รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ สู่ระบบราชการ 4.0

(Application Report)

ของ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สารบัญ

		หน้า
แบบฟอร์มที่ 6	รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)	1 - 59
ส่วนที่ 1.1	ลักษณะสำคัญขององค์การ	1 – 3
ส่วนที่ 1.2	แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0	4 – 6
	แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี	4
	แผนพัฒนานวัตกรรม	5
	แผนพัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือ	6
ส่วนที่ 2	การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0	7 - 57
	หมวด 1 การนำองค์การ	7 – 14
	หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	15 - 22
	หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	23 - 30
	หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	31 - 40
	หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	41 - 47
	หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	48 - 56
ส่วนที่ 3	ผลลัพธ์การดำเนินการ	57 - 59

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1 แสดงผลคะแนนประเมินรายแบบสำรวจย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ. 2560 – 2562) 10

แผนภาพที่ 2 แสดงการมีส่วนร่วมของบุคลากรและเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก ในกระบวนการร่างพระราชบัญญัติ 12

แผนภาพที่ 3 แสดงการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ 14

แผนภาพที่ 4 แสดงกรอบแนวคิดการจัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 15

แผนภาพที่ 5 ความเชื่อมโยงแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 กับทิศทางการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 16

แผนภาพที่ 6 แสดงระบบติดตามและประเมินผลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 21

แผนภาพที่ 7 แสดงแนวทางและวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างและจัดการความสัมพันธ์ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 28

แผนภาพที่ 8 แสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และกระบวนการ จัดการคำชมเชย 30

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ตัวอย่างช่องทางการสื่อสาร 19

ตารางที่ 2 องค์กรเครือข่ายการทำงานด้านประชาคมอาเซียนทั้งภายในและภายนอกประเทศ 21

ตารางที่ 3 แสดงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม 23

ตารางที่ 4 ตัวชี้วัดที่สำคัญ 31

แบบฟอร์มที่ 6

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ (ไม่เกิน 3 หน้า)

ส่วนที่ 1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (ไม่เกิน 4 หน้า)

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 รวม 6 หมวด (ไม่เกิน 50 หน้า)

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ไม่เกิน 5 หน้า)

* รวมทั้งหมด **ไม่เกิน 62 หน้า** *

ส่วนที่ 1.1 สรุปลักษณะสำคัญขององค์การ

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ :

1. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
   ประเด็นความร่วมมือ : ความโปร่งใส ตรวจสอบได้
2. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประเด็นความร่วมมือ : ประสานการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติ ความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันของข้อมูล
3. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ศาล และองค์กรตามรัฐธรรมนูญ
   ประเด็นความร่วมมือ : ประสานการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติ ความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามมติที่ประชุมวุฒิสภา
4. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประสานความร่วมมือและดำเนินการ : ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการปฏิรูปประเทศ
5. ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านนิติบัญญัติ

ความต้องการ : สนับสนุนให้ความร่วมมือการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ
1. หน่วยงานภาครัฐ 2. หน่วยงานภาคเอกชน 3. ประชาชน (กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มาขอข้อมูลทั้งทางเอกสารและเว็บเพจ ระบบฐานข้อมูลและบุคคลทั่วไป)	1. ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ 2. ด้านการพัฒนางานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิรูปประเทศและการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ 3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเชิงรุกและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต 4. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถขององค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง 5. ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

สมรรถนะหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา : ความเชี่ยวชาญในงานด้านการประชุม การพิจารณากลั่นกรองร่างพระราชบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความสามัคคี มีวินัย สุจริตโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา และมุ่งงานสภาสัมฤทธิ์

วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติของประเทศที่มีสมรรถนะสูงในการสนับสนุนภารกิจวุฒิสภา เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

พันธกิจ : 1. สนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจด้านนิติบัญญัติ
2. สนับสนุนภารกิจด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศและการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ
3. ยกระดับการพัฒนางานด้านกฎหมายและงานด้านวิชาการของวุฒิสภา
4. บริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาล และทันต่อการเปลี่ยนแปลง
5. พัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

วัฒนธรรมองค์การ/ค่านิยม : สามัคคี มีวินัย สุจริตโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์

งบประมาณ : 1,829,164,700 บาท (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)

รายได้ : -

จำนวนบุคลากร : ข้าราชการ 1,077 คน ลูกจ้างประจำ 38 คน พนักงานราชการ 104 คน รวมทั้งสิ้น 1,219 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 มี.ค. 2563)

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ : รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา - ข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา
- กฎ ก.ร. ประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา เป็นต้น

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ : มีองค์ประกอบในการปรับปรุง ประกอบด้วย กิจกรรม ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ และวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพ กระบวนการที่สำคัญในการปรับปรุง คือ
- กระบวนการด้านนิติบัญญัติ
- กระบวนการพัฒนาฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ
- กระบวนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารองค์การ
- กระบวนการด้านพัฒนาทรัพยากรบุคลากร
- กระบวนการพัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือ

ผลผลิต/บริการหลัก : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของวุฒิสภา

คุณลักษณะโดดเด่นของผลผลิต/บริการ : รับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา เผยแพร่การปกครองระบอบประชาธิปไตย บทบาทการดำเนินงานทางด้านนิติบัญญัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยของวุฒิสภา และประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภาและสมาชิกวุฒิสภา

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ
1. สมาชิกวุฒิสภา 2. กรรมาธิการ 3. บุคคลในวงงานรัฐสภา 4. ประชาชน (กลุ่มเป้าหมาย ที่เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่นฯ / สภาจำลองสัญจร สมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน และผู้มาร้องทุกข์/ผู้มาร้องเรียน)	1. ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ 2. ด้านการพัฒนางานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิรูปประเทศและการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ 3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเชิงรุกและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต 4. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถขององค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง 5. ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

สภาพแวดล้อมการแข่งขัน : ภายนอกประเทศ รัฐสภาของต่างประเทศ ประเด็นเกี่ยวกับการทำงานของระบบรัฐสภาต่างประเทศ
ภายในประเทศ อาทิ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีความพร้อมและความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาองค์การให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีการเทียบเคียงการปฏิบัติราชการกับหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน คือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ : เว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงบประมาณ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน :

1. การเปลี่ยนแปลงทิศทางของประเทศ อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล นโยบายประธานรัฐสภา นโยบายประธานวุฒิสภา
2. การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เช่น สมาชิกวุฒิสภาเมื่อครบวาระ หรือทัศนคติของประชาชนต่อการเมืองไทย
3. การเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อการพัฒนาระบบงาน และ

ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร : การสนับสนุนสมาชิกวุฒิสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ พร้อมทั้งจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบงานและบุคลากรเพื่อรองรับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและการปฏิรูปประเทศ

ในการทำงาน บุคลากรมีความจำเป็นต้องที่ต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยอะไรบ้าง :

- ความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554 หมวด 3 ข้าราชการรัฐสภา ส่วนที่ 3 การสรรหา การบรรจุ และการแต่งตั้ง มาตรา 37 ข. ลักษณะต้องห้าม (3) กำหนดลักษณะต้องห้ามของผู้ที่จะเข้ารับราชการ คือ เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ คนวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ หรือเป็นโรคตามกำหนดในกฎ ก.ร. ประกอบกับ กฎ ก.ร. ว่าด้วยโรค พ.ศ. 2554
- มีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยและแผนสำรองฉุกเฉิน กรณีเกิดอุทกภัยและแผ่นดินไหว เพื่อรองรับภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัย

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ :

<u>ด้านพันธกิจ</u> : เป็นองค์การที่มีบทบัญญัติหน้าที่และอำนาจวุฒิสภาไว้ตามรัฐธรรมนูญ

<u>ด้านปฏิบัติการ</u> : มีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล การบริหารทั่วไป การงบประมาณ การเงิน และทรัพย์สิน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554

<u>ด้านสังคม</u> : การมีส่วนร่วมของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์การเพื่อก้าวไปสู่องค์การธรรมาภิบาล และการเมืองที่เป็นประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น

<u>ด้านบุคลากร</u> : การทำงานกับผู้ทรงคุณวุฒิ ทำให้บุคลากรได้รับประสบการณ์ในการทำงานและองค์การได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์:

<u>ด้านพันธกิจ</u> : รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ส่งผลให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีภารกิจเพิ่มขึ้นในการสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ พร้อมทั้งจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ (ม.270)

<u>ด้านปฏิบัติการ</u> : ปฏิบัติหน้าที่รองรับการเปลี่ยนแปลงบทบาทอำนาจและหน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภา ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และการปรับเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

<u>ด้านสังคม</u> : การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่ถูกต้องต่อเนื้อหาและรูปแบบ เพื่อให้กฎหมายที่ประกาศใช้มีความถูกต้อง ไม่มีความผิดพลาด และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบอบประชาธิปไตย

<u>ด้านบุคลากร</u> : การพัฒนาองค์ความรู้ และทักษะของบุคลากรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของวุฒิสภาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากรในการทำงานภายใต้แนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship)

เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง :

- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับภารกิจด้านงานสำนักงาน (Back office)
- ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e – office)
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับภารกิจด้านการประชุม เช่น ระบบจดรายงานการประชุมผ่านแอปพลิเคชัน Senate Chanal
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ เช่น ระบบพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ แอปพลิเคชัน Line Senate Formanl ระบบด้านการเงินการคลัง e – Payment Senate
- ระบบเทคโนโลยีสนับสนุนด้านอื่น ๆ เช่น ศูนย์บริการอุปกรณ์สารสนเทศ (IT service)

อุปกรณ์ : เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการปฏิบัติราชการ 1 คน / 1 เครื่อง IPAD สนับสนุนการประชุมของสมาชิกวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

การให้บริการ: ศูนย์ข้อมูลกฎหมายและหน่วยงานประสานวุฒิสภา ห้องปฏิบัติการด้านภาษา (Sound Lab) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ห้องประชุม

ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม : สำนักงานเป็นหน่วยงานฝ่ายนิติบัญญัติ การดำเนินการต่าง ๆ ล้วนแต่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อมและด้านอื่น ๆ ของประเทศในทางอ้อม โดยในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของวุฒิสภา คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยสำนักงานได้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเปิดเว็บไซต์รับฟังความเห็นต่าง ๆ โดยเฉพาะภารกิจในกระบวนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่มีความซับซ้อนยุ่งยากที่คณะกรรมาธิการเปิดรับฟังความคิดเห็น และมีการสรุปนำเสนอเพื่อให้กฎหมายฉบับนั้นรับฟังความคิดเห็นอย่างรอบด้านส่งผลให้กฎหมายตราออกไปได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ตามเจตนารมณ์ รวมทั้งมีมาตรการจัดการผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม โดยมีกลไกการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศและการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตรชาติ

กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนอง การเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ : พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 ได้บัญญัติให้การบริหารราชการฝ่ายรัฐสภาสอดคล้องกับการบริหารราชการที่เปลี่ยนแปลงไป โดยกำหนดให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาได้รับการจัดสรรงบประมาณเป็นเงินอุดหนุน และกำหนดให้ ก.ร. มีอำนาจออกระเบียบรัฐสภา หรือประกาศรัฐสภาเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป การงบประมาณ การเงินและทรัพย์สิน และการดำเนินการอื่นของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา **พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554** ได้บัญญัติให้การบริหารทรัพยากรบุคคลของราชการฝ่ายรัฐสภาสอดคล้องกับการบริหารราชการที่เปลี่ยนแปลงไป มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวโดยกำหนดระบบตำแหน่งของข้าราชการรัฐสภาให้จำแนกตามกลุ่มลักษณะงานและให้มีบัญชีอัตราเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่งของข้าราชการรัฐสภาเป็นการเฉพาะ กำหนดให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการระดับเชี่ยวชาญหรือระดับทรงคุณวุฒิหรือตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับอาวุโสหรือระดับทักษะพิเศษอาจรับราชการต่อไปได้ และปรับปรุงกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์และร้องทุกข์ของข้าราชการรัฐสภาสามัญรวมทั้งเพิ่มตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมืองบางตำแหน่งในสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาให้สอดคล้องกับภารกิจของงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภา **กฎ ก.ร. ว่าด้วยการเลื่อนเงินเดือน พ.ศ. 2555** ให้การเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการรัฐสภาสามัญเป็นไปตามหลักการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติราชการและการประพฤติตน **กฎ ก.ร. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง พ.ศ. 2554** เพื่อให้มีหลักเกณฑ์การจัดตำแหน่งและระดับตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาสามัญในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามความแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554 มาตรา 26 บัญญัติให้ตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาสามัญมี 4 ประเภท ได้แก่ ตำแหน่งประเภทบริหาร ตำแหน่งประเภทอำนวยการ ตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภททั่วไปและมาตรา 27 กำหนดระดับตำแหน่งในแต่ละประเภทตำแหน่งดังกล่าวไว้ด้วย สำหรับการจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดใน กฎ ก.ร. **กฎ ก.ร. ว่าด้วยการให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญได้รับเงินเดือน พ.ศ. 2554** เพื่อให้การรับเงินเดือนของข้าราชการรัฐสภาสามัญสอดคล้องกับการกำหนดตำแหน่งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554 มาตรา 26 และมาตรา 27 และเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญได้รับเงินเดือน **กฎ ก.ร. ว่าด้วยวินัยข้าราชการรัฐสภาสามัญ พ.ศ. 2555** เพื่อให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญต้องรักษาวินัยตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.ร. ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย

สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน โดยวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน จากการเปลี่ยนแปลงของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ โดยมีการวิเคราะห์ SWOT และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภามาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ส่งผลให้สำนักงานกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับทิศทางของประเทศ และเป็นการยกระดับภารกิจงานด้านนิติบัญญัติ อาทิ (1) ยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ ซึ่งเป็นภารกิจเดิมเพื่อพัฒนาและสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา ส่งผลทำให้กระบวนการนิติบัญญัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น (2) พัฒนางานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศและการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งเป็นภารกิจใหม่ของสมาชิกวุฒิสภาที่เพิ่มขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง :

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กร มีการหา Training needs และเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอหลักสูตรที่สามารถพัฒนาสมรรถนะของตนเอง โดยเฉพาะ Public training ภายใต้ดุลยพินิจของผู้บริหารและงบประมาณของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำหลักสูตร Management Competency สำหรับผู้บังคับบัญชากลุ่มงานให้สามารถเป็น Coach และ Feedback งานที่ได้รับมอบหมายและผลการประเมินให้กับผู้บังคับบัญชาได้ พร้อมทั้งได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีที่ไม่ใช่การฝึกอบรม (Non – classroom training) เพิ่มมากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานการณ์แข่งขันของประเทศอย่างไร :

<u>ปัจจัยภายนอกประเทศ</u> : ระบบรัฐสภาต่างประเทศ มีการเทียบเคียงรูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อนำมาพัฒนาและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของสำนักงาน อาทิ รูปแบบการสนับสนุนสมาชิกวุฒิสภาของแต่ละประเทศ หรือการนำกฎหมายของประเทศสมาชิกอาเซียนมาเป็นข้อมูลเปรียบเทียบกฎหมายระหว่างประเทศ และจัดทำเป็นฐานข้อมูลกฎหมายอาเซียน

<u>ปัจจัยภายในประเทศ</u> : รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนการปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน ระบบราชการ 4.0 และนโยบายประเทศไทย 4.0 อาทิ การทบทวนเพื่อจัดทำแผน 3 ระดับ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2560 ระดับที่ 1 คือยุทธศาสตร์ชาติ ส่งผลให้สำนักงานมีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และจัดทำให้สอดคล้องกับทิศทางของประเทศ

สำนักงานมีการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกประเทศ ประเด็นการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน จากการเปลี่ยนแปลงของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยมีการวิเคราะห์ SWOT Analysis รวมทั้งนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำยุทธศาสตร์ ส่งผลให้สำนักงานกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับทิศทางของประเทศ และยกระดับภารกิจด้านนิติบัญญัติ โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 ยุทธศาสตร์ที่แสดงถึงการพัฒนาภารกิจเดิม คือ ยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ และยุทธศาสตร์ที่แสดงถึงการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ คือ พัฒนางานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศและการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งเป็นภารกิจใหม่ของสมาชิกวุฒิสภาที่เพิ่มขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ส่วนที่ 1.2

แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

แผนพัฒนานวัตกรรม

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
1. จัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 กำหนดเป็นแผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ 4 พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง แนวทางการพัฒนาที่ 4.2 ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน	2562	มีนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจด้านกระบวนการนิติบัญญัติ
2. ยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2561 – 2565) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ มีศักยภาพสูง และนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนภารกิจด้านกระบวนการนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ที่ 2 นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2561 - 2565	ผลักดันให้ทรัพยากรบุคคลมีกระบวนการคิด ในการสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
2. แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	2562	บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
3. แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	2562	มีแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริมบุคลากรให้สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม
4. โครงการจัดทำหนังสือเสียง Read for the blind	2562	เป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการ ของสมาชิกวุฒิสภารายบุคคล
5. โครงการจัดทำหนังสืออักษรเบรลล์เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา	2562	เป็นนวัตกรรมที่เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลกระบวนการนิติบัญญัติให้กับผู้พิการทางสายตา
6. การจัดทำแอปพลิเคชัน Senate Chanal	2562	ประชาชนเข้าถึงกระบวนการนิติบัญญัติได้ง่าย สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา
7. การจัดทำ Line Senate Formal	2562	เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา และรวดเร็ว

แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
1. จัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 กำหนดเป็นแผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ 4 พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง แนวทางการพัฒนาที่ 4.3 พัฒนาระบบงานและฐานข้อมูลโดยมีการบูรณาการและเชื่อมโยงกันเพื่อมุ่งสู่การเป็น Digital Senate	**2562**	มีระบบงานและฐานข้อมูลที่สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจด้านกระบวนการนิติบัญญัติ
2. แผนพัฒนา Digtial Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 – 2565) ฉบับปรับปรุง 2562	**2562**	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการพัฒนาสถาบันนิติบัญญัติ มุ่งสู่ Smart Partliament
2. แผนการขับเคลื่อน Digital Parliament ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 – 2565)	**2561 - 2565**	มีระบบและบูรณาการฐานข้อมูลมุ่งสู่การเป็น Digital Parliament
3. แผนรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 4 ปี (2562-2565)	**2562 - 2565**	แผนสามารถสร้างความมั่นคงปลอดภัย ป้องกัน บันทึก และตรวจสอบข้อมูลการใช้งานได้อย่างถูกต้องและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (ในแต่ละปี)
3. แผนรองรับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูลและการปฏิบัติการบนไซเบอร์	**2562**	ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีเสถียรภาพมากขึ้น มีความน่าเชื่อถือ พร้อมใช้งาน
4. แผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	**2562**	บุคลากรมีทักษะดิจิทัล
5.โครงการจัดทำหนังสือเสียงผ่าน Application Read for the Blind	**2562 - 2565**	เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลกระบวนการนิติบัญญัติให้กับผู้พิการทางสายตา
6.โครงการจัดทำหนังสืออักษรเบรลล์เกี่ยวกับวงงานของรัฐสภา สำหรับผู้พิการทางสายตา	2562, 2564, 2565	เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลกระบวนการนิติบัญญัติให้กับผู้พิการทางสายตา เป้าหมายคือหน่วยงานตามเป้าหมายได้รับหนังสืออักษรเบรลล์ 10 หน่วยงาน

แผนพัฒนาเครือข่าย

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
1. จัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 กำหนดเป็นแผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ 1 ยกระดับการสนับสนุงานด้านนิติบัญญัติ แนวทางการพัฒนาที่ 1.2 พัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนงานวุฒิสภา	2562	มีเครือข่ายและความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ที่สนับสนุนภารกิจด้านกระบวนการนิติบัญญัติ
2. โครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น หลักสูตร กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม <u>สาระสำคัญ</u> เพื่อสร้างความรู้การเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และสร้างเครือข่ายเข้มแข็งภาคประชาชนในการร่วมกิจกรรมทางการเมืองของวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	2562	ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รวมทั้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการให้ความเห็นและสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ที่ดำเนินการ
3. ยุทธศาสตร์ด้านประชาคมอาเซียนของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (พ.ศ. 2561 – 2565) <u>สาระสำคัญ</u> เป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยมีการกำหนดกรอบความร่วมมือการพัฒนาเครือข่ายด้านประชาคมอาเซียนระหว่างส่วนราชการสังกัดรัฐสภา กับองค์กรเครือข่ายการทำงานด้านประชาคมอาเซียนทั้งภายในและภายนอกประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	2561 – 2565	ความร่วมมือของเครือข่ายภายในและภายนอก ในการจัดประชุมระหว่างสมัชชารัฐสภาอาเซียนกับประเทศผู้สังเกตการณ์

