

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

1. ลักษณะองค์กร

ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของวุฒิสภา โดยมีเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้บังคับบัญชา ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานวุฒิสภา และให้รองเลขาธิการวุฒิสภา เป็นผู้ช่วยสั่งและปฏิบัติราชการ ตามที่เลขาธิการวุฒิสภากำหนดหรือมอบหมาย ในด้านการบริหารงานบุคคลมีองค์กรกลางในการบริหารงานบุคคลเป็นของตนเอง คือ “คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา” (ก.ร.) ทำหน้าที่ควบคุม ดูแล บุคลากรในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ซึ่งเรียกว่า “ข้าราชการรัฐสภา” ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554

สำนักงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบครอบคลุมภารกิจและกิจกรรมด้านต่างๆ ของวุฒิสภา ดังนี้

1. รับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา
 - 1.1 งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมวุฒิสภา
 - 1.2 งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมคณะกรรมการ
2. สนับสนุน ส่งเสริม และเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยเฉพาะบทบาทการดำเนินงานทางด้านนิติบัญญัติตามรัฐธรรมนูญ ของวุฒิสภา
3. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัยในเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภาตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา
4. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัย รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลของนานาอารยประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภาต่างประเทศของวุฒิสภา
5. ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภาและสมาชิกวุฒิสภา
6. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่ง ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในการสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภา เช่น ด้านงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น
7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่วุฒิสภามอบหมาย

สำนักงานได้กำหนดแนวทางในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากพันธกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเป็นหลัก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผู้รับบริการ แนวทางและวิธีการให้บริการ

ผู้รับบริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
กลุ่มผู้รับบริการ 1. สมาชิกวุฒิสภา 2. คณะกรรมาธิการ 3. ประชาชน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1. องค์กรอิสระต่างๆ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน 2. สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 3. สื่อมวลชน 4. ประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> • สนับสนุนข้อมูลด้านวิชาการ • จัดทำเอกสารประกอบพระราชบัญญัติ • การผลิตผลงานวิจัย • ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ • งานด้านธุรการ • การเสนอเรื่องร้องทุกข์หรือการใช้สิทธิตามรัฐธรรมนูญของประชาชน

สำนักงานได้ประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555 – 2559 (ฉบับปรับปรุง) เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลัก ดังนี้

วิสัยทัศน์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นองค์กรธรรมาภิบาลที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน

พันธกิจ

1. สนับสนุนและส่งเสริมงานด้านนิติบัญญัติตามหลักธรรมาภิบาล
2. พัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ
3. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน

ค่านิยมหลัก 6 ประการ คือ ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง มุ่งผลสัมฤทธิ์ จิตบริการ โปร่งใส สุจริต ทำงานเป็นทีม และไม่เลือกปฏิบัติ

บุคลากรทั้งสิ้นของสำนักงาน มีจำนวน 1,259 คน แบ่งเป็นข้าราชการ 1,094 คน ลูกจ้างประจำ 45 คน และพนักงานราชการ 120 คน ลักษณะโดยรวมของบุคลากร มีระดับการศึกษา อายุ สายงาน ดังตารางที่ 2 ตารางที่ 2 แสดงระดับการศึกษา อายุเฉลี่ย จำนวนสายงาน ของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ

รายการ	ข้าราชการ				ลูกจ้างประจำ				พนักงานราชการ			
	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	อื่นๆ	ป.ตรี	ปวส.	ปวช.	อื่นๆ	ป.ตรี	ปวส.	ปวช.	อื่นๆ
บุคลากร												
ระดับการศึกษา	531 (48.54)	344 (31.44)	3 (0.27)	216 (19.75)	1 (2.22)	1 (2.22)	2 (4.44)	41 (91.12)	47 (39.17)	4 (3.33)	26 (21.67)	43 (35.83)
อายุเฉลี่ย	38.74 ปี				49.73 ปี				29.80 ปี			
จำนวนสายงาน	29 สายงาน				10 สายงาน				25 สายงาน			

