



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕

โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๗๗

ที่ ๖๕๕/๒๕๖๓ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง แจ้งสรุปผลการประชุม (มติย่อ) ครั้งที่ ๔/๒๕๖๓

เรียน กรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕

ตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ครั้งที่ ๔/๒๕๖๓ เมื่อวันพุธที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓ นั้น

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการฯ ขอแจ้งสรุปผลการประชุม (มติย่อ) คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ครั้งที่ ๔/๒๕๖๓ เมื่อวันพุธที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

น้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค

(นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕

เจ้าของเรื่อง : ๑. นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม

๒. นางสาวสุภารัตน์ มาตสรวง

๓. นางสาวณัฐธัญย์ สุนทรกิตติพงศ์

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

รายงานสรุปมติการประชุม (มติย่อ)
 คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕

ครั้งที่ ๔/๒๕๖๓

วันพุธที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๔.๐๐ นาฬิกา
 ณ ห้องประชุมผู้บริหาร ชั้น ๑๕ อาคารสุขประพฤติ

ระเบียบ วาระที่	เรื่อง	มติคณะกรรมการ
๑	<u>เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุม</u>	ไม่มี
๒	<u>รับรองบันทึกการประชุม</u> รับรองบันทึกการประชุมคณะกรรมการ ติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการตาม แผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ วันพฤหัสบดีที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓	- รับรองบันทึกการประชุมฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ โดยไม่มีการแก้ไข
๓ ๓.๑	<u>เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา</u> รายงานสรุปผลการสำรวจความคิดเห็น สมาชิกวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	- ที่ประชุมเห็นชอบรายงานสรุปผลการสำรวจ ความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยสรุปรายละเอียดได้ดังนี้ ๓.๑.๑ <u>ความพึงพอใจ</u> ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานจากจำนวนกลุ่มเป้าหมาย (สมาชิก วุฒิสภา) ได้รับแบบสอบถามกลับมาเป็นจำนวน ๑๘๗ คน โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจ

ระเบียบ วาระที่	เรื่อง	มติคณะกรรมการ
		ในแต่ละเรื่องตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ดังนี้ - <u>เรื่องที่ ๑</u> ด้านการยกระดับการสนับสนุน งานด้านนิติบัญญัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑ - <u>เรื่องที่ ๒</u> ด้านการติดตาม เสนอแนะและ เร่งรัดการปฏิรูปประเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๓ - <u>เรื่องที่ ๓</u> ด้านการพัฒนาศักยภาพและ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๓ - <u>เรื่องที่ ๔</u> ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๔ - <u>เรื่องที่ ๕</u> ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ โดยสรุปคะแนนในภาพรวม เท่ากับ ร้อยละ ๙๐.๙๒ ๓.๑.๒ <u>ความต้องการ / ความคาดหวัง</u> ผลการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของ ความต้องการ/ความคาดหวังเพื่อนำมาปรับปรุง จำนวน ๓ ลำดับแรก ได้แก่ - <u>เรื่องที่ ๕</u> ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชน (ด้านการประชาสัมพันธ์) - <u>เรื่องที่ ๒</u> ด้านการติดตาม เสนอแนะและ เร่งรัดการปฏิรูปประเทศ - <u>เรื่องที่ ๔</u> ด้านการบริหารจัดการองค์กร ให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (ด้านอาคารสถานที่)

ระเบียบ วาระที่	เรื่อง	มติคณะกรรมการ
		๓.๑.๓ <u>ความผูกพัน /การสนับสนุนการดำเนินการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา</u> ผลการประเมินระดับการเป็นผู้สนับสนุนองค์กร (Net Promoter Score : NPS) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๘ จากจำนวนกลุ่มเป้าหมาย ๑๗๙ คน (ไม่ตอบจำนวน ๘ คน)
๓.๒	ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ในปีงบประมาณถัดไป	- ที่ประชุมเห็นควรมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ในปีงบประมาณถัดไป ดังนี้ - <u>ข้อเสนอแนะที่ ๑</u> การจัดทำแบบสำรวจแบบ electronic-based อาจจะยังไม่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย - <u>ข้อเสนอแนะที่ ๒</u> จำนวนข้อคำถามในแบบสำรวจ ไม่ควรกำหนดจำนวนข้อมากเกินไป - <u>ข้อเสนอแนะที่ ๓</u> หากต้องการข้อมูลของการสำรวจเพิ่มเติม ควรมีการสำรวจข้อมูลเชิงลึกในรูปแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงที่ตรงความต้องการ ทั้งนี้ ที่ประชุมเห็นชอบให้ฝ่ายเลขานุการฯ เสนอเสนอรายงานสรุปผลการสำรวจฯ ต่อเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อขอความเห็นชอบต่อไป พร้อมทั้งส่งผลสะท้อนกลับ (feedback) ของ

ระเบียบ วาระที่	เรื่อง	มติคณะกรรมการ
		การสำรวจความพึงพอใจส่งต่อให้กับ คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน เพื่อดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง
๔	<u>เรื่องอื่น ๆ</u>	- ไม่มี

นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ
๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