

บันทึกการประชุม
คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ วันพฤหัสบดีที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓
ณ ห้องประชุมผู้บริหาร ชั้น ๑๕ อาคารสุขประพฤติ

.....

คณะกรรมการผู้มาประชุม

๑. นายพงศ์กิตติ์ อรุณภักดีสกุล	ที่ปรึกษาและกรรมการ
๒. นายพีระพจน์ รัตนมาลี	ประธานกรรมการ
๓. นายคมวัฒน์ วงศ์แก้ว	กรรมการ
๔. นายสุรัตน์ หวังต่อลาภ	กรรมการ
๕. นางสาวนิภาวรรณ ศิริบำรุงสุข	กรรมการ
๖. ร.ต.อ.หญิงวิริยญา ประสพสุข	กรรมการ
๗. นางปณณิดา สท้านไตรภพ	กรรมการ
๘. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน	กรรมการ
๙. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์	กรรมการ
๑๐. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานแผนงานและโครงการ	กรรมการ
๑๑. นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค	กรรมการและเลขานุการ
๑๑. นางสาวณัฐธัญญา สุนทรกิตติพงศ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๒. นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๓. นางสาวสุภารัตน์ มาตสวีน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการผู้ไม่มาประชุม (ลาประชุม)

๑. นางสาวนภาพรณ ใจสัจจะ	กรรมการ
๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานติดตามและประเมินผล	กรรมการ

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นางศศกร รอดโถม
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ สำนักนโยบายและแผน
๒. นางรัตนา ชัชวาลรัตน์
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักนโยบายและแผน
๓. นางสาวปัญญธิศา ไทยช่วย
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สำนักนโยบายและแผน

เริ่มประชุมเวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา

ระเบียบวาระที่...

ระเบียบวาระที่ ๑

เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุม

- คำสั่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ ๑/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค เลขานุการคณะกรรมการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า ตามที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้เหมาะสมกับสภาการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถรองรับการสนับสนุนภารกิจของวุฒิสภาตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ของสมาชิกวุฒิสภา และนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ประกอบด้วย

๑. นายพงศ์กิตต์ อรุณภักดีสกุล เป็น ที่ปรึกษาและกรรมการ
๒. นายพีระพจน์ รัตนมาลี เป็น ประธานกรรมการ
๓. ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งที่ปรึกษาทุกคน เป็น กรรมการ
๔. รองเลขาธิการวุฒิสภาทุกคน เป็น กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน เป็น กรรมการ
๖. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ เป็น กรรมการ
๗. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานแผนงานและโครงการ เป็น กรรมการ
๘. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานติดตามและประเมินผล เป็น กรรมการ
๙. นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค เป็น กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางสาวณัฐธัญย์ สุนทรกิตติพงศ์ เป็น กรรมการและช่วยเลขานุการ
๑๑. นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม เป็น กรรมการและช่วยเลขานุการ
๑๒. นางสาวสุภารัตน์ มาตสวีน เป็น กรรมการและช่วยเลขานุการ

มติที่ประชุม รับทราบคำสั่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ ๑/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

ระเบียบวาระที่ ๒

เรื่องเพื่อทราบ

๒.๑ แนวทางการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

นางสาว...

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค เลขานุการคณะกรรมการ กล่าวต่อที่ประชุมว่าตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ เป็นผู้รับผิดชอบจำนวน ๖ ตัวชี้วัด ได้แก่

๑. ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ (ตัวชี้วัดใหม่)
๒. ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของวุฒิสภาต่อการให้บริการข้อมูลด้านกฎหมาย วิชาการและการวิจัย
๓. ตัวชี้วัดที่ ๔ ร้อยละของความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ
๔. ตัวชี้วัดที่ ๙ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
๕. ตัวชี้วัดที่ ๑๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
๖. ตัวชี้วัดที่ ๑๗ ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ

มติที่ประชุม รับทราบแนวทางการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕

๒.๒ ความเชื่อมโยงระหว่างคณะกรรมการ Cross Function จำนวน ๓ คณะ

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค เลขานุการคณะกรรมการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้จัดลำดับคำสำคัญเร่งด่วนในทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๓ ลำดับ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์องค์กร และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รับผิดชอบโดยคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และงานด้านวิชาการ รับผิดชอบโดยคณะกรรมการพัฒนางานวิชาการ โดยงานทั้ง ๓ ลำดับเป็นงานในภาพรวมองค์กรที่ต้องอาศัยระยะเวลาและความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และผลของการปรับปรุงจะสะท้อนไปที่ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จะได้ดำเนินการสำรวจและสรุปผลเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ต่อไป

มติที่ประชุม รับทราบความเชื่อมโยงระหว่างคณะกรรมการ Cross Function จำนวน ๓ คณะ

๒.๓ หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (PMQA 2563) ที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นผู้รับบริการ

