

ส่วนที่ 2

๑ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้กำหนดผู้รับบริการหลักคือ สมาชิกวุฒิสภาและ คณะกรรมาธิการ โดยมีการเก็บรวบรวมความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการจาก

- การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อทราบความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา ในช่วงเดือนธันวาคม 2551 – เดือน มกราคม 2552

- การวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวชี้วัดที่ 5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งดำเนินการสำรวจโดยสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

- การวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (PMQA Fundamental Level) ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 – 2554 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รวมทั้งมีการพิจารณาผลการดำเนินการในเชิงเปรียบเทียบกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นคู่เทียบตามที่ปรากฏในลักษณะสำคัญขององค์กร นอกจากนี้ ยังได้นำการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงด้านการเงิน สังคม จริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงไป ที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554 หรือแผนงานต่างๆ ที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้จัดทำขึ้น เช่น แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2555 – 2559 เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการรวมทั้งผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินจากผู้ประเมินภายใน อันได้แก่ กลุ่มงานติดตามและประเมินผล สำนักนโยบายและแผน และการวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินจากภายนอกตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 – 2554 มาพิจารณาประกอบการปรับปรุงการดำเนินการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายขององค์กร

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้นำความคาดหวังของผู้รับบริการมาวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ จากนั้นจึงได้คิดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความท้าทายทางยุทธศาสตร์ตามที่ระบุในลักษณะสำคัญขององค์กร โดยกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555 – 2559) ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เป้าประสงค์หลัก การบริหารจัดการและการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี บรรลุผลสัมฤทธิ์ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์

1. พัฒนาการบริหารจัดการตามหลักกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. พัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักกิจการบ้านเมืองที่ดี
3. พัฒนางานด้านวิชาการ
4. พัฒนาระบบการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนารฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์หลัก ข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่ายและเชื่อมโยงกับเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ

กลยุทธ์

1. พัฒนารฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนภารกิจในวงงานนิติบัญญัติ

เป้าประสงค์หลัก บุคลากรมีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน

กลยุทธ์

1. พัฒนาบุคลากรโดยใช้หลักสมรรถนะ (Competency Based HR)
2. พัฒนาระบบและกลไกการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
3. พัฒนาระบบการเรียนรู้และการจัดการความรู้
4. พัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้แปลงแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติโดยการจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญคือผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและสำนักนโยบายและแผน

ทั้งนี้ ในกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักนโยบายและแผนได้มีการจัดทำแผนผังการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินการและผู้รับผิดชอบ โดยได้กำหนดตัวชี้วัดที่ระบุเป้าหมายและระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์เหล่านั้นไว้ในแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555 – 2559) ซึ่งจะมีการประชุมผู้บริหารเพื่อทบทวนผลการดำเนินการ พิจารณาแผนปฏิบัติการประจำปี โครงการ กิจกรรม และจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินการตามแผนบรรลุวัตถุประสงค์ และเพื่อให้แน่ใจว่าโครงการต่างๆ ของสำนักงานจะได้รับการปฏิบัติตามแผนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจึงได้มีการกำหนดให้การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปีถ่ายทอดไปยังระดับสำนักและบุคคล และหากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญผู้บริหารจะเป็นผู้พิจารณาการปรับเปลี่ยนแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนั้น เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีสมรรถนะในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ให้บรรลุเป้าประสงค์จึงมีการจัดทำแผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ ได้แก่

- แผนบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
- แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2555 - 2559
- แผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ในการติดตามการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยกลุ่มติดตามและประเมินผล ซึ่งจะติดตามผลการดำเนินงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะที่เป็น Real time ซึ่งผู้บริหารสามารถเปิดดูได้จากระบบและกลุ่มงานติดตามและประเมินผลจะจัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการเสนอหัวหน้าส่วนราชการเป็นรายเดือน และรายไตรมาสโดยจะมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยเปรียบเทียบกับเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลการดำเนินการที่ผ่านมาและแนวโน้มของผลการดำเนินการที่ผ่านมา โดยกลุ่มติดตามและประเมินผลเป็นผู้วิเคราะห์ เสนอเลขานุการวุฒิสภาเป็นรายไตรมาสเพื่อใช้ประกอบการติดตามและตัดสินใจสั่งการ นอกจากนี้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภายังได้จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของการดำเนินการที่เป็น Best Practice เพื่อให้สำนักต่างๆ ได้มีโอกาสเรียนรู้ถึงแนวทางการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

