

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ประกาศใช้แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565 ซึ่งมีเป้าหมายยึดโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 23 ด้าน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) และนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2558-2564) และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรเพื่อสนับสนุนภารกิจของวุฒิสภา เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม โดยกำหนดประเด็นการพัฒนาที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ (1) การสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภา (2) การพัฒนาต้นทุนองค์กร และ (3) การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมุ่งเน้นสาธารณะ รวม 5 เรื่อง ได้แก่ (1) ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ (2) ด้านการขับเคลื่อนภารกิจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ (3) ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร (4) ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (5) ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นับเป็นปีที่สองที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกวุฒิสภาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565 ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Coronavirus Disease 2019, Covid-19) โดยความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักบริหารงานกลางได้แจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกวุฒิสภาทั้งหมดและได้รับแบบสอบถามกลับมาเป็นจำนวน 43 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 17.20 (ปี 2563 จำนวน 187 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 75.10) โดยมีกลไกหลักที่สำคัญคือ คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใต้ข้อจำกัดของมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาดังกล่าว มีผลการสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

▶ ส่วนที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจ

1.1 คะแนนในภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เท่ากับ ร้อยละ 87.03

1.2 คะแนนการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 - 2565 จำแนกรายประเด็นย่อย ดังนี้

ผลการสำรวจจำแนกประเด็นการพัฒนาตามแผนปฏิบัติราชการ		คะแนน (ร้อยละ)
ด้านการยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ		86.23
1	1. การสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา	87.44
	2. การสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการธิการ	86.51
	3. การสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นกำหนด	84.74
	ด้านการขับเคลื่อนภารกิจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	86.88
2	4. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้าน ตร.	88.37
	5. การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานด้าน ตร.	84.65
	6. การจัดทำรายงานของคณะกรรมการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	87.62
ด้านการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร		88.46
3	7. การปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมาย และวิชาการ	86.67
	8. การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานของบุคลากร	90.24
ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย		86.98
4	9. การปฏิบัติงานของสำนักงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์	86.05
	10. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	87.91
ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน		86.61
5	11. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	88.10
	12. สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	85.12

1.3 เมื่อนำประเด็นย่อยทั้งหมดมาจัดลำดับเพื่อทราบถึงกลุ่มคะแนนที่มีค่าคะแนนมากที่สุดและน้อยที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า

กลุ่มที่มีค่าคะแนนมากที่สุด 3 ลำดับ			กลุ่มที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด 3 ลำดับ		
ลำดับที่ 1	การมีจิตบริการ การอำนวยความสะดวก และ การประสานงานของบุคลากร	90.24%	ลำดับที่ 1	การพัฒนาฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัด การปฏิรูปประเทศ	84.65%
ลำดับที่ 2	การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ในการสนับสนุนงาน ด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ	88.37%	ลำดับที่ 2	การสนับสนุนการพิจารณา ให้บุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กร	84.74%
ลำดับที่ 3	การดำเนินโครงการ/กิจกรรม การส่งเสริมประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชน	88.10%	ลำดับที่ 3	สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริม ประชาธิปไตยและ การมีส่วนร่วมของประชาชน	84.65%

1.4 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของสมาชิกวุฒิสภา มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 4 คน จาก 43 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.30 โดยมีทั้งคำชมเชยและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงาน โดยภาพรวม จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ การดูแลสุขอนามัยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การประสานการทำงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งก็สอดคล้องกับสถานการณ์สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาที่ต้องปฏิบัติงานแบบเว้นระยะห่างและใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

▶ ส่วนที่ 2 ผลสำรวจความต้องการและความคาดหวัง

จากข้อมูลผลการสำรวจในส่วนที่ 1 ความพึงพอใจ นำข้อมูลจากกลุ่มคะแนนน้อยที่สุด 3 ลำดับแรก และความเห็นเพิ่มเติมของสมาชิกวุฒิสภามาจัดลำดับความสำคัญ ดังนั้น จึงประมวลเป็นข้อเสนอในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 2 ลำดับ ได้แก่

ลำดับที่ 1 ด้านการขับเคลื่อนภารกิจการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ

ควรเพิ่มความเข้มข้นในการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำ และดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา เช่น Reform Senate, Committee Info Room เนื่องจาก ฐานข้อมูลดังกล่าวจะเป็นทั้งเครื่องมือในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในการประมวลผลข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจัดทำรายงานของคณะกรรมการการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติวุฒิสภา และยังเป็นการให้บริการสมาชิกวุฒิสภาในการสืบค้นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ซึ่ง ภารกิจ ตร. เป็นภารกิจที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศในภาพรวม

ลำดับที่ 2 ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรเพิ่มความเข้มข้นในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น สื่อสังคม Online วุฒิสภา / Facebook Live วุฒิสภา / Senate News / สถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา / เรียนรู้ด้วยตัวคุณกระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ผ่านระบบการจัดการเรียนการสอน LMS (Learning Management System) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านประชาธิปไตยและการสื่อสารด้านประชาธิปไตย รวมถึงการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมุ่งเน้นสาธารณะตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 - 2565 และยังคงเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนปฏิรูปประเทศ ซึ่งเป็นการดำเนินการที่มีผลกระทบสูงต่อการพัฒนาประเทศ