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค เลขานุการคณะกรรมการ ชี้แจงรายละเอียด ต่อที่ประชุมว่า การติดตามประเมินผลและบูรณาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ มีความสอดคล้องกับแนวทางการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ และหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๒ ประเด็น ได้แก่ หัวข้อ ๓.๑ ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริหารและการเข้าถึง คือ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา รวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และการนำสารสนเทศมาทบทวนและปรับปรุง วิเคราะห์ คาดการณ์ เพื่อแก้ปัญหาและวางนโยบายเชิงรุก และหัวข้อ ๓.๒ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน โดยการสำรวจเพื่อประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ และการนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและสื่อสาร ถ่ายทอดแนวทาง/ทัศนคติไปยังทุกหน่วยงานในทุกพื้นที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการและประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน

มติที่ประชุม รับทราบหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (PMQA 2563) ที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นผู้รับบริการ

๒.๔ รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค เลขานุการคณะกรรมการ กล่าวต่อที่ประชุมว่ารายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ สรุปผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ สมาชิกวุฒิสภาที่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีจำนวน ๘๗ คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน ๔๓ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๙๒ และคะแนนในภาพรวมการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีค่าเท่ากับ ๔.๒๒ หรือร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยมีรายละเอียดแยกเป็นรายด้านและเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังสรุปรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ด้าน	ร้อยละ/คะแนน
๑.	ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร	๘๖.๘๓/๔.๓๔
๒.	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๘๕.๕๘/๔.๒๘
๓.	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๘๔.๑๗/๔.๒๑
๔.	ด้านการบริหารจัดการองค์กร	๘๔.๐๖/๔.๒๐
๕.	ด้านการประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์	๘๓.๘๔/๔.๑๙

ลำดับที่	ด้าน	ร้อยละ/คะแนน
๖.	ด้านเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ	๘๒.๐๐/๔.๐๑

และสามารถจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๓ ลำดับ ได้แก่ ลำดับที่ ๑ การประชาสัมพันธ์ ลำดับที่ ๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และลำดับที่ ๓ งานด้านวิชาการ

- ส่วนที่ ๒ สรุปผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังโดยดำเนินการสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภาชุดปัจจุบันในภาพรวม เพื่อนำไปออกแบบหรือพัฒนาผลผลิตและการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวนทั้งสิ้น ๑๖๔ คน จากจำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้น ๒๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๐ แบ่งเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่

(๑) กลุ่มสมาชิกวุฒิสภาที่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวนทั้งสิ้น ๓๙ คน

(๒) กลุ่มสมาชิกวุฒิสภาชุดปัจจุบัน (ปี ๒๕๖๒) จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๕ คน (ไม่เคยดำรงตำแหน่งทางการเมือง หรือเคยดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานนิติบัญญัติ จำนวน ๘๕ คน) และสรุปลำดับความต้องการหรือความคาดหวังในภาพรวมมากที่สุด จำนวน ๗ ประเด็น ได้แก่ การกีดกันนิติบัญญัติของวุฒิสภาและการกีดกันติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ประกอบด้วย (๑) การประสานงานกับหน่วยงานราชการ (๒) ความพร้อมของระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการและเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการ (๓) การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ และภารกิจอื่น ๆ ประกอบด้วย (๔) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจรเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (One Stop Service) (๕) จิตบริการและการประสานงานต่าง ๆ (๖) การสนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการพิจารณากฎหมาย (๗) การให้บริการสมาชิกวุฒิสภาด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

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

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

๔.๑ (ร่าง) แผนดำเนินการของคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค เลขาธิการคณะกรรมการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า (ร่าง) แผนดำเนินการของคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการหลักสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๕)

และแนวทาง...

และแนวทางการสำรวจกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ปี ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕) ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวัง และความผูกพัน

๒. ออกแบบกรอบแนวทางการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมด้วยการประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓

๓. กำหนดระเบียบวิธีการวิจัย ได้แก่ (๑) การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร : สมาชิกวุฒิสภา (๒๕๐ คน) กลุ่มตัวอย่าง : ขั้นต่ำ ๑๕๔ (Yamane) (๒) การออกแบบเครื่องมือ ได้แก่ แบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Questionnaire) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และ Free tool อื่น ๆ (๓) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด ได้แก่ ความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) (๔) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (๕) แผนการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมด้วยการประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓

๔. ดำเนินการสำรวจประชากรทั้งหมด พร้อมด้วยการวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูลการสำรวจ ครั้งที่ ๑ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ พร้อมด้วยการประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓

๕. ดำเนินการสำรวจประชากรทั้งหมด พร้อมด้วยการวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูลการสำรวจ ครั้งที่ ๒ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๓ พร้อมด้วยการประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๔/๒๕๖๓

