

รายงานผลการดำเนินงาน
ตามแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

.....

ส่วนที่ ๑ ที่มาและความสำคัญ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) โดยแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อเป็นกลไกหนึ่งในการตรวจสอบประเมินคุณภาพการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่สะท้อนออกมาในรูปแบบของคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสู่สมาชิกวุฒิสภา ซึ่งเป็นผู้รับบริการหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าสามารถตอบสนองกับความต้องการได้มากน้อยเพียงใด และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีค่าเท่ากับ ๓.๗๘๖๖ ร้อยละ ๗๕.๗๓ ลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุงลำดับแรก คือ “งานวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา” ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีค่าเท่ากับ ๔.๐๓๔๒ ร้อยละ ๘๐.๖๘ และมีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุงการให้บริการจำนวน ๕ ประเด็น ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับที่ ๒ การประชาสัมพันธ์ ลำดับที่ ๓ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อสนับสนุนการดำเนินการด้านนิติบัญญัติ ลำดับที่ ๔ งานด้านวิชาการ และลำดับที่ ๕ ระบบการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามข้อมูลข้อสังเกตและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจึงแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ขึ้นภายใต้การแต่งตั้งคณะกรรมการที่เกิดจากความร่วมมือของหลายสำนักที่เกี่ยวข้อง (Cross function) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ภาคผนวก ก) 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 การดำเนินงานของคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ 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 เมื่อวันที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วนตามมติคณะกรรมการติดตามฯ ดังนี้

๒.๑ ประเด็นที่นำมาปรับปรุงงานบริการเร่งด่วน จำนวน ๕ ประเด็น

๒.๑.๑ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในเรื่องระบบฐานข้อมูล นวัตกรรม และการให้บริการในการใช้สื่อและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในงานด้านการประชุม

๒.๑.๒ การประชาสัมพันธ์องค์กร การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ใหม่ ๆ การประยุกต์ใช้ Social Media ในงานประชาสัมพันธ์ และการเข้าถึงข้อมูลกฎหมายของประชาชน

๒.๑.๓ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทั้งงานด้านวิชาการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

๒.๑.๔ งานด้านวิชาการ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริการทางวิชาการ การผลิตเอกสารวิชาการในรูปแบบบทความหรือบทวิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูลกฎหมายที่ประกอบไปด้วยข้อมูลเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อให้ผู้ใช้ประโยชน์ในการพิจารณากฎหมาย

๒.๑.๕ ระบบการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาบุคลากรให้มีค่านิยมหลักและสมรรถนะหลัก สอดคล้องกับภารกิจหลักและเป็นนักกฎหมายและนักวิชาการนิติบัญญัติเพื่อรองรับรัฐสภาใหม่

ทั้งนี้ จากประเด็นดังกล่าว ได้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อใช้เป็น แนวทางการดำเนินงานของคณะทำงาน ดังนี้

๒.๒ แนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับ ความสำคัญเร่งด่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๒.๒.๑ ศึกษารายละเอียดข้อมูลความต้องการข้อเสนอแนะ จากผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ดำเนินการ เดือนเมษายน – พฤษภาคม ๒๕๖๒

๒.๒.๒ ออกแบบกรอบแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา พร้อมทั้งศึกษาวิเคราะห์กิจกรรม/โครงการที่นำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดำเนินการ เดือนเมษายน – พฤษภาคม ๒๕๖๒

๒.๒.๓ จัดประชุมระดมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากสำนักที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ เดือนเมษายน – พฤษภาคม ๒๕๖๒

๒.๒.๔ สำนักต่าง ๆ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักเลขาธิการวุฒิสภา ดำเนินการช่วง เดือนพฤษภาคม – กันยายน ๒๕๖๒

๒.๒.๕ ติดตามผลการปฏิบัติงาน ไตรมาส ๓ , ๔ ดำเนินการ เดือน พฤษภาคม – กันยายน ๒๕๖๒

๒.๒.๖ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานพร้อมข้อเสนอแนะเสนอเลขาธิการวุฒิสภา ดำเนินการ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒

ทั้งนี้คณะกรรมการปรับปรุงฯ ได้ดำเนินการตามแผนการดำเนินงานของคณะกรรมการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

๒.๓ การดำเนินการตามแผนการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับ ความสำคัญเร่งด่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๒.๓.๑ มีการวิเคราะห์สรุปผลความต้องการความคาดหวังจากผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน โดยมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับการ ดำเนินงานของคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน โดยนำผลการ

ดำเนินงานดังกล่าวมาวิเคราะห์และจัดทำเอกสารสรุปความต้องการความคาดหวังจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พร้อมกำหนดกิจกรรมที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็น (ภาคผนวก ข)

๒.๓.๒ มีการดำเนินการตามแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๕ ด้าน (ภาคผนวก ค) มีผลการดำเนินงานตามแผนคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีสรุปผลรายละเอียดการดำเนินการ (ภาคผนวก ง) ดังนี้

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมายในการปรับปรุง	กิจกรรม/โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
๑. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน ๓ กิจกรรม	ระบบฐานข้อมูลนวัตกรรม และ การใช้บริการในการใช้สื่อและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในงานด้านการประชุม	๑. จัดทำกลุ่มการใช้งานเครือข่ายพิเศษ (VIP) พร้อมทั้งจัดทำ mac address เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้แก่สมาชิกวุฒิสภา ๒. มีการดำเนินงานสำรวจอุปกรณ์กระจายสัญญาณ wireless ภายในอาคารสุขประพฤติ ๓. การบริการสื่อและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการประชุม (เช่น นาฬิกาที่บอกวันที่และเวลา ห้องประชุมคณะกรรมการธิการ อาคารสุขประพฤติ มีวันที่และเวลาเดียวกันทั้งหมด	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	ดำเนินการสำเร็จ ทุกกิจกรรม
๒.การประชาสัมพันธ์องค์กร จำนวน ๔ กิจกรรม	การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ใหม่ ๆ การประยุกต์ใช้ Social Media ในงานประชาสัมพันธ์และการเข้าถึงข้อมูล	๑. มีการจัดทำสรุปจำนวนผู้เข้าชมการประชาสัมพันธ์ผลงานของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ/วุฒิสภา และคณะกรรมการธิการผ่านช่องทาง Facebook Fanpage พร้อมทั้งนำเข้า	๑. สำนักประชาสัมพันธ์	ดำเนินการสำเร็จ ทุกกิจกรรม

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมาย ในการปรับปรุง	กิจกรรม/โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินงาน
	กฎหมายของ ประชาชน	ข้อมูลจำนวนผู้เข้ามา เผยแพร่ผ่านไลน์แอด Line@ เพื่อให้สมาชิกทราบ ๒. มีการจัดทำสถิติจำนวน ครั้งการประชุมสัมพันธ ผลงานของสมาชิกสภานิติ บัญญัติแห่งชาติ/วุฒิสภา และเผยแพร่ผ่านบอร์ด ประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา เพื่อให้สมาชิกสภา นิติบัญญัติ/วุฒิสภา คณะกรรมการธิการทราบ ๓. มีการปรับปรุง การให้บริการผ่านช่องทาง 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	๑. โครงการคณะทำงาน จัดทำสารัตถะการประชุม หารือกับรัฐสภาประเทศ ผู้สังเกตการณ์ในการ ประชุมสมัชชารัฐสภา อาเซียน ๒. ระบบเชื่อมโยงข้อมูล รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๑. สำนักการต่างประเทศ ๒. สำนักการประชุม ๓. สำนักกรรมการธิการ ๓ ๔. สำนักภาษาต่างประเทศ ๕. สำนักกรรมการธิการ ๑, ๒, ๓ ๖. สำนักประชาสัมพันธ์	ดำเนินการ สำเร็จ ทุกกิจกรรม

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมาย ในการปรับปรุง	กิจกรรม/โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินงาน
	การสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีให้กับองค์กร	เพื่อการบริหารจัดการ ในการเชื่อมโยงข้อมูล ด้านกฎหมาย ๓. กิจกรรมเรียนรู้ ในลักษณะ Shadowing (บุคลากรเรียนรู้จาก ผู้บริหารในการเข้าร่วม ประชุมกับคณะรัฐมนตรี) ๔. การลงนามบันทึก ข้อตกลงความร่วมมือกับ สถาบันขงจื่อในการจัด โครงการพัฒนาทักษะ ด้านภาษาจีน สำหรับ สมาชิกวุฒิสภา ๕. มีการตั้งคณะทำงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์การทำงาน ระหว่างสำนักกรรมการธิการ ๑, ๒, ๓ ๖. โครงการเสริมสร้าง ความพร้อมแก้ท้องถิ่น หลักสูตร กระบวนการ เสริมสร้างผู้นำนัก ประชาธิปไตยแบบมี ส่วนร่วม, โครงการเผยแพร่ ความรู้เกี่ยวกับการเมือง การปกครองและบทบาท อำนาจหน้าที่ของสภานิติ บัญญัติแห่งชาติสู่เยาวชน ในสถาบันการศึกษา (สภาจำลองสัญจร)		