๑ ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

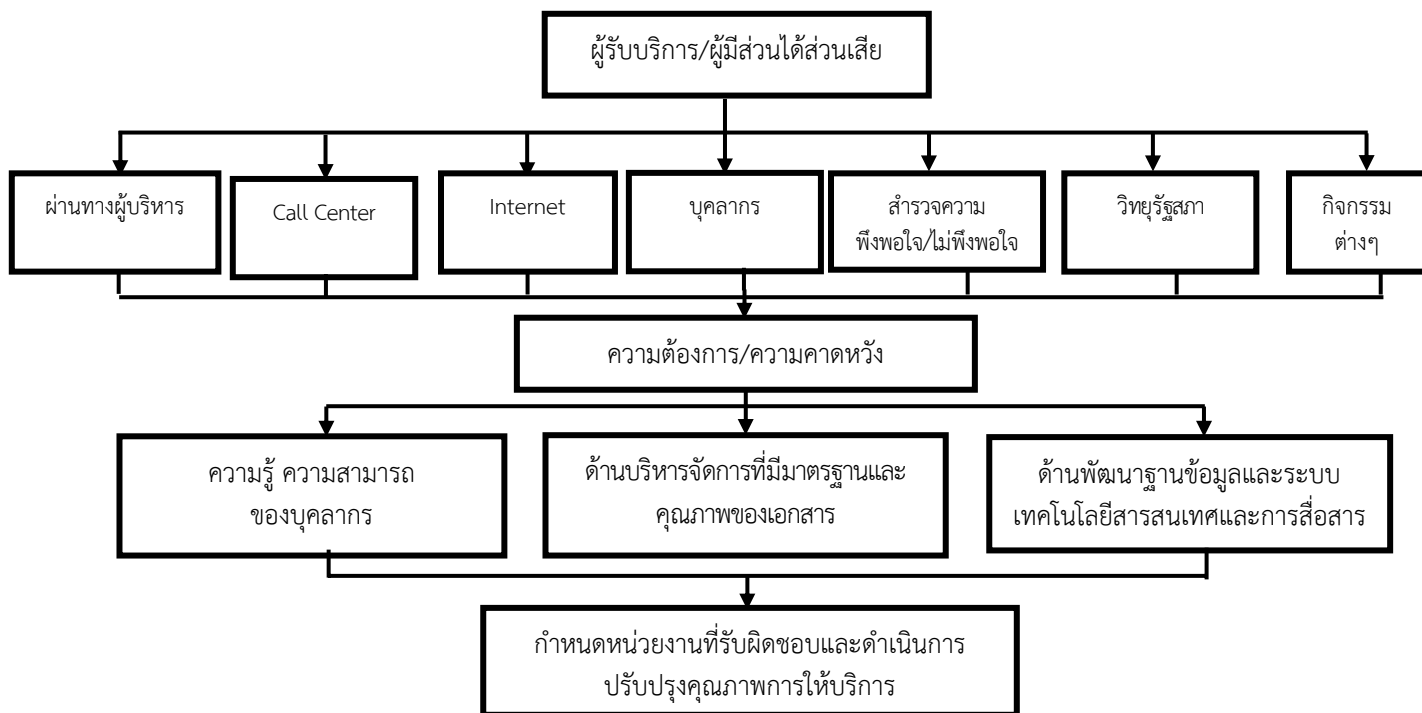
การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีกระบวนการในการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยเชิญสำนักต่าง ๆ เข้ามาร่วมให้ข้อมูลและร่วมพิจารณาโดยนำพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเป็นหลัก รวมทั้งประสานสำนักต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและร่วมกันกำหนดแนวทางวิธีการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีช่องทางในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความทันสมัยและหลากหลายช่องทาง เพื่อรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการปฏิบัติงาน เช่น กรณีสมาชิกวุฒิสภาร้องเรียนผ่านผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง ทักษะความสามารถของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยเฉพาะประเด็นเจ้าหน้าที่สำนักกรรมการที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในการเดินทางไปทำงานยังต่างประเทศได้ โดยสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการปรับปรุงการให้บริการโดยเลขาธิการวุฒิสภา ได้เห็นชอบให้สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล จัดโครงการพัฒนาทักษะพื้นฐาน (Basic Skill) ด้านการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา เป็นต้น

กระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา



การสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้พัฒนาวิธีการสร้างความสัมพันธ์และรูปแบบการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความหลากหลาย เหมาะสม และทันสมัย เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้

1. มีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ โดยดำเนินการผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ เช่น “โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภา” โดยมีช่องทางในการติดต่อรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผ่านทาง (1) โทรศัพท์สายด่วน (Call Center) (2) จัดประชุม/สัมมนา/เวทีความคิดเห็นของประชาชน (3) ทาง www.senate.go.th รวมทั้งมีกรอบแนวคิดหรือแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับที่สูงขึ้น

2. มีการจัดทำแผนภูมิระยะเวลาแล้วเสร็จของงานเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ณ จุดให้บริการ และมีการคัดเลือกงานบริการมาจัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการปีละ 1 งาน เพื่อเป็นคู่มือของบุคลากรในการให้บริการ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องตามกระบวนการการทำงาน

3. มีแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นช่องทางในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้ในการเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวังและนำมาปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการให้มีประสิทธิภาพ

ยิ่งขึ้น จำนวน 4 ช่องทาง ได้แก่ (1) ช่องทางผ่านผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2) ช่องทางผ่าน Call Center (3) ช่องทางผ่าน Internet (4) ช่องทางผ่านบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการสำรวจประจำปี ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภาต่อเอกสารวิชาการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของวุฒิสภาและสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมการวิชาการต่อการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการประชุม สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติและมีการจัดทำระบบติดตามคุณภาพการให้บริการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ณ จุดให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันทั่วทั้ง ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและต่อเนื่อง ทำให้แน่ใจว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการ รวมทั้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย งานบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้สะดวกและรวดเร็ว เช่น การสำรวจความพึงพอใจทางอินเทอร์เน็ต ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

โดยผู้บริหารได้นำความต้องการ ความคาดหวังที่ได้จากช่องทางต่าง ๆ มากำหนด

1) ทิศทางการนำองค์กร และการพัฒนาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2) จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555 – 2559) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และค่านิยมหลัก แปลงสู่การปฏิบัติโดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

3) ออกแบบกระบวนการในการพัฒนาการบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เช่น นำความต้องการด้านทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามาวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานมาตรฐานกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากความพยายามดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามความต้องการความคาดหวังดังกล่าว ทำให้ในปี พ.ศ. 2555 ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีระดับความพึงพอใจสูงขึ้นทุกปีซึ่งเป็นเครื่องแสดงว่าสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเข้าถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การวัดผลการดำเนินการ

สำนักนโยบายและแผนได้สำรวจฐานข้อมูลของทุกสำนักแล้วนำฐานข้อมูลนั้นมาคัดเลือกวิเคราะห์ และคัดแยกข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องตามประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555 - 2559) และกำหนดเกณฑ์ของการนำเข้าข้อมูล โดยสำนักที่เป็นเจ้าของฐานข้อมูล จะดำเนินการตามเกณฑ์ที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดร่วมกับสำนักนโยบายและแผน และระดับ

สำนักจะรายงานข้อมูลเป็นรายเดือนโดยที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจะตรวจสอบการดำเนินงานของฐานข้อมูลเป็นรายไตรมาส

ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาใช้ฐานข้อมูลของสำนักงานฯ มีระบบรายงานและการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งแสดงความก้าวหน้าของโครงการเพื่อให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน/ไตรมาส รวมทั้งระบบรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการมาใช้ในการติดตามความก้าวหน้าของการทำงานภายในสำนักงานฯ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลทั้งแผนปฏิบัติราชการประจำปีและตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งได้มอบหมายให้สำนักนโยบายและแผนเป็นผู้ประสานงานตัวชี้วัด เพื่อติดตามความก้าวหน้าและรายงานผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดในแต่ละเดือน รวมทั้งมีแนวทางในการดำเนินการหากระบบเกิดความขัดข้อง ก็มีขั้นตอนในการติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ/สั่งการ

การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา โดยกำหนดผู้รับบริการหลัก ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา ซึ่งได้รวบรวมความต้องการและความคาดหวัง โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และมีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลจากผู้ประเมินภายนอกมาพิจารณาร่วมกับการวางแผนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับทราบข้อมูลการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยได้นำระบบเทคโนโลยีมาร่วมใช้ดำเนินการ เช่น การประกาศข่าวสารผ่านทางระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E – Office) การแสดงความคิดเห็นทางระบบเว็บบอร์ด การสนทนากับผู้บริหารผ่านทางระบบอินทราเน็ตของสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ในเรื่องของการประชุมในระดับผู้บริหารนั้น ได้มีการถ่ายทอดลงมาในแต่ละระดับทราบและถือปฏิบัติ

ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

สำหรับการพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูล ในอนาคตจะดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการด้านระบบฐานข้อมูลจากผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้ชัดเจน เพื่อนำมาพัฒนาฐานข้อมูลให้รองรับกับยุทธศาสตร์และค่านึงถึง ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การจัดการสารสนเทศและความรู้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้จัดทำแผนแม่บท ICT ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. 2555 - 2559 โดยได้ดำเนินการสำรวจความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมทั้งจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเตรียมพร้อมที่จะรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ และเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน การกำกับตรวจสอบและบริหารจัดการ ตลอดจนเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจให้แก่สมาชิกวุฒิสภา กรรมการข้าราชการสำนักงานฯ หน่วยงานอื่นๆ และประชาชนทั่วไป ซึ่งมีวิธีการที่ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมในการใช้งาน เช่น การรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเป็นประจำ, การตรวจสอบและเตรียมความ

พร้อมด้านฐานข้อมูล, การพัฒนาทักษะให้บุคลากรในเรื่องสารสนเทศ และจัดหลักสูตรการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง

นอกจากนี้ในด้านฮาร์ดแวร์และด้านซอฟต์แวร์ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และคู่มือการใช้งาน อุปกรณ์ ตลอดจนอบรมให้ความรู้ในการใช้งาน สำหรับด้านการรักษาความปลอดภัยนั้นมีระบบการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐาน รวมทั้งมีการกำหนดรหัส (Password) ในการเข้าถึงฐานข้อมูล เพื่อป้องกันการบุกรุกหรือโจมตีจากภายนอกเข้าถึงหรือควบคุมระบบ

การจัดการความรู้

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้นำกระบวนการจัดการความรู้ (KM) มาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนและเสริมสร้างการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีวิธีการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ ตามรูปแบบการจัดการความรู้ (KM Model) โดยการพิจารณาจากองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ และสอดคล้องต่อการผลักดันความสำเร็จตามประเด็นยุทธศาสตร์ มาดำเนินการ รวมทั้งมีช่องทางในการเข้าถึงความรู้และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบถึงช่องทางเข้าถึงองค์ความรู้ และมีการจัดกิจกรรมยกย่องชมเชยแก่หน่วยงานและบุคคลที่ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้และมีผลงานดีเด่น และสำหรับการแสวงหาความรู้ ได้รวบรวม/สกัดความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร การจัดกิจกรรมเพื่อแสวงหา แลกเปลี่ยน และรับการถ่ายทอดความรู้จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย องค์กรอื่น และศึกษาดูงาน เช่น การศึกษาดูงานด้านการบริหารจัดการ และการบริหารความรู้ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มีการนำเครื่องมือสมัยใหม่มาปรับใช้ได้อย่างลงตัวเหมาะสมกับบริบทการดำเนินงาน เป็นต้น

ในการสร้างความรู้มีหลายประเภท ทั้งจากการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ การช่วยให้เข้าถึงความรู้ เพื่อที่จะส่งเสริมให้บุคลากรนำความรู้ไปใช้พัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น จึงได้พิจารณาความเหมาะสมในการใช้เครื่องมือสนับสนุนการจัดการความรู้ หรือผสมผสาน วิธีการ ต่างๆ ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices: Cops) เวทีเสวนาในวันแห่งการเรียนรู้ การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องด้วยการบอกเล่าผ่าน VDO Camera (Clip Story Telling) การจัดนิทรรศการเพื่อนำเสนอองค์ความรู้ รวมทั้ง มอบโล่รางวัลการจัดการความรู้ดีเด่นประจำปี

