

สรุปรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

สู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

(ประเมินตนเอง หมวดที่ ๑ – ๖ และ หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ รอบ ๑๒ เดือน)

หมวด ๑ การนำองค์การ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการได้ในระดับ Significance ทั้ง ๔ หัวข้อ

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการได้ในระดับ Significance ทั้ง ๔ หัวข้อ

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการในหัวข้อที่ ๓.๑ และ ๓.๔ ได้ในระดับ Significance ในหัวข้อที่ ๓.๒ ดำเนินการได้ในระดับ Advance และในหัวข้อที่ ๓.๓ ดำเนินการได้ในระดับ Basic

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการในหัวข้อที่ ๔.๑ ได้ในระดับ Basic ในหัวข้อที่ ๔.๒ และ ๔.๓ ดำเนินการได้ในระดับ Significance และในหัวข้อที่ ๔.๔ ดำเนินการได้ในระดับ Advance

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการได้ในระดับ Advance ทั้ง ๔ หัวข้อ

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการในหัวข้อที่ ๖.๑ ได้ในระดับ Significance ในหัวข้อที่ ๖.๒ หัวข้อที่ ๖.๓ และหัวข้อที่ ๖.๔ ดำเนินการได้ในระดับ Advance

ภาพรวม หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการได้คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๘

สรุปภาพรวมการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ : PMQA 4.0) ซึ่งดำเนินการเป็นปีแรก จากการประเมินตนเองภายใต้คำปรึกษาแนะนำของ ดร.ธนาวิษย์ จินดาประดิษฐ์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารรัฐกิจอยู่ในระดับ Basic โดยมีรายละเอียดข้อความรายหมวด และข้อสังเกต ข้อเสนอแนะที่สำนักงานนโยบายและแผน ได้วิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนารายหมวดสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ในโอกาสต่อไป รายละเอียดตามเอกสารแนบ

สรุปรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
สู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(ประเมินตนเอง หมวดที่ ๑ – ๖ และ หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ รอบ ๑๒ เดือน)

ตามที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้นำแนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้มีคำสั่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ ๓๔๕๖/๒๕๖๑ แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) เมื่อวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) ได้มีมติให้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ จึงได้มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (หมวด ๑ – ๖) และคณะทำงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน PMQA ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (หมวด ๗) ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการทำงานในแต่ละหมวดให้เป็นไปตามเกณฑ์ PMQA 4.0

นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยเชิญ ดร.ธนาวิชัย จินดาประดิษฐ์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารรัฐกิจ มาสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) และประเมินสถานการณ์ดำเนินการตามเกณฑ์ (หมวด ๑ - ๗) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน ๒ ครั้ง ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๒ และวันพุธที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๒ เพื่อให้คณะอนุกรรมการรายหมวด (หมวด ๑ - ๖) และคณะทำงานหมวด ๗ ปรับผลการประเมินตนเองให้สอดคล้องกับแนวทางการประเมินที่วิทยากรให้คำแนะนำ เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

ในการนี้ คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ – ๖ และคณะทำงาน หมวด ๗ ได้ดำเนินการตามแนวทาง PMQA 4.0 และได้รายงานผลการดำเนินการมายังคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) โดยที่ประชุมคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้พิจารณาผลการดำเนินการในคราวประชุม ครั้งที่ ๖/๒๕๖๒ เมื่อวันที่จันทร์ที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ ซึ่งเป็นการพิจารณาการดำเนินการ ทั้ง ๗ หมวด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในรอบระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยสามารถสรุปผลการดำเนินการได้ ดังนี้

หมวด ๑ การนำองค์การ

เป้าหมาย : เพื่อให้ระบบการนำองค์การของส่วนราชการมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผล และสร้างความยั่งยืนให้กับองค์การ โดยส่วนราชการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่การบรรลุพันธกิจ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดนโยบายในการกำกับดูแลที่มีประสิทธิผลในเรื่องการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส สร้างสภาพแวดล้อมภายในที่มุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม และการแก้ไขปัญหาพร้อมกับเครือข่าย ติดตามประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ และผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่องและทันการณ (ด้วยกลไกของเทคโนโลยีดิจิทัล) โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

