



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๔๕ โทรสาร ๓๐๔๓

ที่ ศธ ๐๕๒๓.๑.๑.๖/ ๑๑ ๓

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานอธิการบดี

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา / ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

สืบเนื่องจากคณะกรรมการสำนักงานอธิการบดี ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๕๙ ได้พิจารณาเรื่องการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน และมีข้อเสนอแนะพอสรุปได้ดังนี้

๑. ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการให้บริการ จะเห็นได้จากผลการประเมินที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดีมีความพึงพอใจน้อย ควรพิจารณาว่ามาจากสาเหตุใด ต้องทราบปัญหาจึงจะสามารถแก้ไขและปรับกระบวนการได้ อาจเริ่มจากการปรับแบบสอบถามและกลุ่มเป้าหมายก่อน โดยให้กองการเจ้าหน้าที่ และสำนักงานคุณภาพและมาตรฐาน ร่วมกันจัดทำร่างแบบสอบถามและเสนอที่ประชุม สนอ.พอรั่ม พิจารณาก่อน

๒. เนื่องจากความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เป็นเรื่องสำคัญของสำนักงานอธิการบดี และควรสามารถนำไปแก้ไขปัญหาได้จริง แต่จะเห็นว่าบางกิจกรรมยังไม่สอดคล้องกับความเสี่ยง และมีการแก้ไขในหลายประเด็น จึงควรนำไปพิจารณาใน สนอ.พอรั่ม ก่อน

และที่ประชุมได้มีมติให้ปรับแบบสอบถามให้ครอบคลุม และกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะเก็บแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์จุดอ่อนแล้วนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน ทั้งนี้ ให้เสนอที่ประชุม สนอ.พอรั่ม พิจารณาก่อนอีกครั้งหนึ่ง ก่อนเสนอคณะกรรมการสำนักงานอธิการบดีในการประชุมครั้งต่อไป นั้น

ในการนี้ สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ได้เสนอที่ประชุม สนอ. พอรั่ม เมื่อวันที่ ๑๐-๑๑ มกราคม ๒๕๕๙ โดยที่ประชุมฯ มีมติดังนี้

๑. ย้ายปัจจัยเสี่ยงในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ : การพัฒนาระบบสารสนเทศ เรื่อง “ความเสียหายของโครงข่ายสายสัญญาณและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงระบบเครือข่ายได้.....” ไปเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ ๒ ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ : พัฒนาระบบบริหารจัดการ

๒. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ : พัฒนาการให้บริการ ปัจจัยเสี่ยง : ผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีน้อย

■ ได้วิเคราะห์จุดอ่อนของสำนักงานอธิการบดี แล้วพบว่า ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๕๔ ที่ได้ค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ “ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม” และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการในการประเมินคุณภาพภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ พบว่า “ผู้รับบริการไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการในเรื่องที่

ต้องมาติดต่อ ทำให้ต้องมาสอบถามเอาหน้างานที่ละขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ และต้องมาติดต่อหลายครั้ง” ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ สนอ. ที่กำหนดไว้ “...การให้บริการที่ประทับใจ” ดังนั้น กิจกรรมที่กำหนด เพื่อลดความเสี่ยงนี้คือ

- ทุกหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีต้องจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานในการ ให้บริการขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน

- ทำการปรับแบบสอปผู้รับบริการที่เป็นแบบสอบถามที่ใช้ร่วมกันกับอีก ๓ สำนัก โดย **ตัด** ข้อคำถาม “เพศของผู้ตอบแบบสอบถามออก” และ

- เพิ่มช่องให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประเมินได้ทุกงานที่อยู่ใน แต่ละกอง ซึ่งส่งผลให้ช่องค่าคะแนนของแต่ละกองมีความแตกต่างกัน ไปตามงานในสังกัด

- เปลี่ยนการให้ทำเครื่องหมายตามค่าคะแนนที่ต้องการ เป็นให้ผู้ตอบแบบ สอบระบุตัวเลขค่าคะแนนที่ต้องการ

- การเก็บข้อมูล ให้แต่ละกองทำแบบสอบถามตามแบบที่กำหนดเท่านั้น และ ทำหน้าที่จัดส่งให้กลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายด้วยตนเอง โดยให้ผู้รับบริการนั้นส่งกลับให้กับศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศโดยตรง

- การวิเคราะห์ข้อมูล ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำหน้าที่ประมวลและวิเคราะห์ ผลใน ๓ ระดับคือ ระดับงาน ระดับกอง และระดับ สนอ. ทำให้ได้รับข้อมูลในเชิงลึกและสามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกจุดยิ่งขึ้น

- เห็นชอบให้มีการตัดกิจกรรมการสนทนงานให้บุคลากรภายในหน่วยงานให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อทดแทนบุคลากรที่ใกล้เกษียณอายุราชการ เนื่องจากไม่สามารถเก็บหลักฐานการสนทนงานที่ชัดเจนได้

- เห็นชอบให้ตัวชี้วัดที่ ๒ ของความสำเร็จของแผนความเสี่ยงลดเป้าหมายเป็น ร้อยละ ๘๐ เนื่องจากผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ได้เพียงร้อยละ ๖๖.๖๗

สำนักงานคุณภาพฯ แจ้งเพิ่มเติมว่า ที่ประชุมได้มีข้อตกลงร่วมกัน พอสรุปได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จ	ปี ๒๕๕๘	ปี ๒๕๕๙
๑. ตัวบ่งชี้ใดบรรลุผล ความสำเร็จ	ให้เจ้าของ kpi ทำการ check list มาด้วยตนเอง ไม่มีการ ตรวจสอบหรือมีหลักฐานยืนยัน	ให้เจ้าของ kpi ทำการ check list มาด้วย ตนเอง โดยใน file ที่ส่งมาให้สำนักงาน คุณภาพ ต้องมีการ link หลักฐานอ้างอิง ความสำเร็จของ kpi นั้นๆ มาด้วย เช่น คู่มือ flowchartการทำงาน (ร่าง) ระเบียบ ฯ สถิติการทำงานที่ผิดพลาดลดลงเมื่อ เทียบกับปีที่ผ่านมาพร้อมกับมีการลงนาม รับรองโดยผู้อำนวยการกอง


ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จ	ปี ๒๕๕๘	ปี ๒๕๕๙
๒. ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแผนควบคุมภายใน ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ สำนักงานอธิการบดี	ตัวบ่งชี้บรรลุเป้าหมาย ร้อยละ ๖๖.๖๗	ตัวบ่งชี้บรรลุเป้าหมาย ร้อยละ ๓๐ จาก ๓๘ ตัวบ่งชี้
๓. กลยุทธ์การผลักดันตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแผนควบคุมภายใน ปีงบประมาณ ๒๕๕๙	สิ่งที่นำเสนอ นำผลความสำเร็จของตัวชี้วัดในความรับผิดชอบของกองบรรจุไว้ใน TOR ผู้อำนวยการกอง และบุคลากรในกองที่เกี่ยวข้อง (ส่วนภาระงานปกติ คิดค่าคะแนนตามร้อยละของความสำเร็จ) เช่น มี kpi ๕ ตัว บรรลุ ๔ ตัว = (๔ ตัว x ๕ คะแนน) / ๕ ตัว = ๔.๐๐ คะแนน	

ที่ประชุมมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะพอสรุปได้ว่า กลยุทธ์การผลักดันตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนควบคุมภายใน ที่เสนอให้นำผลความสำเร็จของตัวชี้วัดในความรับผิดชอบของกองบรรจุไว้ใน TOR ผู้อำนวยการกอง และบุคลากรในกองที่เกี่ยวข้อง นั้น เห็นว่าอาจไม่เป็นธรรมกับหน่วยงานที่มีตัวชี้วัดน้อย เนื่องจากแต่ละกองมีภาระงานต่างกัน จึงควรกำหนดให้เป็นมาตรฐาน หรือควรปรับเปลี่ยนเป็นวิธีการอื่น เช่น การให้รางวัลกับผู้ที่ผลักดันตัวชี้วัดสำเร็จ เป็นต้น

คณะกรรมการสำนักงานอธิการบดี ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ พิจารณาแล้ว มีมติดังนี้

๑. เห็นชอบแผนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ตามที่เสนอ และให้สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาดำเนินการติดตามและรายงานให้ที่ประชุมทราบเป็นระยะต่อไป
๒. กลยุทธ์ในการผลักดันความสำเร็จของแผนควบคุมภายใน ภายใน ที่เสนอให้นำผลความสำเร็จของตัวชี้วัดในความรับผิดชอบของกอง บรรจุไว้ใน TOR นั้น ให้ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ นำไปหารือกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจนและเป็นธรรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นางปราณี พันธุ์ดี)

ผู้อำนวยการกองกลาง

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการสำนักงานอธิการบดี