัมพันธ์

2

ด้านการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย
และการจัดการศึกษา สอดคล้อง และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

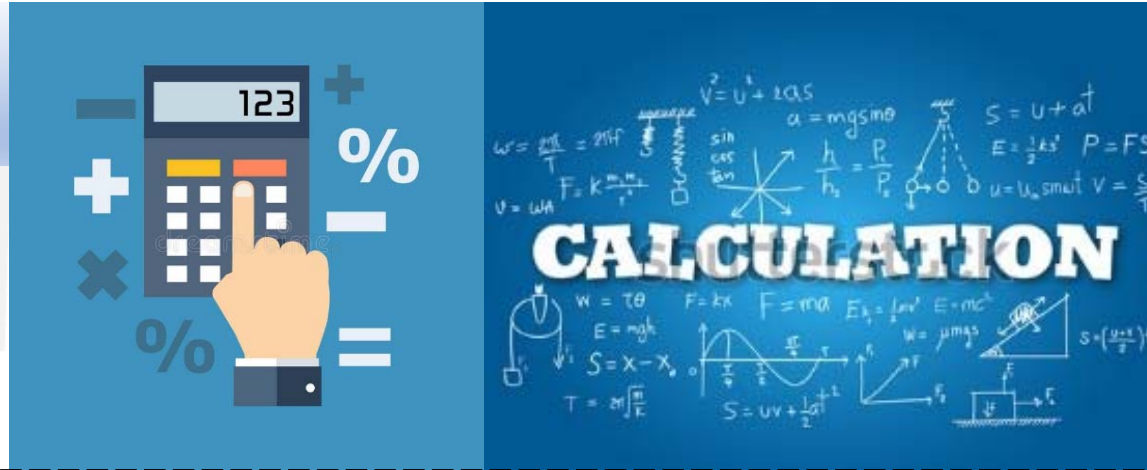
4

ด้านการบริหารจัดการองค์กร
ให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

ด้านอาคารสถานที่



ความผูกพัน



187

0

4

175

38

137

+8 (no answer)

1

2

3

4

5



Detractors

Passives

Promoters

Not At All Likely
To Recommend

Extremely Likely
To Recommend

NPS =

%

-

%

93.58%

93.58

%

0

%

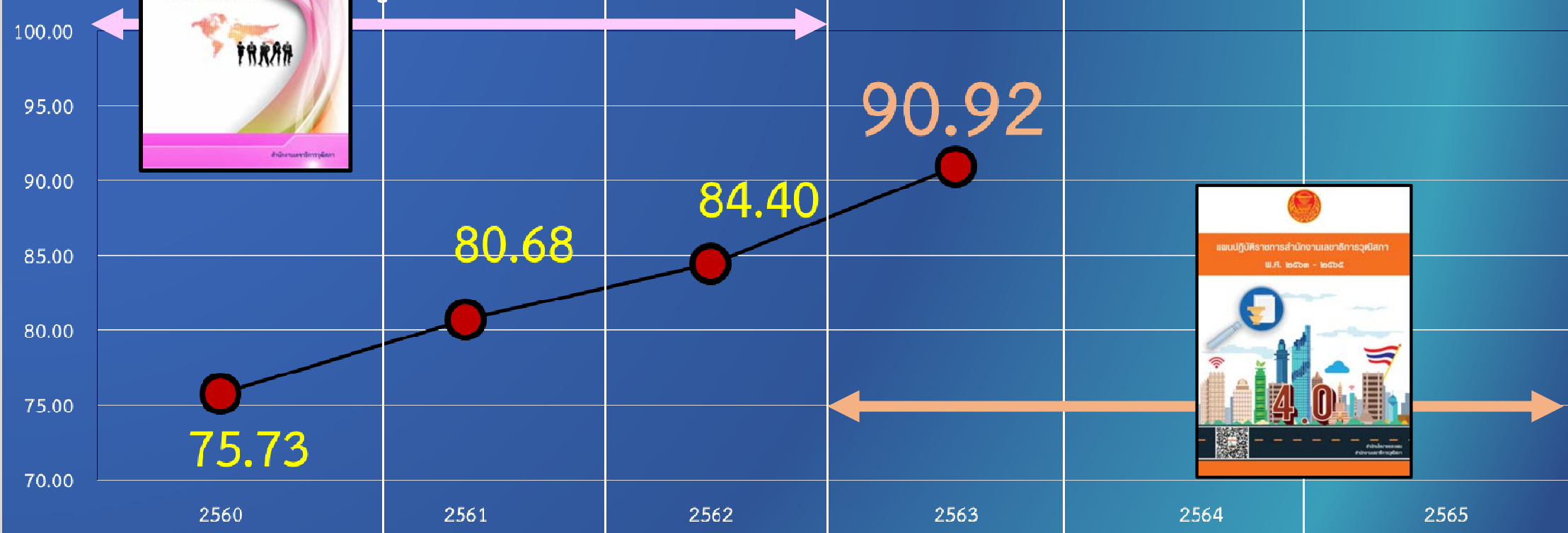
CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 60-63 ...



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

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมองค์กร (ร้อยละ) :

ผู้ประเมินภายใน (คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ)



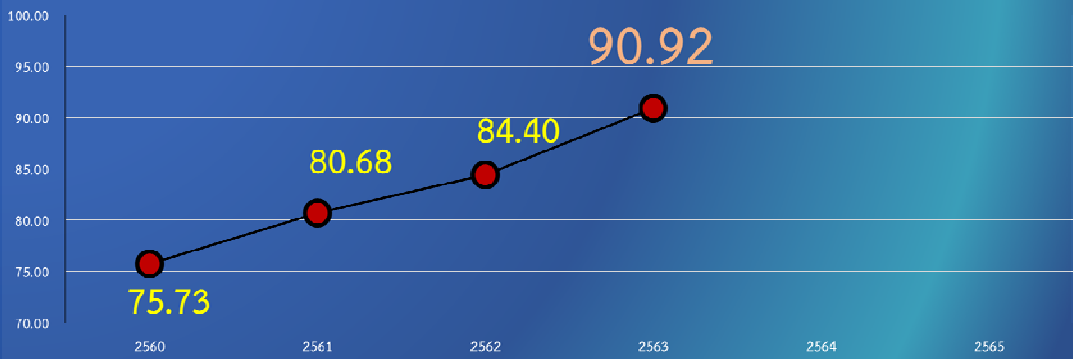
CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 60-63 ...

ความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน

KPI

13

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมองค์กร (ร้อยละ) :
ผู้ประเมินภายใน (คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ)

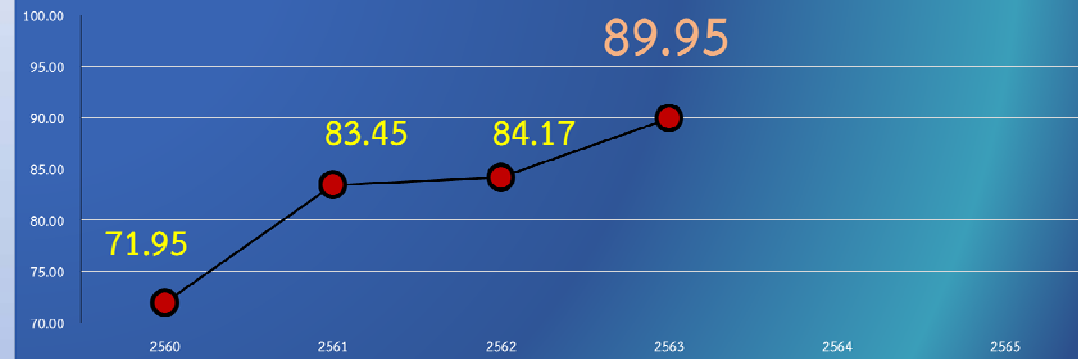


ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ข้อมูลกม.+วิชาการ+วิจัย

KPI

2

คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการวิชาการ (ร้อยละ) :
ผู้ประเมินภายใน (คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ)

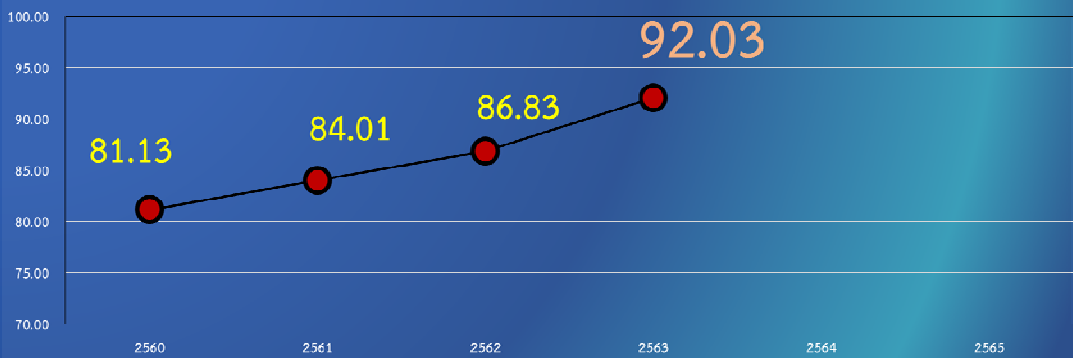


ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร

KPI

9

คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (ร้อยละ) :
ผู้ประเมินภายใน (คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ)



ความพึงพอใจด้าน IT (ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ)

KPI

17

คะแนนความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ร้อยละ) :
ผู้ประเมินภายใน (คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ)



IN
SIDE



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

ระดับยุทธศาสตร์ (ภาพรวมองค์กร)

แผนยุทธศาสตร์



ระดับปฏิบัติการ (กระบวนการ)

PMQA 3 (CS)

ON SITE SURVEY (หน้างาน)

FRONT LINE STAFF



OUT
SIDE



51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63



"External assessor"



ภาพรวมองค์กร

คำรับรอง
การปฏิบัติราชการ

1.

ข้อเสนอแนะ -1-



Electronic-based

ยังไม่เหมาะสมกับสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา

2.

Content Objectives
ข้อเสนอแนะ -2-

จำนวนข้อคำถาม
ในแบบสำรวจ
ควรมีจำนวนน้อย

3.

ข้อเสนอแนะ -3-

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม
ควรมีการสำรวจข้อมูลเชิงลึก
ในรูปแบบอื่นเพื่อให้เกิด
การปรับปรุงที่ตรงความต้องการ

BACK

ระเบียบวาระที่ 2

เรื่องเสนอเพื่อทราบ

2.2

สรุปผลการประชุม (มติย่อ)

คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ครั้งที่ 2/2563 เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 2 กรกฎาคม 2563



CS SURVEY 2020

PRIORITY

เลือก
กลุ่มเป้าหมาย



1 การประชาสัมพันธ์องค์กร

2

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3

งานด้านวิชาการ

4

NEW

งานด้านติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดฯ (ตสร.)

5

NEW

การบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง





			1			2	3		4		5		6	7
	SENATORS		1. การสนับสนุนการประชูปวุฒิสภา	2. การสนับสนุนการประชูปวุฒิสภา	3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด	4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	5. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ	6. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร	7. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-19	8. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Formal) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม	9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพนุชประชาชน	10. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News /	11. ทำความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในระดับใด	12. ทำความดีที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในระดับใด
			Q_001	Q_002	Q_003	Q_004	Q_005	Q_006	Q_007	Q_008	Q_009	Q_010	Q_011	Q_012
			งานด้านนิติบัญญัติ			งานด้านตร	บุคลากร		องค์กรขีดสมรรถนะสูง		การมีส่วนร่วมของประชาชน		ความพึงพอใจ	ความผูกพัน
1	033		4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	5
2	054		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	057		4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	112		4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
5	117		4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
6	131		4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7	153		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	185		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	221		5	5			3	4	4	4	4	5	5	5
10	229		5	5			4	5	4	5	5	4	4	4
11	016		4	4			4	5	4	4	5	4	4	4
12	045		5	5			5	4	4	5	4	3	5	5
13	059		4	4			3	4	4	4	3	3	4	4
14	088		5	5			5	5	5	5	5	5	5	5
15	211		5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
16	241		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		เต็ม 5	4.5625	4.5000	4.4375	4.5625	4.1875	4.5000	4.1875	4.3750	4.4375	4.1250	4.5000	4.5625
		เต็ม 100	91.25	90.00	88.75	91.25	83.75	90.00	83.75	87.50	88.75	82.50	90.00	91.25
		87.88			90.00	91.25		86.88		85.63		85.63	90.00	90.63



89.73% VS. 91.25%

ระเบียบวาระที่ 3

รับรองบันทึกการประชุม

ครั้งที่ 4/2563

วันพุธที่ 26 สิงหาคม 2563



ระเบียบวาระที่ 4

เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

4.1

(ร่าง) แนวทางการสำรวจความคิดเห็นฯ



SUCCESS

CHALLENGES



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

Challenges

CHALLENGE.



60-62



Paper-based



Once a year



Feedback 2562

Improve 2563



Folder or Shelf



63-65



Electronic-based



More than 1 per year



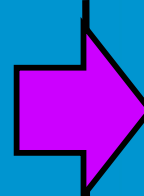
Immediate feedback

Immediate improve

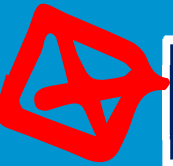


Customer survey database

2563



2564



CHALLENGE



Electronic-based



CHALLENGE

2

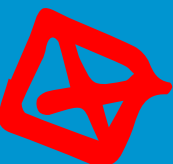
More than 1 per year



CHALLENGE

3

Immediate feedback
Immediate improve



CHALLENGE

4

Customer survey database



CHALLENGE



CHALLENGE

2



CHALLENGE

3



CHALLENGE

4



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อศูนย์บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เลขที่

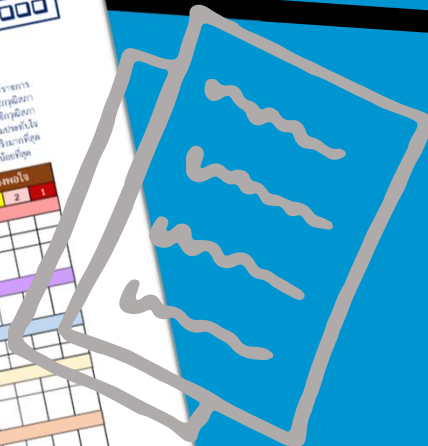
คำชี้แจง
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาขอเชิญท่านช่วยกรอกข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565 เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถให้บริการแก่ท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ
และขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลของท่านในวงจำกัดเท่านั้น ไม่เปิดเผยชื่อและนามสกุลของท่านแก่บุคคลอื่นใด
ในการตอบแบบสอบถามนี้ ขอให้ท่านตอบคำถามโดยตรงตามความเป็นจริง ไม่บิดเบือนข้อมูล และตอบคำถามให้ครบถ้วน
และถูกต้องที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยใช้เวลาประมาณ 5-10 นาที 5 ท่านจะได้รับสิทธิพิเศษที่สุด และ 1 ท่านจะได้รับรางวัลมูลค่าสูง
ไม่แพ้การตอบแบบสอบถามแบบอื่นใด

ประเด็นคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ข้อที่ 1. จำนวนการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ					
1. การให้บริการวิชาการของศูนย์บริการวิชาการ					
2. การให้บริการวิชาการของศูนย์บริการวิชาการ					
3. การให้บริการวิชาการของศูนย์บริการวิชาการ					
ข้อที่ 2. จำนวนการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ					
4. การให้บริการวิชาการของศูนย์บริการวิชาการ					
5. การให้บริการวิชาการของศูนย์บริการวิชาการ					
ข้อที่ 3. จำนวนการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ					
6. การให้บริการวิชาการของศูนย์บริการวิชาการ					
7. การให้บริการวิชาการของศูนย์บริการวิชาการ					
ข้อที่ 4. จำนวนการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ					
8. การให้บริการวิชาการของศูนย์บริการวิชาการ					
9. การให้บริการวิชาการของศูนย์บริการวิชาการ					
ข้อที่ 5. จำนวนการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ					
10. การให้บริการวิชาการของศูนย์บริการวิชาการ					

หากท่าน
ท่านสามารถส่งแบบสอบถามนี้มาได้ที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยทางไปรษณีย์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้
ท่านสามารถส่งแบบสอบถามนี้มาได้ที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยทางไปรษณีย์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

ชื่อและนามสกุล
ตำแหน่ง
1. _____
2. _____
3. _____

ขอขอบคุณท่านที่กรอกข้อมูลเพื่อการพัฒนาศูนย์บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
การดำเนินงานของศูนย์บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ตามผลปฏิบัติงานของศูนย์บริการวิชาการ พ.ศ. 2563-2565 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



VS.

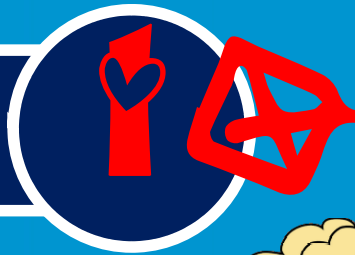


Electronic-based

 Paper-based



Challenger



เดิม



Paper-based



ใหม่



Electronic-based

เลขที่ ๐๐๐

(ร่าง) แบบสอบถาม ๑. ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ส่วนที่ ๕ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๖ ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

เลขที่ ๐๐๐

(ร่าง) แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกครูผู้สอนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ส่วนที่ ๕ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๖ ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร



Challenge

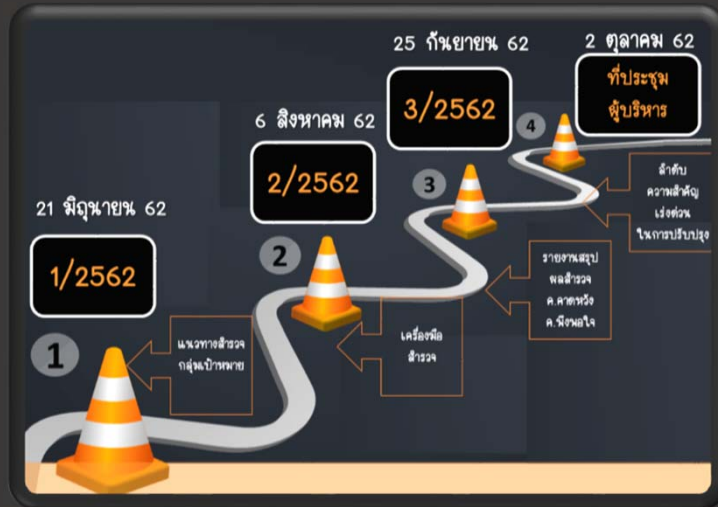
2



เดิม



Once a year



กรกฎาคม / สิงหาคม



ใหม่



More than 1 per year

1. พฤษภาคม

2. กรกฎาคม

ภารกิจหลัก

1.1 2.1 3.1 4.1 5.1

ภารกิจ ต่สร

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

C1
3-63



C1
5-63



'64

'64

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



Senate Single Window for customer review

ระเบียบวาระที่ 4

เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

4.2

(ร่าง) แผนดำเนินการของคณะกรรมการ



TIMELINE เดือนมิถุนายน - เดือนกันยายน 2563

มิถุนายน

กรกฎาคม

สิงหาคม

กันยายน

ตุลาคม

พฤศจิกายน

1

2

1/64

2/64

3/64

- * กรอบแนวทาง
- * แผนดำเนินการ
- * แบบสำรวจ

* ดำเนินการสำรวจ ครั้งที่ 1

- * รับทราบผลการสำรวจ ครั้งที่ 1
- * Feedback ผล ครั้งที่ 1 ให้ คกก. ปรับปรุง

* ดำเนินการสำรวจ ครั้งที่ 2

- * รับทราบผลการสำรวจ ครั้งที่ 2
- * Feedback ผล ครั้งที่ 2 ให้ คกก. ปรับปรุง

* รายงานสรุปผลสำรวจ 2564

ระเบียบวาระที่ 4

เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

4.3

(ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นฯ



ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2564



เรื่องที่ 1 ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ

1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา
2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการการ
3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กร
ตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด



เรื่องที่ 2 ด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุน
งานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

✓ การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัด
การปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา
เช่น Reform Senate, Committee Info Room

✓ การจัดทำรายงานของคณะกรรมการการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัด
การปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2564 (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



การรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น อัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว เป็นต้น



ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2564 (ต่อ)



เรื่องที่ 5 ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน

9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา

10. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา

Facebook Live วุฒิสภา / Senate News /

สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา

