

ส่วนที่ 2

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน

1. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

1.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภากำหนดให้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินการขององค์กร ทุกๆ 5 ปี โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์เพื่อกำหนด วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์หลัก ตามเอกสารแสดงกระบวนการขั้นตอนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี (แสดงตามภาคผนวก 1)

สำนักงานได้นำความต้องการของผู้รับบริการหลักได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการและ ประชาชน มาประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน โดยเก็บรวบรวมความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ และกำหนดนโยบายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อทราบความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา ในช่วงเดือนธันวาคม 2551 – เดือน มกราคม 2552 การวิเคราะห์ข้อมูลจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งดำเนินการสำรวจโดยสถาบัน ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัด รัฐสภา การวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 – 2554 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งผลการดำเนินการ ในเชิงเปรียบเทียบกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นคู่เทียบตามที่ปรากฏในลักษณะสำคัญของ องค์กร นอกจากนั้น ยังได้นำการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงด้านการเงิน สังคม จริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงไป ที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ขององค์กร ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 และพระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554 รวมทั้งแผนงานต่างๆ เช่น แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2555 – 2559 เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ตลอดจนนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายใน และการวิเคราะห์ข้อมูลผลการ ประเมินจากภายนอกตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ระหว่าง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 – 2554 มาพิจารณาประกอบการปรับปรุงการดำเนินการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

สำนักงานได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายขององค์กรตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ดังตารางที่ 9 และกำหนด เป้าหมายและระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์ไว้ในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานแต่ละฉบับ ซึ่งประเด็น ยุทธศาสตร์แต่ละประเด็นอาจจะสามารถตอบสนองต่อความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ได้มากกว่า 1 ด้าน เช่น ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 จะตอบสนองต่อความท้าทายด้านพันธกิจ และความท้าทายด้านปฏิบัติการ

ตารางที่ 9 แสดงความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์
ความท้าทายตามพันธกิจ 1. การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การปฏิวัติรัฐประหาร ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรขาดความต่อเนื่อง 2. แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงรัฐธรรมนูญผลกระทบต่อบทบาท โครงสร้าง และการดำเนินงานขององค์กร 3. ความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการทำงาน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร และความเชื่อมั่นของสมาชิกวุฒิสภา 4. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ส่งผลให้หน่วยงานต้องประหยัดต้นทุน รวมทั้งงบประมาณในการบริหารจัดการ และดำเนินโครงการ 5. ความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่อระบบการเมืองไทยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทและหน้าที่ของวุฒิสภาที่แตกต่างกัน ความท้าทายด้านปฏิบัติการ 1. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาขาดการปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกวุฒิสภา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้ไม่สามารถสร้างความร่วมมือกับสมาชิกวุฒิสภา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเต็มที่ 2. ขาดการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงการดำเนินงานและติดตามผลในเรื่องคุณภาพของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ 3. การจัดเก็บข้อมูล การไหลเวียนของข้อมูล และการนำข้อมูลมาใช้ ยังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ทันสมัย ไม่สอดคล้องกับระบบปฏิบัติงาน 4. ข้อมูลทางวิชาการมีไม่เพียงพอในการตอบสนองความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา 5. เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ส่งผลต่องบประมาณในการจัดหา ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล 1. ระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลตามหลักสมรรถนะยังไม่มีประสิทธิภาพ 2. ขาดการบูรณาการฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ 3. ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองและการจัดการความรู้ของสำนักงานยังไม่มีประสิทธิภาพ	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	เป้าประสงค์ การบริหารจัดการและการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี บรรลุผลสัมฤทธิ์ และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลยุทธ์ 1. พัฒนาการบริหารจัดการตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2. พัฒนาปฏิบัติงานตามหลักกิจการบ้านเมืองที่ดี 3. พัฒนางานด้านวิชาการ 4. พัฒนาระบบการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	เป้าประสงค์ ข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่าย และเชื่อมโยงกับเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ	กลยุทธ์ 1. พัฒนาระบบข้อมูลที่ใช้สื่อได้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ
	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาศักยภาพเพื่อสนับสนุนภารกิจในวงงานนิติบัญญัติ	เป้าประสงค์ บุคลากรมีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน	กลยุทธ์ 1. พัฒนาศักยภาพโดยใช้หลักสมรรถนะ (Competency Based HR) 2. พัฒนาระบบและกลไกการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล 3. พัฒนาระบบการเรียนรู้และการจัดการความรู้ 4. พัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

1.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ

ก. การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

สำนักงานได้แปลงแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติด้วยแผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี มีแผนผังการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินการและผู้รับผิดชอบ เพื่อให้สำนักต่างๆ ได้จัดทำแผนงาน/โครงการประจำปีที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์ และความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น การจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อพัฒนางานด้านวิชาการ แผนงาน/โครงการเพื่อพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังแผนภาพที่ 3 และเพื่อให้แน่ใจว่าโครงการต่างๆ ของสำนักงานได้รับการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ สำนักงานจึงได้มีการกำหนดให้การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ถ่ายทอดไปยังระดับสำนักและบุคคล และหากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญผู้บริหารจะเป็นผู้พิจารณาถึงความเหมาะสมในการปรับเปลี่ยนแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยผู้บริหารของสำนักงานจะเข้ามามีส่วนร่วมทั้งในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี และพิจารณาอนุมัติแผนงานโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ในปีงบประมาณ 2556 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้นำนโยบายของประธานวุฒิสภา นโยบายของเลขาธิการวุฒิสภา ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภา และสรุปผลการตรวจรับรองการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน มาประกอบการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555 – 2559 (ฉบับปรับปรุง) โดยผู้บริหารของสำนักงานได้เข้าร่วมสัมมนาแผนยุทธศาสตร์ในระหว่างวันที่ 15 – 16 มิถุนายน 2556 เพื่อร่วมกันพิจารณารายละเอียดของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2558 – 2559 ประกาศใช้เป็นแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555 -2559 (ฉบับปรับปรุง) โดยได้พิจารณากำหนดแผนงาน/โครงการตามแผนยุทธศาสตร์ในระยะเวลา 2 ปีที่เหลือ เพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการราชการระยะ 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2559) และจัดทำเป็นแผนปฏิบัติ

ราชการประจำปีต่อไป รวมทั้งได้กำหนดให้มีการประชุมผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนเพื่อรับทราบและพิจารณา การดำเนินการต่างๆ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีการประชุมไปแล้วจำนวน 6 ครั้ง ทั้งยังมีการประชุม ผู้บริหารระดับสูง ไม่น้อยกว่า 10 ครั้ง เพื่อพิจารณาเรื่องที่มีความจำเป็นเร่งด่วนอีกด้วย การทบทวนยุทธศาสตร์ ดังกล่าวส่งผลให้ทุกกลยุทธ์ในแผนยุทธศาสตร์มีโครงการรองรับและมีสำนักผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน หลังจากนั้น ได้มีการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปยังผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน และข้าราชการของสำนักงาน เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2556 (แสดงตามภาคผนวก 2) รวมทั้ง ใช้การสื่อสารภายในองค์กร เช่น เสียงตามสาย หนังสือเวียน อินทราเน็ต และอื่นๆ เป็นระยะ