ประเภทตำแหน่งและจำนวนข้าราชการของสำนักงาน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงประเภทตำแหน่งและจำนวนข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประเภทตำแหน่ง	ระดับ				
	ระดับต้น (ไม่มี)			ระดับสูง 7 คน	
1. ตำแหน่งประเภทบริหาร (7 คน)	ระดับต้น (ไม่มี)			ระดับสูง 7 คน	
2. ตำแหน่งประเภทอำนวยการ (18 คน)	ระดับต้น (ไม่มี)			ระดับสูง 18 คน	
3. ตำแหน่งประเภทวิชาการ (531 คน)	ปฏิบัติการ 349 คน	ชำนาญการ 125 คน	ชำนาญการพิเศษ 45 คน	เชี่ยวชาญ 4 คน	ทรงคุณวุฒิ 8 คน
4. ตำแหน่งประเภททั่วไป (538 คน)	ปฏิบัติงาน 170 คน	ชำนาญงาน 321 คน		อาวุโส 47 คน	ทักษะพิเศษ (ไม่มี)

สำนักงาน มีเทคโนโลยี อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงเทคโนโลยี อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการปฏิบัติงาน

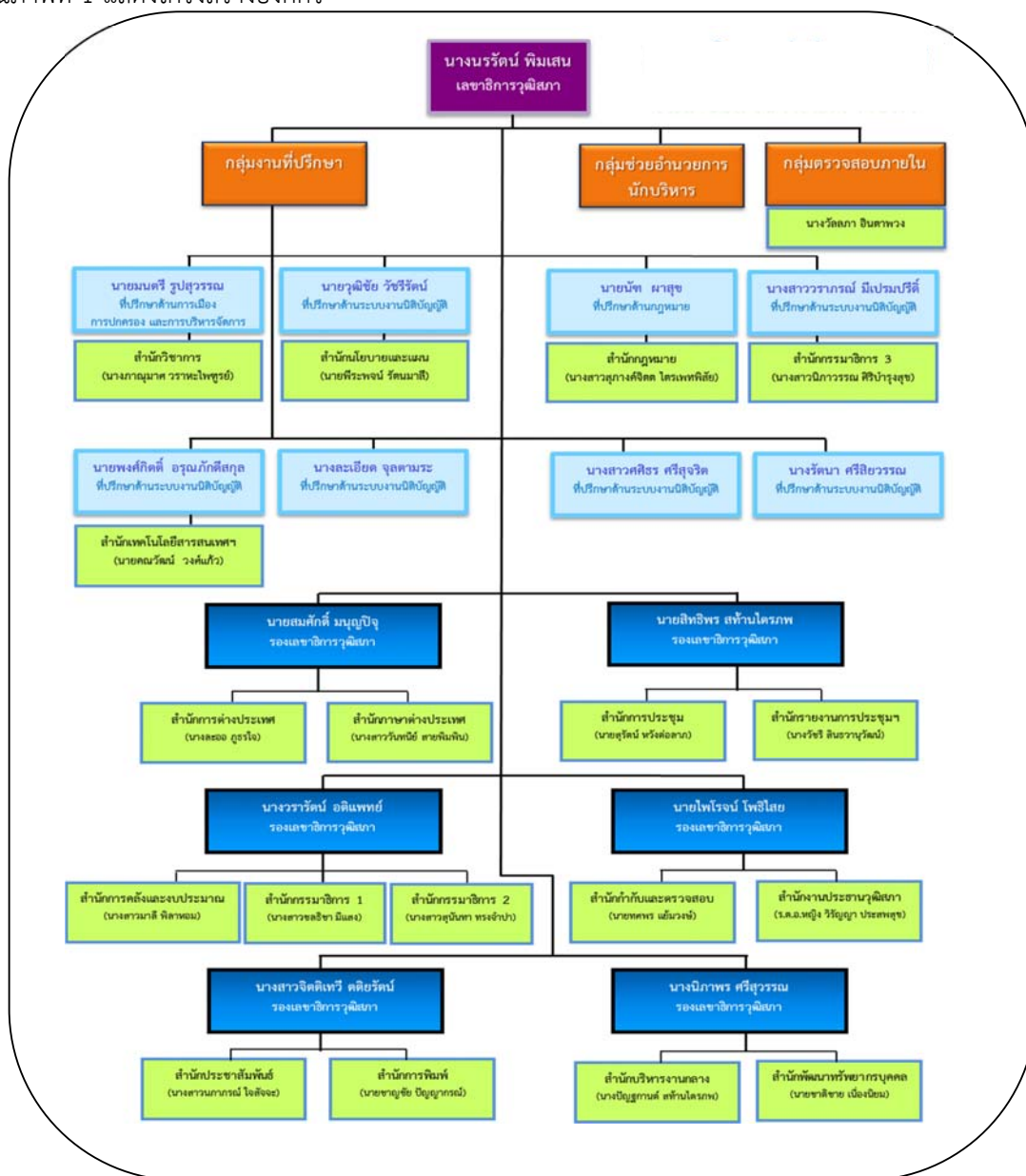
เทคโนโลยี อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการและการปฏิบัติงาน	
เทคโนโลยี	-ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับภารกิจด้านงานสำนักงาน) Back Office (ระบบสำนักงานอัตโนมัติ -ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับภารกิจด้านการประชุม เช่น ระบบจัดรายงานการประชุมสภา ระบบถ่ายทอดการประชุมสภาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ -ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนด้านนิติบัญญัติ เช่น ระบบสารสนเทศจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์วุฒิสภา ฯลฯ -ระบบเทคโนโลยีสนับสนุนด้านอื่น เช่น ศูนย์บริการอุปกรณ์สารสนเทศ) IT Service (เปิดบริการให้คำปรึกษาแก่สมาชิกวุฒิสภา ผู้ช่วยดำเนินการ ผู้ติดตาม คณะกรรมาธิการ คณะอนุกรรมาธิการ ข้าราชการ และ Weblog สมาชิกวุฒิสภา เป็นต้น
อุปกรณ์	-เครื่องคอมพิวเตอร์ 1 คน 1 /เครื่อง -เครื่องคอมพิวเตอร์) IPAD (ให้บริการสมาชิกวุฒิสภา ผู้บริหาร และหน่วยงานที่สนับสนุนงานประชุมของวุฒิสภา -ระบบทีวีภายใน MATV
สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องพยาบาล ห้องออกกำลังกาย (Fitness) ห้องปฏิบัติการทางภาษา (Sound Lab) ห้องสมุด ห้องชมรมอดีตข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บ้านพักสวัสดิการของรัฐสภา สโมสรรัฐสภา ห้องรับรองสมาชิกวุฒิสภา ห้องฝึกอบรม ห้องประชุมทั่วไป และห้องประชุมอิเล็กทรอนิกส์

ในการดำเนินงานของสำนักที่เป็นหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุน ให้บริการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ได้แก่ รัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554 กฎ ก.ร.ข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา เป็นต้น

ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร

สำนักงานเป็นองค์กรราชการ มีอำนาจหน้าที่เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 กำหนดโครงสร้างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ออกเป็น 18 สำนัก 3 กลุ่ม มีการบังคับบัญชาเป็นไปตามลำดับชั้น ซึ่งเป็นการกำกับดูแลตนเองที่ดีตามกฎหมาย โดยเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีรองเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 6 คน ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งที่ปรึกษา จำนวน 8 คน ทำหน้าที่กำกับดูแลสำนักที่รับผิดชอบ ผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 18 คน แสดงโครงสร้างองค์กรตามแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างองค์กร



สำนักงานมีข้อกำหนดที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน แนวทางและวิธีการสื่อสารกับส่วนราชการ/องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงข้อกำหนดที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน แนวทางและวิธีการสื่อสารกับส่วนราชการ/องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง

ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1. คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	- การติดต่อประสานงานและส่งคำร้องที่ประธานวุฒิสภาลงนามต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	- กระบวนการดำเนินการโปร่งใสและสามารถตรวจสอบคำร้อง การไต่สวนข้อเท็จจริง และการยื่นต่อคณบดีออกจากราชการตามรัฐธรรมนูญ	- ดำเนินการโดยติดต่อประสานงานและใช้หนังสือ/เอกสารบันทึกการรับ-ส่งคำร้องต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
2. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเสนอร่างพระราชบัญญัติที่ลงมติ เห็นชอบแล้วต่อวุฒิสภา - สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีหนังสือยืนยันมติผลการประชุมวุฒิสภา ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและส่งคืนร่างกลับไปสภาผู้แทนราษฎร	- การตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ผ่านมาพิจารณาจากสภาผู้แทนราษฎร - การตรวจสอบข้อมูลที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันของการประชุมวุฒิสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่ส่งคืนแก่สภาผู้แทนราษฎร	- ดำเนินการรับหนังสือนำส่งร่างพระราชบัญญัติโดยพิจารณาบันทึกหลักการและเหตุผล ตัวร่างพระราชบัญญัติ ลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามรับรองความถูกต้อง ตามมติที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร - ดำเนินการนำส่งหนังสือที่ประธานวุฒิสภาลงนามเพื่อส่งคืนร่างพระราชบัญญัติต่อสภาผู้แทนราษฎร
3. สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ศาล และองค์กรตามรัฐธรรมนูญ	- การติดต่อประสานงานและส่งหนังสือต่อสำนักงานคณะรัฐมนตรี ศาล และองค์กรตามรัฐธรรมนูญ เกี่ยวกับการรายงานและข้อสังเกตที่ประธานวุฒิสภาลงนามตามที่วุฒิสภาเห็นด้วยกับคณะกรรมการที่เห็นว่าคณะรัฐมนตรี ศาล องค์กรตามรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวข้องควรทราบหรือควรปฏิบัติ	- การตรวจสอบหนังสือและข้อมูลที่ประธานวุฒิสภาลงนามส่งให้คณะรัฐมนตรี ศาล องค์กรตามรัฐธรรมนูญ เป็นไปด้วยความถูกต้องและครบถ้วน ตรงตามมติที่ประชุมวุฒิสภา	- การดำเนินงานธุรการในการส่งรายงานและข้อสังเกตที่ประธานวุฒิสภาลงนามไปยังคณะรัฐมนตรี ศาล หรือองค์กรตามรัฐธรรมนูญเพื่อรับทราบหรือดำเนินการไปสู่การปฏิบัติ