ส่วนที่ 2

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการ ได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติของประเทศที่มีสมรรถนะสูงในการสนับสนุนภารกิจวุฒิสภาเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้บัญญัติหน้าที่และอำนาจของวุฒิสภาไว้ ได้แก่ 1) การพิจารณาและการกลั่นกรองกฎหมาย 2) การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน 3) การให้คำแนะนำหรือการให้ความเห็นชอบให้บุคคลดำรงตำแหน่ง 4) การให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญของแผ่นดินตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐสภาประชุมร่วมกัน และ 5) หน้าที่และอำนาจของวุฒิสภาในวาระเริ่มแรกตามบทเฉพาะกาล

ผู้บริหารของสำนักงานมุ่งมั่นขับเคลื่อนองค์การให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นองค์การธรรมาภิบาลที่มีขีดสมรรถนะสูง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของภาคราชการในปัจจุบัน คือ ระบบราชการ 4.0 ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ทั้งนี้ ระบบการนำองค์การของสำนักงาน ประกอบด้วย

1. โครงสร้างการนำองค์การ มีคณะผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน ได้แก่ เลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้นำสูงสุดและเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีที่ปรึกษาด้านการเมือง การปกครองและการบริหารจัดการ ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ และรองเลขาธิการวุฒิสภา เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนพันธกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน

2. ระบบการนำองค์การของสำนักงาน โดยผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการกำหนดทิศทางขององค์การโดยมีการทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนปฏิบัติราชการ แนวทางการพัฒนาวัฒนธรรม/ค่านิยม และเป้าหมายผลการดำเนินการ ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับทิศทางของประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล และนโยบายของประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง และรองประธานวุฒิสภา คนที่สอง ในการทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนปฏิบัติราชการ แนวทางการพัฒนาวัฒนธรรม/ค่านิยม และเป้าหมายผลการดำเนินการ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการ มีส่วนร่วมของทุกระดับตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปจนถึงระดับผู้ปฏิบัติ ตลอดจนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

3. การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนปฏิบัติราชการ แนวทางการพัฒนาวัฒนธรรม/ค่านิยม โดยการจัดทำแผนฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 - 2565 ที่มีการกำหนดแผนงาน เป้าหมาย ตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ และงบประมาณไว้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้บริหารทุกระดับเป็นผู้ถ่ายทอดสื่อสารทิศทางของสำนักงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ไปยังบุคลากร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติ โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อบทบาทด้านการสื่อสารการทำงานขององค์การ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คิดเป็นร้อยละ 76.27

นอกจากนี้ ผู้บริหารได้กำหนดวัฒนธรรมและแนวคิดที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่“สามัคคี มีวินัย สุจริตโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์” โดยผู้บริหารได้มีการกำหนดให้มีการสำรวจความคิดเห็นในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการให้บริการ

4. ผู้บริหารส่งเสริมเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

4.1 การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในด้านการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การ อาทิ การประกวดองค์ความรู้ในกิจกรรมวันแห่งการเรียนรู้ หรือ KM Day ซึ่งเป็นกิจกรรมประจำปีที่แต่ละสำนักในองค์การได้มีการนำเสนอองค์ความรู้ รวมถึงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ของแต่ละสำนัก โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน รวมถึงมีการประกวดแข่งขันองค์ความรู้และนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สู่การเป็น Digital Senate โดยการสนับสนุนการใช้ไอทีในองค์การ อาทิ **ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลข่าวสาร บุคลากร และระเบียบวิธีการปฏิบัติ** เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของสมาชิกวุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และบุคลากรของสำนักงาน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

4.2 ผู้บริหารได้ส่งเสริมและคิดค้นนวัตกรรมที่มุ่งเน้นต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อาทิ การนำช่องทางของ Social Network มาใช้ประโยชน์ในการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์งานด้านนิติบัญญัติผ่านสื่อสาธารณะ (Social Network) เช่น Line Application, Facebook, Senate channel ซึ่งจะสามารถเข้าไปดูปฏิทินกำหนดการประชุม รวมถึงข้อมูลที่จำเป็นต่าง ๆ

5. ผู้บริหารได้กำหนดทิศทางขององค์การที่สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ถึงแม้ว่าสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาไม่ได้มีภารกิจโดยตรงในการบริหารประเทศ แต่สำนักงานเป็นหน่วยงานหลักของฝ่ายนิติบัญญัติที่สามารถสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันของประเทศได้ในรูปแบบของการสนับสนุนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ (กฎหมาย) ที่ทำให้ประเทศมีศักยภาพในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น อาทิ การออกกฎหมายที่เกี่ยวกับการลงทุน ซึ่งมีส่วนช่วยลดขั้นตอน ลดกฎระเบียบ มีการกำหนดสิทธิและประโยชน์ให้กับผู้ลงทุนที่เข้ามาลงทุนในประเทศ การออกกฎหมายที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ทำให้ประเทศลดปัญหามลภาวะต่าง ๆ ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงการส่งผลต่อภาพลักษณ์ของประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความสามารถในการแข่งขันได้ประการหนึ่ง

กระบวนการในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้น จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ สมบูรณ์แบบ ปราศจากข้อผิดพลาด ซึ่งสำนักงานภายใต้การบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว โดยการสนับสนุนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติในการทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการเพื่อสนับสนุนการพิจารณากฎหมายที่เป็นไปด้วยความรวดเร็วและเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามกรอบระยะเวลาและตรงตามเจตนารมณ์ ซึ่งการดำเนินการที่มีความรวดเร็ว

ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการมีกฎหมายที่ดีมีคุณภาพ สามารถนำไปบังคับใช้ในด้านต่าง ๆ ยังประโยชน์ให้กับประเทศในท้ายที่สุด

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ผู้บริหารของสำนักงานได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใสเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นฝ่ายนิติบัญญัติของประเทศที่จะต้องได้รับความน่าเชื่อถือและมีความโปร่งใส ผู้บริหารของสำนักงานจึงมีการดำเนินการต่าง ๆ ได้แก่

1. กำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส ดังนี้

1.1 ประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานสำนักงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามภารกิจขององค์การด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม มีความโปร่งใส และร่วมมือกับทุกภาคส่วน ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนำพาให้บุคลากรยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

1.2 กำหนดมาตรการ/แนวทางในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน โดยได้มีการดำเนินการ อาทิ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการขับเคลื่อนการดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโดยนำเครื่องมือการประเมินด้านคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) มาปรับใช้ อาทิ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

2. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใส ดังนี้

2.1 เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เป็นเครื่องมือหรือกระบวนการในการป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใส อาทิ การพัฒนาระบบการจ่ายเบี้ยประชุมอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการใช้งานภายในระบบคณะกรรมาธิการและคณะกรรมการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบการเบิกจ่ายเบี้ยประชุมซ้ำซ้อนของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งกรรมาธิการและกรรมการผ่านระบบสารสนเทศ โดยได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการเบิกจ่ายเงินเบี้ยประชุมให้คณะกรรมาธิการ คณะอนุกรรมาธิการ คณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ จากวิธีการเบิกจ่ายด้วยเงินสดเป็นรายบุคคล เป็นวิธีการเบิกจ่ายเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบ e-Payment เข้าบัญชีธนาคารเป็นรายบุคคล เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) โดยใช้บริการผ่าน KTB Corporate Online และเพื่อตัดโอกาสความเสี่ยงต่อการเกิดทุจริตของเจ้าหน้าที่ในการเบิกจ่ายเงินสด

3. กำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ อาทิ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักงานได้ผ่านการรายงานผลการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากกรมบัญชีกลาง และได้นำกระบวนการดังกล่าวมาเป็นต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และนำมาเป็นแนวปฏิบัติ

ที่เป็นเลิศ (Best Practice) รวมถึงยังมีการประกวดผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมดีเด่นของสำนักงาน เพื่อเชิดชูผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติงานอย่างสุจริต โปร่งใส โดยแนวทางดังกล่าวจะสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ปราศจากการทุจริต ซึ่งที่ผ่านมาได้มีตัวอย่างของบุคลากรที่สามารถเก็บเงินสดของสมาชิกรัฐสภาและได้รับเกียรติบัตรพร้อมทั้งการเชิดชูและยกย่องในความดีดังกล่าว อันจะเป็นแบบอย่างให้กับบุคลากรอื่น ๆ ภายในสำนักงานได้

นอกจากนี้ ผู้บริหารของสำนักงาน ได้แสดงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตนต่อการประพฤติตามหลักนิติธรรมความโปร่งใส และความมีจริยธรรม โดยการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) อาทิ การปฏิบัติงานยึดหลักนิติธรรม (Rule of Law) กล่าวคือ ผู้บริหารได้ปฏิบัติราชการโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ผู้บริหารได้ปฏิบัติราชการโดยยึดหลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 และมุ่งมั่นในการผลักดันให้บุคลากรของสำนักงานยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ด้วยการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม โดยผู้บริหารสำนักงานได้ทุ่มเทให้กับการดำเนินการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินการตามแนวทาง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงานมีระดับผลคะแนนที่สูง และในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2562) สำนักงานได้รับการประเมินรายประเภทเฉลี่ยเป็นอันดับ 3 จาก 18 ประเภทหน่วยงานของประเทศ แสดงดังแผนภาพที่ 1 ดังนี้

นอกจากนี้ สำนักงานได้จัดตั้งกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงมีการออกระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 มีคู่มือการปฏิบัติงานมาตรฐานกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีช่องทางการแจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านเว็บไซต์ www.senate.go.th มีประกาศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2562 ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ 1) ช่องทางผ่านผู้บริหารสำนักงานโดยตรง 2) ช่องทางผ่าน Call Center 3) ช่องทางผ่านระบบ Internet 4) ช่องทางผ่านบุคลากรของสำนักงาน และ 5) ช่องทางผ่าน Social media อาทิ Facebook และ Line ของสำนักงาน

1.3 การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

สำนักงานเป็นองค์กรที่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเครือข่ายภายนอก ดังนั้นการให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วม จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากผ่านโครงการและกระบวนการทำงานต่าง ๆ ดังนี้

1. กำหนดให้มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เครือข่ายภายนอก (ภาคเอกชน ประชาชน ท้องถิ่น) เข้ามาร่วมสร้างนวัตกรรม อาทิ การสร้างนวัตกรรมกับเครือข่ายห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ โดยได้มีโครงการ Read for the blind ซึ่งเป็นโครงการจัดทำหนังสือเสียงระบบ Daisy (Digital Accessible Information System) โดยจิตอาสาของสำนักงาน จำนวน 32 คน ร่วมกับห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทาง และโอกาสทางการศึกษาให้กับผู้พิการทางสายตา ให้สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับงานด้านนิติบัญญัติของประเทศตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญและการมีส่วนร่วมในการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขในระบบรัฐสภาได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยมีหนังสือวารสารจุลนิติเป็นฉบับแรก และโครงการการจัดทำหนังสืออักษรเบรลล์เกี่ยวกับวงงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภา โดยสำนักงานได้จัดจ้างศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย เป็นผู้ดำเนินการจัดพิมพ์ หนังสืออักษรเบรลล์พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ จำนวน 2 ฉบับ เพื่อจัดสรรให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวมจำนวนทั้งสิ้น 15 หน่วยงาน

2. กำหนดกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน โดยการปรับปรุงกฎระเบียบที่ให้ประชาชน ทั้งในส่วนของเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาคท้องถิ่นจากองค์การภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น การดำเนินการผ่านคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงาน อาทิ เครือข่ายภาคประชาชนจากการดำเนินโครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน ซึ่งเป็นโครงการที่สมาชิกวุฒิสภาลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ทั้งนี้ สำนักงานได้เปิดโอกาสให้ประชาชนที่เกี่ยวข้องและประชาชนในพื้นที่ เข้ามาเป็นคณะทำงานในการจัดงานในพื้นที่นั้น ๆ

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 77 วรรคสอง บัญญัติให้ก่อนการตรากฎหมายทุกฉบับ รัฐพึงจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมายอย่างรอบด้านและเป็นระบบ รวมทั้งเปิดเผยผลการรับฟังความคิดเห็นและการวิเคราะห์นั้นต่อประชาชน และนำมาประกอบการพิจารณาในกระบวนการตรากฎหมายทุกขั้นตอน โดยผู้บริหารได้กำหนดกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็นของร่างพระราชบัญญัติผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน ซึ่งประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอร่างพระราชบัญญัติได้ ซึ่งที่ผ่านมามีการเข้าชื่อเสนอกฎหมายโดยประชาชน อาทิ ร่างพระราชบัญญัติสหกรณ์ (ฉบับที่ ..) พ.ศ. .... และสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เป็นผู้เสนอร่างกฎหมาย แสดงดังแผนภาพที่ 2 ดังนี้

3. ผู้บริหารได้กำหนดแนวทางสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่นตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล โดยได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบการตัดสินใจที่สำคัญ โดยมีความทั่วถึง และรวดเร็ว ดังนี้

3.1 มีการใช้ไลน์ Application โดยมี Line@ เพื่อส่งข่าวสาร ส่งมอบนโยบายต่าง ๆ ให้กับบุคลากรของสำนักงานทราบ โดยมี Rich Menu ประกอบด้วย แจ้งกำหนดการประชุมวุฒิสภา การประชุมคณะกรรมาธิการ คำสั่ง/ประกาศต่าง ๆ ข่าวสารและกิจกรรมการฝึกอบรม/สัมมนา และระบบงานของวุฒิสภา กำหนดการงานพิธีการ การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ซึ่งวิธีการนี้จะมีความทั่วถึงและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีการตั้งไลน์กลุ่ม Executive Admin Line@Senate Formal ขึ้น ซึ่งประกอบด้วย เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภา ที่ปรึกษา และผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก เพื่อร่วมตอบข้อซักถามให้กับสมาชิกวุฒิสภา โดยแอดมินจะส่งข้อซักถามของสมาชิกวุฒิสภาไปยังกลุ่มดังกล่าว และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องจะชี้แจงรายละเอียดให้ทราบ จากนั้นแอดมินดำเนินการจัดส่งรายละเอียดดังกล่าวไปยังสมาชิกวุฒิสภาต่อไป

3.2 มีการใช้ Facebook Page Internet และเว็บไซต์ของสำนักงานของทั้งสำนักงาน และของสำนักต่าง ๆ ในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ทั้งบุคลากรภายในองค์กรและสื่อสารไปยังภายนอกองค์กร โดยจะนำข้อมูลจากภายนอกที่ได้รับมาเป็นข้อมูลป้อนกลับไปสู่การตัดสินใจต่าง ๆ ทั้งการปรับปรุงการให้มีบริการ หรือการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ รวมถึงผู้บริหารได้ใช้ระบบการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายอย่างครอบคลุม เช่น การประชุม การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ หนังสือราชการ การพบปะพูดคุยโดยตรง สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการสื่อสารทั่วทั้งองค์การ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าพบผู้บริหารเพื่อปรึกษาปัญหาได้โดยตรง สำหรับการสื่อสารไปยังผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดำเนินการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ หนังสือพิมพ์ การแถลงข่าว สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Line Facebook Website Instagram รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านการประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.4 การคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานเป็นหน่วยงานหลักของฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งการดำเนินการต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่สามารถส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อสังคมและประเทศ ดังนั้น ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ที่จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีแนวทางที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีมาตรการในกระบวนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ซึ่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจะมีการแต่งตั้งคณะทำงานและคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติต่าง ๆ ทั้งก่อนและหลังเข้าสู่การพิจารณาของสภา เพื่อเป็นการกลั่นกรองและตรวจทานร่างพระราชบัญญัติให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1) ระดับกรรมาธิการ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจพิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่อยู่ในวงงานรัฐสภาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ระดับที่ 2) ระดับ 3 สำนัก ได้แก่ คณะทำงานตรวจทานร่างพระราชบัญญัติ 3 สำนัก และ ระดับที่ 3) ระดับสำนักกรรมาธิการ 1 2 3 ได้แก่ คณะทำงานตรวจทานร่างพระราชบัญญัติ

2. มีแนวทางในการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ โดยมีการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลซึ่งได้แก่การเปิดเว็บไซต์รับฟังความเห็นต่าง ๆ โดยเฉพาะภารกิจในกระบวนการพิจารณาร่างกฎหมายที่มีความซับซ้อนยุ่งยากที่กรรมาธิการเปิดรับฟังและทางฝ่ายเลขานุการ ดำเนินการต่อโดยสรุปนำเสนอเพื่อให้กฎหมายฉบับนั้นรับฟังความเห็นรอบด้านเพื่อกฎหมายตราออกไปได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ตามเจตนารมณ์ และมีการใช้เครือข่าย โดยคณะอนุกรรมาธิการวิสามัญในคณะกรรมาธิการวิสามัญกิจการวุฒิสภาในการศึกษา ติดตาม เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนให้ฝ่ายบริหาร (กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง) ดำเนินการในภารกิจต่าง ๆ ภายในกรอบเวลาที่ได้แจ้งต่อคณะกรรมาธิการ เช่น การออกกฎหมายลำดับรอง

3. มีการติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ โดยผู้บริหารของสำนักงานให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภาในการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศและการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 270 และหมวด 16 การปฏิรูปประเทศ ซึ่งครอบคลุมด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านอื่น ๆ โดยมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. มีการตราข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2562

2. มีการตั้งคณะกรรมาธิการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ

3. มีการตั้งคณะอนุกรรมาธิการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในคณะกรรมาธิการสามัญประจำวุฒิสภา

4. มีการรวบรวมและจัดทำสรุปผลการศึกษาวิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศที่คณะรัฐมนตรีเสนอต่อรัฐสภาทุกสามเดือนตามมาตรา 270 วรรคหนึ่ง ของรัฐธรรมนูญ เพื่อเสนอต่อที่ประชุมวุฒิสภาภายในสามสิบวันนับแต่วันที่วุฒิสภาได้รับรายงานดังกล่าว

5. มีการจัดทำคู่มือการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามรัฐธรรมนูญและการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ

6. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการวุฒิสภาพบประชาชน เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่และอำนาจของวุฒิสภาตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม แสดงดังแผนภาพที่ 3 ดังนี้

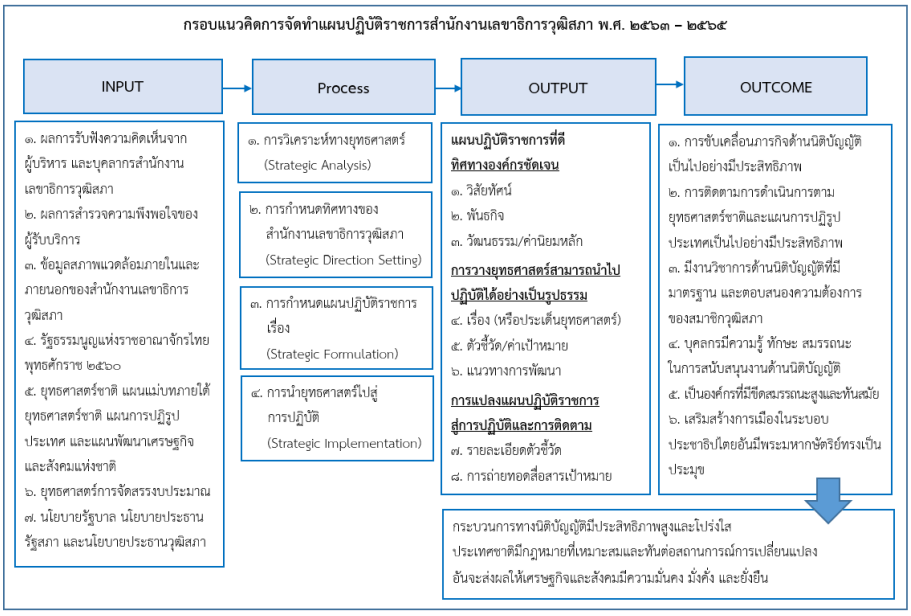
ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 1

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2562
1. จำนวนรางวัลที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้รับจากการปรับปรุงกระบวนการจากหน่วยงานภายนอก (รางวัลประกาศเกียรติคุณด้านการตรวจสอบภายใน)	อย่างน้อย 1 รางวัล	1 รางวัล
2. ร้อยละการผ่านเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ต้นแบบในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ)	ร้อยละ 88.50	ร้อยละ 89.62
3. จำนวนต้นแบบทางด้านสังคมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (โครงการจัดตั้งสวนพฤษศาสตร์ป่าชายเลน นานาชาติ ร.9)	1 ต้นแบบ	1 ต้นแบบ
4. จำนวนหน่วยงานที่มาศึกษาดูงาน ณ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	1 หน่วยงาน	1 หน่วยงาน
5. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากผลการปฏิบัติราชการดีเด่นตามตัวชี้วัด	11 รางวัล	11 รางวัล
6. จำนวนร่างพระราชบัญญัติ และ/หรือ จำนวนรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ (ที่ได้มีการศึกษาผลกระทบด้านเศรษฐกิจ)	5 ร่าง	8 ร่าง
7. จำนวนร่างพระราชบัญญัติ และ/หรือ จำนวนรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ (ที่ได้มีการศึกษาผลกระทบด้านสังคม)	5 ร่าง	28 ร่าง
8. จำนวนร่างพระราชบัญญัติ และ/หรือ จำนวนรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ (ที่ได้มีการศึกษาผลกระทบด้านสาธารณสุข)	5 ร่าง	8 ร่าง
9. จำนวนร่างพระราชบัญญัติ และ/หรือ จำนวนรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ (ที่ได้มีการศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม)	5 ร่าง	8 ร่าง

