

บันทึกการประชุม
คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๔
วันพฤหัสบดีที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔
เวลา ๑๐.๐๐ นาฬิกา
ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ (สว.) หมายเลข ๒๐๒ ชั้น ๒ อาคารรัฐสภา

.....

กรรมการผู้มาประชุม

๑. นายพงศ์กิตติ์ อรุณภักดีสกุล	ที่ปรึกษาและกรรมการ
๒. นายพีระพจน์ รัตนมาลี	ประธานกรรมการ
๓. นางสาวภาภรณ์ ใจสัจจะ	กรรมการ
๔. นางสาวนิภาวรรณ ศิริบำรุงสุข	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน	กรรมการ
๖. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์	กรรมการ
๗. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานแผนงานและโครงการ	กรรมการ
๘. นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค	กรรมการและเลขานุการ
๙. นางสาวณัฐธัญญา สุนทรกิตติพงศ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๐. นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นางสาวสุภารัตน์ มาตสวีน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๒. นางสาวสุภารัตน์ พงษ์เฉลียว	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

กรรมการผู้ลาประชุม

๑. นายคณวัฒน์ วงศ์แก้ว	กรรมการ
๒. นายสุรัตน์ หวังต่อลาภ	กรรมการ
๓. ร.ต.อ.หญิงวิรัชญา ประสพสุข	กรรมการ
๔. นางปณิดา สท้านไตรภพ	กรรมการ
๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานติดตามและประเมินผล	กรรมการ
๖. นางปิยภรณ์ จุลละนันท์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้เข้าประชุม

๑. นางศศกร รอดโฉม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๒. นายศุภกิตต์ มาเกิด	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

เริ่มประชุมเวลา ๑๐.๐๐ นาฬิกา

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุม
- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องเพื่อทราบ

- รายงานสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติราชการ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

มติที่ประชุม รับทราบรายงานสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภา
ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
โดยสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

๑. ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยการแจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกวุฒิสภา จำนวนทั้งสิ้น ๒๔๙ คน
(ลาออก ๑ คน) และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวนทั้งสิ้น ๑๘๗ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๐

๒. สรุปผลการสำรวจ จำนวน ๓ ประเด็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจ คะแนนในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ ๙๐.๙๒
และจำแนกเป็นรายประเด็นย่อยตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕
ได้แก่ ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ (ร้อยละ ๙๓.๐๑) ด้านการขับเคลื่อนภารกิจ
ติดตาม เสนอแนะ และการเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ (ร้อยละ ๘๙.๗๓) ด้านการพัฒนาศักยภาพและ
การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร (ร้อยละ ๙๒.๐๓) ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
(ร้อยละ ๙๐.๖๔) และด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน (ร้อยละ ๘๙.๒๐)

๒.๒ ผลสำรวจความต้องการและความคาดหวัง โดยการจัดลำดับประเด็นที่มี
ความพึงพอใจน้อยที่สุด ๓ ลำดับแรกมาจัดลำดับ คือ ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วม
ของประชาชน ด้านการขับเคลื่อนภารกิจติดตาม เสนอแนะ และการเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และ
ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

๒.๓ ผลสำรวจความผูกพัน โดยใช้การประเมินระดับการเป็นผู้สนับสนุน
องค์กร (Net Promoter Score : NPS) ซึ่งมีสมาชิกวุฒิสภาแสดงความคิดเห็นจำนวน ๑๗๙ คน คิดเป็น
ร้อยละ ๙๕.๗๒ ผลการสำรวจแบ่งเป็นกลุ่มผู้สนับสนุนองค์กร (Promoters) จำนวน ๑๗๕ คน และกลุ่ม
ที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปสนับสนุนองค์กรอื่น (Passives) จำนวน ๔ คน

ระเบียบวาระที่ ๓ รับรองบันทึกการประชุม

- ไม่มีการรับรองบันทึกการประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและ
บูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ เนื่องจากเป็นการประชุมครั้งแรก

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

๔.๑ (ร่าง) แนวทางการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติ
ราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค เลขาธิการคณะกรรมการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า
(ร่าง) แนวทางการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการ
วุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กำหนดความท้าทาย ๔ ประการ
(4 Challenges) ในการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภา เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการติดตาม

ประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ตามความท้าทาย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้แก่

- ความท้าทายที่ ๑ : Electronic-based การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำแบบสำรวจและวิธีการสำรวจ

- ความท้าทายที่ ๒ : More than 1 per year การเพิ่มความถี่ของการสำรวจ

- ความท้าทายที่ ๓ : Immediate feedback Immediate improve การส่งผลสะท้อนกลับเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างทันการณ์

- ความท้าทายที่ ๔ : Customer Survey database การจัดทำฐานข้อมูลการบูรณาการการสำรวจแบบระบบศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (Single window)

นายพงศ์กิตติ อรุณภักดีสกุล ที่ปรึกษาและกรรมการ ให้ข้อสังเกตต่อที่ประชุมว่าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Coronavirus Disease 2019, COVID – 19) ที่ยังแพร่ระบาดอย่างรุนแรงในปัจจุบัน การจัดทำแบบสำรวจและวิธีการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic - based) อาจจะเป็นทางเลือกที่เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน แต่ผู้รับบริการอาจจะไม่สะดวกต่อการสำรวจในรูปแบบดังกล่าว ดังนั้น ควรกำหนดวิธีการสำรวจออกเป็น ๒ รูปแบบ คือ การสำรวจในรูปแบบกระดาษ (Paper - based) ควบคู่ไปกับการสำรวจในรูปแบบของการสัมภาษณ์

นางสาวนภาพรณ ใจสัจจะ กรรมการ ให้ข้อสังเกตต่อที่ประชุมว่าการสำรวจในรูปแบบกระดาษ (Paper - based) น่าจะเป็นวิธีการสำรวจที่เหมาะสมกับผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คือ สมาชิกวุฒิสภา มากกว่าวิธีการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic - based) และควรทำควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ในบางประเด็นเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงองค์กร ซึ่งข้อคำถามที่เคยสัมภาษณ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีความเหมาะสมอยู่แล้วแต่ต้องนำกลับมาวิเคราะห์เพิ่มเติมว่าสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันหรือไม่

ร.ต.อ.หญิงวิริญญา ประสพสุข กรรมการ ให้ข้อสังเกตต่อที่ประชุมว่าจากการดำเนินการสำรวจในปีที่ผ่านมาจะสังเกตได้ว่าสมาชิกวุฒิสภาไม่สะดวกต่อการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic - based) ได้รับการตอบรับกลับมาจำนวนน้อย ดังนั้น ควรเลือกใช้วิธีการสำรวจในรูปแบบกระดาษ (Paper - based) น่าจะเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามากกว่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic - based) และควรที่จะมีข้อคำถามที่ไม่เยิ่นเย้อเกินไป

นายพีระพจน์ รัตนมาลี ประธานกรรมการ กล่าวสรุปต่อที่ประชุมว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ กำหนดแนวทางการสำรวจในรูปแบบกระดาษ (paper – based) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อให้สะดวกต่อกลุ่มผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งจะได้รับการตอบกลับจากสมาชิกวุฒิสภาและได้ข้อมูลความต้องการที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมากกว่าการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-based)

มติที่ประชุม เห็นชอบ (ร่าง) แนวทางการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภา ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยสรุปรายละเอียด ดังนี้

๑. ประเด็นความท้าทายที่ ๑ และ ๔ ดำเนินการสำรวจในรูปแบบกระดาษ (paper – based) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) สำหรับบางประเด็นคำถาม ที่ต้องการนำข้อมูลเชิงลึกมาพัฒนาองค์กร

๒. ประเด็นความท้าทายที่ ๒ และ ๓ ดำเนินการตามแนวทางเดิม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกำหนดความถี่ของการสำรวจ จำนวน ๒ ครั้งต่อปี และการส่งผล สะท้อนกลับให้กับคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนเพื่อนำ ไปดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒ ครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนครั้งในการสำรวจ และรายงานผลทันทีหลังจากประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างทันการณ์

๔.๒ (ร่าง) แผนการดำเนินการของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลและ บูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค เลขานุการคณะกรรมการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า (ร่าง) แผนการดำเนินการของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กำหนดการประชุมคณะกรรมการ จำนวน ๓ ครั้ง ได้แก่

- ครั้งที่ ๑ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔
- ครั้งที่ ๒ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔
- ครั้งที่ ๓ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔

และกำหนดความถี่ในการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภาในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เช่นเดียวกับที่เคยดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒ ช่วง ได้แก่ ช่วงที่ ๑ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ และช่วงที่ ๒ เดือนกันยายน ๒๕๖๔ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับความถี่ ในการรายงานผลการสำรวจให้กับคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญ เร่งด่วนเพื่อนำไปดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๒ ช่วงด้วยเช่นกัน คือ ช่วงที่ ๑ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ และช่วงที่ ๒ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔

มติที่ประชุม เห็นชอบ (ร่าง) แผนดำเนินการของคณะกรรมการติดตาม ประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๔.๓ (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค เลขานุการคณะกรรมการ กล่าวต่อที่ประชุมว่า (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กำหนดประเด็นคำถามเช่นเดียวกับ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยจำแนกประเด็นการพัฒนาตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการ

วุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ จำนวน ๕ เรื่อง และปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีรายละเอียด ดังนี้

๑. การเพิ่มประเด็นคำถามในเรื่องที่ ๒ ด้านการขับเคลื่อนภารกิจ การติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ จำนวน ๒ ข้อ ได้แก่ ข้อ (๕) การพัฒนาฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตาม ยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา เช่น Reform Senate, Committee Info Room และ ข้อ (๖) การจัดทำรายงาน ของคณะกรรมการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการ ตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา

๒. การยกตัวอย่างเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจนในแต่ละประเด็น ข้อคำถาม จำนวน ๖ ข้อ ได้แก่

ข้อ (๑) การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา

ข้อ (๒) การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ

ข้อ (๓) การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมายและ
วิชาการ

ข้อ (๔) การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์

ข้อ (๑๐) การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

ข้อ (๑๒) สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วม
ของประชาชน

นายพงศ์กิตติ อรุณภักดีสกุล ที่ปรึกษาและกรรมการ ให้ข้อสังเกตต่อ ที่ประชุมว่าควรมีการสร้างเข้าใจหรืออธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อคำถามในแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการ หรือจัดทำเป็นสื่อประชาสัมพันธ์อธิบายข้อคำถามให้สมาชิกวุฒิสภาได้เข้าใจในรายละเอียดให้มากขึ้น

นางสาวนภาพรณ ใจสัจจะ กรรมการ ให้ข้อสังเกตต่อที่ประชุมว่าควรเพิ่ม คำอธิบายรายละเอียดของข้อคำถามให้สมาชิกวุฒิสภาได้เข้าใจมากขึ้น หรือการยกตัวอย่าง

ร.ต.อ.หญิงวิรัญญา ประสพสุข กรรมการ ให้ข้อสังเกตต่อที่ประชุมว่า สมาชิกวุฒิสภาจะมีแรงจูงใจในการดูสื่อประชาสัมพันธ์การอธิบายข้อคำถามการสำรวจน้อย

นายพีระพจน์ รัตนมาลี ประธานกรรมการ กล่าวสรุปต่อที่ประชุมว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ฝ่ายเลขานุการฯ จะดำเนินการปรับแก้ไขและเพิ่มเติมรายละเอียด เช่น การยกตัวอย่างเพื่อเป็นการอธิบายรายละเอียดของข้อคำถามในแบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิก วุฒิสภาตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มติที่ประชุม ที่ประชุมเห็นชอบในหลักการของ (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมอบหมายให้ฝ่ายเลขานุการฯ ปรับแก้ให้เป็นไปตามมติที่ประชุม และแจ้งเวียนให้กรรมการพิจารณาอีกครั้งก่อนเข้าสู่กระบวนการสำรวจ ทั้งนี้ ที่ประชุมเห็นชอบให้ ฝ่ายเลขานุการฯ ดำเนินการแจกแบบสอบถามหน้าห้องประชุมวุฒิสภา ร่วมกับสำนักที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ห้องประชุมวุฒิสภา ได้แก่ สำนักการประชุม สำนักบริหารงานกลาง สำนักประชาสัมพันธ์ และกรณี

การเก็บข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมให้ดำเนินการร่วมกับสำนักกรรมการ ๑ ๒ และ ๓ และสำนักที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ

เลิกประชุมเวลา ๑๒.๐๐ นาฬิกา

นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
ผู้สรุปบันทึกการประชุม