



แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
จากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

www.psdb.ku.ac.th

สำนักงานอธิการบดี
มกราคม ๒๕๖๐

คำนำ

สำนักงานอธิการบดี ได้รับการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2558 โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 25 พฤศจิกายน – 8 ธันวาคม 2559 ซึ่งประเมินจากผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2558 (1 สิงหาคม 2558 – 31 กรกฎาคม 2559) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) โดยรูปแบบการประเมินผลดำเนินงานเปลี่ยนจากการประเมินผลดำเนินงานในระดับสำนักงานอธิการบดี เป็นประเมินผลดำเนินงานระดับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี 14 หน่วยงาน และประเมินกระบวนการ 3 หมวด (หมวด 3 ลูกค้า, หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ) จาก 6 หมวด (หมวด 1 การนำองค์กร, หมวด 2 กลยุทธ์, หมวด 3 ลูกค้า, หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 บุคลากร และหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ) และประเมินผลการดำเนินงาน 1 หมวด (หมวด 7 ผลลัพธ์) ภายหลังจากประเมินฯ คณะกรรมการประเมินฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาทั้งในระดับสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

จากการประเมินคุณภาพภายใน ในครั้งนี้ สำนักงานอธิการบดี จึงได้จัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ประจำปี 2559 โดยนำข้อมูลที่ได้จากคณะกรรมการฯ มาเป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาปรับปรุงฯ เพื่อให้การทำงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



นายฉัตรชัย จรุงพงษ์
รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	1
โอกาสในการพัฒนา	1
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2557	2
สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน	3
วิธีการประเมินคุณภาพภายใน	5
การวางแผนและการประเมิน	5
วัตถุประสงค์การประเมิน	5
กำหนดการประเมินฯ	6
รูปแบบการประเมิน	6
ผลการประเมินคุณภาพ	8
กลุ่มที่ 1 ด้านการเงิน	8
กลุ่มที่ 2 ด้านบริหารทั่วไป	9
กลุ่มที่ 3 ด้านบริการ	10
กลุ่มที่ 4 ด้านนโยบายและประกันคุณภาพ	12
แผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ประจำปี 2559	13
สำนักงานอธิการบดี	14
กองกลาง	17
กองการเจ้าหน้าที่	19
กองกิจการนิสิต	21
กองคลัง	22
กองวิเทศสัมพันธ์	23
กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่	24
สถานพยาบาล	26
สำนักงานตรวจสอบภายใน	27
สำนักงานกฎหมาย	29
สำนักงานประกันคุณภาพ	30
สำนักงานบริการวิชาการ	34
สำนักการกีฬา	35

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559	14

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2512 ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ลงวันที่ 8 มกราคม 2512 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2513 โดยมีการปรับวิสัยทัศน์ใหม่ ดังนี้ “สำนักงานอธิการบดี เป็นส่วนงานที่เข้มแข็งด้านการบริการ บริหารจัดการอย่างบูรณาการ และมีประสิทธิภาพ ก้าวทันเทคโนโลยี”

ในปีการศึกษา 2558 สำนักงานอธิการบดีได้รับการประเมินคุณภาพภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) โดยคณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์โอกาสในการพัฒนาในภาพรวม เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรวิเคราะห์และจัดทำ Value Chain ในบริการหลักของสำนักงานอธิการบดี โดยเฉพาะในงานที่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้เห็นภาพการดำเนินงานตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ซึ่งทำให้สามารถวิเคราะห์หา Gap เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการพึงพอใจยิ่งขึ้น
2. ควรมีวิธีการรับฟังเสียงผู้รับบริการอย่างจริงจัง และรวบรวมสารสนเทศที่เป็นความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
3. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลของการดำเนินงานในฐานะการเป็นองค์กรที่มีภารกิจสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. ควรพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานเชิงรุก เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทมหาวิทยาลัยที่มีการเปลี่ยนแปลง
5. ควรสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการทำงานในเชิงบูรณาการระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้สามารถตอบสนองพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี
6. ควรกำหนดกลไกการขับเคลื่อนเกณฑ์ EdPEX ภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้เกณฑ์ EdPEX เป็นเครื่องมือในการบริหารและปรับปรุงองค์กรที่แท้จริง

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2557

คณะกรรมการประเมินฯ สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2557 ได้เสนอโอกาสในการพัฒนาในภาพรวม จำนวน 5 ข้อ เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักงานอธิการบดี มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสำนักงานอธิการบดีได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง และมีผลการดำเนินงานสรุปได้ ดังนี้

โอกาสในการพัฒนา	แนวทางการปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน	ข้อสังเกตของคณะกรรมการประเมินฯ ปีการศึกษา 2558
1. สร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการทำงานในเชิงบูรณาการระหว่างหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดีให้รวมเป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้สามารถตอบสนองพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี	1. ใช้กลไกการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี	มีการประชุมจำนวน 10 ครั้ง	ยังไม่พบค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวม
2. ทบทวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานอธิการบดีให้สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยตามที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ของสำนักงานอธิการบดี	2.1 ผ่านโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่องการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ สำนักงานอธิการบดี 2.2 ใช้กลไกการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี	1. ได้วิสัยทัศน์ และพันธกิจใหม่ของสำนักงานอธิการบดี 2. ได้ร่างแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี	ควรมีการติดตามประสิทธิผลของแผนยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง
3. ไม่มีความเข้าใจในบริบทของสำนักงานอธิการบดีทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP) ได้อย่างถูกต้อง เช่น การกำหนดผลิตภัณฑ์หลัก การกำหนดลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสมรรถนะหลักของหน่วยงาน เป็นต้น ส่งผลให้ไม่สามารถกำหนดกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่ชัดเจนได้ รวมทั้งไม่สามารถกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานแต่ละระดับ คือ ระดับสำนักงานอธิการบดี ระดับวิทยาเขต และระดับมหาวิทยาลัย	3.1 ใช้กลไกการ Coaching โดยทีมพี่เลี้ยง EdPEx มก. ผ่านโครงการ QA สัญจร 3.2 ใช้กลไกการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี	1. มีการจัดให้คำปรึกษาจำนวน 3 ครั้ง	หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการนำเกณฑ์ EdPEx มาเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน และมีความตั้งใจในการทำความเข้าใจเกณฑ์ร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ควรมีการดำเนินการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง และปรับรูปแบบการให้คำปรึกษาโดย Focus ลงไปที่หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี โดยอาจต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่าปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ ให้ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีเป็นสำคัญ

โอกาสในการพัฒนา	แนวทางการปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน	ข้อสังเกตของคณะกรรมการ ประเมินฯ ปีการศึกษา 2558
4. ไม่มีความเข้าใจเกณฑ์ EdPEx อย่างถ่องแท้ ทำให้ไม่สามารถ นำไปใช้กับการปฏิบัติงาน ประจำได้ ซึ่งต้องมีการ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้เป็นระบบและสอดคล้องไป ในทิศทางเดียวกัน			
5. การกำหนดตัวบ่งชี้ที่แสดงถึง ผลลัพธ์ในแต่ละด้าน ยังไม่ สอดคล้องกับกระบวนการ			

สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2512 ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ลงวันที่ 8 มกราคม 2512 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2513 โดยมีการปรับวิสัยทัศน์ใหม่ ดังนี้ “สำนักงานอธิการบดี เป็นส่วนงานที่เข้มแข็งด้านการบริการ บริหารจัดการอย่างบูรณาการ และมีประสิทธิภาพ ก้าวทันเทคโนโลยี” ประกอบด้วยหน่วยงานในสังกัดจำนวน 14 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจการนิสิต กองคลัง กองแผนงาน กองยานพาหนะอาคาร และสถานที่ กองวิเทศสัมพันธ์ สถานพยาบาล สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานกฎหมาย สำนักงานประกันคุณภาพ สำนักงานทรัพย์สิน สำนักงานบริการวิชาการ และสำนักการกีฬา ซึ่งมีการกิจหลักที่จะบรรลุเป้าหมายในการให้บริการแต่ละด้านที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ทุกหน่วยงานมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานให้ตอบสนองพันธกิจใหม่ของสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

1. มุ่งมั่นให้บริการ และบริหารจัดการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. บูรณาการภารกิจ และเป็นศูนย์รวมฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการอย่างทันสมัย
3. บริหารจัดการทรัพยากรอย่างเป็นระบบ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

กลยุทธ์ของสำนักงานอธิการบดีมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ข้อ 3 การเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจ และข้อ 4 การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน โดยสำนักงานอธิการบดีได้มีการวิเคราะห์กลยุทธ์แยกเป็น 4 มิติ ดังนี้

มิติด้านผู้รับบริการ	มิติด้านกระบวนการภายใน	มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา	มิติด้านการเงิน
<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงงานบริการให้มีความถูกต้องรวดเร็ว พัฒนาการบริหารงานอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างกลไกการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีระบบ สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก สร้างระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัว มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้ 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านภาษาต่างประเทศและวัฒนธรรม ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยี พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เชื่อมโยงฐานข้อมูลในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> แสวงหารายได้ ควบคุมรายจ่ายให้มีประสิทธิภาพ

สำนักงานอธิการบดีมีบุคลากรทั้งหมด 1,096 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 12 คน พนักงานงบประมาณ 303 คน พนักงานเงินรายได้ 689 คน พนักงานราชการ 10 คน และลูกจ้างประจำ 82 คน ถ้าพิจารณาตามคุณวุฒิและตำแหน่งทางวิชาการ เป็นดังนี้ คุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี 579 คน ปริญญาตรี 370 คน ปริญญาโท 144 คน และปริญญาเอก 3 คน มีตำแหน่งชำนาญการ 88 คน ชำนาญการพิเศษ 56 คน และไม่มีตำแหน่งวิชาการ 952 คน

วิธีการประเมินคุณภาพภายใน

การวางแผนและการประเมิน

1. การเตรียมและวางแผนก่อนการตรวจประเมิน

คณะกรรมการการประเมินฯ มีการประชุมหารือเพื่อวางแผนการประเมินในเบื้องต้น ถึงวิธีการประเมิน การศึกษาเอกสาร และการเขียนรายงาน พร้อมทั้งศึกษารายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสรุปประเด็นข้อสังเกตในการประเมิน

2. การดำเนินการระหว่างการตรวจประเมิน

คณะกรรมการประเมินฯ พบผู้บริหารและทีมงานของสำนักงานอธิการบดี ประธานชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน กำหนดเวลาการประเมิน และแนะนำคณะกรรมการประเมินฯ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีแนะนำทีมผู้บริหาร และบรรยายสรุปผลการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี พร้อมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น อันนำไปสู่การหาแนวทางร่วมกันเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของส่วนงาน

3. การดำเนินงานหลังการตรวจประเมิน

สรุปรายงานผลการประเมินฯ ส่งให้กับผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีสำหรับเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง (Action Plan) และส่งสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ภาพรวม ระดับส่วนงานสนับสนุน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อพิจารณาโครงสร้างองค์การ (OP) ของส่วนงาน
2. เพื่อพิจารณาความครอบคลุมของระบบงาน/ กระบวนการดำเนินงาน ของส่วนงานเทียบกับพันธกิจ และความต้องการของลูกค้า/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. เพื่อพิจารณาผลลัพธ์การดำเนินงานตามตัวชี้วัดภาพรวมขององค์การ/ระบบงาน และตัวชี้วัดในกระบวนการ พร้อมทั้งวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา ของส่วนงาน
4. เพื่อติดตามแผนพัฒนาปรับปรุง (Action Plan) ของส่วนงาน จากข้อเสนอแนะของการประเมินฯ ในรอบปีที่ผ่านมา

กำหนดการประชุมฯ

วันที่ 25 พฤศจิกายน 2559

- 08.30–09.00 น. ประชุมคณะกรรมการประชุมฯ เพื่อพิจารณาผลการอ่าน SSR ของกรรมการแต่ละคน พร้อมหารือประเด็นข้อซักถาม ที่จะสัมภาษณ์/ แลกเปลี่ยนกับผู้บริหาร ส่วนงาน ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 09.00–10.30 น. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีกล่าวต้อนรับคณะกรรมการประชุมฯ และแนะนำทีมผู้บริหาร/ประธานกรรมการประชุมฯ แนะนำคณะกรรมการ และชี้แจงวัตถุประสงค์การประชุม/ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีรายงานผลการดำเนินงานของส่วนงาน ปีการศึกษา 2558

คณะกรรมการประชุมฯ สัมภาษณ์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับผู้บริหารและบุคลากร หน่วยงาน ดังนี้

เวลา	25 พฤศจิกายน 2559	29 พฤศจิกายน 2559	1 ธันวาคม 2559	6 ธันวาคม 2559
09.00–10.30 น.	ภาพรวมสำนักงาน อธิการบดี	กองการเจ้าหน้าที่	สถานพยาบาล	สำนักงานบริการ วิชาการ
10.30–12.00 น.	กองคลัง	กองกลาง	กองกิจการนิสิต	กองแผนงาน
13.00–14.30 น.	สำนักงาน ตรวจสอบภายใน	กองวิเทศสัมพันธ์	กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่	สำนักงานประกัน คุณภาพ
14.30–16.00 น.	สำนักงาน ทรัพย์สิน	สำนักงาน กฎหมาย	สำนักการกีฬา	สรุปผลประชุมฯ เบื้องต้น