๑.๑ ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ถึงระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

หากพิจารณาถึงเป้าประสงค์ของเกณฑ์ ๑.๑ แล้ว เป้าประสงค์ที่อาจจะต้องดำเนินการให้ชัดเจน และสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม คือ การสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรมการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้มีนโยบายที่เป็นนวัตกรรมในการให้บริการ อาทิ การจ่ายเงินงบประมาณด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Payment มาใช้ ซึ่งผู้รับเงินประกอบด้วย สมาชิกสภาสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สมาชิกวุฒิสภา บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ผู้ประกอบการภาคเอกชน ทั้งนี้ อาจจะต้องแสดงเพิ่มเติมให้เห็นถึงวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชนด้วย ซึ่งการวัดหรือการประเมินเพื่อให้เห็นถึงวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชนนั้น ควรแสดงผลลัพธ์หรือการวัดผลที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม (ผู้รับผิดชอบ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลในฐานะผู้ขับเคลื่อนการดำเนินการสร้างวัฒนธรรมองค์กร และทุกสำนัก)

๑.๒ การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ถึงระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

ในส่วนของเกณฑ์ ๑.๒ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ถึงระดับ Significance โดยประเด็นที่เกี่ยวกับการเป็นต้นแบบนั้น มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีกระบวนการงานที่ได้รับรางวัลและนำมาเป็นต้นแบบ หรือ Best Practice โดยในปี ๒๕๕๙ – ๒๕๖๐ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้รับรางวัลต้นแบบในระดับบุคคล (Role Model) จากสำนักงาน ป.ป.ช. (บุคคลที่ได้รับการยกย่องเป็นผู้มีความประพฤติปฏิบัติตนเองด้วยความซื่อสัตย์สุจริต) ซึ่งจะนำมาเป็นต้นแบบด้านความโปร่งใสให้กับบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนั้น ในอนาคตสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจำเป็นต้องพิจารณาถึงรางวัลของหน่วยงานภายนอกที่มอบให้กับบุคคล และพิจารณาส่งเข้าประกวด เพื่อผลักดันให้เกิดบุคคลหรือผู้นำต้นแบบภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพิ่มขึ้น (ผู้รับผิดชอบ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล และทุกสำนัก)

๑.๓ การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ถึงระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

โครงการประกวดคลิปที่ส่งเสริมให้ใช้กระบวนการแบบรัฐสภาในการที่จะพิจารณาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อให้ตกผลึกทางความคิดจนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาภายในโรงเรียนหรือในชุมชน ภายใต้ชื่อ “โครงการเสริมสร้างประสบการณ์ความรู้เกี่ยวกับประชาธิปไตยสำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒” เป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับเกณฑ์การสร้างนวัตกรรมอันเกิดจากการดำเนินการร่วมกับเครือข่ายจนสามารถแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืน ชับซ้อน

ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อาจจะต้องเตรียมความพร้อมในการค้นหานวัตกรรมอื่นเพิ่มเติม ที่สามารถแสดงให้เห็นถึงนวัตกรรมที่เกิดจากการร่วมมือกับเครือข่าย หรือการเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการในอนาคตได้อีก (ผู้รับผิดชอบ สำนักประชาสัมพันธ์ และทุกสำนัก)

๑.๔ การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ถึงระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

สำหรับเกณฑ์ ๑.๔ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดำเนินการในส่วนของการคำนึงถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ อย่างรอบด้าน โดยในส่วนกระบวนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของสภาสำนักงานได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานและคณะกรรมการเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติก่อนและหลังเข้าสู่การพิจารณาของสภา ทั้งในส่วนของการคณะทำงานระดับสำนัก ได้แก่ คณะทำงานตรวจทานร่างพระราชบัญญัติสำนักกรรมมาธิการ ๓ สำนัก และคณะกรรมการที่ประธานสภาตั้งขึ้น ได้แก่ คณะกรรมการตรวจพิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่อยู่ในวาระของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพื่อเป็นการกลั่นกรองและตรวจทานร่างพระราชบัญญัติให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด นอกจากนั้นได้จัดทำรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการที่ได้ศึกษาผลกระทบในแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชนด้วย

