**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**สำนักงานอธิการบดี**

**เรื่องที่ 1**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนงานในระดับบุคคลและหน่วยงาน

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

จากการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2559 คณะกรรมการประเมินฯ มุ่งเน้นผลการดำเนินงานในส่วนการปรับปรุงกระบวนงานของหน่วยงานเป็นหลัก โดยภายหลังประเมินคุณภาพภายในแล้ว คณะกรรมการประเมินฯ มีข้อสังเกตว่า หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีทั้ง 14 หน่วยงาน มีการปรับปรุงกระบวนงานของหน่วยงาน แต่ยังไม่มีการปรับปรุงกระบวนงานในรายบุคคลเท่าที่ควร และเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกระบวนงานรายบุคคล ทั้งนี้ สถานพยาบาลเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนงานอย่างมาก ปีการศึกษา 2559 มีการปรับปรุงกระบวนงานทั้งระดับหน่วยงาน และบุคคล จำนวน 23 กระบวนงาน

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนงานในระดับบุคคล บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีจึงควรเห็นความสำคัญของการปรับปรุงกระบวนงานของตนเอง และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิค วิธีการการปรับปรุงกระบวนงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นระบบ สำนักงานอธิการบดีจึงจัดทำโครงการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนงานให้กับบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ขออนุมัติจัดทำโครงการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนงานให้กับบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี | สำนักงานอธิการบดี | มกราคม 2561 | ตัวชี้วัด  จำนวนกระบวนงานที่ได้รับการปรับปรุงระดับบุคคลและหน่วยงาน  เป้าหมาย  ปีการศึกษา 2560 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีมีการปรับปรุงกระบวนงานทั้งในระดับหน่วยงานและบุคคล อย่างน้อย 1 กระบวนงาน |  |
| 2. เชิญวิทยากร ผู้บริหาร บุคลากรที่สนใจเข้าร่วมโครงการ |  | กุมภาพันธ์ 2561 |  |
| 3. จัดโครงการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนงานให้กับบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี |  | 21 กุมภาพันธ์ 2561 |  |

**เรื่องที่ 2**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การกำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินงาน

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 7 ผลลัพธ์

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

จากที่สำนักงานอธิการบดีรับการประเมินคุณภาพภายในโดยใช้เกณฑ์ประเมินเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 สำนักงานอธิการบดีได้กำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินงานตามหมวด 7 ผลลัพธ์ทั้ง 5 ด้านมาโดยตลอด ซึ่งคณะกรรมการประเมินฯ ให้ข้อสังเกตว่าตัวชี้วัดส่วนใหญ่เป็นตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เนื่องจากตัวชี้วัดส่วนใหญ่เป็นตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ ซึ่งไม่สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง จึงควรเพิ่มตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ (outcome) ของการดำเนินงาน และมีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน ระยะสั้น และระยะยาวให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** | |
| 1. ร่างตัวชี้วัดผลลัพธ์พร้อมกำหนดเป้าหมาย 5 ด้าน ได้แก่  - ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ  - ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า  - ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร  - ด้านการนำองค์การ  - ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด | | สำนักงานอธิการบดี | ปีการศึกษา 2560 | ตัวชี้วัด  ผลการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2560  เป้าหมาย  ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2560 สะท้อนถึงผลการดำเนินงานมากขึ้น (ใช้ผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2560 ในการรายงาน) | |  | |
| 2. นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำ สำนักงานอธิการบดีพิจารณา | |  |  |  | |
| 3. เผยแพร่ให้หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีทราบโดยทั่วถึงกัน | |  |  |  | |
| 4. จัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด กรณีมีตัวชี้วัดที่รวบรวมผลดำเนินงานมาจากหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดีจะขอติดตามความก้าวหน้าจากหน่วยงาน | |  |  |  | |  | |
|  |  | | | |  | |
| กลุ่มที่ 1 ด้านการเงิน | | | | | | |
|  |  | | | |  | |
|  | **1. กองคลัง** | | | |  | |
|  | **2. สำนักงานตรวจสอบภายใน** | | | |  | |
|  | **3. สำนักงานทรัพย์สิน** | | | |  | |
|  |  | | | |  | |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**กองคลัง**

**เรื่องที่ 1**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การยกระดับผลการรับรองงบการเงินจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 7 ผลลัพธ์

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

รายงานผลการตรวจสอบบัญชีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปี2556-2558 ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน รายงานเป็นระดับไม่แสดงความเห็น ซึ่งหมายถึงข้อมูลทางการเงินของมหาวิทยาลัยหลายรายการยังไม่ถูกต้อง ครบถ้วน มีสาระสำคัญที่ไม่สามารถให้ผู้ตรวจสอบบัญชีแสดงความเห็นได้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้น ข้อมูลทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง เกิดจากการบันทึกบัญชีของโครงการพิเศษที่ไม่ถูกต้อง และยังไม่ได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบบัญชีภายในระยะเวลาที่กำหนด

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

1. นโยบายของสภามหาวิทยาลัย กำหนดเป้าหมายให้ผลการตรวจสอบรายงานทางการเงินของมหาวิทยาลัย สำหรับปี 2559 และ 2560 อยู่ในระดับ มีเงื่อนไข และหรืองบการเงินถูกต้อง

2. รายงานผลทางการเงินที่อยู่ในระดับไม่แสดงความเห็น อาจส่งผลต่องบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาลในอนาคต

❺ แผนดำเนินการ

แผนปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับเครือข่ายที่ต้องดำเนินการร่วมกัน ทั้งในระดับคณะ ส่วนงานสนับสนุน และวิทยาเขต

| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของโครงการพิเศษ | คณะทำงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขงบการเงิน | ต.ค,-พ.ย.2560 | 1. ข้อมูลทางการเงินของโครงการพิเศษได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีครบถ้วน และถูกต้องมากที่สุด  2. สร้างเครือข่ายเจ้าหน้าที่การเงินการพัสดุที่แข็งแรง สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ  3. ยกระดับผลการรับรองงบการเงินจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน |  |
| 2. จัดลำดับส่วนงานที่มีความผิดปกติของข้อมูลทางการเงิน เพื่อนำวางแผนการดำเนินงาน | พ.ย.2560 |  |
| 3. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ | พ.ย.-ธ.ค.2560 |  |
| 4. ประเมินผลโครงการ |  | ธ.ค.2560-ม.ค.2561 |  |
| 5. กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีของโครงการพิเศษ | งานบัญชีบริหาร | ก.พ.-พ.ค.2561 |  |

**เรื่องที่ 2**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การขาดผู้สืบทอดตำแหน่ง

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 7 ผลลัพธ์

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

กองคลังมีผู้เกษียณอายุราชการในอีก 3 ปีข้างหน้า จำนวนมาก โดยเฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสถานภาพจากข้าราชการ ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้ปฏิบัติภารกิจหัวหน้างาน หัวหน้าหมวด ประกอบกับพนักงานที่จะดำรงตำแหน่งดังกล่าว ไม่เข้าหลักเกณฑ์ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมทั้งการสรรหาไม่ทันต่อความต้องการ และไม่ได้รับจัดสรรอัตราทดแทน

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เนื่องด้วยภารกิจของกองคลังจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการเงินการคลัง เพื่อสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งกระบวนงานทุกงานล้วนแต่มีความสำคัญและต้องการความต่อเนื่อง และ  
มีประสิทธิภาพ

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน**  โครงการพี่สอนน้อง | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ระดมความคิดเห็นของผู้บริหาร เพื่อกำหนดแนวทางแก้ปัญหา | ทีมผู้บริหาร | ม.ค.2561 | 1. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ขึ้นดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน/หัวหน้าหมวด เพื่อให้มีผู้สืบทอดตำแหน่งได้อย่างต่อเนื่อง กรณีผู้ดำรงตำแหน่งเดิมว่างลง  2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ  3. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรใหม่ ให้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนงานทั้งระบบ เพื่อการทำงานให้ มีประสิทธิภาพ  4. สร้างความผูกพัน ความสามัคคี ให้บุคลากรในทุกช่วงวัย |  |
| 2. วางแผนการดำเนิงาน | ทีมงาน | ม.ค.-ก.พ.2561 |  |
| 3. ดำเนินโครงการ | ทุกงาน | มี.ค.-ก.ย.2561 |  |
| 4. ประเมินผลโครงการ | งานธุรการ | ก.ย.2561 |  |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**สำนักงานทรัพย์สิน**

**แผนปรับปรุงระดับหน่วยงาน**

**เรื่องที่ 1**

❶เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลผู้เช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุภายใต้การดูแลของสำนักงานทรัพย์สิน

❷เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPExหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

การสืบค้นข้อมูลลูกค้าไม่ทันสมัย มีความล่าช้า เนื่องจากยังเป็นข้อมูลในรูปแบบแฟ้มเอกสารเป็นส่วนใหญ่ และข้อมูลที่บันทึกไว้ใน Excel ยังไม่สามารถใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์และประมวลผลได้ทันที ต้องใช้เวลาในการจัดการข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารในกรณีต่างๆ และพบว่าบางครั้งการสรุปรายงานเสนอผู้บริหารไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

หน่วยงานต้องการให้การสืบค้นข้อมูลลูกค้า มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และก้าวทันความเจริญทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน

❺แผนดำเนินการ

| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. ทบทวนตรวจสอบสัญญาเช่าทุกราย | น.ส.กัญญารัตน์ อิ่มสำอางค์  น.ส.พรพรรณ อุ่งช้าง  น.ส.จารุณี พรมแสน  นายธวัชชัย การดี | มี.ค.2561 | 1. ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำประวัติลูกค้า  2. ร้อยละของระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลผู้เช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุภายใต้การดูแลของสำนักงานทรัพย์สินลดลง  3. ผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้รายงานผู้เช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุภายใต้การดูแลของสำนักงานทรัพย์สิน มาวิเคราะห์ วางแผน พัฒนาศักยภาพในการจัดหารายได้ที่เหมาะสมให้แก่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ดียิ่งขึ้น  4.หน่วยงานสามารถจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลตรงกับความต้องการใช้งานของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง |  |
| 2. ออกแบบและนำเสนอรูปแบบการจัดเก็บประวัติข้อมูลผู้เช่าฯ ในระบบสารสนเทศเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา | น.ส.กัญญารัตน์ อิ่มสำอางค์  น.ส.พรพรรณ อุ่งช้าง | มี.ค.2561 |  |
| 3. พิจารณาดำเนินการจัดเก็บประวัติข้อมูลผู้เช่าฯ ตามที่วางแผนไว้ด้วยโปรแกรมประยุกต์ในระบบสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน ครบถ้วนทุกราย | น.ส.กัญญารัตน์ อิ่มสำอางค์  น.ส.พรพรรณ อุ่งช้าง | เม.ย.-ก.ค.2561 |  |
| 4. ให้บริการข้อมูลลูกค้ากับผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง | น.ส.กัญญารัตน์ อิ่มสำอางค์  น.ส.พรพรรณ อุ่งช้าง | เม.ย.-ก.ค.2561 |  |
| 5. จัดทำสรุปรายงานผลการปรับปรุงเสนอผู้บริหาร | น.ส.กัญญารัตน์ อิ่มสำอางค์  น.ส.พรพรรณ อุ่งช้าง | ก.ย.2561 |  |