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทาย และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

สำนักงานได้พิจารณาถึงประเด็นความท้าทายโดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด PESTLE (Policy Economic Social Technology Legle และ Environment) มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล โดยกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์มีการวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์การ โดยใช้แนวคิด SWOT Analysis วิเคราะห์ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย โครงสร้าง ระบบ กลยุทธ์ รูปแบบ บุคลากร ทักษะ และค่านิยมร่วม วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและความท้าทาย ประกอบด้วย การเมือง เศรษฐกิจ สังคม/วัฒนธรรม เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และกฎหมาย จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ตามแนวคิด TOWS Matrix Analysis จากความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมและช่วยกันนำเสนอประเด็นต่าง ๆ อย่างละเอียด มีการวิเคราะห์ความท้าทายทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และความท้าทายด้านบุคลากร เพื่อให้ได้กลยุทธ์ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับและครอบคลุมทุกภารกิจงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา แสดงกรอบแนวคิดในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 แสดงดังแผนภาพที่ 4 ดังนี้



ความท้าทายที่สำคัญของสำนักงาน คือ การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ส่งผลให้สำนักงานมีภารกิจเพิ่มขึ้นในการสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ พร้อมทั้งดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (มาตรา 270) และการพัฒนาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสู่ระบบราชการ 4.0 พัฒนาบุคลากรภายใต้กรอบแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entreprenurship) ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถของสำนักงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการขับเคลื่อนทิศทางของประเทศ โดยนำความท้าทายมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 - 2565

แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 ไม่เพียงแต่คำนึงถึงภารกิจหลักและภารกิจที่เพิ่มขึ้นเท่านั้น ยังวิเคราะห์ถึงการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาลและนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งภารกิจของสำนักงาน และภารกิจที่จะต้องสนับสนุนสมาชิกวุฒิสภาในฐานะผู้รับบริการหลักที่มีหน้าที่และอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยต้องสนับสนุนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศที่ครอบคลุมทุกด้าน ตัวอย่างกลยุทธ์เชิงรุกที่เป็นภารกิจใหม่ คือ การพัฒนางานด้านการติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนดังกล่าวประกาศใช้เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2562 แสดงความเชื่อมโยงแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 กับทิศทางของประเทศ แสดงดังแผนภาพที่ 5 ดังนี้

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภากำหนดการพัฒนาในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยกำหนดเป็นแผนปฏิบัติราชการ เรื่องที่ 4 พัฒนาขีดความสามารถขององค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง กำหนดเป็นแนวทางการพัฒนา 5 แนวทางดังนี้

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
2. ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน
3. พัฒนาระบบงานและฐานข้อมูลโดยมีการบูรณาการ การเปิดกว้างและเชื่อมโยงสู่กัน เพื่อมุ่งสู่การเป็น Digital Senate
4. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปตามมาตรฐานสากล
5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกวุฒิสภาและบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ระบบ Digital อย่างมีประสิทธิภาพ มีการคิดวิเคราะห์ปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ได้ตลอดเวลา

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

สำนักงานได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเรื่อง การวิเคราะห์ฉากทัศน์ (Senario Analysis) เพื่อใช้คาดการณ์ได้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำมาคาดการณ์ในการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้บรรลุพันธกิจของสำนักงาน และยังขับเคลื่อนทิศทางของประเทศ โดยวิเคราะห์เป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ เพื่อกำหนดเป้าหมายระยะยาวและระยะสั้น ดังนี้

การกำหนดเป้าหมายระยะยาว ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่และคำนึงถึงผลกระทบต่าง ๆ ซึ่งภารกิจด้านนิติบัญญัติเป็นภารกิจสำคัญของประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจึงกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับภารกิจงานเดิม และสร้างกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่มุ่งขับเคลื่อนทิศทางของประเทศโดยยกระดับการสนับสนุนงานนิติบัญญัติรวมทั้งพัฒนาเสริมสร้างการเมืองในระบอบประชาธิปไตยไปยังประชาชน พัฒนาสำนักงานให้มีขีดสมรรถนะสูงด้วยการสร้างนวัตกรรมและปรับระบบงานให้เป็น Digital รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะในการขับเคลื่อนภารกิจในการรองรับการทำงานของสมาชิกวุฒิสภาอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ และความมั่นคงของประเทศ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผลกระทบทางตรง คือสำนักงานมีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 1 ด้านความมั่นคง ผลกระทบทางอ้อม คือ สำนักงานในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการสนับสนุนภารกิจของสมาชิกวุฒิสภาตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงสนับสนุนภารกิจของสมาชิกวุฒิสภาทุกด้านของแผนทั้ง 3 ระดับ โอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ ของสำนักงาน คือ แผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ 2 พัฒนางานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ โดยพัฒนากลไกการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจของวุฒิสภาในการติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ที่ไม่เคยมีการดำเนินการมาก่อน

ตัวอย่าง การขับเคลื่อนเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ชาติที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ความสอดคล้องตามตัวชี้วัดของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น (20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แสดงตามแผนย่อยที่ 1

แผนย่อยที่ 1 การพัฒนาบริการประชาชนเป้าหมายของแผนย่อย : งานบริการภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น

สัดส่วนความสำเร็จของกระบวนงานที่ได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นดิจิทัล			
ปี (61 – 65) ร้อยละ 100 (2,180 กระบวนงาน)	ปี 66 – 70 ร้อยละ 100 (5,360 กระบวนงาน)	ปี 71 – 75 ร้อยละ 100	ปี 76 – 80 ร้อยละ 100

ตัวอย่าง การขับเคลื่อนเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ชาติที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ความสอดคล้องตามตัวชี้วัดของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2561 - 2580) มีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐโปร่งใส ปลอดการทุจริต

และประพฤติมิชอบ โดยดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 1 ใน 20 หรือมีค่าคะแนนประมาณ 73 คะแนน ภายในช่วงปี พ.ศ. 2576 - 2580 โดยในปี พ.ศ. 2560 ประเทศไทยได้คะแนน 37 อยู่ในลำดับที่ 96 จาก 180 ประเทศทั่วโลก โดยสำนักงานได้นำมากำหนดการประเมินเป็นตัวชี้วัดระดับวิสัยทัศน์โดยวัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาร้อยละ 90 ทุกปี

การกำหนดเป้าหมายระยะสั้น ในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 กำหนดเป้าหมายการบรรลุภารกิจในการสนับสนุนภารกิจของวุฒิสภาตามวิสัยทัศน์ ซึ่งวัดผลการดำเนินงานต่อเนื่องทุกปี ดังนี้

วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติของประเทศที่มีสมรรถนะสูง ในการสนับสนุนภารกิจวุฒิสภาเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

กำหนดเป้าหมายการบรรลุวิสัยทัศน์ จำนวน 3 ตัวชี้วัด ภายในปี 2565 ดังนี้

1. ระดับความสำเร็จในการดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ระดับ Advance ซึ่งเป็นการวัดผลการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง

ค่าเป้าหมายรายปี		
ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
Basic	Advance	Advance

2. ร้อยละความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภา (ร้อยละ 85) ซึ่งเป็นการวัดผลการสนับสนุนภารกิจวุฒิสภา

ค่าเป้าหมายรายปี		
ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
80	83	85

3. ร้อยละการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งเป็นการวัดผลการดำเนินงานเกี่ยวกับประชาชนและส่วนรวม

ค่าเป้าหมายรายปี		
2563	2564	2565
90	90	90

ทั้งนี้ สำนักงานยังได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจทุกด้าน โดยวิเคราะห์ความเสี่ยง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ (Strategic Risk : S) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk : O) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : F) และด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ (Compliance Risk : C) อีกทั้งยังเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าของโครงการ เพื่อให้การเขียนโครงการมีการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นด้วย

2.3 แผนขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน

แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 จัดทำขึ้นครอบคลุมทุกภารกิจงานในกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน โดยผู้บริหารระดับสูงได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและสร้างการมีส่วนร่วมจากการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรทั่วทั้งสำนักงาน รวมทั้งมีการบูรณาการแผนงานร่วมกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อาทิ แผนบูรณาการฐานข้อมูลวิชาการและกฎหมายของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา พ.ศ. 2562 - 2565 แผนยุทธศาสตร์ด้านประชาคมอาเซียนของส่วนราชการสังกัด

รัฐสภา พ.ศ. 2561 – 2565 นอกจากนี้ยังมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานเครือข่ายต่าง ๆ เช่น สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่จะต้องประสานงานกันอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และส่วนราชการเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง จากนั้น จึงแปลงแผนสู่การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ซึ่งมีการกำหนดเป็นโครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี โครงการที่รับจัดสรรงบประมาณ ระยะเวลาการดำเนินงาน และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนที่ครอบคลุมทุกสำนัก ทุกโครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี มีการวิเคราะห์ถึงเป้าหมาย ผลที่คาดว่าจะเกิด ผู้ได้รับประโยชน์ ระยะเวลาดำเนินโครงการ ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกโครงการจะเกิดประโยชน์และเกิดความคุ้มค่าอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน จึงสื่อสารแผนดังกล่าวไปยังบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงาน ทั้งภายในและภายนอก แสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

การสื่อสารภายใน	การสื่อสารภายนอก	การสื่อสารไปยังเครือข่าย
- การประชุมระดับผู้บริหาร - การประชุมระดับสำนัก - การประชุมระดับกลุ่มงาน - ระบบอินทราเน็ตของสำนักงาน - ระบบอินทราเน็ตของสำนัก - สื่อสิ่งพิมพ์เล่ม/แผ่นพับ - Line Senate Formal - Line Application ระดับสำนักงาน ระดับสำนักและกลุ่มงาน - กิจกรรมการสื่อสารต่าง ๆ	- อินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา - ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร - Facebook/NLA	- เว็บไซต์ Click NLA (www.click .senate.go.th) - Facebook - Line - โครงการต่าง ๆ เช่น โครงการ สนช. พบประชาชน โครงการเครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตย - การปฏิบัติงานในรูปแบบคณะกรรมการ/คณะทำงานร่วมกัน

ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลของการสื่อสาร จึงสำรวจถึงการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร และสอบถามถึงช่องทางการสื่อสารของสำนักงาน ผลการสำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่าบุคลากรรับรู้ทิศทางของสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 72.95 เข้าใจวิสัยทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 92.35 และนำไปปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ คิดเป็นร้อยละ 84.15 และมีข้อเสนอแนะ ความเห็นของบุคลากรเพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาการสื่อสารของสำนักงานต่อไป

สำนักงานยังคำนึงถึงการปฏิบัติภารกิจที่เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำน้อยได้มาก โดยดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลในโครงการ e – Payment ภาครัฐ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e – Payment Master Plan) ซึ่งพัฒนาจากระบบสารสนเทศเดิมคือระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลและระบบสารสนเทศ ประวัติ ผลงานสมาชิกวุฒิสภาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พัฒนาเป็นนวัตกรรมเกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินของสำนักงาน คือ **e – Payment Senate** โดยระบบดังกล่าวสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูล กำหนดช่วงเวลาค้นหาเป็นรายบุคคล ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว สามารถออกรายงานข้อมูลเป็นรายบุคคล รายคณะกรรมาธิการ คณะอนุกรรมาธิการได้ โดยบูรณาการเชื่อมต่อการโอนเงินกับระบบ e – Payment ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย

1. ระบบการประชุมและเบี้ยประชุม

2. ระบบเงินเดือนและเงินประเภทอื่น ๆ ของสมาชิกและระบบค่าตอบแทนของผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการ ผู้ช่วยดำเนินงานประจำตัวสมาชิก ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมาธิการ ข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง คณะทำงานทางการเมือง และผู้ชำนาญการของสภา

3. ระบบหักภาษี ณ ที่จ่ายของสมาชิกและผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ชำนาญการ/ผู้ช่วยดำเนินงานประจำตัวสมาชิก ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการประจำคณะกรรมาธิการ ข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง คณะทำงานทางการเมือง และผู้ชำนาญการของสภา

4. ระบบสวัสดิการของสมาชิก

ในส่วนของการบูรณาการแผนงาน สำนักงานมีการบูรณาการยุทธศาสตร์และแผนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีการบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2561 – 2565) กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ มีศักยภาพสูง และนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานจึงนำมาพัฒนาบุคลากรให้มีกระบวนการคิดในการสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของสำนักงาน โดยอบรมให้ความรู้กับบุคลากรตำแหน่งวิทยากร นิติกร ให้มีความรู้เกี่ยวกับการติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ อีกทั้งยังมีการบูรณาการร่วมกับแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 – 2565) ฉบับปรับปรุง 2562 มากำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาของสำนักงาน เพื่อพัฒนาระบบงานและฐานข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาไปสู่การเป็น Digital Senate โดยมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล มุ่งเน้นเรื่องระบบความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อีกทั้งเป็นการจัดทำแผนรองรับการย้ายไปยังอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ (เกียกกาย) โดยจัดทำแผนรองรับการย้ายในรูปแบบคู่ขนาน ซึ่งใช้เทคโนโลยีในรูปแบบ High Avaliability (HA) เพื่อให้ระบบสารสนเทศสามารถให้บริการและรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง มั่นคงและมีเสถียรภาพ อีกทั้งยังมีการตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน ในลักษณะของ Cross Function เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกัน การใช้ข้อมูล การประสานการทำงานร่วมมือกันให้เกิดความคล่องตัว เกิดการมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

สำนักงานมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ โดยมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับเครือข่ายภายในและภายนอกประเทศ ดังนี้

การสร้างเครือข่ายเกี่ยวกับผู้นำนักประชาธิปไตย ซึ่งเกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานในการพัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยจัดโครงการเครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตย ให้แก่ผู้นำท้องถิ่นและประชาชนทั่วไป มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยลงพื้นที่ไปจัดกิจกรรมและยังมีการใช้เทคโนโลยีมาสื่อสารกับเครือข่ายต่าง ๆ ผ่าน Social Media จัดทำทำเนียบออนไลน์เพื่อสื่อสารและสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านการสนทนาออนไลน์

Facebook เครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตย เพื่อให้เป็นเครือข่ายภาคประชาชนของสำนักงาน ทั้งนี้ ยังมีเครือข่ายภายในประเทศที่ดำเนินการร่วมกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาอย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบของคณะกรรมการหรือคณะทำงานร่วมกัน เพื่อร่วมกันจัดทำยุทธศาสตร์ด้านประชาคมอาเซียนของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และร่วมกันจัดทำเว็บไซต์ศูนย์ประสานงานประชาคมอาเซียนของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รัฐสภาไทยเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมใหญ่สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ 40 ระหว่างวันที่ 25 – 30 สิงหาคม 2562

ตัวอย่าง กรอบความร่วมมือการพัฒนาเครือข่ายด้านประชาคมอาเซียน ระหว่างส่วนราชการสังกัดรัฐสภากับองค์กรเครือข่ายการทำงานด้านประชาคมอาเซียนทั้งภายในและภายนอกประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แสดงดังตารางที่ 2 ดังนี้

องค์กรเครือข่ายการทำงานด้านประชาคมอาเซียนทั้งภายในและภายนอกประเทศ	
เครือข่ายภายใน	สถาบันพระปกเกล้า, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, สำนักงานสนับสนุนการวิจัย, สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (ว.ช.), คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ศูนย์อาเซียนศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรมอาเซียน, สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์ (นิด้า), ศูนย์อาเซียนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ศูนย์อาเซียนศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (ITD)
เครือข่ายภายนอก	สถาบันส่งเสริมรัฐสภาของกัมพูชา (Parliament Institute of Combodia : PIC) สำนักงานเลขาธิการสภาแห่งชาติลาว, สำนักงานเลขาธิการรัฐสภาสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม, สำนักงานเลขาธิการสหพันธรัฐมาเลเซีย

2.4 การติดตามและแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

สำนักงานมีระบบการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564) ในการสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและแผนระดับที่ 2 อาทิ ระบบรายงานและติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS) ระบบติดตามการประเมินเพื่อเลื่อนระดับ ซึ่งเป็นการรายงานสถานะการดำเนินงานในแต่ละประเด็น อาทิ ผลการดำเนินงาน เป้าหมาย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และสถานการณ์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน เป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี เพื่อนำมารายงานสถานการณ์ดำเนินงานต่อที่ประชุมผู้บริหารของสำนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และทันต่อการเปลี่ยนแปลง และรายงานเผยแพร่เข้าสู่ระบบเว็บไซต์ของสำนักงาน อีกทั้งสำนักงานยังมีการรายงานสถานการณ์ดำเนินงานผ่านระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ eMENSCR แสดงตามภาพที่ 6 ดังนี้

สำนักงานมีการติดตามสถานการณ์ที่ปรับเปลี่ยนและอาจส่งผลกระทบอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ ที่ส่งผลต่อภารกิจการสนับสนุนสมาชิกวุฒิสภา สำนักงานจึงได้มีการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการทำงานเชิงรุก โดยมีกระบวนการการแก้ปัญหา และการปรับแผนให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีหากไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นประจำ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อาทิ 1) ระบบการจัดอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับภารกิจผ่านโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ที่ปรับเปลี่ยนและอาจส่งผลกระทบ 2) คณะกรรมการพิจารณาโครงการ/กิจกรรมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 3) คณะกรรมการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 4) คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 5) คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน 6) <u>คณะกรรมการพัฒนางานวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 7) คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตาม</u>แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565

อนึ่ง จากกระบวนการดังกล่าวนำไปสู่การปรับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564) เป็นแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 ที่กำหนดทิศทางการปฏิบัติราชการของสำนักงานให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ และในแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 ได้มีการกำหนดแบ่งเป็น 5 เรื่อง เพื่อรองรับในแต่ละสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน รวมถึงการคาดการณ์ในอนาคตเชิงรุก เช่น การปรับเปลี่ยนระบบงานที่มุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ อีกทั้งผู้บริหารมอบหมายให้บุคลากรตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ร่วมดำเนินงานในการวิเคราะห์ภารกิจที่เกี่ยวกับการติดตาม เสนอแนะ และการปฏิรูปประเทศ เพื่อสนับสนุนภารกิจของวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารในประเด็นต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 2

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2562
1. ร้อยละการสนับสนุนการกลั่นกรองกฎหมายและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน	100	100
2. ร้อยละการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมาธิการ	100	100
3. ร้อยละความสำเร็จของโครงการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ *(โครงการที่รายงานในระบบ eMENSCR)*	100	100
4. ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์	97	100
5. ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ + งานประจำ)	85	92.19

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานมีการวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาจากพันธกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน รวมไปถึงการกำหนดกระบวนการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มผ่าน 8 ช่องทางหลัก ได้แก่ (1) ผ่านทางผู้บริหารโดยตรง (2) ☎Call Center *(โทร. 0 – 2831 – 5888 - 9)* (3) Internet ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (www.senate.go.th) (4) ผ่านบุคลากร (5) ☺☹ การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (6) วิทยุ/โทรทัศน์ (7) กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ของสำนักงาน และ (8) สื่อสังคมออนไลน์ เช่น สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฯลฯ

ทั้งนี้ สำนักงานได้ใช้ช่องทางดังกล่าวเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการความคาดหวัง และการสร้างความผูกพัน รวมไปถึงสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการจัดทำตารางแสดงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อสำนักต่าง ๆ จะได้ดำเนินการกำหนดกิจกรรม/โครงการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ที่จัดกลุ่มประเภทความต้องการออกเป็น 5 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