ทั้งนี้ ประเด็นที่อาจจะต้องพิจารณาแนวทางเพิ่มเติม คือ การติดตามอย่างเท่าทันสถานการณ์ซึ่งในกรณีนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ดำเนินการผ่านการใช้กลไกของคณะอนุกรรมการติดตามมติของสภาในคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา โดยจะต้องชี้แจงให้เห็นว่ากระบวนการดังกล่าวเป็นการติดตามได้อย่างรวดเร็วเท่าทันสถานการณ์มากน้อยเพียงใด หรืออาจนำภารกิจใหม่ของวุฒิสภาตามรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวข้องกับการติดตามและเร่งรัดการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ และการปฏิรูปประเทศมาเป็นกรณีตัวอย่างของการติดตามได้ (ผู้รับผิดชอบ สำนักกรรมมาธิการ ๑ ๒ และ ๓)

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการแก้ไขปัญหาได้ทันทั้งที่

๒.๑ กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ถึงระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

สำนักนโยบายและแผนจะได้จัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระยะ ๒๐ ปี ที่แสดงถึงความสอดคล้องของแผนปฏิบัติการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระยะ ๒๐ ปี กับแผนปฏิบัติการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ และแผนปฏิบัติการ ระยะ ๕ ปี เพื่อให้เห็นถึงการบรรลุเป้าหมายในแต่ละช่วงเวลาที่กำหนด (กำหนดช่วงเวลาละ ๕ ปี) (ผู้รับผิดชอบ สำนักนโยบายและแผน)

๒.๒ การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้น และระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินงานได้ในระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรมีการกำหนดความเสี่ยง ด้านยุทธศาสตร์ไว้ในแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประกอบด้วย

- ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้
- ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ของประเทศ (ผู้รับผิดชอบ สำนักนโยบายและแผน)

๒.๓ แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วน โดยผ่านเครือข่าย ทั้งภายในและภายนอก

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินงานได้ในระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

๑. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการสำรวจผลของการสื่อสารภายใน และการสื่อสารภายนอก แต่การสื่อสารภายนอกผ่านช่องทางต่าง ๆ ควรมีการสำรวจประสิทธิภาพของการสื่อสารภายนอก (ผู้รับผิดชอบ สำนักประชาสัมพันธ์)

๒. ควรแสดงความก้าวหน้าหรือการประเมินแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทุกปี และรวมรวบปัญหา อุปสรรค หากมีประเด็นใดที่ดำเนินการไม่สำเร็จหรือไม่สามารถดำเนินการได้ จะได้นำไปเป็นข้อมูลประกอบการทบทวนแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้เกิด ประสิทธิภาพต่อไป (ผู้รับผิดชอบ สำนักนโยบายและแผน)

๒.๔ การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมี ประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินงานได้ในระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

๑. การรายงานผลความก้าวหน้าและรายงานการติดตามประเมินผลประจำปีตามแผนต่าง ๆ ควรแสดงถึงการวิเคราะห์เชิงประสิทธิภาพ และแสดงให้เห็นถึงผลกระทบหากดำเนินการไม่สำเร็จ (ผู้รับผิดชอบ สำนักนโยบายและแผน)

๒. กำหนดให้มีการทบทวนแผนปฏิบัติการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทุกปี เพื่อให้ทัน ต่อการเปลี่ยนแปลง (ผู้รับผิดชอบ สำนักนโยบายและแผน)

๓. ควรทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานมาตรฐานกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ ๓ ปี ๕ ปี การแปลงสู่แผนปฏิบัติการประจำปี และการติดตามประเมินผลให้มีลักษณะเป็นแผนที่สามารถ จัดการเชิงรุกสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ และ สอดคล้องกับ PMQA 4.0 (ผู้รับผิดชอบ สำนักนโยบายและแผน)

