

(ร่าง)

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

ตามแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน

ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๑ ที่มาและความสำคัญ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และมีผลการดำเนินงานและมีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุงการให้บริการเร่งด่วน จำนวน ๕ ประเด็น ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับที่ ๒ การประชาสัมพันธ์ ลำดับที่ ๓ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อสนับสนุนการดำเนินการด้านนิติบัญญัติ ลำดับที่ ๔ งานด้านวิชาการ และ ลำดับที่ ๕ ระบบการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามข้อมูลข้อสังเกตและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จึงแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ขึ้นภายใต้การแต่งตั้งคณะกรรมการที่เกิดจากความร่วมมือของหลายสำนักที่เกี่ยวข้อง (Cross function) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งประกอบด้วยคณะทำงาน จำนวน ๔ คณะ ได้แก่

๑. คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๒. คณะกรรมการพัฒนางานวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๔. คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๒ แนวทางการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

สำหรับแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นผลสืบเนื่องมาจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีประเด็นการปรับปรุงเร่งด่วนตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการติดตามฯ ที่มีการจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงประเด็นต่างๆ จากค่าคะแนนที่ได้ด้วย ๒ องค์ประกอบ ได้แก่ กลุ่มคะแนนน้อยที่สุด ๕ อันดับแล้ว และ ประเด็นการปรับปรุงเร่งด่วนตามความคิดเห็นเพิ่มเติมของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ซึ่งได้เสนอที่ประชุมผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ครั้งที่ ๙/๒๕๖๑ เมื่อวันที่วันจันทร์ที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมี ประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วนตามมติ คณะกรรมการติดตามฯ จำนวน ๕ ประเด็น ดังนี้

๑. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในเรื่องระบบฐานข้อมูล นวัตกรรม และการให้บริการในการใช้สื่อและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในงานด้านการประชุม
๒. การประชาสัมพันธ์องค์กร การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ใหม่ ๆ การประยุกต์ใช้ Social Media ในงานประชาสัมพันธ์ และการเข้าถึงข้อมูลกฎหมายของประชาชน
๓. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทั้งงานด้านวิชาการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
๔. งานด้านวิชาการ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริการทางวิชาการ การผลิตเอกสารวิชาการในรูปแบบบทความหรือบทวิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูลกฎหมายที่ประกอบไปด้วยข้อมูลเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อให้ผู้ใช้ประโยชน์ในการพิจารณากฎหมาย
๕. ระบบการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาบุคลากรให้มีค่านิยมหลักและสมรรถนะหลักสอดคล้องกับภารกิจหลักและเป็นนักกฎหมายและนักวิชาการนิติบัญญัติเพื่อรองรับรัฐสภาใหม่

ทั้งนี้ จากประเด็นดังกล่าว ได้มีการจัดทำ แผนการการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานของคณะทำงานฯ ซึ่งมีกิจกรรม/ขั้นตอน ดังนี้

๑. ศึกษารายละเอียดข้อมูลความต้องการข้อเสนอแนะ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ดำเนินการ เดือนเมษายน – พฤษภาคม ๒๕๖๒

๒. ออกแบบกรอบแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พร้อมทั้งศึกษาวิเคราะห์กิจกรรม/โครงการที่นำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดำเนินการ เดือนเมษายน – พฤษภาคม ๒๕๖๒

๓. จัดประชุมระดมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากสำนักที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ เดือนเมษายน – พฤษภาคม ๒๕๖๒

๔. สำนักต่าง ๆ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักเลขาธิการวุฒิสภา ดำเนินการช่วง เดือนพฤษภาคม – กันยายน ๒๕๖๒

๕. ติดตามผลการปฏิบัติงาน ไตรมาส ๓ , ๔ ดำเนินการ เดือน พฤษภาคม – กันยายน ๒๕๖๒

๖. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานพร้อมข้อเสนอแนะเสนอเลขาธิการวุฒิสภา ดำเนินการ วันที่ ๑ – ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

ทั้งนี้คณะกรรมการปรับปรุงฯ ได้ดำเนินการตามแผนการดำเนินงานของคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. มีการวิเคราะห์สรุปผลความต้องการความคาดหวังจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน โดยมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน โดยนำผลการดำเนินงานดังกล่าวมาวิเคราะห์และจัดทำเอกสารสรุปผลความต้องการความคาดหวังจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาฯ พร้อมกำหนดกิจกรรมที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็น (ภาคผนวก ที่ ๑)

๒. มีการดำเนินการตามแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๕ ด้าน (ภาคผนวก ที่ ๒) มีผลการดำเนินงานตามแผนคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีสรุปผลรายละเอียดการดำเนินการ (ภาคผนวก ที่ ๓) ดังนี้

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมายในการปรับปรุง	กิจกรรม/โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
๑. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน ๓ กิจกรรม	ระบบฐานข้อมูลนวัตกรรม และ การใช้บริการในการใช้สื่อและอุปกรณ์	๑. จัดทำกลุ่มการใช้งานเครือข่ายพิเศษ (VIP) พร้อมทั้งจัดทำ mac address	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	ดำเนินการสำเร็จทุกกิจกรรม

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมาย ในการปรับปรุง	กิจกรรม/โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินงาน
	อิเล็กทรอนิกส์ในงาน ด้านการประชุม	เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ให้แก่สมาชิกรัฐสภา ๒. มีการดำเนินงานสำรวจ อุปกรณ์กระจายสัญญาณ wireless ภายในอาคาร สุโขประพจน์ ๓. การบริการสื่อและ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการประชุม (เช่น นาฬิกา ที่บอกวันที่และเวลา ห้องประชุมกรมการ ณ อาคารสุโขประพจน์ มีวันที่และเวลาเดียวกัน ทั้งหมด		
๒.การประชาสัมพันธ์ องค์กร จำนวน ๔ กิจกรรม	การเพิ่มช่องทาง ประชาสัมพันธ์ใหม่ ๆ การประยุกต์ใช้ Social Media ในงานประชาสัมพันธ์ และการเข้าถึงข้อมูล กฎหมายของ ประชาชน	๑. มีการจัดทำสรุปจำนวน ผู้เข้าชมการประชุม ผลงานของสมาชิกสภานิติ บัญญัติแห่งชาติ/วุฒิสภา และคณะกรรมการ ผ่านช่องทาง Facebook Fanpage พร้อมทั้งนำเข้า ข้อมูลจำนวนผู้เข้าชมฯ เผยแพร่ผ่านไลน์แอด Line@ เพื่อให้สมาชิกทราบ ๒. มีการจัดทำสถิติจำนวน ครั้งการประชุม ผลงานของสมาชิกสภานิติ บัญญัติแห่งชาติ/วุฒิสภา และเผยแพร่ผ่านบอร์ด ประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา เพื่อให้สมาชิกสภา	๑. สำนักประชาสัมพันธ์	ดำเนินการ สำเร็จ ทุกกิจกรรม

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมาย ในการปรับปรุง	กิจกรรม/โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินงาน
		นิติบัญญัติ/วุฒิสภา คณะกรรมการการทราบ ๓. มีการปรับปรุง การให้บริการ ผ่านช่องทาง Line@ Senate Formal เช่น การตอบข้อซักถาม สมาชิกวุฒิสภา ๔. มีการดูแลบำรุงรักษา อุปกรณ์ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ให้อยู่ในสภาพปลอดภัยและ เพียงพอต่อการใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ		
๓. การสร้างเครือข่าย ความร่วมมือด้านนิติ บัญญัติ จำนวน ๖ กิจกรรม	เพื่อสนับสนุน การดำเนินงานของ สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา ทั้งงาน ด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย รวมถึง การประชาสัมพันธ์และ การสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีให้กับองค์กร	๑. โครงการคณะทำงาน จัดทำสารัตถะการประชุม หารือกับรัฐสภาประเทศ ผู้สังเกตการณ์ในการ ประชุมสมัชชารัฐสภา อาเซียน ๒. ระบบเชื่อมโยงข้อมูล รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการบริหารจัดการ ในการเชื่อมโยงข้อมูล ด้านกฎหมาย ๓. กิจกรรมเรียนรู้ ในลักษณะ Shadowing (บุคลากรเรียนรู้จาก ผู้บริหารในการเข้าร่วม ประชุมกับคณะรัฐมนตรี) ๔. การลงนามบันทึก ข้อตกลงความร่วมมือกับ สถาบันขงจื่อในการจัด โครงการพัฒนาทักษะ	๑. สำนักการต่างประเทศ ๒. สำนักการประชุม ๓. สำนักกรรมการ ๓ ๔. สำนักภาษาต่างประเทศ ๕. สำนักกรรมการ ๑,๒,๓ ๖. สำนักประชาสัมพันธ์	ดำเนินการ สำเร็จ ทุกกิจกรรม

