

บันทึกการประชุม
คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒
วันศุกร์ที่ ๒๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา
ณ ห้องประชุมผู้บริหาร ชั้น ๑๕ อาคารสุขประพฤติ

.....

คณะกรรมการผู้มาประชุม

๑. นายพงศ์กิตติ์ อรุณภักดีสกุล	ที่ปรึกษาและกรรมการ
๒. นางปณิศา สท้านไตรภพ	ประธานกรรมการ
๓. นายพีระพจน์ รัตนมาลี	กรรมการ
๔. นางวัชรีย์ สีนธวานุวัฒน์	กรรมการ
๕. นางสาวนภาพร ใจสัจจะ	กรรมการ
๖. นางสาวสุภาวค์จิตต์ ไตรเทพพิสัย	กรรมการ
๗. นายสุรัตน์ หวังต่อลาภ	กรรมการ
๘. นางสาวนิภาวรรณ ศิริบำรุงสุข	กรรมการ
๙. ร.ต.อ.หญิงวิริญญา ประสพสุข	กรรมการ
๑๐. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานแผนงานและโครงการ	กรรมการ
๑๑. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานติดตามและประเมินผล	กรรมการและเลขานุการ
๑๒. นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๓. นางสาวณัฐธัญย์ สุนทรกิตติพงศ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๔. นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๕. นางรัตนา ชัชวาลรัตน์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการที่ไม่มาประชุม (ลาประชุม)

๑. นายคณวัฒน์ วงศ์แก้ว	กรรมการ
๒. นางสาวนภาพร ใจสัจจะ	กรรมการ
๓. นางสาวสุภาวค์จิตต์ ไตรเทพพิสัย	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน	กรรมการ
๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์	กรรมการ

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นางศศกร รอดโถม
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ สำนักนโยบายและแผน
๒. นางสาว...

๒. นางสาวสุภารัตน์ มาตสวีน

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักงานนโยบายและแผน

เริ่มประชุมเวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุม

๑.๑ คำสั่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ ๗๗๘/๒๕๖๒ เรื่อง คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๒ และคำสั่ง

มติที่ประชุม รับทราบคำสั่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ ๗๗๘/๒๕๖๒ เรื่อง คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และคำสั่ง

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องเพื่อทราบ

๒.๑ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ฝ่ายเลขานุการ กล่าวสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ต่อคณะกรรมการ โดยสรุปดังนี้

๑) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น ๑๗๒ ท่าน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙๒

๒) ผลการสำรวจความพึงพอใจในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๘ มีค่าเท่ากับ ๔.๐๓๔๒ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดแยกเป็นรายด้าน ได้แก่

- ลำดับที่ ๑ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร (ร้อยละ ๘๔.๐๑)
- ลำดับที่ ๒ ด้านกฎหมายและวิชาการ (ร้อยละ ๘๓.๔๕)
- ลำดับที่ ๓ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ ๘๒.๘๔)
- ลำดับที่ ๔ ด้านการบริหารจัดการองค์กร (ร้อยละ ๗๘.๙๐)
- ลำดับที่ ๕ ด้านเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ (ร้อยละ ๗๘.๓๓)
- ลำดับที่ ๖ ด้านประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์ (ร้อยละ ๗๖.๕๗)

๓) ประเด็น...

๓) ประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนมากที่สุดและน้อยที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่

- คะแนนมากที่สุด ได้แก่

(๑) เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ (อ.พ.)

(๒) การมีจิตบริการ

(๓) เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการ

(๔) การติดต่อประสานงานในด้านต่างๆ ให้กับสมาชิก

(๕) Line Application

- คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่

(๑) การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบล่ม

(๒) การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์

(๓) การรักษาความลับในการประชุม

(๔) เครือข่ายความสัมพันธ์และความร่วมมือ เพื่อสนับสนุนงานด้าน

นิติบัญญัติกับหน่วยงานภายนอกประเทศ

(๕) การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ

เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของวุฒิสภา/สภานิติบัญญัติแห่งชาติเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ

๔) ประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน จำนวน ๗ ประเด็น ได้แก่

(๑) เครือข่ายอินเทอร์เน็ต Wifi

(๒) การประชาสัมพันธ์เชิงรุก

(๓) ข้อมูลด้านกฎหมายเชิงวิเคราะห์

(๔) ระบบการพัฒนาบุคลากร

(๕) การรักษาความลับในการประชุม

(๖) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(๗) การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น

๕) ข้อเสนอแนะสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เห็นควรแต่งตั้ง

คณะกรรมการระดับสำนักงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการสำรวจ จำนวน ๒ คณะ คือ

- คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญ

เร่งด่วน เพื่อดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

- คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความ

พึงพอใจ เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหลัก

มติที่ประชุม รับทราบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๑

๒.๒ ความเชื่อมโยงของคณะกรรมการ (Cross Function) จำนวน ๔ คณะ
ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ในภาพรวมองค์กร

ฝ่ายเลขานุการ...