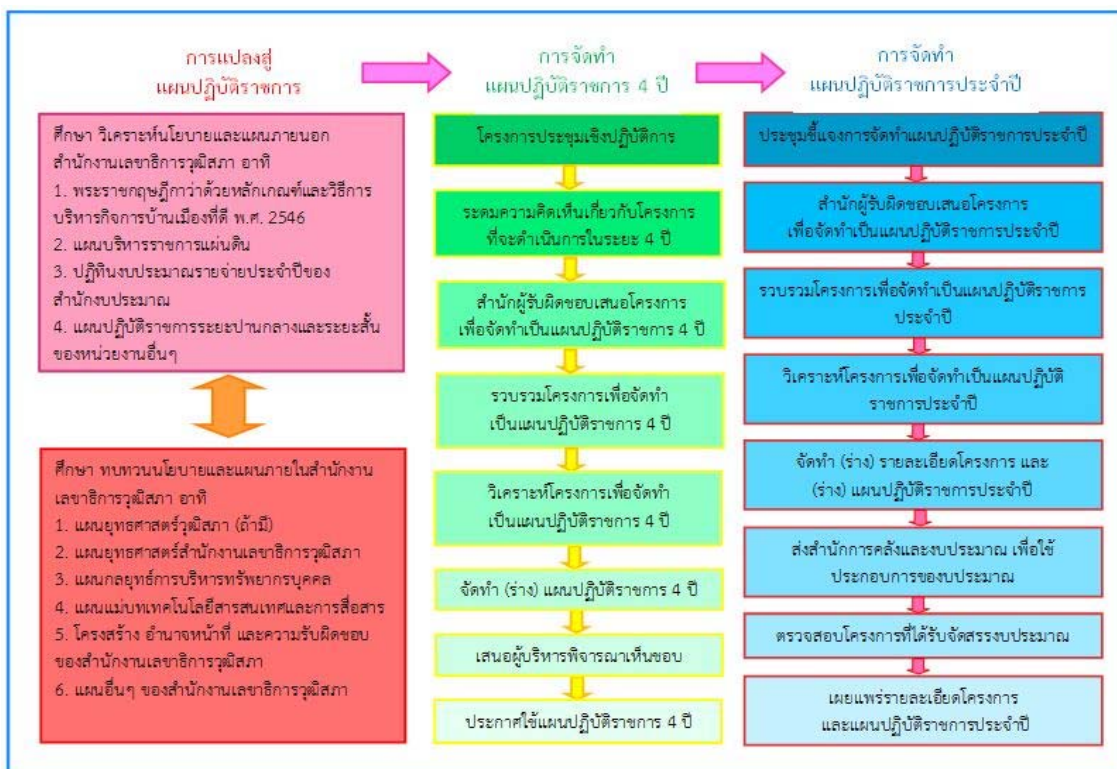
นอกจากนั้น สำนักงานจะได้นำประสบการณ์ที่เป็นปัญหาอุปสรรค และวิธีปฏิบัติที่ดี ไปประกอบการดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2560 – 2564 ที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

สำหรับการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้มีสมรรถนะในการขับเคลื่อน แผนยุทธศาสตร์ให้บรรลุเป้าประสงค์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้จัดทำแผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล ที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการราชการ ได้แก่

- แผนบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
- แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2555 – 2559
- แผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

ดังแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 2 แสดงการแปลงสู่แผนปฏิบัติการ การจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี



ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สำนักงานคาดการณ์ผลการดำเนินการเพื่อกำหนดเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ ในแต่ละปี โดยนำข้อมูลพื้นฐานการดำเนินการที่ผ่านมาไปหารือกับผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ เพื่อสร้างค่าเป้าหมายที่คาดหวัง ตัวอย่างตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงตัวอย่างการคาดการณ์ผลการดำเนินงานเพื่อกำหนดเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา					กรอบการดำเนินงาน	โครงการ / ผู้รับผิดชอบหลัก
			2555	2556	2557	2558	2559		
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาฐานข้อมูลและระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ	2.1 พัฒนาฐานข้อมูล ที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และ ตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2. ความรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ 2.1 ร้อยละของ ความพึงพอใจของผู้ใช้ 2.2 จำนวนชั่วโมง ของความขัดข้องในการ ให้บริการของระบบ เทคโนโลยี	70	75	80	85	85	2.1.1 ดำเนินการพัฒนาและ รวบรวมองค์ความรู้ต่างๆ เผยแพร่ผ่านทางระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร สนับสนุนให้ประชาชน เข้าถึงข้อมูลด้านนิติบัญญัติ	- สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร
เป้าประสงค์หลัก ข้อมูล และระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ผู้ใช้เข้าถึงง่าย และเชื่อมโยงกับเครือข่ายทั้งใน และต่างประเทศ			48	48	36	36	24		

ทั้งนี้ ผู้บริหารสามารถติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์จากระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะที่เป็นปัจจุบัน (Real time) ได้จากระบบ Intranet ของสำนักงาน

2. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานมีกระบวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแต่งตั้งคณะทำงานมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีผู้บริหารและผู้แทนจากทุกหน่วยงานมาร่วมเป็นคณะทำงาน ร่วมให้ข้อมูลและร่วมพิจารณาระดมความคิดเห็นในการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำพันธกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555 – 2559 งานที่ให้บริการมาเป็นหลักในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งประสานสำนักต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและร่วมกันกำหนดแนวทางวิธีการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้ เพื่อให้การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานมีความทันสมัยอยู่เสมอ จึงมีการทบทวนการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2557 คณะทำงานได้นำแนวทางการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากำหนดกลุ่มผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคตเพิ่มเติม

2. การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้สามารถกำหนดกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวบรวมข้อมูลความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ 7 ช่องทางหลัก

และเพื่อให้ช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความทันสมัยและครอบคลุมภารกิจและครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ รวมทั้งสำนักงานได้เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการใช้บริการทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทบทวนและปรับปรุงช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ ให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ โดยในปี พ.ศ. 2557 มีการระดมความคิดเห็นจากคณะทำงาน ซึ่งเป็นตัวแทนจากทุกสำนัก ได้ทบทวนและปรับปรุงช่องทางจาก 7 ช่องทาง เป็น 8 ช่องทาง ได้แก่ 1. ผ่านทางผู้บริหาร 2. Call Center 3. Internet 4. บุคลากร 5. สสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ 6. วิทยุโทรทัศน์รัฐสภา 7. คณะกรรมาธิการวิสามัญกิจการวุฒิสภา 8. กิจกรรมต่าง ๆ จะได้คะแนนเพิ่มต้องมีผลลัพธ์คือจาก 8 ช่องทาง ทำให้ผลลัพธ์/ผลการดำเนินงานดีขึ้น นอกจากนี้มีการนำความต้องการความคาดหวังมาวิเคราะห์และจัดกลุ่มประเภทความต้องการความคาดหวังที่สำคัญไว้เป็น 3 ด้าน เพื่อนำไปจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบและดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

