**รายงานสรุปมติการประชุม (มติย่อ)**
**คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ**
**ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕**
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**
**ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓**
**วันพฤหัสบดีที่ ๒๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓ เวลา ๑๔.๐๐ นาฬิกา**
**ณ ห้องประชุมผู้บริหาร ชั้น ๑๕ อาคารสุขประพฤติ**

| ระเบียบวาระที่ | เรื่อง | มติคณะกรรมการ |
|---|---|---|
| ๑ | **เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุม** | ไม่มี |
| ๒ | **เรื่องเพื่อทราบ** | |
| | แนวทางการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ความท้าทาย ๔ ประการ) | **ความท้าทายที่ ๑ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการสำรวจ** ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ “อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-based)” เพื่อการปรับเปลี่ยนให้รองรับกับการเป็นระบบราชการ ๔.๐ และยุคเทคโนโลยีดิจิทัล แต่เนื่องจากผู้รับบริการหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สมาชิกวุฒิสภา) มีคุณลักษณะพิเศษอาจใช้วิธีการสำรวจโดยใช้กระดาษ (Paper – based) ควบคู่กันไป เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการสำรวจ<br>**ความท้าทายที่ ๒ ความถี่ของการสำรวจความพึงพอใจ** จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๒ ครั้งต่อปี ได้แก่ ช่วงที่ ๑ เดือนเมษายน ๒๕๖๓ และ ช่วงที่ ๒ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ จากเดิมมีการสำรวจความพึงพอใจระหว่างเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม จำนวน ๑ ครั้งต่อปี<br>**ความท้าทายที่ ๓ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ** คณะกรรมการติดตามประเมินผลฯ จะดำเนินการส่ง “ผลสะท้อนกลับ (Feedback)” ได้แก่ ผลการสำรวจ ประเด็นปรับปรุงเร่งด่วน ประเด็นความต้องการเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ให้กับคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน เพื่อดำเนินการปรับปรุงให้เป็นไปตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาอย่างทันการณ์ จากเดิมเมื่อรับทราบรายงานสำรวจความพึงพอใจจะเกิดการปรับปรุงในปีงบประมาณถัดไป ซึ่งอาจมีบางประเด็นไม่สามารถปรับปรุงให้ทันต่อความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาได้ |

| ระเบียบวาระที่ | เรื่อง | มติคณะกรรมการ |
|---|---|---|
| | | **ความท้าทายที่ ๔ ฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา**<br>สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรมีระบบศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (Single window) ที่เป็นฐานข้อมูลกลางในการสำรวจบูรณาการ และเชื่อมโยงผลสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (Customer Survey database) เพื่อให้สะดวกแก่ผู้รับบริการหลักในการให้ข้อมูล และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการประมวลผลข้อมูลที่รวมศูนย์ ค้นหาง่าย นำมาใช้วิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหาในปัจจุบัน และคาดการณ์เพื่อวางแผนหรือนโยบายเชิงรุก พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง<br>**(เอกสารหมายเลข ๑)** |
| ๓ | **รับรองบันทึกการประชุม** | |
| | รับรองบันทึกการประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ วันพฤหัสบดีที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ | - ที่ประชุมรับรองบันทึกการประชุมโดยไม่มีการแก้ไข |
| ๔ | **เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา** | |
| ๔.๑ | (ร่าง) แผนดำเนินการของคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ | ที่ประชุมมีความเห็นร่วมกันในการเพิ่มความถี่ในการสำรวจมากกว่าปีที่ผ่านมา (ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๒) โดยกำหนดให้มีการดำเนินการจำนวน **๒ ครั้งต่อปี** ได้แก่<br>**ช่วงที่ ๑** เดือนเมษายน-พฤษภาคม ๒๕๖๓<br>**ช่วงที่ ๒** เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓<br>โดยมีการประชุมคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสำรวจและประเด็นข้อคำถาม (ความตรง: Validity) ก่อนที่จะดำเนินการสำรวจในช่วงเวลาดังกล่าว จำนวน ๖ ครั้ง ได้แก่<br>**(เอกสารหมายเลข ๒)** |

| ระเบียบวาระที่ | เรื่อง | มติคณะกรรมการ |
| --- | --- | --- |
| | | ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เดือนกุมภาพันธ์ : ความท้าทาย<br>ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ เดือนเมษายน : ประเด็นสำรวจ ๑<br>ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ เดือนพฤษภาคม : ผลสำรวจ ๑<br>ครั้งที่ ๔/๒๕๖๓ เดือนมิถุนายน : ประเด็นสำรวจ ๒<br>ครั้งที่ ๕/๒๕๖๓ เดือนกรกฎาคม : ผลสำรวจ ๒<br>ครั้งที่ ๖/๒๕๖๓ เดือนสิงหาคม : รายงานผลสำรวจ ๖๓ |
| ๔.๒ | กรอบแนวคิดและประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ | ที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณากรอบแนวคิด และประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ |
| ๔.๒.๑ | กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ | กรอบแนวคิดในการสำรวจความพึงพอใจมีที่มาจาก ๒ ส่วน ได้แก่<br>ส่วนที่ ๑ **การสำรวจความต้องการ / ความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒** ซึ่งมีลำดับความต้องการ / ความคาดหวังมากที่สุด ๗ ลำดับแรก<br>ลำดับที่ ๑ การประสานงานกับหน่วยงานราชการ<br>ลำดับที่ ๒ ความพร้อมของระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการและเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการ<br>ลำดับที่ ๓ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์<br>ลำดับที่ ๔ จิตบริการและการประสานงานต่าง ๆ<br>ลำดับที่ ๕ การสนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการพิจารณากฎหมาย<br>ลำดับที่ ๖ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (One Stop Service)<br>ลำดับที่ ๗ การให้บริการสมาชิกวุฒิสภาด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล<br>ส่วนที่ ๒ **การกำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕** จำนวน ๖ ตัวชี้วัด<br>KPI ๑ : ร้อยละความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ<br>KPI ๒ : ร้อยละความพึงพอใจของวุฒิสภาต่อการให้บริการข้อมูลด้านกฎหมาย วิชาการและการวิจัย |

| ระเบียบวาระที่ | เรื่อง | มติคณะกรรมการ |
|---|---|---|
| | | KPI ๔ : ร้อยละของความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ<br>KPI ๙ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา<br>KPI ๑๓ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา<br>KPI ๑๗ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ<br>**(เอกสารหมายเลข ๓)** |
| ๔.๒.๒ | ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ที่ประชุมได้ร่วมกันกำหนดประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จำนวน ๑๐ ข้อคำถาม ดังนี้<br>๑. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา<br>๒. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมาธิการ<br>๓. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด<br>๔. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ<br>๕. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ<br>๖. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวกและการประสานงานของบุคลากร<br>๗. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดรับกับสถานการณ์ เช่น COVID-19<br>๘. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Formal) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม |

| ระเบียบวาระที่ | เรื่อง | มติคณะกรรมการ |
|---|---|---|
| | | ๙. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา<br>๑๐. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา<br>**(เอกสารหมายเลข ๔)** |
| ๔.๒.๓ | แนวทางการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ | ที่ประชุมได้ร่วมกันกำหนดแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ ดังนี้<br>**๑. เครื่องมือ :** แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ผ่านระบบ Customer Survey Single window)<br>**๒. วิธีการ :** รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-based) (ผ่านช่องทาง Line Application Senate Formal)<br>**๓. ระยะเวลา :** การสำรวจแบ่งเป็น ๒ ช่วง ได้แก่<br>ช่วงที่ ๑ เดือนพฤษภาคม<br>ช่วงที่ ๒ เดือนกรกฎาคม<br>**๔. กลุ่มเป้าหมาย :** สมาชิกวุฒิสภา จำนวน ๒๔๙ คน (ลาออก ๑ คน) โดยจะดำเนินการสำรวจ อย่างน้อย ๒๕ คน (ร้อยละ ๑๐ ของสมาชิกวุฒิสภาทั้งหมด) และอย่างมาก ๑๕๔ คน (ตามสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%)<br>**๕. ผู้รับผิดชอบในการสำรวจ :**<br>๕.๑ สำนักนโยบายและแผน (ออกแบบการสำรวจและประมวลผล)<br>๕.๒ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (จัดทำระบบการสำรวจแบบอิเล็กทรอนิกส์)<br>๕.๓ สำนักประชาสัมพันธ์ (ประชาสัมพันธ์ช่องทางการสำรวจทางอิเล็กทรอนิกส์) |

| ระเบียบวาระที่ | เรื่อง | มติคณะกรรมการ |
|---|---|---|
| **๕** | **เรื่องอื่น ๆ** | |
| ๕.๑ | การแต่งตั้งกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ (เพิ่มเติม) | ที่ประชุมเห็นชอบให้มีการแต่งตั้งกรรมการเพิ่มเติมจาก ๒ สำนัก ได้แก่ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักประชาสัมพันธ์ เพื่อจัดทำระบบการสำรวจแบบอิเล็กทรอนิกส์ และประชาสัมพันธ์ช่องทางการสำรวจทางอิเล็กทรอนิกส์ |
| ๕.๒ | แนวทางการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ / ความคาดหวัง และความผูกพันโดยรวมของผู้รับบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการสำรวจช่วงที่ ๒ ในเดือนกรกฎาคม | ที่ประชุมร่วมกันกำหนดแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ / ความคาดหวัง และความผูกพันโดยรวมของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการสรุปผลในภาพรวมของการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้<br>**๑. ความพึงพอใจ :** เป็นคำถามที่ให้กลุ่มเป้าหมายแสดงความคิดเห็นในภาพรวม โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) แบ่งความคิดเห็นออกเป็น ๕ ระดับ จากระดับความพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ<br>**๒. ความต้องการ / ความคาดหวัง :** เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อจัดลำดับความต้องการ / ความคาดหวังในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ๓ ลำดับแรก<br>**๓. ความผูกพัน :** เป็นคำถามที่ให้กลุ่มเป้าหมายแสดงความคิดเห็นในภาพรวม โดยใช้การประเมินระดับการเป็นผู้สนับสนุนองค์กร (Net Promoter Score : NPS) และปรับข้อคำถามให้เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา การตอบคำถามมีคะแนนให้เลือกระหว่าง ๐-๑๐ โดย ๐ หมายถึง ไม่สนับสนุนองค์กรแน่นอน และ ๑๐ หมายถึง สนับสนุนองค์กรแน่นอน |

| ระเบียบวาระที่ | เรื่อง | มติคณะกรรมการ |
|---|---|---|
| | | และแบ่งผู้ตอบคำถามออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่<br>* กลุ่มผู้สนับสนุนองค์กร (Promoters) (๙-๑๐ คะแนน)<br>* กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปสนับสนุนองค์กรอื่น (Passives) (๗-๘ คะแนน)<br>* กลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร (Detractors) (๐-๖ คะแนน) |

นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม
กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
ผู้จดบันทึกการประชุม
๓๐ เมษายน ๒๕๖๓

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค
กรรมการและเลขานุการ
ผู้ตรวจบันทึกการประชุม
๓๐ เมษายน ๒๕๖๓