นอกจากนี้ ได้รวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์และสะดวกต่อสมาชิกวุฒิสภา กรรมการข้าราชการสำนักงานฯ หน่วยงานอื่นๆ และประชาชนทั่วไป โดยจัดเก็บข้อมูลไว้ในห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์วุฒิสภา โดยแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลในห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์วุฒิสภาให้ชัดเจน เช่น กฎหมาย กระบวนการของวุฒิสภา เอกสารในวงงานวุฒิสภา ข้อมูลด้านต่างประเทศ งานวิจัย รวมถึงขั้นตอนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติในห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์วุฒิสภาซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศด้านการพิจารณากฎหมายในระดับต่าง ๆ

สำหรับระบบจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประกอบด้วยสำนักต่าง ๆ เช่น สำนักการประชุม สำนักกรรมการ สำนักกฎหมาย จะเป็นเจ้าของข้อมูล และเป็นผู้นำข้อมูลเข้าระบบ โดยอาจนำเข้าระบบโดยตรงด้วยระบบจัดเก็บเอกสารฯ หรือจะนำเข้าโดยส่งข้อมูลผ่านระบบอื่นๆ เช่น ระบบนิติบัญญัติ ระบบประชุม ระบบสรรหาและแต่งตั้ง เป็นต้น ข้อมูลของ

ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์วุฒิสภาถูกนำเสนอผ่านช่องทางของเว็บไซต์ มีรูปแบบการแสดงผลที่เห็นรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน ทุกขั้นตอน แต่การแสดงผลอาจไม่เหมาะกับอุปกรณ์ประเภท สมาร์ทโฟน จึงได้พัฒนาเป็นระบบชั้นวางหนังสือ (Senate Bookshelf) เพื่อให้สามารถแสดงผลบนสมาร์โฟนได้อย่างเหมาะสม ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น

๑ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

การจัดและบริหารงาน

การจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน มีดังนี้

1. มีระบบงานแบบเป็นทางการ คือ มีการดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ พ.ศ. 2554

2. มีระบบงานแบบไม่เป็นทางการเพื่อเกิดความคล่องตัวในการบริหารงานในภารกิจสำคัญการทำงานร่วมกัน โดยมีการตั้งหน่วยเฉพาะกิจภายในสำนักงาน เช่น ศูนย์ข้อมูลต่างประเทศวุฒิสภา ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายและหน่วยประสานราชการวุฒิสภา เป็นต้น

รวมทั้ง มีการมอบหมายและกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น การมอบหมายการบริหารราชการ ให้กับรองเลขาธิการวุฒิสภา, การมอบหมายงานให้ที่ปรึกษา เป็นต้น อีกทั้งมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ Senate Application บนสมาร์โฟน ถือเป็นนวัตกรรมหนึ่งที่เกิดขึ้นเพื่อการเข้าถึงข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “Senate Channel” (ทีวีวุฒิสภา) เพื่อให้บริการถ่ายทอดสดการประชุมวุฒิสภา และรายการทีวีรัฐสภา รวมทั้งให้บริการข้อมูล ข่าวสารของวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานให้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ และมีระบบจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ระหว่างบุคลากรในสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการนำระบบบริหารผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างเป็นรูปธรรม มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และแจ้งเวียนหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้สำนักต่าง ๆ นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติ โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายจากระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล ติดตามประเมินผล สื่อสารเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบแนวทางการแจ้งผล หลังเสร็จสิ้นการประเมิน ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ และกำหนดแนวทางการพัฒนาความรู้ ทักษะได้เหมาะสมตามแผนพัฒนารายบุคคล และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคล อีกทั้งนำผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และมีการประกาศผลการปฏิบัติราชการบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติราชการในระดับดีเด่นและดีมาก ซึ่งเป็นการยกย่องชมเชยและเป็นการให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ รวมทั้งมีคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการและการเลื่อนเงินเดือนมีมาตรฐาน โปร่งใส เกิดความเป็นธรรม และเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามความในมาตรา 57 และมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554

การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้มีการปรับเปลี่ยนตัวแบบสมรรถนะโดยคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งประกอบด้วย

1. สมรรถนะหลัก มี 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์, บริการที่ดี, การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ, การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม, การทำงานเป็นทีม
2. สมรรถนะทางการบริหาร 6 ด้าน ได้แก่ สภาวะผู้นำ, วิสัยทัศน์, การวางกลยุทธ์ภาครัฐ, ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน, การควบคุมตนเอง, การสอนงานและการมอบหมายงาน
3. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อย่างน้อย 3 สมรรถนะ ที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง

ในการนำตัวแบบของสมรรถนะมาใช้ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลดำเนินการโดยประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากร และนำผลการประเมินมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) ให้แก่ผู้ที่มีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาสมรรถนะให้สอดคล้องกับความต้องการของสำนักงานฯ บุคลากรที่ประเมินแล้วพบว่าเกิดช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap) ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะร่วมกันกำหนดวิธีการในการพัฒนา ด้วยกิจกรรมการพัฒนาต่างๆ ที่เหมาะสมกับผู้รับการพัฒนา เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง การมอบหมายงาน/โครงการ การสอนงาน เป็นต้น

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเข้ารับราชการเป็นข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งมีการกำหนดหลักสูตรในการแข่งขันโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ทักษะคติในการปฏิบัติและพฤติกรรม ท่วงทีวาจา อุปนิสัย อารมณ์ ความคิดริเริ่ม การปรับตัว ปฏิภาณไหวพริบต่าง ๆ เพื่อให้การสรรหาบุคคลได้อย่างเหมาะสม และคำนึงถึงการรักษาและส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรมีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมต่างๆ ศึกษาต่างประเทศ แลกเปลี่ยนข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภากับต่างประเทศ การมอบหมายงานที่สำคัญ เป็นต้น รวมทั้งจัดทำแผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงาน โดยมีการดำเนินการตามแผนฯ จำนวน 2 สายงาน (นิติการและวิทยาการ) ซึ่งมีการกำหนดชื่อตำแหน่งในเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพและตำแหน่งเป้าหมาย, หน้าที่รับผิดชอบ, ระยะเวลาขั้นต่ำในการถือครองตำแหน่ง, ผลสัมฤทธิ์หลักของแต่ละตำแหน่ง, หลักเกณฑ์และเป้าหมาย, ทักษะและระดับที่คาดหวังสำหรับตำแหน่งเป้าหมาย สมรรถนะ ระดับที่คาดหวังของตำแหน่งแต่ละระดับ และติดตามประเมินผล

การพัฒนาบุคลากร

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจากยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการรัฐสภา แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2555-2559 ที่มุ่งหวังให้การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้ง แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555-2559 นอกจากนี้ มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาบุคลากรในภาพรวม และการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยการนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการคือสมาชิกวุฒิสภา รวมทั้ง สอบถามข้อมูลความต้องการฝึกอบรมของสำนักต่าง ๆ แล้วนำมาเป็นกรอบทิศทางในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร จัดทำหลักสูตรใน

การฝึกอบรม พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสำนักงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งแผนพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย กิจกรรมในการพัฒนา ออกแบบมาเพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนทักษะและขีดความสามารถของบุคลากรทุกระดับ ประกอบด้วย 1) การฝึกอบรม ได้แก่ การจัดหลักสูตรฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อมุ่งพัฒนาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมการฝึกอบรมข้าราชการใหม่, จริยธรรม, การบริหารจัดการ, การพัฒนาภาวะผู้นำ 2) การพัฒนาบุคลากรที่ไม่ใช่การฝึกอบรม เป็นการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้แก่ การจัดทุนการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ทั้งในและต่างประเทศ สนับสนุนให้ข้าราชการลาศึกษาต่อ, ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ, การแลกเปลี่ยนข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ณ รัฐสภาต่างประเทศ, การฝึกซ้อมป้องกันภัยระดับอค์คิภัย แผนสำรองฉุกเฉินกรณีเกิดอุทกภัยและแผ่นดินไหว กิจกรรม 5 ส วุฒิสภารักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีการจัดทำและถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานผ่านการจัดการความรู้ (KM) และมีการนำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การปฏิบัติตามคู่มือหรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามองค์ความรู้ เป็นต้น นอกจากนี้ การจัดการประกันคุณภาพการฝึกอบรมและประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรม ตามแนวทางของระบบมาตรฐานคุณภาพการฝึกอบรม ISO 10015 ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดความต้องการฝึกอบรม การออกแบบและวางแผนฝึกอบรม การจัดฝึกอบรมในหลักสูตร/โครงการที่จัดขึ้นภายในสำนักงานฯ เพื่อก่อให้เกิดกระบวนการควบคุมและกำกับให้การจัดโครงการ/หลักสูตรฝึกอบรมมีคุณภาพและบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการจัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพในสายงานหลักให้กับบุคลากร ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาได้ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองและค้นพบศักยภาพตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การจัดสรรทุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก การสนับสนุนให้บุคลากรลาศึกษาต่อ ติดตามแล้วประเมินผลให้คำปรึกษา การมอบหมายงานที่สำคัญ ทำทนาย สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาในโครงการต่าง ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนบุคลากร, โครงการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะงาน หลักสูตร การเสริมสร้างความรู้ด้านระบบงานนิติบัญญัติ, หลักสูตรการพัฒนาความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ตำรวจสภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การสร้างความสุขและความพึงพอใจของบุคลากร