ฝ่ายเลขานุการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ จำนวน ๔ คณะ ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ในภาพรวมของสำนักงานฯ และเพื่อให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้แก่

๑) คณะกรรมการพัฒนางานวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (นายสุรัตน์ หวังต่อลาภ รองเลขาธิการวุฒิสภา เป็นประธานกรรมการ)

๒) คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร (นายพงศ์กิตต์ อรุณภักดีสกุล ที่ปรึกษาด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ เป็นประธานกรรมการ)

๓) คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (นางปณิศา สท้านไทรภพ เป็นประธานกรรมการ)

๔) คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน (นายพงศ์กิตต์ อรุณภักดีสกุล ที่ปรึกษาด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการเป็นประธานกรรมการ)

ซึ่งทุกคณะดำเนินการประชุมไปทุกคณะแล้ว พร้อมทั้ง นำประเด็นจากการสำรวจไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รวมทั้ง คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้นำข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบการพิจารณาให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อไป

มติที่ประชุม รับทราบการแต่งตั้งคณะกรรมการ (Cross Function) ทั้ง ๔ คณะ ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ในภาพรวมองค์กร

ระเบียบวาระที่ ๓ รับรองบันทึกการประชุม

ไม่มีการรับรองการประชุม เนื่องจากเป็นการประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ครั้งแรก

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

๔.๑ พิจารณา (ร่าง) แผนดำเนินการของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ฝ่ายเลขานุการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จะมีการประชุมคณะกรรมการ จำนวน ๓ ครั้ง ได้แก่

- ครั้งที่...

- ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ ประชุมเพื่อพิจารณาแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง รวมทั้งการพิจารณารายชื่อสมาชิกวุฒิสภาที่จะดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน ๑๐ ท่าน
- ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ ประชุมเพื่อพิจารณาแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้ว
- ครั้งที่ ๓/๒๕๖๒ ประชุมเพื่อพิจารณารายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

มติที่ประชุม เห็นชอบแผนดำเนินการของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๔.๒ พิจารณาแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ/ความคาดหวังของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (กลุ่มเป้าหมาย/แผนการสำรวจ/เครื่องมือในการเก็บข้อมูล)

ฝ่ายเลขานุการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า ฝ่ายเลขานุการฯ ได้กำหนดแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ/ความคาดหวังของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการเดิม ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา ที่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน ๘๘ ท่าน และกลุ่มผู้รับบริการใหม่ ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภาชุดปัจจุบันจำนวน ๑๖๒ ท่าน ทั้งนี้ มีรายละเอียดของการสำรวจกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

	กลุ่มตัวอย่างเดิม (สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน ๘๘ ท่าน)	กลุ่มตัวอย่างใหม่ (สมาชิกวุฒิสภา จำนวน ๑๖๒ ท่าน)
๑. รูปแบบการสำรวจ	■ ใช้วิธีสำรวจแบบปิด เพื่อให้ทราบว่สิ่งที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่างๆ แล้ว เป็นที่พึงพอใจหรือไม่ และในระดับใด	■ ใช้วิธีสำรวจแบบเปิด เพื่อให้ทราบถึงความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหลักและนำมาออกแบบการให้บริการต่างๆ
๒. แนวทาง	■ สำรวจ “ความพึงพอใจ”	■ ค้นหา “ความต้องการ/ความคาดหวัง”
๓. แผนที่เกี่ยวข้อง	■ แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) จำนวน ๖ ประเด็นยุทธศาสตร์	■ แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) โดยคำนึงถึง (ร่าง) แผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕)