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมาย ในการปรับปรุง	กิจกรรม/โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินงาน
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 กรรมาธิการด้วยฐานข้อมูล สนับสนุนการพิจารณา ศึกษากฎหมายรายด้าน (Database Project) ๔. โครงการพัฒนา เครือข่ายความร่วมมือ เพื่อนำข้อมูลสนับสนุนงาน ด้านนิติบัญญัติ (Network Project) ๕. โครงการฝึกอบรม การเขียน Policy Brief สำหรับสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา	๑. คณะอนุกรรมการ ขับเคลื่อนการจัดการ ความรู้ของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ๒. คณะอนุกรรมการ ขับเคลื่อนการจัดทำ เอกสารวิชาการฉบับ เร่งรัดของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ๓. สำนักกรรมาธิการ ๑, ๒, ๓ และสำนัก เทคโนโลยีสารสนเทศ ๔. สำนักกรรมาธิการ ๑, ๒, ๓ ๕. สำนักวิชาการ	ดำเนินการ สำเร็จ ทุกกิจกรรม
๕. ระบบการพัฒนา บุคลากร จำนวน ๓ กิจกรรม	การพัฒนาบุคลากร ให้มีค่านิยมหลักและ มีสมรรถนะหลักที่ สอดคล้องกับการกิจ หลักขององค์กร และ สอดคล้องกับ สมรรถนะและพัฒนา ให้เป็นนักกฎหมาย	๑. การพัฒนานัก กฎหมายและนักวิชาการ ด้านนิติบัญญัติ ๒. การพัฒนาทักษะ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	๑. สำนักพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	ดำเนินการ สำเร็จ ทุกกิจกรรม

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมาย ในการปรับปรุง	กิจกรรม/โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินงาน
	นิติบัญญัติและ นักวิชาการนิติ บัญญัติเพื่อรองรับ รัฐสภาใหม่	๓. การพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษ		

ตารางที่ ๑ สรุปผลการดำเนินการตามแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๒.๔ การจัดกิจกรรมเผยแพร่งานบริการที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ในการประชุมคณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันศุกร์ ที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๒ ที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดำเนินการจัดกิจกรรมเผยแพร่งานบริการที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อนำเสนองานบริการที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บริเวณหน้าห้องการสัมมนาสมาชิกวุฒิสภา ประจำปี ๒๕๖๒ ในวันอังคารที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ณ หอประชุมใหญ่ อาคาร ๙ ชั้น ๒ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ (ภาคผนวก จ) โดยงานบริการที่นำไปประชาสัมพันธ์ และผลการดำเนินงาน ดังนี้

ประเด็น	การบริการที่ประชาสัมพันธ์	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	คำถามจากสมาชิกวุฒิสภา
๑. ด้านกฎหมาย	- การรับและจัดทำคำแปรญัตติ - การค้นหาข้อมูลด้านกฎหมาย - การปรึกษาหารือและการให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นด้านกฎหมาย - QR code การให้บริการด้านกฎหมายเพื่อความสะดวกในการให้บริการ	สำนักกฎหมาย สำนักกรรมการธิการ	๑) ปรึกษาหารือและการให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นกฎหมาย, ให้คำปรึกษาด้านข้อกฎหมาย เช่น คุณสมบัติลักษณะต้องห้าม, การค้นหาข้อมูลด้านกฎหมาย โดยมีผู้ขอใช้บริการจำนวน ๑๐๓ คน ๒) การให้คำปรึกษารับและจัดทำคำแปรญัตติ จำนวน ๔ คน
๒. ด้านวิชาการ	- การปรึกษาหารือและการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นด้านวิชาการ	สำนักวิชาการ	- การให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ บริการข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ, บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ

ประเด็น	การบริการที่ประชาสัมพันธ์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	คำถามจากสมาชิกวุฒิสภา
	- การค้นหาข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับร่างกฎหมาย - การสัมมนาทางวิชาการ - การรับสมัครข้อมูลข่าวสาร และติดต่อขอใช้บริการสำนักวิชาการ ผ่าน QR Code SenateLibraryLine@๙๗๙cupsy		งานวิจัย 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
๔. ด้านการให้คำปรึกษาการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	- ค่ารักษาพยาบาล - ค่าตัวเครื่องบิน, บขส และ รถไฟ - ค่าน้ำมัน - ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	สำนักการคลังและงบประมาณ	- ค่ารักษาพยาบาล, ตัวเครื่องบิน, ค่าเดินทาง, ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จำนวน ๙๘ คน
๕. ด้านการต่างประเทศ	- การประสานงานการขอหนังสือเดินทางราชการและหนังสือนำตรวจลงตราเข้าประเทศในการเดินทางไปราชการต่างประเทศให้กับสมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ - การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำ VISA - การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมระหว่างประเทศ - การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มมิตรภาพสมาชิกรัฐสภาไทยระหว่างประเทศ	สำนักการต่างประเทศ	๑) แจกข้อมูลด้านต่างประเทศ ได้แก่ การยกเว้นการตรวจลงตราเข้าประเทศต่าง ๆ การประชุมองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ และกลุ่มมิตรภาพสมาชิกรัฐสภาระหว่างประเทศ จำนวน ๕๐ คน ๒) ขอให้จัดทำหนังสือเดินทางราชการให้แก่สมาชิกวุฒิสภาและคู่สมรส เพิ่มเติม จำนวน ๑๐ คน ๓) รับหนังสือเดินทาง (ซึ่งมาทำในช่วงการจัดทำหนังสือเดินทาง