4. ส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านนิติบัญญัติ	- การติดต่อประสานงานและส่งหนังสือที่ประธานวุฒิสภาลงนามจัดส่งกระทู้ถามไปยังรัฐมนตรี - การติดต่อประสานงานและให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ - การให้บริการศูนย์ข้อมูลกฎหมายกับส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านนิติบัญญัติ	- การตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ และดำเนินการได้ทันตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด - ความถูกต้องตามข้อบังคับการประชุม - ความถูกต้อง รวดเร็วและข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ในการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน	- การจัดทำหนังสือ ติดต่อ ประสานงาน ส่งหนังสือและแจ้งผลการวินิจฉัยไปยังรัฐมนตรีผู้ถูกตั้งกระทู้ถาม - การติดต่อประสานงาน และการให้บริการข้อมูล - การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภากับส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านนิติบัญญัติ

ความต้องการและความคาดหวัง แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันของกลุ่มผู้รับบริการ ดังตารางที่ 6
 ตารางที่ 6 แสดงกลุ่มผู้รับบริการ บริการที่ให้ แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน และความต้องการของผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน	ความต้องการของผู้รับบริการ
1. สมาชิกวุฒิสภา 2. คณะกรรมาธิการ	<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุน ข้อมูล ด้านวิชาการ จัดทำเอกสารประกอบพระราชบัญญัติ การผลิตผลงานวิจัย ให้บริการด้านเทคโนโลยี การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์หรือการใช้สิทธิตามรัฐธรรมนูญของประชาชน 	<p>มีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทาง ดังนี้ 8</p> <ol style="list-style-type: none"> ผ่านทางผู้บริหาร Call Center Internet บุคลากร สำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจ วิทยุโทรทัศน์รัฐสภา/ คณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา กิจกรรมต่าง ๆ 	<ol style="list-style-type: none"> ด้านพัฒนาระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและส่งอำนวยความสะดวก <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ควรพัฒนาระบบการติดตามประเมินผลงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและควรทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องของการพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาองค์กร 1.2 ควรปรับปรุงเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องมือต่าง ๆ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานให้กับทางสมาชิกวุฒิสภา และควรพัฒนาให้มีความก้าวหน้าทันสมัย 1.3 ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ตให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกฎหมาย 1.4 ลดการใช้กระดาษในเอกสารบางอย่างที่ไม่จำเป็น ให้ส่งผ่าน Line application หรือ sms ส่วนประเด็นทางกฎหมายสำคัญๆ ที่กำลังอภิปรายนั้น ถ้ามีประเด็นหรือมีตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องส่งมาทาง Line senate 1.5 จอฉาย power point ในห้องประชุมมีเพียงจอเดียวและมีขนาดเล็ก ทำให้ดูได้ไม่ชัด ควรให้มีจอฉายมากกว่า 1 จอ ด้านบริหารจัดการที่มีมาตรฐานและคุณภาพของเอกสาร <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ควรพัฒนาปรับปรุงให้มีการส่งเคราะห์ข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อนำเสนอเลขาธิการวุฒิสภา 2.2 ด้านบริการข้อมูลจะต้องถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร <ol style="list-style-type: none"> 3.1 ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถทางด้านกฎหมาย และส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษา การดูงานในต่างประเทศ การฝึกอบรมหรือเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรรัฐสภา
3. ประชาชน			<ol style="list-style-type: none"> 2. ด้านบริหารจัดการที่มีมาตรฐานและคุณภาพของเอกสาร <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ควรมีการบริหารเวลาและการแบ่งสรรเนื้อหาวิชาการต่างๆ ให้เหมาะสมในแต่ละวัน 2.2 ควรเพิ่มวันและเวลาในการฝึกอบรมให้มากขึ้น และควรจัดการอบรมอย่างต่อเนื่อง 3. ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร <ol style="list-style-type: none"> 3.1 วิทยากรบรรยายเนื้อหาวิชาอัดแน่นเกินไป ควรมีช่วงเวลาก่อนคลายให้มากขึ้น 3.2 ควรเพิ่มวิทยากรที่ผู้หญิงและผู้ชายให้หลากหลายมากขึ้น 3.3 เจ้าหน้าที่ควรมีหน้าตาอัมยิ้มให้มากขึ้น