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ความพึงพอใจของบุคลากร โดยมีการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความสุขฯ ครอบคลุมปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของบุคลากร เพื่อจัดทำแผนการเสริมสร้างความสุขและความพึงพอใจให้กับบุคลากร ซึ่งครอบคลุมด้านสวัสดิการและบริการ, สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี (เช่น แผนป้องกันและระงับอค์คิภัย แผนสำรองกรณีเกิดอุทกภัยและแผ่นดินไหว เป็นต้น) นโยบายการบริหารงานและการติดต่อสื่อสาร, ความสัมพันธ์ในการทำงาน, การพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร, ความสำเร็จของงาน, การยกย่องชมเชยและความก้าวหน้าในงาน, ลักษณะงานและปริมาณงาน, การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ รวมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดและวิธีการประเมินความสุขโดยการสำรวจความพึงพอใจต่อการ

สร้างความพึงพอใจของบุคลากรเพื่อปรับปรุงให้บุคลากรมีความพึงพอใจมากขึ้น และมีการสำรวจการลาออกและการโอนย้ายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554-2555 ซึ่งมีบุคลากรลาออกและโอนย้ายลดลง อีกทั้งมีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

๑ กระบวนการที่สร้างคุณค่า

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้พิจารณากระบวนการที่สร้างคุณค่าจากการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งผูกพันอยู่กับรัฐธรรมนูญ กฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการนำผลจากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่คณะทำงานหมวด 3 รวบรวมจากสำนักต่างๆที่เกี่ยวข้อง และประมวลข้อมูลสรุปไว้ (CS1) มาเป็นส่วนประกอบการพิจารณา และโดยที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 มีการประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555 – 2559) ส่งผลให้ต้องมีการทบทวนกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นมาใหม่ โดยมีการวิเคราะห์ และให้ค่าคะแนนกับกระบวนการที่ตอบสนองต่อปัจจัยดังกล่าวข้างต้น แล้วรวบรวมคะแนนของแต่ละกระบวนการเพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญตามผลคะแนนจากมากไปหาน้อย

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีการทบทวนกระบวนการที่สร้างคุณค่าอีกครั้ง เพื่อสอบทานกับความเห็นของผู้ประเมินในการตรวจรับรองการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) ประจำปี พ.ศ. 2556 ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการพิจารณาทบทวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าและข้อกำหนด ให้สอดคล้องกับพันธกิจและความต้องการของผู้รับบริการ ตามที่กำหนดในลักษณะสำคัญองค์กรให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการทบทวน คัดเลือก และกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวนทั้งสิ้น 5 กระบวนการ ได้แก่ (1) กระบวนการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ (2) กระบวนการสนับสนุน ส่งเสริม และเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (3) กระบวนการสนับสนุนข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาการดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภา (4) กระบวนการด้านฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (5) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสำนักงานฯ ได้จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า โดยสำนักที่รับผิดชอบแต่ละกระบวนการ เป็นผู้พิจารณาจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญโดยมีการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงข้อกำหนดของกฎหมายที่ผูกพันต่อการดำเนินงาน และปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามขั้นตอนของกระบวนการ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและการลดต้นทุน แต่ยังคงไว้ซึ่งประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดที่สัมพันธ์และสอดคล้องกับกระบวนการและข้อกำหนดที่สำคัญ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดตามประเมินผล และนำไปสู่การพิจารณาปรับปรุงกระบวนการเพื่อผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า ได้แก่ ความทันสมัยของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่น่าเชื่อถือฐานข้อมูล ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและการให้บริการอื่นๆ ความครบถ้วนของการนำเข้าข้อมูล ความโปร่งใสตรวจสอบได้ของการดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการ ความถูกต้องของข้อมูลที่น่าเชื่อถือและเผยแพร่ และความรวดเร็วของการเผยแพร่ข้อมูล

