



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๓ โทร. ๗๒๒๑

ที่ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอนำส่งข้อเสนอแนะของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ประธานกรรมการขับเคลื่อนนวัตกรรมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่คณะกรรมการขับเคลื่อนนวัตกรรมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีบันทึกข้อความ ที่ สผ ๐๐๑๒.๐๕/๕๒๐ ลงวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๗ เรื่อง ขอเชิญส่งข้อเสนอแนะของ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเชิญชวนหน่วยงานและบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ส่งข้อเสนอแนะเข้าร่วมการคัดเลือกนวัตกรรมดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ๑) นวัตกรรมบริการดิจิทัลเชิงสร้างสรรค์ และ ๒) นวัตกรรมบริการดิจิทัลเชิงแผนงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกำหนดให้ส่งข้อเสนอแนะดังกล่าว ภายในวันศุกร์ที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ นั้น

สำนักกรรมการ ๓ ได้จัดทำข้อเสนอแนะตามแบบฟอร์มของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว โดยขอส่งข้อเสนอแนะ ประเภทนวัตกรรมบริการดิจิทัลเชิงสร้างสรรค์ เรื่อง “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ” รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวปรีชาภรณ์ อมรเวช)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓



แบบฟอร์มการส่งข้อเสนอนวัตกรรมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

คำชี้แจง

การส่งผลงานเพื่อเข้าร่วมการคัดเลือกรางวัลนวัตกรรมดีเด่นของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สามารถส่งผลงานได้ทั้งในนามของบุคคล คณะบุคคล หรือหน่วยงาน (สำนัก/กลุ่มงาน) โดยให้จัดทำรายละเอียด ดังนี้

๑) หนังสือนำเสนอข้อเสนอนวัตกรรมที่ลงนามโดยผู้บังคับบัญชา (ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้บังคับบัญชา กลุ่มงาน/ประธานคณะกรรมการ/ประธานคณะอนุกรรมการ/ประธานคณะทำงาน) เพื่อนำเรียนประธานกรรมการขับเคลื่อนนวัตกรรมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒) แบบฟอร์มส่งข้อเสนอนวัตกรรมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๑ ชุด โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนทั้ง ๓ ส่วน โดยผู้ส่งผลงานและผู้บังคับบัญชาลงนามในส่วนท้ายของใบสมัคร พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอนวัตกรรมในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic) แนบมาด้วย

๓) ผลการประเมินความพึงพอใจในนวัตกรรมของผู้รับบริการ (ถ้ามี)

(หมายเหตุ : ผลการประเมินความพึงพอใจในนวัตกรรมของผู้รับบริการ หากผลงานนวัตกรรมขึ้นใด ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ สามารถส่งผลการประเมินในรอบ ๙ เดือนก่อนวันสัมฤทธิ์)

๔) เอกสารประกอบอื่น ๆ (ถ้ามี)

ทั้งนี้ ขอให้ส่งเอกสารตามข้อ ๑) - ๔) มาที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการขับเคลื่อนนวัตกรรมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยให้ส่งไฟล์เอกสารรูปแบบไฟล์ Word และ Pdf ผ่านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-office) ถึงกลุ่มงานบริการวิชาการ ๒ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และส่งมาที่อีเมล Parliament.innovation@gmail.com **ตั้งแต่บัดนี้จนถึงวันศุกร์ที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗**

หากมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อฝ่ายเลขานุการฯ ตามหมายเลขโทรศัพท์ ดังนี้

นายณัฐพงศ์ พันธุ์ไชย

นายคณาธิป ไกยชน

สิบเอกเทวา เพ็งพันธ์

นายสุรพงษ์ รัตตมณี

นางสาวสุพรรณิศา พรหมบุตร

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๗๔๑ (สำนักวิชาการ)

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๗๖๑ (สำนักวิชาการ)

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๘๑๑ (สำนักสารสนเทศ)

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๘๑๑ (สำนักสารสนเทศ)

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๗๔๑ (สำนักวิชาการ)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้เสนอนวัตกรรม

☐ บุคคล (ชื่อ-นามสกุล).....