	กลุ่มตัวอย่างเดิม (สมาชิกสถานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน ๘๘ ท่าน)	กลุ่มตัวอย่างใหม่ (สมาชิกวุฒิสภา จำนวน ๑๖๒ ท่าน)
๔. เครื่องมือในการสำรวจ	แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และการสุ่มเลือกสัมภาษณ์ (เชิงลึก)	แบบสอบถามความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ
๕. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	- สมาชิกวุฒิสภา จำนวน ๘๘ ท่าน - สมาชิกวุฒิสภา จำนวน ๑๐ ท่าน (สมาชิกสถานิติบัญญัติเดิมเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก)	สมาชิกวุฒิสภา (รับตำแหน่งใหม่) จำนวน ๑๖๒ ท่าน
๖. วิธีการสำรวจ	- แจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๘๘ ท่าน - สัมภาษณ์เชิงลึกสมาชิกวุฒิสภา จำนวน ๑๐ ท่าน	แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด (สมาชิกสถานิติบัญญัติเดิม และสมาชิกวุฒิสภาใหม่) แต่มีเงื่อนไขว่าจะต้องเก็บแบบสอบถามของสมาชิกวุฒิสภาใหม่ ให้ได้ขั้นต่ำอย่างน้อยตามสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม (Taro Yamane) คือ ๑๑๖ ท่าน สำหรับสมาชิกวุฒิสภา ซึ่งเคยเป็นสถานิติบัญญัติแห่งชาตินั้น จะเก็บแบบสอบถามความต้องการ/ความคาดหวัง มาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ต่อไป
๗. ผลที่ได้รับ	ผลการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการ (ทั้งกลุ่มเดิมและกลุ่มใหม่) และลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุงงาน เพื่อเป็นข้อเสนอแนะและข้อมูลประกอบการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่างๆ	ผลความต้องการและความคาดหวังใหม่จากผู้รับบริการ สำหรับการวิเคราะห์เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์ฉบับใหม่ และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่างๆ

นายสุรัตน์ หวังต่อลาภ กรรมการ แสดงความคิดเห็นเพื่อปรับแก้ไข (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนี้

๑. แก้ไขชื่อ (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยขอเพิ่มเติมการระบุปีงบประมาณที่ดำเนินการเป็น “(ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒”

๒. แก้ไข...

๒. แก้ไขข้อมูลฐานข้อมูลรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการธิการ โดยเพิ่มคำว่า “(ที่ผ่านความเห็นชอบจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติแล้ว)”

นางสาวนิภาวรรณ ศิริบำรุงสุข กรรมการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า การที่จะสำรวจความคิดเห็นและความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภานั้น ควรจะมีการแนะนำการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้กับสมาชิกวุฒิสภาได้ทราบในเบื้องต้นด้วย และมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับแก้ไข (ร่าง) แบบสอบถามฯ โดยขอให้เพิ่มแหล่งข้อมูลของการเผยแพร่เอกสารทางด้านกฎหมายและวิชาการ

นางปณิดา สท้านไตรภพ ประธานกรรมการ กล่าวเสนอแนะต่อที่ประชุมว่า ในวันอังคารที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๐๐ นาฬิกา จะมีการจัดโครงการสัมมนาสมาชิกวุฒิสภา ประจำปี ๒๕๖๒ ณ หอประชุมใหญ่ อาคาร ๙ ชั้น ๒ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงควรใช้โอกาสนี้ในการแนะนำบริการด้านต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พร้อมทั้งแจกแบบสอบถามในคราวเดียวกัน ทั้งนี้ เห็นควรให้คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีนายพงศ์กิตติ อรุณภักดีสกุล เป็นประธานกรรมการดำเนินการจัดบูรณาการบริการต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

และแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับแก้ไข (ร่าง) แบบสอบถาม ดังนี้

๑. เพื่อการยกตัวอย่างในประเด็นย่อย “การติดต่อประสานงานในด้านต่างๆ ให้กับสมาชิก” ของประเด็นความเห็นที่ ๒.๑.๔ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ดังนี้ “...เช่น การประสานงานด้านงานพิธีการในโอกาสต่างๆ ของวุฒิสภา, การติดต่อประสานงานและการให้บริการของ Call center, การประสานงานกับสื่อมวลชนในการแถลงข่าวของวุฒิสภา, การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องประชุมกรรมการ ฯลฯ...”

๒. ปรับแก้ไขหัวข้อย่อยประเด็นความเห็นข้อ ๒.๒ ภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็น “การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร”

นายพงศ์กิตติ อรุณภักดีสกุล ที่ปรึกษาและกรรมการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จะประชุมคณะกรรมการและประสานสำนักที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดบูรณาการบริการต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้กับสมาชิกวุฒิสภาในวันสัมมนาดังกล่าว

และแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับแก้ไข (ร่าง) แบบสอบถาม ดังนี้

๑. ตัดข้อ ๑) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย ออกจากประเด็นความเห็นข้อ ๒.๑.๒ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกจากแบบสอบถาม

๒. ปรับการเรียงลำดับหัวข้อย่อยของ ๒.๑.๒ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

๒.๑ การให้บริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติผ่าน Web site หรือ Mobile Application

๒.๒ การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย IT Service

ณ อาคารสุขประพฤติ ชั้น ๑๓

๒.๓ นวัตกรรม...