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมาย ในการปรับปรุง	กิจกรรม/โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินงาน
		ด้านภาษาจีน สำหรับ สมาชิกวุฒิสภา ๕. มีการตั้งคณะทำงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์การทำงาน ระหว่างสำนักกรรมการธิการ ๑, ๒, ๓ ๖. โครงการเสริมสร้าง ความพร้อมแก้ท้องถิ่น หลักสูตร กระบวนการ เสริมสร้างผู้นำนัก ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม,โครงการเผยแพร่ ความรู้เกี่ยวกับการเมือง การปกครองและบทบาท อำนาจหน้าที่ของสภานิติ บัญญัติแห่งชาติสู่เยาวชน ในสถาบันการศึกษา (สภาจำลองสัญจร)		
๔. งานด้านวิชาการ จำนวน ๕ โครงการ	การพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากรในการ ให้บริการทางวิชาการ การผลิตเอกสาร วิชาการในรูปแบบ บทความหรือ บทวิเคราะห์ การจัดทำฐานข้อมูล กฎหมายที่ประกอบ ไปด้วยข้อมูล เชิงวิเคราะห์และ สังเคราะห์เพื่อให้ผู้ใช้ ประโยชน์ในการ พิจารณากฎหมาย	๑.โครงการเพิ่มความ เชื่อมั่นให้บุคลากรในการ ให้บริการทางวิชาการด้วย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็น องค์ความรู้ในเชิงปฏิบัติ (K-Sharing Project) ๒. โครงการจัดทำบท วิเคราะห์สนับสนุนงาน วิชาการฉบับเร่งรัด (Quick Document Project) ๓. โครงการสนับสนุนงาน กรรมการธิการด้วยฐานข้อมูล สนับสนุนการพิจารณา	๑. คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา ๒. คณะอนุกรรมการ ขับเคลื่อนการจัดทำ เอกสารวิชาการฉบับ เร่งรัดของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ๓. สำนักกรรมการธิการ ๑,๒,๓และสำนัก เทคโนโลยีสารสนเทศ ๔. สำนักกรรมการธิการ ๑,๒,๓ ๕. สำนักวิชาการ	ดำเนินการ สำเร็จ ทุกกิจกรรม

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมาย ในการปรับปรุง	กิจกรรม/โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินงาน
		ศึกษากฎหมายรายด้าน (Database Project) ๔. โครงการพัฒนา เครือข่ายความร่วมมือ เพื่อนำข้อมูลสนับสนุนงาน ด้านนิติบัญญัติ (Network Project) ๕. โครงการฝึกอบรมการเขียน Policy Brief สำหรับ สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา		
๕. ระบบการพัฒนา บุคลากร จำนวน ๓ กิจกรรม	การพัฒนาบุคลากร ให้มีค่านิยมหลักและ มีสมรรถนะหลักที่ สอดคล้องกับการกิจ หลักขององค์กร และ สอดคล้องกับ สมรรถนะและพัฒนา ให้เป็นนักกฎหมาย นิติบัญญัติและ นักวิชาการนิติ บัญญัติเพื่อรองรับ รัฐสภาใหม่	๑. การพัฒนานัก กฎหมายและนักวิชาการ ด้านนิติบัญญัติ ๒. การพัฒนาทักษะ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ ๓. การพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษ	๑. สำนักพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	ดำเนินการ สำเร็จ ทุกกิจกรรม

๓. การจัดกิจกรรมเผยแพร่งานบริการที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ในการประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันศุกร์ ที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๒ มีมติที่ประชุมเห็นชอบให้
คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒
ดำเนินการจัดกิจกรรมเผยแพร่งานบริการที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อนำเสนองานบริการที่
สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บริเวณหน้าห้องการสัมมนาสมาชิกวุฒิสภา ประจำปี ๒๕๖๒ ในวัน

อังคารที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ณ หอประชุมใหญ่ อาคาร ๙ ชั้น ๒ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ (ภาคผนวก ที่ ๔) โดยงานบริการที่นำไปประชาสัมพันธ์ และผลการดำเนินงาน ดังนี้

ประเด็น	การบริการที่ประชาสัมพันธ์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	คำถามจากสมาชิกวุฒิสภา
๑. ด้านกฎหมาย	- การรับและจัดทำคำแปรญัตติ - การค้นหาข้อมูลด้านกฎหมาย - การปรึกษาหารือและการให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นด้านกฎหมาย - QR code การให้บริการด้านกฎหมายเพื่อความสะดวกในการให้บริการ	สำนักกฎหมาย สำนักกรรมการ	๑) ปรึกษาหารือและการให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นกฎหมาย, ให้คำปรึกษาด้านข้อกฎหมาย เช่น คุณสมบัติลักษณะต้องห้าม , การค้นหาข้อมูลด้านกฎหมาย โดย มีผู้ขอใช้บริการ จำนวน ๑๐๓ คน ๒) การให้คำปรึกษาและจัดทำคำแปรญัตติ จำนวน ๔ คน
๒. ด้านวิชาการ	- การปรึกษาหารือและการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นด้านวิชาการ - การค้นหาข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับร่างกฎหมาย - การสัมมนาทางวิชาการ - การรับสมัครข้อมูลข่าวสาร และติดต่อขอใช้บริการสำนักวิชาการ ผ่าน QR Code SenateLibraryLine@๙๗๙cupsy	สำนักวิชาการ	- การให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ บริการข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ , บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการงานวิจัย และกฎหมาย , ให้คำแนะนำการใช้สารสนเทศ และการค้นคว้าข้อมูล จำนวน ๕๙ คน
๓. ด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ	- การแต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ - การจัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐและบัตรแสดงตนให้กับสมาชิกวุฒิสภา - การลงชื่อมาประชุมและการลาประชุม - การขอพระราชทานเครื่องราชย์อิสริยาภรณ์ของสมาชิกวุฒิสภาและคู่สมรส	สำนักบริหารงานกลาง	- การขอรับพระราชทานเครื่องราชย์ ,การลาประชุม, กองทุนสมาชิกวุฒิสภา , คำสั่งแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงาน ,การจัดทำบัตรประจำตัว และ การทำนามบัตร เป็นต้น จำนวน ๒๕ คน

ประเด็น	การบริการที่ประชาสัมพันธ์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	คำถามจากสมาชิกวุฒิสภา
๔. ด้านการให้คำปรึกษาการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ	- ค่ารักษาพยาบาล - ค่าตัวเครื่องบิน ,บขส และ รถไฟ - ค่าน้ำมัน - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	สำนักงานการคลังและงบประมาณ	- ค่ารักษาพยาบาล ,ตัวเครื่องบิน , ค่าเดินทาง,ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ จำนวน ๙๘ คน
๕. ด้านการต่างประเทศ	- การประสานงานการขอหนังสือเดินทางราชการและหนังสือนำตรวจลงตราเข้าประเทศในการเดินทางไปราชการต่างประเทศให้กับสมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ - การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำ VISA - การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมระหว่างประเทศ - การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มมิตรภาพสมาชิกรัฐสภาไทยระหว่างประเทศ	สำนักงานการต่างประเทศ	๑) แจ้งข้อมูลด้านต่างประเทศ ได้แก่ การยกเว้นการตรวจลงตราเข้าประเทศต่างๆ การประชุมองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ และกลุ่มมิตรภาพสมาชิกรัฐสภา ระหว่างประเทศ จำนวน ๕๐ คน ๒) ขอให้จัดทำหนังสือเดินทางราชการให้แก่สมาชิกวุฒิสภาและคู่สมรส เพิ่มเติม จำนวน ๑๐ คน ๓) รับหนังสือเดินทาง (ซึ่งมาทำในช่วงการจัดทำหนังสือเดินทางสัญจร ณ อาคารสุขประพฤติ ระหว่างวันที่ ๒๖-๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๓๑ คน ๒๐๒ เล่ม
๖. การบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- การให้คำปรึกษาการใช้งาน Mobile Application - การใช้งานเครือข่ายพิเศษ MAC address ของ Wifi - การติดตั้งรายชื่อสมาชิกวุฒิสภาในอุปกรณ์ Smart Phone	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	- การให้คำปรึกษาการใช้งาน Mobile Application, การใช้งานเครือข่ายพิเศษ MAC address ของ Wifi ,การติดตั้งรายชื่อสมาชิกวุฒิสภา ในอุปกรณ์ Smart Phone จำนวน ๖๘ คน
๗. ด้านอื่นๆ	- การยื่นบัญชีทรัพย์สินของสมาชิกวุฒิสภา	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.)	เกี่ยวกับการยื่นบัญชีทรัพย์สิน จำนวน ๓ คน

๔. เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามประเด็นที่ได้รับการปรับปรุงเร่งด่วน

จากการที่มีการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และการจัดกิจกรรมเผยแพร่งานบริการที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บริเวณหน้าห้องการสัมมนาสมาชิกวุฒิสภา ประจำปี ๒๕๖๒ ในวันอังคารที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ณ หอประชุมใหญ่ อาคาร ๙ ชั้น ๒ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และเป็นการปรับปรุงงานบริการที่สำคัญให้สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาประกอบกับ คณะกรรมการติดตามประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (ภาคผนวก ที่ ๔) ในการประชุมผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ ทั้งนี้เพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงาน คณะกรรมการการปรับปรุงฯได้เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ พ.ศ.๒๕๖๒ ตามประเด็นที่ได้รับการปรับปรุงเร่งด่วน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมายในการปรับปรุง	ผลการสำรวจความพึงพอใจ พ.ศ. ๒๕๖๑	ผลการสำรวจความพึงพอใจ พ.ศ. ๒๕๖๒	หมายเหตุ
๑. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระบบฐานข้อมูล นวัตกรรม และการให้บริการในการใช้สื่อ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ในงานด้านการประชุม	ร้อยละ ๘๒.๘๔ (๔.๑๔) (ระดับมาก)	ร้อยละ ๘๕.๕๘ (๔.๒๘) (ระดับมากที่สุด)	- มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
๒. การประชาสัมพันธ์องค์กร	การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ใหม่ ๆ การประยุกต์ใช้ Social Media ในงานประชาสัมพันธ์ และการเข้าถึงข้อมูลกฎหมายของประชาชน	ร้อยละ ๗๘.๙๐ (๓.๙๔) (ระดับมาก)	ร้อยละ ๘๓.๘๔ (๔.๑๙) (ระดับมาก)	- มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมายในการปรับปรุง	ผลการสำรวจ ความพึงพอใจ พ.ศ. ๒๕๖๑	ผลการสำรวจ ความพึงพอใจ พ.ศ. ๒๕๖๒	หมายเหตุ
๓. การสร้างเครือข่าย ความร่วมมือด้านนิติ บัญญัติ	เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ทั้งงานด้านวิชาการ รวมถึง การประชาสัมพันธ์และสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร	ร้อยละ ๗๘.๓๓ (๓.๙๒) (ระดับมาก)	ร้อยละ ๘๒.๐๐ (๔.๑๐) (ระดับมาก)	- มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
๔. งานด้านกฎหมาย และวิชาการ	การพัฒนาบุคลากร ในการบริการทางวิชาการ การผลิตเอกสารวิชาการ ในรูปแบบบทความหรือ บทวิเคราะห์ และการจัดทำ ฐานข้อมูลกฎหมายที่ ประกอบไปด้วยข้อมูล เชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อให้ผู้ใช้ประโยชน์ในการ พิจารณากฎหมาย	ร้อยละ ๘๓.๔๕ (๔.๑๗) (ระดับมาก)	ร้อยละ ๘๔.๑๗ (๔.๑๐) (ระดับมาก)	- มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
๕. ระบบการพัฒนา บุคลากร	การพัฒนาบุคลากรให้มี ค่านิยมหลักและสมรรถนะ หลักสอดคล้องกับภารกิจ หลักและเป็นนักกฎหมาย และนักวิชาการนิติบัญญัติ เพื่อรองรับรัฐสภาใหม่	ร้อยละ ๘๔.๐๑ (๓.๙๔) (ระดับมาก)	ร้อยละ ๘๖.๘๓ (๔.๓๔) (ระดับมากที่สุด)	- มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

สรุปผล

ผลการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภาฉบับที่ ๔ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตาม
ประเด็นที่ได้รับการปรับปรุงเร่งด่วน พบว่าทั้ง ๕ ประเด็นที่ทำการปรับปรุงมีค่าคะแนนการสำรวจความพึงพอใจ
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพิ่มขึ้นจากการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ทั้ง ๕ ประเด็น
โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒ ด้าน และความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓ ด้าน

ซึ่งแสดงถึงผลสำเร็จของแนวทางการดำเนินงานของคณะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามความสำคัญ
เร่งด่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากผลการดำเนินงาน คณะกรรมการปรับปรุงฯ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในปีงบประมาณถัดไป และเพื่อสอดคล้องกับภารกิจและ
อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ดังนี้

๑. วิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ศึกษาพิจารณาแนวทาง
การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของบุคลากรของสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภาต่อไป

๒. ศึกษาภารกิจใหม่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการ
รองรับงานด้านนิติบัญญัติ เช่น ภารกิจด้านนิติบัญญัติ (การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและการควบคุม
การบริหารราชการแผ่นดิน) และภารกิจติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ตามมาตรา ๒๗๐
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ นำมากำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรของ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้สอดคล้องกับภารกิจดังกล่าว และเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก
วุฒิสภา

๓. การแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ในปีถัดไป เห็นควรให้มีตัวแทนจากทุกสำนัก เพื่อทุกสำนักได้เห็นถึงความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพ
การให้บริการและร่วมกันพัฒนาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาร่วมกัน