☐ คณะบุคคล.....

☒ หน่วยงาน (สำนัก/กลุ่มงาน/กลุ่ม)..... สำนักกรรมการธิการ ๓.....

ชื่อผู้ส่งผลงาน/ผู้ประสานงาน..... นางสาวสุพัตรา พวงสนธิ.....

ตำแหน่ง..... นิติกรชำนาญการพิเศษ.....

กลุ่มงาน/กลุ่ม..... คณะกรรมการการสวัสดิการสังคม.....

สำนัก..... สำนักกรรมการธิการ ๓.....

โทรศัพท์..... ๐๒ ๒๔๒๕๙๐๐ ต่อ ๗๒๒๑..... โทรศัพท์มือถือ..... ๐๘๙๐๔๙๖๕๖๓.....

อีเมล..... inno.committee3@gmail.com.....

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ให้ตรงกับข้อเสนอนวัตกรรมของท่าน (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ เคยส่งเข้าประกวด ☒ ไม่เคยส่งเข้าประกวด

☐ ไม่เคยได้รับรางวัลมาก่อน

☐ เคยได้รับรางวัลมาแล้ว คือ..... จากหน่วยงาน.....

กรณีเป็นนวัตกรรมที่เคยส่งเข้าประกวดหรือเคยได้รับรางวัลมาแล้ว โปรดระบุส่วนที่ปรับปรุง/พัฒนาจากเดิม

.....

.....

โปรดระบุประเภทรางวัลที่ส่งเข้าประกวด

☐ นวัตกรรมบริการดิจิทัล (Digital Service Innovation) เชิงแผนงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (เป็นนวัตกรรมที่สร้างขึ้นตามแผนงาน/โครงการ ตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ขององค์กร)

อธิบายเหตุผลและความจำเป็นในการสร้างและพัฒนานวัตกรรมเรื่องนี้ โดยสังเขป

.....

.....

.....

☒ นวัตกรรมบริการดิจิทัล (Digital Service Innovation) เชิงสร้างสรรค์ (เป็นนวัตกรรมที่เกิดจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือพัฒนาดัดแปลงมาจากเดิมที่มีอยู่ให้ทันสมัย ได้ผลดี และมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยหรือไม่ได้ใช้งบประมาณดำเนินการ)

เพราะ กระบวนการตามหน้าที่และอำนาจของสำนักกรรมการ ๓ ในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการเพื่อรองรับภารกิจการดำเนินงานของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร เป็นบทบาทและภารกิจที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับประชาชน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ตลอดจนหน่วยงานเกี่ยวข้อง เมื่อคณะกรรมการมีมติในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนแล้ว ย่อมต้องมีกระบวนการติดตามสถานะและผลการดำเนินการของคณะกรรมการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการสร้างระบบหรือเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการให้บริการติดตามเรื่องร้องเรียนและรองรับการดำเนินงานของบุคลากร ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมภารกิจของคณะกรรมการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและประชาชน และยังเป็นการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชน โดยผ่านช่องทางและใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล ในการรองรับภารกิจด้านการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ดังนั้น สำนักกรรมการ ๓ จึงได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการดิจิทัล (Digital Service Innovation) เชิงสร้างสรรค์ เรื่อง "ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ" ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่เกิดจากการพัฒนาระบบการทำงานที่มีอยู่ให้ทันสมัย ได้ผลดี และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้สามารถติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการได้โดยง่ายด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอนวัตกรรม

คำชี้แจง: โปรดจัดทำรายละเอียดข้อเสนอนวัตกรรมความยาวไม่เกิน ๕ หน้ากระดาษ A๔ ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด ๑๖ พอยท์

๑. ชื่อนวัตกรรม

“ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ”