๖. ดำเนินการสำรวจประชากรทั้งหมด พร้อมด้วยการวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูลการสำรวจ ครั้งที่ ๓ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ พร้อมด้วยการประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๓

๗. ดำเนินการสำรวจประชากรทั้งหมด พร้อมด้วยการวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูลการสำรวจ ครั้งที่ ๔ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ พร้อมด้วยการประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๓

๘. ดำเนินการสำรวจประชากรทั้งหมด พร้อมด้วยการวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูลการสำรวจ ครั้งที่ ๕ ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ พร้อมด้วยการประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๗/๒๕๖๓

๘. ดำเนินการนำเสนอรายงานผลความพึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ต่อที่ประชุมผู้บริหาร

มติที่ประชุม เห็นชอบในหลักการและมอบหมายให้ฝ่ายเลขานุการดำเนินการปรับแก้ไข (ร่าง) แผนดำเนินการของคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยเพิ่มความถี่ในการสำรวจมากกว่าปีที่ผ่านมา และควรมีการประชุมคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสำรวจและประเด็นข้อคำถาม (ความเที่ยง :

Validity...

Validity) ก่อนที่จะดำเนินการสำรวจในช่วงเวลาดังกล่าว และขอให้นำแผนดังกล่าวเข้าที่ประชุมเพื่อพิจารณาในคราวประชุมครั้งถัดไป

๔.๒ (ร่าง) แนวทางการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวังและความผูกพันของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ความท้าทาย ๔ ประการ)

นายพงศ์กิตติ อรุณภักดีสกุล ที่ปรึกษาและกรรมการ แสดงความคิดเห็นต่อที่ประชุมว่า การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำแบบสำรวจและวิธีการสำรวจเป็นแบบ Electronic – based อาจจะมีปัญหาอุปสรรคในด้านกลุ่มเป้าหมาย สมาชิกวุฒิสภาจะสะดวกในการตอบแบบสอบถามหรือไม่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ ระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wifi) จะสามารถพร้อมรองรับการใช้งานพร้อม ๆ กันหรือไม่ เนื่องจากอาคารรัฐสภา (เกียกกาย) ยังไม่เสร็จสมบูรณ์พร้อมใช้งานจึงมีข้อจำกัดของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากนี้ นายพงศ์กิตติ อรุณภักดีสกุล ที่ปรึกษาและกรรมการ ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งข้อคำถามด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งควรปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นการถามพนักงานหลังจากที่กลุ่มเป้าหมายได้มีการใช้บริการแล้ว เช่น กระบวนการสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ (ตสร.) แต่ทั้งนี้ไม่อยากจะให้เนื้อหาเรื่องของการสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ มาเป็นหัวข้อในการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากไม่เป็นการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยตรง ต้องประสานและสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก อาทิ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ อย่างไรก็ตามสำหรับข้อคำถามในประเด็นของด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์ขอให้นำมาให้พิจารณาในเบื้องต้นก่อน

นายสุรัตน์ หวังต่อลาภ กรรมการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า การปรับเปลี่ยนรูปแบบการสำรวจเป็น Electronic – based ควรคำนึงถึงความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายด้วย อีกทั้งควรสำรวจเป็นภาพรวมใน ๕ ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านการประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์ และด้านเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ โดยแยกด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร มาสำรวจพนักงานของสำนักที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย อาทิ สำนักกรรมการสิทธิฯ สำนักประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการสำรวจหน้างานจะสามารถกำหนดจำนวนความถี่ของการสำรวจได้มากกว่าการสำรวจจากการประชุมวุฒิสภา ทั้งนี้ในช่วงเดือนเมษายน ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการแจ้งล่วงหน้าให้กลุ่มเป้าหมายทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจผ่านทาง Application Line

นางสาวนิภาวรรณ ศิริบำรุงสุข กรรมการ แสดงความคิดเห็นต่อที่ประชุมว่า ควรกำหนดความถี่ของการสำรวจความพึงพอใจ ตามระยะเวลาของการกำหนดสมัยประชุมวุฒิสภาจำนวน ๒ ครั้ง เพื่อลดปัญหาของการสำรวจซ้ำ ๆ บ่อย ๆ ซึ่งอาจจะส่งผลให้สมาชิกวุฒิสภาไม่พึงพอใจได้ ทั้งนี้ สำหรับข้อคำถามสำหรับการสำรวจอาจจะเป็นคำถามชุดเดิม แต่ให้ทอดระยะเวลาของการสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำ

และดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ออกไปก่อน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้มีช่วงเวลาของการใช้บริการ สักระยะหนึ่งก่อน อีกทั้ง ในบางเรื่องสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ระบบติดตาม และประเมินผลแห่งชาติ (eMENSCR)

นางปณิดา สท้านไตรภพ กรรมการ แสดงความคิดเห็นต่อที่ประชุมว่า การสำรวจเป็น Electronic – based อาจจะสร้างความไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถามของสมาชิก วุฒิสภา ควรกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามออกเป็น ๒ รูปแบบ ได้แก่ Paper – based และ Electronic – based ควบคู่กันไปสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่สะดวกตอบแบบสอบถามแบบ Electronic – based ทั้งนี้ ควรกำหนดการสำรวจความพึงพอใจตามสมัยการประชุมวุฒิสภา คือ จำนวน ๒ ครั้ง/ปี และสำรวจใน ๕ ประเด็นไปพร้อมกัน

นายคุณวัฒน์ วงศ์แก้ว กรรมการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า ควรสำรวจความพึงพอใจในช่วงที่อยู่ในเหตุการณ์หรือเป็นกระแสอยู่ในช่วงเวลานั้น เช่น การสำรวจในสัปดาห์สุดท้ายของการประชุมวุฒิสาก่อนปิดสมัยประชุม และควรสำรวจเป็นภาพรวมในทุกประเด็นพร้อมกัน

นายพีระพจน์ รัตนมาลี ประธานกรรมการ กล่าวสรุปต่อที่ประชุมว่า แนวทางการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวังและความผูกพันของผู้รับบริการตาม แผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

๑. จัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ “อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic – based)” เป็นหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีคุณสมบัติพิเศษอาจใช้วิธีการสำรวจโดยใช้กระดาษ (Paper – based) ควบคู่ไปเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการสำรวจ

๒. เพิ่มความถี่ในการสำรวจ โดยกำหนดให้มีการดำเนินการ จำนวน ๒ ครั้งต่อปี ได้แก่ ช่วงที่ ๑ เดือนเมษายน ๒๕๖๓ และช่วงที่ ๒ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓

๓. ส่งผลสะท้อนกลับ (Feedback) ได้แก่ ผลการสำรวจประเด็นปรับปรุงเร่งด่วน ประเด็นความต้องการเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ให้กับคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างทันการณ์

๔. จัดทำฐานข้อมูลการบูรณาการ การสำรวจแบบระบบศูนย์กลาง การเชื่อมโยง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (Single window) (Customer Survey database)

มติที่ประชุม เห็นชอบ (ร่าง) แนวทางการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวังและความผูกพันของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ความท้าทาย ๔ ประการ) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ความท้าทายที่ ๑ : Electronic – based การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำแบบสำรวจและวิธีการสำรวจ ที่ประชุมเห็นชอบให้จัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ “อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic – based)” เป็นหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีคุณสมบัติพิเศษอาจใช้วิธีการสำรวจโดยใช้กระดาษ (Paper – based) ควบคู่ไปเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการสำรวจ

๒. ความท้าทายที่ ๒ : More than 1 per year การเพิ่มความถี่ของการสำรวจ ที่ประชุมเห็นชอบให้เพิ่มความถี่ในการสำรวจ โดยกำหนดให้มีการดำเนินการ จำนวน ๒ ครั้งต่อปี ได้แก่ ช่วงที่ ๑ เดือนเมษายน ๒๕๖๓ และช่วงที่ ๒ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓

๓. ความท้าทายที่ ๓ : Immediate feedback Immediate improve การส่งผลสะท้อนกลับเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างทันการณ์ ที่ประชุมเห็นชอบให้มีส่ง “ผลสะท้อนกลับ (Feedback)” ได้แก่ ผลการสำรวจประเด็นปรับปรุงเร่งด่วน ประเด็นความต้องการเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ให้กับคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างทันการณ์

๔. ความท้าทายที่ ๔ : Customer Survey database การจัดทำฐานข้อมูล การบูรณาการ การสำรวจแบบระบบศูนย์กลาง การเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (Single window) (Customer Survey database) ที่ประชุมเห็นชอบให้ดำเนินการ

๔.๑ จัดทำระบบศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (Single window) เพื่อเป็นฐานข้อมูลกลางในการสำรวจ บูรณาการและเชื่อมโยงผลสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (Customer Survey database) เพื่อให้สะดวกแก่ผู้รับบริการหลักในการให้ข้อมูลและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการประมวลผลข้อมูลที่รวมศูนย์ คำนึงง่าย นำมาใช้วิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาในปัจจุบัน และคาดการณ์เพื่อวางแผนหรือนโยบายเชิงรุกพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอันประกอบด้วย (๑) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ (๒) ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ (๓) ช่องทางแจ้งเบาะแสการทุจริต (๔) คำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ และเพิ่มเติมการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและความผูกพัน เป็นองค์ประกอบที่ ๕

๔.๒ ประสานกับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องอื่น ๆ
ไม่มี

เลิกประชุมเวลา ๑๒.๓๐ นาฬิกา

นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
ผู้สรุปบันทึกการประชุม