

หมวด 1 การนำองค์การ

เกณฑ์ PMQA 4.0/ Feedback	ประเด็นสำคัญที่ต้องดำเนินการ ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 1.1 ระบบการนำองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน</p> <p>Feedback น.พ.ร. มีการกำหนดทิศทางองค์กรรองรับพันธกิจ มีนวัตกรรมแผนที่ภารกิจวิสัยทัศน์ นวัตกรรม การสร้างประชาธิปไตย แต่ยังมีขาดความเชื่อมโยงกับการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การคำนึงถึงผล กระทบทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อ ทิศทางองค์กร</p>	<p>ระบบแผนที่ภารกิจวิสัยทัศน์และระบบการรับเรื่องร้องเรียนจาก โครงการสมาชิกวุฒิสภาประชาชน เป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อ ติดตามภารกิจงานดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภา และเป็นการรับฟัง สภาพปัญหาของประชาชนในพื้นที่และนำมาประสานส่งต่อการแก้ไข ปัญหาไปยังหน่วยงานต่างๆ แต่ปัจจุบันพบว่าทั้งสองระบบยังไม่เกิด การบูรณาการข้อมูลกัน มีการทำงานอยู่คนละแพลตฟอร์มและยาก ต่อการเข้าถึง ประเด็นที่ต้องดำเนินการ ได้แก่ 1. เชื่อมโยงสองระบบ ให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ในแพลตฟอร์มเดียวกัน 2. ปรับการนำเสนอ บนหน้าเว็บไซต์ให้ค้นหาได้ง่าย ใช้ ICON ที่โดดเด่นอยู่บนหน้าแรก ของเว็บไซต์ ซึ่งหากระบบดังกล่าวมีความสมบูรณ์ก็จะสามารถเป็น เครื่องมือแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น สร้างรากฐานของการพัฒนา ในระดับประเทศ ไปสู่การสร้างความสามารถในการแข่งขันได้</p>	<p>1.สำนักงาน ประธานวุฒิสภา 2.สำนัก ประชาสัมพันธ์ 3.สำนัก เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 1.2 การป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส</p> <p>Feedback น.พ.ร. มีแนวทางในการเสริมสร้างให้เกิดความโปร่งใส แต่ยังมี ขาดการประเมินประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันทุจริต และสร้างความโปร่งใสของทุกหน่วยงานและการปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>ในปี 2565 เลขานุการวุฒิสภาประกาศนโยบาย “CLEAN Senate... องค์การวุฒิสภาใสสะอาด” เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการ ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส่อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ สำนักงานฯ ยังมีการจัดทำระบบร้องเรียนต่อ วุฒิสภา ที่เปิดให้ประชาชนสามารถร้องเรียนเรื่องต่างๆ รวมถึงเรื่อง ทุจริตต่อสำนักงานฯ เป็นการเปิดช่องทางให้ประชาชนตรวจสอบการ ทำงานให้เกิดความโปร่งใส จึงเป็นการตอบเจตจำนงการดำเนินงานตาม เกณฑ์การป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส</p>	<p>*ดำเนินการแล้ว*</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ ผ่านการ สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก</p> <p>Feedback น.พ.ร. มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ และสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชน แต่ยังมีขาดการวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนในการทำให้บรรลุ พันธกิจหลักและปัญหาของพื้นที่ โดยสร้างความร่วมมือ กับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกใน การสร้าง นวัตกรรมนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศ</p>	<p>ระบบแผนที่ภารกิจวิสัยทัศน์และระบบการรับเรื่องร้องเรียนฯ เป็นการเปิดให้สืบค้นเรื่องร้องเรียนโดยระบบมีการจัดแยกสถิติเรื่อง ร้องเรียนเป็นสถิติภาพรวม รายภาค รายจังหวัด เพื่อให้ผู้ทำการ ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะการแก้ไขปัญหา (Tracking) แบบ Real Time ได้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการใน 7 ปัญหาสำคัญ ได้แก่ (ที่ดิน, น้ำ, เกษตร, คมนาคม, เศรษฐกิจ, สิ่งแวดล้อม, สังคมและอื่นๆ) พร้อมทั้งสถานะการดำเนินการประสานงานส่งต่อไปยังหน่วยงาน ต้นสังกัดและติดตามผลการแก้ไขปัญหาตลอดจนจบกระบวนการ นับว่าเป็นการวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนในการทำให้บรรลุพันธกิจหลัก และปัญหาของพื้นที่ โดยสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอกใน หากสามารถดำเนินการปรับระบบได้ตามข้อ 1.1 ก็สามารถตอบเจตจำนงนี้ได้</p>	<p>1.สำนักงาน ประธานวุฒิสภา 2.สำนัก ประชาสัมพันธ์ 3.สำนัก เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิด ผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์</p> <p>Feedback น.พ.ร. ขาดการประเมินความเสี่ยงของโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดผลกระทบต่อสังคมโดยนำ เทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้และสร้าง เครือข่ายที่เฝ้าระวังผลกระทบเชิงลบเพื่อการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้น</p>	<p>ในปี 2565 สำนักงานฯ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของสำนักงานฯ และคำเป้าหมายที่กำหนดว่ามีความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์และวิธีการ ป้องกันผลกระทบจากความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และวิเคราะห์คำเป้าหมาย ที่ส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ และในส่วนของการสร้างเครือข่ายที่เฝ้าระวังผลกระทบนั้น หาก สามารถดำเนินการปรับปรุงระบบได้ตามข้อ 1.1 ด้วยการมีระบบแผนที่ ภารกิจฯ และระบบรับเรื่องร้องเรียนทุกข้อฯ ที่บูรณาการอย่างมี ประสิทธิภาพ ก็จะมีในส่วนของการรับข้อร้องเรียนที่เกิดจากการ ดำเนินงานของสำนักงานด้วย ซึ่งก็จะเข้าสู่ระบบที่สามารถแก้ไข หรือ ตอบสนองปัญหาที่ร้องเรียนมา เป็นการขจัดผลกระทบได้ทั้งทางบวก และทางลบ</p>	<p>1.สำนักงาน ประธานวุฒิสภา 2.สำนัก ประชาสัมพันธ์ 3.สำนัก เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร 4.สำนักนโยบาย และแผน</p>