๒. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น

สำนักกรรมการ ๓ เป็นหน่วยงานในสังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีพันธกิจสำคัญในการเป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเมื่อพิจารณาจากหน้าที่และอำนาจของสำนักกรรมการ ๓ แล้ว จะเห็นได้ว่า บทบาทและภารกิจการดำเนินงานมีความหลากหลาย ทั้งงานด้านวิชาการ เลขานุการและธุรการทั่วไป เพื่อรองรับภารกิจการดำเนินงานของคณะกรรมการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีการกำหนดกรอบหน้าที่และอำนาจในการกระทำการพิจารณาขอข้อเท็จจริง หรือศึกษาเรื่องใด ๆ และรายงานให้สภาทราบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๑๒๙ และข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๙๐ โดยภารกิจสำคัญในด้านการพิจารณาขอข้อเท็จจริงหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ของคณะกรรมการนั้น ล้วนขับเคลื่อนด้วยการมีมติของคณะกรรมการเป็นสำคัญ เพื่อที่จะดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะการดำเนินการตามมติหรือเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญและมีการติดตามผลการดำเนินการของคณะกรรมการอย่างต่อเนื่อง มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนผู้เสนอเรื่องร้องเรียน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ดังนั้น เมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของคณะกรรมการแล้ว และคณะกรรมการได้มีมติให้ดำเนินการอย่างไร ย่อมต้องมีกระบวนการในการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกของกระบวนการทำงานของบุคลากร และเพื่อการใช้บริการในการติดตามมติเรื่องร้องเรียนของประชาชน

อย่างไรก็ตาม ปัญหาของกระบวนการทำงานในเรื่องการติดตามมติเรื่องร้องเรียนของ คณะกรรมการของแต่ละกลุ่มงาน ภายในสำนักกรรมการ ๓ มีความแตกต่างกันไป กล่าวคือ ส่วนใหญ่ พบว่ายังไม่มีระบบการติดตามมติเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการที่เป็นรูปแบบที่ชัดเจน มีการกระจายของข้อมูล ยากต่อการเข้าถึงและการสืบค้น อีกทั้งยังไม่มีระบบที่สามารถเป็นช่องทางให้ประชาชนหรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนสามารถใช้บริการในการตรวจสอบสถานะของเรื่องร้องเรียนได้โดยง่ายทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อรองรับภารกิจของคณะกรรมการ

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว สำนักกรรมการ ๓ จึงมีแนวคิดในการพัฒนา กระบวนการทำงานที่มีอยู่เดิมให้ทันสมัย ได้ผลดี และมีประสิทธิภาพโดยพัฒนาระบบการติดตามมติของ คณะกรรมการ ต่อยอดการให้บริการดิจิทัล (Digital Service Innovation) เชิงสร้างสรรค์ โดยพัฒนาการใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่เดิมบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำระบบการติดตามมติของคณะกรรมการ บนเว็บไซต์ของคณะกรรมการ ที่สามารถให้บริการในการเข้าถึงการใช้งานได้ง่าย รวดเร็ว เกิดระบบการ ทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการประชาชนและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามมติของ คณะกรรมการให้สามารถตรวจสอบสถานะและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ อย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการขับเคลื่อนสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐ และวิสัยทัศน์องค์กร ที่กำหนดให้ “สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็น SMART Parliament” ซึ่งเป็น องค์การที่มีการบริหารจัดการโดยมีระบบที่ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง มีคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส พร้อมปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) เพื่อสนับสนุนงานของสถาบันนิติบัญญัติให้มี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

ดังนั้น สำนักกรรมการ ๓ จึงได้จัดทำวัตรกรรมการบริการดิจิทัล (Digital Service Innovation) เชิงสร้างสรรค์ เรื่อง “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ” เพื่อให้บริการประชาชนตลอดจนผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องกับการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ สามารถเข้าถึงติดตามสถานะของเรื่อง ร้องเรียนได้โดยง่าย และเป็นเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนการดำเนินงาน ตามหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการติดตามผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ผ่านระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ

๓.๒ พัฒนากระบวนการทำงานในการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ให้มีความ เป็นระบบ โดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการเข้าถึง การติดตามสถานะของข้อมูลเรื่องร้องเรียน และสนับสนุนภารกิจการดำเนินงานของ คณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๓ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนา องค์การให้ก้าวไปสู่การเป็น Smart Parliament