✍ ความต้องการ/ความคาดหวัง ✉ วิธีการตอบสนอง

ประเภท	กลุ่มผู้รับบริการ			
ความต้องการ	สมาชิกวุฒิสภา	กรรมาธิการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชน
ด้านที่ 1 การยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ	✍ การจัดทำข้อมูลด้านกฎหมายเชิงวิเคราะห์ ✉ จัดทำเอกสารเผยแพร่ในคณะอนุกรรมการเสริมสร้างความรู้ในวงงานนิติบัญญัติ เรื่อง “อ่านให้รู้ ดูให้เป็น” ✉ จัดโครงการจัดทำข้อมูลทางวิชาการ Service Delivery ✉ อื่น ๆ	✍ การจัดทำข้อมูลด้านกฎหมายเชิงวิเคราะห์ ✉ จัดทำเอกสารเผยแพร่ในคณะอนุกรรมการเสริมสร้างความรู้ในวงงานนิติบัญญัติ เรื่อง “อ่านให้รู้ ดูให้เป็น” ✉ จัดโครงการจัดทำข้อมูลทางวิชาการ Service Delivery ✉ อื่น ๆ	-	-
ด้านที่ 2 การพัฒนางานด้านการติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิรูปประเทศและการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ	✍ ความพร้อมของระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการและเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการ เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภาและภารกิจการติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ✍ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์	✍ ความพร้อมของระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการและเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการ เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภาและภารกิจการติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ✍ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์	-	-

ประเภท	กลุ่มผู้รับบริการ			
ความต้องการ	สมาชิกวุฒิสภา	กรรมาธิการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชน
	ในภารกิจด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภาและภารกิจการติดตามเสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูป ☑ จัดทำระบบรายงานผลภารกิจการติดตามเสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ☑ โครงการจัดทำบทวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนงานติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ประกอบด้วยกิจกรรม ดังนี้ (1) กิจกรรมคัดเลือกบทวิเคราะห์ข้อมูลของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมาธิการ เพื่อเป็นตัวอย่างในการจัดทำเอกสารทางวิชาการ (2) กิจกรรมร้านเล่ากรรมาธิการ (3) ประชาสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข้อคิดเห็นผ่าน Application Line ชื่อกลุ่ม “ประสานงานฝ่ายเลขา ตสร.”	ในภารกิจด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภาและภารกิจการติดตามเสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูป ☑ จัดทำระบบรายงานผลภารกิจการติดตามเสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ☑ โครงการจัดทำบทวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนงานติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ ประกอบด้วยกิจกรรม ดังนี้ (1) กิจกรรมคัดเลือกบทวิเคราะห์ข้อมูลของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมาธิการ เพื่อเป็นตัวอย่างในการจัดทำเอกสารทางวิชาการ (2) กิจกรรมร้านเล่ากรรมาธิการ (3) ประชาสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข้อคิดเห็นผ่าน Application Line ชื่อกลุ่ม “ประสานงานฝ่ายเลขา ตสร.”		
ด้านที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเชิงรุกและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	☝ การสนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการพิจารณากฎหมาย ☑ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรของสำนักกฎหมาย เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการคิดวิเคราะห์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นข้อกฎหมาย ☑ จัดโครงการจัดทำบทวิเคราะห์กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อผลกระทบของร่างกฎหมายในชั้นการพิจารณาของวุฒิสภาหรือคณะกรรมาธิการ	☝ การสนับสนุนข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการพิจารณากฎหมาย ☑ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรของสำนักกฎหมาย เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการคิดวิเคราะห์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นข้อกฎหมาย ☑ จัดโครงการจัดทำบทวิเคราะห์กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อผลกระทบของร่างกฎหมายในชั้นการพิจารณาของวุฒิสภาหรือคณะกรรมาธิการ	-	-

ประเภท	กลุ่มผู้รับบริการ			
ความต้องการ	สมาชิกวุฒิสภา	กรรมาธิการ	บุคคลในวงงานรัฐสภา	ประชาชน
ด้านที่ 4 การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง	☝ การพัฒนา Mobile Application เพื่อใช้ประโยชน์ในงานด้านนิติบัญญัติ ☝ ควรจัด e-mail ของสำนักงานที่สามารถใช้ได้ให้แก่สมาชิกวุฒิสภา ☑ การพัฒนาแอปพลิเคชั่น Senate service ☑ จัดโครงการจัดทำระบบบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานและระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อทดแทนของเดิม	☝ การพัฒนา Mobile Application เพื่อใช้ประโยชน์ในงานด้านนิติบัญญัติ ☝ ควรจัด e-mail ของสำนักงานที่สามารถใช้ได้ให้แก่สมาชิกวุฒิสภา ☑ การพัฒนาแอปพลิเคชั่น Senate service ☑ จัดโครงการจัดทำระบบบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานและระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อทดแทนของเดิม	☝ การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตขาดความเสถียร และควรอำนวยความสะดวกในการให้ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่านถาวรแก่ผู้ปฏิบัติงานนิติบัญญัติเป็นประจำ ☑ ดำเนินการเพิ่มอุปกรณ์ Access Point ณ อาคารสุขประพฤติ	-
ด้านที่ 5 การพัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	☝ ด้านการประชาสัมพันธ์ผลงานเพิ่มเติม ☑ สำนักงานดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการประชา-สัมพันธ์ผลงานของสมาชิกวุฒิสภา กรรมาธิการและสำนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ดังนี้ (1) ผ่านช่องทาง Social Media (2) ผ่านช่องทางวิทยุ โทรทัศน์/Press Release เช่น สถานีวิทยุออนไลน์ “รายการเพลงฮิตติดวันวาน” สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา สถานีโทรทัศน์รัฐสภา (3) ผ่านทางช่องทางสื่อสิ่งพิมพ์ “วารสารวุฒิสภา” (4) ผ่านช่องทางกิจกรรม/โครงการ เช่น โครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น หลักสูตร เสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และโครงการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองและโครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน	☝ ด้านการประชาสัมพันธ์ผลงานเพิ่มเติม ☑ สำนักงานดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการประชา-สัมพันธ์ผลงานของสมาชิกวุฒิสภา กรรมาธิการและสำนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ดังนี้ (1) ผ่านช่องทาง Social Media (2) ผ่านช่องทางวิทยุ โทรทัศน์/Press Release เช่น สถานีวิทยุออนไลน์ “รายการเพลงฮิตติดวันวาน” สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา สถานีโทรทัศน์รัฐสภา (3) ผ่านทางช่องทางสื่อสิ่งพิมพ์ “วารสารวุฒิสภา” (4) ผ่านช่องทางกิจกรรม/โครงการ เช่น โครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น หลักสูตร เสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และโครงการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองและโครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน	-	☝ ในกรณีที่ต้องเน้นความรู้เกี่ยวกับเรื่องกฎหมาย ควรมีการเชิญบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายร่วมเป็นวิทยากร ☑ มีการจัดโครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น หลักสูตร “กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม” ซึ่งโครงการนี้มีการเชิญสมาชิกวุฒิสภาเป็นวิทยากรในการบรรยายในหัวข้อต่าง ๆ เช่น รัฐธรรมนูญ ยุทธศาสตร์ชาติ การปฏิรูปประเทศ ฯลฯ

✋ ความต้องการ/ความคาดหวัง ⌂ วิธีการตอบสนอง

ประเภท	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ความต้องการ	**หน่วยงานภาครัฐ**	**หน่วยงานภาคเอกชน**	**ประชาชน**
ด้านที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเชิงรุกและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	✋ สำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่ ๆ อยากให้ช่วยสอนงานกันเพื่อให้เกิดทักษะ บางครั้งข้อมูลเนื้อหาที่ส่งมาไม่ตรงกับความต้องการ ⌂ สำนักงานมีการจัดกิจกรรมพี่สอนน้องเพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการประชาสัมพันธ์ ⌂ สำนักงานมีการจัดปฐมนิเทศให้กับข้าราชการใหม่ พร้อมกับการจัดให้การศึกษาดูงานตามหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ระหว่างหน่วยงาน	✋ ควรส่งรูปและเนื้อหาข่าวสั้น ๆ ให้รวดเร็วขึ้นหลังจากเสร็จสิ้นการแถลงข่าว ⌂ สำนักงานมีการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยได้จัดทำช่องทางในการสื่อสารกับสื่อมวลชนผ่าน Application Line จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 Mass Media ซึ่งจะเป็นกลุ่มสื่อมวลชนประจำที่ส่วนกลางและกลุ่มที่ 2 สื่อภูมิภาควุฒิสภา	✋ ควรพัฒนาทักษะการให้บริการเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพ เช่น การฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพการให้บริการของสำนักงาน ⌂ สำนักงานได้จัดโครงการเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพการให้บริการให้แก่ข้าราชการ เช่น โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการเป็นข้าราชการที่ดี และการอบรมตามแผนปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2563 ให้กับ (1) กลุ่มผู้บริหาร (2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและวิชาการ (3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านดิจิทัลและ (4) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ
ด้านที่ 4 การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร ให้มีขีดสมรรถนะสูง	✋ ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ติดบอกทาง เพื่ออำนวยความสะดวกในการไปติดต่อประสานราชการให้มากขึ้น ⌂ สำนักงานดำเนินการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการไปติดต่อประสานราชการ ณ อาคารสุขประพฤติ	-	-

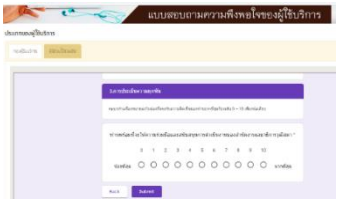
ทั้งนี้ สำนักงานได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพและยกระดับการให้บริการของสำนักงาน อาทิ การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานในระบบอินทราเน็ตของสำนักนโยบายและแผน เพื่อรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะรวมไปถึงผลการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานให้สามารถสืบค้นและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประเมินผลได้อย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ สำนักงานได้จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็นและแบบประเมินผล (ออนไลน์) ผ่านทางเว็บของสำนักงาน เพื่อบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การร้องเรียน/ชมเชย รวมไปถึงการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นอื่น ๆ และเพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลในการจัดกลุ่ม/หมวดหมู่

ความต้องการรายกลุ่ม (segmentation) และวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางหรือวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังต่อไป นอกจากนี้ ข้อมูลดังกล่าวจะนำไปประกอบการกำหนดนโยบายเชิงรุกและการสนับสนุนการทบทวนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน รวมไปถึงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการของสำนักงาน โดยเฉพาะแผนปฏิบัติราชการ เรื่องที่ 2 พัฒนางานด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ผ่านโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการนวัตกรรมในการบริการ ได้แก่ โครงการสารสนเทศสนับสนุนงานนิติบัญญัติ Committee Info Room โครงการพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการประชุมวุฒิสภาอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ครบเครื่องเรื่องประชุม)

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

สำนักงานมีการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นการสำรวจตามพันธกิจที่สำคัญขององค์กร ตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ โดยจำแนกเป็น



1. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจหลังจากรับบริการ ณ จุดให้บริการทันที นอกจากนี้ ยังมีการประเมินความผูกพันตามแนวทางการประเมินระดับการเป็นผู้สนับสนุนองค์กร (Net Promoter Score; NPS) ทั้งในรูปแบบสอบถามทั่วไป/แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์

2. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจอื่น ๆ ภายในสำนักงาน (สำรวจเป็นไตรมาส)

3. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจประจำปี (สำรวจในภาพรวมขององค์กร)

สำหรับการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการในส่วนของประชาชนที่มีต่อสำนักงานจะประเมินผลจากการดำเนินโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน กิจกรรม “การสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น หลักสูตร “กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม” ซึ่งมีการดำเนินการเป็นประจำทุกปี มีจำนวนเครือข่ายที่เพิ่มมากขึ้นและมีปฏิสัมพันธ์กับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาผ่านทาง Facebook fanpage “เครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตยวุฒิสภา” และกิจกรรมการสัมมนาเครือข่ายฯ

นอกจากนี้ สำนักงานมีการบูรณาการผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานภายในและภายนอกด้วย อาทิ ฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงาน แบบรับฟังความคิดเห็นและแบบประเมินผล (ออนไลน์) ผ่านหน้าเว็บของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อพยายามแก้ปัญหาความพึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น พร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปวางแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และการสร้างนวัตกรรมการบริการ เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการต่อไป

3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม

สำนักงานมีการกำหนดช่องทางในการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งกำหนดแนวทางและวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างและจัดการความสัมพันธ์ แสดงดังแผนภาพที่ 7 ดังนี้

ประชาชน* : กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น สภาจำลองสัญจร สมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน และผู้มาร้องทุกข์และมาร้องเรียน

ประชาชน** ผู้มาขอข้อมูลทั้งทางเอกสารและเว็บเพจ ระบบฐานข้อมูลและบุคคลทั่วไป

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		แนวทางและวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างและจัดการความสัมพันธ์											
		Call center	ประชาชน	Internet	webboard	Facebook	Twitter	Line	SENATE Channel	IPTV	SENATE Radio	G-news	ความพึงพอใจ
ผู้รับบริการ	สมาชิกวุฒิสภา	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	กรรมาธิการ	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	บุคคลในวงงานรัฐสภา	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ประชาชน*	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานภาครัฐ	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	หน่วยงานภาคเอกชน	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ประชาชน**	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

นอกจากนี้ มีการคัดเลือกงานบริการที่เป็นภารกิจหลักและผลกระทบต่อสมาชิกวุฒิสภา มาจัดทำมาตรฐานการให้บริการและคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ณ จุดให้บริการ ถือเป็นการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น ซึ่งสามารถทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการจากราชการได้สะดวก และในขณะเดียวกันได้มีการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติในประเด็นที่มีการทบทวนและปรับปรุงไปสู่ผู้ปฏิบัติเพื่อทราบวิธีการปฏิบัติและให้บริการได้ตรงตามความต้องการ โดยหมวด 6 การปฏิบัติการ ได้นำข้อมูลความต้องการความคาดหวังจากการสำรวจความพึงพอใจต่าง ๆ ในปี 2562 มาเป็นข้อมูลในการทบทวนกระบวนงาน เช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร้องขอเป็นหนังสือกรณีที่ขอข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เฉพาะร่างพระราชบัญญัติที่ประกาศใช้บังคับเป็นกฎหมายในราชกิจจานุเบกษาแล้ว การให้บริการข้อมูลด้านกฎหมายของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายและหน่วยประสานงานราชการวุฒิสภา กระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติของวุฒิสภา (มาตรา 270) โดยเมื่อทบทวนกระบวนการเสร็จแล้วจะมีการจัดทำคู่มือเพื่อถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติในประเด็นที่มีการทบทวน/ปรับปรุง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตรงตามความต้องการ

มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) ได้แก่ มีการจัดทำ**โปรแกรมตอบกลับอัตโนมัติ “ Secretariat Senate 4.0 Chatbot”** โดยจะใช้งานร่วมกับ Line official account ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการ ดังนี้ การตรวจสอบข้อมูลการประชุมรายบุคคล ชั้นวางหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศบุคลากรรายบุคคลสำหรับตรวจสอบข้อมูลบุคคล ระบบงานวุฒิสภา โดยการดำเนินการดังกล่าวถือเป็นการตอบสนองความต้องการ

ผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา กรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภาและประชาชน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนและประชาชน นอกจากนี้มีการจัดทำ**แบบรับฟังความคิดเห็นและประเมินผล (ออนไลน์)** เพื่อรวบรวมความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาจัดหมวดหมู่เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างนวัตกรรมในระดับ Segmentation ต่อไป

สำนักงานได้สร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/ Customer Service) เช่น ช่องทาง Line @ Senate Formal มีผู้บริหารทำหน้าที่เป็นแอดมิน (admin) คอยตอบข้อซักถามของสมาชิกวุฒิสภา (ผู้รับบริการ) เช่น ความต้องการของนายมณเฑียร บุญตัน สมาชิกวุฒิสภา (ผู้รับบริการ) มีความต้องการให้สำนักงาน ดำเนินการพัฒนางานด้านนิติบัญญัติเพื่อรองรับการใช้งานของผู้พิการทางสายตา ซึ่งสำนักงานได้มีการพัฒนานวัตกรรม เพื่อรองรับความต้องการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์สำหรับผู้พิการทางสายตา (www.go.th.w3c) โครงการจัดทำหนังสือเสียง Read for the blind หรือโครงการจัดทำหนังสืออักษรเบรลล์เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา สำหรับผู้พิการทางสายตา เป็นต้น โดยการดำเนินการดังกล่าวถือเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเฉพาะรายบุคคล

3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว

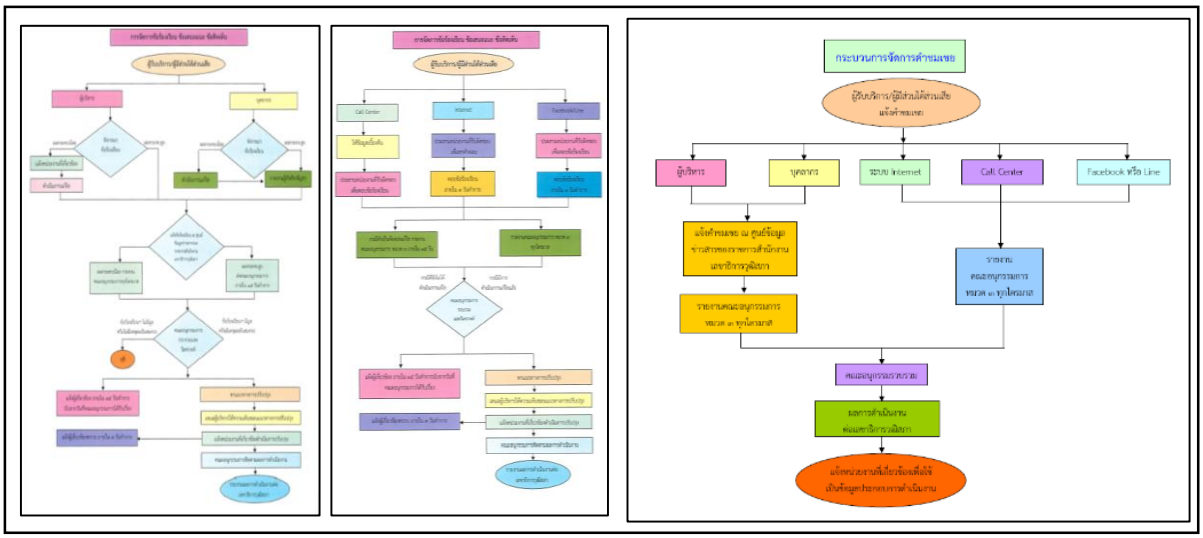
สำนักงานมีประกาศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2562 ได้แก่ (1) ช่องทางผ่านผู้บริหารโดยตรง (สำนักบริหารงานกลาง) (2) ช่องทางผ่าน Call Center (สำนักประชาสัมพันธ์) (3) ช่องทางผ่านระบบ Internet (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) (4) ช่องทางผ่านบุคลากรของสำนักงาน (สำนักบริหารงานกลาง) และ (5) ช่องทางผ่าน Facebook หรือ Application Line ของสำนักงาน (สำนักประชาสัมพันธ์) โดยประกาศดังกล่าวมีระบบการติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน ตามกระบวนการทั้ง 5 ช่องทางอย่างชัดเจน ได้แก่ การกำหนดผู้รับผิดชอบ การระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน การกำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน และการติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

สำนักงานใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางผ่านระบบ Internet และ ช่องทางผ่าน Facebook หรือ Application Line ของสำนักงาน ซึ่งเป็นช่องทางตามประกาศของสำนักงาน เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีระบบการติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว โดยจะต้องตอบกลับข้อร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ ตามกระบวนการดังกล่าวทั้ง 5 ช่องทาง และมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น กรณีร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ของสำนักงานโดยให้เจ้าหน้าที่ Call Center รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเจ้าหน้าที่จะให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานแก่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว และจะประสานแจ้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

เพื่อตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รายงานต่อคณะทำงานทุกไตรมาส ทั้งนี้ หากมีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานที่จำเป็นต้องแก้ไขเร่งด่วน ให้รายงานคณะทำงานภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็น

สำนักงานมีการรวบรวมข้อมูลสถิติ ข้อร้องเรียนมาเรียนรู้และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำ ทั้งนี้ ในการดำเนินการที่ผ่านมายังไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน โดยมีคำชมเชยการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านช่องทางบุคลากรของสำนักงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และกระบวนการจัดการคำชมเชย แสดงดังแผนภาพที่ 8 ดังนี้



ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลมาจากการดำเนินงานของหมวด 3

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2562
1.ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ	85	86.83
2. จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ให้ประชาชนและภาคประชาสังคมได้แสดงความคิดเห็นและเรียนรู้เกี่ยวกับการเมือง การปกครอง วัฒนธรรมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือที่เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 5	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 10.30
3. ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมของประชาชน (โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม)	ร้อยละ 90	ร้อยละ 92
4. ร้อยละของการเบิกจ่ายเบี้ยประชุมของคณะกรรมาธิการ อนุกรรมาธิการ คณะกรรมการและอนุกรรมการผ่านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National e-Payment)	ร้อยละ 85	ร้อยละ 100
5. ร้อยละของการดำเนินการตามประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การใช้ข้อมูลเพื่อกำหนดตัววัดในการติดตามงานและการเปิดเผยข้อมูล

สำนักงาน**กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ** โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ความสำคัญ การถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดของสำนักงาน โดยผู้บริหารเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1. ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์และคำรับรองการปฏิบัติราชการ กลุ่มที่ 2 ตัวชี้วัดตามการจัดทำงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 6 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่สำคัญแสดงตามตารางที่ 4 ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ	กลุ่มที่ 2 ตัวชี้วัดการจัดทำงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
ตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความสำเร็จของการบูรณาการฐานข้อมูลวิชาการและกฎหมายของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	**ตัวชี้วัดที่ 5** ร้อยละความสำเร็จของโครงการตามแผนการปฏิบัติราชการประจำปีเป็นไปตามแผนที่กำหนด
ตัวชี้วัดที่ 2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมุ่งสู่ Digital parliament	**ตัวชี้วัดที่ 6** ร้อยละความสำเร็จของโครงการตามแผนปฏิบัติราชการที่บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด (ผลผลิตและผลลัพธ์)
ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละความสำเร็จในการประเมินความคุ้มค่าโครงการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	
ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2561 – 2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	

สำนักงานมีระบบที่รองรับการดำเนินงานตามตัวชี้วัด อาทิ ระบบการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการส่วนราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และระบบรายงานและการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ความก้าวหน้าและติดตามผลสำเร็จ

อีกทั้งยังมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกำหนดสารสนเทศที่สำคัญ ดังนี้

1. การตัดสินใจของผู้บริหารที่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เช่น ระบบบริหารการเงินการคลัง (FAS) (เงิน) สามารถตรวจสอบประเมินผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณว่าเป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการหรือไม่ ระบบการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการส่วนราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (งาน) สำหรับการติดตามความก้าวหน้า ผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน และระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (คน) ที่สามารถตรวจสอบความเป็นปัจจุบันของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อประกอบการตัดสินใจในเรื่องโครงสร้างอัตรากำลังของบุคลากร

2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ระบบเบิกจ่ายเงิน ระบบเบิกจ่ายพัสดุ ระบบบันทึกการลงเวลาการปฏิบัติงาน ระบบจัดทำรายงานการประชุม

3. การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน เช่น ระบบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ระบบเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ได้แก่ ระบบรายงานและการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งเป็นระบบในการติดตามผลการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และระบบการรายงานผลการ

ปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งเป็นระบบติดตามความก้าวหน้าตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยมีการรายงานในระบบเป็นประจำทั้งรายเดือนและรายไตรมาสและรายงานให้เลขาธิการวุฒิสภาและที่ประชุมผู้บริหารทราบทุกเดือน ซึ่งเป็นการติดตามความก้าวหน้า รวมทั้งทำให้ผู้บริหารนำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจในเชิงยุทธศาสตร์

สำนักงานมีกระบวนการวิเคราะห์ สภาพปัญหา**การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ**ปัจจุบัน โดยยึดแนวนโยบายรัฐบาล กรอบทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ตลอดจนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้จัดทำแผนการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 - 2565) เพื่อใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายวิสัยทัศน์ “รัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) หมายถึง องค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ” การขับเคลื่อนไปพร้อม ๆ กับยุทธศาสตร์ของสำนักงาน โดยมีการพัฒนาที่รองรับในกระบวนการในทุกระดับ เช่น ระบบการทำงานในรูปแบบระบบเทคโนโลยีดิจิทัล การรวบรวมและพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจผู้บริหาร มีการป้องกันการถูกการโจมตีในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะทำให้ระบบสารสนเทศเกิดความเสียหาย เช่น ข้อมูลสูญหาย ระบบสารสนเทศหยุดการทำงาน มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและจัดทำแผนรองรับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูลและการปฏิบัติการบนไซเบอร์ แผนการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น ติดตั้งระบบป้องกัน และเตือนภัย Anti Spam, Antivirus, Malware, Trojan และมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลตรวจสอบและอัพเดทฐานข้อมูลของอุปกรณ์นั้น ๆ อยู่เป็นประจำเพื่อที่จะสามารถแก้ไขได้ทันเมื่อถูกโจมตี ติดตั้ง Firewall และ IDS/IPS ตรวจสอบ Policy และ Log ของ Firewall IPS/ IDS เพื่อป้องกันฐานข้อมูลที่มีความสำคัญโดยเฉพาะ และมีการ Backup ข้อมูล

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้นำเอากระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ มาวิเคราะห์โดยนำความต้องการหรือความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เพื่อดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนา/ปรับปรุงการทำงานสอดรับกับการเปลี่ยนแปลง

สำนักงานจัดทำข้อมูลสารสนเทศภายใต้ platform เดียวกัน เพื่อให้สะดวกต่อผู้ใช้ทุกกลุ่ม เช่น

1. รายชื่อสมาชิกวุฒิสภา และการมาประชุม (ผู้รับบริการหลัก)
2. ร่างพระราชบัญญัติ (ผู้รับบริการหลัก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชน)
3. e - Book (ผู้รับบริการหลัก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชน)

ทั้งนี้ สำนักงานสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนต่อการดำเนินงานของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจพบว่า การนำเสนอและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ควรดำเนินการผ่านสื่อสังคม

ออนไลน์ เช่น Facebook Line และประชาชนให้ความสนใจกับข้อมูลข่าวสารด้านการพิจารณากฎหมายของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ด้านผลงานของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามลำดับ

สำนักงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานภายนอก และภาคประชาชนผ่านเว็บไซต์ www.senate.go.th และ Facebook วุฒิสภา อีกทั้งยังมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกับส่วนกลาง หรือหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดทุกระดับ เพื่อแก้ปัญหา พัฒนา และแก้ไข

สำนักงานได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและนำไปแก้ไขปัญหา โดยพบปัญหาคือ งานด้านวิชาการของสำนักงานยังไม่สามารถสนับสนุนภารกิจของสมาชิกได้อย่างมีคุณภาพเชิงรุก ดังนั้น สำนักงานจึงมีการขับเคลื่อน ดังนี้

1. สำนักงานได้มีการกำหนดการวัดและประเมินผลตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (พ.ศ. 2560-2564) ที่ครอบคลุมทั้งหมด 3 ระดับ ได้แก่ ระดับโครงการ ระดับกลยุทธ์ และระดับยุทธศาสตร์ และมีการรายงานต่อที่ประชุมผู้บริหารทราบและพิจารณา โดยมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจในเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งในกรณีการดำเนินการไม่เป็นไปตามตัวชี้วัด มีปัญหาหรือข้อขัดข้องใด จะสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที ทั้งในการกำหนดทิศทางการพัฒนาสำนักงานตามแผนปฏิบัติราชการ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565 ได้นำประเด็นที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นมาเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการพัฒนาอีกด้วย

2. ดำเนินการในรูปแบบของคณะกรรมการ (Cross Function) โดยเลขาธิการวุฒิสภาได้แต่งตั้งคณะกรรมการที่ต้องอาศัยความร่วมมือของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Cross-function) เพื่อให้มีกลไกในการติดตามงาน ขับเคลื่อนตัวชี้วัด และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้มีผลตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น โดยคณะกรรมการได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น

1) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น จัดทำกลุ่มการใช้งานเครือข่ายพิเศษ (VIP) พร้อมทั้งจัดทำ mac address เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้แก่สมาชิกวุฒิสภา การดำเนินงานสำรวจและติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณ wireless ภายในอาคารสุขประพฤติ และการจัดทำ Application

2) ด้านการประชาสัมพันธ์องค์การ เช่น การปรับปรุงการให้บริการผ่านช่องทาง Line@ Senate Formal เช่น การตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกวุฒิสภาอย่างทันท่วงที และการจัดทำสรุปจำนวนผู้เข้าชมการประชาสัมพันธ์ผลงานของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ/วุฒิสภา และคณะกรรมาธิการ ผ่านช่องทาง

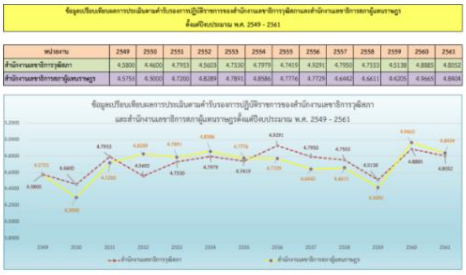
Facebook Fanpage พร้อมทั้งนำเข้าข้อมูลจำนวนผู้เข้าชมเผยแพร่ผ่านไลน์แอด Line@ เพื่อให้สมาชิกวุฒิสภาทราบ

3) ด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านนิติบัญญัติ เช่น ระบบเชื่อมโยงข้อมูลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงข้อมูลด้านกฎหมาย โครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น หลักสูตรกระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม โครงการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองและบทบาทอำนาจหน้าที่ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติสู่เยาวชนในสถาบันการศึกษา (สภาจำลองสัญจร)

4) ด้านงานวิชาการ เช่น โครงการเพิ่มความเชื่อมั่นให้บุคลากรในการให้บริการทางวิชาการด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นองค์ความรู้ในเชิงปฏิบัติ (K-Sharing Project) และโครงการจัดทำบทวิเคราะห์สนับสนุนงานวิชาการฉบับเร่งรัด (Quick Document Project)

5) ด้านระบบการพัฒนาบุคลากร เช่น การพัฒนาการจัดทำข้อมูลวิชาการเพื่อสนับสนุนงานนิติบัญญัติสำหรับข้าราชการสายงานนิติกร การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานได้วิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดจากระบบการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการส่วนราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นประจำทั้งรายเดือนและรายไตรมาสและรายงานให้เลขาธิการวุฒิสภาและที่ประชุมผู้บริหารทราบทุกเดือน โดยรายงานผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เช่น ข้อมูลเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ



หน่วยงาน	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	4.5800	4.4600	4.7933	4.5603	4.7330	4.7779	4.7419	4.9291	4.7950	4.7333	4.5138	4.8883	4.8052
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	4.5751	4.3000	4.7200	4.6289	4.7814	4.8586	4.7774	4.7729	4.6462	4.6411	4.4255	4.9665	4.8808

ข้อมูลเปรียบเทียบผลการประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 - 2561

สำนักงานติดตามและวิเคราะห์ผลการดำเนินการทั้งรายเดือน และรายไตรมาส รวมทั้งมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการเสนอเลขาธิการวุฒิสภาและที่ประชุมผู้บริหาร ทั้งนี้ ได้นำผลการดำเนินงานต่าง ๆ มาประเมินและนำมาคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที โดยมีการขอความร่วมมือในการเร่งรัดการดำเนินงาน และรายงานต่อเลขาธิการวุฒิสภาและที่ประชุมผู้บริหารทราบทุกเดือน

การรายงานผลการดำเนินการผ่านระบบรายงานและการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีและระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยผู้รายงานต้องรายงานตามประเภทของตัวชี้วัดในระดับต่าง ๆ เพื่อติดตามและคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้น โดยผู้รับผิดชอบโครงการจะรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการทุกเดือน และสำนักนโยบายและแผนจะวิเคราะห์แนวโน้ม ความสำเร็จของการดำเนินโครงการ และตัวชี้วัด พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค เพื่อเสนอให้ที่ประชุมผู้บริหารทราบและพิจารณา ซึ่งในกรณีตัวชี้วัดหรือการดำเนินการโครงการใดมีปัญหาหรือข้อขัดข้องจะสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที

4.3 การจัดการความรู้ และการใช้องค์ความรู้ เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

1. สำนักงานมีกระบวนการการจัดการความรู้ ดังนี้

1.1 สำนักงานแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อเป็นกลไกในการดำเนินการจัดการความรู้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งคณะกรรมการจัดการความรู้ฯ ได้วิเคราะห์ ทบทวนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน นโยบายของผู้บริหารระดับสูง กระบวนการปฏิบัติงาน และความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการความรู้ คือ ดำเนินการจัดการความรู้ที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการสนับสนุนภารกิจและยุทธศาสตร์ของสำนักงานให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับความต้องการหรือส่งผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยเฉพาะสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ/สมาชิกวุฒิสภา และความรู้ที่ช่วยแก้ปัญหาสำคัญเร่งด่วนของสำนักงาน พร้อมทั้งได้บ่งชี้ความรู้ที่จะนำมาจัดการความรู้ในปี พ.ศ. 2562 ประกอบด้วย

- องค์ความรู้ในระดับองค์การ คือ องค์ความรู้สำคัญต่อแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 - 2564) และภารกิจหรือกระบวนงานหลักของสำนักงาน ได้แก่ ถอดบทเรียนการปฏิบัติงานสนับสนุนกระบวนการพิจารณากฎหมายของสภานิติบัญญัติแห่งชาติซึ่งประกอบด้วยหลายหน่วยที่เกี่ยวข้องมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงบูรณาการร่วมกัน

- องค์ความรู้ในระดับหน่วยงาน คือ องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักและกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่มีการปรับปรุงหรือต่อยอดจากองค์ความรู้ที่เคยดำเนินการมาแล้ว และสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้ประโยชน์หรือเกิดผลลัพธ์ต่อแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 - 2564) และการปฏิบัติงานได้ ซึ่งทุกหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์บ่งชี้องค์ความรู้สำคัญต่อการปฏิบัติงานเพื่อนำมาจัดการความรู้

1.2 จัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ประกอบด้วย 4 แผนงาน คือ แผนงานที่ 1 การจัดทำองค์ความรู้ แผนงานที่ 2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการจัดการความรู้ แผนงานที่ 3 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้ และแผนงานที่ 4 การติดตามประเมินผลการจัดการความรู้ซึ่งมีกิจกรรมการดำเนินงานตามกระบวนการการจัดการความรู้ (KM Process) 7 ขั้นตอน ที่มีการบูรณาการร่วมกับกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) 6 องค์ประกอบ

1.3 ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ โดยสร้างและแสวงหาความรู้ทั้งจากเอกสาร (Explicit Knowledge) และความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) โดยเฉพาะการใช้วิธีการหรือเครื่องมือ คือ กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices: CoPs) ในการสกัดความรู้ ประสบการณ์และแนวการปฏิบัติที่ดีจากผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้แต่ละเรื่อง ซึ่งความรู้ที่ได้จะถูกนำมารวบรวมจัดให้เป็นระบบเป็นเอกสารความรู้ที่ชัดแจ้งซึ่งสะดวกต่อการจัดเก็บและเผยแพร่ โดยมีการประมวลกลั่นกรองตรวจสอบเนื้อหาและรายละเอียดขององค์ความรู้เพื่อให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนนำไปเผยแพร่ และมีเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักงาน

เป็นคลังความรู้ในการจัดเก็บและเผยแพร่ให้บุคลากรนำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนผู้รับผิดชอบองค์ความรู้มีการเรียนรู้จากการดำเนินการ โดยการวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

1.4 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน โดยติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ รวมทั้งประเมินผลสัมฤทธิ์การจัดการความรู้ ซึ่งผู้รับผิดชอบการจัดทำองค์ความรู้ได้สรุปบทเรียนการนำองค์ความรู้ที่ดำเนินการไปใช้ประโยชน์ ซึ่งแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าองค์ความรู้ที่ดำเนินการสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น เกิดแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นทิศทางเดียวกัน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้และเกิดการพัฒนางานเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

องค์ความรู้ที่นำมาดำเนินการจัดการความรู้ต้องคัดเลือกองค์ความรู้ที่เคยดำเนินการมาแล้วตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 - 2561 และสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้ประโยชน์หรือเกิดผลลัพธ์ต่อการปฏิบัติงานได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทั้งองค์ความรู้ที่คัดเลือกมาดำเนินการนั้น เป็นการเสริมสร้างความรู้ตามภารกิจหลักด้านนิติบัญญัติ และเป็นการพัฒนางานวิชาการของสำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3

ดำเนินการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Chang Management Process) โดยเน้นความสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ทั้งในระดับบุคคล และองค์การ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ และต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน/สำนักงาน

2. สำนักและกลุ่มตรวจสอบภายในดำเนินการทบทวนและเสนอองค์ความรู้ที่จะนำมาจัดการความรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติ ประกอบด้วย

2.1 เสนอองค์ความรู้ที่มีความสำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีองค์ความรู้ที่สำคัญ 5 องค์ความรู้ ตัวอย่างเช่น การถอดบทเรียนการปฏิบัติงานสนับสนุนกระบวนการพิจารณากฎหมายของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจของสมาชิกวุฒิสภา โดยเป็นการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ดี ปัญหาอุปสรรค แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานสนับสนุน กระบวนการพิจารณากฎหมายของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ซึ่งผู้เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประกอบด้วย ผู้บริหาร และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในการพิจารณาร่างกฎหมายจากทุกสำนักที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามหน่วยงานและการพัฒนาการทำงานที่มีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวทำให้เกิดการถอดบทเรียนวิธีการปฏิบัติที่ดี ประเด็นข้อสังเกตที่จะต้องคำถึงถึงในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน ตั้งแต่ร่างพระราชบัญญัติได้ถูกส่งมายังวุฒิสภาจนกระทั่งคณะกรรมาธิการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติเสร็จสิ้น ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานในการพิจารณาร่างกฎหมายได้อย่างถูกต้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญและข้อบังคับการประชุม เทคนิควิธีการที่ทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว ความเข้าใจระหว่างสำนักที่ทำงานต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน

รวมทั้งการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด และมีคุณภาพ มีความถูกต้องทั้งในด้านรูปแบบและเนื้อหา ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น แนวทางการรับฟังความคิดเห็นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 77 วรรคสอง ซึ่งเป็นประเด็นที่ถูกกำหนดขึ้นใหม่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เช่น แนวทางการลดระยะเวลาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของวุฒิสภาขั้นวาระที่สอง

2.2 คัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักและกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีองค์ความรู้ที่สำคัญ 15 องค์ความรู้ ตัวอย่างเช่น

- คู่มือการจัดทำรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ (สำนักกรรมาธิการ 1 สำนักกรรมาธิการ 2 สำนักกรรมาธิการ 3) ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 - 2564) ได้วางยุทธศาสตร์การพัฒนาความเป็นเลิศด้านกฎหมายและวิชาการ โดยกำหนดเป้าประสงค์ในการสร้างองค์ความรู้งานด้านกฎหมาย วิชาการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการของฝ่ายนิติบัญญัติ คู่มือการจัดทำรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ จึงเป็นองค์ความรู้ที่จะตอบสนองต่อเป้าประสงค์ดังกล่าว โดยได้ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวบรวมการจัดทำรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ และพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบันและเพิ่มเติมกระบวนงานให้มีความทันสมัยครอบคลุมทุกกระบวนงาน โดยใช้คู่มือดังกล่าวเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ ก่อให้เกิดกระบวนการทำงานด้านเลขานุการของที่ประชุมคณะกรรมาธิการเป็นไปอย่างมีมาตรฐานความเป็นมืออาชีพที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลในวงงานรัฐสภา และส่งผลให้รายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการที่เผยแพร่สู่สาธารณชนมีความสมบูรณ์ทั้งเนื้อหาและคุณค่าทางวิชาการ สามารถเป็นแนวทางในการพิจารณาออกกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหา เป็นแนวทางในการบริหารจัดการของคณะรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ตลอดจนเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ของประชาชน ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้จาก https://www.senate.go.th/view/1/บทความ_รายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ/TH-TH

- ภาษาอังกฤษสำหรับการประชุมระหว่างประเทศ (สำนักภาษาต่างประเทศ) ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 - 2564) ได้วางยุทธศาสตร์การพัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ โดยได้กำหนดกลยุทธ์พัฒนาและขยายเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ การจัดให้มีองค์ความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับการประชุมระหว่างประเทศจึงเป็นการตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยในการจัดทำองค์ความรู้ ได้ดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้จากเอกสาร คู่มือ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก โดยจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2562 ณ ห้องประชุม 2701 อาคารสุขประพฤติ โดยมีผู้เข้าร่วมจากทั้งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นการวิเคราะห์ รวบรวม เชื่อมโยง แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เพื่อนำความรู้ไปต่อยอดและประยุกต์ใช้กับภารกิจงาน ตลอดจนนำไปใช้ในการแก้ปัญหาและก่อเกิดแนวปฏิบัติที่ดี (Best

Practices) โดยสำนักงานได้นำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการประชุม สมัชชารัฐสภาอาเซียน ครั้งที่ 40 ระหว่างวันที่ 25 – 30 สิงหาคม 2562 ณ โรงแรมแชงกรี – ลา กรุงเทพฯ นำไปพัฒนาทักษะความสามารถด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ทั้งได้มีการรวบรวบองค์ความรู้และจัดพิมพ์ในรูปแบบเอกสาร จัดเก็บไว้ ณ ศูนย์การเรียนรู้ของสำนักงาน และแจกจ่ายแก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการประชุมระหว่างประเทศ ทั้งจัดทำเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงาน โดยสามารถเข้าถึงได้ทาง https://www.senate.go.th/view/49/KM/TH-TH ตลอดจนนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดในการปรับปรุงการทำงานด้านการปฏิบัติหน้าที่ระหว่างประเทศ การประชุมระดับนานาชาติ การต้อนรับการเยี่ยมคารวะ การแปลบทความวิชาการ และการปฏิบัติหน้าที่ล่าม พัฒนาหลักสูตรการอบรม รวมทั้งจัดทำคู่มือปฏิบัติหน้าที่ด้านภาษาต่างประเทศอื่น ๆ