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เกณฑ์ PMQA 4.0/ Feedback	ประเด็นสำคัญที่ต้องดำเนินการ ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรมการเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน</p> <p>Feedback ก.พ.ร. มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ทั้งภายในและภายนอก ส่วนราชการและสร้างความร่วมมือกับเครือข่าย ภาคประชาชน แต่ยังคงขาดการวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนในการทำให้บรรลุพันธกิจหลักและปัญหาของพื้นที่ โดยสร้างความร่วมมือกับเครือข่าย ทั้งภายในและภายนอก การสร้างนวัตกรรมนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อในระดับประเทศ</p>	<p>จัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2566 – 2570 ต้องครอบคลุม ประเด็นดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กร 2. การคาดการณ์อนาคต (Scenario Analysis) เพื่อตอบสนองความท้าทายในการบรรลุพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 	<p>สำนักนโยบายและแผน (กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์)</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ</p> <p>Feedback ก.พ.ร. ขาดการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรและผลกระทบทั้งทางตรง ทางอ้อม ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2566 – 2570 และค่าเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปี ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ - วิเคราะห์ความเสี่ยงของสำนักงานฯ และค่าเป้าหมายที่กำหนดว่ามีความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ และวิธีการป้องกันและลดผลกระทบของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น - วิเคราะห์ค่าเป้าหมายที่ส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ (เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม) 	<p>สำนักนโยบายและแผน (กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์) (กลุ่มงานแผนงานและโครงการ)</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วน โดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก</p> <p>Feedback ก.พ.ร. มีแผนปฏิบัติการที่เน้นประสิทธิภาพและประชาชนได้ประโยชน์ แต่ยังคงขาดการบูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลง และการสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายและการใช้ข้อมูลร่วมกัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบการถ่ายทอดสื่อสารแผนปฏิบัติการ ราชการ (วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์) ไปยังบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และเครือข่ายภายนอกผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ - แผนปฏิบัติการประจำปี /โครงการ แสดงให้เห็นถึงการบูรณาการแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRM &HRD) 	<p><u>การสื่อสารภายใน</u> สำนักนโยบายและแผน ทุกสำนัก <u>การสื่อสารไปยัง</u> <u>เครือข่ายภายนอก</u> สำนักประชาสัมพันธ์</p> <p>สำนักนโยบายและแผน (กลุ่มงานแผนงานและโครงการ)</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>Feedback ก.พ.ร. ขาดการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายในเชิงรุก เน้นการคาดการณ์สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อวางแผนจัดการในเชิงรุกและปรับแผนให้ทันเวลาจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี เป็นไปตามที่ส่วนราชการต้องการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบการติดตามผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานฯ - โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - คาร์ร็องการปฏิบัติราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กรณีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ต้องมีแนวทางการแก้ไขปัญหาเชิงรุก - ระบบ ERP ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ งานคลังและงบประมาณ 	<p>สำนักนโยบายและแผน (กลุ่มงานติดตามและประเมินผล) สำนักการคลังและงบประมาณ</p>

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์ PMQA 4.0/ Feedback	ประเด็นสำคัญที่ต้องดำเนินการ ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศ ด้านการบริการ ประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ</p> <p>Feedback ก.พ.