๔. วิธีดำเนินการ

๔.๑ การรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการแก้ไข้ปัญหา

๔.๒ กำหนดรูปแบบข้อเสนอแนะวัตรกรรม จากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะการใช้บริการการตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ

๔.๓ รวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอน และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

๔.๔ ศึกษาและวิเคราะห์เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

๔.๕ จัดทำข้อเสนอแนะนวัตกรรม เรื่อง “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ” โดย พัฒนาต่อยอดจากทรัพยากรด้านเทคโนโลยีที่มี คือ “เว็บไซต์ของคณะกรรมการ”

๔.๖ ออกแบบรูปแบบการนำเสนอข้อมูลของระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ผ่านหน้าเว็บไซต์ของคณะกรรมการ ซึ่งรูปแบบดังกล่าวจะนำไปใช้กับทุกกลุ่มงานในสำนักงานกรรมการ ๓ โดยบูรณาการกับสำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๔.๗ จัดทำคู่มือวิธีการใช้งาน ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ และขั้นตอน วิธีการในการเรียนรู้ “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ” ของผู้ปฏิบัติงาน และดำเนินการประชาสัมพันธ์ แจ้งเวียนให้ทุกกลุ่มงานภายในสำนักงานกรรมการ ๓ ศึกษาเรียนรู้การใช้งานตามข้อเสนอแนะนวัตกรรม

๔.๘ ใช้งานและปฏิบัติตามข้อเสนอแนะนวัตกรรม เรื่อง “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ” พร้อมทั้งมอบหมายให้มีบุคลากรผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามนวัตกรรมประจำของแต่ละกลุ่มงาน

๔.๙ ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการให้แก่ประชาชน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ

๔.๑๐ ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของ คณะกรรมการ”

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนมกราคม – กันยายน ๒๕๖๗

๖. ผลผลิต ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ผลผลิต

มี “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ” รองรับการให้บริการประชาชน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการ

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

มีช่องทางการให้บริการประชาชน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการ ตลอดจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการติดตามผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ผ่านระบบ การติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยง่ายผ่านเว็บไซต์ของคณะกรรมการ

๗. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ ประชาชน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าถึงการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการได้โดยง่าย ผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้เกิด ความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการเข้าถึงและสืบค้นข้อมูล ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

๗.๒ ทำให้มีระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูล และจัดทำสถานะของข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบันแบบเรียลไทม์ สามารถใช้สนับสนุนภารกิจงาน ของคณะกรรมการในด้านการติดตามการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๗.๓ สนับสนุนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Smart Parliament โดยการเพิ่มสมรรถนะในการบริหารจัดการระบบการติดตาม เรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนและ พัฒนาระบบการปฏิบัติงาน

๘. แผนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อธิบายกิจกรรมที่บุคคล คณะบุคคล กลุ่มงาน สำนัก หรือสำนักงาน จะต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม โดยบรรยายละเอียดกิจกรรมว่าได้มีการเรียนรู้ในเรื่องอะไร จากช่องทางใด หรือวิธีการใด เพื่อสร้างนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพ เช่น มีการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม ผ่านทางเว็บไซต์ มีการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ด้านนวัตกรรม มีการสอนงานเพื่อนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ เป็นต้น)