๒.๓ นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
และประชาสัมพันธ์งานด้านนิติบัญญัติผ่านสื่อสาธารณะ
(Social Network)

๓. ปรับแก้ไขหัวข้อย่อยของข้อ ๒) การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
โดย IT Service ณ อาคารสุขประพฤติ ชั้น ๑๓ ดังนี้

- การให้คำปรึกษาการใช้งาน Notebook และ Mobile Application
- เครือข่ายอินเทอร์เน็ต Lan และ Wifi ณ อาคารสุขประพฤติ

๔. ให้นำ Application IPTV๑ ไปรวมกับ Senate Channel และตัด Application
NLA Radio ออกจากข้อ ๓) นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและ
ประชาสัมพันธ์งานด้านนิติบัญญัติผ่านสื่อสาธารณะ (Social Network)

๕. ปรับหัวข้อย่อยของ ข้อ ๒.๑.๓ ด้านประชาสัมพันธ์และการสร้าง
ภาพลักษณ์องค์กร ดังนี้

- การเผยแพร่ผลงานและภารกิจของวุฒิสภาผ่านสารวุฒิสภา
การประชาสัมพันธ์ภารกิจและผลงานวุฒิสภาผ่านสื่อออนไลน์ (Line/Facebook/Click Senate)

นายพีระพจน์ รัตนมาลี กรรมการ แสดงความคิดเห็นเพื่อปรับแก้ไข
(ร่าง) แบบสอบถามฯ โดยขอให้เพิ่มรูปภาพประกอบในหัวข้อ “การให้บริการด้านกฎหมาย” และ “การให้
บริการด้านวิชาการ” และเห็นด้วยกับการจัดบูรณะนำบริการต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ให้กับสมาชิกวุฒิสภาในวันสมมนาวุฒิสภา ประจำปี ๒๕๖๒ ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

มติที่ประชุม เห็นชอบให้ฝ่ายเลขานุการฯ ดำเนินการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ปรับแก้ไข (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับ
การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังต่อไปนี้

๑.๑ แก้ไขชื่อ (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับ
การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยเพิ่มเติมคำว่า “ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒”

๑.๒ เพิ่มรูปภาพประกอบในหัวข้อ “การให้บริการด้านกฎหมาย” และ
“การให้บริการด้านวิชาการ”

๑.๓ เพิ่มแหล่งข้อมูลของการเผยแพร่เอกสารทางด้านกฎหมายและวิชาการ

๑.๔ ตัดข้อ ๑) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย ออกจาก
ประเด็นความเห็นข้อ ๒.๑.๒ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑.๕ เรียงลำดับหัวข้อย่อยของ ๒.๑.๒ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่

๑.๖ แก้ไขชื่อ ฐานข้อมูลรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการธิการ
โดยเพิ่มคำว่า “(ที่ผ่านความเห็นชอบแล้ว)”

๑.๗ แก้ไขหัวข้อย่อยของข้อ ๒) การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
โดย IT Service ณ อาคารสุขประพฤติ ชั้น ๑๓ ดังนี้

- การให้คำปรึกษาการใช้งาน Notebook และ Mobile Application
- เครือข่ายอินเทอร์เน็ต Lan และ Wifi ณ อาคารสุขประพฤติ

๑.๘ ให้นำ...

๑.๘ ให้นำ Application IPTV๑ ไปรวมกับ Senate Channel และตัด Application NLA Radio ออกจากข้อ ๓) นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์งานด้านนิติบัญญัติผ่านสื่อสาธารณะ (Social Network)

๑.๙ ปรับหัวข้อย่อยของ ข้อ ๒.๑.๓ ด้านประชาสัมพันธ์และการสร้าง ภาพลักษณ์องค์กร ดังนี้

- การเผยแพร่ผลงานและการกิจของวุฒิสภาผ่านสารวุฒิสภา
- การประชาสัมพันธ์ภารกิจและผลงาน สว. ผ่านสื่อออนไลน์ (Line/Facebook/ClickSenate)

๑.๑๐ ยกตัวอย่างในประเด็นย่อย “การติดต่อประสานงานในด้าน ต่างๆ ให้กับสมาชิก” ของประเด็นความเห็นที่ ๒.๑.๔ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ดังนี้ “...เช่น การประสานงานด้านงานพิธีการในโอกาสต่างๆ ของวุฒิสภา, การติดต่อประสานงานและการให้บริการ ของ Call center, การประสานงานกับสื่อมวลชนในการแถลงข่าวของวุฒิสภา, การให้บริการโทรศัพท์ฉุกเฉิน ในห้องประชุมกรรมาธิการ ฯลฯ...”

