

รายงานผลการ
ดำเนินการพัฒนา
คุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐสู่ระบบ
ราชการ 4.0



หมวด 1 การนำองค์การ



หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์



หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

รอบ 6 เดือน

ตุลาคม 2564 – มีนาคม 2565

1. ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

เลขาธิการวุฒิสภาให้นโยบายในการจัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี 2566-2570 โดยมอบนโยบายการมุ่งสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะผ่านวิสัยทัศน์ : **มุ่งสู่องค์กรอัจฉริยะในการสนับสนุนภารกิจวุฒิสภาเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน และมุ่งสู่การเป็น SMART Senate** โดยในการจัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการฯ มีการประชุมนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเพื่อระดมความเห็นในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis / TOWS Matrix) และมีการวิเคราะห์จากทัศน (Scenario Analysis) เพื่อประกอบการจัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการฯ ประกอบด้วยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ 2566-2570 นอกจากนี้ ผู้บริหารยังเป็นต้นแบบการประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริตของสำนักงานฯ มุ่งเน้นนโยบายไม่รับของขวัญ (No Gift Policy) และนโยบายสำนักงานสีเขียว (Green Office) เพื่อให้บุคลากรในสำนักฯ ร่วมกันขับเคลื่อนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีแก่องค์กร และขับเคลื่อนการเป็นองค์กรนวัตกรรมผ่านการแต่งตั้งคณะกรรมการโครงการพัฒนานวัตกรรมฯ จัดกิจกรรม Senate Innovation Day

นโยบาย เลขาธิการวุฒิสภา
มุ่งเน้นที่จะยกระดับและพัฒนาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสู่ระบบราชการ 4.0 และทำให้เป็น

- Smart Work**
บริหารจัดการระบบงาน ที่ตั้งต้นที่ประสิทธิภาพ คุ้มค่า ราคาย่อม อดทนอดกลั้น และปรับเปลี่ยนการทำงานในรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับระบบปฏิบัติงานที่ทันสมัย (Work From Home) การทำงานจากระยะไกล (Remote Working) และการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid)
- Smart People**
บริหารจัดการบุคลากรให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน รวมถึงพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน และพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 อาทิ ทักษะด้านดิจิทัล นวัตกรรมที่สร้างสรรค์และเรียนรู้ หรือผลดีซึ่งในทางตรงกันข้ามคือลดข้อบกพร่องของความคิด (Diversity) เพื่อรองรับการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงและภาคประชาสังคม
- Smart Academics**
บริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านวิชาการ และงานวิจัย โดยสนับสนุนการพัฒนาระดับภาคการศึกษา ให้เติบโตในเชิงวิชาการวิจัยและมีการศึกษาเชิงลึกถึงเชิงปฏิบัติการและการนำผลไปใช้ประโยชน์ต่อสังคม
- Smart Digitalization**
บริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความทันสมัยและเติบโตอย่างยั่งยืน (Big Data) ที่ทันสมัย ถูกต้อง สามารถเชื่อมโยงกับระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถนำไปวิเคราะห์ได้อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และแม่นยำ มีการบูรณาการข้อมูลเชิงลึกของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนของยุทธศาสตร์องค์กร และสามารถปรับเนื้อหาได้ตามความต้องการของผู้ให้บริการ และประมวลผลอัตโนมัติโดยอัตโนมัติ

พร้อมทั้งผสมผสานชีวิตและการทำงาน **Work-Life Balance** เพื่อให้บุคลากร เป็น **คนมีความสุข**

2. การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ประกาศเจตจำนงสุจริต
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มุ่งเน้นในการดำเนินงานโดยยึดมั่นและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเลขาธิการวุฒิสภาในฐานะหัวหน้าส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ขอได้ดำเนินการบริหารราชการให้บรรลุผลสำเร็จด้วยคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล และยึดมั่นในนโยบายของรัฐบาลและรัฐบาลในวาระที่ 1 "CLEAN SENATE...เอที่กรวุฒิสภาใสสะอาด" ดังนี้

- 1. C reactivity ความกล้าหาญและยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล**
โดยการสนับสนุนและสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมที่ส่งเสริมให้หน่วยงานปฏิบัติราชการให้ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ซึ่งมีการยึดมั่นและส่งเสริมค่านิยมที่ส่งเสริม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล และยึดมั่นในหลักการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 2. L eveling up สนองนโยบายรัฐบาล**
โดยการส่งเสริมการปฏิบัติงานราชการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ 360 องศา มีการส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างเข้มข้น ส่งเสริมความโปร่งใส ซึ่งไม่ก่อให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถชี้แจงได้ส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานการไม่ถูกต้องครบถ้วน ที่สามารถเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ Strong โดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล
- 3. E ducation (ความรู้) ส่งเสริมคุณธรรม**
โดยการส่งเสริมการเข้ารับการอบรมและเรียนรู้เกี่ยวกับหลักการสุจริตที่ดีขึ้น เพื่อการกำหนดนโยบาย แผนงาน มาตรการภายใน ตลอดจน กระบวนการจัดการเรื่องและการตรวจสอบการทุจริตในการบริหารงานของราชการ รวมถึงยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล
- 4. A tmosphere (บรรยากาศ) ความโปร่งใส**
โดยการส่งเสริมการตรวจสอบความโปร่งใสขององค์กร สร้างวัฒนธรรมแห่งการไม่ทุจริตในทุกระดับที่ปราศจากข้อผิดพลาด เป็นองค์กรที่มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภายในองค์กรอย่างโปร่งใส มีความสามารถในการรับฟังความคิดเห็น ชุมชน สังคม และประเทศชาติ สืบไปโดยสุจริต
- 5. N ation's Interests (ผลประโยชน์ของชาติ)**
โดยการส่งเสริมการยึดมั่นใน (Public Mind) รับผิดชอบหน้าที่ในการบริหารราชการที่สุจริตและเป็นธรรม หรือที่ส่งเสริมบุคลากรให้มีทัศนคติความประพฤติ ความซื่อสัตย์โดยการใช้ของผู้บริหารในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของคณะ ราชการ ประเทศชาติ และประเทศชาติ สืบไปโดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

เลขาธิการวุฒิสภา และผู้บริหารส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส โดยขับเคลื่อนแผนบูรณาการการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อส่งเสริมการประพฤติตามประมวลจริยธรรม การสร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส ทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร Strong จิตพอเพียงต้านทุจริต มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ของสำนักงานฯ จากสำนักงาน ปปช. มีการประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต (CLEAN SENATE) ที่ต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ เพื่อส่งเสริมการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



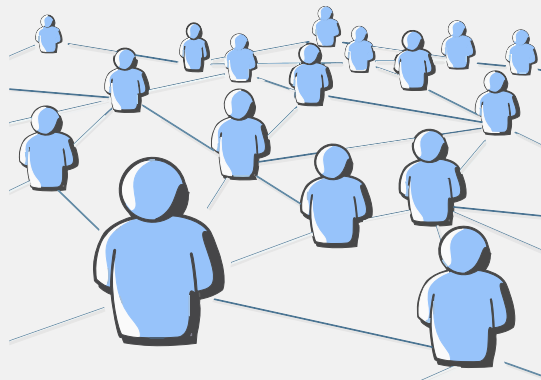
3. การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก

ทุกสำนักมีการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ภายในองค์การเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมของกระบวนการและบริการ เช่น เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในระดับสำนัก **COP** ระดับสำนัก **KM Day** แลกเปลี่ยนแนวคิดนวัตกรรมภายในสำนักที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ และมีการจัดประชุมภายในสำนักเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีการกำหนดแนวทางและดำเนินการในการสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การให้มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักโดยสร้างเป้าหมายในการทำงานตลอดจนมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานร่วมกัน

ด้านการปรับปรุงกระบวนการที่เอื้อให้ประชาชน/กลุ่ม/ผู้เกี่ยวข้อง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม โดยสำนักงานมีการดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม อาทิ การจัดทำ “ข้อพึงปฏิบัติเกี่ยวกับการเข้าร่วมการประชุมเพื่อแถลงหรือชี้แจงแสดงความคิดเห็นต่อที่ประชุมวุฒิสภา (สำหรับบุคคลภายนอกที่มีใช้รัฐมนตรีหรือสมาชิกแห่งสภา)” ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมวุฒิสภา ของสำนักการประชุม เป็นต้น