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์/ผลผลิต
๑. การรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ ปัญหาและความต้องการแก้ไขปัญหา	๑ สัปดาห์	สำนักกรรมการธิการ ๓	- ข้อมูลสภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน เรื่อง การติดตามเรื่องร้องเรียนของ คณะกรรมการธิการ
๒. กำหนดรูปแบบข้อเสนอ นวัตกรรม	๑ สัปดาห์	สำนักกรรมการธิการ ๓	- ระบบติดตามเรื่องของ คณะกรรมการธิการ
๓. รวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอน และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	๑ สัปดาห์	สำนักกรรมการธิการ ๓	- กระบวนการและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานทั้งหมด
๔. ศึกษาและวิเคราะห์ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ ในการแก้ไขปัญหา	๑ สัปดาห์	สำนักกรรมการธิการ ๓	- แนวทางในการจัดทำ ข้อเสนอนวัตกรรมเพื่อแก้ไข ปัญหา
๕. จัดทำข้อเสนอนวัตกรรม เรื่อง “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของ คณะกรรมการธิการ”	๒ สัปดาห์	สำนักกรรมการธิการ ๓	- พัฒนาคัดลอกจากทรัพยากร ด้านเทคโนโลยีที่มี คือ “เว็บไซต์ของคณะกรรมการธิการ
๖. ออกแบบรูปแบบการนำเสนอ ข้อมูล ของระบบติดตามเรื่อง ร้องเรียนของคณะกรรมการธิการ	๒ สัปดาห์	สำนักกรรมการธิการ ๓	- บูรณาการกับสำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร - ซึ่งรูปแบบของระบบติดตาม เรื่องร้องเรียนของคณะกรรมา การดังกล่าวจะนำไปใช้กับทุก กลุ่มงานในสำนักกรรมการธิการ ๓
๗. จัดทำคู่มือวิธีการใช้งาน ระบบ ติดตามเรื่องร้องเรียนของ คณะกรรมการธิการ และดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ แจกเวียนให้ ทุกกลุ่มงานภายในสำนัก กรรมการธิการ ๓ ศึกษาเรียนรู้ การใช้งานตามข้อเสนอนวัตกรรม	๒ สัปดาห์	สำนักกรรมการธิการ ๓	- คู่มือวิธีการใช้งาน ระบบ ติดตามเรื่องร้องเรียนของ คณะกรรมการธิการ - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ - จัดฝึกอบรม เรียนรู้การใช้งาน ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของ คณะกรรมการธิการ โดยบูรณา การร่วมกับคณะทำงานจัดการ ความรู้ (Knowledge Management : KM) ของสำนักกรรมการธิการ ๓

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์/ผลผลิต
๘. ใช้งานและปฏิบัติตามข้อเสนอ นวัตกรรม เรื่อง “ระบบติดตาม เรื่องของคณะกรรมการ”	มกราคม - กันยายน ๒๕๖๗	สำนักกรรมการ ๓	- แจ้างเรียนให้ทุกกลุ่มงาน ภายในสำนักกรรมการ ๓ ดำเนินการตามข้อเสนอ นวัตกรรม เรื่อง ระบบติดตาม เรื่องร้องเรียนของ คณะกรรมการ
๙. ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ ติดตามเรื่องของคณะกรรมการ ให้แก่ประชาชน สมาชิกสภา ผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ	ทุก ๓ เดือน	สำนักกรรมการ ๓	- ขอความอนุเคราะห์แจ้าง ระบบการใช้งาน การเข้าถึง บริการ โดยแจ้างในที่ประชุม คณะกรรมการ - วิธีการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ
๑๐. ติดตามและประเมินผลความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ทุก ๓ เดือน	สำนักกรรมการ ๓	- ทำแบบสอบถามความ พึงพอใจของผู้รับบริการ - นำข้อสังเกตและ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มาประมวลผลเพื่อนำไป ปรับปรุงนวัตกรรม

ส่วนที่ ๓ รายละเอียดของนวัตกรรม

คำชี้แจง: โปรดนำเสนอรายละเอียดของนวัตกรรมความยาวไม่เกิน ๑๕ หน้ากระดาษ A๔
ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด ๑๖ พอยท์

ด้านนวัตกรรม

๑. ความสำคัญของนวัตกรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและมีส่วนช่วย
ในการให้บริการ (อธิบายถึงแนวคิด/แรงบันดาลใจ/ปัญหาหรือสภาพการทำงานแบบเดิม ที่ทำให้เกิด
ความคิดสร้างสรรค์ในการริเริ่มทำสิ่งใหม่ หรือสร้างสรรค์กระบวนการทำงานแบบใหม่ หรือสร้างสิ่งประดิษฐ์
ใหม่ที่จะช่วยให้การดำเนินงาน การบริหารจัดการ การปฏิบัติงานและการบริการกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมี
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น โดยนวัตกรรมจะต้องมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ด้วย)

การปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักกรรมการ ๓ ในการรองรับการดำเนินงานตามหน้าที่
และอำนาจของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร เป็นบทบาทสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่
ฝ่ายเลขานุการที่จะต้องสนับสนุนงานของคณะกรรมการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยหน้าที่และอำนาจของ
คณะกรรมการ ในด้านการพิจารณาขอเสนอข้อเท็จจริงหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ล้วนต้องขับเคลื่อนด้วย
มติของคณะกรรมการ ที่จะดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะการติดตามมติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่
การพิจารณาของคณะกรรมการ ซึ่งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ นั้น มักถูกนำเสนอโดยประชาชนผู้ได้รับความ
เดือดร้อน หรือนำเสนอโดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในฐานะที่เป็นคณะกรรมการ เข้าสู่การพิจารณาของ
คณะกรรมการในการแก้ไขปัญหา ตามภารกิจ หน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการคณะต่าง ๆ

สำหรับกระบวนการทำงานในเรื่องการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ในปัจจุบัน
ต้องยอมรับว่า ยังไม่มีช่องทางในการเข้าถึงเพื่อติดตามตรวจสอบสถานะของเรื่องร้องเรียน มีเพียงฐานข้อมูล
แต่ละกลุ่มงานจัดเก็บไว้ในรูปแบบแฟ้มข้อมูล และไม่มีการติดตามสถานะของผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอยู่อย่างกระจัดกระจาย ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการสืบค้น และติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ โดยปัญหาเหล่านี้ได้รับเสียงสะท้อนมาจากประชาชน ผู้ร้องเรียน คณะกรรมการฯ ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานเองก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น ระบบในการให้บริการเพื่อติดตามสถานะหรือผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และต้องพัฒนาการให้บริการที่ตอบโจทย์แนวคิดในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีส่วนช่วยในการให้บริการประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้าถึงง่ายและสามารถติดตามผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ความเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการที่เป็นรูปธรรมหรือที่สังเกตเห็นได้ (อธิบายถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในกระบวนการเมื่อนำนวัตกรรมมาใช้ โดยแสดงให้เห็นถึงความทันสมัย การเข้าถึงการให้บริการของกลุ่มเป้าหมาย เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยอาจแสดงถึงความแตกต่างระหว่างการดำเนินการในรูปแบบเดิม กับการดำเนินการในรูปแบบใหม่ที่มีการนำนวัตกรรมมาใช้)

เมื่อมี “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ” จะทำให้กระบวนการทำงานเพื่อรองรับภารกิจของคณะกรรมการฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารจัดการข้อมูลเรื่องมติของคณะกรรมการฯ ได้อย่างเป็นระบบ มีช่องทางการนำเสนอสถานะของเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการฯ โดยประชาชนสามารถเข้าถึงการติดตามเรื่องร้องเรียนได้ง่ายทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของคณะกรรมการฯ ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ ที่ข้อมูลต้องมีความเป็นปัจจุบัน และสามารถเข้าถึงการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว โดยข้อเสนอแนะนวัตกรรม เรื่อง “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ” จะถูกนำมาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชน ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ ที่มีเป็นจำนวนมาก และอยู่อย่างกระจัดกระจาย ให้สามารถนำมารวบรวมไว้ได้อย่างเป็นระบบ มีการปรับปรุงสถานะของข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบัน ทำให้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการฯ อย่างแท้จริง

ด้านประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๓. ผลผลิต/ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (อธิบายถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ พันธกิจ ภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมถึงผลสำเร็จ/ผลลัพธ์หรือผลกระทบเชิงบวกในเชิงปริมาณ/คุณภาพ ที่มีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เช่น ลดความผิดพลาดในกระบวนการ ลดระยะเวลาการทำงาน ผลผลิตที่มีคุณภาพ เกิดการปรับเปลี่ยนนโยบายการให้บริการ หรือการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว/ความรวดเร็ว เป็นต้น)

ข้อเสนอแนะนวัตกรรม เรื่อง “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ” เป็นแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัล (Digital Service Innovation) ซึ่งสร้างสรรค์ของกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นไปตามการดำเนินงานด้านการตามมติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานที่ต้องดำเนินการอยู่แล้วภายใต้พันธกิจของสำนักงานกรรมการฯ ๓ ซึ่งแนวคิดในการจัดทำระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ ด้วยการพัฒนาระบบการทำงานโดยใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ คือ เว็บไซต์ของคณะกรรมการฯ ที่มีการใช้งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของคณะกรรมการฯ อยู่แล้ว โดยบูรณาการกับสำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการเพิ่มระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ ซึ่งบุคลากรมีความคุ้นเคยในการใช้งาน เข้าถึงง่าย ตอบโจทย์ในเรื่องของการทำงานได้อย่างเป็นระบบ และเป็นช่องทางในการให้บริการประชาชนในการเข้าถึงข้อมูล ติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียน ส่งผลให้การติดตามงานจากคณะกรรมการฯ หรือบุคคลภายนอก สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เกิดผลสัมฤทธิ์ที่น่าพึงพอใจ

๔. ผลผลิต/ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (อธิบายถึงผลสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวกในเชิงปริมาณ/คุณภาพ ที่มีต่อการเพิ่มสมรรถนะของบุคลากร เช่น ความเข้าใจงาน ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น)

ข้อเสนอนวัตกรรม เรื่อง “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ” เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ซึ่งพิจารณาจากปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงานด้านการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ ทั้งในแง่มุมมองของประชาชนผู้รับบริการ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการการ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้น เมื่อมีการใช้นวัตกรรม “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ” เข้ามาช่วยในกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชน จะทำให้การดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวมีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการของคณะกรรมการการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์การสนับสนุนภารกิจ การดำเนินงานของคณะกรรมการการในด้านการติดตามการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. ความยั่งยืนของนวัตกรรมและการนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต (อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ และข้อเสนอแนะในการดำเนินการ พัฒนา หรือต่อยอดนวัตกรรม เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอนาคต และ/หรือจะสามารถนำไปขยายผลต่อไปได้อย่างไร)

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ข้อเสนอนวัตกรรม ประสบความสำเร็จ มีความยั่งยืน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้นั้น มีหลักคิดที่สำคัญในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร คือ การดำเนินการให้บุคลากรมีกรอบความคิดเชิงนวัตกรรม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่ โดยการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง สร้างใหม่ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร ดังนั้น ปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมให้การสร้างนวัตกรรมเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน คือ การมีส่วนร่วม การให้ความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ความพร้อม ความตั้งใจ และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ที่จะนำนวัตกรรมเรื่อง “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ” มาเป็นเครื่องมือที่สามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดนวัตกรรมบริการดิจิทัล (Digital Service Innovation) เชิงสร้างสรรค์ของกระบวนการทำงาน ประชาชนตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ มีความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนภารกิจงานด้านนิติบัญญัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนการสนับสนุนของผู้บริหาร และการบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระดับของสำนักงาน ตลอดจนองค์ความรู้ที่เป็นมาตรฐานและสามารถพัฒนาต่อยอดระบบงานนิติบัญญัติขององค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ด้านบูรณาการ

๖. กระบวนการพัฒนานวัตกรรม การวิเคราะห์ การปฏิบัติงานหรือกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานอื่นอย่างน้อย ๑ หน่วยงาน ในสังกัดของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (อธิบายถึงกระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติที่มีการเชื่อมโยงและสอดคล้องในกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น ในสังกัดของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอย่างน้อย ๑ หน่วยงาน โดยอธิบายให้เห็นว่าหน่วยงานอื่นสามารถนำนวัตกรรมที่นำเสนอไปใช้ได้อย่างไร)

การเสนอนวัตกรรมบริการดิจิทัล (Digital Service Innovation) เชิงสร้างสรรค์ เรื่อง “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการธิการ” เป็นการพัฒนาระบบการทำงานในการให้บริการ ติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการธิการ โดยใช้ทรัพยากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ปฏิบัติงาน อยู่ในปัจจุบัน โดยพัฒนาต่อยอดให้ตอบโจทย์การแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนตลอดจน การปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้เกิดช่องทางการเข้าถึงข้อมูลที่เอื้อต่อการให้บริการประชาชน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน สามารถสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของคณะกรรมการธิการได้อย่างเป็นระบบ โดยการบูรณาการ เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น ในสังกัดของสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แบ่งออกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑. การบูรณาการร่วมกับสำนักสารสนเทศ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการพัฒนาระบบการทำงานในเว็บไซต์ของคณะกรรมการธิการ โดยเพิ่มช่องทางในการให้บริการการติดตาม เรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการธิการ

๒. กระบวนการทำงานที่ได้รับการพัฒนานี้ สามารถถ่ายทอดและบูรณาการไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนของสำนักกรรมการธิการ ๑ สำนักกรรมการธิการ ๒ และสำนักกรรมการธิการ ๓ โดยจะทำให้เกิด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล (Digital Service Innovation) เชิงสร้างสรรค์ ในการติดตามเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการธิการอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ในอนาคตยังสามารถพัฒนาระบบดังกล่าว เพื่อต่อยอดและเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศของรัฐสภาได้ต่อไป

หมายเหตุ: ถ้ามีหลักฐานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ/สถิติการนำไปใช้ประโยชน์/ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะของผู้นำไปใช้ประโยชน์ โปรดแนบท้ายแบบฟอร์มฉบับนี้เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(ลงชื่อ).....

(นางสาวสุพัตรา พวกสนธิ์)

ผู้ประสานงาน

วันที่...../...../.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวนิรมล ขวัญสกุล)

ประธานคณะทำงานนวัตกรรม

ของสำนักกรรมการธิการ ๓

วันที่...../...../.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวปรีชาภรณ์ อมรเวช)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการธิการ ๓

วันที่...../...../.....

ข้อเสนอนวัตกรรมในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic)
ชื่อนวัตกรรม “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการธิการ”
ชื่อผู้เสนอ สำนักกรรมการธิการ ๓



นวัตกรรมของสำนักกรรมการธิการ ๓ “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการธิการ”

นวัตกรรมบริการดิจิทัล (Digital Service Innovation) เชิงสร้างสรรค์

หลักการ/เหตุผล/ความจำเป็น

การติดตามเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ 3 ยังไม่มีระบบที่สามารถเป็นช่องทางให้ประชาชนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนสามารถใช้บริการตรวจสอบสถานะของเรื่องร้องเรียนได้โดยง่าย

วัตถุประสงค์

- เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน
- พัฒนาระบบการทำงานในการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ
- สนับสนุนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน Smart Parliament

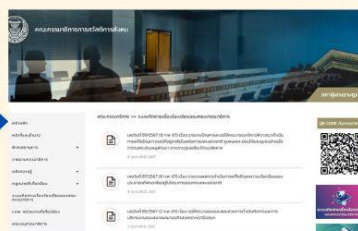
วิธีดำเนินการ

๑. การรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ปัญหา/กำหนดนวัตกรรม
๒. ศึกษาการนำเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้กับการดำเนินงานด้านการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ โดยบูรณาการกับสำนักสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบการติดตามเรื่องร้องเรียน โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์ของคณะกรรมการ
๓. จัดทำคู่มือ และขั้นตอนวิธีการใช้งานระบบ
๔. ประชาสัมพันธ์การใช้นวัตกรรม
๕. ใช้งานตามข้อเสนอนวัตกรรม “ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ”
๖. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ
๗. ติดตาม/ประเมินผลความพึงพอใจ

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการได้โดยง่ายผ่านช่องทางออนไลน์
๒. ทำให้มีระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูล และจัดทำสถานะของข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบันแบบเรียลไทม์
๓. เพิ่มสมรรถนะในบริหารจัดการระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การใช้นวัตกรรม



SCAN ME



คณะทำงานนวัตกรรมของสำนักกรรมการธิการ ๓