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความ แตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และ สร้างสรรค์ โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๑ ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ในระดับ Significance

๓.๒ การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ในระดับ advance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

การจะดำเนินการในระดับ Significance สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีระบบเชื่อมโยงข้อมูลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงข้อมูลด้านกฎหมายกับ ๔ หน่วยงาน (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) ในการนี้ เพื่อการดำเนินการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรมีการใช้ข้อมูลจากสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่องการติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินผล การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการปฏิรูปประเทศตามมาตรา ๒๗๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่กำหนดให้วุฒิสภามีหน้าที่ และอำนาจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามหมวด ๑๖ การปฏิรูปประเทศและการจัดทำ และดำเนินการตามแผนปฏิรูปประเทศต่อรัฐสภาเพื่อทราบ ทุก ๓ เดือน โดยอาจนำข้อมูลมาใช้ในการติดตามโครงการ เชื่อมโยงไปถึงการกำหนดยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นต้น (ผู้รับผิดชอบ คณะอนุกรรมการหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักนโยบายและแผน และสำนักกรรมการ ๑ ๒ และ ๓)

๓.๓ การสร้างนวัตกรรมบริการ ที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ในระดับ Basic

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

การจะดำเนินการในระดับ Advance สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจะต้องมีการสร้างนวัตกรรมในการบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวม และเฉพาะกลุ่ม (Customer groups and segments) ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและครอบคลุมการดำเนินงาน **เห็นควร**ให้มีการสร้าง Stakeholders profile โดยนำข้อมูลมาจัดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ ความชอบ พฤติกรรม ลักษณะหรือประสบปัญหาคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกัน มาจัดกลุ่มความต้องการเพิ่มเติม จำแนกความต้องการเป็นกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม ต้องการอะไร และตอบสนองอย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคลได้ต่อไป (**ผู้รับผิดชอบ คณะอนุกรรมการ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักบริหารงานกลาง**)

สำหรับการจะดำเนินการในระดับ Significance สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจะต้องสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize Service) ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และมีแผนการดำเนินงานที่กำหนดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการปรับปรุงการให้บริการ ผ่านช่องทาง Line@Senate Formal เช่น การตอบข้อซักถามสมาชิกวุฒิสภาซึ่งเป็นลักษณะการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเฉพาะรายบุคคลตามข้อคำถามของสมาชิกวุฒิสภา ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดสารสนเทศของผู้รับบริการ **ในระดับบุคคล**อย่างเป็นรูปธรรม **เห็นควร**ให้มีการเก็บสถิติการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อรวบรวมและจัดทำเป็นความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม (Customer groups and segments) และสร้างเป็นนวัตกรรมการให้บริการในแต่ละระดับต่อไป

ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ควรพิจารณาการใช้เทคโนโลยีมารวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสามารถตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว (chat bot) และมีการรวบรวมความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวมาจัดหมวดหมู่ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างนวัตกรรมในระดับ Segmentation ต่อไป (**ผู้รับผิดชอบ คณะอนุกรรมการ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักประชาสัมพันธ์ และสำนักต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง**)

๓.๔ กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ในระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการจัดทำประกาศ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งถือเป็นกระบวนการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบชัดเจน ทั้งนี้ ควรจัดลำดับช่องทางร้องเรียน ช่องทางไหนผู้รับบริการเข้าถึงง่ายสุด มีสถิติการใช้งานมากที่สุดให้จัดลำดับช่องทางไว้ด้านบน โดยช่องทางร้องเรียนต้องเป็นช่องทางที่เข้าถึงง่ายและหลากหลาย อย่างไรก็ตาม จากการเก็บสถิติ การดำเนินงาน พบว่า สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาไม่มีข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถ ประเมินกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ใช้ได้ มีเพียงคำชมเชยการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภาได้มีกระบวนการแจ้งกลับอย่างรวดเร็ว

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงาน ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกมีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหา และตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการ ในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบ การทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

๔.๑ การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัด ใช้ในการติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและ ระดับยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสื่อสารผู้ใช้งานภายในและภายนอก

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนในระดับ Basic

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

การจะดำเนินการในระดับ Advance สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรเร่งดำเนินการตาม แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) และแผนปฏิบัติการ เพื่อรองรับระบบดิจิทัลสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕ ให้บรรลุ เป้าหมายตามที่กำหนดไว้ รวมทั้งต้องพัฒนา Digital platform และ service ให้สามารถใช้งานร่วมกัน

ทั้งองค์กรและครอบคลุมกับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม เพื่อสามารถนำไปสื่อสารให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจในรูปแบบที่เข้าใจง่าย (ผู้รับผิดชอบ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)

๔.๒ การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ในระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

-

๔.๓ การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการ ในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ในระดับ Significance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรสร้างเครือข่ายองค์ความรู้จากหน่วยงานภายนอกให้มากขึ้น เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ และนำไปใช้ปรับปรุงการทำงาน เพื่อสร้างงานบริการหรือองค์ความรู้ในรูปแบบใหม่ ๆ (ผู้รับผิดชอบ ทุกสำนัก)

๔.๔ การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพและใช้งานได้

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการในระดับ Advance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

สำหรับการจะดำเนินการในระดับ Significance ต้องดำเนินการ ดังนี้

๑. ควรดำเนินการตามแผนประเพณี IT / Digital อย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่

- แผนขับเคลื่อน Digital Parliament ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- แผนบริหารความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

- แผนรองรับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูลและการปฏิบัติการบนไคลเบอร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

- แผนปฏิบัติการเพื่อรองรับระบบดิจิทัลสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

(ผู้รับผิดชอบ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)

๒. ควรพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ และรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital skill / Digital literacy) (ผู้รับผิดชอบ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)

๓. ควรพัฒนาข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานทุกที่ทุกเวลา (ผู้รับผิดชอบ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งมั่นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรทันสมัย พัฒนาบุคลากรในส่วนราชการให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรู้รอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

๕.๑ ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ในระดับ advance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

๑. ในการดำเนินการในระดับ Significance ที่ยังไม่ครบถ้วน คือ การจัดทำแผนประเภท HR ให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูปราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจึงต้องทบทวนและจัดทำแผนประเภท HR ให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูปราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ โดยมีประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ นโยบายด้านบุคลากร (HR Policy) (ผู้รับผิดชอบ สำนักบริหารงานกลาง สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล) แผนกรอบอัตรากำลัง (HRP) (ผู้รับผิดชอบ สำนักบริหารงานกลาง) แผนพัฒนาบุคลากร (HRD) (ผู้รับผิดชอบ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล) ตัวแบบสมรรถนะ (Competency Model) เพื่อใช้ประโยชน์ในการสรรหา การบริหาร และการพัฒนา

๒. ตามที่ได้มีการนิยาม **ประชาชน** ในฐานะผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คือ กลุ่มเป้าหมายตามกิจกรรมเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่นและสภาจำลองสัญจร / ผู้มาร้องทุกข์ / ผู้มาร้องเรียน / ผู้มาขอข้อมูลทั้งทางเอกสารและเว็บเพจและระบบฐานข้อมูล ซึ่งมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ

ราชการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสำนักบริหารงานกลางเพื่อรองรับความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ ควรปรับโครงสร้างเพื่อให้มีหน่วยที่ทำหน้าที่โดยเฉพาะ (ผู้รับผิดชอบ สำนักบริหารงานกลาง)

๕.๒ ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ในระดับ advance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