3. นำความรู้ที่รวบรวมได้ มาเรียบเรียงจัดทำเป็นเอกสารที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เพื่อให้สะดวกต่อการใช้เผยแพร่ และการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ รวมทั้งเตรียมนำเข้าระบบฐานข้อมูลของสำนักงาน

สำนักงานมีกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ เชื่อมโยงกับองค์ความรู้จากภายนอกองค์การ เช่น ศูนย์ประสานงานประชาคมอาเซียน เรื่อง ข้อมูลต่าง ๆ ของประเทศอาเซียน สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง ข้อมูลด้านกฎหมายต่าง ๆ

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบทำงานให้เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

สำนักงานให้ความสำคัญการบริหารจัดการทำงานในยุคดิจิทัลและการเข้ามามีบทบาทของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการข้อมูล โดยสำนักงานได้มีการดำเนินการ ดังนี้

1. ขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 – 2565) เพื่อให้สามารถรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) โดยยึดกรอบทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แนวนโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้วิสัยทัศน์ “รัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) องค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ” โดยกำหนดเป้าหมายในการพัฒนา 5 มิติ ประกอบด้วย มิติที่ 1 การบริหารจัดการการประชุมที่ทันสมัยและครบวงจร มิติที่ 2 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม มิติที่ 3 การเผยแพร่ข้อมูล มิติที่ 4 การให้บริการสมาชิกรัฐสภา เจ้าหน้าที่ และประชาชน มิติที่ 5 การพัฒนาทักษะดิจิทัล โดยมีเป้าหมายให้บุคลากรในวงงานรัฐสภารู้เท่าทัน สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ให้เป็นรูปแบบการจัดการองค์การสมัยใหม่โดยใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มผลผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์การ ต้องสามารถรองรับการ

เข้าถึงข้อมูล และบริการต่าง ๆ ได้จากหลากหลายอุปกรณ์ ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ Smart Devices และสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่และทุกเวลา โดยส่งเสริม และพัฒนาระบบสนับสนุนการประชุม พร้อมสนับสนุนส่งเสริมโดยมีอุปกรณ์ iPad แทนการใช้กระดาษ

2. จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อรองรับระบบดิจิทัล สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2563 เพื่อผลักดันการเป็น Digital Parliament ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและสนับสนุนการดำเนินการของสำนักงานด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มุ่งพัฒนาระบบและบูรณาการฐานข้อมูล พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และส่งเสริมให้สมาชิกวุฒิสภาและบุคคลในวงงาน มีความรู้ ความสามารถ และทักษะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยได้ดำเนินการจัดทำแผนเฉพาะด้านเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการเพื่อรองรับระบบดิจิทัลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนี้

1) แผนบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปี 2562 – 2565 โดยตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการขับเคลื่อนระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศของสำนักงานเพื่อให้บรรลุสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) จึงมีความจำเป็นในการกำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและผลกระทบที่มีผลกระทบต่อข้อมูลดิจิทัล ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (Physical and Environment Risk) ความเสี่ยงด้านบุคลากร (Human Risk) ความเสี่ยงด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัล (Hardware and Data Communication Risk) ความเสี่ยงด้านระบบดิจิทัล (Software Risk) ความเสี่ยงด้านระบบฐานข้อมูล (Database Risk) และประเมินถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสี่ยงและความรุนแรงของผลกระทบ วางแผนกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมผลกระทบของความเสี่ยง ติดตามข้อมูลเพื่อทราบร่องรอยของความเสี่ยง ติดตามกำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติการควบคุม ได้ดำเนินตามมาตรการ เช่น ความเสี่ยงจากการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตที่ขัดข้อง ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงระดับสูง มีมาตรการบริหารจัดการ โดยตรวจสอบ Availability ของ Server การจัดทำเส้นทางออกสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Gateway) มากกว่า 1 ทาง และมีการ Backup ข้อมูล การปรับปรุงเครือข่ายภายใน ติดตั้ง Firewall และ IDS/ IPS ตรวจสอบ Policy และ Log ของ Firewall IPS/ IDS เพื่อป้องกันฐานข้อมูลที่มีความสำคัญ ความเสี่ยงจากการติดไวรัสคอมพิวเตอร์หรือ Malware ซึ่งเป็นความเสี่ยงระดับสูง มีมาตรการบริหารจัดการ โดย ติดตั้งระบบป้องกันและเตือนภัย Anti Spam, Antivirus, Malware, Trojan อัพเดทข้อมูลไวรัสอย่างสม่ำเสมอ มีการสำรองข้อมูลที่เครื่องลูกข่ายที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอ

2) แผนรองรับต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูลและการปฏิบัติการบนไซเบอร์ เป็นการเตรียมความพร้อมและสามารถรับรองระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที โดยมีแนวทางและมาตราการในการดูแลรักษา ลดความเสียหาย และแก้ปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ เช่น กรณีการบุกรุกหรือโจมตีจากภายนอกเพื่อทำลายระบบข้อมูล มีมาตรการบริหารจัดการ

โดยอัพเดต patch เพื่อปิดช่องโหว่และจุดอ่อน ติดตั้ง Firewall เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึงระบบ เปิด port เท่าที่มีการใช้งาน จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการตรวจสอบการบุกรุกโจมตี

3) แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเป็นการสร้างความมั่นใจว่าภารกิจของสำนักงานจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยภิบัติต่างๆ อันเป็นการควบคุม และลดความเสี่ยงอันเกิดจากการหยุดชะงักของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้อยู่ในระบบที่ยอมรับได้โดยวางกระบวนการตั้งแต่แจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) กระบวนการแก้ไข รวมทั้งจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่องและมีมาตรการสำรอง เพื่อให้การดำเนินภารกิจของสำนักงานสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดมาตรการรองรับ เช่น กรณีคอมพิวเตอร์แม่ข่ายขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ มีมาตรการกู้คืนเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยตรวจสอบและประเมินปัญหา ทำการ Config system & On Process Service System ทำการ Upload Backup data และปรับปรุงแก้ไขให้สามารถทำงานต่อไปได้ กรณีระบบเครือข่ายขัดข้อง มีมาตรการกู้คืนระบบ โดยปิดให้บริการระบบเครือข่ายในส่วนที่ขัดข้อง เปลี่ยนอุปกรณ์ระบบเครือข่ายสำรองแทนที่อุปกรณ์ที่เสียหายเชื่อมต่อระบบเพื่อให้ทำงานได้ปกติ

ทั้งนี้ ได้มีประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของรัฐสภา เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการดำเนินการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอีกทางหนึ่งด้วย

สำนักงานนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักส่งผลให้หน่วยงานมีผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การลดต้นทุน เช่น ระบบสารสนเทศการประชุม การใช้ iPad ในการประชุม ทดแทนการสำเนาเอกสารประกอบการประชุม และระบบการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานกับหน่วยงานภาครัฐ การยกระดับประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการองค์การ เช่น การให้บริการผู้รับบริการหลัก (สมาชิกวุฒิสภา) ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทางอุปกรณ์ดิจิทัลที่สามารถตอบสนองได้รวดเร็วตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ช่องทาง Line @ Secretariat-Senate, Senate Formal, Senate Channel, Chat Bot ข้อมูลการประชุมในรูปแบบ LINE Bot เพื่อใช้สำหรับเรียกดูข้อมูลการประชุมส่วนบุคคล และการยกระดับประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน/บริการ เช่น ด้านการเงินการคลัง โดยจัดให้มีระบบการจ่ายเงิน e-Payment และระบบสวัสดิการค่าเล่าเรียนบุตร ด้านบุคลากรโดยจัดให้มีระบบติดตามการประเมินเพื่อเลื่อนระดับ และระบบบริหารวงเงินการเลื่อนเงินเดือน

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 4

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2562
1. ร้อยละการใช้กระดาษที่ลดลง	ร้อยละ 5.5	ร้อยละ 7.09
2. ร้อยละความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ 83	ร้อยละ 85.58

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

สำนักงานได้ใช้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) เป็นทิศทางในการพัฒนาองค์กร และได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเป็นเลิศ (ยุทธศาสตร์ที่ 5) เพื่อรองรับงานฝ่ายนิติบัญญัติตามที่ปรากฏในวิสัยทัศน์และพันธกิจ และยุทธศาสตร์ดังกล่าวยังสอดรับกับยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 -2565 โดยมีแผนปฏิบัติการและแผนพัฒนาบุคลากรขององค์การรองรับ เพื่อสนับสนุนให้ทั้งยุทธศาสตร์ของสำนักงาน และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และปัจจุบันได้มีการประกาศใช้แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565 เพื่อให้เกิดความยึดโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนแม่บท แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และใช้ “สมรรถนะ (Competency)” เป็นเครื่องมือในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรให้สอดรับกับสถานการณ์ในปัจจุบันและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยภารกิจสำคัญ ได้แก่ การสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจด้านนิติบัญญัติ (ภารกิจหลัก) และการสนับสนุนภารกิจด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ (ภารกิจใหม่) ซึ่งขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจดังกล่าว คือ “ศักยภาพด้านกฎหมายและวิชาการ” ที่ใช้ในการสนับสนุนทั้งสองภารกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เลขาธิการวุฒิสภาได้มีนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้เกิดระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงาน และส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน โดยใช้ “ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS)” มาเป็นเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาผลการปฏิบัติงานขององค์การและบุคลากร รวมทั้งการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของบุคลากร โดยที่ผู้ปฏิบัติสามารถวางแผนการพัฒนาตนเองร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้ กล่าวคือ สามารถเสนอผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมกับตนเอง และตกลงถึงวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมเพื่อปิดช่องว่างสมรรถนะ และสามารถนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะมาใช้ในการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน การวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ การโยกย้าย และเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งมีวิธีการสร้างแรงจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น การเลื่อนเงินเดือน การประกาศยกย่องบุคคลที่มีคุณธรรมจริยธรรม และจะสำรวจความต้องการของบุคลากรเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อนำข้อมูลไปออกแบบระบบการให้รางวัลและแรงจูงใจ (Reward and Motivation)

สำนักงานจึงได้กำหนดรูปแบบการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแนวทางของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยใช้ “70.20.10 Learning Model” เป็นแนวทางในการพัฒนาทั้งวิธีการฝึกอบรมในห้องเรียน (Classroom training) และวิธีการอื่นที่ไม่ใช่การฝึกอบรมในห้องเรียน (non-Classroom training) และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรผ่าน “ระบบ DPIS” (ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม-Departmental

Personnel Information System) เพื่อประโยชน์ของผู้บริหารและหน่วยงาน HR (ผู้บริหาร : การตัดสินใจ + สำนักบริหารงานกลาง/สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล: การวางแผน บริหาร พัฒนาบุคลากร)

นอกจากนี้ สำนักงานได้คาดการณ์และวิเคราะห์ถึง "การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีของโลก (Digital disruption / Digital transformation)" ที่ส่งผลให้ภาคราชการต้องมี Big data เพื่อให้ภาคราชการเกิดการปรับตัวและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้น สำนักงานจึงได้ปรับเปลี่ยนเป็น "Digital Senate" และได้เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เช่น การวางแผนกำลังคนในอนาคต และสรรหาคัดเลือกบุคลากรเชิงรุกมากขึ้น การปรับเปลี่ยนมุมมอง ความคิด ทัศนคติ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร (Digital mindset and behavior) ให้สอดคล้องกับ "Digital Senate" รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (Upskill & Reskill) ซึ่งเน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ซึ่งได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรของสำนักงานก้าวตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงให้ทัน เนื่องจากความรู้และทักษะชุดเดิมอาจจะไม่สามารถใช้ได้ทั้งหมดในยุคดิจิทัล ทั้งโดยวิธีการฝึกอบรมในห้องเรียน (Classroom training) เช่น หลักสูตร Digital thinking (2560-2563) การพัฒนานักวิเคราะห์ข้อมูล (Data analyst) ของสำนักงานเพื่อจัดทำฐานข้อมูล (Big data) (2564-2565) เป็นต้น และวิธีการที่มิใช่การฝึกอบรมในห้องเรียน (non-Classroom training) เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning/development) ในรูปแบบ e-Learning ซึ่งสำนักงานได้ออกแบบกระบวนการในการฝึกอบรมในรูปแบบใหม่และเตรียมความพร้อมของ Online Content โดยการประสานงานกับสำนักงาน ก.พ. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองในบริบทของโลกยุคดิจิทัลผ่านช่องทางการเรียนรู้ในรูปแบบ "หลักสูตรออนไลน์แบบเปิดกว้าง" หรือ MOOC (Massive Open Online Course)

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

สำนักงานได้จัดทำแผนดำเนินงานปรับปรุงปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงาน (ปี 2561-2564) ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติสุขอนามัย มิติความปลอดภัยและการป้องกันภัย มิติสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมิติสวัสดิการ แต่ยังไม่ครอบคลุมไปถึง "บรรยากาศในการทำงาน" ต่อมาใน ปี 2562 สำนักงานจึงได้จัดทำแผนเสริมสร้างความผาสุก พัฒนาคุณภาพชีวิต และความผูกพันของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ครอบคลุม 4 มิติเดิม (สุขอนามัย ความปลอดภัยและการป้องกันภัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ) และเพิ่มเติม "ความผาสุก ความผูกพัน ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิตการทำงานสภาพแวดล้อม และบรรยากาศการทำงาน" เพื่อให้สำนักงานมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

มีประสิทธิภาพ การสร้างทีมงานข้ามสำนัก (Cross Functional team) ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินงานในภาพรวมองค์กร จำนวน 4 คณะ ได้แก่ (1) คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) (2560-2562) (ต่อเนื่อง 2563-2565) (2) คณะกรรมการพัฒนางานวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2561-2562) (ต่อเนื่อง 2563-2565)

(3) คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2561-2562) และ (4) คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน (2562) (ต่อเนื่อง 2563-2565) โดยทั้ง 4 คณะกรรมการมีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกัน กล่าวคือ คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ดำเนินการสำรวจและจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งได้มีการจัดลำดับสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและส่งต่อข้อมูลให้กับคณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการดำเนินการปรับปรุงให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ สำหรับงานด้านวิชาการ/ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นงานในภาพรวมองค์กรและต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการ จะดำเนินการโดยคณะกรรมการพัฒนางานวิชาการ และคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ

เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จึงได้มีการมอบอำนาจเป็นไปตามระเบียบราชการในรูปแบบของคำสั่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจของผู้บริหารในภารกิจที่สำคัญ เช่น การมอบอำนาจให้รองเลขาธิการวุฒิสภาในการอนุมัติเงินผ่าน KTB Corporate, การมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการสำนักอนุมัติการลาและคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม

มุ่งผลสัมฤทธิ์ สำนักงานยังได้สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก คือ การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานด้านนิติบัญญัติ จำนวน 4 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อร่วมกันเชื่อมโยงข้อมูลประกอบการพิจารณากฎหมายของประเทศ หรือ การทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอกในรูปแบบคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ เพื่อร่วมกันจัดทำข้อมูลวิชาการ ดำเนินกิจกรรมระหว่างเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติ อาทิ คณะกรรมการประชาคมอาเซียนของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา รวมไปถึงการทำงานในรูปแบบของทีมสหสาขาวิชาในระบบงานกรรมาธิการ เช่น ในเรื่องของการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ การพิจารณาศึกษาญัตติ มีการแต่งตั้งบุคคลภายนอกมาช่วยในภารกิจของกรรมาธิการ ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในคณะกรรมาธิการวิสามัญที่มีทั้งสมาชิกวุฒิสภา และบุคคลภายนอก หรือผู้เชี่ยวชาญด้านนั้น ๆ นอกจากนั้นยังมีในระบบของที่ปรึกษา นักวิชาการ ผู้ชำนาญการในคณะกรรมาธิการ อีกทั้งบางคณะกรรมาธิการได้มีการรวบรวมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเหมือนคลังสมองของคณะกรรมาธิการชุดนั้น ๆ เพื่อมาใช้ประโยชน์ในภารกิจของคณะกรรมาธิการ และในบางโอกาสที่สำนักงานมีภารกิจพิเศษตามนโยบายของประเทศ จะมีการออกแบบระบบการทำงานขึ้นมาเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้เกิดความร่วมกับเครือข่ายภายนอก ทั้งที่เป็นองค์กรภาครัฐ และภาคประชาชน เช่น โครงการจัดตั้งสวนพฤกษศาสตร์ป่าชายเลนนานาชาติ ร.9 ซึ่งสภานิติบัญญัติแห่งชาติร่วมกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ สำนักงานได้ประยุกต์ใช้ “เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital technology)” เพื่อยกระดับระบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและเพิ่มประสิทธิภาพรองรับกับ “Digital Senate” โดยเน้น electronic-based เพิ่มขึ้น และเป็นแบบ paper-based ลดลง โดยสำนักงานได้จัดหาอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การจัดหา Device ให้กับผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน และผู้ปฏิบัติ ได้แก่ Computer PC แบบ 1:1/ โทรศัพท์มือถือ/Computer Tablet/iPad เพื่อให้ประหยัดต้นทุนการใช้กระดาษ (economy) และสามารถเข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสะดวก (efficiency) และได้พัฒนาระบบหรือโปรแกรมต่าง ๆ เช่น “ระบบ e-office” เพื่อใช้ในการติดต่อประสานงานภายในองค์การ การสื่อสาร การจองห้องประชุม “ระบบสารสนเทศการประชุม” เพื่อใช้ในการนำเข้าเอกสารประกอบการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-file) เพื่อใช้ประโยชน์ในการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงานภายในสำนักงาน เช่น การประชุมผู้บริหาร การประชุมคณะกรรมการ Cross function ต่าง ๆ รวมไปถึงการออกแบบ application ในการให้บริการสมาชิกวุฒิสภา ได้แก่ Senate channel / Click Senate / Line @ Senate Formal เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลวิชาการที่จำเป็นต่อภารกิจของวุฒิสภา และในขณะนี้อยู่ระหว่างการพัฒนา Chat bot ให้รองรับ “การบริการ” ในอนาคต

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพัน และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

เลขาธิการวุฒิสภาได้กำหนดวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา “สามัคคีมีวินัย สุจริตโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์” รวมถึงกำหนดคำนิยามและแนวทางปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติตน และการรณรงค์ให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรนั้น ได้ถูกบรรจุอยู่ในแผนปฏิบัติราชการ และโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรที่นอกจากจะมีสมรรถนะตามที่องค์การคาดหวังแล้ว ยังต้องเป็นบุคลากรที่ประพฤติดี มีจริยธรรมและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรอีกด้วย

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ : เลขาธิการวุฒิสภาได้ให้ความสำคัญและกำหนดเป็นนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน และถ่ายทอดในเชิงปฏิบัติโดยจัดทำเป็นหลักสูตรฝึกอบรม เช่น การคิดเชิงออกแบบ (Design thinking) (2562) การทำงานเชิงรุก (Proactive Business Process) (2562) การเสริมสร้างการคิดริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมและการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ เพื่อขับเคลื่อนสู่องค์กรสมรรถนะสูง (2563) และยังดำเนินการให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรม โดยจัดทำในรูปแบบโครงการ เช่น โครงการคลังสมอง ค้นหานวัตกรรม นำองค์กร (Intelligence think tank for innovation) (2563-2565) โครงการ 1 สำนัก 1 นวัตกรรม (2564-2565)

ความผูกพัน : สำนักงานได้ค้นหาปัจจัยสร้างความผูกพัน “โอกาสในการพัฒนา” ในปี 2559 – 2560 และนำมาจัดทำแผนงานสร้างความผูกพันของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (พ.ศ. 2561-2565) โดยแบ่งกลุ่มของบุคลากรเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการสายวิชาการ ข้าราชการสายทั่วไป และประเภทลูกจ้าง และพนักงานราชการซึ่งปัจจัยที่ได้มานั้น (โอกาสในการพัฒนา) ยังไม่สะท้อนถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่จะสร้างความผูกพันให้กับแต่ละกลุ่มและระดับของบุคลากร หรือ Generation ของคน ดังนั้น จึงได้ดำเนินการ

สำรวจความสุข ความผูกพัน และความพึงพอใจโดยใช้เครื่องมือ Happinometer และจากรายงานการสำรวจคุณภาพชีวิต ความสุข และความผูกพันในองค์กรของคนทำงาน (Happinometer) โดยศูนย์วิจัยความสุขคนทำงานแห่งประเทศไทย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับสำนักงาน พบว่า ในมิติด้านความผูกพัน ข้อคำถามที่ ๖๐ “ท่านรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กรที่ท่านทำงานในปัจจุบันหรือไม่” มีค่าคะแนนต่ำที่สุด (ร้อยละ ๕๘.๒๖) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานควรสร้างกระบวนการเสริมสร้างและปรับทัศนคติของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กรและตั้งใจทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร และจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า “ความผูกพัน” มีความสัมพันธ์กับ “Happy Work Life” จึงนำมาจัดทำเป็นแผนงานที่ 2 เสริมสร้างให้ที่ทำงานน่าอยู่ (Happy home) ภายใต้ “แผนเสริมสร้างความผาสุก พัฒนาคุณภาพชีวิต และความผูกพันของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา”

ความเป็นเจ้าของ : การปรับแนวคิดของข้าราชการในทุกระดับเพื่อให้เป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneur Mindset) เป็นเรื่องที่มีความท้าทายสำหรับสำนักงานและหน่วยงานราชการทั้งหมด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และต้องอาศัยการสนับสนุนของผู้บริหารในการกำหนดเป็นนโยบายต่าง ๆ การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อความรู้สึกในการเป็นเจ้าของร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน “มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์” ตามที่เลขาธิการวุฒิสภาได้กำหนดวัฒนธรรมองค์กร “สามัคคีมีวินัย สุจริตโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์” เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานยึดถือร่วมกันเป็นแนวทางการประพฤติปฏิบัติตนเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้จัดทำ “ทิศทางและความหมายของวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา” โดยเชื่อมโยงกับวินัย (กฎ กร. ว่าด้วยวินัยข้าราชการรัฐสภาสามัญ) เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละตัว พร้อมกับจัดทำ “Framework ในการตรวจสอบว่าบุคคลได้แสดงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมองค์กร” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบเครื่องมือในการตรวจสอบพฤติกรรมของบุคลากรว่าได้แสดงออกถึงวัฒนธรรมในแต่ละตัวหรือไม่ นอกจากนี้การปรับแนวคิดของบุคลากรให้เป็นผู้ประกอบการยังมีความเชื่อมโยงไปกับ “กระบวนการปฏิบัติงาน (Work Process)” หรือระบบการให้รางวัลและสิ่งตอบแทน (Motivation and Reward System) ที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล จึงได้กำหนดแผนงาน/โครงการบางส่วนไว้ภายใต้แผนปฏิบัติราชการของสำนักงาน เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับเป็นผู้ประกอบการภาครัฐที่มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุก มีความมุ่งมั่นต่อการบรรลุเป้าหมาย หากยังไม่สำเร็จหรือยังไม่บรรลุเป้าหมายก็จะไม่ละความพยายาม และสร้างคุณค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

ระบบการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานมีความสอดคล้องและสนับสนุนเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565 และยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 -2565 โดยใช้ "สมรรถนะ" (Competency Based HRD) และ 70.20.10 Learning Model เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร และจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP : Individual Development Plan) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งวิธีการพัฒนาด้วยการฝึกอบรม (Classroom training) และนอกเหนือไปจากการฝึกอบรม (non-Classroom training) เช่น OJT / Self-develop มีการจัดทำความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training needs) โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอหลักสูตรที่พัฒนาสมรรถนะของตนเอง โดยเฉพาะ Public training ภายใต้ดุลยพินิจของผู้บริหารและงบประมาณของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำหลักสูตร Management Competency สำหรับผู้บังคับบัญชากลุ่มงานให้สามารถเป็น Coach และมีทักษะในการ Feedback งานที่ได้มอบหมายและผลการประเมินให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ระบบการพัฒนาบุคลากรและผู้นำของสำนักงาน ได้มีการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่มีความเป็นปัจจุบัน สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เช่น Innovation / Digital Literacy และมีแนวโน้มในการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีที่ไม่ใช่การฝึกอบรม (Non-classroom training) เพิ่มมากขึ้น โดยเห็นได้จากการมอบหมายบุคลากรที่มีศักยภาพในการเป็นฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการต่าง ๆ ของสำนักงาน เพื่อฝึกฝนให้บุคลากรเหล่านั้นมีความคิดเชิงวิกฤต/เชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับกับปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และบางปัญหามีความซับซ้อนต้องใช้ความสามารถสูงในการแก้ปัญหา (Learning by Doing) ซึ่งวิธีการนี้จะเป็นการฝึกฝน/กระตุ้นให้บุคลากรเรียนรู้ด้วยตนเอง และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย รอบด้าน (Multi-skill หรือ Knowledge worker)

นอกจากนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการพัฒนาของบุคลากร ในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมเรื่อง

- ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ได้แก่

  OJT: On the job training: การปฏิบัติงานจริงด้านกรรมาธิการตามที่ได้รับมอบหมาย

- ความรู้และทักษะดิจิทัล ได้แก่

Classroom training : หลักสูตร การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำเอกสารสรุปการประชุมคณะกรรมาธิการในรูปแบบ Infographic และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Line@)

ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานได้ยึดโยงกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานและยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ซึ่งกำหนดแนวทางให้บุคลากรตระหนักรู้ถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปสู่การเป็นดิจิทัล เพื่อรองรับทั้ง "Digital Senate" และ

“Digital Parliament” ดังนั้น ทั้งสองส่วนราชการจึงได้จัดทำ “แผนปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสังกัดรัฐสภา” เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร กำหนดกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร โดยจัดทำหลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหาร (Digital Leadership) 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและวิชาการ โดยจัดทำหลักสูตรการพัฒนาทักษะการวิเคราะห์และการใช้เครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชั่นสำหรับการสนับสนุนการตัดสินใจ 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านดิจิทัลทั่วไป โดยจัดทำหลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านดิจิทัล (Digital 4 Technology) เพื่อมุ่งเน้นให้เป็นผู้ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีขององค์กร และ 4) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ โดยจัดทำหลักสูตรมุ่งเน้นการพัฒนา ความรู้ ความสามารถ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวเป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

- ความคิดเชิงวิกฤตที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน โดย

Non-Classroom training:

สายงานหลัก ได้แก่ การปฏิบัติงานจริงด้านกรรมาธิการตามที่ได้รับมอบหมาย (OJT) เพื่อให้บุคลากรสามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของสมาชิกวุฒิสภา

สายงานรองและสายงานสนับสนุน ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการ Cross function ที่ได้รับการมอบหมายพิเศษจากเลขาธิการวุฒิสภา (Special Assignment / Special Project)

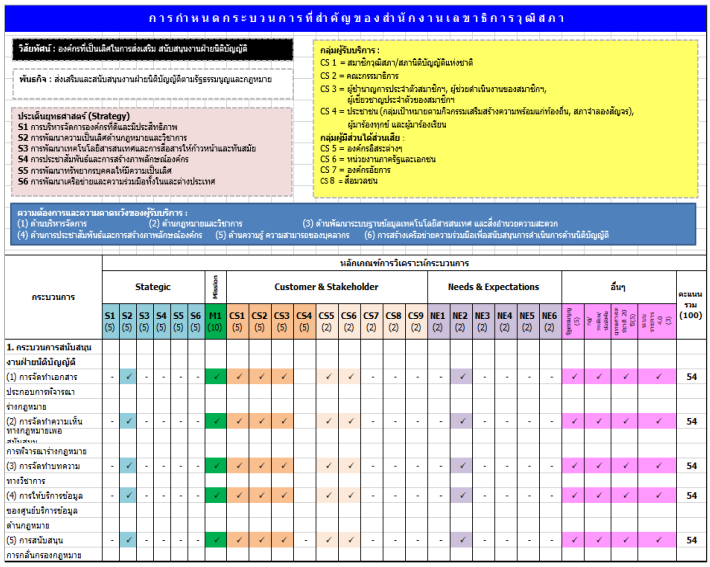
ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 5

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2562
1. จำนวนนวัตกรรมในงานด้าน HR ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (อย่างน้อย 2 นวัตกรรม)	2 นวัตกรรม	4 นวัตกรรม
2. ร้อยละของบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงาน (ด้านนิติบัญญัติ) เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง (สายงานนิติกร วิทยากร)	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
3. ร้อยละความสำเร็จของสายงานวิชาการที่ได้จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพตามที่กำหนดไว้ในแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (15 สายงาน) ปี 2561 จำนวน 1 สายงาน ปี 2562 จำนวน 4 สายงาน ปี 2563 จำนวน 10 สายงาน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100 (4 สายงาน)
4. ร้อยละความสำเร็จของบุคลากรได้รับการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งเป้าหมายตามแผนสืบทอดตำแหน่ง (ตำแหน่งเป้าหมาย = ผู้อำนวยการสำนัก)	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100 (7 ตำแหน่ง)
5. จำนวนเครือข่ายต่างประเทศที่มีความร่วมมือกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่เพิ่มขึ้นทุกปี	2 ประเทศ	3 ประเทศ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)

สำนักงานมีการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ มีการออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process) ครอบคลุมตามยุทธศาสตร์ พันธกิจ หน้าที่และอำนาจ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้



กระบวนการ	หลักเกณฑ์การวิเคราะห์กระบวนการ																										
	Stategic						Mission	Customer & Stakeholder								Needs & Expectations					อื่นๆ					คะแนนรวม (100)
	S1 (5)	S2 (5)	S3 (5)	S4 (5)	S5 (5)	S6 (5)	M1 (10)	CS1 (5)	CS2 (5)	CS3 (5)	CS4 (5)	CS5 (2)	CS6 (2)	CS7 (2)	CS8 (2)	CS9 (2)	NE1 (2)	NE2 (2)	NE3 (2)	NE4 (2)	NE5 (2)	NE6 (2)	ปัจจัยภายใน (5)	ปัจจัยภายนอก (5)	ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (5)	ปัจจัยด้านการเงิน (5)	
1. กระบวนการสนับสนุนงานฝ่ายนิติบัญญัติ																											
(1) การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างกฎหมาย	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓		✓	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	54
(2) การจัดทำความเห็นทางกฎหมายเพื่อสนับสนุนการพิจารณาร่างกฎหมาย	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓		✓	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	54
(3) การจัดทำบทความทางวิชาการ	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓		✓	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	54
(4) การให้บริการข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓		✓	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	54
(5) การสนับสนุนการกลั่นกรองกฎหมาย	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	54

1. กระบวนการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมาย ซึ่งมีความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การดำเนินงานในกระบวนการย่อย โดยการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ การจัดทำความเห็นทางกฎหมายเพื่อสนับสนุนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ การจัดทำบทความทางวิชาการ การให้บริการข้อมูลทางกฎหมาย และการสนับสนุนการกลั่นกรองกฎหมาย

2. กระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุม และตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน มีความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ โดยเริ่มตั้งแต่การดำเนินการพิจารณาญัตติ การพิจารณากระทู้ถาม การติดตามผลการตอบกระทู้ถาม การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และกระบวนการสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย

3. กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การดำเนินงานด้านนิติบัญญัติแก่สาธารณชน มีความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการย่อยในการเผยแพร่ผลการดำเนินงานของวุฒิสภาสู่สาธารณชน การจัดทำและเผยแพร่บันทึกการประชุมคณะกรรมาธิการ การจัดทำและเผยแพร่รายงานการประชุมสภา การเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมาธิการ และการบริการข้อมูลข่าวสารสำนักงาน

4. กระบวนการสนับสนุนของสำนักงาน ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล กระบวนการด้านการคลังและงบประมาณ กระบวนการพัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การแปลงสู่แผนปฏิบัติราชการ และการติดตามประเมินผล และกระบวนการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อสนับสนุนงานนิติบัญญัติ

ทั้งนี้ ในการดำเนินการดังกล่าว ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการเพื่อรองรับการดำเนินงานร่วมกันระหว่างสำนักต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ มีการเชื่อมโยงกระบวนการปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ พร้อมทั้งมีการติดตามการดำเนินงานและรายงานผลตัวชี้วัดที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม

ควบคุมกระบวนการเพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งสำนักที่เป็นเจ้าภาพในกระบวนการได้กำหนดตัวชี้วัดและมีการติดตามควบคุมกระบวนการร่วมกันทุกกระบวนการ พร้อมทั้งเชื่อมโยงการทำงานและเชื่อมโยงข้อมูลกันกับหน่วยงานภายนอกในการสนับสนุนการตราพระราชบัญญัติ 4 หน่วยงาน อันได้แก่ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยกระบวนการดำเนินงานตามภารกิจหลักได้มีการควบคุมและติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ดังนี้

การจัดการกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

1. กระบวนการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมาย โดยในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างกฎหมาย ได้มีการเผยแพร่ข้อมูล มีการเชื่อมโยงข้อมูลเอกสารประกอบการพิจารณาร่างกฎหมายทางเว็บไซต์ของสำนักกฎหมายได้อย่างรวดเร็วทันสมัย และเป็นปัจจุบัน ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีการสนับสนุนการพิจารณาร่างกฎหมาย โดยมีพระราชบัญญัติซึ่งสภานิติบัญญัติแห่งชาติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย ซึ่งทั้งหมดได้มีการนำเข้าในฐานข้อมูลระบบเพื่อการเผยแพร่และให้บริการแก่ประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง

2. กระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุม และตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน ได้กำหนดให้มีระบบติดตามควบคุมกระบวนการ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

3. กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การดำเนินงานด้านนิติบัญญัติแก่สาธารณชน ได้กำหนดให้มีช่องทางการเผยแพร่สำหรับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้ผลงานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และสำนักงาน ผ่านช่องทางการเผยแพร่ต่าง ๆ ที่ครอบคลุมครบถ้วน

ในการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการดังกล่าว หน่วยงานได้นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาดำเนินการเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การใช้ฐานข้อมูลในกระบวนการสนับสนุนการตราพระราชบัญญัติ อาทิ เว็บไซต์ฐานข้อมูลด้านวิชาการและกฎหมาย ข้อมูลร่างพระราชบัญญัติที่เห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย การเผยแพร่ผลการดำเนินงานของวุฒิสภาสู่สาธารณชนโดยช่องทางการเผยแพร่ในระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต อาทิ เพจสภาจำลอง เพจสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพจเครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตยวุฒิสภา โฮมเพจผู้นำนักประชาธิปไตยวุฒิสภา ระบบ

โทรทัศน์ดิจิทัล รวมทั้งวิทยุกระจายเสียงตามช่องทางต่าง ๆ และสื่อออนไลน์ อาทิ ไลน์แอด Line @ (Line @ “NLA Formal”/ Line @ “NLA Assistant”/ Line @ “Secretariat - Senate”) สถานีวิทยุออนไลน์ NLA Radio (รายการ “วันนี้ที่สภาไทย” และ รายการ “เพลงฮิตติดสภา”) บอร์ดพลาสมา www.senate.go.th/วิทยุ/ โทรทัศน์ Line “ปชส. News สื่อออนไลน์ (Facebook สภานิติบัญญัติแห่งชาติ/ Twitter@Click_NLA/ Instagram @Clicknla/ แอปพลิเคชั่น GNews (ข้อมูลข่าวสารบริหารภาครัฐ)

การกำหนดตัวชี้วัดและการควบคุมการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการรายงานผลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเงื่อนไขและแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในรูปแบบ Single Window One Stop Service โดยมีฐานข้อมูลเชื่อมโยงกระบวนการสำคัญครบถ้วน ดังนี้

1. กระบวนการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมาย มีการเชื่อมโยงข้อมูลการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ http://web.senate.go.th/w3c/senate/lawdraft/

2. กระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุม และตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเว็บไซต์ E-libraly ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์วุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา http://library.senate.go.th/e-library/web/main.jsp?HMS=1561020754155

3. กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การดำเนินงานด้านนิติบัญญัติแก่สาธารณชน มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานและข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา https://www.senate.go.th/view/13/ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/TH

ส่วนการเชื่อมโยงข้อมูลในกระบวนการสนับสนุน สามารถยกตัวอย่างการดำเนินงาน เช่น กระบวนการด้านการคลังและงบประมาณ (ระบบบริหารการเงินการคลัง สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (FAS)) ได้แก่ ระบบข้อมูลผลการเบิกจ่ายของคณะกรรมาธิการ และระบบบริหารการเงินการคลังตามแผนปฏิบัติการ อีกทั้งกระบวนการบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (DPIS) ระบบสารสนเทศบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระบบฐานข้อมูลการฝึกอบรมและสัมมนา และระบบข้อมูลประวัติการเดินทางไปราชการต่างประเทศ

นอกจากนี้ ยังมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสื่อสารและและนำเข้าข้อมูล ตลอดจนมีการออกแบบให้ตอบสนองการบูรณาการที่สนับสนุนกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ประกอบด้วยระบบต่าง ๆ อาทิ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์วุฒิสภา ระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์วุฒิสภา ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระบบจัดการความรู้ ระบบเว็บบอร์ดสนทนากับผู้บริหาร ระบบรายงานและการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ระบบการให้บริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ไอที ระบบสืบค้นเงินเดือน/ค่าจ้าง ระบบสืบค้นข้อมูลด้านการติดตามและประมวลผลงานของวุฒิสภา ระบบรายงานจำนวนผู้เข้าประชุมสมาชิกวุฒิสภา ระบบสืบค้นคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระบบสืบค้นข้อมูลกฎหมายอาเซียน ระบบบันทึกเค้าโครงเรื่องของผู้เข้ารับการประเมินแบบขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ระบบหนังสือเวียน

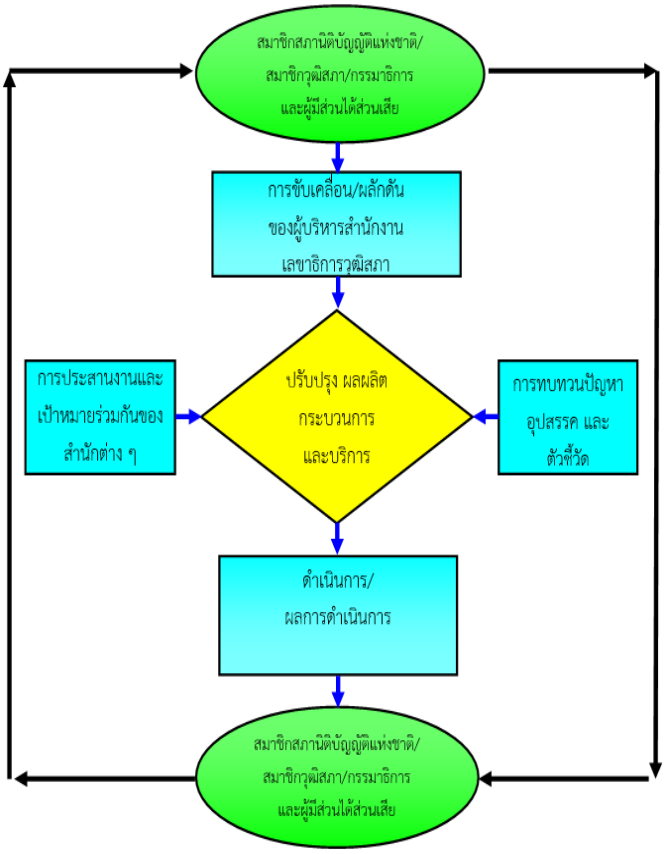
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระบบเงินค่าตอบแทนพิเศษ ระบบตรวจสอบการลงเวลาปฏิบัติราชการ และระบบทะเบียนประวัติบุคลากร

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

ในการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักงานได้มีการทบทวนปัญหา อุปสรรค และตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. กระบวนการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมาย ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลเอกสารประกอบการพิจารณาร่างกฎหมายทางเว็บไซต์ของสำนักกฎหมายได้อย่างรวดเร็วทันสมัย และเป็นปัจจุบัน มีการจัดทำบทความทางวิชาการที่มีความกระชับ ชัดเจน และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามคุณภาพการให้บริการสำหรับกระบวนงานการให้บริการข้อมูลด้านกฎหมาย เพื่อการป้องกันการทำงานผิดพลาดอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการจัดทำฐานข้อมูล “การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ/วุฒิสภา” เพื่อนำเข้าข้อมูลเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติที่เสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ/วุฒิสภา เพื่อให้การดำเนินการในกระบวนการสนับสนุนการพิจารณากฎหมายซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

การพัฒนาปรับปรุงการกระบวนการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



2. กระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุม และตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน มีการสนับสนุนการดำเนินการจัดทำร่างกระทู้ถามแก่สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ/สมาชิกวุฒิสภาอย่างต่อเนื่อง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานในระดับมาก มีดำเนินการติดตามการตอบกระทู้ถามของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ/สมาชิกวุฒิสภาได้ตามขั้นตอนและระยะเวลา มีการรวบรวมข้อมูลกระทู้ถามในที่ประชุมและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานการติดตามกระทู้ถาม โดยเป็นไปตามข้อกำหนดในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ มีหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องภายหลังประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ/ประธานวุฒิสภาโดยได้พิจารณาให้ดำเนินการร้อยละ 100 อีกทั้งมีการดำเนินการจัดทำขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการได้มาซึ่งตุลาการศาลรัฐธรรมนูญและผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญเสร็จเรียบร้อย และดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการประชุมลับของคณะกรรมาธิการสามัญเพื่อทำ

หน้าที่ตรวจสอบประวัติ พฤติกรรมทางจริยธรรมของบุคคลผู้ได้รับการเสนอชื่อให้ดำรงตำแหน่งกรรมการสิทธิมนุษยชนตามที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

3. กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การดำเนินงานด้านนิติบัญญัติแก่สาธารณชน มีช่องทางการเผยแพร่ผลการดำเนินงานของวุฒิสภา การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ และสนับสนุนข้อมูลที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันเพื่อประโยชน์ต่อการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณะ

การปรับปรุงกระบวนการโดยการลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยในการดำเนินงานกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของสำนักงาน ได้จัดทำมาตรฐานกระบวนการทุกกระบวนการ รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการที่สามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น กระบวนการบริการข้อมูลข่าวสารสำนักงาน กระบวนการด้านการคลังและงบประมาณ และการเผยแพร่ผลการดำเนินงานของวุฒิสภาสู่สาธารณชน

กระบวนการที่ได้มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร เช่น กระบวนการเผยแพร่ผลการดำเนินงานของวุฒิสภาสู่สาธารณชน กระบวนการจัดทำและเผยแพร่รายงานการประชุมสภา กระบวนการด้านการคลังและงบประมาณ และกระบวนการพัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนการปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัลเข้ามาใช้ในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ ได้แก่ Facebook สภานิติบัญญัติแห่งชาติ Twitter@Click_NLA Instagram @Clicknla และ แอปพลิเคชัน GNews (ข้อมูลข่าวสารบริการภาครัฐ)

ในการดำเนินการดังกล่าว ได้มีนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และความโดดเด่นที่นำมาใช้ในกระบวนการของสำนักงาน สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อสมาชิกวุฒิสภาและผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกวุฒิสภา Senate Chanel ประกอบด้วยการถ่ายทอดสดการประชุมวุฒิสภา การสัมมนาคณะกรรมาธิการ Application ติดตามร่างพระราชบัญญัติ และ Application พจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์และสำนวนรัฐธรรมนูญ

2. Application ที่โดดเด่นในเชิงนวัตกรรมที่สามารถแก้ปัญหาการดำเนินงานที่ล้าช้า ให้ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว อาทิ ห้องประชุมอิเล็กทรอนิกส์/จอแสดงผลหน้าห้องประชุม การใช้ Application รัฐธรรมนูญ และข้อบังคับการประชุม รวมทั้ง e-book

3. เว็บไซต์ข้อมูลกฎหมายต่าง ๆ อาทิ ฐานข้อมูลกฎหมายในกลุ่มอาเซียน เป็นต้น

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

สำนักงานวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการ โดยพิจารณาข้อกำหนดที่สำคัญ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัย ขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การควบคุมค่าใช้จ่าย ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล และข้อมูลการวิเคราะห์ต้นทุน โดยวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานในราย

กิจกรรมการดำเนินงานของทุกสำนัก และวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตและการดำเนินการตามแผนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การกำหนดแผนและเป้าหมายในการจัดการต้นทุนของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน โดยมีแผนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและรายงานต้นทุนผลผลิตในรายกิจกรรมที่สอดคล้องกับกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน และกำหนดเป้าหมายและแผนการดำเนินงานเพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น การลดกระดาษ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินการระยะยาว

มีแนวทางในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการกำหนดนโยบาย มาตรการในการลดต้นทุน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ลดกระดาษ เพื่อการลดต้นทุน/เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การควบคุมการใช้น้ำมัน โดยการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน การใช้นโยบายการควบคุมการใช้ไฟฟ้า และการใช้น้ำในสถานที่ทำงาน ทั้งนี้ยังได้ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนวัตกรรมในการลดต้นทุนของกระบวนการที่ส่งผลต่อการสร้างขีดความสามารถขององค์การ โดยได้พัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการในการนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยมีตัวอย่าง ดังนี้

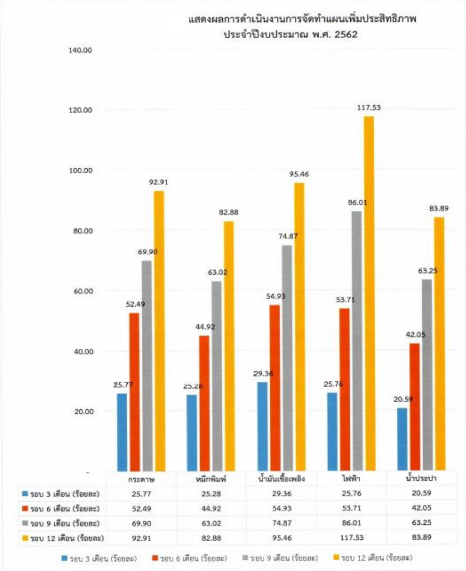
1. การประชุมเพื่อรองรับกระบวนการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมาย และกระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุมและตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน ได้นำ Ipad มาใช้ในการประชุมของสมาชิกวุฒิสภาและผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อลดการใช้กระดาษและสร้างความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินการ มีระบบการส่งจดหมายและเอกสารนัดประชุม electronics โดยลดกระดาษและค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง ทำให้สามารถลดต้นทุนในกระบวนการดำเนินงาน

2. กระบวนการด้านการคลังและงบประมาณ ได้มีการเบิกจ่ายเงินทุกรายการ รวมทั้งเบี้ยประชุม/ระบบเงิน ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ electronic หรือ e – Payment Senate

ทั้งนี้ สำนักงานได้มีการใช้ข้อมูลของปริมาณการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ น้ำมันเชื้อเพลิง และน้ำประปา เปรียบเทียบการใช้ระหว่างปีงบประมาณก่อนหน้า และใช้เทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อการลดต้นทุน เป็นการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยนำมาจัดทำเป็นแผนเพิ่มประสิทธิภาพของสำนักงาน ประจำปี พ.ศ. 2563 ต่อไป

ภาพรวมในรอบ ๑๒ เดือน โดยเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๑ กับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีปริมาณการใช้ ดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	
ปริมาณการใช้รอบ ๑๒ เดือน	ร้อยละ	ปริมาณการใช้รอบ ๑๒ เดือน	ร้อยละ
๑. กระดาษ	๙๔.๖๗	๑. กระดาษ	๙๒.๙๑
๒. หมึกพิมพ์	๑๑๕.๒๑	๒. หมึกพิมพ์	๘๒.๘๘
๓. น้ำมันเชื้อเพลิง	๑๑๒.๖๐	๓. น้ำมันเชื้อเพลิง	๙๕.๔๖
๔. ไฟฟ้า	๑๐๗.๙๔	๔. ไฟฟ้า	๑๑๗.๕๓
๕. น้ำประปา	๑๐๗.๔๗	๕. น้ำประปา	๘๓.๘๙



6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

สำนักงานได้กำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ ได้แก่

1. กระบวนการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมาย ติดตามด้วยตัวชี้วัดกระบวนการ โดยให้สามารถจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างกฎหมายได้เสร็จสมบูรณ์ก่อนการประชุมร่างกฎหมายในวาระที่หนึ่ง (ลงมติรับหลักการ) ให้เผยแพร่ข้อมูลเอกสารประกอบการพิจารณาร่างกฎหมายทางเว็บไซต์ที่รวดเร็ว ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน โดยสามารถติดตามการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภา/สนช. ต่อเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ (อ.พ.) ร้อยละความพึงพอใจของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติต่อเอกสารการประชุม และการสนับสนุนการตราพระราชบัญญัติ รวมทั้งการนำเข้าข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์มีความครบถ้วนและถูกต้อง

2. กระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุม และตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน มีการกำหนดตัวชี้วัดโดยกำหนดกรอบระยะเวลาของการพิจารณาญัตติของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ/สมาชิกวุฒิสภามีความกระชับ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และให้มีการติดตามจากจำนวนร้อยละของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ/สมาชิกวุฒิสภามีความพึงพอใจต่อการจัดทำร่างกระทู้ถาม รวมทั้งการดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการติดตามผลการดำเนินการตามการตอบกระทู้ถามของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ/สมาชิกวุฒิสภา การเผยแพร่ผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละของการมีหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์ และร้อยละของการประชุมคณะกรรมาธิการที่ได้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการประชุมลับของคณะกรรมาธิการสามัญเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบประวัติ พฤติกรรมทางจริยธรรมของบุคคลผู้ได้รับการเสนอชื่อให้ดำรงตำแหน่งกรรมการสิทธิมนุษยชนตามที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

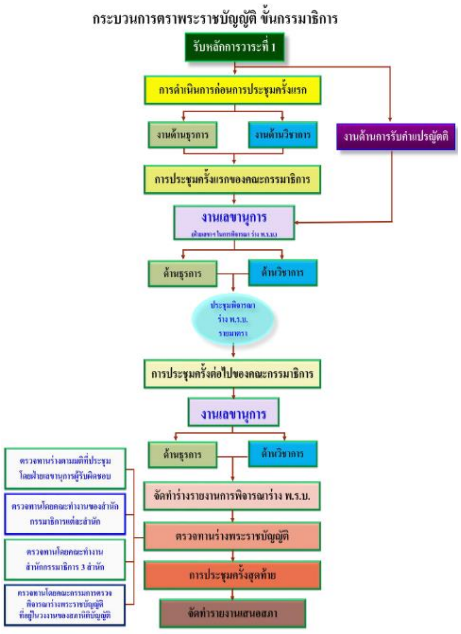
3. กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การดำเนินงานด้านนิติบัญญัติแก่สาธารณชน กำหนดให้มีช่องทางและผลการดำเนินงานกระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การดำเนินงานด้านนิติบัญญัติแก่สาธารณชน การติดตามร้อยละความพึงพอใจของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติต่อการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ การจัดทำและเผยแพร่รายงานการประชุมสภาตามที่กำหนด ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการข้อมูลรายงานการประชุม ตลอดจนการนำเข้าข้อมูลผลงานของคณะกรรมาธิการให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลา และร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บุคคลในวงงานรัฐสภาและประชาชน

การกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสำนักงานเป็นส่วนราชการด้านนิติบัญญัติ ไม่มีอำนาจและภารกิจหน้าที่ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศโดยตรง อย่างไรก็ตามได้มีความพยายามในการกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ ดังนี้

1. การติดตามกระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุมและตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะตัวชี้วัดการติดตามการตอบกระทู้ถามของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ/สมาชิกวุฒิสภาอย่างต่อเนื่อง อาทิ ตัวชี้วัดของการรวบรวมจัดทำสถิติ และแบ่งประเภทของข้อมูลการถาม-ตอบกระทู้ถามของสมาชิกวุฒิสภาที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตัวชี้วัดการดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการติดตามผลการดำเนินการตอบกระทู้ถามของสมาชิกวุฒิสภา และตัวชี้วัดการเผยแพร่ผลการดำเนินงานการรายงานผลการติดตามมติของวุฒิสภาตามระยะเวลาที่กำหนด

2. การขับเคลื่อนตัวชี้วัดด้านสังคมและการเมือง ตามเป้าหมายเพื่อการส่งเสริมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ตามแผนการปฏิรูปประเทศ รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกให้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป อาทิ ตัวชี้วัดจำนวนกิจกรรมเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น ตัวชี้วัดจำนวนกิจกรรมเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองและอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภาสู่เยาวชนในสถานศึกษา

3. ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการสนับสนุนการตราพระราชบัญญัติ อาทิ ตัวชี้วัดการสนับสนุนการดำเนินงานในการพิจารณาร่างกฎหมายให้เป็นไปตามมาตรฐาน การให้บริการข้อมูล วิชาการ และการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน



อย่างไรก็ตาม ในปีที่ผ่านมาสำนักงานได้มีความมุ่งมั่นต่อการสนับสนุนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ โดยดำเนินงานตามกระบวนการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมายที่ถือได้ว่าเป็นการทำให้กฎหมายเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศ อันจะช่วยเอื้อให้เกิดประโยชน์ต่อภารกิจภาครัฐ การลงทุนและดำเนินธุรกิจภาคเอกชนเป็นไปโดยสะดวก เกิดความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมทั้งนำไปสู่การสนับสนุนการพัฒนา การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และเอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ อาทิ ร่างพระราชบัญญัติ และ/หรือจำนวนรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุข และด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. กระบวนการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสนับสนุนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ วาระที่ 2 ในชั้นคณะกรรมาธิการ สำนักงานได้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งจะดำเนินการผ่านเว็บไซต์หรือการจัดสัมมนาเพื่อขอความคิดเห็นและข้อมูลในเชิงประชาพิจารณ์จากประชาชนทั่วไปเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติให้มีข้อมูลรอบด้านและสมบูรณ์มากที่สุด

2. กระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุม และตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน โดยสำนักงานได้สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมาธิการ/สภานิติบัญญัติแห่งชาติ/วุฒิสภาในการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่หรือตามที่สภามอบหมายซึ่งจะส่งผลต่อกิจการของวุฒิสภาครอบคลุมยุทธศาสตร์ของประเทศในทุกด้าน

สำนักงานได้เตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน ซึ่งการป้องกันความเสี่ยงอันอาจเกิดจากภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน กล่าวคือ อัคคีภัย แผ่นดินไหว อุทกภัย เหตุกรณีไฟฟ้าดับหรือไฟฟ้าขัดข้อง เหตุการณ์กรณีสถานการณ์ทางการเมือง/การชุมนุม เหตุการณ์วัตถุระเบิดและวัตถุต้องสงสัยต่าง ๆ โดยได้มีการบริหารจัดการและการเตรียมการเพื่อให้เป็นไปตามแผนการบริหารจัดการสถานการณ์ อันประกอบด้วย แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และแผนการบริหารเหตุการณ์พิเศษของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดทำแผนการรองรับการบริหารความเสี่ยงในการจัดการเหตุภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่มีต่อระบบฐานข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ และการปฏิบัติการบนไซเบอร์ อาทิ แผนบริหารความตอเนื่อง (BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2563 แผนรองรับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล และการปฏิบัติการบนไซเบอร์ พ.ศ. 2562 – 2565 และแผนการบริหารความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล พ.ศ. 2562 – 2565

ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการสร้างที่คุณค่าซึ่งเป็นกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนสามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดในระยะเวลาที่เหมาะสม อันจะช่วยลดระดับความสูญเสียและความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อไป

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 6

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2562
1. ร้อยละความพึงพอใจของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สมาชิกวุฒิสภา) ในการสนับสนุนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ	ร้อยละ 84	ร้อยละ 84.97
2. จำนวนกระบวนงานที่ได้รับการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการหรือลดขั้นตอน	3 กระบวนงาน	4 กระบวนงาน
3. จำนวนแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้น	1 แอปพลิเคชัน	3 แอปพลิเคชัน
4. จำนวนกระบวนงานที่มีการปรับปรุงตามนโยบาย กฎ ระเบียบ และกฎหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ (1) การเสนอญัตติ/ขอเปิดอภิปรายทั่วไป (2) การยื่นกระทู้ถาม (3) การเสนอคำแปรญัตติ	3 กระบวนงาน	3 กระบวนงาน

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ					
7.1.1 ร้อยละการสนับสนุนการกลั่นกรองกฎหมายและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน	ร้อยละ	100	-	100	100
7.1.2 ร้อยละการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมาธิการ	ร้อยละ	100	-	100	100
7.1.3 ร้อยละความสำเร็จของโครงการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ *(โครงการที่รายงานในระบบ e MENSCR)*	ร้อยละ	100	-	100	100
7.1.4 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์	ร้อยละ	97	98.69	95.67	100
7.1.5 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ + งานประจำ)	ร้อยละ	85	73.83	83.33	92.19
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน					
7.2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสนับสุนนงานด้านนิติบัญญัติ	ร้อยละ	85	81.13	84.01	86.83
7.2.2 จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ให้ประชาชนและภาคประชาสังคมได้แสดงความคิดเห็นและเรียนรู้เกี่ยวกับการเมือง การปกครอง วัฒนธรรมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 5	-	6.38	10.30
7.2.3 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมของประชาชน (โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม)	ร้อยละ	90	86.22	88.025	92
7.2.4 ร้อยละของการเบิกจ่ายเบี้ยประชุมของคณะกรรมาธิการ อนุกรรมาธิการ คณะกรรมการและอนุกรรมการ ผ่านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National e - Payment)	ร้อยละ	85	-	-	100
7.2.5 ร้อยละของการดำเนินการตามประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	ร้อยละ	0	0	0	0

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร					
7.3.1 จำนวนนวัตกรรมในงานด้าน HR ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (อย่างน้อย 2 นวัตกรรม)	จำนวนนวัตกรรม	2 นวัตกรรม	-	-	4
7.3.2 ร้อยละของบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงาน (ด้านนิติบัญญัติ) เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง (สายงานนิติกร วิทยากร)	ร้อยละ	100	99.904	99.90	100
7.3.3 ร้อยละความสำเร็จของสายงานวิชาการที่ได้จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพตามที่กำหนดไว้ในแผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (15 สายงาน) ปี 2561 จำนวน 1 สายงาน ปี 2562 จำนวน 4 สายงาน ปี 2563 จำนวน 10 สายงาน	ร้อยละ	100	-	100 (1 สายงาน)	100 (4 สายงาน)
7.3.4 ร้อยละความสำเร็จของบุคลากรได้รับการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งเป้าหมายตามแผนสืบทอดตำแหน่ง (ตำแหน่งเป้าหมาย = ผู้อำนวยการสำนัก)	ร้อยละ	100	-	100	100
7.3.5 จำนวนเครือข่ายต่างประเทศที่มีความร่วมมือกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่เพิ่มขึ้นต่อปี	ประเทศ	2	2	1	3
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ					
7.4.1 จำนวนรางวัลที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้รับจากการปรับปรุงกระบวนการจากหน่วยงานภายนอก (รางวัลประกาศเกียรติคุณด้านการตรวจสอบภายใน)	จำนวนรางวัล	อย่างน้อย 1 รางวัล	-	-	1
7.4.2 ร้อยละของการผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ต้นแบบในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ)	ร้อยละ	88.50	82.70	88.05	89.62
7.4.3 จำนวนต้นแบบทางด้านสังคมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (โครงการจัดตั้งสวนพฤษศาสตร์ป่าชายเลน นานาชาติ ร.9)	จำนวนต้นแบบ	1	-	-	1
7.4.4 จำนวนหน่วยงานที่มาศึกษาดูงาน ณ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	จำนวนหน่วยงาน	1	-	-	1
7.4.5 จำนวนรางวัลที่ได้รับจากผลการปฏิบัติราชการดีเด่นตามตัวชี้วัด	จำนวนรางวัล	11	11	11	11

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม					
7.5.1 ร้อยละความพึงพอใจของสมาชิกสภานิติบัญญัติ (สมาชิกวุฒิสภา) ในการสนับสนุนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ	ร้อยละ	84	82.55	83.45	84.97
7.5.2 จำนวนร่างพระราชบัญญัติ และ/หรือ จำนวนรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ (ที่ได้มีการศึกษาผลกระทบด้านเศรษฐกิจ)	จำนวนร่าง/เรื่อง	5	-	-	8
7.5.3 จำนวนร่างพระราชบัญญัติ และ/หรือ จำนวนรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ (ที่ได้มีการศึกษาผลกระทบด้านสังคม)	จำนวนร่าง/เรื่อง	5	-	-	28
7.5.4 จำนวนร่างพระราชบัญญัติ และ/หรือ จำนวนรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ (ที่ได้มีการศึกษาผลกระทบด้านสาธารณสุข)	จำนวนร่าง/เรื่อง	5	-	-	8
7.5.5 จำนวนร่างพระราชบัญญัติ และ/หรือ จำนวนรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมาธิการ (ที่ได้มีการศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม)	จำนวนร่าง/เรื่อง	5	-	-	8
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ					
7.6.1 ร้อยละของการใช้กระดาษที่ลดลง	ร้อยละ	5.5	-	5.33	7.09
7.6.2 จำนวนกระบวนงานที่ได้รับการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการหรือลดขั้นตอน	จำนวนกระบวนงาน	3	-	3	4
7.6.3 จำนวนแอปพลิเคชั่นที่พัฒนาขึ้น	จำนวนแอปพลิเคชั่น	1	-	1	3
7.6.4 ร้อยละความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ	83	76.20	82.84	85.58
7.6.5 จำนวนกระบวนงานที่มีการปรับปรุงตามนโยบาย กฎ ระเบียบ และกฎหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ (1) การเสนอญัตติ/ขอเปิดอภิปรายทั่วไป (2) การยื่นกระทู้ถาม (3) การเสนอคำแปรญัตติ	จำนวนกระบวนงาน	3	-	-	3

PMQA 4.0