ความต้องการและความคาดหวัง แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางที่ 7
 ตารางที่ 7 แสดงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บริการที่ให้แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการที่ให้	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน	ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. องค์กรอิสระต่างๆ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	<ul style="list-style-type: none"> บริการสนับสนุนข้อมูล ด้านวิชาการ จัดทำเอกสารประกอบพระราชบัญญัติ การผลิตผลงานวิจัย ให้บริการด้านเทคโนโลยีเป็นต้น 	<p>มีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่าน 8 ช่องทาง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ผ่านทางผู้บริหาร Call Center Internet บุคลากร สำรวจความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ วิทยุ / โทรทัศน์รัฐสภา คณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา กิจกรรมต่างๆ 	<ol style="list-style-type: none"> 2. ด้านบริหารจัดการที่มีมาตรฐานและคุณภาพของเอกสาร <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ควรจัดส่งบัตรเข้า – ออก สำหรับผู้มาซึ่งแจ้งให้ด้วยและควรจัดให้มีสถานที่จัดแสดงบัตรเพียงจุดเดียว 2.2 ควรจัดที่พักสำหรับผู้ซึ่งแจ้งต่อที่ประชุมวุฒิสภาเป็นสัดส่วน 2.3 ควรมีเครื่องดื่ม ชา กาแฟ จัดเตรียมไว้สำหรับผู้มาซึ่งแจ้งทุกครั้ง 2.4 ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับผู้ที่มาติดต่อ
2. สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร			<ol style="list-style-type: none"> 3. ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย สามารถให้บริการได้ดี มีมาตรฐาน มีจิตบริการที่ดี และประทับใจในการให้บริการ อย่างไรก็ตามควรรักษามาตรฐานการให้บริการไว้
3. สื่อมวลชน			<ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านพื้นฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก <ul style="list-style-type: none"> - ควรปรับปรุงระบบการค้นคว้าในเว็บไซด์วุฒิสภาให้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะการจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบที่สำคัญ การค้นหาสาระประชุมกรรมาธิการทำได้ยาวนาน 2. ด้านบริหารจัดการที่มีมาตรฐานและคุณภาพของเอกสาร <ul style="list-style-type: none"> - การยื่นหนังสือหรือแถลงข่าวควรจรรยาบรรณและติดต่อแถลงข่าวของรัฐสภา พึงพอใจการให้บริการ ขอให้ทำอย่างนี้ตลอดไปนะแม่ขอ
4. ประชาชน			<ol style="list-style-type: none"> 3. ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร <ol style="list-style-type: none"> 3.1 เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการให้บริการเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพ เห็นควรจัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการของสำนักงานประธานวุฒิสภาต่อไป 3.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ควรมีความอดทน อดกลั้น และต้องมีความรอบรู้ในกฎหมาย ระเบียบต่างๆ เป็นอย่างดี และต้องพยายามชี้แจงข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย โดยกระบวนการทางจิตวิทยาให้มากที่สุด