ร. มีระบบการรับฟังเสียงผู้รับบริการและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ยังมีขาดการวิเคราะห์ และการใช้ประโยชน์จาก Big Data และการพยากรณ์ หรือคาดการณ์ความต้องการเชิงรุก เพื่อนำไปสู่การ ทบทวนวางแผนนโยบายเชิงรุก</p>	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาแนวทางการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศของ การบริการให้ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย เช่น ปรับแบบสำรวจความต้องการออนไลน์ด้วย Google Form / การสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้บริการ ฯลฯ เพิ่มการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศโดยการ รวบรวมข้อมูลด้านบริการให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับ บริการ ทั้งอดีต ปัจจุบันและอนาคต และใช้แนวคิด PDCA ในการวิเคราะห์ข้อมูลคาดการณ์ในอนาคต เพื่อยกระดับการให้บริการแบบเหนือความคาดหว้ง และเป็นแบบเชิงรุก 	<p>สำนักนโยบายและแผน</p> <p>สำนักนโยบายและแผน</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 3.2 การประเมินความพึงพอใจ ความผูกพัน ของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ ประโยชน์</p> <p>Feedback ก.พ.ร. มีการประเมินความพึงพอใจ แต่ยังมีขาดการวิเคราะห์ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันหรือความร่วมมือ รวมทั้งการบูรณาการผลการสำรวจจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในการให้บริการ และใช้ใ้ การวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม</p>	<ol style="list-style-type: none"> ดำเนินการสำรวจความไม่พึงพอใจ เพื่อนำข้อมูล มาประกอบการวิเคราะห์ความต้องการเพิ่มเติม เพิ่มการวิเคราะห์ข้อมูลที่บูรณาการการสำรวจ ความต้องการจากฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่น ได้แก่ ฐานข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร 	<p>สำนักนโยบายและแผน ร่วมกับสำนักที่สำรวจ การให้บริการ (หน่วยงาน)</p> <p>สำนักนโยบายและแผน</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่าง ความต้องการ</p> <p>Feedback ก.พ.ร. ขาดการวิเคราะห์ความต้องการผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไป ปรับปรุงตอบสนองอย่างทันการณ์และสร้างนวัตกรรม ตอบสนองความแตกต่างทั้งระดับกลุ่มและระดับ บุคคล</p>	<p>ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงรุกจากผลการสำรวจ ที่เกี่ยวข้องและต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา และผลการ สสำรวจในปัจจุบัน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ หรือการสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการ ทั้งระดับกลุ่มและระดับบุคคลได้อย่างทันการณ์</p>	<p>สำนักนโยบายและแผน ร่วมกับสำนักที่มี การสร้างนวัตกรรม การให้บริการ</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและ สร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ</p> <p>Feedback ก.พ.ร. มีช่องทางและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ยังมี ขาดการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่พบบ่อย การใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อติดตามปัญหา เช่น ระบบ ติดตามสถานะข้อร้องเรียน (tracking) และเสนอ การแก้ปัญหาเชิงรุก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและ ความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน</p>	<ol style="list-style-type: none"> ทดลองใช้ระบบติดตามสถานะข้อร้องเรียน (tracking) ผ่านทางแบบประเมินออนไลน์ ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ต่อการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านแบบประเมินผล ออนไลน์ 	<p>สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร ร่วมกับ สำนักนโยบายและแผน</p> <p>สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร ร่วมกับ สำนักนโยบายและแผน</p>

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เกณฑ์ PMQA 4.0/ Feedback	ประเด็นสำคัญที่ต้องดำเนินการ ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่กำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอก</p> <p>Feedback ก.พ.ร. มีการติดตามตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ แต่ยังคงขาดการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ และสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก</p>	<p>พัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ระบบบริหารแผนงาน โครงการ งานคลังและงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา) ระบบ ERP เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินการมีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>	<p>สำนักนโยบายและแผน</p> <p>สำนักการคลังและงบประมาณ</p> <p>สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก</p> <p>Feedback ก.พ.ร. การวิเคราะห์ตัวชี้วัดทุกระดับตามประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีการติดตามตัวชี้วัดทั้งที่มีการบรรลุเป้าหมายและไม่บรรลุเป้าหมาย นำเอาข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปแก้ปัญหาเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์</p>		