▶ ส่วนที่ 3 ผลสำรวจความผูกพัน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการหลักเป็นครั้งแรกในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และมีการสำรวจต่อเนื่องมาเป็นปีที่สองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยใช้การประเมินระดับการเป็นผู้สนับสนุนองค์กร (NPS: Net Promoter Score) และปรับข้อความให้เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีสมาชิกวุฒิสภาแสดงความคิดเห็น จำนวน 41 คน จาก 43 คน คิดเป็น ร้อยละ 95.35 จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ตามระดับคะแนนที่ตอบข้อความความผูกพัน (1 - 5 คะแนน) ได้แก่ กลุ่มผู้สนับสนุนองค์กร (Promoters) จำนวน 38 คน กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปสนับสนุนองค์กรอื่น (Passives) จำนวน 3 คน และไม่มีกลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร (Detractors) สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการหลักมีความผูกพันต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตามสูตรคำนวณ NPS ร้อยละ 92.68 (ปี 2563 ร้อยละ 93.58)

อย่างไรก็ตาม จากการประมวลผลสำรวจทั้งหมด คณะกรรมการติดตามประเมินผลและบูรณาการการสำรวจความพึงพอใจ มีข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563-2565 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวมเพื่อนำไปดำเนินการในระยะถัดไป ดังนี้

3.1 “รูปแบบการสำรวจ” แม้ว่ารูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-based) นั้นจะยังไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในยุคปัจจุบัน (สมาชิกวุฒิสภา) เนื่องจาก ผู้รับบริการหลักมีคุณลักษณะพิเศษ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจึงสำรวจเป็นรูปแบบกระดาษ (Paper-based) มาโดยตลอด และมีวิธีการเฉพาะเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลความคิดเห็นเหล่านั้น แต่ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Coronavirus Disease 2019, Covid-19) ที่ยังคงมีแนวโน้มการแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการรักษาระยะห่างและความปลอดภัยแต่ยังสามารถดำเนินการสำรวจเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์จึงควรใช้ “รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-based)”

และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรเตรียมการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลกลางในการสำรวจ บูรณาการ และเชื่อมโยงผลสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (Senate Single Window for Customer Review) เพื่อให้สะดวกแก่ผู้รับบริการหลักในการให้ข้อมูล และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ค้นทางย่นนำมาใช้วิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหาในปัจจุบัน และคาดการณ์เพื่อวางแผนหรือนโยบายเชิงรุกพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และยังเป็นการรองรับการเป็นระบบราชการ 4.0 และยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

3.2 “การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology)” สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) หลังจากที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Coronavirus Disease 2019, Covid-19) เช่น การสนับสนุนที่ประชุมวุฒิสภาผ่านระบบบริหารการประชุมรัฐสภา การประชาสัมพันธ์การอภิปรายของสมาชิกวุฒิสภาในที่ประชุมวุฒิสภาผ่านคลิป์วิดีโอ การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Cisco WebEx Meetings) การให้บริการข้อมูลการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผ่าน Committee Info Room การใช้งาน Application Line (Senate Formal) แผนทื่ภารกิจวุฒิสภาพบประชาชน การใช้สื่อสังคม Online เพื่อประชาสัมพันธ์วุฒิสภา เช่น Facebook Instagram twitter เป็นต้น ซึ่งทั้งการพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และสื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นก็สามารถใช้ “เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology)” มาช่วยยกระดับได้

3.3 “การออกแบบระบบงาน/กลไกเพื่อรองรับ e-Service” สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรออกแบบระบบงานที่จะรองรับ e-Service ที่จะเกิดขึ้นในยุค Post COVID เนื่องจาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องรักษาระยะห่างทางสังคม แต่ยังคงต้องการให้และรับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ภารกิจเป็นไปด้วยความราบรื่น สำนักงานควรกำหนดประเภทของงาน แต่ละประเภทให้ชัดเจน ได้แก่ เช่น งานบริการสมาชิกวุฒิสภาทั้งบริการด้านการประชุมและด้านวิชาการ งานที่ต้องใช้เครื่องจักรเครื่องมือเฉพาะทาง ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้ หรืองานที่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้ เช่น งานจัดประชุมต่าง ๆ งานผู้บริหาร งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานดูแลระบบอุปกรณ์ต่าง ๆ งานสารบรรณงานเอกสาร งานพัสดุ งานจัดซื้อจัดจ้าง งานงบประมาณ การคลัง การเงิน งานด้านกฎหมาย พร้อมกับกลุ่มผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็น ผู้รับบริการภายนอก หรือ ผู้รับบริการภายใน เพื่อเตรียมความพร้อมในการออกแบบระบบงาน กลไก กำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องไม่เกิดความเสียหายแก่ราชการ

**“เสียงสะท้อนจากผลการสำรวจจะมีคุณค่า
เมื่อทุกภาคส่วนร่วมมือขับเคลื่อนให้ไปถึงเป้าหมายพร้อมกัน”**