2. ความท้าทายต่อองค์กร

ก. สภาพการแข่งขัน

สำนักงานได้กำหนดให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีภารกิจคล้ายคลึงกันเป็นองค์กรคู่เทียบ โดยพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กร ส่วนปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขัน คือ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและความไม่แน่นอนทางการเมือง มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากระบบ Internet และระบบ Intranet ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อย่างไรก็ตาม แม้ว่าข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขันเนื่องจากยังไม่มีข้อตกลงอย่างเป็นทางการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

สำนักงานได้กำหนดความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	
ความท้าทายตามพันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การปฏิวัติรัฐประหาร ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรขาดความต่อเนื่อง 2. แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงรัฐธรรมนูญมีผลกระทบต่อบทบาท โครงสร้าง และการดำเนินการขององค์กร 3. ความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการทำงาน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร และความเชื่อมั่นของสมาชิกวุฒิสภา 4. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ส่งผลให้หน่วยงานต้องประหยัดต้นทุน รวมทั้งงบประมาณในการบริหารจัดการ และดำเนินการโครงการ 5. ความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่อระบบการเมืองไทยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทและหน้าที่ของวุฒิสภาที่แตกต่างกัน
ความท้าทายด้านปฏิบัติการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ขาดการปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกวุฒิสภา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้ไม่สามารถสร้างความร่วมมือกับสมาชิกวุฒิสภา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเต็มที่ 2. ขาดการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงการดำเนินงานและติดตามผล ในเรื่องคุณภาพของการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. การจัดเก็บข้อมูล การไหลเวียนของข้อมูล และการนำข้อมูลมาใช้ยังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ทันสมัย ไม่สอดคล้องกับระบบปฏิบัติงาน 4. ข้อมูลทางวิชาการมีไม่เพียงพอในการตอบสนองความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา 5. เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ส่งผลกระทบต่องบประมาณในการจัดหา
ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลตามหลักสมรรถนะ ยังไม่มีประสิทธิภาพ 2. ขาดการบูรณาการฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ 3. ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภายังไม่มีประสิทธิภาพ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักงานมีการกำหนดแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน จากปัจจัยความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาวะแวดล้อม ความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง กฎหมาย โครงสร้างและภารกิจในการดำเนินการมาประกอบการตัดสินใจ

2. วิเคราะห์จุดอ่อนและโอกาสในการปรับปรุง โดยใช้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการนำองค์กร (Leadership) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Focus) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Workforce Focus) และด้านผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่ผ่านมา

3. จัดทำแผนพัฒนาองค์กร “การพัฒนากระบวนการจัดการกระบวนการ” เพื่อทบทวนและพัฒนากระบวนการจัดการกระบวนการ โดยกำหนดแนวทางปรับปรุงกระบวนการ การป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

การทำงานซ้ำและลดการสูญเสีย การสื่อสารและถ่ายทอดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาระบบสนับสนุนต่างๆ

4. ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานตามแผนและแนวทางที่กำหนด โดยนำปัจจัยต่างๆ เช่น องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ขึ้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน การควบคุมค่าใช้จ่าย ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานมาใช้

5. ติดตามและประเมินผลจากข้อมูลผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของการดำเนินงาน โดยเทียบเคียงผลการดำเนินงานเดิมกับเป้าหมายที่กำหนดหรือทิศทางและแนวโน้มในอนาคต

สุดท้ายแล้ว สำนักงานยังเป็นองค์กรที่มีองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากภารกิจเป็นจำนวนมาก ทั้งความรู้ที่ชัดแจ้งและความรู้ที่ฝังอยู่ในบุคคล เช่น วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ ตามภารกิจของสำนักงานฯ ตลอดจนวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ของบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ เป็นต้น ซึ่งสำนักงานฯ มีแนวทางการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ โดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นเครื่องมือในการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้สำคัญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ และมีกระบวนการถ่ายทอดและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรได้เข้าใจและเกิดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้ง่ายและทั่วถึง การจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ CoP) เพื่อรวบรวม แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ระหว่างบุคลากร การจัดกิจกรรมวันแห่งการเรียนรู้ (KM Day) เพื่อสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนความรู้ รวมทั้ง มีการยกย่องชมเชยหน่วยงานที่มีการจัดการความรู้ดีเด่น เช่น Trick ประชุมกรรมการบริหาร ของสำนักกรรมการ 1 2 และ 3 กิจกรรม Plan On Tour ของสำนักนโยบายและแผน เป็นต้น เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากร อันเป็นหนทางที่จะทำให้สำนักงานพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป