

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ครั้งที่ 2/2564

เป็นการประชุมแบบออนไลน์ (Online)

ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรม Cisco WebEx Meetings

SUCCESS

วันพฤหัสบดีที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2564

เวลา 15.00 นาฬิกา

Meeting link :

<https://senate-th.webex.com/senate-th/j.php?MTID=me21736be9e98aa8e6d6423864eeb5816>

Meeting number : 2512 367 3580

Password : Senate@4256

ระเบียบวาระที่ 1

เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุม

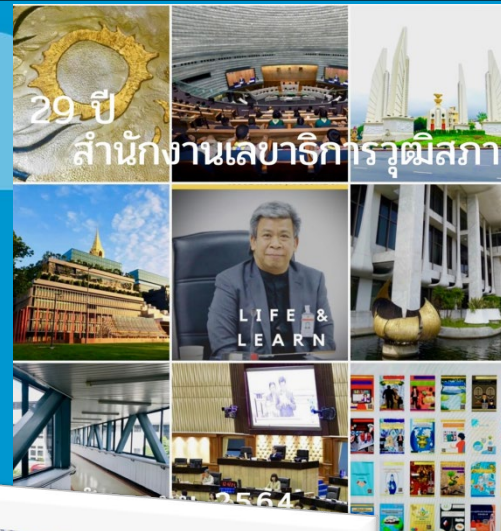
- ถ้ามี่ -



SUCCESS



“เสียงสะท้อนจากผลการสำรวจจะมีคุณค่า
เมื่อทุกภาคส่วนร่วมมือขับเคลื่อนให้ไปถึงเป้าหมายพร้อมกัน”



ระเบียบวาระที่ 2

รับรองบันทึกการประชุม

ครั้งที่ 1/2564

วันพฤหัสบดีที่ 10 มิถุนายน 2564



ระเบียบวาระที่ 3

เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

3.1

รายงานสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภา
ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



CS SURVEY 2021

สรุปผลการสำรวจความคาดหวัง ของผู้รับบริการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1	2	3	4
กลุ่มสมาชิกวุฒิสภา ที่เคยดำรงตำแหน่ง สมาชิกสภานิติบัญญัติ 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 ระบบฐานข้อมูล บุคลากรและเชื่อมโยง 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 ระบบฐานข้อมูล บุคลากรและเชื่อมโยง กับหน่วยงานราชการ เพื่อสนับสนุนภารกิจ	1.2 ความพร้อมของ ระบบฐานข้อมูล บุคลากรและเชื่อมโยง กับหน่วยงานราชการ เพื่อสนับสนุนภารกิจ
3.2 การให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จครบวงจร เน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (One Stop Service)	1.2 ความพร้อมของ ระบบฐานข้อมูล บุคลากรและเชื่อมโยง 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

สว. 65.60%

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

OUR COMMON GOAL



ഡ.എ. ഇടോന - ഇടോടി



สำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

อันยังผลให้ประเทศชาติมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน



เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติของประเทศ
ที่มีสมรรถนะสูง ในการสนับสนุนภารกิจวุฒิสภา
เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม



แผนปฏิบัติการฯ

- พันธกิจ (MISSION)**
สนับสนุนการปรับโครงสร้างองค์กรด้านดิจิทัล
 - 1.1 การพัฒนาระบบงานด้านข้อมูลสารสนเทศ
 - 1.2 การพัฒนาระบบงานด้านความปลอดภัย
- สนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัล**
 - 2.1 การพัฒนาระบบงานด้านข้อมูลสารสนเทศ
 - 2.2 การพัฒนาระบบงานด้านความปลอดภัย
- ยกระดับการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล**
 - 3.1 การพัฒนาระบบงานด้านข้อมูลสารสนเทศ
 - 3.2 การพัฒนาระบบงานด้านความปลอดภัย
- บริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและมีความโปร่งใส**
 - 4.1 การพัฒนาระบบงานด้านข้อมูลสารสนเทศ
 - 4.2 การพัฒนาระบบงานด้านความปลอดภัย
 - 4.3 การพัฒนาระบบงานด้านข้อมูลสารสนเทศ
 - 4.4 การพัฒนาระบบงานด้านความปลอดภัย
 - 4.5 การพัฒนาระบบงานด้านข้อมูลสารสนเทศ
- พัฒนาและเสริมสร้างการเชื่อมโยงระบบราชการไทยกับประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล**
 - 5.1 การพัฒนาระบบงานด้านข้อมูลสารสนเทศ
 - 5.2 การพัฒนาระบบงานด้านความปลอดภัย
 - 5.3 การพัฒนาระบบงานด้านข้อมูลสารสนเทศ
 - 5.4 การพัฒนาระบบงานด้านความปลอดภัย
 - 5.5 การพัฒนาระบบงานด้านข้อมูลสารสนเทศ

(ร่าง) ด้รับผิดชอบการประเมินความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 - 2565

KPI

ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากร

9

KPI

1

KPI

2

KPI

4

KPI

13

KPI

17

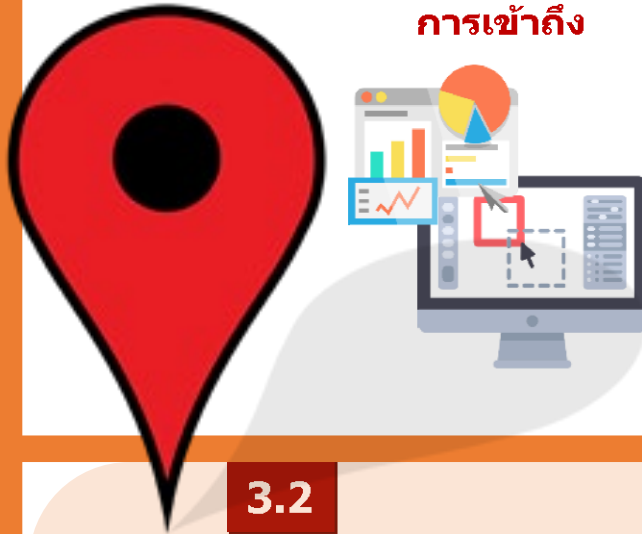
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด

3

3.1

ระบบข้อมูลและสารสนเทศ
ที่ทันสมัยเพื่อการบริหารและ
การเข้าถึง



3.3

การสร้างนวัตกรรม
การบริการและตอบสนอง
ความต้องการเฉพาะกลุ่ม



3.2

การประเมิน
ความพึงพอใจและ
ความผูกพัน



3.4

กระบวนการแก้ไข
ข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว
และสร้างสรรค์

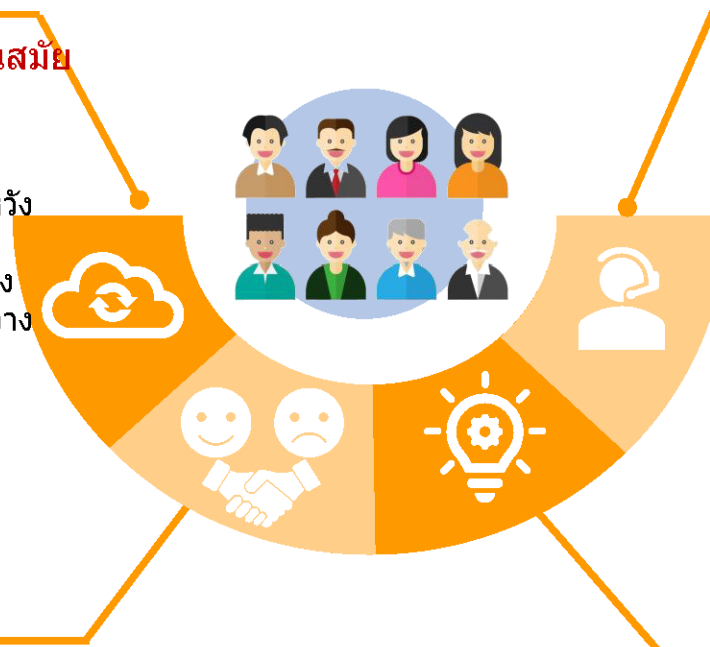


เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง

- การใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการค้นหา รวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- การนำสารสนเทศมาทบทวนและปรับปรุง วิเคราะห์ คาดการณ์ เพื่อแก้ปัญหาและวางนโยบายเชิงรุก



3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

- การใช้เทคโนโลยี/สร้างนวัตกรรมในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- มีการจัดการเชิงรุกเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียน/ป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

- มีการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ อย่างสม่ำเสมอ
- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและสื่อสารถ่ายทอดแนวทาง/ทัศนคติไปยังทุกหน่วยงานในทุกพื้นที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการและประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม

- การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อพัฒนาการบริการ อำนวยความสะดวก สร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งในภาพรวม เฉพาะกลุ่ม เฉพาะบุคคล

3.1

ระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่ทันสมัยเพื่อการบริการและ การเข้าถึง



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



การประชุมคณะกรรมการสำรวจ ครั้งที่ 1/2564

ครั้งที่ 2/2564



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

4

C H A L L E N
G E S

CHALLENGE .

4



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



Customer survey
database

CHALLENGE

1

GE

เดิม

Paper-based

เลขที่ ๐๐๐

(ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกผู้พิการ
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานและข้าราชการผู้พิการ

ชื่อ..... นามสกุล..... ตำแหน่ง.....

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกผู้พิการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานและข้าราชการผู้พิการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิกผู้พิการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานและข้าราชการผู้พิการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานและข้าราชการผู้พิการ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานและข้าราชการผู้พิการ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิกผู้พิการ

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานและข้าราชการผู้พิการ

เลขที่ ๐๐๐

(ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกผู้พิการ
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานและข้าราชการผู้พิการ

ชื่อ..... นามสกุล..... ตำแหน่ง.....

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกผู้พิการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานและข้าราชการผู้พิการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิกผู้พิการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานและข้าราชการผู้พิการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานและข้าราชการผู้พิการ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานและข้าราชการผู้พิการ

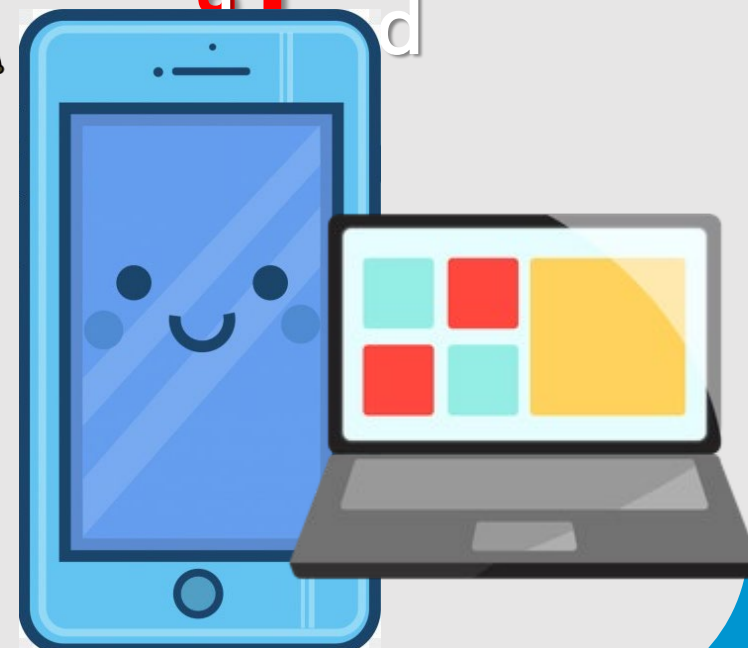
ส่วนที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิกผู้พิการ

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานและข้าราชการผู้พิการ



ใหม่

Electronic-



CHALLENGE

2



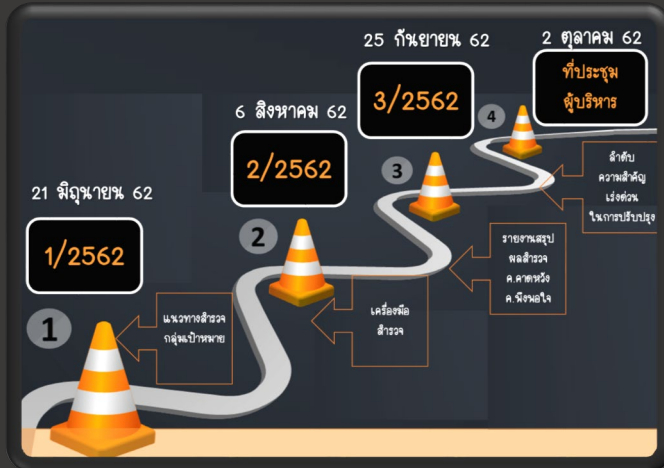
GE



เดิม



Once a year



กรกฎาคม / สิงหาคม



ใหม่



More than 1

per year

=	ภารกิจ	1.1 2.1 3.1 4.1
		5.1
=	ภารกิจ	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.มี	1.5 2.5 3.5 4.5
	ส่วน	5.5

คณ

CHALLENGE

3



GE



เดิม



Feedback 2562
Improve 2563



คณะกรรมการ

ติดตามประเมินผลและบูรณาการ
การตรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564)

'62



'63



คณะกรรมการ

ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน



ใหม่



Immediate
feedback

Immediate
impr

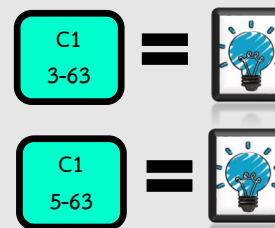


คณะกรรมการ

ปรับปรุงคุณภาพการ
ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน

'64

'64



CHALLENGE

4

GE

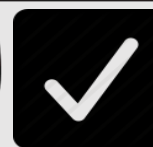
เดิม



Folder or Book-Shelf



ใหม่



CS database



ช่องทางติดต่อสื่อสาร
กับสำนักงานฯ



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



Senate Single Window for customer review

TIMELINE เดือนมิถุนายน – เดือนกันยายน 2564

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

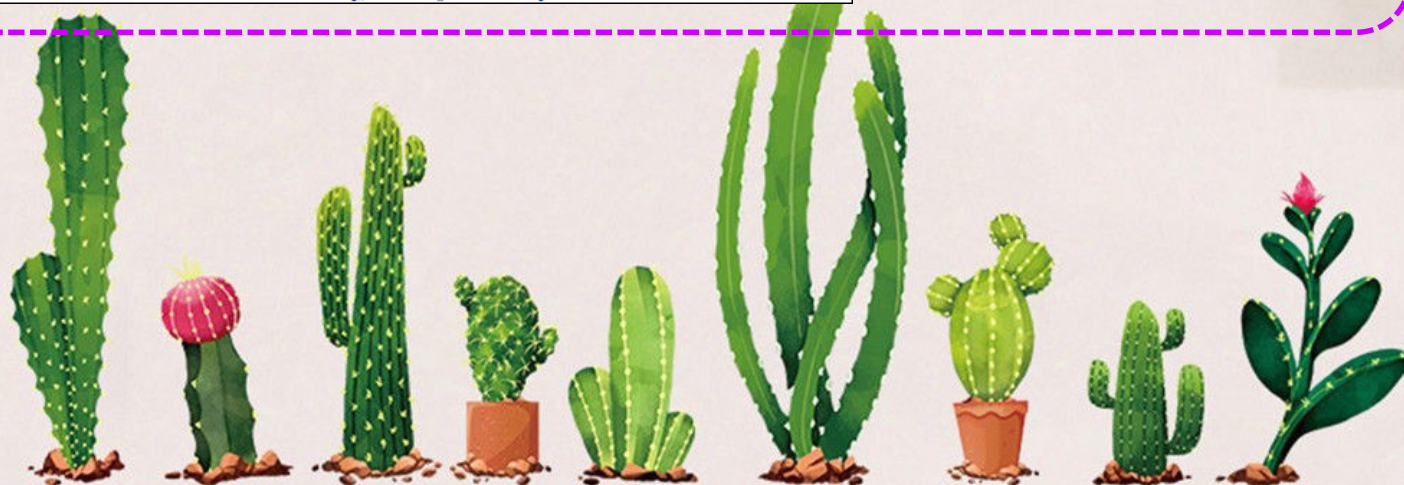


เรื่องที่ 1 ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ

1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา
2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการธิการ
3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กร
ตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด



1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา เช่น การสนับสนุนที่ประชุมวุฒิสภาผ่านระบบบริหารการประชุมรัฐสภา การประชาสัมพันธ์การอภิปรายของสมาชิกวุฒิสภาในที่ประชุมวุฒิสภาผ่านคลิป์วิดีโอ
2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการธิการ เช่น การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Cisco WebEx Meetings) การให้บริการข้อมูลการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผ่าน Committee Info Room
3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด





เรื่องที่ 2 ด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ



การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา เช่น Reform Senate, Committee Info Room



การจัดทำรายงานของคณะกรรมการการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา



4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

5. การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา เช่น Reform Senate, Committee Info Room

6. การจัดทำรายงานของคณะกรรมการการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา





เรื่องที่ 3 ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

- 5. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ
- 6. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร



7. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ เช่น การจัดทำบทความวิชาการ การให้บริการข้อมูลวิชาการ การสืบค้นข้อมูลด้านกฎหมาย

- 8. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร



✓ **เรื่องที่ 4 ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย**

7. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-19

8. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น

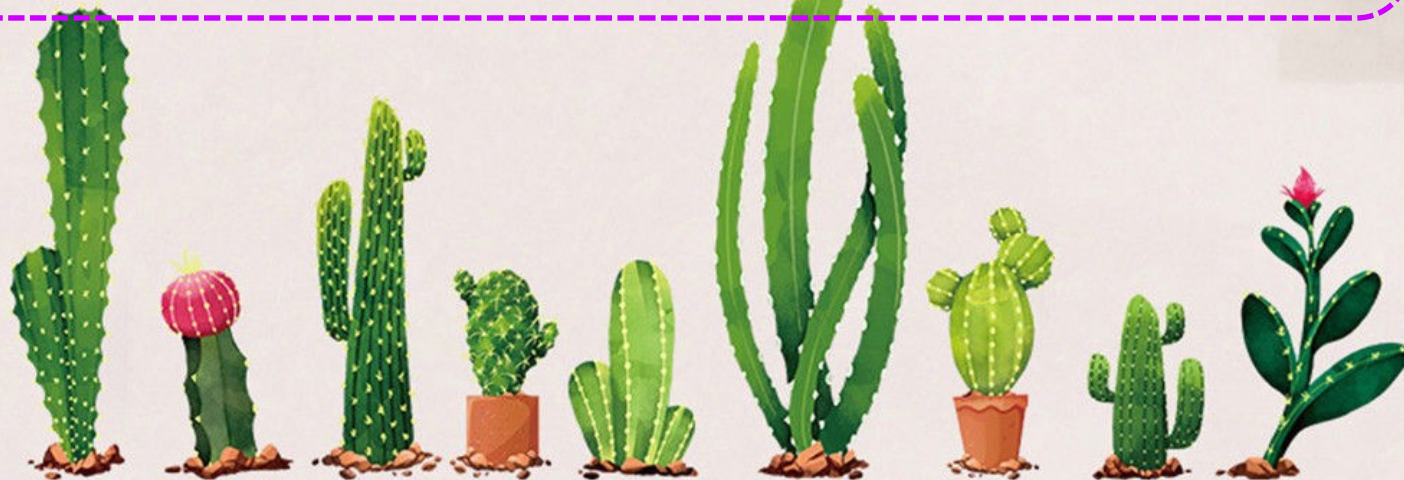
การใช้งาน Application Line (Senate Formal) /

ปฏิทินนัดหมายการประชุม

✓ การรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น
อัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว เป็นต้น

✓ 9. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-19 และการรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น อัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว การประชุมแบบทางไกล เป็นต้น

10. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Formal) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม / การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Cisco WebEx Meetings) / แผนที่ภารกิจวิสัยภาพประชาชน





เรื่องที่ 5 ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน

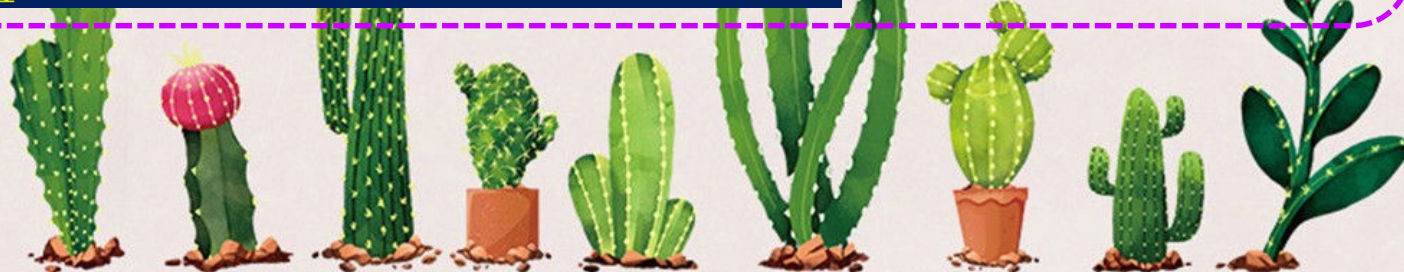
9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา

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



11. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา

12. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา / เรียนลัดถนัดรู้ กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ผ่านระบบการจัดการเรียนการสอน LMS (Learning Management System)



แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คำชี้แจง

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความประสงค์ในการสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามนี้ และโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดในแต่ละประเด็นความเห็นเพียงข้อเดียว ตั้งแต่ระดับ 5-1 โดยที่ 5 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
เรื่องที่ 1 ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ (ในยุค NEW Normal)					
1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา เช่น การสนับสนุนที่ประชุมวุฒิสภาผ่านระบบบริหารการประชุมรัฐสภา การประชาสัมพันธ์การอภิปรายของสมาชิกวุฒิสภาในที่ประชุมวุฒิสภาผ่านคลิปลิงค์					
2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการการ เช่น การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Cisco WebEx Meetings) การให้บริการข้อมูลการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผ่าน Committee Info Room					
3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด					
เรื่องที่ 2 ด้านการขับเคลื่อนการกิจการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ					
4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ					
5. การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา เช่น Reform Senate, Committee Info Room					
6. การจัดทราสารงานของคณะกรรมการการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา					
เรื่องที่ 3 ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร					
7. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ เช่น การจัดทบทวนความวิชาการ การให้บริการข้อมูลวิชาการ การสืบค้นข้อมูลด้านกฎหมาย					
8. การปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร					
เรื่องที่ 4 ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย					
9. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-19 และการรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น อัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว การชุมนุมทางการเมือง เป็นต้น					
10. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Formal) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม / การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Cisco WebEx Meetings) / แชนที่การกิจวุฒิสภาพบประชาชน					
เรื่องที่ 5 ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน					
11. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา					
12. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สดวทวิเทศและไทยที่คลังรัฐสภา / เรียนลัดคนรู้กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ผ่านระบบการจัดการเรียนการสอน LMS (Learning Management System)					
ภาพรวม					
ท่านยินดีที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

ท่านต้องการบริการเพิ่มเติมใดจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โปรดระบุและเรียงลำดับจากที่ต้องการมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 ลำดับ

1. 2. 3.

ขอขอบคุณท่านสมาชิกวุฒิสภาที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นครั้งนี้
ความเห็นของท่านสมาชิกวุฒิสภาจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานในการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คำชี้แจง

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความประสงค์ในการสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามนี้ และโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดในแต่ละประเด็นความเห็นเพียงข้อเดียว ตั้งแต่ระดับ 5-1 โดยที่ 5 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
เรื่องที่ 1 ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ (ในยุค NEW Normal)					
1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา เช่น การสนับสนุนที่ประชุมวุฒิสภาผ่านระบบบริหารการประชุมรัฐสภา การประชาสัมพันธ์การอภิปรายของสมาชิกวุฒิสภาในที่ประชุมวุฒิสภาผ่านคลิปลิงค์					
2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการการ เช่น การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Cisco WebEx Meetings) การให้บริการข้อมูลการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผ่าน Committee Info Room					
3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด					
เรื่องที่ 2 ด้านการขับเคลื่อนการกิจการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ					
4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ					
5. การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา เช่น Reform Senate, Committee Info Room					
6. การจัดทราสารงานของคณะกรรมการการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา					
เรื่องที่ 3 ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร					
7. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ เช่น การจัดทบทวนความวิชาการ การให้บริการข้อมูลวิชาการ การสืบค้นข้อมูลด้านกฎหมาย					
8. การปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร					
เรื่องที่ 4 ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย					
9. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-19 และการรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น อัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว การชุมนุมทางการเมือง เป็นต้น					
10. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Formal) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม / การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Cisco WebEx Meetings) / แชนที่การกิจวุฒิสภาพบประชาชน					
เรื่องที่ 5 ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน					
11. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา					
12. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สดวทวิเทศและไทยที่คลังรัฐสภา / เรียนลัดคนรู้กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ผ่านระบบการจัดการเรียนการสอน LMS (Learning Management System)					
ภาพรวม					
ท่านยินดีที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในระดับใด					

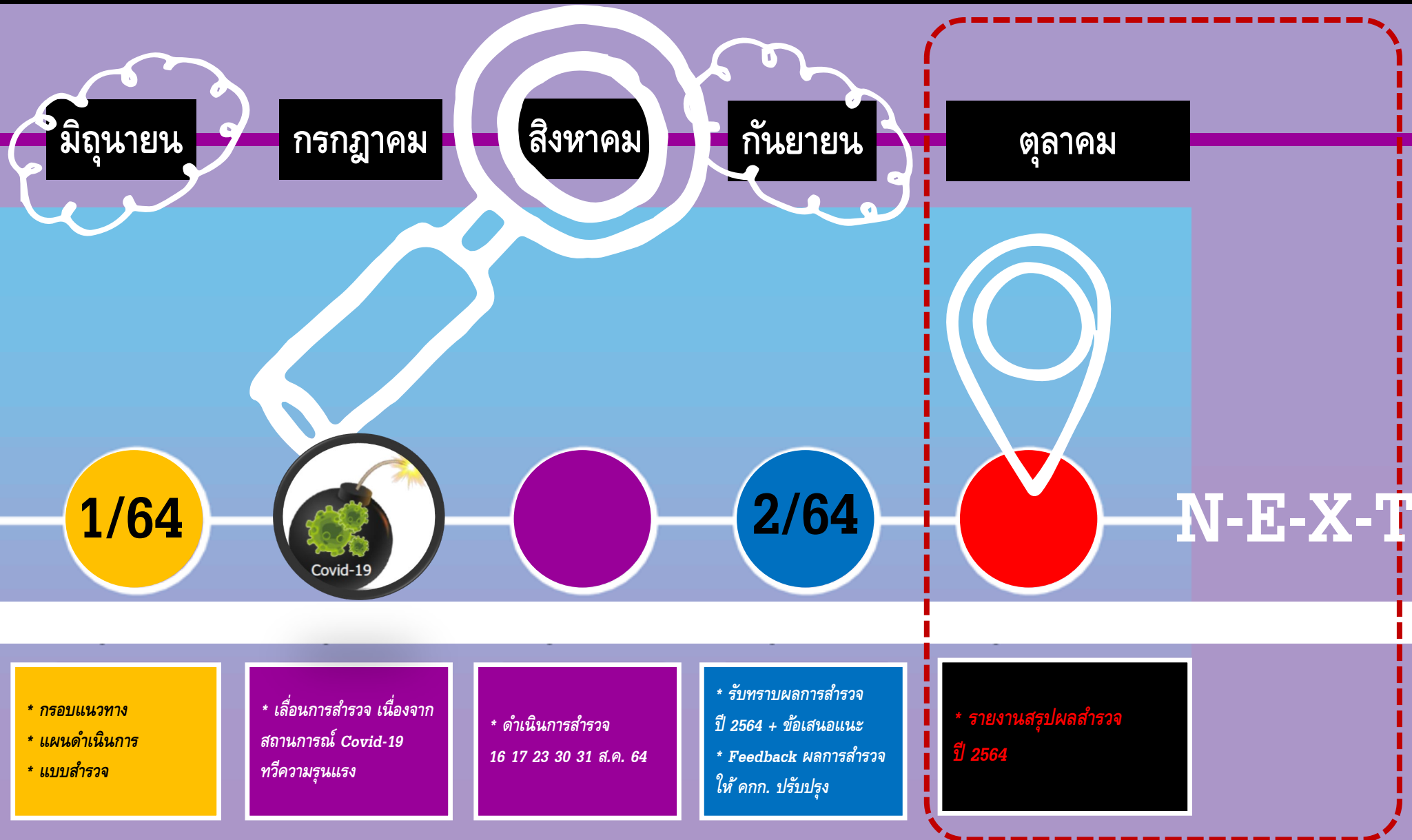
ข้อเสนอแนะ

ท่านต้องการบริการเพิ่มเติมใดจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โปรดระบุและเรียงลำดับจากที่ต้องการมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 ลำดับ

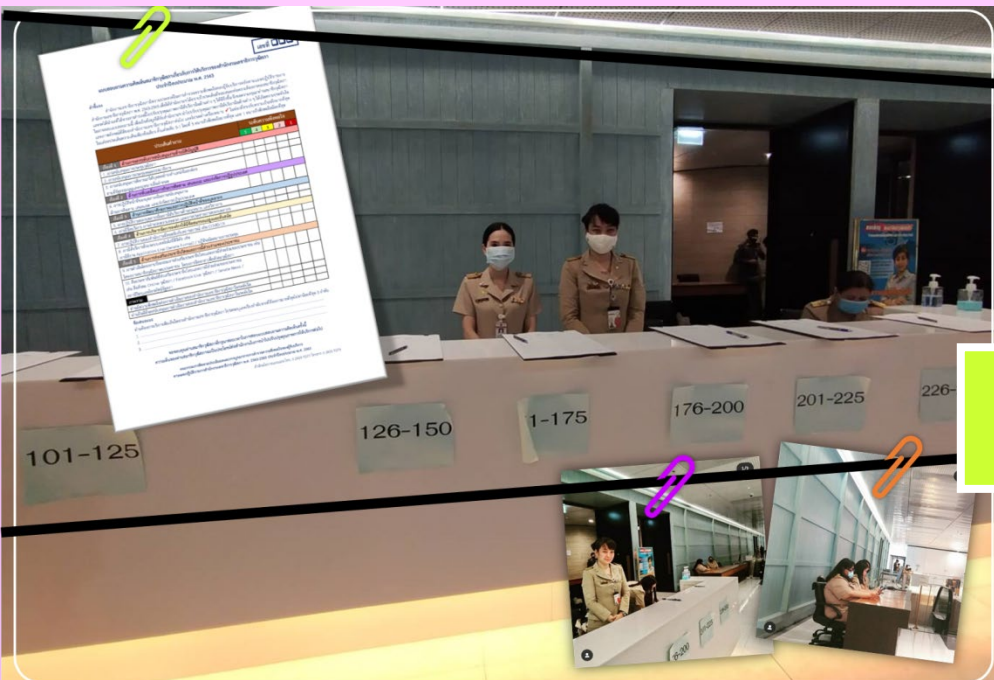
1. 2. 3.

ขอขอบคุณท่านสมาชิกวุฒิสภาที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นครั้งนี้
ความเห็นของท่านสมาชิกวุฒิสภาจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานในการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

TIMELINE COVID-19



2563



(แจก) + (รับคืน) หน้าห้องประชุมวุฒิสภา

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ

สำนักบริหารงานกลาง

สำนักการประชุม

2564

(แจก) รังนกกระจอก



ห้องนกกระจอก

1

(รับคืน) หน้าห้องประชุมวุฒิสภา

2

(รับคืน) ห้องนกกระจอก

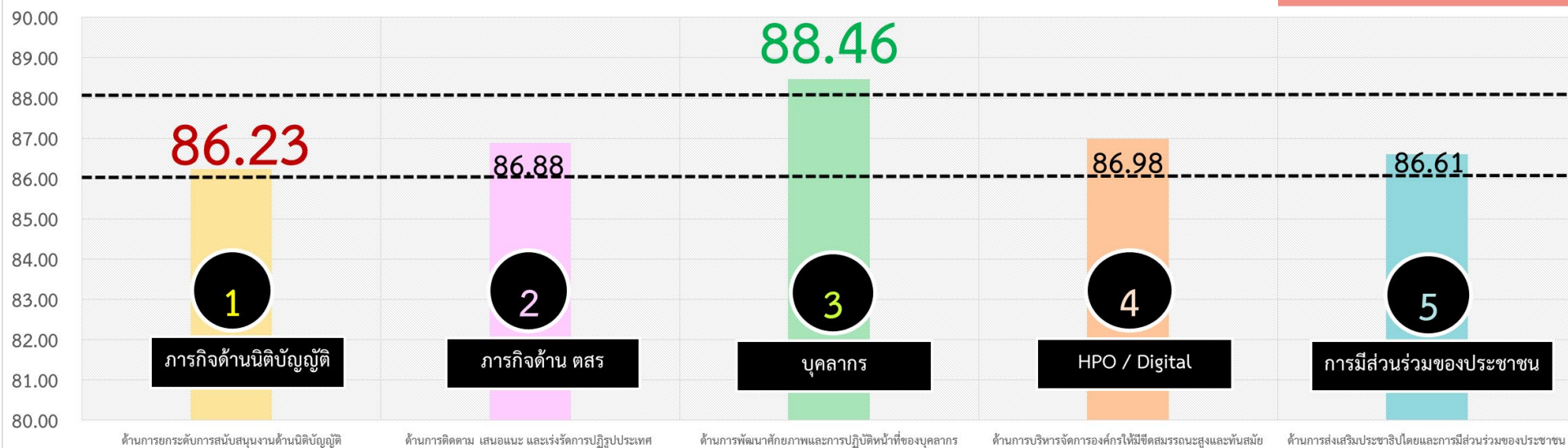
3

(รับคืน) กลุ่มงานทะเบียนประวัติ

Line Group ผู้ติดตามสมาชิกวุฒิสภา 29

ผลสำรวจความพึงพอใจ 2564

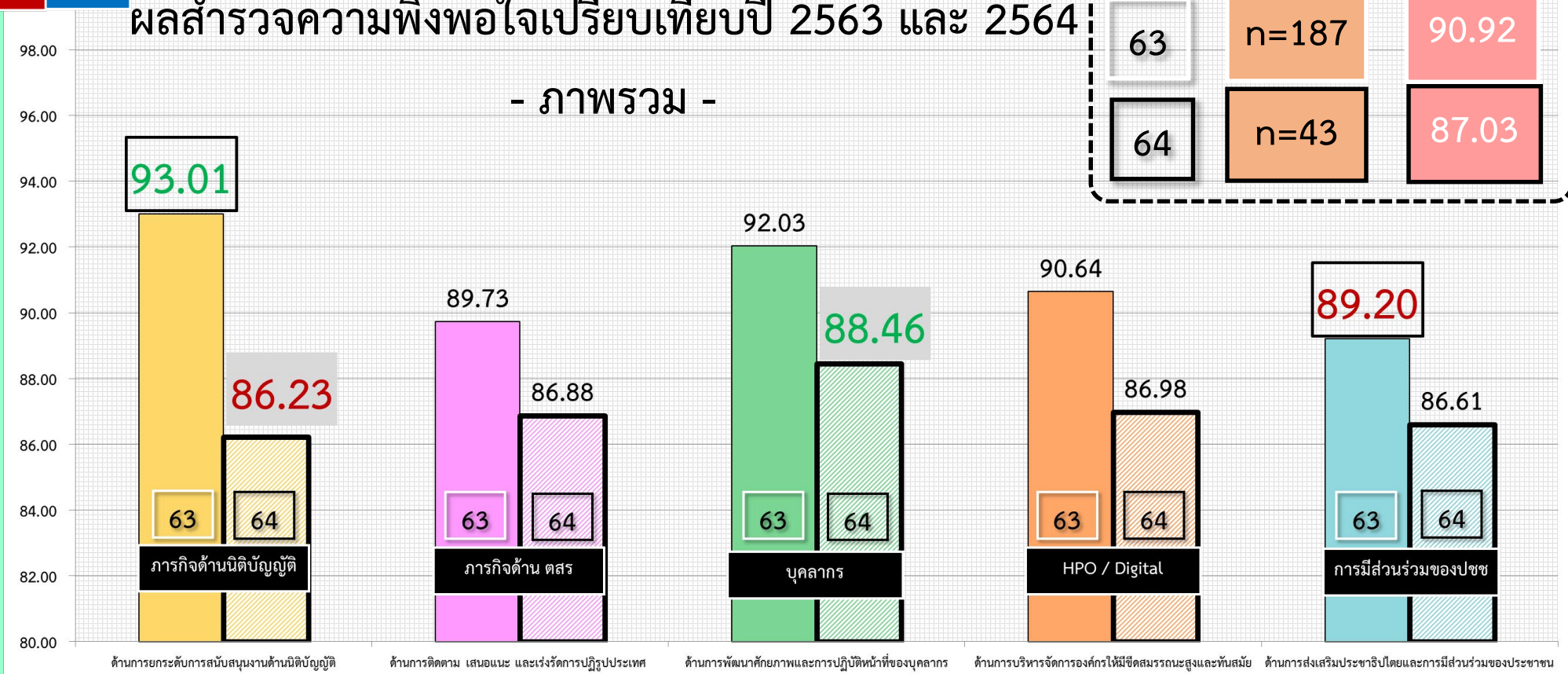
87.03



1	ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ	86.23
2	ด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	86.88
3	ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร	88.46
4	ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย	86.98
5	ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	86.61