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการ ในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล</p> <p>Feedback ก.พ.ร. รวบรวมข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอก หรือ องค์ความรู้จากภาครัฐกิจ/เอกชน มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการประชาชน</p>	<p>ปรับปรุงแผนที่ภารกิจวุฒิสภา ทางเว็บไซต์ https://pinmap.senate.go.th/meet/display_pins1.php โดยให้แสดงข้อมูลที่เชิงผลลัพธ์ในการลงพื้นที่ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ ภูมิภาค จำแนกเป็น ๗ ด้าน คือ ด้านเกษตร เศรษฐกิจ ที่ดิน การบริหารจัดการน้ำ กฎหมาย และสิ่งแวดล้อม ในพื้นที่ใดมีปัญหาด้านใดมากที่สุด ด้านใดเป็นอันดับรองลงมา แสดงในรูปแบบ ตาราง /กราฟ โดยแสดงที่หน้าเว็บไซต์ที่แสดงแผนที่ภารกิจวุฒิสภา โดยเพิ่มหัวข้อช่องนำเข้าข้อมูล เป็น “ผลการลงพื้นที่”</p> <p>พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามโครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โดยประชาชนต้องสามารถตรวจเช็คผลการดำเนินการได้ตลอด 24 ชม. ในหลายช่องทาง หรือมีบริการแจ้งผลทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Tracking) และมีกรเชื่อมโยงข้อมูลและการให้บริการกับหน่วยงานภายนอก</p>	<p>สำนักประชาสัมพันธ์</p> <p>สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p> <p>คณะอนุกรรมการด้านติดตามประมวลผลและรายงานผลการปฏิบัติ (กลุ่มงานติดตามและประมวลผล สำนักวิชาการ)</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้</p> <p>Feedback ก.พ.ร. การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ ครอบคลุมพันธกิจหลัก และการติดตามประเมินผลของการปรับรูปแบบเป็นดิจิทัล</p>	<p>พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนกระบวนการงานด้านนิติบัญญัติ เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์และภารกิจหลักของสำนักงาน ด้วยกรนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สำนักงานมีข้อมูลที่ทันสมัยต่อการสนับสนุนการพิจารณาและกั้นกรกฎหมาย</p>	<p>สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p>

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เกณฑ์ PMQA 4.0/ Feedback	ประเด็นสำคัญที่ต้องดำเนินการ ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 5.1 นโยบายและระบบการจัดการ ด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนอง ยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ</p> <p>Feedback ก.พ.ร. การประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ประชาชน</p>	<ol style="list-style-type: none"> นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกระดับ กำหนดทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร ตอบสนองยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล 	<p>สำนักบริหารงานกลาง</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์</p> <p>Feedback ก.พ.ร. การทำงานที่เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัว และสามารถทำงานร่วมกับเครือข่าย ภายนอกเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ออกแบบระบบการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมทั้งกายภาพและบรรยากาศ ส่งเสริมการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก ส่งเสริมให้บุคลากรในทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมการทำงานใหม่ๆ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการส่งเสริมการทำงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน 	<p>สำนักบริหารงานกลาง คณะกรรมการ QWL</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ</p> <p>Feedback ก.พ.ร. 1.การค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร และนำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการสร้างให้บุคลากร เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี 2.การสร้างวัฒนธรรมในการทำงาน ที่เป็นมืออาชีพ โดยสร้างความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐาน การเปิดโอกาสในการนำเสนอ ความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ ผ่านกระบวนการฝึกอบรมและสร้างองค์ความรู้ 3.การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ผลการประเมินความผูกพันและผลลัพธ์ ในการดำเนินงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> จัดทำกระบวนการค้นหาปัจจัยสร้างผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม แต่ละระดับ และต้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจและเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี สร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพผ่านค่านิยมหลักและวัฒนธรรมองค์กร สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดความภูมิใจและความเป็นเจ้าของ แก่บุคลากรทุกคน 	<p>สำนักพัฒนา ทรัพยากรบุคคล</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรู้ และความมีจริยธรรม</p> <p>Feedback ก.พ.ร. 1. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ ให้มีความรอบรู้เป็นนักคิด มีความสามารถในการ ตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤต (Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับมือกับปัญหาที่มีความซับซ้อน 2. การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาบุคลากร ที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์กร ทั้งทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน</p>	<ol style="list-style-type: none"> จัดทำและพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร พัฒนาบุคลากรในทุกระดับให้มีทักษะที่หลากหลาย พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อการทำงานในรูปแบบต่างๆ 	<p>สำนักพัฒนา ทรัพยากรบุคคล</p>

