

บันทึกการประชุม
คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕
ครั้งที่ ๔/๒๕๖๓
วันพุธที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓
ณ ห้องประชุมผู้บริหาร ชั้น ๑๕ อาคารสุขประพฤติ

.....

กรรมการผู้มาประชุม

๑. นายพีระพจน์ รัตนมาลี	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวภาภรณ์ ใจสัจจะ	กรรมการ
๓. นายสุรรัตน์ หวังต่อลาภ	กรรมการ
๔. นางสาวนิภาวรรณ ศิริบำรุงสุข	กรรมการ
๕. ร.ต.อ.หญิงวิริญญา ประสพสุข	กรรมการ
๖. นางปณิตา สท้านไตรภพ	กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน	กรรมการ
๘. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์	กรรมการ
๙. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานแผนงานและโครงการ	กรรมการ
๑๐. นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค	กรรมการและเลขานุการ
๑๑. นางสาวณัฐธัญย์ สุนทรกิตติพงศ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๒. นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๓. นางสาวสุภารัตน์ มาตสวีน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

กรรมการผู้ลาประชุม

๑. นายพงศ์กิตติ์ อรุณภักดีสกุล	ที่ปรึกษาและกรรมการ
๒. นายคณวัฒน์ วงศ์แก้ว	กรรมการ
๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานติดตามและประเมินผล	กรรมการ
๔. นางปิยภรณ์ จุลละนันท์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๕. นางสาวสุภารัตน์ พงษ์เฉลียว	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้เข้าประชุม

๑. นางศศกร รอดโฉม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๒. นางรัตนา ชีวาลรัตน์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๓. นางสาวปยุตติศา ไทยช่วย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๔. นายศุภกิตต์ มาเกิด	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

เริ่มประชุม ...

เริ่มประชุมเวลา ๑๔.๑๐ นาฬิกา

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุม

- สรุปผลการประชุม (มติย่อ) คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

มติที่ประชุม รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๒ รับรองบันทึกการประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓

มติที่ประชุม รับรองบันทึกการประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ โดยไม่มีการแก้ไข

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

๓.๑ รายงานสรุปการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค เลขานุการคณะกรรมการ รายงานสรุปการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

๑. ผลการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ซึ่งได้แจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกวุฒิสภาทั้งหมด จำนวน ๒๔๙ คน (ลาออก ๑ คน) และได้รับแบบสอบถามกลับมาเป็นจำนวน ๑๘๗ ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ ๗๕.๑๐

๒. คะแนนในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ คิดเป็น ร้อยละ ๙๐.๙๒ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจในแต่ละเรื่องตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนี้

- เรื่องที่ ๑ ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ
คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑
- เรื่องที่ ๒ ด้านการติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ
คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๓
- เรื่องที่ ๓ ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร
คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๓
- เรื่องที่ ๔ ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๔
- เรื่องที่ ๕ ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน
คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐

๓. ผลการ ..

๓. ผลการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของความต้องการ/ความคาดหวัง เพื่อนำมาปรับปรุง จำนวน ๓ ลำดับแรก ได้แก่

๓.๑ ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรเพิ่มความเข้มข้นการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านประชาธิปไตย และการสื่อสารด้านประชาธิปไตย ซึ่งเป็นการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมุ่งเน้นสาธารณะตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ และยังจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติและแผนปฏิรูปประเทศ ซึ่งเป็นการดำเนินการที่มีผลกระทบสูงต่อการพัฒนาประเทศ

๓.๒ ด้านการขับเคลื่อนการกิจการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ควรเพิ่มความเข้มข้นในการให้บริการสำนักงานฯ ทั้งในเรื่องของการประสานงานกับหน่วยงานราชการ ความพร้อมของระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการและเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการ รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการกิจการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และยังมีความคาดหวังเพิ่มเติมในการสื่อสารทำความเข้าใจในการกิจดังกล่าวให้ชัดเจนมากขึ้น และควรปรับข้อมูลในเรื่องการปฏิรูปในแต่ละช่วงเวลา

๓.๓ ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ควรเพิ่มความเข้มข้นในการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกในการประชุม ณ อาคารรัฐสภาเกียกกาย ได้แก่ การจองห้องประชุม การบริการห้องถ่ายเอกสาร ความเสถียรของ Wi-Fi ในห้องประชุมประสิทธิภาพระบบการถ่ายทอดการประชุม ตลอดจนความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร และการบริการเครื่องดื่ม รวมถึง การปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในยุค New Normal

๔. ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการหลัก โดยใช้การประเมินระดับการเป็นผู้สนับสนุนองค์กร (Net Promoter Score : NPS) และปรับข้อความให้เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีสมาชิกวุฒิสภาแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๗๙ คน จาก ๑๘๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๕๘

มติที่ประชุม ที่ประชุมมีมติเห็นชอบรายงานสรุปการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๒ ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ในปีงบประมาณถัดไป

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค เลขานุการคณะกรรมการ ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ มีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดทำแบบสำรวจแบบ electronic-based ยังไม่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจาก ผู้รับบริการหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สมาชิกวุฒิสภา) มีคุณลักษณะพิเศษจึงต้องมีวิธีการเฉพาะเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลความคิดเห็น ดังนั้น การสำรวจในรูปแบบกระดาษ (Paper-based) ยังคงเป็นวิธีการที่ดีที่สุดกับสมาชิกวุฒิสภาในชุดปัจจุบัน

๒. การออกแบบข้อความคำถามในการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกวุฒิสภาควรมีจำนวนข้อ คำถามไม่เกิน ๑ หน้ากระดาษ A๔

๓. การสำรวจ ...

๓. การสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ควรเป็นการสำรวจในภาพรวม และหากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ควรมีการสำรวจข้อมูลเชิงลึก ในรูปแบบอื่นเพื่อให้เกิดการปรับปรุงที่ตรงความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา

มติที่ประชุม ที่ประชุมมีมติเห็นชอบข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของคณะกรรมการ พร้อมทั้งส่งผลสะท้อนกลับ (feedback) ของการสำรวจความพึงพอใจส่งต่อไปยังคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องอื่น ๆ
ไม่มี

เลิกประชุมเวลา ๑๕.๑๕ นาฬิกา

นางสาวณัฐธัญญ์ สุนทรกิตติพงศ์
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
ผู้สรุปบันทึกการประชุม