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดตัวชี้วัดข้อกำหนดที่สำคัญที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เช่น ร้อยละพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการข้อมูลรายงานการประชุม โดยดำเนินการสำรวจผล ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดทำและเผยแพร่รายงานการประชุมในด้านความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล และความรวดเร็วในการเผยแพร่รายงานการประชุมวุฒิสภา เป็นต้น

ในขณะเดียวกันสำนักผู้รับผิดชอบกระบวนการยังได้นำข้อกำหนดที่สำคัญที่กำหนดไว้ มาออกแบบกระบวนการ ด้วยการอาศัยปัจจัยจากองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ข้อเท็จจริงจาก ขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความคุ้มค่าและการควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัจจัยเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น กระบวนการจัดทำและบูรณาการฐานข้อมูลด้านต่างประเทศ มีการ ออกแบบกระบวนการโดยใช้ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ข้อมูลด้านต่างประเทศสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้ากับศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ สามารถลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรด้านต่างประเทศ สามารถสืบค้นข้อมูลที่สอดคล้องกับการเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน รวมทั้งลดข้อจำกัดด้าน ระยะเวลาในการขอข้อมูลและจัดเตรียมเอกสาร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการลง

ในส่วนของการถ่ายทอดและการนำไปสู่การปฏิบัตินั้น สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้จัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่าครบถ้วนทุกกระบวนการ มีการเผยแพร่คู่มือฯ และ ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแจกจ่ายเล่มคู่มือฯ การเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต, e-office และอื่นๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ลดข้อผิดพลาด/ การทำงานซ้ำ และมีการปรับปรุง พัฒนากระบวนการที่สร้างคุณค่าให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

อย่างไรก็ตาม สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีการเรียนรู้ ทบทวนและปรับปรุง กระบวนการสร้างคุณค่า โดยมุ่งเน้นการพัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนและ ส่งเสริมงานด้านนิติบัญญัติตามหลักธรรมาภิบาล มีการจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการด้วยการวิเคราะห์ จุดอ่อนของกระบวนการและโอกาสในการปรับปรุง และการกำหนดแนวทางให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ สำคัญ และตัวชี้วัด ที่สำคัญของกระบวนการ เช่น แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน (Senate Application) ถือเป็นนวัตกรรมหนึ่งที่ได้นำมาใช้เพื่อการเข้าถึงข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พ.ศ. 2550 ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “Senate Channel” (ทีวีวุฒิสภา) เพื่อให้บริการ ถ่ายทอดสดการประชุมวุฒิสภา และรายการทีวีรัฐสภา รวมทั้งให้บริการข้อมูล ข่าวสารของวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นต้น

๓) กระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสนับสนุนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้พิจารณาจากกระบวนการที่มี ความสำคัญต่อการสนับสนุนกระบวนการสร้างคุณค่า บุคลากรและการปฏิบัติงานประจำวัน จำนวน 4 กระบวนการ ได้แก่ (1) กระบวนการด้านการคลังและงบประมาณ (2) กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การแปลงสู่แผนปฏิบัติการและการติดตามประเมินผล (3) กระบวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ ราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และ (4) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งกระบวนการสนับสนุน ทั้งหมดได้มีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัดข้อกำหนดที่สำคัญและการออกแบบกระบวนการที่มีการ นำปัจจัยสำคัญ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบการจัดทำ รวมถึงมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานมาตรฐานกระบวนการ และมีการปรับปรุงกระบวนการทุกกระบวนการเช่นเดียวกับกระบวนการสร้างคุณค่า ซึ่งสำนักผู้รับผิดชอบได้ ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน โดยมุ่งเน้นถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการพัฒนา

กระบวนการการทำงาน รวมไปถึงการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน อาทิ ให้มีการจัดทำฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ เรียกว่า “ระบบบริหารการเงินการคลัง สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา” (Fiscal Automation System) เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่ข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมการธิการ เป็นต้น

นอกจากนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ยังได้มีการพัฒนากระบวนการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทั้งนี้ เพื่อรักษามาตรฐานเดิมและปรับปรุงให้กระบวนการทำงาน ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถสนับสนุนกระบวนการสร้างคุณค่าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีสารสนเทศที่ทันสมัย มีการเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเป็นรูปธรรม
