

รายงานผลการประชุมปฏิบัติการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ: ปรับปรุงผลผลิตหรือการบริการ
หรือกระบวนการปฏิบัติงานของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ณ ห้องประชุม B๕๒๐๔ อาคารเฉลิมพระเกียรติ สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

ความเป็นมา

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตัวชี้วัดที่ ๓ ระดับความสำเร็จในการจัดทำสารสนเทศผู้รับบริการ ซึ่งในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๓ พิจารณาจากระดับความสำเร็จในการดำเนินงานตามค่าเป้าหมายแต่ละระดับ โดยให้วิเคราะห์/ทบทวนทุกกระบวนการหลักของหน่วยงานตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุในกฎหมาย วิเคราะห์/ทบทวนผู้รับบริการของทุกกระบวนการหลัก เกี่ยวกับร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นความไม่พึงพอใจ และประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ผลการปรับปรุง โดยรวบรวมสารสนเทศการให้บริการในแต่ละกระบวนการหลัก ๓ ปี ย้อนหลัง (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๑) ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ตัวชี้วัดที่ ๓ ระดับความสำเร็จในการจัดทำสารสนเทศผู้รับบริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ บรรลุผลตามตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนนที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการกำหนด สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาจึงจัดกิจกรรมประชุมปฏิบัติการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ: ปรับปรุงผลผลิตหรือการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ภายใต้งบประมาณโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้าประชุมมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ตัวชี้วัดที่ ๓ ระดับความสำเร็จในการจัดทำสารสนเทศผู้รับบริการ

ผู้เข้าประชุม

ผู้เข้าประชุมปฏิบัติการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ: ปรับปรุงผลผลิตหรือการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา คือ หัวหน้ากลุ่มผู้รับผิดชอบกระบวนการหลัก และคณะทำงานขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ รวมจำนวน ๑๓ คน

/ขึ้นตอน...

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. ประชุมคณะทำงานปรับปรุงผลผลิตหรือการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

๒. ประสานงานและจัดเตรียมความพร้อมในการจัดประชุม ได้แก่ เอกสารประกอบการประชุม สถานที่ประชุม

๓. ประสานงานในเรื่องสถานที่ และเครื่องดื่ม

๔. จัดประชุมปฏิบัติการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ: ปรับปรุงผลผลิตหรือการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา (ดำเนินการจัดประชุม ในวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ณ ห้องประชุม B๕๒๐๔ อาคารเฉลิมพระเกียรติ สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา)

- ประธานเปิดการประชุมและให้แนวทางทางการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันฯ

- ผู้รับผิดชอบกิจกรรมชี้แจงแนวทางดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ตัวชี้วัดที่ ๓ ระดับความสำเร็จในการจัดทำสารสนเทศผู้รับบริการ

- ผู้เข้าประชุมร่วมกันพิจารณาการดำเนินการวิเคราะห์/ทบทวนตามตัวชี้วัดที่ ๓ ระดับความสำเร็จในการจัดทำสารสนเทศผู้รับบริการ

๕. สรุปผลการประชุม

สรุปผลการประชุม

๑. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ได้ให้แนวทางการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันฯ โดยกล่าวถึงหลักการรับฟังความเห็นของผู้รับบริการ แม้จะมีค่าเฉลี่ยผู้แสดงความไม่พึงพอใจจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้รับบริการที่สำรวจทั้งหมดแล้ว ก็จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็น แต่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน ควรเลือกดำเนินการในเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการมาก และสามารถดำเนินการปรับปรุงได้ง่ายและรวดเร็ว ๆ เช่น การปรับปรุงคุณภาพอาหาร เครื่องดื่ม แต่บางเรื่องหากยังไม่ได้นำมาปรับปรุงการให้บริการ ควรต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบ ทั้งนี้ การรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ให้ระบุเรื่อง หรือประเด็นที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจไว้ด้วย ซึ่งเมื่อผู้อำนวยการสถาบันฯ รับทราบ ถือว่ารับรู้ ทั้งนี้ หลายๆ เรื่องที่ควรต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ แต่เมื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว แต่ไม่ได้รับการสนับสนุน จึงเป็นที่มาของการที่ต้องใช้เงินนอกงบประมาณอื่น ๆ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถาบันฯ นอกจากนี้ การทำงานร่วมกับหน่วยงานหรือบุคคลที่เป็นเครือข่าย ขอให้ระมัดระวังการใช้คำพูดหรือหนังสือเพื่อสื่อสารการทำงานไม่ให้เป็นไปในลักษณะของการสั่งการ แต่ขอให้เป็นการประสานการทำงาน การทำความเข้าใจให้ตรงกัน มีความเอื้อเพื่อ สนับสนุนข้อมูลการทำงานร่วมกัน

๒. นางอรรวรรณ วงษ์ประคอง คณะทำงานและเลขานุการ หมวด ๖ ชี้แจงว่ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.สป.) ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำสารสนเทศของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ดังนี้

๒.๑ หน่วยงานต้องวิเคราะห์/ทบทวนทุกกระบวนการหลักของหน่วยงานตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุในกฎหมาย (แบบฟอร์มที่ ๑) ซึ่งข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์/ทบทวนผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของสถาบันฯ (กระบวนการหลัก ผลผลิต/การบริหาร ผู้รับบริการ และช่องทางการรับฟัง) เป็นข้อมูลเดิมที่ สคบศ. ได้จัดทำตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ และได้มีการปรับปรุงมาตลอดจนถึงปัจจุบัน โดยกระบวนการหลักและกลุ่มงานที่รับผิดชอบกระบวนการหลักของสถาบันฯ มีดังนี้

ชื่อกระบวนการหลัก	กลุ่มที่รับผิดชอบ
๑. การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาก่อนแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารการศึกษา	กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
๒. การพัฒนานักบริหารกระทรวงศึกษาธิการ (นบก. ศธ. และ นบส. ศธ.)	กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา /กลุ่มพัฒนาผู้นำ
๓. การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาก่อนแต่งตั้งให้มีและเลื่อนวิทยฐานะ	กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
๔. จัดทำนโยบาย แผน และแนวทางในการพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา	กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์
๕. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามนโยบาย แผน และแนวทางการพัฒนาครูฯ	กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์
๖. การวิจัยเพื่อการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	กลุ่มวิจัยและพัฒนา
๗. ส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมและสื่อที่ใช้ในการพัฒนา	ทุกกลุ่มใน สคบศ.
๘. จัดทำฐานข้อมูลการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์
๙. ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานเครือข่ายการพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา	กลุ่มพัฒนามาตรฐานและส่งเสริมเครือข่าย
๑๐. การแสวงหาความร่วมมือในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	กลุ่มพัฒนามาตรฐานและส่งเสริมเครือข่าย กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์
๑๑. การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาหลักสูตรเฉพาะสาขา (Specialized Training)	ทุกกลุ่มใน สคบศ.

แบบฟอร์มที่ ๑ ตารางวิเคราะห์/ทบทวนผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน

สถาบัน.....			
ตารางวิเคราะห์ผู้รับบริการ			
กระบวนการหลัก	ผลผลิต/การบริหาร	ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง

/กลุ่มพัฒนา...

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.สป.) กำหนดให้หน่วยงานจัดส่งข้อมูล (แบบฟอร์มที่ ๑) ภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ซึ่งฝ่ายเลขานุการฯ ได้กำหนดให้กลุ่มผู้รับผิดชอบส่งข้อมูลให้ฝ่ายเลขานุการฯ ภายในวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เพื่อรวบรวมข้อมูลจัดส่งให้ กพร.สป.

๒.๒ หน่วยงานต้องวิเคราะห์/ทบทวนผู้รับบริการของทุกกระบวนการหลัก ได้แก่ ข้อมูลร้อยละ ความพึงพอใจและประเด็นความไม่พึงพอใจย้อนหลัง ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๑ (แบบฟอร์มที่ ๒) และข้อมูล ประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ผลการปรับปรุง ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๑ (แบบฟอร์มที่ ๓)

แบบฟอร์มที่ ๒ ตารางวิเคราะห์สารสนเทศของผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน

สถาบัน.....						
กระบวนการหลัก	สารสนเทศผู้รับบริการ					
	ร้อยละความพึงพอใจ			ประเด็นความไม่พึงพอใจ		
	ปีงบประมาณ พ.ศ.			ปีงบประมาณ พ.ศ.		
	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑

หมายเหตุ: ถ้ากระบวนการใด ยังไม่เคยสำรวจความพึงพอใจให้ระบุ ว่า “ไม่เคยสำรวจ”

แบบฟอร์มที่ ๓ ตารางวิเคราะห์สารสนเทศของผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน

สถาบัน.....						
กระบวนการหลัก	สารสนเทศผู้รับบริการ					
	ประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ			ผลการปรับปรุง		
	ปีงบประมาณ พ.ศ.			ปีงบประมาณ พ.ศ.		
	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑

หมายเหตุ: ถ้ากระบวนการใด ยังไม่เคยสำรวจความต้องการของผู้รับบริการให้ระบุ ว่า “ไม่เคยสำรวจ”

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.สป.) ได้กำหนดให้หน่วยงานจัดส่งข้อมูลผลการจัดทำ สารสนเทศของผู้รับบริการตามแบบฟอร์ม ๑ - ๓ ทั้งในรูปแบบเอกสารและไฟล์ข้อมูลไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. ภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ ซึ่งเป็นขั้นตอนการดำเนินงานตามค่าเป้าหมายในระดับคะแนน ๕ ฝ่ายเลขานุการฯ จึงกำหนดให้กลุ่มผู้รับผิดชอบกระบวนการหลักของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ส่งข้อมูล (แบบฟอร์มที่ ๒, ๓) ให้ฝ่ายเลขานุการฯ ภายในวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๒ เพื่อรวบรวมข้อมูลจัดส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.สป.)

ภาพกิจประชุมปฏิบัติการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ: ปรับปรุงผลผลิตหรือการบริการ หรือกระบวนการปฏิบัติงานของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