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เกณฑ์ PMQA 4.0/ Feedback	ประเด็นสำคัญที่ต้องดำเนินการ ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ</p>	<p>สำนักต่าง ๆ นำระบบ ISO มาออกแบบ/ทบทวนกระบวนการ และวิเคราะห์พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ชาติ ระเบียบราชการ 4.0 เป็นต้น และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการ</p>	
<p>Feedback ก.พ.ร. การออกแบบกระบวนการไม่ครอบคลุมพันธกิจและขาดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามตัวชี้วัดกระบวนการ</p>	<p>กระบวนการและกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ กระบวนการเดิมในปี 2564</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กระบวนการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมาย (กระบวนการตราพระราชบัญญัติ) 2. กระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน 3. กระบวนการสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย 4. กระบวนการสนับสนุนการติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศและการจัดทำและการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติของวุฒิสภา <p>กระบวนการสนับสนุน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเผยแพร่ผลการดำเนินงานของวุฒิสภาสู่สาธารณชน 2. กระบวนการเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมาธิการ 3. กระบวนการบริการข้อมูลข่าวสารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 4. กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล 5. กระบวนการด้านการคลังและงบประมาณ 6. กระบวนการพัฒนารฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 7. กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการแปลงสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล 8. กระบวนการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อสนับสนุนงานนิติบัญญัติ 9. การดำเนินงานด้านต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ของฝ่ายนิติบัญญัติของวุฒิสภา ทั้งในระดับพหุภาคีและระดับทวิภาคี 10. กระบวนการด้านกระบวนการตรวจสอบลูกหนี้เงินยืมราชการ <p>หมายเหตุ ข้อมูลอาจมีการเปลี่ยนแปลง หากสำนักผู้รับผิดชอบกระบวนการ มีการทบทวนกระบวนการ</p>	<p>(ส.กฎหมาย ส.กรรมาธิการ 1, 2, 3 ส.วิชาการ ส.การประชุม ส.รายงานการประชุมและตัวเลข</p> <p>ส.การประชุม ส.วิชาการ ส.กรรมาธิการ 1 2 3 ส.งานประธานวุฒิสภา</p> <p>ส.กำกับและตรวจสอบ</p> <p>ส.กรรมาธิการ 3</p> <p>ส.ประชาสัมพันธ์</p> <p>ส.กรรมาธิการ 1, 2, 3</p> <p>ส.บริหารงานกลาง</p> <p>ส.บริหารงานกลางและ ส.พัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p>ส.การคลังและงบประมาณ</p> <p>ส.เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร</p> <p>ส.นโยบายและแผน</p> <p>ส.การพิมพ์</p> <p>ส.การต่างประเทศ ส.ภาษาต่างประเทศ</p> <p>กลุ่มตรวจสอบภายใน</p>

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เกณฑ์ PMQA 4.0/ Feedback	ประเด็นสำคัญที่ต้องดำเนินการ ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและบริการ</p> <p>Feedback ก.พ.ร. การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่าน Government Innovation Lab โดยอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)</p>	<ol style="list-style-type: none"> นำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการฯ มาทบทวนปัญหา อุปสรรค และตัวชี้วัดของกระบวนการ ค้นหานวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และโดดเด่นที่นำมาใช้ในกระบวนการของสำนักงาน และสามารถแก้ปัญหาที่ทับซ้อน สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ 	<p>สำนักผู้รับผิดชอบ กระบวนการ</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างความมีประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน</p> <p>Feedback ก.พ.ร. การวิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม เช่น ต้นทุนโครงการ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว</p>	<ol style="list-style-type: none"> ISO มาใช้เพิ่มมาตรฐานในแต่ละกระบวนการและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุนมีการวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว กำหนดตัวชี้วัดคาร์บอน โดยขับเคลื่อน Green Office มีมาตรการลดใช้พลังงาน นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในแต่ละกระบวนการ มีการคำนวณการลดใช้ มีการคำนวณการลดใช้ทรัพยากร 	<p>สำนักผู้รับผิดชอบ กระบวนการ สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักนโยบายและแผน</p>
<p>เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์</p> <p>Feedback ก.พ.ร. การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยการติดตามควบคุมตัวชี้นำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการและนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันที่ การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<ol style="list-style-type: none"> การติดตามควบคุมตัวชี้นำ (Leading Indicators) นำความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณากำหนดมาตรฐานดำเนินงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย เตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (แผน BCP) 	<p>สำนักผู้รับผิดชอบ กระบวนการ</p>