(1) ด้านการพัฒนาฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความต้องการเรื่องการพัฒนาระบบติดตามประเมินผลงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล, พัฒนาระบบฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ตให้มีความทันสมัย โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจสังคม การเมืองและกฎหมาย, ลดการใช้กระดาษในเอกสารบางอย่างที่ไม่จำเป็น ส่งผ่าน Line หรือ sms วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่ไม่ทันสมัย สำนักงานได้ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยมีการนำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS) มาใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (พ.ศ. 2555 - 2559) เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการนำเข้าสู่ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการนิติบัญญัติเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงาน พร้อมทั้งจัดทำโครงการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน line ของสมาชิกวุฒิสภาและสำนักงาน โครงการปรับปรุงโสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อส่งเสริมและประชาสัมพันธ์รับทราบและอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา และจัดหาเครื่องฉาย LCD โปรเจคเตอร์และจอรับภาพ พร้อมการติดตั้งประจำห้องประชุมกรรมาธิการ เพื่อตอบสนองข้อมูลในอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ยังนำความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการพัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ได้มาตรฐาน w3c การจัดทำ Application บน Smart Phone โดยให้บริการ Download Application ได้โดยไม่เสียเงิน เช่น รัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมและอื่นๆ นอกจากนี้ยังให้บริการ Mobile Website www.senate.go.th ที่รองรับการแสดงผลงาน Smart Phone ได้รวดเร็วกว่าการใช้งานเว็บไซต์ปกติ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

(2) ด้านบริหารจัดการที่มีมาตรฐานและคุณภาพของเอกสาร เช่น ความต้องการด้านข้อมูลที่มีคุณภาพและด้านการบริการข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว นั้น มีวิธีการตอบสนองความต้องการความคาดหวังเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ การผลิตผลงานวิจัยและจัดทำเอกสารทางวิชาการที่มีมาตรฐาน รวมทั้งจัดทำคู่มือมาตรฐานด้านการประชุม และอื่นๆ

(3) ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร เช่น ความต้องการเรื่องพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถด้านกฎหมาย และส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษา การดูงานในต่างประเทศ การฝึกอบรมหรือเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กร สำนักงานได้ดำเนินการเสริมสร้างความรู้ในวงงานนิติบัญญัติ จัดสัมมนาทางวิชาการและอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการด้านกฎหมาย

แก่บุคลากร อบรมการพัฒนาด้านสมรรถนะเฉพาะในงาน (Functional Competency) ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ส่งข้าราชการไปศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยน ข้าราชการและศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ ตลอดจนมีการเผยแพร่องค์ความรู้พัฒนาบุคลากรผ่านระบบ e-learning นอกจากนี้ยังนำความต้องการดังกล่าวมาวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และพร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานมาตรฐานกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้เป็น แนวปฏิบัติและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อปรับปรุงงานบริการให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 การสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานได้พัฒนาวิธีการสร้างความสัมพันธ์และรูปแบบการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียให้มีความหลากหลาย เหมาะสม และทันสมัย เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้

(1) มีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ โดยกลุ่มเครือข่ายของ สำนักงานได้ถูกกำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการภาคประชาชนของสำนักงาน ซึ่งประกอบด้วย สมาชิกวุฒิสภา ผู้แทนองค์กรจากภาครัฐ ภาคประชาชน ภาคสื่อมวลชนด้านหนังสือพิมพ์ ภาคสื่อมวลชนด้านโทรทัศน์ และ ข้าราชการในสำนักงานเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ โดยคณะกรรมการฯ ร่วมกันพิจารณาคัดเลือกกิจกรรม ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและคัดเลือกกลุ่มเครือข่าย ได้แก่ “โครงการเสริมสร้างความพร้อม แก่ท้องถิ่น หลักสูตร กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม” และโครงการสัมมนา เพื่อพัฒนาเครือข่ายและชุมชนเข้มแข็ง ประเทศชาติยั่งยืน กรณีศึกษาการติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานและความต้องการของเครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตยวุฒิสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและ ประเมินผลการปฏิบัติงานรวมถึงความต้องการของเครือข่ายฯ ในการที่จะสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน อีกทั้ง กำหนดเป็นแนวทงนโยบายของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในการนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมระดับหุ้นส่วนระหว่างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงาน กสข. และเครือข่ายฯ อย่างยั่งยืน โดยมีตัวแทนเครือข่ายฯ ได้แก่ เด็ก เยาวชน และผู้นำสตรีจากภาคราชการ ภาคเอกชนและภาค ประชาชน จาก 19 จังหวัดเข้าร่วม นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายฯ หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโสมเพจ เครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตยวุฒิสภา ผ่านทาง www.facebook.com ภายใต้อีชื่อ เครือข่ายผู้นำนักประชาธิปไตยวุฒิสภา ผ่านทาง Line Application ภายใต้อีชื่อ เครือข่ายวุฒิสภา เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อระหว่างสำนักงานกับสมาชิกเครือข่ายและระหว่างสมาชิกด้วยกัน เป็นช่องทาง แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ แสดงความคิดเห็น เผยแพร่ภาพการจัดกิจกรรมเครือข่าย การประสานงาน และการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกเครือข่ายฯ วิทยากรและเจ้าหน้าที่ จากการสร้างความสัมพันธ์ ดังกล่าว ทำให้สำนักงานมีจำนวนเครือข่ายฯ เพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2555 มีสมาชิกเครือข่ายฯ จำนวน 10,306 คน ปี พ.ศ. 2556 จำนวน 11,183 คน และปี พ.ศ. 2557 จำนวน 12,233 คน (แสดงตามภาคผนวก 3)

(2) มีการจัดทำแผนภูมิระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ประชาชนโดยเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ณ จุดให้บริการ และมีการคัดเลือกงาน บริการมาจัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการปีละ 1 งาน เพื่อเป็นคู่มือของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น ขั้นตอน และมาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการ Call Center วุฒิสภา ที่เผยแพร่ ให้ผู้รับบริการ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ 5 ช่องทาง โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับบุคคล

มีการประเมินผลโดยผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการแสดงถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานและสนับสนุนให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องตามกระบวนการการทำงาน (แสดงตามภาคผนวก 4)

(3) มีประกาศสำนักงาน เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการของสำนักงาน จำนวน 4 ช่องทาง ได้แก่ 1. ช่องทางผ่านผู้บริหารของสำนักงานโดยตรง สำนักบริหารงานกลาง รับผิดชอบ 2. ช่องทางผ่าน Call Center วุฒิสภา สำนักประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบ 3. ช่องทางผ่าน Internet ของสำนักงาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รับผิดชอบ 4. ช่องทางผ่านบุคลากรของสำนักงาน สำนักบริหารงานกลาง รับผิดชอบ เมื่อผู้รับผิดชอบทั้ง 4 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนฯ แล้ว ผู้รับผิดชอบจะพิจารณาถึงผลกระทบ มีผลกระทบน้อยผู้รับเรื่องจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยมีผลกระทบสูง จะต้องแจ้งให้คณะทำงานเป็นรายไตรมาส โดยคณะทำงานจะรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ เพื่อเนื้อหาแนวทางการแก้ไข (แสดงตามภาคผนวก 5)

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานมีการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการสำรวจประจำปี ได้แก่ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมีการจัดทำระบบติดตามคุณภาพการให้บริการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จุดให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับอย่างทันท่วงทีและสร้างความประทับใจ เกิดภาพลักษณ์ที่ดี นอกจากนี้ยังมีการรวบรวมผลการสำรวจ ความต้องการ ความคาดหวังมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการ และยังนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการ นอกจากนี้ยังจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันท่วงที และเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้สามารถสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยมีการทบทวนวิธีการติดตามคุณภาพการให้บริการทุกปี

จากความพยายามดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามความต้องการความคาดหวังดังกล่าว ทำให้ในปี พ.ศ. 2555 – ปัจจุบัน ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นเครื่องแสดงว่าสำนักงานเข้าถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตรงตามความต้องการของผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แสดงตามภาคผนวก 6)

3. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

3.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

สำนักงานพิจารณาคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ โดยพิจารณาจากปัจจัย ดังนี้ 1) ความเกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ 2) งบประมาณ 3) ความต้องการใช้ทรัพยากรอื่นๆ 4) เวลาที่ใช้ในการดำเนินโครงการ 5) ความเกี่ยวข้องกับโครงการอื่นๆ รวมทั้ง มีการมอบหมายและถ่ายทอดตัวชี้วัดลงมาจนถึงในระดับกลุ่มงานให้ดำเนินการและรับผิดชอบ (แสดงตามภาคผนวก 7) โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ 6 ด้าน ได้แก่ 1) สนับสนุนการทำงานในด้านนิติบัญญัติ 2) สนับสนุนการทำงานของ

คณะกรรมการ 3) บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากร 4) บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรมีสมรรถนะตามที่กำหนด 5) ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการตามแผนปฏิบัติการราชการ 6) ความขัดข้องในการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในแต่ละด้าน เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร เช่นระบบรายงานและการติดตามผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการในปีถัดไป รวมทั้งระบบการติดตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการเพื่อติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด โดยมีการเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด และองค์กรคู่เทียบ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนเพื่อพัฒนาสำนักงาน

สำหรับแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ได้ทบทวนถึงเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกและให้ความสำคัญของตัวชี้วัดในแต่ละด้านที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสำนักงานในแต่ละปี พร้อมทั้งมีการกำหนดเป้าหมายและโครงการที่สำคัญสำหรับติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละปี ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่สัมพันธ์ต่อแผนปฏิบัติการ (ภาพขยายตามภาคผนวก 8)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย (ระยะเวลา)			โครงการ
					55	56	57	
ความท้าทายด้านปฏิบัติการ 1. สำนักงานและข้าราชการวุฒิสภาขาดการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเชิงรุกและมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้ไม่สามารถสร้างความร่วมมือกับสมาชิกวุฒิสภาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเต็มที่ 2. ขาดการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงการดำเนินงานและติดตามผลในเรื่องคุณภาพของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ 3. การจัดเก็บข้อมูล การไหลเวียนของข้อมูล และการนำข้อมูลมาใช้ ยังไม่ประสิทธิผล ไม่ทันสมัย ไม่สอดคล้องกับระบบปฏิบัติงาน 4. ข้อมูลทางวิชาการไม่เพียงพอในการตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา 5. เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ส่งผลต่องบประมาณในการจัดท	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ข้อมูลและระบบเทคโนโลยีที่ถูกเชื่อมโยงได้ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่าย และเชื่อมโยงกับเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ	1. พัฒนาฐานข้อมูลที่ถูกเชื่อมโยงได้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ	1. ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ถูกเชื่อมโยงเป็นปัจจุบัน 1.1 ร้อยละของข้อมูลที่มีค่าเข้าระบบผิดพลาดลดลง 1.2 ร้อยละของข้อมูลที่มีการเผยแพร่ได้รับการแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน 2. ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ 2.1 ร้อยละของความพึงพอใจผู้ใช้บริการสารสนเทศ 2.2 จำนวนชั่วโมงของความขัดข้องในการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อปี 3. ความครอบคลุมของข้อมูลตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมการจัดการตอบสนองต่อความต้องการด้านข้อมูลสารสนเทศ 4. เชื่อมโยงกับเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ	10	10	9	1. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ข้อมูลประวัติ ผลงานสมาชิกวุฒิสภา 2. โครงการจัดหาฟลีต (fleet) เพื่อการนำเสนอข้อมูลวุฒิสภา 3. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูล LegalOOL (มาตรฐานข้อมูล LegalOOL เป็นมาตรฐานเชิงเทคนิคในภาพพัฒนาระบบงานเดิม) 4. โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสำหรับการติดตามการเคลื่อนไหวของร่างกฎหมาย 5. โครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ไทย 6. โครงการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Blueprint for change) 7. โครงการศึกษาและพัฒนาแนวทางกักกันการพัฒนาสารสนเทศแบบ Service Oriented Architecture (SOA) 8. โครงการจัดตั้งศูนย์สารสนเทศสำรองอันเนื่องมาจากภัยพิบัติ (Disaster Recovery site) 9. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานและข้าราชการวุฒิสภา 10. โครงการพัฒนาการเข้าถึงเว็บไซต์ฐานข้อมูลและระบบงานภายในสำนักงานสมาชิกวุฒิสภา 11. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศการสื่อสารของวุฒิสภา เพื่อการนิเทศเผยแพร่วุฒิสภาและคณะกรรมการ 12. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการระยะที่ 2 13. โครงการพัฒนาเว็บไซต์ของวุฒิสภา 14. โครงการระบบควบคุมการเข้าถึง และตรวจสอบการใช้เครือข่าย (NAC and Redul) 15. โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Firewall Application) เพื่อทดแทนของเดิม 16. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบป้องกันไวรัส
ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล 1. ระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลตามหลักธรรมาภิบาลไม่มีประสิทธิภาพ 2. ขาดการบูรณาการฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ 3. ระบบการเขียนคู่มือตนเองและการจัดการความรู้ของสำนักงานยังไม่มีประสิทธิภาพ					60	65	70	
					2	3	3	

จากตารางที่ 11 พบว่า จากความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ตามที่ได้รับระบุไว้ในตาราง ขอยกตัวอย่างในเรื่องของประสิทธิภาพของการจัดเก็บข้อมูลตามหัวข้อความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ข้อที่ 3 ในตารางที่ 11 ซึ่งสำนักงานได้แปลงความท้าทายดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติในรูปแบบของโครงการ เช่น โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ตามข้อหัวโครงการ ข้อที่ 9) โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Firewall Application) เพื่อทดแทนของเดิม (ตามข้อหัวโครงการ ข้อที่ 15) รวมถึงได้มีการมอบหมายและถ่ายทอดตัวชี้วัดลงมาจนถึงระดับปฏิบัติการ ตามระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS)

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

ผู้บริหารของสำนักงานนำผลการวิเคราะห์การดำเนินงานที่สำคัญๆ จากสำนักต่างๆ ในแต่ละเดือนมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อทบทวนและวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยสำนักต่างๆ ได้รวบรวมและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามหลักสถิติหรือเป้าหมายของแผนงานที่กำหนด เช่น ผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี มีการวิเคราะห์ถึงความก้าวหน้าโดยเทียบกับแผนที่กำหนด ซึ่งแสดงข้อมูลในรูปแบบกราฟ และนำเสนอให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน และผู้บริหารได้สั่งการให้เร่งรัดติดตามโครงการ/กิจกรรมที่มีผลการดำเนินงานล่าช้าและไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นต้น (แสดงตามภาคผนวก 9)

3.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้

ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

สำนักงานมีกระบวนการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้งาน โดยมีการซักซ้อมตามแผนบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (IT Contingency Plan) เพื่อให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสำนักที่เกี่ยวข้องเตรียมพร้อมที่จะรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและสำนักที่รับผิดชอบได้ดำเนินการ ด้านข้อมูลและสารสนเทศ ดังนี้

1. กระบวนการเตรียมความพร้อมใช้งานด้านข้อมูลและสารสนเทศ มีการทบทวนตรวจสอบและรายงานความก้าวหน้าของการใช้งานแต่ละระบบ กำหนดแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลโดยคณะกรรมการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ และมอบหมายให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประสานทุกสำนักที่รับผิดชอบให้ดำเนินการพัฒนาฐานข้อมูลให้มีความพร้อมในการใช้งาน

2. กระบวนการเตรียมความพร้อมด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ต เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีการสำรองข้อมูลภายในทุกวัน และทดสอบการกู้คืนข้อมูลตามแผนบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ แม่ข่าย อุปกรณ์ และระบบสารสนเทศ รวมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลห้องแม่ข่ายตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย

นอกจากนี้ มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และจัดทำเว็บไซต์ของสำนักงานเพื่อใช้เป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารส่วนกลางให้กับประชาชนและหน่วยงานภายนอกให้สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารที่สนใจได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

สำหรับการจัดการระบบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงาน (แสดงตามภาคผนวก 10)

การทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ดำเนินการโดยคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของวุฒิสภา ซึ่งได้ทบทวนตรวจสอบและรายงานความก้าวหน้าในการใช้งานสารสนเทศ เพื่อกำหนดแนวทางการบูรณาการพัฒนาระบบสารสนเทศให้เหมาะสม และทันสมัย เดือนละ 2 ครั้ง รวมถึงดำเนินการทบทวนแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานให้อยู่ในรูปแบบของแผนปฏิบัติการฯ เพื่อดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศฯ ให้สอดคล้องและตรงกับแผนแม่บท

ข. การจัดการความรู้

สำนักงานพัฒนาองค์ความรู้โดยอาศัยการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) มาใช้ในการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักงาน ตลอดจนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีรองเลขาธิการเป็นผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้

(Chief Knowledge Officer: CKO) และดำเนินการผ่านคณะกรรมการจัดการความรู้โดยมีผู้บริหารระดับสำนักทุกสำนักเป็นกรรมการ สำหรับแนวทางในการดำเนินงาน สรุปดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงวิธีการจัดการความรู้ (ภาพขยายตามภาคผนวก 11)

การจัดการความรู้	วิธีการ
การรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในส่วนราชการ	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ - คัดเลือกองค์ความรู้ โดยมีความสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นความรู้ที่สำคัญต่อการสนับสนุนภารกิจของสำนักงาน ซึ่งผู้บริหาร ข้าราชการผู้ปฏิบัติ สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจของสมาชิกวุฒิสภา กรรมการธิการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 2. เป็นองค์ความรู้ที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์สำนักงาน 3. เป็นองค์ความรู้ที่อยู่ในความสนใจ (Hot Issue) ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ - รวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในสำนักงานอย่างเป็นระบบ โดยจัดทำแผนการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) 7 ขั้นตอน
การรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น	<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุม สัมมนา โดยเชิญสมาชิกวุฒิสภามาให้ความรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน - จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ เช่น กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices : CoPs) การประชุมสัมมนาภายในหน่วยงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติได้นำกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานสนับสนุนสมาชิกวุฒิสภา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากสมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมการธิการ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน - สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน - ศึกษาดูงานหน่วยงานที่มีแนวทางการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ที่ดี เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับคณะทำงานจัดการความรู้
การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศที่มุ่งเน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน เผยแพร่และถ่ายทอดความรู้ โดยมีเครื่องมือหรือกิจกรรมการจัดการความรู้ที่ใช้ เช่น กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices : CoPs) การทบทวนหลังการปฏิบัติ (After action review) การประชุมระดมสมอง (Workshop / Brainstorming) เป็นต้น

ความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภาต่อภารกิจของสำนักงาน ซึ่งเป็นความท้าทายด้านปฏิบัติการของสำนักงาน ที่จะต้องปฏิบัติภารกิจให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ดังนั้น ในปี 2557 มีการเพิ่มพูนองค์ความรู้ให้กับบุคลากรโดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) จะมุ่งเน้นรวบรวมองค์ความรู้สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อภารกิจหลัก ผลักดันการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงาน โดยเฉพาะองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ เช่น องค์ความรู้ในการสนับสนุนข้อมูลทางกฎหมายและวิชาการในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ องค์ความรู้ในการสนับสนุนการประชุมวุฒิสภาและการประชุมคณะกรรมการธิการ รวมถึง องค์ความรู้ในเชิงเปรียบเทียบบทบัญญัติรัฐธรรมนูญของประเทศสมาชิกอาเซียนรวม 10 ประเทศ (แสดงตามภาคผนวก 12) เป็นต้น โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้เหล่านั้นผ่านกระบวนการด้าน KM และนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานภายในสำนักงานให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา (แสดงตามภาคผนวก 13)

4. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

4.1 ระบบงาน

ก. การจัดและบริหารงาน

การจัดโครงสร้างองค์กรของสำนักงาน ตามที่ปรากฏในลักษณะสำคัญขององค์กร และมีการออกแบบระบบงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจ ความร่วมมือ ความคล่องตัว และสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในการจัดระบบงานที่เป็นทางการเพื่อดำเนินงานตามภารกิจหลัก เลขาธิการได้มอบหมายและกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับรองเลขาธิการและที่ปรึกษาในงานตามภารกิจเพื่อลดระดับชั้น

ของสายการบังคับบัญชาให้สั้นลง และสามารถปฏิบัติงานด้วยความยืดหยุ่นและคล่องตัวมากขึ้น และการจัดระบบงานที่ไม่เป็นทางการ แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือ คณะทำงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างสำนักต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับงานที่เกี่ยวกับการให้บริการสมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานให้ทันต่อความต้องการ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วม เช่น ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายและหน่วยประสานราชการวุฒิสภา ศูนย์ข้อมูลต่างประเทศวุฒิสภา เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ รวมทั้งประเมินผลการให้บริการทันทีหลังจากสิ้นสุดการบริการเพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับช่องทางการสื่อสารภายในสำนักงานมีทั้งที่เป็นการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง เช่น การประกาศข่าวผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ การประชุมกลุ่มงาน การประชุมสำนัก การประชุมผู้บริหาร การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ด เป็นต้น

ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำนักงานได้ปรับเปลี่ยนระบบการกำหนดตำแหน่งจากแบบซีเป็นแบบแท่ง และนำระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS) มาใช้บริหารและประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยเริ่มนำมาใช้เดือนกันยายน 2556 เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา และมีคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ เพื่อให้การประเมินมีมาตรฐาน โปร่งใส และเป็นธรรม

เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของบุคลากรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยเริ่มจากกำหนดและถ่ายทอดเป้าหมายจากระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล และกำหนดให้ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินจัดทำข้อตกลงร่วมกัน รวมทั้ง การกำหนดตัวชี้วัดและหลักฐานประกอบ โดยระหว่างรอบการประเมิน ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ทำหน้าที่ติดตาม สอนงาน ให้คำแนะนำระหว่างการทำงาน ทบทวนผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ และเมื่อสิ้นรอบการประเมิน ผู้บังคับบัญชาประเมินผลและแจ้งผลการประเมินให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ และในกรณีที่ผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด จะร่วมกันกำหนดแนวทางการพัฒนาความรู้ ทักษะ และจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เพื่อพัฒนาสมรรถนะและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคลต่อไป ในกรณีที่ผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด จะประกาศผลบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติราชการในระดับดีเด่นและดีมาก ซึ่งเป็นการยกย่องชมเชยเพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในปีงบประมาณ 2557 สำนักงานได้ปรับสัดส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงาน สัดส่วนผลงานร้อยละ 70 และสมรรถนะหลักร้อยละ 20 สมรรถนะเฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพการบริหารจัดการด้านการประชุมและด้านวิชาการในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ ร้อยละ 10 (เดิมสัดส่วนผลงานร้อยละ 70 และสมรรถนะหลักร้อยละ 30) เพื่อให้มุ่งเน้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนาสมรรถนะด้านดังกล่าวซึ่งเป็นสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และนำผลการประเมินเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาบุคลากร และได้ปรับปรุงเครื่องมือประเมินผลเป็นการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) (แสดงตามภาคผนวก 14) เพื่อส่งเสริมการบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล

ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สำนักงานได้กำหนดคุณลักษณะของบุคลากรให้สอดคล้องกับการบรรลุวิสัยทัศน์การเป็นองค์กรธรรมาภิบาลที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน โดยศึกษา ทบทวน และกำหนดตัวแบบสมรรถนะ ในระยะเริ่มต้นนำมาใช้เพื่อการพัฒนาบุคลากร (HRD) เท่านั้น ต่อมาได้มีการทบทวนตัวแบบ

สมรรถนะร่วมกันระหว่างสำนักงานสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเนื่องจากเป็นส่วนราชการภายใต้สังกัดรัฐสภาและมีภารกิจที่คล้ายคลึงกัน คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้กำหนดมาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น (แสดงตามภาคผนวก 15) สำหรับตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาสามัญ ตัวแบบสมรรถนะของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา แบ่งเป็น 3 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ สมรรถนะทางการบริหาร 6 สมรรถนะ และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 16 สมรรถนะ แต่ละสายงานกำหนดการถือครองสมรรถนะอย่างน้อย 3 สมรรถนะที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง

การสรรหาบุคลากรของสำนักงานเป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยการสอบแข่งขัน และการรับโอนจากส่วนราชการอื่น นอกจากนี้ ยังมี การสอบบรรจุบุคลากรเป็นลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และจ้างเหมาบริการให้ตรงกับประเภทและลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ สำนักงานเปิดโอกาสให้สามารถสอบเปลี่ยนสายงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสในการเจริญเติบโตข้ามสายงาน จากตำแหน่งประเภททั่วไป ไปสู่ประเภทวิชาการ และวางแผนกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าพร้อมจัดทำหลักสูตรการพัฒนาตามแผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (แสดงตามภาคผนวก 16) เพื่อเป็นการรักษาบุคลากร พร้อมกับวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร เพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรให้สำนักงานบริหารงานได้ต่อเนื่อง นอกจากนี้ สำนักงานได้มีการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาเป็นข้อมูลที่ใช้ในการแก้ไขปรับปรุงให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานและลดอัตราการโอนย้ายออกจากองค์กร

4.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

ก. การพัฒนาบุคลากร

กระบวนการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเป็นไปตามแผนพัฒนาบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประกอบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาบุคลากรในภาพรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมการสิทธิฯ และผลสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากร

แผนพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555 – 2559 (ฉบับปรับปรุง) และแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2556 – 2560) ซึ่งแนวทางการพัฒนาบุคลากรได้ยึดหลักการพัฒนาตามหลักสมรรถนะ เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคลที่ปรากฏในลักษณะสำคัญขององค์กร มีกลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์รองรับความท้าทายด้านต่าง ๆ และออกแบบกิจกรรมเพื่อการพัฒนา ทั้งการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม (Classroom Training) และการพัฒนาอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการฝึกอบรม (Non-Classroom Training) เพื่อบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ (แสดงตามภาคผนวก 17)

การพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม (Classroom Training) ซึ่งครอบคลุมการอบรมข้าราชการใหม่, ประมวลจริยธรรม, เครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่ และการพัฒนาภาวะผู้นำ สำหรับการฝึกอบรมภายในสำนักงานฯ (In-house Training) ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบและดำเนินการในการปฏิบัติงานด้านการจัดฝึกอบรม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา สำหรับการพัฒนาอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการฝึกอบรม (Non-Classroom Training) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสอนงานและพี่เลี้ยง (Coaching & Mentoring) เช่น การพัฒนาสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ซึ่งเป็นสมรรถนะที่บุคลากรของสำนักงานฯ เกิดช่องว่างมากที่สุด แต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการแสดงสมรรถนะ / พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่องค์กรคาดหวัง อาทิ บรรยากาศในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น

จึงร่วมกับสถาบันพระปกเกล้าออกแบบหลักสูตร การพัฒนาผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน เพื่อพัฒนาผู้บังคับบัญชาให้มีความสามารถในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง และนำผลการประเมินไปออกแบบกิจกรรมเพื่อการพัฒนาต่อไป

นอกจากนี้ สำนักงาน ได้มีการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาเป็นข้อมูลที่ใช้ในการแก้ไขปรับปรุงให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สร้างเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน และลดอัตราการโอดย้อออกจากองค์กร ยกตัวอย่างเช่น ในปีงบประมาณ 2556 ผลการสำรวจพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการสนับสนุนทุนการศึกษา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกในระดับที่น้อย ในปีงบประมาณ 2557 จึงได้มีการขยายกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศเพิ่มขึ้น

ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงาน ได้ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตามแผนพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ 2557 มีการจัดสรรทุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก, การฝึกอบรมหลักสูตรในและนอกองค์กร, การแลกเปลี่ยนบุคลากรข้ามหน่วยงานภายในประเทศกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อเป็นการให้โอกาสในการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง, การแลกเปลี่ยนข้าราชการกับต่างประเทศ และยังสนับสนุนระบบในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้แก่ e-Learning, Sound Lab เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา นอกจากนั้น ยังมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยการยกย่องให้รางวัลให้กับบุคลากรที่ยึดมั่นและปฏิบัติตามประมุขจริยธรรมให้มีโอกาสในการศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ

4.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร

ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำนักงานได้จัดเตรียมสถานที่ในการปฏิบัติงานให้สะอาด ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงเตรียมการเพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรือเหตุร้ายอื่น ๆ โดยจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการของสำนักงาน ซึ่งประกอบด้วยแผนรองรับอัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว วัฏระเบิด การชุมนุม และไฟฟ้าขัดข้อง และจัดให้มีการฝึกอบรม ได้แก่ การฝึกซ้อมป้องกันภัยระงับอัคคีภัย โดยในปีงบประมาณ 2557 ซักซ้อม ณ อาคารสุขประพฤติและอาคารรัฐสภา 2 เมื่อวันที่ 13 มิ.ย. 57 และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเพื่อให้สำนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

สำนักงานยังจัดเตรียมอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ได้แก่ การขยายพื้นที่ห้องประชุม, โต๊ะ, เก้าอี้, เครื่องปรับอากาศ, ยานพาหนะ ฯลฯ ให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานต่อบุคลากรทั้งองค์กรแบบ 1 ต่อ 1 มาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2551 และต่อเนื่องถึงปัจจุบัน รวมทั้งระบบรักษาความปลอดภัยในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้เกิดเสถียรภาพในการปฏิบัติงาน สำหรับด้านสุขภาพร่างกาย สำนักงานได้จัดให้มีโปรแกรมการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี (แสดงตามภาคผนวก 18) โดยในปีงบประมาณ 2557 สำนักงานได้เปลี่ยนโรงพยาบาลที่ให้บริการจากโรงพยาบาลราชวิถีมาเป็นโรงพยาบาลบ้านแพ้ว เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรไม่ต้องเดินทางไปตรวจที่โรงพยาบาลด้วยตนเองและยังได้บริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของบุคลากรตามผลการสำรวจตามแผนเสริมสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร

ข. การให้การสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร

สำนักงานดำเนินการเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผาสุกและความพึงพอใจฯ มาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2553 จนกระทั่งปัจจุบัน สำนักงานได้ร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) จัดทำแผนสร้างเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรตามแนวทาง Happy 8 และเริ่มสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวทางดังกล่าว (แสดงตามภาคผนวก 19) ซึ่งครอบคลุมปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงานและปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานและนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญและกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยแยกระดับและประเภทของบุคลากร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงที่สอดคล้องและเหมาะสมกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรแต่ละประเภท โดยมีกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นไปที่ Happy Heart และ Happy Soul รวมทั้งพัฒนาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นด้านกายภาพและด้านสังคมซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และดำเนินการครอบคลุมไปถึงการจัดสวัสดิการที่สำนักงานได้มีการดำเนินการอยู่แล้ว แต่เพิ่มเติมในส่วนที่เป็นความต้องการของบุคลากรแต่ละประเภทให้มากขึ้น

สำหรับการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงาน ได้มีการประยุกต์ใช้เครื่องมือสำรวจคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นมาตรฐาน เช่น Happinometer, Happy Workplace Index และได้กำหนดตัวชี้วัดสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินการด้านการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยของจำนวนวันในการมาปฏิบัติงานของบุคลากร, ค่าเฉลี่ยของจำนวนวันในการขาดราชการ (ป่วย/สาย), อัตราการโอนย้ายของบุคลากรระหว่างปีงบประมาณ การวัดความสุจริตต่อบุคคลและระดับองค์กรเพื่อนำมาปรับปรุงและยกระดับการดำเนินงานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

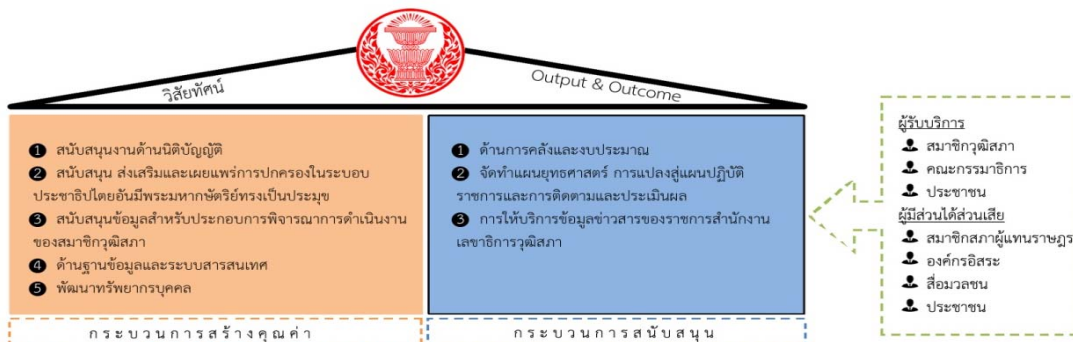
5. การจัดการกระบวนการ

5.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

สำนักงานกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าโดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการของทุกสำนัก ได้ร่วมกันประชุมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภารกิจตามอำนาจหน้าที่และนำยุทธศาสตร์ พันธกิจ ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกำหนดเป็นกระบวนการ โดยทบทวนและปรับปรุงให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์อยู่เสมอ และส่งมอบให้สำนักผู้รับผิดชอบนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ ดังแผนภาพที่ 3

แผนภาพที่ 3 กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบกระบวนการ ใช้ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกฎหมาย และข้อมูลสำคัญอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมารวบรวมกันจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ โดยให้บุคลากรดำเนินงานตามตัวชี้วัด มีการติดตามประเมินผล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติและทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า

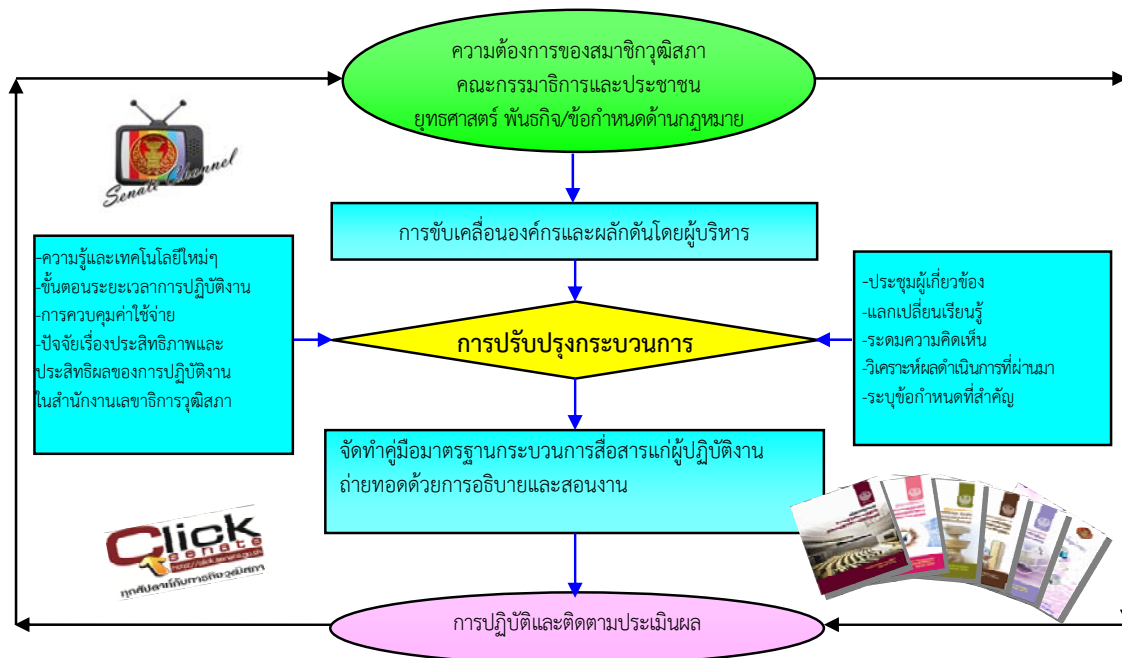
กระบวนการสร้างคุณค่า/ กระบวนการย่อย	ข้อมูลที่ใช้จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ					ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดข้อกำหนดที่สำคัญ
	ความต้องการ ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ด้านกฎหมาย	ด้านประสิทธิภาพ	การลดต้นทุน		
กระบวนการสนับสนุนงาน ด้านนิติบัญญัติ - ด้านกสิกรรม (สำนักงานประมง)	ความสะดวก ในการค้นหา ร่าง พ.ร.บ. ที่ผ่าน การพิจารณาของ วุฒิสภา	การเข้าถึงข้อมูล รายละเอียดของ ร่าง พ.ร.บ. ที่ผ่าน การพิจารณาของ วุฒิสภา	- รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย มาตรา 142 วรรค 6 - ข้อบังคับ การประชุมวุฒิสภา	เนื้อหาของ ร่าง พ.ร.บ. มีความถูกต้องตรง ตามมติวุฒิสภาและ เผยแพร่ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	ลดการใช้กระดาษ และค่าใช้จ่าย ในการส่งโทรสาร	- ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน - เป็นปัจจุบัน	ร้อยละของข้อมูล ที่นำเข้าสู่ระบบ มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็น ปัจจุบัน

ผู้รับผิดชอบกระบวนการได้ประชุมทำความเข้าใจร่วมกันเพื่อพิจารณาออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าด้วยการนำข้อกำหนดที่สำคัญ และปัจจัยเกี่ยวกับองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัย ขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การควบคุมค่าใช้จ่าย ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล มาใช้ประกอบการออกแบบให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐาน สื่อสารและถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการให้ความสำคัญและอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานร่วมกันในทุกรอบของการออกแบบกระบวนการ

สำนักงานดำเนินการตามกระบวนการสร้างคุณค่า โดยจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติของทุกกระบวนการเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่แสดงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow) มาตรฐานคุณภาพงาน วิธีการติดตามประเมินผล กำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ แสดงแบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้รับผิดชอบกระบวนการแต่ละสำนักได้สื่อสารแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติในช่องทาง intranet e-office และรูปเล่มคู่มือที่สมบูรณ์ ได้มีการถ่ายทอดด้วยการประชุมชี้แจง อธิบายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ติดตามประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงกระบวนการได้ตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ

การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักงานมีแนวทางและวิธีการปรับปรุง ดังแผนภาพที่ 4

แผนภาพที่ 4 แนวทางและวิธีการปรับปรุงกระบวนการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



การดำเนินการตามแนวทางและวิธีการปรับปรุงกระบวนการ ดังแผนภาพที่ 6 ปัจจุบันสำนักงานได้นำมาใช้กับการพัฒนา / ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในหมวดอื่นๆ ด้วย เช่น การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กล่าวคือ การจัดทำแนวทางปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการ Call Center วุฒิสภา ได้มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มีการนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ตลอดจนมีการเผยแพร่แนวทางและวิธีการแก่ผู้เกี่ยวข้อง การจัดทำเป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และดำเนินการติดตามประเมินผล (แสดงตามภาคผนวก 20)

อนึ่ง การจัดการกระบวนการของสำนักงาน ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าที่สอดคล้องกับทิศทางการนำองค์กร ให้สำเร็จตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ ยกตัวอย่างได้ดังนี้

การจัดการกระบวนการด้านความรับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา ดังตารางที่ 14 ตารางที่ 14 การจัดการกระบวนการด้านความรับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา

กระบวนการสนับสนุนข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาการดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภา	ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความถูกต้อง และความสะดวกในการรับบริการข้อมูล
	ตัวชี้วัด 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการได้รับการบริการข้อมูลวิชาการทางด้านกฎหมาย 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อเอกสารบทความทางวิชาการ
ทิศทางการนำองค์กรด้านความรับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา ผู้บริหารได้ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพด้วยการสนับสนุนทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ โดยกำหนดเป็นกระบวนการด้านการให้บริการทางกฎหมายของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และกระบวนการด้านการจัดทำบทความทางวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมาธิการ ซึ่งมีวิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม	

การจัดการกระบวนการเกี่ยวกับความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การจัดการกระบวนการเกี่ยวกับความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

กระบวนการสนับสนุนงาน ด้านนิติบัญญัติ	ข้อกำหนดที่สำคัญ : การดำเนินงานและการให้บริการที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้ยื่นถอดถอนได้รับข้อมูลและบริการที่ถูกต้องครบถ้วน
การนำองค์กรให้ความสำคัญและดำเนินการตามวิสัยทัศน์ด้วยการเป็นองค์กรธรรมาภิบาลที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการเสริมสร้าง “ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน” ถือเป็นบทบาทการกำกับดูแลตนเองที่บูรณาการเข้ากับภารกิจหลัก โดยเฉพาะกระบวนการย้อย่างการถอดถอนบุคคลออกจากตำแหน่ง มีข้อกำหนดสำคัญที่มุ่งเน้นและวัดผลด้านความโปร่งใสตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผลการดำเนินการสามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็นอย่างดี	

การจัดการกระบวนการด้านการพัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การจัดการกระบวนการด้านการพัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

กระบวนการพัฒนาฐานข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ข้อกำหนดที่สำคัญ : มีความทันสมัย และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ตัวชี้วัด 1.ช่องทางบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ 2.ร้อยละของการนำเข้าข้อมูลด้านต่างประเทศในระบบฐานข้อมูลด้านต่างประเทศ
ผู้บริหารทบทวนผลการดำเนินงานมากำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ที่มุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร ดำเนินภารกิจให้สอดคล้องเท่าทันกับสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลง ด้วยการพัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย Website มาตรฐาน W3C (World Wild Web Consortium) ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ระบบ Application บน Smart Phone ให้บริการ Download ข้อมูลที่เข้าถึงง่ายและไม่เสียค่าใช้จ่าย ระบบทีวีบน Smart phone เพื่อให้บริการถ่ายทอดสดการประชุมวุฒิสภาและรายการรัฐสภา การบริการข้อมูลข่าวสาร ระบบ Mobile ที่แสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วกว่าการเข้าใช้งานในเว็บไซต์ปกติ	

นอกจากนี้ สำนักงานยังได้มีการทบทวนออกแบบกระบวนการและปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และเกิดความสูญเสีย ทั้งนี้ จะช่วยให้สามารถลดต้นทุนและลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ ทดสอบ หรือประเมินกระบวนการ

5.2 กระบวนการสนับสนุน

ก. กระบวนการสนับสนุน

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันประชุมพิจารณาคัดเลือกกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ 1.กระบวนการด้านการคลังและงบประมาณ 2.กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การแปลงสู่แผนปฏิบัติการและการติดตามประเมินผล และ 3.กระบวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

กระบวนการสนับสนุนดังกล่าวมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัดและนำปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องมาประกอบการออกแบบกระบวนการ มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน และวิธีการนำไปปฏิบัติ เช่นเดียวกับกระบวนการสร้างคุณค่า ซึ่งสำนักผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการภายในและสนับสนุนภารกิจหลักตามกระบวนการสร้างคุณค่าให้สามารถสนองตอบผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ

1. กระบวนการด้านการคลังและงบประมาณที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยการจัดทำฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ เรียกว่า “ระบบบริหารการเงินการคลังสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา” (Fiscal Automation System) เป็นการจัดทำระบบข้อมูลการสืบค้นที่ลดขั้นตอนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

2. กระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ผู้ร้องขอที่ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 15 วัน เหลือ 7 วัน เป็นการเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ หน่วยงานและข้าราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้น สำนักงานยังกำหนดให้มีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งเป็นการบริหารความต่อเนื่องของกระบวนการและเตรียมความพร้อมล่วงหน้าเพื่อให้สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของสำนักงาน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติภัยหรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร ได้มีการสื่อสารแนวปฏิบัติให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึงซึ่งจะทำให้กระบวนการสร้างที่คุณค่าและกระบวนการสนับสนุนสามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดในระยะเวลาที่เหมาะสม อันจะช่วยลดระดับความสูญเสียและความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น