**เรื่องที่ 2**

❶เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุงการปรับรูปแบบการชำระเงินค่าห้องพัก ค่าสาธารณูปโภค และค่าเช่าพื้นที่ เพื่อเปิดกิจการบริการ อาคาร KU Living Place

❷เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPExหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ในปัจจุบันสำนักงานทรัพย์สินบริหารจัดการอาคารที่พักอาศัยบุคลากร ซอยพหลโยธิน 45 ทั้งหมด 2 หลัง รวมทั้งสิ้น 290 ห้อง และร้านค้า 9 ราย แต่พบว่ามีข้อจำกัดด้านช่องทางการชำระเงินค่าบริการห้องพัก ค่าเช่าร้าน กอปรกับในปัจจุบันผู้เช่าฯ ต้องเสียเวลาในการชำระเงิน ณ ที่ทำการธนาคารที่มหาวิทยาลัยกำหนดเท่านั้น คือ การชำระเงินที่ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกกับผู้เช่าฯ เกิดการรอคอย มีความล่าช้าในการเข้ารับบริการติดต่อชำระเงิน รวมทั้งผู้เช่าฯ มีการร้องเรียนมาบ่อยครั้ง

❹สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

หน่วยงานต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการด้วยวิธีการที่ทันสมัยและคล่องตัวมากขึ้น

❺แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ติดต่อประสานงานเพื่อพัฒนาวิธีการชำระเงินร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และกองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ | ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพย์สิน  นายรักพงษ์ มนต์ภิรมย์ | มี.ค.-เม.ย.2561 | 1.ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเพิ่มช่องทางและวิธีการชำระเงินค่าเช่าห้องพัก ค่าสาธารณูปโภค และค่าเช่าร้าน |  |
| 2. ประกาศรณรงค์วิธีการชำระเงินผ่าน Application แก่ผู้เช่าฯ | น.ส.พรพรรณ อุ่งช้าง  น.ส.ณชนก แก้วสมบุญ | เม.ย.-ก.ย.2561 |  |  |
| 3. ตรวจติดตามผลการใช้งานผ่าน App เป็นประจำทุกเดือน |  |  |  |  |
| 4. รายงานสรุปผลการใช้งานผ่าน App รายเดือนเสนอผู้บริหาร |  |  |  |  |
| 5. จัดทำสรุปรายงานผลการปรับปรุงเสนอผู้บริหาร | น.ส.พรพรรณ อุ่งช้าง | ก.ย.2561 |  |  |

**เรื่องที่ 3**

❶เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุงการปรับเพิ่มรูปแบบการจำหน่ายอาหารในโรงอาหารกลาง มก.สู่สังคมไร้เงินสด

(Cashless Society)

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPExหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ด้วยในปัจจุบันรูปแบบการใช้จ่าย การจัดซื้อสินค้าและบริการเปลี่ยนไปตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ การชำระเงินค่าอาหารด้วยเงินสดอาจจะไม่สะดวกสำหรับกลุ่มลูกค้าบางกลุ่ม นิสิตที่ได้รับทุนผ่านบัญชีธนาคาร หรือบุคคลทั่วไปที่ไม่ต้องการถือเงินสด และตรวจพบว่า การรับเงินสดบางครั้งเกิดการปนเปื้อนเชื้อโรคผ่านผู้สัมผัสอาหาร ผู้จำหน่ายอาหาร  
สู่ผู้บริโภค รวมทั้งมีการละเมิดจำหน่ายอาหารในราคาเกินกว่าที่แจ้งกำหนดไว้กับมหาวิทยาลัย กอปรกับการจัดเก็บค่าเช่า อาจจะยังไม่ครอบคลุมและสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ และสิทธิประโยชน์ที่มหาวิทยาลัยควรได้รับ โดยเฉพาะการจัดเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางจากร้านค้า ที่ยังมีความแตกต่างกัน และส่งผลให้เกิดเป็นภาระค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

❹สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

หน่วยงานมีความต้องการข้อมูลเชิงสถิติรายรับของร้านค้าที่แท้จริง เพื่อการพิจารณาวางแผนบริหารจัดการการจัดเก็บค่าเช่า ค่าสาธารณูปโภค และค่าใช้จ่ายส่วนกลางที่เหมาะสม เป็นธรรมทั้งฝ่ายผู้ประกอบการร้านค้า และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รวมทั้งปรับรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย

❺ แผนดำเนินการ

การปรับเพิ่มรูปแบบการจำหน่ายอาหารในโรงอาหาร มก. สู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

ผู้รับผิดชอบ หน่วยรายได้ (นายธวัชชัย การดี) และหน่วยธุรการ (น.ส.ดวงรัตน์ ตันติศิริธนากร)

| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. ติดต่อประสานงานเพื่อพัฒนาวิธีการรับชำระเงินค่าอาหารด้วย QR-Codeร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และกองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ | ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพย์สิน | พ.ย.2560 | 1. ร้อยละของร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมด  2. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการชำระเงินผ่าน  QR-Code  3. โรงอาหารกลางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เริ่มต้นใช้วิธีการชำระเงินค่าอาหารผ่าน QR-Code ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี และมีความทันสมัยเพิ่มขึ้น ตอบสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่  4. ช่วยให้มีข้อมูลการจำหน่ายอาหารของร้านค้าแต่ละราย มาใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดอัตราค่าเช่า ค่าใช้จ่ายส่วนกลางที่เหมาะสม เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  5. ผู้บริหารมีข้อมูลเชิงสถิติตัวเลขที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน และเชื่อถือได้ เพื่อพิจารณาการบริหารจัดการ และกำหนดนโยบายเชิงพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น |  |
| 2. ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการร้านค้า และจัดกิจกรรมรณรงค์วิธีการชำระเงินผ่าน Application | สำนักงานทรัพย์สิน,  ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) | พ.ย.2560-มี.ค.2562 |  |
| 3. จัดกิจกรรมรณรงค์การใช้ QR-Code แม่มณี ชำระเงินค่าอาหาร ณ โรงอาหารกลาง มก. | สำนักงานทรัพย์สิน,  ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) | พ.ย.2560-ม.ค.2561 |  |
| 4. ร้านค้าเปิดให้บริการรับชำระเงินค่าอาหารผ่าน  QR-Code แม่มณี | ผู้ประกอบการร้านค้าโรงอาหารกลาง มก.,  ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) | พ.ย.2560 เป็นต้นไป |  |
| 5. ติดตามผลการตอบรับในการใช้งานผ่าน App  รายเดือน | งานอาหาร | พ.ย.2560-มี.ค.2562 |  |
| 6. รายงานสรุปผลการใช้งานผ่าน App รายเดือนเสนอผู้บริหาร | งานอาหาร | มี.ค.2561–มี.ค.2562 |  |
| 7. รวบรวมข้อมูลยอดจำหน่ายสินค้าของร้านค้าเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา | งานการเงิน,  ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) | ก.ย.2560 |  |  |
| 8. จัดทำสรุปรายงานผลการปรับปรุงเสนอผู้บริหาร | งานอาหาร, งานการเงิน | มี.ค.2562 |  |  |

**เรื่องที่ 4**

❶เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุงการรณรงค์เผยแพร่ขั้นตอนปฏิบัติงาน การให้เช่าพื้นที่สู่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPExหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน มก.ยังไม่ทราบขั้นตอนปฏิบัติงาน การให้เช่าพื้นที่อย่างถูกต้องและทั่วถึง ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามระเบียบ ฯ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความล่าช้า เกิดความผิดพลาด

❹สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

สำนักงานทรัพย์สินต้องการให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในระดับคณะ สำนัก และสถาบันทุกหน่วยงาน มีความเข้าใจ และปฏิบัติงาน การให้เช่าพื้นที่ในความปกครองดูแลของหน่วยงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

❺แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. วางแผนปฏิบัติการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ระดับคณะ สำนัก และสถาบัน | งานนิติกรรมสัญญา | มี.ค.2561 | 1. ร้อยละของหน่วยงาน มก.ที่ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานการให้เช่าพื้นที่ถูกต้องตามระเบียบฯ ในรอบปี |  |
| 2. ทบทวนตรวจสอบและจัดเก็บข้อมูลการให้เช่าพื้นที่ของหน่วยงานระดับคณะ สำนัก และสถาบัน ให้เป็นปัจจุบัน |  | มี.ค.–เม.ย.2561 |  |
| 3. จัดทำขั้นตอนการให้เช่าพื้นที่พร้อมทั้งเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ สู่หน่วยงานระดับคณะ สำนัก และสถาบัน |  | พ.ค.2561 |  |  |
| 4. การให้บริการปรึกษาการให้เช่าพื้นที่ตามขั้นตอนและระเบียบของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ แก่หน่วยงานระดับคณะ สำนัก และสถาบัน พร้อมจัดเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการรายเดือน |  | พ.ค.-ก.ย.2561 |  |  |
| 5. จัดทำสรุปรายงานผลการปรับปรุงเสนอผู้บริหาร |  | ก.ย.2561 |  |  |

**เรื่องที่ 5**

❶เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุงปรับรูปแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลการประเมินผลการจัดบริการของหน่วยงานผ่าน Google Form

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

การจัดบริการในธุรกิจบริการของสำนักงานทรัพย์สิน มีกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายกลุ่ม และมีจำนวนลูกค้ามาก ทั้งผู้ประกอบการร้านค้า นิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งการจัดเก็บข้อมูล ความต้องการของผู้รับบริการ การประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจยังไม่ครอบคลุมทุกกิจกรรมบริการหลักของหน่วยงาน กอปรกับการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อให้หน่วยงานมีข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการทุกกิจกรรมการให้บริการหลัก มาพิจารณาวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้ทันการณ์ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งต้องการลดภาระงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการสำรวจ จัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ ประมวลผล และจัดทำบทสรุปเสนอผู้บริหาร

❺แผนดำเนินการ

| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. ประชุมชี้แจง เพื่อสร้างความเข้าใจหลักเกณฑ์การวัดและประเมินผล ร่วมกันกำหนดแบบฟอร์ม ประเด็นการจัดเก็บข้อมูลให้มีองค์ประกอบหลักที่เหมือนกัน | นางกิตญา ศรีทองคำ | ก.ค.2560-มี.ค.2561 | 1. ร้อยละของระยะเวลาดำเนินการที่ลดลง  2. ระดับความสำเร็จในการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการหลักของหน่วยงาน |  |
| 2. ฝึกปฏิบัติการสร้างฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบ Google Form, Google Sheet | หน่วยวางแผนและพัฒนา | ก.ค.-ก.ย.2560 |  |
| 3. นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบ Google Form, Google Sheet | นางกิตญา ศรีทองคำ  น.ส.สุภัค อินทรพิทักษ์  น.ส.ดวงเดือน งามจำรัส  น.ส.พรพรรณ อุ่งช้าง  น.ส.ยุวดี คิดเห็น  น.ส.รุ่งทิพย์ เหล็กผา  นายชมเกียรติ เขมานันต์ | ก.ค.2560-ก.ค.2561 |  |  |
| 4. วิเคราะห์ แปลผล และจัดทำรายงานบทสรุปผู้บริหาร เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา |  |  |  |
| 5. นำประเด็นการจัดบริการที่จำเป็นต้องปรับปรุง แก้ไข เร่งด่วน มาวางแผนดำเนินงาน แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ และถือปฏิบัติ และติดตามประเมินผลการปรับปรุง |  |  |  |
| 6. จัดทำสรุปรายงานผลการปรับปรุงเสนอผู้บริหาร | นางกิตญา ศรีทองคำ | ก.ย.2561 |  |  |

**ระดับบุคคล**

**เรื่องที่ 1**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุงการปรับรูปแบบวิธีการจัดส่งเอกสารให้แก่ผู้ประกอบการร้านค้าโรงอาหารกลาง มก.

❷เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPExหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

การปฏิบัติงานจัดส่งเอกสารให้แก่ผู้ประกอบการร้านค้าโรงอาหารกลาง 1 และโรงอาหารกลาง 2 อาทิ หนังสือแจ้งการชำระค่าเช่า ค่าสาธารณูปโภครายเดือน หนังสือแจ้งข่าวสาร หนังสือสำรวจความต้องการปิด–เปิดร้านค้าช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น ทั้งนี้ต้องใช้เวลาในการจัดทำหนังสือราชการ และต้องมีเจ้าหน้าที่ไปส่งเอกสารให้แก่ร้านค้าโดยตรงบางครั้งเจ้าของร้านไม่อยู่ เอกสารสูญหายไม่ถึงมือเจ้าของร้าน ส่งผลให้การสื่อสารมีความล่าช้า ไม่ทั่วถึงร้านค้าในระยะเวลาอันควร จึงขาดประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานในภาพรวม

❹สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เจ้าหน้าที่ต้องการให้มีระบบปฏิบัติงานการส่งข่าวสารแก่ร้านค้าเกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและประหยัดมากขึ้น

❺แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. วางแผนปฏิบัติงานปรับรูปแบบวิธีการจัดส่ง | น.ส.ยุวดี คิดเห็น | 2-5 มี.ค.2561 | 1. ร้อยละของระยะเวลาการดำเนินงานที่ลดลง  2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการแจ้งข้อมูลข่าวสารรูปแบบใหม่ |  |
| 2. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ ID Line และ Email ของลูกค้าเพื่อจัดส่งเอกสารผ่านช่องทางที่กำหนด | น.ส.ยุวดี คิดเห็น  น.ส.สุวรรณี หนีภัย | 6–16 มี.ค.2561 |  |
| 3. จัดทำฟอร์มหนังสือ กรณีแจ้งเรื่องต่างๆ | น.ส.ยุวดี คิดเห็น | 19–30 มี.ค.2561 |  |
| 4. ทดลองการส่งหนังสือ/ข้อมูล ผ่านช่องทางที่กำหนด | น.ส.ยุวดี คิดเห็น  น.ส.สุวรรณี หนีภัย | เม.ย.-ก.ย.2561 |  |  |
| 5. จัดเก็บสถิติผลการดำเนินงาน |  |  |  |
| 6. จัดทำสรุปรายงานผลการปรับปรุงเสนอผู้บริหาร | น.ส.ยุวดี คิดเห็น | ก.ย.2561 |  |  |

**เรื่องที่ 2**

❶ **เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง** วิธีการจัดเก็บประวัติลูกค้า ฝ่ายสิทธิประโยชน์ งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรในระบบสารสนเทศ

❷ **เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx** หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ **สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง**

สำนักงานทรัพย์สินได้รับมอบหมายให้พิจารณาดำเนินการ ฝ่ายสิทธิประโยชน์ งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นประจำทุกปี แต่ในปัจจุบันพบว่าไม่มีการรวบรวมข้อมูลประวัติลูกค้าในระบบสารสนเทศที่เป็นทางการ การสืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาวางแผนการจัดหารายได้ ค่อนข้างยุ่งยากด้วยต้องสืบค้นหาในรูปเล่มเอกสารเท่านั้น ซึ่งไม่สะดวก หรือบางครั้งรูปเล่มเอกสารสูญหาย

❹ **สาเหตุที่ต้องปรับปรุง**

เจ้าหน้าที่ต้องการให้การบริการข้อมูลลูกค้างานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร แก่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้

❺ **แผนดำเนินการ**

| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. วางแผนปฏิบัติงานการจัดเก็บประวัติลูกค้างานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรย้อนหลัง 3 ปี | น.ส.รุ่งทิพย์ เหล็กผา | 5 มี.ค.2561 | 1. ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำประวัติลูกค้า งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร ย้อนหลัง 3 ปี  2. ร้อยละของระยะเวลาการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารที่ลดลง |  |
| 2. รวบรวมข้อมูลลูกค้าจากเล่มเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อศึกษาและจัดกลุ่มลูกค้าจำแนกตามประเภทกิจการที่เข้าร่วมงาน |  | 6 – 9 มี.ค.2561 |  |
| 3. ออกแบบฟอร์ม/รูปแบบการจัดเก็บประวัติลูกค้าในระบบสารสนเทศ |  | 12 -16 มี.ค.2561 |  |  |
| 4. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศ |  | 19-30 มี.ค.2561 |  |  |
| 5. เสนอผลงานการจัดข้อมูลในระบบสารสนเทศต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |  | 9 เม.ย.2561 |  |  |
| 6. วิเคราะห์สถิติข้อมูลและเตรียมรายงานผลต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | นางกิตญา ศรีทองคำ  น.ส.รุ่งทิพย์ เหล็กผา | เม.ย.–มิ.ย.2561 |  |  |
| 7. จัดทำสรุปผลการปรับปรุงเสนอผู้บริหาร | น.ส.รุ่งทิพย์ เหล็กผา | มิ.ย.2561 |  |  |

**เรื่องที่ 3**

❶ **เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง** การรับสมัครร้านค้าควบคู่กับการใช้งานระบบฐานข้อมูลลูกค้างานแฟร์ของหน่วยงาน

❷ **เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx** หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ **สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง**

การใช้งานระบบฐานข้อมูลลูกค้างานแฟร์ยังไม่เต็มศักยภาพ และยังไม่ครอบคลุมระบบที่จัดเตรียมรองรับไว้

❹ **สาเหตุที่ต้องปรับปรุง**

เนื่องจากการรวบรวมข้อมูลลูกค้าส่วนใหญ่ จะจัดทำภายหลังที่ดำเนินการในขั้นตอนกระบวนการคัดเลือกร้านค้าแล้วเสร็จ ส่งผลให้การตรวจสอบยอดเงินรายรับ จำนวนล็อคที่ขายได้ จำนวนล็อคที่เหลือของแต่ละวันที่ถูกต้อง ครบถ้วน ต้องใช้เวลามาก ออกรายงานได้ไม่ทันที ทำงานซ้ำซ้อน และต้องเสียเวลาในการจัดทำข้อมูลลูกค้าภายหลังด้วย ดังนั้นเพื่อส่งเสริมให้การทำงานสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีลูกค้าประจำเพิ่มขึ้น จึงเห็นควรใช้งานระบบฐานข้อมูลลูกค้างานแฟร์พร้อมกับการรับสมัครในคราวเดียวกัน

❺ **แผนดำเนินการ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. วางแผนปฏิบัติงาน เพื่อปรับรูปแบบการใช้งานฐานข้อมูลลูกค้างานแฟร์ | นางกิตญา ศรีทองคำ | มี.ค.2561 | 1.ค่าเฉลี่ยผลเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบฐานข้อมูลด้วยวิธีการเดิมกับวิธีการใหม่เพิ่มขึ้น |  |
| 2. สำรวจความพึงพอใจในการใช้งานระบบฐานข้อมูลลูกค้าแบบเก่า |  | มี.ค.2561 |  |
| 3. ทดลองใช้งานระบบฐานข้อมูลลูกค้างานแฟร์ด้วยวิธีการใหม่ |  | ธ.ค.2561–ม.ค.2562 |  |
| 4. จัดเก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการใช้งานวิธีการเดิมกับวิธีการใหม่ |  | มี.ค.2561–ม.ค.2562 |  |  |
| 5. วิเคราะห์ผลการใช้งานระบบฐานข้อมูลลูกค้างานแฟร์ เพื่อต่อยอดการบริหารจัดการ |  | ก.พ.2562 |  |  |
| 6. จัดทำสรุปผลการปรับปรุงเสนอผู้บริหาร |  | ก.พ.2562 |  |  |

**เรื่องที่ 4**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุงปรับขั้นตอนการให้บริการการขอใช้พื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์สินค้าและธุรกิจบริการต่างๆ ณ โรงอาหารกลาง 1 และโรงอาหารกลาง 2

❷เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPExหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ด้วยมีผู้ประสงค์ขอใช้พื้นที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ ขอใช้พื้นที่โรงอาหารกลาง 1 และโรงอาหารกลาง 2 ในช่วงเวลาที่กระชั้นชิด ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามระเบียบและขั้นตอนการอนุมัติการขอใช้พื้นที่ไม่ทันตามกรอบเวลาที่กำหนด

❹สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เจ้าหน้าที่ต้องการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและต้องการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้มากขึ้น