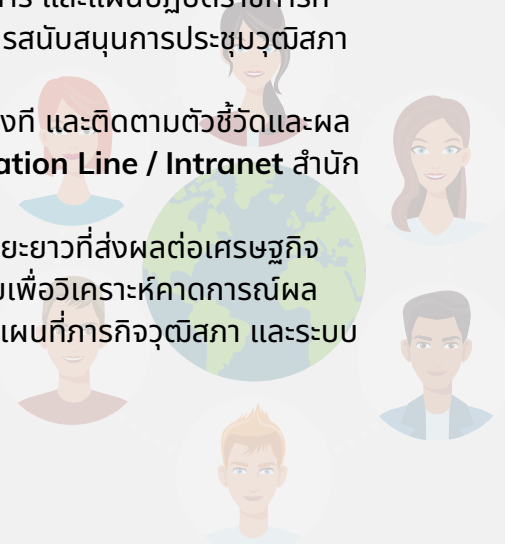
ดำเนินการในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นจากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงานตามภารกิจ อาทิ เครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตยฯ สถาบันพระปกเกล้า และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นต้น

มีการสนับสนุนการทำงานเชิงนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน อาทิ สำนักการคลังและงบประมาณมีการนำนวัตกรรมโดยนำระบบ **KTB Corporate Online** มาเป็นเครื่องมือในการจ่ายเงินให้กับผู้รับบริการ ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภา เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส ,สำนักกฤษฎีกา 1, 2 และ 3 มีการนำนวัตกรรม **“SMART DIGITAL WORKING”** ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการงานต่าง ๆ เพื่อลดต้นทุน ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา สะดวก รวดเร็ว และส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมในกระบวนการทำงานและการให้บริการผ่านเครือข่ายภายนอก อาทิ การจัดทำนวัตกรรม **(Senate Digital Map)** ระบบแผนที่สมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน เพื่อบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภายในและเครือข่ายภาคประชาชนและองค์กรภาคีเครือข่าย



4. การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

- การจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ทั่ววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ ประเมินความเสี่ยงภารกิจ/โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง อาทิ การประเมินความเสี่ยงในภารกิจสนับสนุนการประชุมวุฒิสภา เกี่ยวกับการแจกเอกสารลับในที่ประชุมวุฒิสภา
- นำเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลไกในการสื่อสารและนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันก่วงที่ และติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการเพื่อรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ อาทิ การนำ **Application Line / Intranet** สำนักวิชาการ / การประชุมผ่านทางระบบออนไลน์ เช่น **Webex** และ **Zoom Meeting**
- นำเทคโนโลยีและสารสนเทศต่าง ๆ มาใช้ในการคาดการณ์ผลกระทบในระยะสั้น และระยะยาวที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีการประเมินผลกระทบที่เกิดจากการใช้กฎหมายเพื่อวิเคราะห์คาดการณ์ผลกระทบที่เกิดขึ้น ใช้ในภารกิจเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และมีระบบแผนที่ภารกิจวุฒิสภา และระบบการรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านโครงการสมาชิกวุฒิสภารับฟังผลกระทบของประชาชน



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

จัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและกำหนดทิศทางของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา SWOT Analysis / TOWS Matrix) และมีการวิเคราะห์จากทัศน์ (Scenario Analysis) จำนวน 3 ครั้ง โดยมีผู้บริหารร่วมระดมความคิดเห็นในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ



2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2566 – 2570 โดยวิเคราะห์สถานการณ์ของโลกและบริบทต่างประเทศ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความเสี่ยงของโลก The Global Risks Report 2022 และวิเคราะห์สถานการณ์ในประเทศไทย โดยคาดการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น อาทิ โรคอุบัติใหม่ Covid – 19 ที่เป็นความเสี่ยงต่อการขับเคลื่อนประเทศไทย



2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วน โดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

ดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2565 รอบ 6 เดือน พบว่ามีการดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน 11 โครงการ จากทั้งหมด 75 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 14.67 และอยู่ระหว่างการจัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2566 เพื่อเสนอของบประมาณตามปฏิทินการขอทำคำของบประมาณของสำนักงานประมาณ พร้อมทั้งมีการสื่อสาร (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2566 – 2570 ไปยังทุกสำนัก ผ่านกิจกรรมการพิจารณาโครงการใน (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการฯ ไปยังบุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ

มีระบบการติดตามแผนงานโครงการ และการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาอย่างต่อเนื่อง เป็นรายเดือนและรายไตรมาส โดยในรอบ 6 เดือน ผลการติดตามแผนงานโครงการ แล้วเสร็จจำนวน 11 โครงการ และอยู่ระหว่างการจัดทำระบบ ERP เป็นระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ งานคลังและงบประมาณ



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ

1. ดำเนินงานทบทวนกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เชื่อมโยงกับพันธกิจและพิจารณาผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต ที่เชื่อมโยงกับพันธกิจของสำนักงาน **กลุ่มผู้รับบริการ ประกอบด้วย สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภาและประชาชน รวมทั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน และประชาชน**
2. ดำเนินการทบทวนช่องทางวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังและแนวทางการสื่อสารของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดเช่นเดิมเหมือนในปี จบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 8 ช่องทาง
3. จัดทำตารางแสดงความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (**Customer Profile**) ที่สอดคล้องกับพันธกิจและครอบคลุมทุกกลุ่ม
4. รวบรวมและประเมินผลสารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการฯ
5. ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการฯ ทำการวิเคราะห์สารสนเทศจากอดีต ปัจจุบัน และอนาคตของผู้รับบริการฯ แล้วนำหลัก PDCA มาใช้ในการวิเคราะห์ปรับปรุงคุณภาพและยกระดับการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เหนือความคาดหวัง



3.2 การประเมินความพึงพอใจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์



1. ทบทวนกระบวนการตามระบบติดตามคุณภาพการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565
2. ทบทวนวิธีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของกระบวนการตามระบบติดตามคุณภาพการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565
3. สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจความผูกพันของผู้รับบริการฯ
4. กำหนดปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการฯ
5. นำผลการสำรวจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรสมาชิกวิเคราะห์และนำไปใช้สร้างนวัตกรรมการปรับปรุง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ

1. ทบทวนแนวทางการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการฯ
2. สร้างนวัตกรรมการให้บริการที่สร้างความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการของสำนักงานฯ



3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ



1. ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยของสำนักงานฯ ที่กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงง่าย
2. ทดลองใช้ระบบติดตามสถานะข้อร้องเรียน (**tracking**) ผ่านช่องทางเว็บไซต์วุฒิสภา
3. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนผ่านแบบประเมินผลออนไลน์

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก



1. อยู่ระหว่างการวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการประชาชน
2. ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย โดยมีระบบการบริหารจัดการข้อมูลเป็นหัวข้อ หมวดหมู่ และมีการ **update** ข้อมูลเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยมีการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ **2.0** และมาตรฐาน **WCAG**
3. การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอ โดยนำผลสำรวจความพึงพอใจออนไลน์บนเว็บไซต์สำนักงานมาวิเคราะห์ความต้องการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อผู้ใช้งานภายนอกและภาคประชาชน

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก

1. อยู่ระหว่างการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ
2. มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหากระบวนการทำงานและยกระดับกระบวนการทำงาน โดยวิเคราะห์และออกแบบระบบงานต่าง ๆ ให้รองรับทุกอุปกรณ์ ได้แก่ ระบบแผนก การกิจวุฒิสภา ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น
3. อยู่ระหว่างเชื่อมโยงผลในทุกระดับเพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นมีการนำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบกับข้อมูลในปีที่ผ่านมาและเปรียบเทียบกับคู่เทียบ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)



4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล



1. การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด โดยคณะกรรมการดำเนินโครงการพัฒนานวัตกรรมฯ โดยขับเคลื่อนนวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการหรือประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรม โดยสร้างนวัตกรรม 3 ระดับ ได้แก่ ระดับองค์กร ระดับสำนัก และระดับบุคคล
2. วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม โดยมีการติดตามการดำเนินการตามแผนการดำเนินการสร้างนวัตกรรมการปฏิบัติงานตามภารกิจและการจัดการความรู้ของสำนักงาน สำนัก/กลุ่มได้ดำเนินการเสนอหัวข้อนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 17 นวัตกรรม
3. นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน คณะกรรมการ กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการจัดการความรู้ของสำนักงาน พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลสัมฤทธิ์ให้แล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน 2565

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

1. วางแผนปรับรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการติดตามเสนอแนะ และทบทวนการจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน เพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล
2. มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน ได้แก่ แผนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวางแผนการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ของรัฐสภา การจัดทำแผนการตอบสนองภัยคุกคาม (**Incident Response Plan**) ของรัฐสภา
3. ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ ลดต้นทุน และรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงฐานข้อมูลวิชาการและกฎหมาย/ระบบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ / การสร้างเครือข่ายองค์กรภายนอกเข้ามา มีส่วนร่วมกันในการทำงานเชื่อมโยงระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 11 หน่วยงาน / มีการใช้เทคโนโลยีการประชุมออนไลน์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ เป้าหมายหลัก : (1) มีประสิทธิภาพ (2) ตอบสนองยุทธศาสตร์ (3) สร้างแรงจูงใจ



1. ออกแบบการสรรหาบุคลากร โดยยึดหลักสมรรถนะ อยู่ระหว่างดำเนินการ
2. ออกแบบโครงสร้างองค์กรและระบบงาน อยู่ระหว่างดำเนินการ
3. จัดทำแผนรอบอัตรากำลัง (HRP : Human Resource Planning) แผนกำลังคนดังกล่าวได้จัดทำเป็นแนวทางในการบริหารกำลังคนจำนวน 6 ด้าน คือ (1) ด้านการวางแผนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร (2) ด้านการพัฒนาบุคลากร (3) ด้านเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (4) ด้านการสืบทอดตำแหน่ง/การสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ (5) ด้านการบริหารค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร และ(6) ด้านการตัดสินใจลด/เพิ่มกำลังคน
4. สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารงานบุคคล
 - Job Rotation ครอบคลุมเวียนการปฏิบัติงานข้าราชการ / กำหนดหน่วยงานระดับสำนักที่รับผิดชอบในการหมุนเวียน
 - Career path แผนพัฒนาบุคลากรตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ จำนวน 6 สายงาน
 - Succession Plan ดำเนินการทบทวนและจัดทำการดำเนินการตามแผนระบบสืบทอดตำแหน่ง /สำรวจรายชื่อ/ตั้งคณะกรรมการ
 - Talent Management แผนขับเคลื่อนขยายผล/เสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่กลุ่มเป้าหมาย /สื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสมัครเข้าสู่ระบบ
5. ทบทวนนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา - ด้านการสรรหา - ด้านการพัฒนา - ด้านรักษาไว้ - ด้านการใช้ประโยชน์

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



1. สืบค้นความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลความต้องการไปออกแบบระบบการสร้างสภาพแวดล้อม การทำงาน (กายภาพ) โดยออกแบบด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคล และด้านคุณภาพชีวิตในที่ทำงาน คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
2. ทบทวนและจัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพัน พัฒนาคุณภาพชีวิต และความผูกพันของบุคลากร (2563) และสำรวจความต้องการของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน
3. เชื่อมโยงข้อมูลบุคลากรในส่วนของ HRM และ HRD ผ่าน DPIS ให้สามารถประมวลผลได้ เพื่อใช้ประโยชน์ใน การปฏิบัติงาน : หน่วยงานด้านบุคลากร (HR Unit) - การตัดสินใจและการกำหนดแนวทางต่าง ๆ : ผู้บริหาร

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ



1. กำหนดปัจจัย สร้างความผูกพันในแต่ละกลุ่ม แต่ละระดับ แต่ละ GEN ของบุคลากร และปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้น ต้องมีความสำคัญกับความทุ่มเทในการทำงาน ผลลัพธ์การทำงาน ผลิตภาพขององค์กร (องค์กรเกิด PRODUCTIVITY)
2. ส่งเสริมให้ค่านิยมหลัก และวัฒนธรรมองค์กร ฝังอยู่ในตัวบุคลากร (โครงการรณรงค์/การกำหนดเป็น CC ของบุคลากร)
3. สร้างบรรยากาศในการทำงานที่นำไปสู่ความคิดริเริ่ม ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม (โครงการอบรม/โครงการประกวด) และเชื่อมโยงกับระบบการจูงใจที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร
4. นำค่านิยมหลักและวัฒนธรรมองค์กรที่ได้กำหนดไว้โดยเลขาธิการวุฒิสภา และที่ปรากฏตามแผนยุทธศาสตร์มากำหนด FRAMEWORK ในการตรวจสอบพฤติกรรมของบุคลากร
5. ปรับแนวความคิดการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ จัดโครงการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติและการติดตามงานตามยุทธศาสตร์ชาติ ให้แก่ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน จำนวน 2 กิจกรรม ได้แก่ หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเพื่อการขับเคลื่อนองค์กรสมรรถนะสูง และหลักสูตรการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยีแก้ไขปัญหารสร้างความรู้และความมีจริยธรรม

1. สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลจัดทำโครงการที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ (แผนคน และแผนงานเชื่อมโยงกัน) และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต ได้แก่* โครงการพัฒนาศักยภาพการแก้ไขปัญหา (PROBLEM SOLVING) *โครงการพัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัล (DIGITAL)จัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
 - หลักสูตรการใช้เครื่องมือดิจิทัลสำหรับการสร้างสื่อออนไลน์กราฟิกและสื่อมัลติมีเดีย เพื่อเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์
 - จัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร การเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 - จัดกิจกรรมถอดบทเรียนการสนับสนุนระบบการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - จัดกิจกรรมการฝึกอบรม หลักสูตรการเพิ่มประสิทธิภาพบริการด้านเทคโนโลยีของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี
 - หลักสูตร "เสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์เพื่อเข้ารับการประชุมเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับอาวุโส"
2. สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลจัดทำแผน HRD (TDR : TRAINING AND DEVELOPMENT ROADMAP) ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้พิจารณาความสอดคล้องยึดโยงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานฯ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน



หมวด 6 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

1. กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process) ทั้งกระบวนการหลัก ได้แก่
 - กระบวนการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมาย (กระบวนการตราพระราชบัญญัติ)
 - กระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน
 - กระบวนการสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย
 - กระบวนการสนับสนุนการติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศและการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติของวุฒิสภา และกระบวนการสนับสนุน 10 กระบวนการ และมีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยการติดตามควบคุมกระบวนการ โดยการใช้ข้อมูลร่วมกับเครือข่ายจากภายนอก

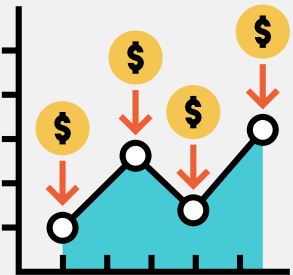


6.2 การสร้างนวัตกรรมในการ ปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ



1. อยู่ระหว่างบริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน
2. อยู่ระหว่างมีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยและข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ
3. อยู่ระหว่างดำเนินการติดตามการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็วฉับไวและตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Operational excellence)

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน



1. มีการวิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม ได้แก่ แผนเพิ่มประสิทธิภาพของสำนักงานประจำปี พ.ศ. 2565 และวิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม
2. อยู่ระหว่างดำเนินการวิเคราะห์การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากนโยบายการลดต้นทุน การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย แบ่งปันทรัพยากรในการและทำงานร่วมกัน
3. อยู่ระหว่างดำเนินการติดตามการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนวัตกรรมในการลดต้นทุน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ (ไตรมาส 4)

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์



1. อยู่ระหว่างดำเนินการติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลักและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ ทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. อยู่ระหว่างดำเนินการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่าง ๆ ภายในของส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. อยู่ระหว่างดำเนินการติดตามการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์การโดย
4. มีแผนการบริหารเหตุการณ์พิเศษของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2565 และยังได้มีการทำแผนการรองรับการบริหารความเสี่ยงในการจัดการเหตุภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่มีต่อระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและการปฏิบัติกรบบไซเบอร์
5. อยู่ระหว่างดำเนินการประสานงานและบูรณาการของกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจสังคมสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ไตรมาส 4)
6. อยู่ระหว่างดำเนินการบูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจสังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม (ไตรมาส 4)