ประเด็น	การบริการที่ประชาสัมพันธ์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	คำถามจากสมาชิกวุฒิสภา
			สัญญา ฐ อาครสุขประพฤติ 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. ด้านอื่น ๆ	- การยื่นบัญชีทรัพย์สินของสมาชิกวุฒิสภา	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.)	เกี่ยวกับการยื่นบัญชีทรัพย์สิน จำนวน ๓ คน

ตารางที่ ๒ สรุปผลการจัดกิจกรรมเผยแพร่งานบริการที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ส่วนที่ ๓ เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามประเด็นที่ได้รับการบูรณาการร่วมกัน

จากการที่มีการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และการจัดกิจกรรมเผยแพร่งานบริการที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บริเวณหน้าห้องการสัมมนาสมาชิกวุฒิสภา ประจำปี ๒๕๖๒ ในวันอังคารที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ณ หอประชุมใหญ่ อาคาร ๙ ชั้น ๒ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และเป็นการปรับปรุงงานบริการที่สำคัญให้สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา ประกอบกับคณะกรรมการติดตามประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ภาคผนวก ฉ)

ในการประชุมผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงาน คณะกรรมการปรับปรุงฯได้เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 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 ๗๖.๕๗ (๓.๘๒) (ระดับมาก)	ร้อยละ ๘๓.๘๔ (๔.๑๙) (ระดับมาก)	- มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
๓. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านนิติบัญญัติ	เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานทั้งงานด้านวิชาการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร	ร้อยละ ๗๘.๓๓ (๓.๙๑) (ระดับมาก)	ร้อยละ ๘๒.๐๐ (๔.๑๐) (ระดับมาก)	- มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
๔. งานด้านกฎหมายและวิชาการ	การพัฒนาบุคลากรในการบริการทางวิชาการ การผลิตเอกสารวิชาการในรูปแบบบทความหรือบทความวิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูลกฎหมายที่ประกอบไปด้วยข้อมูลเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อให้ผู้ใช้ประโยชน์ในการพิจารณากฎหมาย	ร้อยละ ๘๓.๔๕ (๔.๑๗) (ระดับมาก)	ร้อยละ ๘๔.๑๗ (๔.๒๑) (ระดับมาก)	- มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ประเด็นที่ปรับปรุง	เป้าหมายในการปรับปรุง	ผลการสำรวจ ความพึงพอใจ พ.ศ. ๒๕๖๑	ผลการสำรวจ ความพึงพอใจ พ.ศ. ๒๕๖๒	หมายเหตุ
๕. ระบบการพัฒนาบุคลากร	การพัฒนาบุคลากรให้มี ค่านิยมหลักและสมรรถนะ หลักสอดคล้องกับภารกิจ หลักและเป็นนักกฎหมาย และนักวิชาการนิติบัญญัติ เพื่อรองรับรัฐสภาใหม่	ร้อยละ ๘๔.๐๑ (๔.๒๐) (ระดับมาก)	ร้อยละ ๘๖.๘๓ (๔.๓๔) (ระดับมากที่สุด)	- มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ตารางที่ ๓ เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ
พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามประเด็นที่ได้รับการปรับปรุงเร่งด่วน

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
ซึ่งแสดงถึงผลสำเร็จของแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตาม
ความสำคัญเร่งด่วนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากผลการดำเนินงาน คณะกรรมการขอเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในปีงบประมาณถัดไป และเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและอำนาจ
หน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ดังนี้

๑. วิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ศึกษาพิจารณาแนวทางการปรับปรุง

คุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต่อไป

๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการปรับปรุงการให้บริการและผลการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่มีระดับคะแนนที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ทั้ง ๕ ด้านที่นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทราบ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานและทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของการร่วมกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ศึกษาภารกิจใหม่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการรองรับงานด้านนิติบัญญัติ ภารกิจด้านนิติบัญญัติ (การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน) และภารกิจติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ตามมาตรา ๒๗๐ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ นำมากำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากร เอกสารหรือ ฐานข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้สอดคล้องกับภารกิจดังกล่าว และเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา

๔. การแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในปีถัดไป เห็นควรให้มีตัวแทนจากทุกสำนัก เพื่อทุกสำนักได้เห็นถึงความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและร่วมกันพัฒนาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาร่วมกัน