❺แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. วางแผนปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาการอนุมัติการใช้พื้นที่ไม่ทันรอบเวลา | น.ส.ดวงเดือน งามจำรัส  น.ส.ยุวดี คิดเห็น | มี.ค.–เม.ย.2561 | 1. ร้อยละของระยะเวลาดำเนินการที่ลดลง  2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ |  |
| 2. ทบทวนอำนาจอนุมัติการให้สิทธิ์การขอใช้พื้นที่จากรักษาการแทนรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์และสื่อสารองค์กร เป็นรักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์และสื่อสารองค์กร เป็นผู้มีอำนาจการอนุมัติแทน | น.ส.ดวงเดือน งามจำรัส | มี.ค.–เม.ย.2561 |  |
| 3. ดำเนินการสร้างฟอร์มการขอใช้พื้นที่จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Online | น.ส.ดวงเดือน งามจำรัส | เม.ย.2561 |  |  |
| 4. ทดลองการใช้แบบฟอร์มผ่านช่องทางรูปแบบ Online พร้อมจัดเก็บสถิติข้อมูล |  | เม.ย.–ก.ย.2561 |  |  |
| 5. ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการตอบกลับ อนุมัติให้ใช้พื้นที่ผ่านช่องทาง Online ส่งผ่าน E-mail, Line |  |  |  |  |
| 6. จัดทำสรุปรายงานผลการปรับปรุงเสนอผู้บริหาร |  | กันยายน 2561 |  |  |

**เรื่องที่ 5**

❶เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุงการปรับกระบวนงานในการจัดเก็บข้อมูลค่าสาธารณูปโภคของผู้เช่าที่ดินและอาคาร ราชพัสดุภายใต้การดูแลของสำนักงานทรัพย์สิน

❷เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPExหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

การดำเนินการที่จะเรียกจัดเก็บค่าสาธารณูปโภครายเดือนของผู้เช่าฯ ที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานทรัพย์สิน ต้องรอการแจ้งข้อมูลเลขมิเตอร์จากงานอาคารและสถานที่ และต้องคำนวณค่าใช้จ่ายของลูกค้าแต่ละรายเป็นจำนวนประมาณ 200 รายทุกเดือน หากมีการส่งข้อมูลเลขมิเตอร์ล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการแจ้งยอดหนี้ค่าสาธารณูปโภคให้แก่ลูกค้ารับทราบและดำเนินการชำระหนี้ไม่ทันตามรอบเวลา

❹สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เจ้าหน้าที่ต้องการให้มีการทำงานในแต่ละขั้นตอนระหว่างส่วนงานภายในหน่วยงานมีความรวดเร็วและทันสมัยมากขึ้น และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วและทันการณ์ด้วย

❺แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ประชุมวางแผนปฏิบัติการระหว่างงานการเงิน และ  งานอาคารสถานที่ เพื่อกำหนดข้อมูลที่สำคัญในการจัดเก็บค่าน้ำประปาและค่าไฟฟ้า | น.ส.ดวงรัตน์ ตันติศิริธนากร  นางอรัญญา อ่ำเอกกิจ | มี.ค.–ก.ย.2561 | 1. ร้อยละของระยะเวลาการดำเนินงานลดลง  2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับ บริการที่เพิ่มขึ้น |  |
| 2. รวบรวมข้อมูลลูกค้าที่ต้องจัดเก็บค่าสาธารณูปโภค | น.ส.ดวงรัตน์ ตันติศิริธนากร | มี.ค.2561 |  |
| 3. ออกแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลด้วย Google Sheet (Excel) | น.ส.ดวงรัตน์ ตันติศิริธนากร  น.ส.ยุวดี คิดเห็น | มี.ค.2561 |  |  |
| 4. ทดลองใช้ฟอร์มและเก็บข้อมูลลูกค้า ระยะทดลอง 1 เดือน และจัดเก็บจริง 7 เดือน | น.ส.ดวงรัตน์ ตันติศิริธนากร  นายสนั่น นิ่มกลาง | มี.ค.–ก.ย.2561 |  |  |
| 5. จัดเก็บสถิติผลการดำเนินงาน | น.ส.ดวงรัตน์ ตันติศิริธนากร | มี.ค.–ก.ย.2561 |  |  |
| 6. จัดทำสรุปรายงานผลการปรับปรุงเสนอผู้บริหาร | น.ส.ดวงรัตน์ ตันติศิริธนากร | ก.ย.2561 |  |  |

**เรื่องที่ 6**

❶ **เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง** การพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสำนักงานทรัพย์สิน

❷ **เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx** หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ **สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง**

การกระจายข่าวสารของสำนักงานทรัพย์สินอยู่ภายในระดับมหาวิทยาลัยเท่านั้น โดยทั่วไปคนภายนอกไม่สามารถเข้ามารับรู้ข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยได้

❹ **สาเหตุที่ต้องปรับปรุง**

เจ้าหน้าที่มีความต้องการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการลงข้อมูลข่าวสาร และเพื่อแก้ไขปัญหาที่การเผยแพร่ข่าวสารไม่ได้ผลเท่าที่ควร อาทิ ประกาศรับสมัครพนักงาน ยังไม่มีผู้สมัครที่มีคุณสมบัติถูกต้อง มีผู้สมัครน้อย เป็นต้น

❺ **แผนดำเนินการ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. รวบรวมข้อมูลช่องทางใน/นอก เปรียบเทียบและจัดทำข้อมูลช่องทาง/ให้คำปรึกษา | นายชมเกียรติ เขมานันต์ | มี.ค.–เม.ย.2561 | 1. ร้อยละของผลการตอบรับ  2. ร้อยละของการลดระยะเวลาในการลงประกาศประชา สัมพันธ์ต่าง ๆ |  |
| 2. สร้างฐานข้อมูลของช่องทางเผยแพร่ข่าวสารสู่สาธารณะ (เว็บไซต์ เพจ และChannel)  ที่ลงประกาศต่างๆ |  | เม.ย.–พ.ค.2561 |  |
| 3. ปรับปรุงอัพเดทราคาและโปรโมชั่นการคิดค่าบริการของช่องทางลงประกาศสาธารณะอยู่เสมอ |  | ทุกวันจันทร์ |  |  |
| 4. ติดตามผลการดำเนินงาน |  | เม.ย.–ก.ย.2561 |  |  |
| 5. จัดทำสรุปรายงานผลการปรับปรุงเสนอผู้บริหาร |  | ก.ย.2561 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | กลุ่มที่ 2 ด้านบริหารทั่วไป |  |
|  |  |  |
|  | **4. กองการเจ้าหน้าที่** |  |
|  | **5. กองกลาง** |  |
|  | **6. กองวิเทศสัมพันธ์** |  |
|  | **7. สำนักงานกฎหมาย** |  |
|  |  |  |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**กองการเจ้าหน้าที่**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนสวัสดิภาพบุคลากร

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

การขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนสวัสดิภาพบุคลากร มีขั้นตอนการดำเนินการจนแล้วเสร็จ 6 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 4 วันทำการ (กรณีรับเงินสด) และรวมระยะเวลา 1 สัปดาห์ (กรณีรับเช็ค) โดยเริ่มจากฝ่ายเลขานุการ   
(งานสวัสดิการ) รับแบบคำขอรับเงิน ตรวจสอบสิทธิการขอรับเงิน เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาลงนาม นำส่งฝ่ายเหรัญญิก กองคลัง) เพื่อสั่งจ่ายเงินช่วยเหลือบุคลากรผู้ประสบภัยฝ่ายเหรัญญิกรับแบบคำขอรับเงิน/ตรวจสอบ/จัดทำใบสำคัญ  
รับเงินเสนอผู้มีอำนาจลงนาม และแจ้งผู้มีสิทธิติดต่อรับเงิน ซึ่งเป็นวิธีการดำเนินการที่ปฏิบัติต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2541 จนถึงปัจจุบัน และไม่ได้รับการทบทวนเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงให้ทันสมัย

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

1. เพื่อการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือได้รับเงินรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

2. เพื่อให้เกิดการบูรณการการทำงานร่วมกันระหว่างกองการเจ้าหน้าที่และกองคลังที่มีประสิทธิภาพและ  
ประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

3. เพื่อให้คณะกรรมการบริหารกองทุนสวัสดิภาพบุคลากรได้รับข้อมูลสถานะทางการเงินกองทุนที่ถูกต้องชัดเจน สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการการเงินของกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

4. เพื่อนำระบบการบริหารจัดการทางธุรกรรมการเงินแบบดิจิทัล ที่มหาวิทยาลัยร่วมมือกับธนาคารไทยพาณิชย์ มาใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

❺ แผนดำเนินการ

| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. ศึกษาวิเคราะห์เพื่อกำหนดรูปแบบขั้นตอนการดำเนินการ | งานสวัสดิการ | มี.ค.-ก.ย.2561 | จำนวนขั้นตอนและระยะเวลาการขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนสวัสดิภาพบุคลากรลดลง เหลือ 3 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลา 2 วัน |  |
| 2. ประชุมร่วมกับผู้บริหารกองคลัง และเจ้าหน้าที่ธนาคารไทยพาณิชย์ |  |  |  |
| 3. นำเสนอแนวทางต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี |  |  |  |
| 4. จัดทำขั้นตอนระยะเวลาที่ปรับลด ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรผู้รับบริการทราบ |  |  |  |  |
| 5. ดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการตามระยะเวลาที่ปรับลด และจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการ |  |  |  |  |
| 6. สอบถาม/ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อเป็นข้อมูลการพัฒนาปรับปรุงต่อไป |  |  |  |  |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**กองกลาง**

**เรื่องที่ 1**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง นำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้ในงานสารบรรณ กองกลาง

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operation)

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

การบริหารจัดการเอกสารของมหาวิทยาลัย โดยงานสารบรรณ กองกลาง ในปัจจุบันยังคงเป็นระบบปิด  
ที่ล้าสมัย คือ การดำเนินงานเป็นระบบ Manual ใช้แรงงานคนในการเขียน การเดินรับ–ส่งเอกสาร และใช้เพียงโปรแกรม Microsoft Access เพื่อบันทึก และให้บริการสืบค้นข้อมูลของสถานะการรับ–ส่งเอกสาร

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เนื่องจากการบริหารจัดการด้านสารบรรณกลางของมหาวิทยาลัยเกี่ยวข้องกับเอกสารจำนวนมาก ดังนั้นการกำกับดูแลเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่เกิดข้อผิดพลาดจึงเป็นเรื่องยาก ดังนั้นเพื่อลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน กองกลางจึงควรนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์   
(e-Document) มาปรับปรุงระบบการทำงานด้านสารบรรณ

