



บันทึกข้อความ

เลขที่ ๒๖๙๕
= 2 มิ.ย. 2563
วันที่ ๒ มิ.ย. 2563

ส่วนราชการ คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕
โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๗๗

ที่ _____ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ ๑ เดือนพฤษภาคม

เรียน เลขาธิการวุฒิสภา

เรื่องเดิม

ตามที่เลขาธิการวุฒิสภาเห็นชอบแบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และให้ดำเนินการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทาง Line Application Senate Formal ตามแนวทางความท้าทาย ๔ ประการ (4 Challenges) นั้น (เอกสารหมายเลข ๑ และ ๒)

ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทาง Line Application Senate Formal ระหว่างวันที่ ๑๑ - ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓ โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ สมาชิกวุฒิสภา จำนวน ๒๔๙ คน (ลาออก ๑ คน) ได้รับการตอบกลับ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๗.๖๓ และได้ประมวลผลข้อมูลเรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

(เอกสารหมายเลข ๓)

๑. คะแนนในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ คิดเป็น ร้อยละ ๙๐.๕๖ โดยมีรายละเอียดจำแนกรายด้าน ดังนี้

ด้าน		คะแนน (ร้อยละ)
เรื่องที่ ๑	ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ	๙๑.๙๓
เรื่องที่ ๒	ด้านการขับเคลื่อนภารกิจการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	๘๘.๔๒
เรื่องที่ ๓	ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร	๙๓.๓๓
เรื่องที่ ๔	ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย	๙๓.๑๖
เรื่องที่ ๕	ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	๘๔.๒๑

๒. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ จำแนกรายประเด็นย่อย ดังนี้

ประเด็น ...

ประเด็นการสำรวจ		คะแนน
เรื่องที่ ๑	๑. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา	๙๑.๕๗๘๙
	๒. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ	๙๒.๖๓๑๖
	๓. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด	๙๑.๕๗๘๙
เรื่องที่ ๒	๔. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	๘๘.๔๒๑๑
เรื่องที่ ๓	๕. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ	๙๑.๑๑๑๑
	๖. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร	๙๕.๕๕๕๖
เรื่องที่ ๔	๗. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น COVID-๑๙	๙๒.๖๓๑๖
	๘. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้งาน Application Line (Senate Formal) / ปฏิทินนัดหมายการประชุม	๙๓.๖๘๔๒
เรื่องที่ ๕	๙. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น โครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา	๘๕.๒๖๓๒
	๑๐. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา	๘๓.๑๕๗๙

๓. ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความเห็นเพิ่มเติมของสมาชิกวุฒิสภา โดยมีสมาชิกวุฒิสภาแสดงความคิดเห็น จำนวน ๖ คน จาก ๑๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๑.๕๘ มีทั้งคำชมเชยและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ จำแนกเป็นรายด้านตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (เอกสารหมายเลข ๔)

๔. ที่ประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓ พิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ ๑ เดือนพฤษภาคมแล้ว เห็นว่าสมาชิกวุฒิสภาที่ตอบแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์กลับมามีเป็นจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ซึ่งควรมีจำนวนขั้นต่ำ ๑๕๔ คน จากสมาชิกวุฒิสภาทั้งหมด จำนวน ๒๔๙ คน (ลาออก ๑ คน) จึงมีมติปรับเปลี่ยนรูปแบบในการสำรวจ ครั้งที่ ๒ ในเดือนกรกฎาคม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนที่ใกล้เคียงกับหลักวิชาการ ดังนี้

๔.๑ วิธีการ : รูปแบบกระดาษ (Paper-based) โดยขอความร่วมมือจากสำนักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักบริหารงานกลาง สำนักการประชุม สำนักประชาสัมพันธ์ และสำนักการนิติการ ๑ ๒ และ ๓

๔.๒ เครื่องมือ : แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (เอกสารหมายเลข ๕)

๔.๒.๑ ประเด็นคำถามเดิม จำนวน ๑๐ ข้อ

๔.๒.๒ ประเด็นคำถามในภาพรวม จำนวน ๓ ข้อ

ความพึงพอใจ : เป็นคำถามที่ให้กลุ่มเป้าหมายแสดงความคิดเห็นในภาพรวม โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งความคิดเห็นออกเป็น ๕ ระดับ จากระดับความพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ

ความต้องการ ...

ความต้องการ / ความคาดหวัง : เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อจัดลำดับความต้องการ / ความคาดหวังในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ๓ ลำดับแรก

ความผูกพัน : เป็นคำถามที่ให้กลุ่มเป้าหมายแสดงความคิดเห็นในภาพรวม โดยการตอบคำถามมีคะแนนให้เลือกระหว่าง ๑-๕ โดย ๑-๒ หมายถึง กลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร (Detractors) ๓ หมายถึง กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปสนับสนุนองค์กรอื่น (Passives) และ ๔-๕ หมายถึง กลุ่มผู้สนับสนุนองค์กร (Promoters)

ข้อเสนอ

๑. สืบเนื่องมาจากจำนวนการตอบแบบสอบถาม ครั้งที่ ๑ มีจำนวนน้อยกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนด ประกอบกับสมาชิกวุฒิสภาซึ่งเป็นผู้รับบริการหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีคุณลักษณะพิเศษ ดังนั้น วิธีการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อาจจะยังไม่เหมาะสม และเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของผลการสำรวจ จึงควรปรับเปลี่ยนวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลตามสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% เพื่อให้ได้จำนวนขั้นต่ำ (อย่างน้อย ๑๕๔ คน) รวมทั้ง ขอความร่วมมือจากสำนักที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้รับการตอบกลับตามจำนวนที่กำหนด

๒. เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีคุณภาพการให้บริการที่ดี ควรมีการกำหนดเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวในการปรับปรุง/พัฒนางานบริการด้านต่าง ๆ

๓. ควรเพิ่มเติมประเด็นคำถามในภาพรวมที่ครอบคลุมทั้งความพึงพอใจ ความต้องการ / ความคาดหวัง และความผูกพัน เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาองค์กรตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และเกณฑ์การพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)

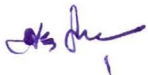
ข้อพิจารณา

๑. เห็นชอบให้มีการสำรวจแบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ความพึงพอใจ ความต้องการ / ความคาดหวัง และความผูกพัน) ในรูปแบบกระดาษ (Paper-based)

๒. เห็นชอบให้นำประเด็นความเห็นเพิ่มเติมของสมาชิกวุฒิสภาซึ่งจำแนกเป็นรายด้านตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรียนประธานกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนเพื่อดำเนินการวางแผนหรือดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในเบื้องต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๑-๒ คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการฯ จะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป หรือมีดำริอื่นตามที่เห็นสมควร

เห็นชอบ ตามข้อ ๑ และ ๒



(นายนิท มาสุข)
เลขาธิการวุฒิสภา



(นายพระพจน์ รัตนมาลี)

ประธานกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

F 2 มี.ย. 2563

เจ้าของเรื่อง : ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการติดตามประเมินผลฯ

๑. นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค

๒. นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม

๓. นางสาวสุภารัตน์ มาตสวิง

๔. นางสาวณัฐธัญ สุนทรกิตติพงศ์

๕. นางปิยภรณ์ จุลละนันท์

๖. นางสาวสุภารัตน์ พงษ์เฉลียว