๑.๑๑ ปรับแก้ไขหัวข้อย่อยประเด็นความเห็น ข้อ ๒.๒ ภาพรวมการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็น “การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร”

๒. เห็นชอบให้คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับ ความสำคัญเร่งด่วน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ดำเนินการจัดทำเพื่อนำเสนอการให้บริการของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ในวันที่จัดโครงการสัมมนาสมาชิกวุฒิสภา ประจำปี ๒๕๖๒

๓. เห็นชอบ (ร่าง) แบบสอบถามความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการ ให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และมอบหมายให้ฝ่ายเลขานุการฯ ประสานสำนักที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกวุฒิสภา ในวันที่จัดโครงการสัมมนาสมาชิกวุฒิสภา ประจำปี ๒๕๖๒

๔.๓ พิจารณาแนวทางการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการที่เหมาะสม กับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ฝ่ายเลขานุการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า ฝ่ายเลขานุการฯ ได้ดำเนินการ ร่างแบบสอบถามความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา โดยพิจารณาบนพื้นฐานของหลักวิชาการ เรื่อง “ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (NPS)” ซึ่งเป็น เครื่องมือสำรวจความพึงพอใจที่ระบุความพึงพอใจเป็นคะแนน ซึ่งมีระดับให้เลือกตั้งแต่ ๐ ถึง ๑๐ โดยลูกค้าที่ให้คะแนน ๐ – ๖ คือ Detractor (ไม่พึงพอใจ), ๗ – ๘ คือ Passive (เฉยๆ) และ ๙ – ๑๐ คือ Promoters (พอใจและจะบอกต่อ)

ทั้งนี้ สำหรับประเด็นความคาดหวังที่สอบถามสมาชิกวุฒิสภาต่อการ ให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา แบ่งออกเป็น ๖ ด้าน โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องกับ ประเด็นยุทธศาสตร์ตาม (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับใหม่ ดังนี้

๑. ด้านการ...

๑. ด้านการขับเคลื่อนภารกิจของวุฒิสภาเกี่ยวกับการติดตามการปฏิรูปประเทศ
๒. ด้านการพัฒนางานวิชาการเพื่อสนับสนุนภารกิจของวุฒิสภา
๓. ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
๔. ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร
๕. ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนภารกิจของวุฒิสภา
๖. ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กรสู่การเป็น Digital Senate

ทั้งนี้ จะวัดเป็นระดับเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ตั้งแต่ระดับคะแนนที่ ๑ (หมายถึง คาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาน้อยที่สุด) จนถึงระดับคะแนนที่ ๕ (หมายถึง คาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามากที่สุด) ทั้งนี้ จะมุ่งเน้นประเมินกระบวนการให้บริการหลักที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยแนวทางที่นำเสนอต่อที่ประชุม จะสามารถดำเนินการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

นางปณิดา สท้านไตรภพ ประธานกรรมการ กล่าวเสนอแนะต่อที่ประชุมว่าการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรจะเน้นหน่วยงานที่บริการสมาชิกวุฒิสภาโดยตรง เช่น การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือห้องสมุด ทั้งนี้ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เห็นควรดำเนินการเป็นลักษณะคำถามพ่วงไปกับการสัมภาษณ์เชิงลึกสมาชิกวุฒิสภาทั้ง ๑๐ ท่าน

มติที่ประชุม เห็นชอบแนวทางการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการที่เหมาะสมกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งนี้ สำหรับการประเมินความผูกพันฯ ที่จะต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้ดำเนินการร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกสมาชิกวุฒิสภาทั้ง ๑๐ ท่าน

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องอื่นๆ
 ไม่มี

เลิกประชุมเวลา ๑๒.๐๐ นาฬิกา

นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
ผู้สรุปบันทึกการประชุม

นายถาวร แสงสาคร
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานติดตามและประเมินผล
กรรมการและเลขานุการ
ผู้ตรวจบันทึกการประชุม