

บทสรุปผู้บริหาร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560-2564) คะแนนในภาพรวมการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปี 2560 มีค่าเท่ากับ **3.7866** หรือ **ร้อยละ 75.73** ต่อมาในปี 2561 มีค่าเท่ากับ **4.0342** หรือ **ร้อยละ 80.68** และต่อเนื่องมาจนถึงปี 2562 นับเป็นปีที่ 3 และเป็นปีสุดท้ายของการสำรวจความคิดเห็นตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560-2564) ซึ่งผู้รับบริการหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เปลี่ยนจาก **“สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ”** เป็น **“สมาชิกวุฒิสภา”** สำหรับสมาชิกวุฒิสภาชุดนี้ มีองค์ประกอบเป็นสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ปี 2557 จำนวน **87 คน** ซึ่งเป็นโอกาสที่ดีในการสำรวจความพึงพอใจเพื่อจะได้ทราบถึงผลการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ผ่านมาว่า สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในระดับใด และผู้รับบริการหลักเกิด **“ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ”** ต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และยังเป็นโอกาสในการสำรวจถึง **“ความต้องการ / ความคาดหวัง”** ของสมาชิกวุฒิสภา ปี 2562 ซึ่งเป็นผู้รับบริการใหม่ จำนวน **163 คน** เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการออกแบบ / พัฒนาผลผลิตและการให้บริการที่เหมาะสม / สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการทั้งหมดในอนาคต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต่อไป โดยกลไกหลักที่สำคัญนี้ คือ คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560-2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการสำรวจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สรุปผลการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ความพึงพอใจ)

มีการจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานและผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือทั้งความตรงและความเที่ยงตามระเบียบวิธีการสำรวจเรียบร้อยแล้ว สรุปได้ว่า เป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพตามหลักวิชาการ การสำรวจครั้งนี้มีกลุ่มเป้าหมายหลักคือ สมาชิกวุฒิสภาที่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน **87 คน** และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน **43 ฉบับ** คิดเป็น **ร้อยละ 49.42** ซึ่งน้อยกว่าจำนวนขั้นต่ำที่จะเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดได้ (71 คน) สำหรับการแจกและเก็บแบบสอบถามบริเวณหน้าห้องประชุมใหญ่วุฒิสภา อาคารรัฐสภา (เกียกกาย) ชั้น 2 ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และจากการสำรวจปรากฏผล ดังนี้

1. คะแนนในภาพรวมการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีค่าเท่ากับ **4.22** หรือ **ร้อยละ 84.40 (ระดับมาก)** โดยมีรายละเอียดแยกเป็นรายด้านและเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ซึ่งแต่ละด้านเป็นตัวแทนของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

1.1 ลำดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเป็นเลิศ) **ร้อยละ 86.83 (4.34)** โดยเรียงลำดับคะแนนตามประเด็นย่อยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- การมีจิตบริการ (**4.59 / 91.80%**)
- การติดต่อประสานงานในด้านต่าง ๆ ให้กับสมาชิกฯ (**4.44 / 88.80%**)
- การยึดมั่นในกฎระเบียบและมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม (**4.39 / 87.80%**)
- ความรู้ความสามารถของบุคลากรในภาพรวม (**4.34 / 86.80%**)
- การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ (**4.34 / 86.80%**)
- การรักษาความลับในการประชุม (**3.95 / 79.00%**)

1.2 ลำดับที่ 2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ก้าวหน้าและทันสมัย) **ร้อยละ 85.58 (4.28)** โดยเรียงลำดับคะแนนตามประเด็นย่อยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- IT Service - - Notebook & Mobile Application (4.60 / 92.00%)
- ข้อมูลการประชุมสมานิติบัญญัติแห่งชาติ (4.56 / 91.20%)
- Line Application (4.46 / 89.20%)
- ฐานข้อมูลเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ (4.45 / 89.00%)
- สารบบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของสมานิติบัญญัติแห่งชาติ (4.40 / 88.00%)
- ปฏิทินกำหนดการประชุม (4.33 / 86.60%)
- ฐานข้อมูลรายงานการพิจารณาของคณะกรรมการ (4.29 / 85.80%)
- ระบบประมวลผลข้อมูลการพิจารณาร่าง พรบ. ของ สนช. (4.18 / 83.60%)
- Senate Channel (4.16 / 83.20%)
- LAN + Wi-Fi (4.11 / 82.20%)
- Facebook Thai Senate (3.91 / 78.20%)
- Click SENATE (3.90 / 78.00%)

1.3 ลำดับที่ 3 ด้านกฎหมายและวิชาการ (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาความเป็นเลิศด้านกฎหมายและวิชาการ) **ร้อยละ 84.17 (4.21)** โดยเรียงลำดับคะแนนตามประเด็นย่อยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- การรับและจัดทำคำแปรญัตติ (4.50 / 90.00%)
- เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ (อ.พ.) (4.45 / 89.00%)
- เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการ (4.45 / 89.00%)
- การค้นหาข้อมูลด้านกฎหมาย (4.31 / 86.20%)
- การปรึกษาหารือเกี่ยวกับประเด็นด้านกฎหมาย (4.29 / 85.80%)
- เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ (4.22 / 84.40%)
- บทความทางวิชาการ (4.15 / 83.00%)
- วารสารจุลนิติ (4.13 / 82.60%)
- การสัมมนาทางวิชาการ (4.10 / 82.00%)
- ข้อมูลทางวิชาการ หัวข้อ เกร็ดความรู้ในวงงานสภา (4.08 / 81.60%)
- การปรึกษาหารือเกี่ยวกับประเด็นด้านวิชาการฯ (4.06 / 81.20%)
- ข้อมูลทางวิชาการ หัวข้อ กฎหมายวันนี้ (4.03 / 81.20%)
- การค้นหาข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับร่างกฎหมาย (3.94 / 78.80%)

1.4 ลำดับที่ 4 ด้านการบริหารจัดการองค์กร (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารจัดการองค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพ) **ร้อยละ 84.06 (4.20)** โดยเรียงลำดับคะแนนตามประเด็นย่อยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- การบริหารจัดการองค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพ (4.30 / 86.00%)
- การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ก้าวหน้าและทันสมัย (4.23 / 84.60%)
- การพัฒนาความเป็นเลิศด้านกฎหมายและวิชาการ (4.21 / 84.20%)
- การประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์องค์กร (4.20 / 84.00%)
- การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเป็นเลิศ (4.15 / 83.00%)
- การพัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ (4.13 / 82.60%)

(ค)

1.5 ลำดับที่ 5 ด้านประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์ (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์องค์กร) **ร้อยละ 83.84 (4.19)** โดยเรียงลำดับคะแนนตามประเด็นย่อยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- การติดต่อประสานงาน - - งานพิธีการ (4.34 / 86.80%)
- การติดต่อประสานงาน - - Call Center (4.34 / 86.80%)
- การติดต่อประสานงาน - - สื่อมวลชน (4.25 / 85.00%)
- การติดต่อประสานงาน - - โซตทัศน์อุปกรณ์ (4.03 / 80.60%)
- การเผยแพร่ผลงานและภารกิจของวุฒิสภาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (4.00 / 80.00%)

1.6 ลำดับที่ 6 ด้านเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ) **ร้อยละ 82.00 (4.10)** โดยเรียงลำดับคะแนนตามประเด็นย่อยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- เครือข่ายความสัมพันธ์และความร่วมมือเพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ กับหน่วยงานภายในประเทศ (4.14 / 82.80%)
- เครือข่ายความสัมพันธ์และความร่วมมือเพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ กับหน่วยงานภายนอกประเทศ (4.06 / 81.20%)

2. เมื่อนำประเด็นย่อยทั้งหมดมาจัดลำดับเพื่อทราบถึงกลุ่มคะแนนที่มีค่าคะแนนมากที่สุด และน้อยที่สุด 5 ลำดับแรก พบว่า

กลุ่มที่มีค่าคะแนนมากที่สุด 5 ลำดับ			กลุ่มที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด 5 ลำดับ		
ลำดับที่ 1	การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service) Notebook Mobile Application	4.60 92.00%	ลำดับที่ 1	IT Innovation and Social Network - - Click SENATE	3.90 78.00%
ลำดับที่ 2	การมีจิตบริการ	4.59 91.80%	ลำดับที่ 2	IT Innovation and Social Network - -Facebook Thai Senate	3.91 78.20%
ลำดับที่ 3	การให้บริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติ - - ข้อมูลการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	4.56 91.20%	ลำดับที่ 3	การให้บริการด้านวิชาการ - - การค้นหาข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับร่างกฎหมาย	3.94 78.80%
ลำดับที่ 4	การให้บริการด้านกฎหมาย - - คำแปลนิติ	4.50 90.00%	ลำดับที่ 4	การรักษาความลับในการประชุม	3.95 79.00%
ลำดับที่ 5	IT Innovation and Social Network - -Line Application	4.46 89.20%	ลำดับที่ 5	การเผยแพร่ผลงานและภารกิจของวุฒิสภาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์	4.00 80.00%

3. ประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีสมาชิกวุฒิสภาแสดงความคิดเห็น จำนวน 22 คน จาก 43 คน คิดเป็น **ร้อยละ 51.16** มีความเห็นในด้านที่ไม่พึงพอใจและเหตุผลประกอบความไม่พึงพอใจ ซึ่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรนำประเด็นเหล่านี้ไปปรับปรุงเพื่อยกระดับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้ดีขึ้นต่อไป โดยเรียงลำดับตามประเด็นความไม่พึงพอใจจากที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด) ไปหาไม่พึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด) ดังนี้

1	1.80	ด้านประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์องค์กร สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ เช่น Line / FB / website / ClickSenate (9 คน)
2	2.41	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนา Mobile Application เพื่อใช้ประโยชน์ในงานด้านนิติบัญญัติ (9 คน)
3	2.48	ด้านเครือข่ายและความร่วมมือกับองค์กร การใช้ประโยชน์จากเครือข่าย (6 คน)
4	3.15	ด้านกฎหมายและวิชาการ ฐานข้อมูลสารสนเทศวิชาการ (10 คน)
5	3.75	ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร การสนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์

4. ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความเห็นเพิ่มเติมของสมาชิกวุฒิสภา โดยมีสมาชิกวุฒิสภาแสดงความคิดเห็น จำนวน 14 คน จาก 43 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.56 มีทั้งคำชมเชยและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ โดยมีความถี่ในการแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ในส่วนที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ต้องปรับปรุงเร่งด่วน จำนวน 7 ประเด็น เรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

ลำดับ	ประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน	ความถี่	ร้อยละ
1	การบริหารจัดการองค์กร	12	38.70
2	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก	7	22.58
3	ข้อมูลด้านกฎหมายเชิงวิเคราะห์	3	9.68
4	การรักษาความลับในการประชุม	3	9.68
5	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3	9.68
6	เครือข่าย Internet Wi-Fi	2	6.45
7	การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	1	3.23
	รวม	31 ประเด็น	ร้อยละ 100

5. คณะกรรมการติดตามประเมินผลฯ ได้จัดกลุ่มประเด็นความคิดเห็นต่าง ๆ ตามข้อที่ 4 ดังกล่าวข้างต้น โดยจัดหมวดหมู่ตามประเด็นยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ประเด็น เนื่องจาก เป็นการสำรวจที่เป็นภาพรวมตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) และจากค่าคะแนนที่ได้จากผลสำรวจ คณะกรรมการติดตามประเมินผลฯ ยังได้จัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ ด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

- กลุ่มคะแนนน้อยที่สุด 5 ลำดับแรกตามผลการสำรวจความพึงพอใจ
- กลุ่มคะแนนมากที่สุด 2 ลำดับแรกตามผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ
- ประเด็นการปรับปรุงเร่งด่วนตามความคิดเห็นเพิ่มเติมของสมาชิกวุฒิสภา

ลำดับที่ 1 การประชาสัมพันธ์องค์กร ควรมุ่งเน้นไปในส่วนของการประชาสัมพันธ์ผลงานของสมาชิกวุฒิสภาผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ใหม่ ๆ และการประยุกต์ใช้ Social Media ให้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนเข้าถึงข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การรับฟังความคิดเห็น การมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนและรัฐสภา

ลำดับที่ 2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเป็นการรองรับโลกยุคดิจิทัลและระบบราชการ 4.0 ควรมีการพัฒนาเรื่องระบบเทคโนโลยี ฐานข้อมูลที่สนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ การพัฒนานวัตกรรมด้วยการใช้ AI ในการสนับสนุนข้อมูลสำคัญเพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ รวมถึงการให้บริการในการใช้สื่อและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (IT Service) แก่สมาชิกวุฒิสภาในยุครวมสมัย

ลำดับที่ 3 งานด้านวิชาการ เป็นส่วนสำคัญทั้งการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ (การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน) และการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ (ตามมาตรา 270) ที่เป็นการกิจใหม่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งสำนักงานควรพัฒนาศักยภาพด้านวิชาการ ทั้งในเรื่องบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ การผลิตเอกสารวิชาการในรูปแบบบทความหรือบทวิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูลกฎหมายที่ประกอบไปด้วยข้อมูลเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณากฎหมายในทุก ๆ ขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกันในการปฏิบัติงาน รวมทั้งนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับองค์กรให้เหมาะสมและก้าวทันยุค 4.0

ส่วนที่ 2 สรุปผลการสอบถามความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สรุปลำดับความต้องการหรือความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภาซึ่งเป็นผู้รับบริการใหม่ในภาพรวม โดยแบ่งกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มสมาชิกวุฒิสภาที่เคยดำรงตำแหน่งสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ปี 2557 จำนวน 39 คน (2) กลุ่มสมาชิกวุฒิสภาชุดปัจจุบัน (ปี 2562) จำนวน 125 คน (ไม่เคยดำรงตำแหน่งทางการเมือง หรือ เคยดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานนิติบัญญัติ จำนวน 85 คน) และภาพรวมกลุ่มสมาชิกวุฒิสภาชุดปัจจุบัน (ปี 2562) ทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 164 คน จาก 250 คน คิดเป็น ร้อยละ 65.60 เพื่อนำไปออกแบบหรือพัฒนาผลผลิตและการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สรุปได้ดังนี้

1	2	3	4
กลุ่มสมาชิกวุฒิสภา ที่เคยดำรงตำแหน่ง สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ปี 2557	กลุ่มสมาชิกวุฒิสภา ชุดปัจจุบัน (ปี 2562)	กลุ่มสมาชิกวุฒิสภา ชุดปัจจุบัน (ปี 2562) ไม่เคยดำรงตำแหน่งทางการเมืองหรือ เคยดำรงตำแหน่งอื่นๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานนิติบัญญัติ	กลุ่มสมาชิกวุฒิสภา ชุดปัจจุบัน (ปี 2562) ทั้งหมด
39 คน (ทั้งหมด 87 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.83)	125 คน (ทั้งหมด 163 คน คิดเป็น ร้อยละ 76.69)	85 คน (ทั้งหมด 163 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.15)	164 คน (ทั้งหมด 250 คน คิดเป็น ร้อยละ 65.60)
1.3 การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ ประโยชน์ในการกิจ	4.1 จัดบริการและ การประสานงานต่าง ๆ	4.2 การสนับสนุนข้อมูล เชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุน การพิจารณากฎหมาย	1.1 การประสานงาน กับหน่วยงานราชการ
1.2 ความพร้อมของระบบฐานข้อมูล ที่บูรณาการและเชื่อมโยง กับหน่วยงานราชการ เพื่อสนับสนุนภารกิจ	1.1 การประสานงาน กับหน่วยงานราชการ	1.1 การประสานงาน กับหน่วยงานราชการ	4.1 จัดบริการและ การประสานงานต่าง ๆ
1.1 การประสานงาน กับหน่วยงานราชการ	4.2 การสนับสนุนข้อมูล เชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการ พิจารณากฎหมาย	1.2 ความพร้อมของระบบฐานข้อมูล ที่บูรณาการและเชื่อมโยง กับหน่วยงานราชการ เพื่อสนับสนุนภารกิจ	1.2 ความพร้อมของระบบฐานข้อมูล ที่บูรณาการและเชื่อมโยง กับหน่วยงานราชการ เพื่อสนับสนุนภารกิจ
3.2 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจรเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (One Stop Service)	1.2 ความพร้อมของระบบฐานข้อมูล ที่บูรณาการและเชื่อมโยง กับหน่วยงานราชการ เพื่อสนับสนุนภารกิจ	4.1 จัดบริการและ การประสานงานต่าง ๆ	1.3 การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ ประโยชน์ในการกิจ
6.1 การให้บริการสมาชิกวุฒิสภา ด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	3.2 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจรเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (One Stop Service)	1.3 การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ ประโยชน์ในการกิจ	3.2 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจรเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (One Stop Service)
4.1 จัดบริการและ การประสานงานต่าง ๆ	1.3 การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ ประโยชน์ในการกิจ	6.1 การให้บริการสมาชิกวุฒิสภา ด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	4.2 การสนับสนุนข้อมูล เชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการ พิจารณากฎหมาย

อย่างไรก็ตาม จากการประมวลผลสำรวจทั้งหมด คณะกรรมการติดตามประเมินผลฯ มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560–2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดังนี้

1. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการฯ อย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญและดำเนินการปรับปรุงตามที่คณะกรรมการติดตามประเมินผลฯ ปี 2562 ได้มีข้อเสนอแนะ และควรมีมาตรการในการดำเนินการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ทั้ง 3 ประเด็นดังกล่าว

2. ระบบการวัดและประเมินผลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในระยะถัดไปควรปรับเปลี่ยนให้มีความทันสมัย และลดการใช้กระดาษ โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยผ่าน Mobile Application ซึ่งจะเป็นการรองรับกับโลกยุค 4.0 ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ และควรปรับปรุงกฎระเบียบที่จะช่วยสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมขององค์กร ทั้งนวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy Innovation) เชิงกระบวนการ (Process Innovation) และเชิงบริการ (Service Innovation)

3. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรมีกลไก / ระบบ / แนวทางดำเนินการเพื่อรองรับกับความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภาในภารกิจด้านนิติบัญญัติ และภารกิจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ อย่างน้อย 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การประสานงานกับหน่วยงานราชการ (2) การเตรียมความพร้อมของระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการและเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการเพื่อสนับสนุนภารกิจ รวมไปถึง (3) การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการกิจดังกล่าว