ในระดับ Significance ที่ยังไม่ครบถ้วนคือ การมีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับทั้งภายในและภายนอกในลักษณะที่สหสาขาวิชาเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา เป็นทีมสมรรถนะสูง สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจะมีการดำเนินงานในรูปแบบของคณะกรรมการหรือคณะทำงาน โดยมีองค์ประกอบทั้งผู้บริหารและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความร่วมมือจากทุกฝ่าย/ทุกสำนักที่เกี่ยวข้องและในบางโอกาสที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีภารกิจพิเศษตามนโยบายของประเทศ จะมีการออกแบบระบบการทำงานขึ้นมาเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้เกิดความร่วมมือกับเครือข่ายภายนอกทั้งที่เป็นองค์กรภาครัฐ และภาคประชาชน เช่น โครงการจัดตั้งสวนพฤกษศาสตร์ป่าชายเลนนานาชาติ ร.๙ ซึ่งสถานิติบัญญัติแห่งชาติร่วมกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถนำเนื้อหาการทำงานร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกในคณะกรรมการต่าง ๆ มาตอบในประเด็นนี้ได้ โดยต้องมีการจัดเก็บเอกสารหลักฐานประกอบ (ความเห็นของ ดร. ธนาวิษญ์ จินดาประดิษฐ์)

๕.๓ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ในระดับ advance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

๑. ประเด็นในระดับ Significance ที่ยังไม่ครบถ้วนคือ เนื่องจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภายังไม่เคยนำแนวคิดการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship) มาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาองค์กร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจึงควรมีกระบวนการในการปรับแนวคิด (Public Entrepreneurship Mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้เป็นผู้ประกอบการภาครัฐที่มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุก และสร้างคุณค่า เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวมซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้ ๑. นิยามให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร “มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”

(ผู้รับผิดชอบ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล) ๒. กำหนดกรอบการทำงานในการตรวจสอบพฤติกรรมของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (อาจจะกำหนดเป็น Competency) (ผู้รับผิดชอบ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล) ๓. เชื่อมโยงกับ “กระบวนการปฏิบัติงาน (Work Process)” และระบบการให้รางวัลและสิ่งตอบแทน (Motivation and Reward System) ของบุคลากร (ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน) (ผู้รับผิดชอบสำนักนโยบายและแผน สำนักบริหารงานกลาง สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล) ๔. สร้างบรรยากาศที่เอื้อให้บุคลากรมีความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (ผู้รับผิดชอบ ผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน)

๒. กำหนด/จัดทำโครงการเพื่อรณรงค์ส่งเสริมให้บุคลากรมีแนวคิดเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (ผู้รับผิดชอบ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลร่วมกับสำนักที่เกี่ยวข้อง)

๕.๔ ระบบการพัฒนาบุคลากร

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ในระดับ advance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

ในระดับ Significance ที่ยังไม่ครบถ้วน คือ การจัดทำหลักสูตรต่าง ๆ มีการประเมินผล และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรแต่ละกลุ่มให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และการพัฒนางาน (ตามที่ระบุไว้ในระดับ basic) การมีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความรอบรู้ มีความคิดเชิงวิฤติ สามารถตัดสินใจในเชิงซับซ้อนได้ และบุคลากรมีทักษะทางด้านดิจิทัล ซึ่งหน่วยงานมีแนวทางการวิเคราะห์ การพัฒนา การประเมินผล เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจประโยชน์ และข้อจำกัดของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ตนใช้งาน พร้อมเปิดรับการเรียนรู้ใหม่ ๆ ตระหนักถึงความจำเป็น และความเสี่ยงของเทคโนโลยีเพื่อการทำงาน และการสื่อสารได้ดี มีความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย เข้าใจประเด็นที่มีความละเอียดอ่อนทางสังคม และจริยธรรมอันเกิดจากการใช้เทคโนโลยี และเข้าใจสิทธิ (privacy) ลิขสิทธิ์ การนำข้อมูลออนไลน์มาใช้งาน เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างเหมาะสม รวมทั้ง การที่บุคลากรทุกระดับสามารถเลือกใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ ด้านดิจิทัลได้หลากหลาย และสามารถประยุกต์ใช้ในงานได้ดี เหมาะสมกับสถานการณ์ ๑. ควรมีการออกแบบหลักสูตรที่ครอบคลุมไปถึงการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา ความสามารถในการตัดสินใจ ภาวะผู้นำ การทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือทักษะทางด้านอารมณ์ อื่น ๆ (เพิ่มเติม) (ผู้รับผิดชอบ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักเทคโนโลยีและการสื่อสาร และสำนักอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง) ๒. ควรออกแบบระบบการพัฒนาบุคลากร (Redesign) ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตขององค์กร (ผู้รับผิดชอบ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล)