❺ แผนดำเนินการ

ทั้งนี้เวลาในการจัดกิจกรรมในตารางข้างล่างนี้อาจปรับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสม เนื่องจากการดำเนินการโครงการฯ ต้องประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ กองกลาง และ  
ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. กองกลางจัดทำแผนผังแสดงวงจรของเอกสารในระบบงานสารบรรณส่วนกลางของมหาวิทยาลัย และศึกษาดูงานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของมหาวิทยาลัยต่างๆ | กองกลาง | 1 ต.ค.2560–30 เม.ย.2561 | 1. มีระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) 1 ระบบ  2. ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานด้านเอกสารในแต่ละขั้นตอนที่นำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์  (e-Document) มาใช้งาน เช่น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานลดลง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น |  |
| 2. สำนักบริการคอมพิวเตอร์ และกองกลางประชุมหารือ เรื่อง ความต้องการใช้งานระบบสารบรรณส่วนกลางของมหาวิทยาลัย | - สำนักบริการคอมพิวเตอร์  - กองกลาง | 1 เม.ย.-30 ก.ย.2561 |  |
| 3. สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดหาผู้ออกแบบ พัฒนาระบบ และ Hardware | สำนักบริการคอมพิวเตอร์ | 1 พ.ค.–30 ก.ย.2561 |  |  |
| 4. สำนักบริการคอมพิวเตอร์ กองกลาง และหน่วยงานนำร่อง ดำเนินการทดสอบการใช้งานระบบ | - สำนักบริการคอมพิวเตอร์  - กองกลาง  - หน่วยงานอื่นๆ ที่นำร่องใช้งานระบบ  e-Document | 1 มิ.ย.–30 ก.ย.2561 |  |  |
| 5. สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดฝึกอบรมผู้ใช้งาน และผู้บำรุงรักษาระบบ | สำนักบริการคอมพิวเตอร์ | 1 ก.ค.–30 ก.ย.2561 |  |  |

**เรื่องที่ 2**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การตรวจข่าวและตัดข่าวผลงานของมหาวิทยาลัยผ่านสื่อสิ่งพิมพ์

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 7 ผลลัพธ์ (7.1 ข) ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

1. ต้องใช้เวลาในการอ่านข่าว ตัดข่าว และติดข่าวลงบนกระดาษ

2. เนื่องจากผู้อ่านต้องใช้ทักษะและความชำนาญในการอ่านข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์รายวันและรายปักษ์ และนิตยสาร จำนวน 13-15 ฉบับ/วัน

3. ต้องใช้เวลาในการสำเนาข่าวมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ได้รับการตีพิมพ์ และข่าวที่เกี่ยวข้องถึงผู้บริหารประกอบด้วย นายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี (สำเนาทุกข่าว) รองอธิการบดีฝ่ายต่างๆ คณบดี หัวหน้าภาค สำนัก สถาบัน (สำเนาเฉพาะข่าวที่เกี่ยวข้อง)

4. มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือพิมพ์ และวัสดุสำหรับการตัดข่าว เช่น กาวสำหรับติดข่าว กระดาษที่ใช้ติดข่าว ลวดเย็บ ค่าถ่ายสำเนาข่าว

5. ต้องใช้เวลาในการวัดพื้นที่สื่อ (column นิ้ว) และประเมินค่า PR Value ซึ่งนักประชาสัมพันธ์ไม่มีความชำนาญ

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง:

1. ในปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารทางอินเตอร์เน็ตได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบในการค้นหาข่าวได้รวดเร็วและสามารถค้นหาข่าวมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ละเอียดและมีประสิทธิภาพมากกว่าการตรวจอ่านด้วยสายตาจากหน้าหนังสือพิมพ์ กอปรกับงานประชาสัมพันธ์ มก.ได้รับความอนุเคราะห์ให้ใช้ฐานข้อมูลการตัดข่าวสิ่งพิมพ์ออนไลน์   
(IQ NEWS Clip) จากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่ง IQ NEWS Clip จะมีการประเมินค่า PR Value และขนาดพื้นที่สื่อ (column นิ้ว) ไว้เป็นที่เรียบร้อย

2. ต้องการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากร และลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน

3. ต้องการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ

4. ต้องการเปลี่ยนวิธีการสื่อสารข่าว (Clipping News) ถึงผู้รับสารในช่องทางที่รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น e-mail website facebook และอื่นๆ แทนการสำเนาและส่งเอกสาร

5. ต้องการทราบผลลัพธ์ outcome ข่าวของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ได้รับการเผยแพร่ในหน้าหนังสือพิมพ์ และสะท้อนถึงความสำเร็จของงานประชาสัมพันธ์ ด้วยการประเมินค่า PR Value

หนังสือพิมพ์ => จำนวนความกว้างของเนื้อหาที่ได้รับการตีพิมพ์ x ราคาต่อ column นิ้ว x 3

(หลักสากล PR Value จะมีมูลค่าสูงกว่าค่าโฆษณา 3 เท่าตัว)

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. วิเคราะห์กระบวนงาน | หมวดสื่อสารองค์กรและส่งเสริมภาพลักษณ์ | 1 ส.ค.2560 – 31 ก.ค.2561 โดยรายงานผล 6 เดือน 9 เดือน  และ 12 เดือน | 1. การประเมินค่าความสำเร็จของงานประชาสัมพันธ์ด้วย PR Value อย่างต่อเนื่อง  2. การพัฒนาในระดับบุคคลในการปฏิบัติงาน  3. การใช้ Value Chain ภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน  4. การสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และลดต้นทุน |  |
| 2. จัดทำ Value Chain ภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน |  |
| 3. จัดทำรายงานผลลัพธ์ความสำเร็จของงานประชาสัมพันธ์ผ่านตัวชี้วัดด้วยการประเมินค่า PR Value |  |
| 4. จัดส่งข่าวผ่านช่องทาง e-mail website facebook และอื่น ๆ |  |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**กองวิเทศสัมพันธ์**

**เรื่องที่ 1**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานด้านการสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศ

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 7 ผลลัพธ์

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

กองวิเทศสัมพันธ์เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานด้านการสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศ   
ตามหมวด 7 ผลลัพธ์ ทั้ง 5 ด้านมาตลอด ซึ่งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2559 ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยเฉพาะด้านการสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศ (MOU) ทั้งในส่วนที่กองวิเทศสัมพันธ์เป็นดำเนินการและที่คณะดำเนินการ ซึ่งมีหลายมิติที่ควรพิจารณา เช่น จำนวน Active MOU จำนวน MOU ที่ทำร่วมกัน 5 ปีต่อเนื่อง การจัดอันดับ (Ranking) ของสถาบันที่ทำ MOU เทียบกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และจำนวนนิสิตแลกเปลี่ยนที่เป็น Inbound/Outbound โดยจัดเก็บข้อมูลผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างเป็นระบบไว้ในฐานข้อมูล

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เนื่องจากตัวชี้วัดส่วนใหญ่เป็นตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ ซึ่งไม่สะท้อนผลการดำเนินงาน  
ที่แท้จริง จึงควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงาน

❺ แผนดำเนินการ

| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพกองวิเทศสัมพันธ์ เพื่อร่วมกันพิจารณาวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยเฉพาะด้านการสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศ | คณะกรรมการประกันคุณภาพกองวิเทศสัมพันธ์ | มี.ค.2561 | มีฐานข้อมูลความร่วมมือกับหน่วยงานต่างประเทศที่เป็นปัจจุบัน พร้อมใช้งานและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นๆ |  |
| 2. ทบทวนแผนปฏิบัติงานและทบทวนตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน |  |  |  |
| 3. ติดตามผลการดำเนินงาน | เลขานุการคณะกรรมการประกันคุณภาพกองวิเทศสัมพันธ์ |  |  |  |
| 4. สรุปผลการดำเนินงาน |  |  |  |

**เรื่องที่ 2**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การทบทวนสมรรถนะหลักที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะของกองวิเทศสัมพันธ์

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx โครงร่างองค์การ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

กองวิเทศสัมพันธ์เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญของส่วนงาน ประกอบด้วย บริการด้านการสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศ บริการด้านการประสานงานการสมัครรับทุนการศึกษาและเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนต่างๆ รวมทั้งกิจกรรมทางวิชาการในระดับนานาชาติของนิสิตและบุคลากร บริการด้านการจัดการข้อมูลและสารสนเทศด้านต่างประเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์และสนับสนุนกิจกรรมด้านความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัย

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญยังไม่สะท้อนสมรรถนะหลักที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญของกองวิเทศสัมพันธ์

❺ แผนดำเนินการ

| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพกองวิเทศสัมพันธ์ เพื่อพิจารณาทบทวนสมรรถนะหลักที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะของกองวิเทศสัมพันธ์ | คณะกรรมการประกันคุณภาพกองวิเทศสัมพันธ์ | มี.ค.2561 | มีสมรรถนะหลักของกองวิเทศสัมพันธ์ที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะของหน่วยงาน |  |
| 2. ทบทวนโครงร่างองค์การ (OP) |  |  |  |  |
| 3. ติดตามผลการดำเนินงาน | เลขานุการคณะกรรมการประกันคุณภาพกองวิเทศสัมพันธ์ | เม.ย.2561 |  |  |
| 4. สรุปผลการดำเนินงาน |  |  |  |

**เรื่องที่ 3**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยดำเนินงาน

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

การปฏิบัติงานและการจัดเก็บข้อมูลของกองวิเทศสัมพันธ์ เป็นลักษณะรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของ Word Excel Program เช่น จำนวน MOU, จำนวนนิสิตแลกเปลี่ยน Inbound/Outbound, การรับ ส่ง-เอกสาร   
ซึ่งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2559 ให้ข้อเสนอแนะว่า ในแต่ละบริการของกองวิเทศสัมพันธ์ควรพิจารณาจัดทำแผนปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นฐาน เช่น ระบบสารบรรณอัตโนมัติ การทำฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมผลลัพธ์การดำเนินงาน เป็นต้น

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของกองวิเทศสัมพันธ์ให้มีความคล่องตัวและรวดเร็วยิ่งขึ้น

❺ แผนดำเนินการ

| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานวิเทศสัมพันธ์** | | |  |  |
| 1. ขออนุมัติจัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานวิเทศสัมพันธ์ | งานสารนิเทศ | ปีงบประมาณ 2560 | มีฐานข้อมูลความร่วมมือกับหน่วยงานต่างประเทศที่เป็นปัจจุบัน พร้อมใช้งาน และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นๆ |  |
| 2. ออกแบบฐานข้อมูลงานวิเทศสัมพันธ์ | ทุกงาน | ปีงบประมาณ 2560 |  |
| 3. ติดตามผลการดำเนินงาน | งานสารนิทศ | ปีงบประมาณ 2561 |  |  |
| 4. สรุปผลการดำเนินงาน |  |  |  |  |
| **โครงการระบบสารบรรณอัตโนมัติ** | | |  |  |
| 5. ขออนุมัติจัดทำระบบสารบรรณอัตโนมัติ | งานธุรการ/งานสารนิเทศ | ธ.ค.2560 | การรับส่งเอกสารภายในหน่วยงานมีความรวดเร็ว บุคลากรทุกคนได้รับข่าวสารครบถ้วน |  |
| 6. ออกแบบระบบงานสารบรรณอัตโนมัติ |  | มี.ค.2561 |  |
| 7. ติดตามผลการดำเนินงาน |  | เม.ย.2561 |  |
| 8. สรุปผลการดำเนินงาน |  | พ.ค.2561 |  |  |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**สำนักงานกฎหมาย**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นฐาน

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

จากผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานอธิการบดี คณะกรรมการฯประเมินถึงโอกาสในการพัฒนา ซึ่งสำนักงานกฎหมายมีภาระงานมากและต้องใช้ประสบการณ์จากนิติกร แต่ประสบปัญหาเรื่องอัตราการลาออกของนิติกรค่อนข้างสูง ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการงานที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ จึงควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นฐานในการเก็บข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง เช่น การบันทึกข้อมูลของงานที่เข้ามายังสำนักงานกฎหมาย (Tracking) และระบบฐานข้อมูลคดี

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบ Tracking และฐานข้อมูลของคดี

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| **ระบบ Tracking**  1.ลงโปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ ฐานระบบรับ-ส่งหนังสือของสำนักงานกฎหมาย | สำนักงานกฎหมาย | ม.ค.2561 | มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ระบบ |  |
| 2. ดำเนินการกรอกข้อมูลของงานที่เข้ามายังสำนักงานกฎหมาย |  | ดำเนินการต่อเนื่อง |  |
| **ระบบฐานข้อมูลคดี**  1.จัดทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ไปยังสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้จัดทำระบบฐานข้อมูลของคดี |  | ก.พ.2561 |  |  |
| 2. ร่วมออกแบบระบบฐานข้อมูลของคดี |  | มีนาคม 2561 |  |  |
| 3. กรอกข้อมูลคดี เพื่อเป็นการควบคุมการปฏิบัติงานด้านคดีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น |  | ดำเนินการต่อเนื่อง |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | |
|  | กลุ่มที่ 3 ด้านบริการ | |  | |
|  |  | |  | |
|  | | **8. สถานพยาบาล** | |  |
|  | | **9. กองกิจการนิสิต** | |  |
|  | | **10. กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่** | |  |
|  | | **11. สำนักการกีฬา** | |  |
|  | | **12. สำนักงานบริการวิชาการ** | |  |
|  | |  | |  |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**สถานพยาบาล**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง จำนวนรายการเวชภัณฑ์ขาดคราว

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

มีจำนวนรายการเวชภัณฑ์ขาดคราว มากกว่า 6 รายการต่อเดือน

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

การขาดคราวของเวชภัณฑ์ มีผลกระทบต่อการให้บริการผู้ป่วย

❺ แผนดำเนินการ

| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. วางแผนการจัดซื้อ**  1.1 คำนวณการใช้เวชภัณฑ์ต่อปี  1.2 ระยะเวลาการขออนุมัติจัดซื้อ  1.3 ตรวจสอบจำนวนเวชภัณฑ์คงคลัง จาก 1ครั้ง/ด เป็น 2 ครั้ง/ด. | หน่วยบริหารคลังเวชภัณฑ์-จนท.จัดซื้อ | พ.ค.2561 – มิ.ค.2562  \* เวชภัณฑ์ หมายถึง ยา และวัสดุทางการแพทย์ | จำนวนรายการเวชภัณฑ์ขาดคราว < 6 รายการต่อเดือน |  |
| **2. ดำเนินการขออนุมัติ**  2.1 ขอใบเสนอราคา  2.2 ประสานงานกับนักวิชาการพัสดุดำเนินเรื่อง  2.3 รอการอนุมัติจัดซื้อ |  |  |
| **3. จัดซื้อ**  3.1 ดูราคากลาง  3.2 กรณีที่เป็นยาในบัญชียาหลักแห่งชาติ และเป็นยาที่องค์การเภสัชกรรมผลิต ให้ซื้อกับองค์การเภสัชกรรม (กฎหมายบังคับ)  3.3 ระบุอายุเวชภัณฑ์ > 1 ปี (ยาเม็ด)  3.4 บริษัทได้ Good Manufacturing Practice (GMP) |  |  |
| **4. รับเวชภัณฑ์และตรวจสอบ**  ตรวจสอบเอกสาร และชนิดเวชภัณฑ์ ขนาด และจำนวนตรงกัน | หน่วยบริหารคลังเวชภัณฑ์-จนท.คลังเวชภัณฑ์ |  |  |
| **5. จัดเก็บเวชภัณฑ์เข้าคลัง** วิธีจัดเก็บแบบ First In First Out (FIFO) |  |  |
| **6. จ่ายเวชภัณฑ์ตามใบเบิก** |  |  |
| **7. ตัดเวชภัณฑ์จากระบบ Stock Stookies** |  |  |
| **8. แจ้งเวชภัณฑ์ขาดคราวให้หน่วยจัดซื้อ**  8.1 หน่วยบริหารคลังเวชภัณฑ์ สื่อสารกับหน่วยจัดซื้อทุกครั้งที่มีการเบิกผ่านระบบเอกสาร และระบบ Stock Stookies  8.2 คำนวนอัตราการใช้เวชภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง |  |  |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**กองกิจการนิสิต**

**เรื่องที่ 1**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การปรับโครงสร้างภายในหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับบุคลากรที่มีแนวโน้มจำนวนลดลงและภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ด้วยมหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรอัตรากำลังจากสำนักงบประมาณลดลงจากการออกนอกระบบ จึงทำให้หน่วยงานต้องเตรียมรับมือกับจำนวนบุคลากรที่ลดลงจากการเกษียณอายุราชการ ซึ่งกองกิจการนิสิตมีช่องว่างของบุคลากรแต่ละกลุ่มอายุ โดยอาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานของหน่วยงาน

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่อง และมีบุคลากรรองรับการทำงานของบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. เสนอแนวคิดการปรับโครงสร้างภายในกองกิจการนิสิต | คณะทำงานบริหารทรัพยากรและกิจการภายในกองกิจการนิสิต | ต.ค.2560 | 1. โครงสร้างและอัตรากำลังฉบับใหม่  2. จำนวนบุคลากรมีความสอดคล้องกับภาระงานของแต่ละส่วน |  |
| 2. จัดทำร่างโครงสร้างและอัตรากำลังภายในกองกิจการนิสิต | งานธุรการ | พ.ย.-ธ.ค.2560 |  |
| 3. นำเสนอร่างโครงสร้างและอัตรากำลังภายในกองกิจการนิสิต | คณะทำงานบริหารทรัพยากรและกิจการภายในกองกิจการนิสิต | ม.ค.2561 |  |  |
| 4. เสนอที่ประชุมคณะกรรมการกำหนดนโยบายผู้บริหารร่วมกับหัวหน้างานพิจารณา | งานธุรการ | ก.พ.2561 |  |  |
| 5. ออกคำสั่งกองกิจการนิสิต เรื่อง ให้บุคลากรกองกิจการนิสิตปฏิบัติหน้าที่ |  |  |  |  |

**เรื่องที่ 2**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง เพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสำเร็จของการสร้างบัณฑิตที่พึงประสงค์ และมีอัตลักษณ์ของการเป็นบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

กองกิจการนิสิตมีภารกิจหลักในการจัดกิจกรรมโครงการเพื่อเสริมสร้างให้นิสิตเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์และมีอัตลักษณ์ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวได้มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จทั้งในระดับโครงการและระดับแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งที่ผ่านมาคณะกรรมการประเมินฯมีข้อเสนอแนะว่าตัวชี้วัดดังกล่าวไม่สามารถสะท้อนผลความสำเร็จได้ชัดเจน เนื่องจากในบางเรื่องเป็นนามธรรมซึ่งสามารถวัดผลได้ยาก

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถสะท้อนผลสำเร็จของการสร้างบัณฑิตที่พึงประสงค์ และมีอัตลักษณ์ของการเป็นบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ทบทวนตัวชี้วัดในระดับแผนและโครงการ | คณะกรรมการกองกิจการนิสิตและแต่ละงาน | ก.ค.2561 | มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนมากขึ้น เพื่อสะท้อนผลลัพธ์การดำเนินงาน |  |
| 2. จัดโครงการอบรมให้ความรู้เรื่อง การกำหนดตัวชี้วัด | คณะทำงานจัดทำแผนและประเมินผล | ก.ค.2561 |  |
| 3. กำหนดตัวชี้วัดในระดับแผนและโครงการ | แต่ละงาน | ก.ย.2561 |  |  |

**เรื่องที่ 3**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง เพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุงทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงานที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

กองกิจการนิสิตมีการดำเนินงานพื้นฐานสอดคล้องตามระบบการประเมินคุณภาพภายใน (PDCA) ในระดับกอง โดยมีการวางแผนการดำเนินงานและมีการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แต่ไม่มีการกำหนดรูปแบบการจัดทำแผนปรับปรุงในระดับงานและระดับบุคคลที่ชัดเจน แต่เป็นเพียงการพัฒนาปรับปรุงตามความเหมาะสมในงานที่รับผิดชอบ

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงการวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานที่ตนเองรับผิดชอบ และมีการพัฒนาปรับปรุงงานในระดับงานที่มีความชัดเจน เป็นระบบ และมีความต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ทบทวนกระบวนงานหลัก | แต่ละงาน | มิถุนายน 2561 | มีการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงระดับงานครบทุกงาน |  |
| 2. จัดโครงการอบรมให้ความรู้เรื่อง การปรับปรุงกระบวนงาน | คณะทำงานจัดทำแผนและประเมินผล | กรกฎาคม 2561 |  |
| 3. นำเสนอผลงานที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุง | แต่ละงาน | ตุลาคม 2561 |  |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่**

**เรื่องที่ 1**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง ปรับปรุง Flow Chat ของกระบวนการทำงาน

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 7 ผลลัพธ์ (ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน)

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ปัจจุบันหน่วยงานกองยานพาหนะ อาคารและสถานที่มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อบริหารจัดการ ทั้ง 8 งานประกอบด้วย งานบริหารและธุรการ งานอาคารและสถานที่ งานซ่อมบำรุง งานยานพาหนะ งานสวนและรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานบำรุงรักษาอาคารกิจการนิสิต งานบริหารกลุ่มงานอาคารพิเศษ แต่ยังไม่มีการจัดทำ Flow Chat ของกระบวนการทำงานการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านรักษาความปลอดภัยและการจราจร ด้านดูแลกายภาพภูมิทัศน์สภาพแวดล้อม ด้านดูแลอาคารสถานที่ สาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย ด้านยานพาหนะ จึงมีความจำเป็นในการปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการหลัก เพื่อทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สะดวก ลดขั้นตอนของกระบวนการทำงานต่างๆ ในหน่วยงาน ตรวจสอบง่าย ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน ช่วยให้ค้นหาความผิดพลาดของลำดับการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อเพิ่มให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดขั้นตอนของกระบวนการทำงานต่างๆ ในหน่วยงาน

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ประชุมเพื่อจัดทำ “Flow chart” ในแต่ละการให้การให้บริการ | คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพ  กองยานพาหนะฯ | ม.ค.-ส.ค.2561 | สามารถปรับปรุงงาน ลดขั้นตอนของกระบวนการทำงานต่างๆ ในหน่วยงาน ตรวจสอบง่าย ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน ช่วยให้ค้นหาความผิดพลาดของลำดับการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ |  |
| 2. ดำเนินการจัดทำเขียนคำอธิบายในแต่ละขั้นตอนของวิธีการวิเคราะห์งาน หรือ “Flow chart” |  |
| 3. เผยแพร่การจัดทำ“Flow chart” |  |

**เรื่องที่ 2**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การรักษาความปลอดภัย ภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 3 ลูกค้า

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

การรักษาความปลอดภัย ภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ยังไม่ทั่วถึงหรือไม่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีความรับผิดชอบยังไม่เพียงพอ ปัจจุบันมีการจัดโครงการต่างๆเพื่อสนองกับความต้องการของผู้มาใช้บริการและได้มีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน. บางเขนเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ มีการจัดทำสถิติการเกิดเหตุการณ์ต่างๆภายในโครงการเขตพื้นที่ปลอดภัย (SAFETY ZONE) เพื่อดูแลความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยตลอดจนเป็นการป้องกันและลดการเกิดคดีอาชญากรรมอย่างต่อเนื่องด้วย

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อดูแลความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยป้องกันและลดการเกิดคดีอาชญากรรมภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. จัดเจ้าหน้าที่เป็น 9 หน่วย เพื่อรักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก | งานรักษาความปลอดภัย | ต.ค.2560–ก.ย.2561 | ร้อยละของทรัพย์สินสูญหายภายในมหาวิทยาลัยลดลง (ร้อยละ 10) |  |
| 2. จัดลำดับความสำคัญ/กำหนดขั้นตอน/เวลา/ผู้รับผิดชอบ และดำเนินการตามโครงการตามแผนปฏิบัติการ |  |
| 3. สรุปผลการดำเนินงานและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ |  |  |

**เรื่องที่ 3**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การจราจรภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 3 ลูกค้า

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ปัจจุบันการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร ภายใน มก. ยังไม่ทั่วถึงหรือไม่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่ดูยังรับผิดชอบยังไม่เพียงพอ และการจราจรติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วน ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง จึงได้จัดโครงการพัฒนาระบบการจราจร เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มาใช้บริการ

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุและปัญหาด้านการจราจรภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรสาสตร์ บางเขน

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก | งานรักษาความปลอดภัย | ต.ค.2560–ก.ย.2561 | จำนวนอุบัติเหตุด้านจราจรลดลง  (ร้อยละ 10) |  |
| 2. จัดลำดับความสำคัญ/กำหนดขั้นตอน/เวลา/ผู้รับผิดชอบ และดำเนิน การตามโครงการตามแผนปฏิบัติการ |  |
| 3. สรุปผลการดำเนินงานและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ |  |  |

**เรื่องที่ 4**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียว

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 7 ผลลัพธ์ (ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน)

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ตามที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้มีนโยบายให้จัดเตรียมข้อมูลประกอบการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก (UI Green Metric World University Ranking) ให้มีความพร้อม ถูกต้องและครบถ้วน โดยแต่งตั้งคณะ ทำงานการเก็บข้อมูลการจัดอันดับ UI Green Metric โดยกองยานพาหนะ อาคารและสถานที่เป็นแกนหลักในการทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับผิดชอบข้อมูลในด้านต่างๆ ตามตัวชี้วัดที่ใช้ในการจัดอันดับ โดยปัจจุบันได้มีการมอบหมายดำเนินการในการจัดเก็บ/จัดเตรียมข้อมูลชัดเจนมากขึ้น

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อให้หน่วยงานคณะ สำนัก สถาบัน และสำนักงานวิทยาเขต เข้าใจตัวชี้วัดที่ใช้ในการจัดอับดับและกรอกข้อมูลตามตัวชี้วัดให้ถูกต้องและครบถ้วน

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ดำเนินการส่งตัวชี้วัดให้หน่วยงาน คณะ สำนัก สถาบัน และสำนักงานวิทยาเขต กรอกข้อมูลแล้วส่งกลับมายังกองยานพาหนะฯ เพื่อรวบรวมข้อมูล | คณะทำงานการเก็บข้อมูลการจัดอันดับ UI Green Metric มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ | ก.ค.2561 | การจัดอันดับ UI Green มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ไม่เกินอันดับ 5 ของประเทศ) |  |
| 2. รวบรวมข้อมูลโดยแบ่ง 2 ส่วน คือ  - จัดทำข้อมูลเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์  - จัดทำหลักฐานเพื่อส่งเข้าประกวด | ส.ค.2561 |  |  |
| 3. ดำเนินการส่งหลักฐานเข้าประกวด | ต.ค.2561 |  |  |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**สำนักการกีฬา**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การบริหารจัดการอัตรากำลังและการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากร

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 7 ผลลัพธ์ (7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ก.(4) ผลลัพธ์

ด้านการพัฒนาบุคลากร)

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ปัจจุบันสำนักการกีฬามีบุคลากรวัยใกล้เกษียณอายุมีเป็นจำนวนมากซึ่งบุคลากรเหล่านี้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานสูง

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

สำนักการกีฬาต้องเตรียมความพร้อมรองรับการทดแทนบุคลากรที่ใกล้เกษียน จึงมีการบริหารจัดการอัตรากำลังและการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากร

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ตรวจสอบรายชื่อ คุณสมบัติของบุคลากรใกล้เกษียณอายุ (อายุ 55 ปีขึ้นไป) | หน่วยบุคคล | ก.ย.2560 | Coaching งาน จำนวน 4 คู่ ภายในระยะเวลา 5 ปี  (2560 – 2565) |  |
| 2. จัดทำรายชื่อเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาบุคคลเป็นผู้สอนงาน |  | 1–15 ต.ค.2560 |  |
| 3. นัดหมายประชุมผู้สอนงานที่ได้รับเลือก เพื่อเลือกผู้ที่จะสอนงานภายในฝ่ายหรือหน่วยงาน | หน่วยประกันคุณภาพ หน่วยบุคคล | 16–31 ต.ค.2560 |  |  |
| 4. พิจารณาข้อมูลการสอนงาน (Coaching) ตามแบบฟอร์มที่จัดทำไว้ | ธ.ค.2560 |  |  |
| 5. แจ้งรายละเอียดการสอนงานให้กับผู้สอนและผู้ถูกสอนตามแบบฟอร์มที่กำหนด |  | 1–15 ม.ค.2561 |  |  |
| 6. เข้าระบบการสอนงาน (Coaching) | ผู้สอนงานและผู้ถูกสอนงานของแต่ละฝ่ายที่ได้รับเลือก | 16 ม.ค.–30 เม.ย.2561 |  |  |
| 7. ทำการประเมิน ทดสอบ ผู้ถูกสอนงาน | 1 มี.ค.–30 เม.ย.2561\*  (ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละคู่) |  |  |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**สำนักงานบริการวิชาการ**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง ปรับปรุงกระบวนการขอรับสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ปัจจุบันทรัพย์สินทางปัญญาเป็นเรื่องสำคัญมาก ซึ่งแสดงถึงสิทธิและมูลค่าของงานวิจัย จึงมีปริมาณงานวิจัยที่ต้องการขอรับความคุ้มครองสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร จากอาจารย์/นักวิจัย ทุกคณะ/สำนัก/สถาบัน ทุกวิทยาเขตในปริมาณมาก ทำให้มีปริมาณงานคงค้างที่งานทรัพย์สินทางปํญญา สำนักงานบริการวิชาการปริมาณมาก จำนวน 185 เรื่อง (ข้อมูล ณ วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2561)

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เนื่องจากมีบุคลากรที่ดำเนินการด้านทรัพย์สินทางปัญญาไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ซึ่งปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีใบอนุญาตตัวแทนสิทธิบัตรจำนวน 3 คน ทำให้ในปีการศึกษา 2559 มีการยื่นสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรเพียงจำนวน 70 เรื่อง

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. จัดโครงการจัดทำร่างคำขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา (เพื่อพัฒนาร่างคำขอร่วมกับอาจารย์/นักวิจัยลดเวลาในการจัดทำเอกสารโต้ตอบในเรื่องข้อมูลเพิ่มเติม) | งานทรัพย์สินทางปัญญา | มกราคม – มีนาคม 2561 | 1. จำนวนการยื่นจดทรัพย์สินทางปัญญาไม่น้อยกว่า 70 เรื่อง  2. ระยะเวลาในการยื่นขอสิทธิบัตรและอนุสิทธิ เฉลี่ยน้อยกว่า 7 เดือน |  |
| 1. 2. ส่งเจ้าหน้าที่อบรมตัวแทนสิทธิบัตรจำนวน 2 ท่าน (เพื่อเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการยกร่างคำขอ) | งานทรัพย์สินทางปัญญา | เมษายน – มิถุนายน 2561 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| กลุ่มที่ 4 ด้านนโยบายและประกันคุณภาพ | | |
|  |  |  |
|  | **13. กองแผนงาน** |  |
|  | **14. สำนักงานประกันคุณภาพ** |  |
|  |  |  |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**กองแผนงาน**

**เรื่องที่ 1**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การปรับปรุงตัวชี้วัด กองแผนงาน

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 7 ผลลัพธ์

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ปีการศึกษา 2559 เป็นปีแรกที่กองแผนงานเริ่มมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยง ผลการดำเนินงาน การวัด และกระบวนการ โดยได้จำแนกบริการหลักออกเป็น 7 บริการ ซึ่งแยกเป็นกระบวนการย่อยได้ 31 กระบวนการ มีตัวชี้วัด 4 ประเภท คือ ความถูกต้องของการให้บริการ การใช้ประโยชน์ของส่วนงาน งานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และความพึงพอใจผู้รับบริการ มีตัวชี้วัดระดับบริการ รวม 23 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัด ระดับกระบวนการ รวม 54 ตัวชี้วัด

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

จากการที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2559 ได้ตรวจประเมินและให้ข้อคิดเห็นว่าตัวชี้วัดที่กำหนดมีจำนวนมาก และตัวชี้วัดบางตัวมีความซับซ้อนในการเก็บและประมวลผลข้อมูล จึงให้คำแนะนำโอกาสในการพัฒนาว่า ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละบริการ รวมถึงตัวชี้วัดกระบวนการ เพื่อสามารถนำผลลัพธ์ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งกองแผนงานได้กลับมาพิจารณาและเห็นว่าตัวชี้วัดบางตัวไม่สามารถวัดความสำเร็จของการบริการและตัวชี้วัดบางตัวไม่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงงานได้ จึงจัดทำแผนปรับปรุงตัวชี้วัด โดยการทบทวน เพิ่มเติม หรือตัดออก หากไม่มีความจำเป็น

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลาการดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. วางแผนและประชุมร่วมกันเพื่อปรับปรุงตัวชี้วัด | คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพ | ก.พ.2561 | 1. ได้ตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละบริการ รวมถึงตัวชี้วัดกระบวนการ  2. สามารถนำผลลัพธ์ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล |  |
| 2. การจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด | งานวิเคราะห์แผนฯ, งานวิจัยสถาบันฯ และงานวางผังแม่บท | ก.พ.-ก.ค.2561 |  |
| 3. การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด | คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพ | ก.ค.2561 |  |
| 4. การปรับปรุงแก้ไขตัวชี้วัดในรายงานการประเมินตนเอง | คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพ | ธ.ค.2561 |  |

**เรื่องที่ 2**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การพัฒนากองแผนงาน โดยใช้แผนปรับปรุงระดับบุคคล (Improvement Plan)

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

เมื่อปีการศึกษา 2559 กองแผนงานได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx โดยจัดทำ Flowchart กระบวนงานหลักของงานบริการ 7 บริการ ประกอบด้วย ขั้นตอนการทำงาน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ output ของขั้นตอนการทำงาน และตัววัด และเมื่อพิจารณาจากขั้นตอนการทำงานและผลการดำเนินงานพบว่า ขั้นตอนการทำงานของบางบริการสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้กองแผนงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

จากการที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2559 ได้ตรวจประเมินและให้คำแนะนำโอกาสในการพัฒนาว่า กองแผนงานควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน ซึ่งส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคู่ความร่วมมือในการให้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วน และทันเวลาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร กองแผนงานจึงได้กำหนดให้ระดับงานจัดทำแผนปรับปรุงในระดับบริการ รวมทั้งบุคลากรในกองแผนงานทุกคน ก็ต้องจัดทำแผนปรับปรุงในระดับบุคคล ซึ่งอาจเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงบริการก็ได้

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลา**  **การดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. วางแผนและประชุมร่วมกันจัดทำแผนปรับปรุงกองแผนงาน | คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพ | ก.พ.2561 | มีแผนปรับปรุงระดับหน่วยงานอย่างน้อย 1 แผนงาน และมีแผนปรับปรุงระดับบุคคลไม่  ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนบุคลากรกองแผนงาน |  |
| 2. การดำเนินงานตามแผนปรับปรุงระดับบุคคลและแผนปรับปรุงระดับงาน | งานวิเคราะห์แผน, งานวิจัยสถาบันฯ  งานวางผังแม่บท และงานธุรการ | ก.พ.-พ.ค.2561 |  |
| 3. การติดตามการดำเนินงานตามแผนระดับบุคคลและแผนปรับปรุงระดับงาน | คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพ | มิ.ย.2561 |  |
| 4. สรุปปัญหาและการปรับปรุงการดำเนินงาน | คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพ | ธ.ค.2561 |  |  |

**รายงานผลแผนปรับปรุง (Improvement Plan) รอบ 9 เดือน**

**สำนักงานประกันคุณภาพ**

**เรื่องที่ 1**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง ระบบมาตรฐานความรู้สำหรับบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวดที่ 5 บุคลากร

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐานตำแหน่งงาน โดยในส่วนความรับผิดชอบภารกิจด้านประกันคุณภาพ ไม่ได้กำหนดมาตรฐานความรู้ที่ต้องมีสำหรับงานเฉพาะด้านประกันคุณภาพ

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เนื่องจากยังไม่มีการวางระบบมาตรฐานความรู้ หรือการกำหนดมาตรฐานความรู้ด้านการประกันคุณภาพ

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลา**  **การดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ประชุมเพื่อกำหนดมาตรฐานความรู้ โดยพิจารณาจากประเภทของตำแหน่งงาน อายุงาน กับภาระงานที่รับผิดชอบ  2. ขอรับข้อเสนอแนะจากผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการที่กำกับงานด้านประกันคุณภาพในการดำเนินกิจกรรม | ผู้อำนวยการ  หัวหน้างาน  บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ | ม.ค.-เม.ย.2561 | ได้ระบบมาตรฐานความรู้สำหรับบุคลากรของสำนักงานประกันคุณภาพ |  |

**เรื่องที่ 2**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แท้จริง เพื่อรวบรวมความต้องการถอดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงาน

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวดที่ 3 ลูกค้า

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

โดยปกติจะทำการสำรวจรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านการดำเนินงานของโครงการต่างๆ ซึ่งยังไม่เป็นระบบ การกำหนดลูกค้ายังไม่ชัดเจน การรับฟังข้อคิดเห็นจึงอาจยังไม่ครบถ้วน รวมถึงนำสารสนเทศมาช่วยในการฟังความคิดเห็นของลูกค้า

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อให้ได้ความต้องการที่แท้จริงลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การวัดความสำเร็จที่แท้จริงของการดำเนินงาน

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลา**  **การดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. วางระบบในการฟังเสียงความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจำแนกกลุ่มลูกค้า ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ชัดเจน รวมถึงกระบวนการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงาน  2. ขอรับข้อเสนอแนะจากผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการที่กำกับงานด้านประกันคุณภาพในการดำเนินกิจกรรม | ผู้อำนวยการ  หัวหน้างาน  บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ | ก.พ.-พ.ค.2561 | ได้ระบบในการฟังเสียงความต้องการที่ครอบคลุมผู้รับบริการ/  ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครบถ้วนและนำสารสนเทศไปช่วยในการปรับปรุงงานได้จริง |  |

**เรื่องที่ 3**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การทบทวนกระบวนการทำงาน

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ปัจจุบันมีการจัดทำ work flow ของงานบางส่วน แต่ยังไม่เป็นระบบงานที่ชัดเจน

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อวิเคราะห์ระบบปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักงานให้เป็นระบบ.

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลา**  **การดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. จัดทำประชุมปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์ระบบงานตาม SIPOC Model  2. ขอรับข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษา พี่เลี้ยง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการที่กำกับงานด้านประกันคุณภาพในการดำเนินกิจกรรม | ผู้อำนวยการ  หัวหน้างาน  บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ | ก.พ.-พ.ค.2561 | ทุกงานสามารถวิเคราะห์งานได้ตาม SIPOC Model |  |

**เรื่องที่ 4**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบงานของสำนักงานประกันคุณภาพ

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

ยังไม่มีระบบในการพัฒนาปรับปรุงงานที่ชัดเจน

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อวิเคราะห์ ออกแบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบตามมาตรฐาน ISO และการลดต้นทุนในการปฏิบัติงานตามแนวคิด lean

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลา**  **การดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ทำการศึกษาระบบ ISO และแนวคิด lean เพื่อเป็นส่วนช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงาน  2. ขอรับข้อเสนอแนะจากวิทยากร | ผู้อำนวยการ  หัวหน้างาน  บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ | ก.พ.-พ.ค.2561 | 1. วางระบบ ISO กับการบริการจัดการของสำนักงานประกันคุณภาพในภาพรวม  2. นำระบบ lean มาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน |  |

**เรื่องที่ 5**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การปรับปรุงระบบงานการทำแผนกลยุทธ์ของสำนักงานประกันคุณภาพ

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวดที่ 2 กลยุทธ์

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

สำนักงานประกันคุณภาพมีการวางแผนปฏิบัติงาน ตามช่วงเวลาที่กองแผนงานกำหนดเพื่อจัดทำคำของบประมาณ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานประจำ ทำให้ไม่มีกลยุทธ์เชิงรุกที่ชัดเจน

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เพื่อปรับปรุงระบบงานการทำแผนกลยุทธ์ของสำนักงานประกันคุณภาพ

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลา**  **การดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ทำการวางระบบกระบวนการในการจัดทำกลยุทธ์กำหนดการเตรียมการและช่วงเวลา  2. ขอรับข้อเสนอแนะจากวิทยากร | ผู้อำนวยการ  หัวหน้างาน  บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ | พ.ค.-ส.ค.2561 | สามารถวางระบบการจัดทำแผนของสำนักงานประกันคุณภาพพร้อมกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย |  |

**เรื่องที่ 6**

❶ เรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุง การกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละบริการ

❷ เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และหมวดที่ 7 ผลลัพธ์

❸ สภาพปัจจุบันของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง

การกำหนดตัวชี้วัดเป็นไปตามดำเนินงานของแต่ละโครงการ ซึ่งยังไม่สะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละบริการ รวมถึงตัวชี้วัดกระบวนการเพื่อสามารถนำผลลัพธ์ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

❹ สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

เนื่องจากยังไม่ได้มีการวิเคราะห์ระบบงาน ขาดระบบวางแผนในการกำหนดตัวชี้วัด

❺ แผนดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ช่วงเวลา**  **การดำเนินงาน** | **ตัวชี้วัดความสำเร็จ**  **และเป้าหมาย** | **ผลดำเนินงาน**  **รอบ 9 เดือน** |
| 1. ทบทวนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานของสำนักงานประกันคุณภาพ และสร้างตัวชี้วัดที่เหมาะสม  2. ทำการวิเคราะห์ผลจากยุทธศาสตร์ของสำนักงานประกันคุณภาพ โดยให้มีการวิเคราะห์และรายงาน  3. ขอรับข้อเสนอแนะจากวิทยากร | ผู้อำนวยการ  หัวหน้างาน  บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ | พ.ค.-ส.ค.2561 | ได้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมในประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานสะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละบริการ |  |