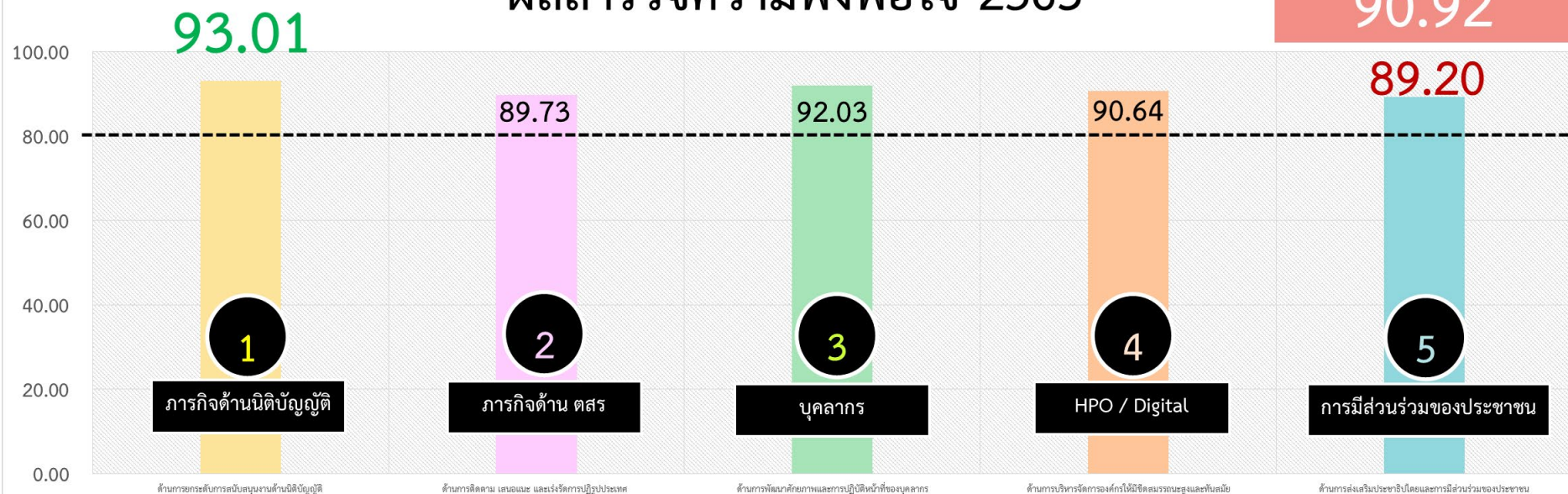
ผลสำรวจความพึงพอใจเปรียบเทียบปี 2563 และ 2564

- ภาพรวม -



เรื่อง	ประเด็นการพัฒนา	ปี 2563	ปี 2564
1	ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ	93.01	86.23
2	ด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	89.73	86.88
3	ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร	92.03	88.46
4	ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย	90.64	86.98
5	ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	89.20	86.61

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

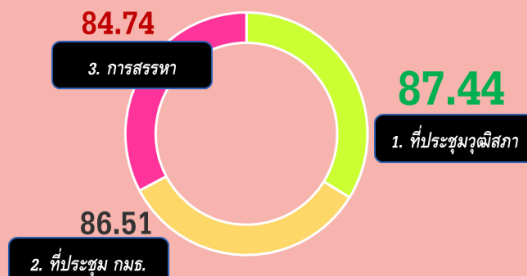
สมาชิกวุฒิสภา 250 คน (ลาออก 1 คน)

อย่างน้อย 10 % = 25 คน

อย่างมาก Yamane = 154 คน

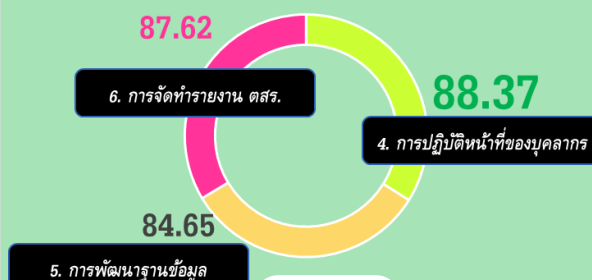
1 86.23%

ภารกิจด้านนิติบัญญัติ



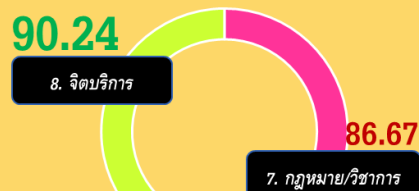
2 86.88%

ภารกิจด้านตุลาการ



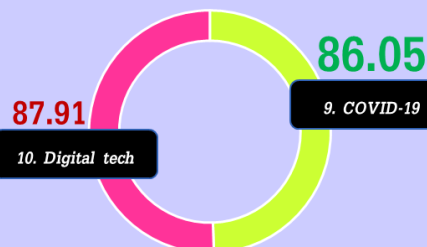
3 88.46%

บุคลากร



4 86.98%

HPO / Digital



5 86.61%

การมีส่วนร่วมของประชาชน



86.23%

1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา

87.44

2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ

86.51

3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด

84.74

86.88%

4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

88.37

5. การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

84.65

6. การจัดทำรายงานของคณะกรรมการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

87.62

88.46%

7. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ

86.67

8. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร

90.24

86.98%

9. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-19

86.05

10. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Form) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม

87.91

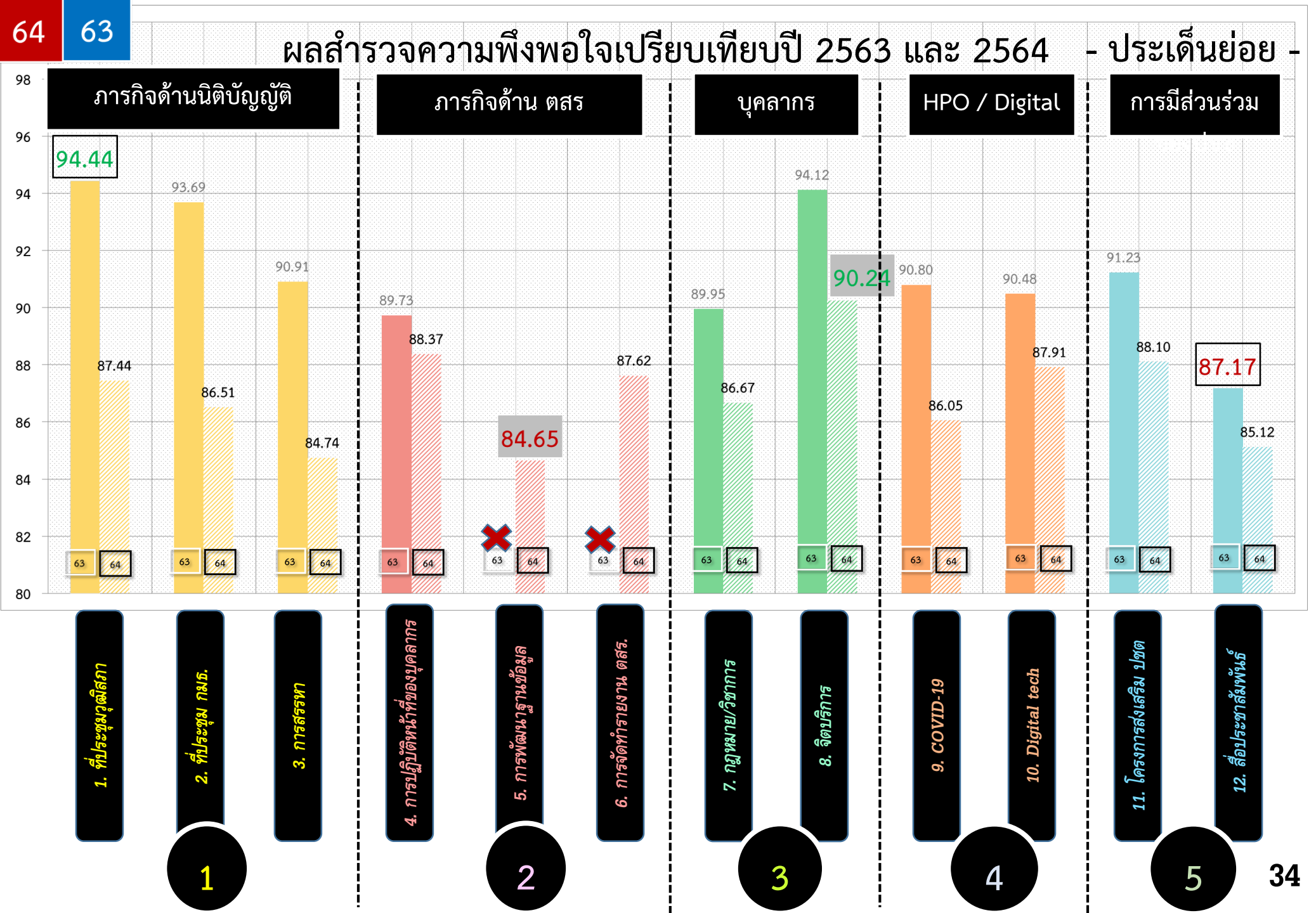
86.61%

11. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา

88.10

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

85.12



1 93.01%

ภารกิจด้านนิติบัญญัติ

90.91

3. การสรรหา

94.44

1. ที่ประชุมวุฒิสภา

93.69

2. ที่ประชุม กมธ.

2 89.73%

ภารกิจด้าน ตสร.

4. ตสร.

89.73

3 92.03%

บุคลากร

94.12

6. จัดบริการ

89.95

5. กฎหมาย/วิชาการ

4 90.64%

HPO / Digital

90.48

8. Digital tech

90.80

7. COVID-19

5 89.20%

การมีส่วนร่วมของประชาชน

87.17

10. สื่อประชาสัมพันธ์

91.23

9. โครงการส่งเสริม ปชต

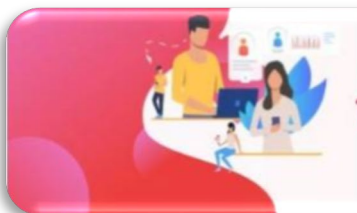
Q_001	1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา	94.44
Q_002	2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ	93.69
Q_003	3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด	90.91
Q_004	4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	89.73
Q_005	5. 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

3



88.46

4



ด้านการบริหารจัดการองค์กร
ให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

86.98

2

ด้านการขับเคลื่อนการศึกษาด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภา
และการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ



86.88

5

ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย
และการมีส่วนร่วมของประชาชน



86.61

1



86.23

64

n=43 / 87.03

RANKING

63

n=187 / 90.92

3

88.46

4

86.98

2

86.88

5

86.61

1

86.23

1

93.01

3

92.03

4

90.64

2

89.73

5

89.20

VS.

1



93.01

3



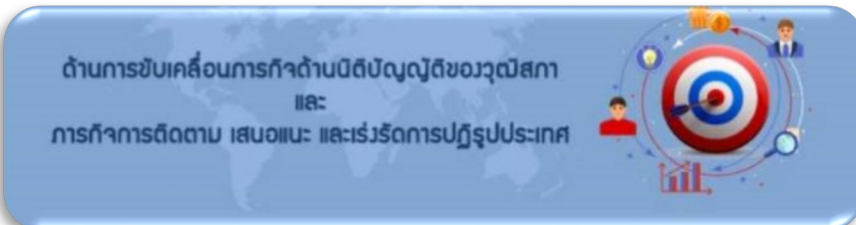
92.03

4



90.64

2



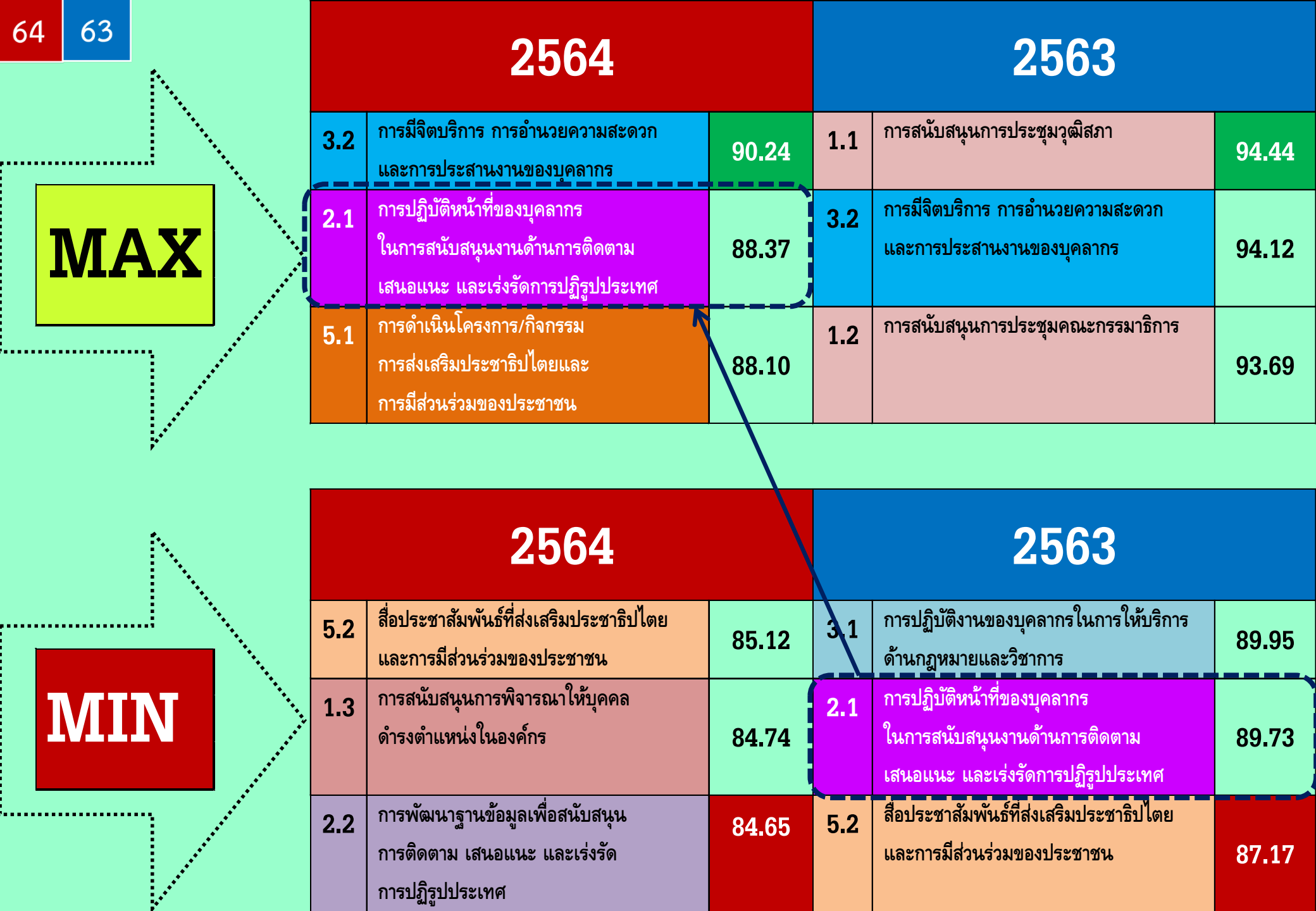
89.73

5



89.20

3.2	การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร	90.24	MAX
2.1	การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	88.37	
5.1	การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	88.10	
4.2	การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	87.91	
2.3	การจัดทำรายงานของคณะกรรมการการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	87.62	
1.1	การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา	87.44	
3.1	การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ	86.67	
1.2	การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการการ	86.51	
4.1	การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ ติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์	86.05	
5.2	สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	85.12	MIN
1.3	การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กร	84.74	
2.2	การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	84.65	



1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา	94.44	MAX
6. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร	94.12	
2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการธิการ	93.69	
9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา	91.23	MIN
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	



ยกระดับการสนับสนุน
งานด้านนิติบัญญัติ

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



พัฒนางานด้านการติดตาม
เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการ
ตามแผนการปฏิรูปประเทศและ
การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ

- พัฒนากลไกการสนับสนุน
การขับเคลื่อนภารกิจของวุฒิสภา
ในการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัด
การดำเนินการตามแผนการปฏิรูป
ประเทศ และการดำเนินการ
ตามยุทธศาสตร์ชาติ



พัฒนาศักยภาพของบุคลากร
เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ
ของผู้รับบริการเชิงรุก
และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

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



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



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
ประชาธิปไตย

1

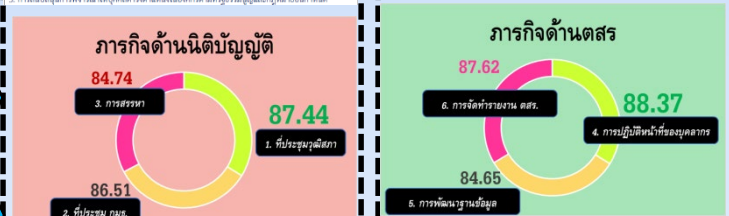
2

3

4

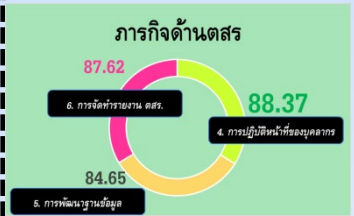
5

1. การสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนด้านงบประมาณด้านวิชาการสนับสนุน
การปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนด้าน
การให้บริการประชาชน การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร
3. การสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนด้าน
การให้บริการประชาชน การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร



86.23%

4. การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น การติดตามการดำเนินงาน
การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน
5. การติดตามการดำเนินงาน เช่น การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน
การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน
6. การติดตามการดำเนินงาน เช่น การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน
การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน



86.88%

7. การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น การติดตามการดำเนินงาน
การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน
8. การติดตามการดำเนินงาน เช่น การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน
การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน



88.46%

9. การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น การติดตามการดำเนินงาน
การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน
10. การติดตามการดำเนินงาน เช่น การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน
การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน



86.98%

11. การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น การติดตามการดำเนินงาน
การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน
12. การติดตามการดำเนินงาน เช่น การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน
การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน



86.61%



ยกระดับการสนับสนุน
งานด้านนิติบัญญัติ

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



พัฒนางานด้านการติดตาม
เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการ
ตามแผนการปฏิรูปประเทศและ
การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ

- พัฒนากลไกการสนับสนุน
การขับเคลื่อนภารกิจของวุฒิสภา
ในการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัด
การดำเนินการตามแผนการปฏิรูป
ประเทศ และการดำเนินการ
ตามยุทธศาสตร์ชาติ



พัฒนาศักยภาพของบุคลากร
เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ
ของผู้รับบริการเชิงรุก
และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

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



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



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
ประชาธิปไตย

1

2

3

4

5

ประเด็น
สำรวจ 63

ผลสำรวจ
63

90.92%

เรื่องที่ 1 ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ

1. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมาธิการ
2. การสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมาธิการ
3. การสนับสนุนการพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติ
4. การสนับสนุนการพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติ

ภารกิจด้านนิติบัญญัติ

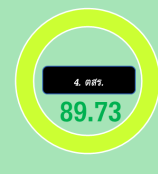


93.01%

เรื่องที่ 2 ด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

ภารกิจด้าน ตร.



89.73%

เรื่องที่ 3 ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

5. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ
6. การให้บริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร

บุคลากร

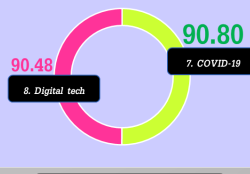


92.03%

เรื่องที่ 4 ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

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

HPO / Digital



90.64%

เรื่องที่ 5 ด้านการส่งเสริม

9. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา
10. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์วุฒิสภา

การมีส่วนร่วมของประชาชน



89.20%

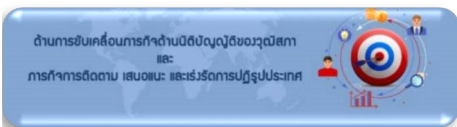
ความคิดเห็นเพิ่มเติม

64

1



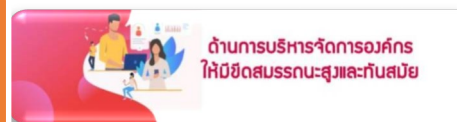
2



3



4



5



การดูแลสุขอนามัย
ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

การประสานการทำงาน
ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร

ด้านอาคารสถานที่
และสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริหารทรัพยากรอาคาร (FM: Facility Management)

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

“การบริหารจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ 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)

ครั้งที่ 2 ก.ค. 63

63

* การ update ข้อมูลในเรื่องการปฏิรูปในแต่ละช่วงเวลา

บุคลกรที่ทำหน้าที่...

- * วิเคราะห์ทางการเงิน งบดุล (การบัญชี)
- * วิเคราะห์ด้านเศรษฐศาสตร์

ทั้ง MACRO และ MICRO Economics

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

- * เพิ่มความเข้มข้นการมีส่วนร่วมของประชาชน
ด้านประชาธิปไตย
- * เพิ่มความเข้มข้นการสื่อสารด้านประชาธิปไตย

ด้านอาคารสถานที่

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

ด้านประชาสัมพันธ์

- * ความคิดริเริ่มจัดทำคลิปอธิบายของสมาชิกเพื่อให้สมาชิกได้นำไปปรับปรุงการอธิบายของตนให้ดีขึ้น และหากประสงค์จะทำไป ปชส. ก็จะสะดวกมากขึ้น
- * การประชาสัมพันธ์งานของวุฒิสภาให้ประชาชนรับรู้มากที่สุด
- * การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของวุฒิสมาชิกและวุฒิสภาในเฟส ไลน์ และอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องและเข้มข้นขึ้น

ความต้องการ / ความคาดหวัง (Need / Expectation)

นำมาจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุง

2

ด้านการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้วยปัญญาประดิษฐ์
และการบริการดิจิทัลตาม แผนระยะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

การพัฒนาฐานข้อมูล

5

ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย
และการมีส่วนร่วมของประชาชน

สื่อประชาสัมพันธ์

High
Priority

ความต้องการ / ความคาดหวัง (Need / Expectation)

นำมาจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุง

5

ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย
และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ด้านประชาสัมพันธ์

2

ด้านการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริต
และการดำเนินงานด้านอื่น ๆ

4

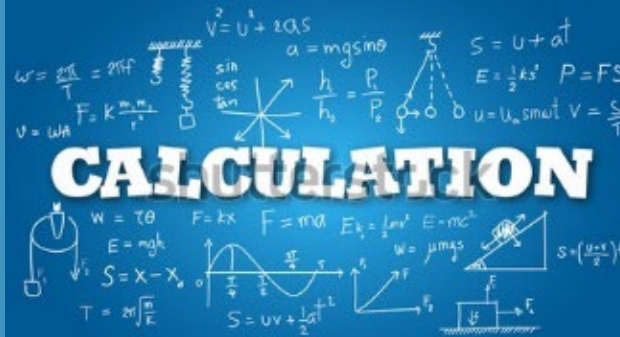
ด้านการบริหารจัดการองค์กร
ให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

ด้านอาคารสถานที่



64

ความผูกพัน



41

0

3

38

7

31

+2 (no answer)

1

2

3

4

5



Detractors

Passives

Promoters

Not At All Likely
To RecommendExtremely Likely
To Recommend

NPS =

92.68%

%

92.68

%

-

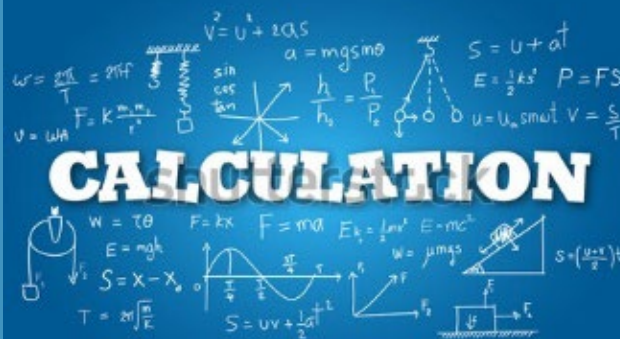
%

0

%

63

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

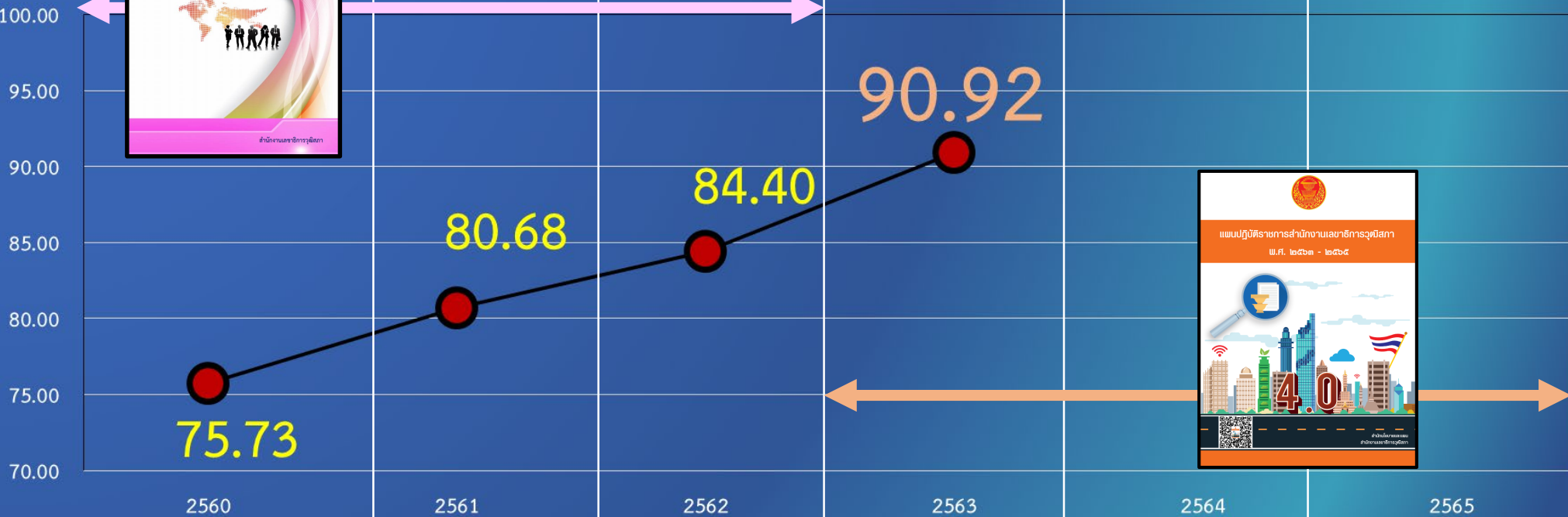
%

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 60-63 ...



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

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมองค์กร (ร้อยละ) :
ผู้ประเมินภายใน (คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ)



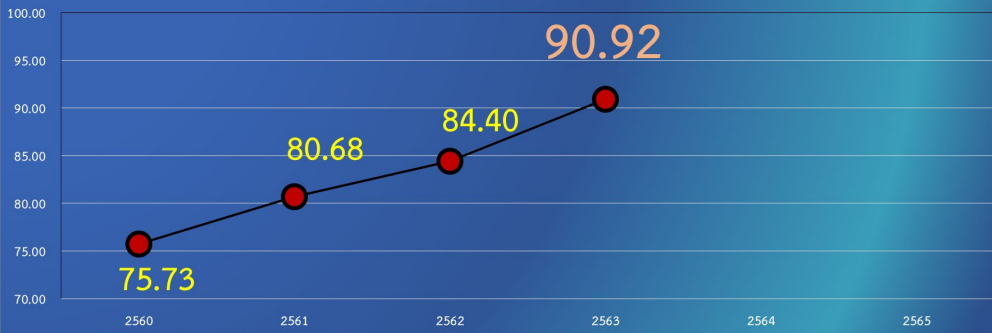
CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 60-63 ...

ความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน

KPI

13

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมองค์กร (ร้อยละ) :
ผู้ประเมินภายใน (คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ)

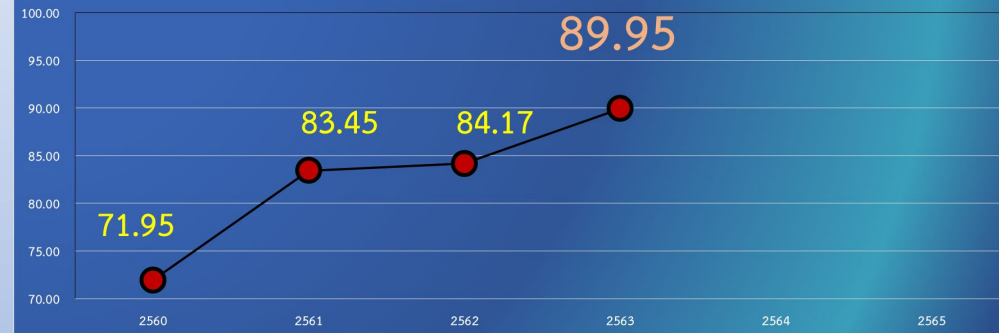


ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ข้อมูลกม.+วิชาการ+วิจัย

KPI

2

คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการวิชาการ (ร้อยละ) :
ผู้ประเมินภายใน (คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ)

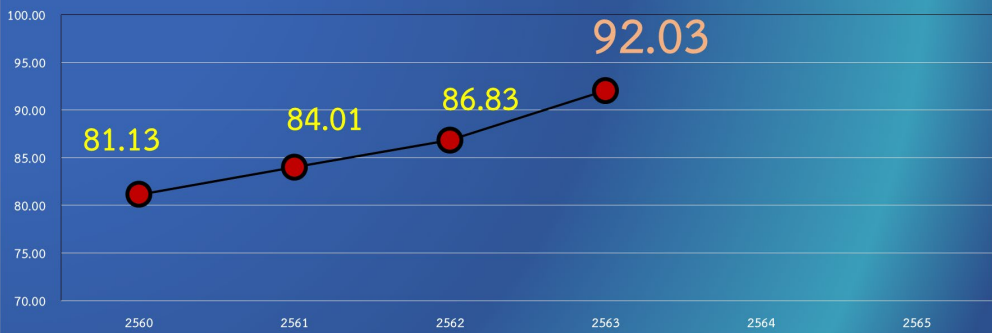


ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร

KPI

9

คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (ร้อยละ) :
ผู้ประเมินภายใน (คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ)

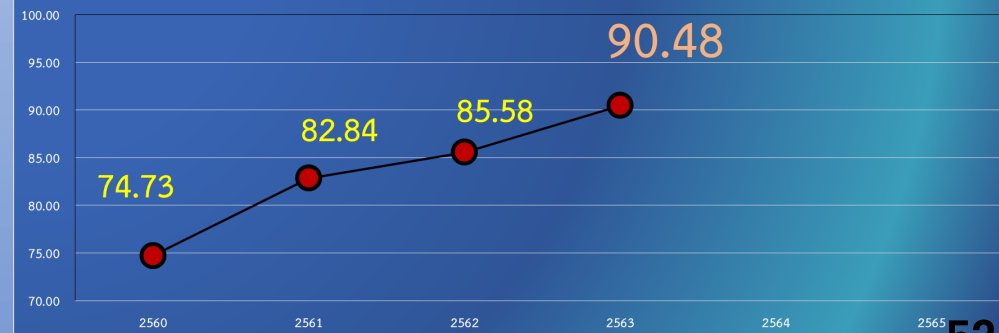


ความพึงพอใจด้าน IT (ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ)

KPI

17

คะแนนความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ร้อยละ) :
ผู้ประเมินภายใน (คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ)



IN
SIDE



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

ระดับยุทธศาสตร์ (ภาพรวมองค์กร)

แผนยุทธศาสตร์



FRONT LINE
STAFF

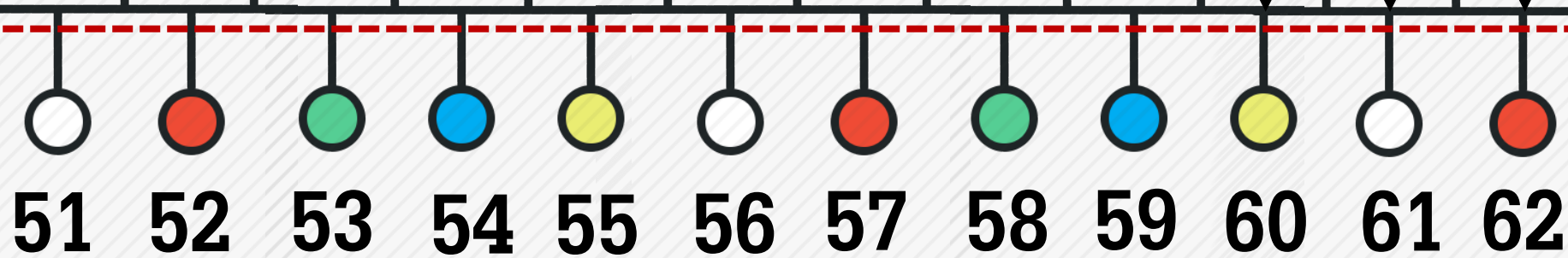


ระดับปฏิบัติการ (กระบวนการงาน)

PMQA 3 (CS)

ON SITE SURVEY (หน้างาน)

OUT
SIDE



สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.ม.ร.
Institute for Good Governance Promotion

NORTH STAR
BUSINESS CONSULTING, LLC



ภาพรวมองค์กร

คำรับรอง
การปฏิบัติราชการ

A cartoon illustration of a young girl with voluminous, curly blonde hair. She has a friendly smile, rosy cheeks, and a single black dot for a nose. She is wearing a white dress adorned with a pattern of red strawberries and green leaves, featuring a light blue collar. In her right hand, she holds a closed book with a brown cover and a yellow spine. The background is a solid blue color.

[illegible]

รายงานสรุปผล
 คณะกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 ฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๑
 กรมส่งเสริมวิทยาศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๕๑

กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 กรมส่งเสริมวิทยาศาสตร์
 เลขที่ ๑๐๐ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๑



ศาสตราจารย์ ดร. วิฑูรย์ เลี่ยนจำเริญ
การพัฒนาระบบการขนส่งทางรางในประเทศไทย
ฉบับที่ 4 ฉบับ: 2560
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการขนส่งทางราง

การพัฒนาระบบการขนส่งทางรางในประเทศไทย

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการขนส่งทางราง
การพัฒนาระบบการขนส่งทางรางในประเทศไทย ฉบับที่ 4 ฉบับ: 2560
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการขนส่งทางราง



84.40



82.75



82.52



100

100



ระเบียบวาระที่ 3

เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

3.2

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของ
คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
พ.ศ. 2563-2565 ในปีงบประมาณถัดไป



1.

ข้อเสนอแนะ -1-



Electronic-based

ยังไม่เหมาะสมกับสำนักงาน

เลขาธิการวุฒิสภา

2.

ข้อเสนอแนะ -2-

จำนวนข้อคำถาม

ในแบบสำรวจ

ควรมีจำนวนน้อย

3.

ข้อเสนอแนะ -3-

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

ควรมีการสำรวจข้อมูลเชิงลึก

ในรูปแบบอื่นเพื่อให้เกิด

การปรับปรุงที่ตรงความต้องการ

BACK