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการให้บริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

๖.๑ กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ถึงระดับ Significance เช่น (๑) กระบวนการ สนับสนุนการตราพระราชบัญญัติ (๒) กระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน (๓) กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และอำนาจในการดำเนินงาน ด้านนิติบัญญัติแก่สาธารณชน

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

ประเด็นที่ควรดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. ให้สำนักเจ้าของกระบวนการทบทวนกระบวนการทุกกระบวนการ

- กระบวนการหลัก ประกอบด้วย สำนักการประชุม สำนักกรรมาธิการ ๑ ๒ และ ๓ สำนักกฎหมาย สำนักวิชาการ สำนักงานประธานวุฒิสภา สำนักกำกับและตรวจสอบ สำนักประชาสัมพันธ์ และสำนักรายงานการประชุมและตัวเลข

- กระบวนการสนับสนุน ประกอบด้วย สำนักบริหารงานกลาง สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักนโยบายและแผน และสำนักการพิมพ์

๒. ให้แสดงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการกระบวนการหรือการติดตามหรือการรายงานผล (ผู้รับผิดชอบ สำนักเจ้าของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน)

๖.๒ การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ถึงระดับ Advance โดยรอบปีที่ผ่านมาได้พัฒนานวัตกรรม และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการได้เพิ่มมากขึ้น

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

๑. การดำเนินการในระดับ Significance สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาอยู่ระหว่างการพัฒนานวัตกรรมที่โดดเด่นให้สามารถนำมาใช้ในกระบวนการ และสามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนหรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คำว่า "นวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ" ต้องมั่นใจว่านวัตกรรมนั้นไปปรับปรุงผลผลิตให้ดีขึ้น แม่นยำขึ้น มีระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น ผลผลิตนั้นดีขึ้นไม่ผิดพลาด ปรับปรุงกระบวนการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น สิ่งที่ต้องดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ คือ ให้สำนักเจ้าของกระบวนการทุกกระบวนการสร้างความร่วมมือและสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ

- กระบวนการสนับสนุนการตราพระราชบัญญัติ (ผู้รับผิดชอบ สำนักการประชุม สำนักกรรมการ ๑ ๒ ๓ สำนักกฎหมาย และสำนักวิชาการ)

- กระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน (ผู้รับผิดชอบ สำนักการประชุม สำนักกรรมการ ๑ ๒ ๓ สำนักวิชาการ และสำนักงานประธานวุฒิสภา)

- กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และอำนาจในการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติแก่สาธารณชน (ผู้รับผิดชอบ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักกรรมการ ๑ ๒ และ ๓ สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักบริหารงานกลาง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักกำกับและตรวจสอบ)

- กระบวนการสนับสนุน (ผู้รับผิดชอบ สำนักบริหารงานกลาง สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักนโยบายและแผน และสำนักการพิมพ์)

๖.๓ การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ในระดับ Advance โดยได้วิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการในลักษณะภาพรวม และกำหนดแนวทางในการลดต้นทุน โดยมีเป้าหมายการดำเนินการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

ในระดับ Significance สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจะต้องวิเคราะห์ต้นทุนรายกิจกรรมของทุกสำนัก สิ่งที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คือ

๑. ให้สำนักเจ้าของกระบวนการทุกกระบวนการวิเคราะห์ต้นทุน แนวทางการลดต้นทุน และการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการดำเนินงานกระบวนการ

๒. สำนักเจ้าของกระบวนการมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน

๓. ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ/คณะกรรมการ สนับสนุนช่วยวางแผนการลดต้นทุนระยะสั้น/ระยะยาว

๖.๔ การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินการได้ถึงระดับ Advance

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการในระดับ Significance สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภายุ่ระหว่างการดำเนินการและพัฒนาการบูรณาการของกระบวนการต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การสนองตอบต่อยุทธศาสตร์ชาติ โดยควรดำเนินการ ดังนี้

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณาอธิบายให้สำนักผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการ ดังนี้
 - การติดตามควบคุมกระบวนการในเชิงป้องกันและเชิงรุก ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการ (กำหนดและติดตามตัวชี้วัดนำ Leading Indicators)
 - การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน
 - การวิเคราะห์ผลกระทบของกระบวนการหลักและสนับสนุน ต่อการบรรลุยุทธศาสตร์

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง ๖ หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการ เพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการและในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น

ผลคะแนนเฉลี่ยรวมหมวด ๑ - ๖ จากการประเมินตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๘

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในส่วนของหมวดผลลัพธ์ คณะอนุกรรมการหมวด ๑ - ๖ ได้นำตัวชี้วัดผลลัพธ์มารายงาน โดยพยายามเชื่อมโยงผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ที่กำหนดไว้ ๖ ด้าน คือ ด้านพันธกิจ ด้านผู้รับบริการและประชาชน ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการเป็นต้นแบบ ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการที่แบ่งระดับเป็นเกณฑ์ ระดับ Basic Advance และ Significance โดยพยายามเลือกตัวชี้วัดที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการอยู่ และมีรายงานผลการดำเนินการย้อนหลัง ๓ ปี (หากเป็นไปได้) โดยตัวชี้วัดที่สำคัญในแต่ละหัวข้อ ผลลัพธ์การดำเนินการส่วนใหญ่จะดำเนินการได้แล้วเสร็จ จะมีเพียง ๒ ตัวชี้วัด (จาก ๔๓ ตัวชี้วัด) ที่ยังไม่สามารถแสดงผลการประเมินได้ คือ (๑) ตัวชี้วัดจำนวนหน่วยงานที่มาศึกษาดูงาน ณ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ได้ประสานเข้ามาศึกษาดูงานในช่วงไตรมาสที่ ๑ ปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓) (๒) จำนวนรางวัลที่ได้รับจากผลการปฏิบัติราชการดีเด่นตามตัวชี้วัด (จะมีการประกาศผลในช่วงไตรมาสที่ ๒ ปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓) และเมื่อนำมาประมวลผลคะแนนเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๘

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะในภาพรวม

คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีข้อเสนอแนะให้นำการดำเนินการให้เป็นไปตามหน้าที่และอำนาจของสมาชิกวุฒิสภาในประเด็นการพัฒนากลไกการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจของวุฒิสภาในการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดเป็นกระบวนการหลักในการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยให้คณะอนุกรรมการหมวด ๑ - ๖ มุ่งเน้นการดำเนินการให้สอดคล้องกับกระบวนการดังกล่าว เนื่องจาก

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้บัญญัติหน้าที่และอำนาจของวุฒิสภา ตามบทเฉพาะกาลในมาตรา ๒๗๐ หน้าที่และอำนาจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามหมวด ๑๖ การปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ

๒. นโยบายของประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง และรองประธานวุฒิสภา คนที่สอง รวมทั้งผลการสำรวจความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภา และแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

๓. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีแผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ ๒ พัฒนางานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ โดยมีแนวทางการพัฒนา ๑ แนวทาง และมีโครงการรองรับจำนวน ๓ โครงการ

๔. การดำเนินการในเรื่องนี้จะสามารถเชื่อมโยงผลลัพธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA 4.0 ที่ต้องการให้ส่วนราชการมีการเชื่อมโยงเป้าหมายของการพัฒนาระบบราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ใน ๓ ส่วน คือ (๑) ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (๒) ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (๓) หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

.....