วันที่ 8 ธันวาคม 2559

- 09.00–13.30 น. คณะกรรมการประชุมฯ ประชุมสรุปผลการประชุมฯ ภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี
- 13.30–15.30 น. คณะกรรมการประชุมฯ รายงานผลการวิเคราะห์โอกาสในการพัฒนาใน ภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีทั้ง 14 หน่วยงาน ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี

รูปแบบการประชุมฯ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีเป้าประสงค์ให้ส่วนงานเห็นประโยชน์ของการนำเกณฑ์ EdPEX มาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) ของการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงส่วนงาน โดยให้กระบวนการทำงานสอดคล้องกับพันธกิจ ความต้องการของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถกำกับติดตามผลสำเร็จของการทำงานได้ ดังนั้น จุดเน้นการประชุมฯ ในปีการศึกษา 2558 จึงเกี่ยวกับเสียงของ ลูกค้า (หัวข้อ 3.1) การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ (หัวข้อ 4.1) และกระบวนการทำงาน (หัวข้อ 6.1) ทั้งนี้ การประชุมจะไม่มีมติตัดสินผลคะแนน แต่จะพิจารณาให้ ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อการพัฒนาปรับปรุงเป็นสำคัญ

โครงสร้างองค์การ

(Organizational Profile)

โครงสร้างองค์การ คือ ภาพรวมของส่วนงาน เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่ส่วนงานเผชิญอยู่ ซึ่งผลการพิจารณาของคณะกรรมการประเมินฯ เสนอให้สำนักงานอธิการบดีทบทวนการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP) เพื่อให้เห็นภาพรวมของการดำเนินงาน ซึ่งไม่ใช่การนำข้อมูลของแต่ละหน่วยงานย่อยมาร้อยเรียงต่อกัน

หัวข้อ	ตอบ ได้ ครบ	ตอบได้ บางส่วน	ตอบ ไม่ได้/ ไม่ถูกต้อง	ข้อสังเกต
P.1 ลักษณะองค์การ				
ก. สภาพแวดล้อมขององค์การ				
(1) ผลิตภัณฑ์ และบริการ		✓		ควรสรุปเป็นภาพรวมใหม่
(2) วิสัยทัศน์ และพันธกิจ จุดประสงค์	✓			
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		✓		ยังไม่มีกรวิเคราะห์ความต้องการ ของบุคลากร
(4) สินทรัพย์		✓		ควรวิเคราะห์เฉพาะสินทรัพย์ที่เด่นๆ
(5) กฎระเบียบข้อบังคับ		✓		ควรวิเคราะห์เฉพาะเรื่องหลักๆ
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ				
(1) โครงสร้างองค์การ		✓		ยังไม่เห็นการกำกับดูแล
(2) ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		✓		ควรจัดกลุ่มหลักๆ ที่สอดคล้องกับ บริการที่แยกไว้ 4 ด้าน
(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ		✓		
P.2 สภาพการณ์ขององค์การ				
ก. สภาพด้านการแข่งขัน				
(1) ลำดับในการแข่งขัน			✓	ยังไม่ใช้ปัจจัยเร่งด่วน (ถ้าไม่มี)
(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถใน การแข่งขัน			✓	
(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ			✓	
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์			✓	ความท้าทายของสำนักงานอธิการบดี ที่เผชิญอยู่ขณะนี้คือ การทำงาน ร่วมกันของหน่วยงานภายใน
ค. ระบบการปรับปรุงผลการ ดำเนินการ			✓	

ผลการประเมินคุณภาพ

เนื่องจากปีการศึกษา 2558 คณะกรรมการประเมินฯ แบ่งประเภทการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านบริหารทั่วไป ด้านบริการ และด้านนยบาย และประกันคุณภาพ ในการประเมินกระบวนการ และผลลัพธ์ คณะกรรมการประเมินฯ ได้เข้าประเมินในระดับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีทั้ง 14 หน่วยงาน และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 ด้านการเงิน

1. กองคลัง
2. สำนักงานตรวจสอบภายใน
3. สำนักงานทรัพย์สิน

1. กองคลัง

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรมีกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยจัดทำ Value Chain ภาพรวมของการดำเนินงาน พร้อมทั้งวิเคราะห์งานที่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างกองต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของกองคลัง (เนื่องจากตัวชี้วัดยังไม่สะท้อนความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อการปรับปรุง (เก็บข้อมูลจริง ไม่ใช่การประเมินตนเอง)

2. สำนักงานตรวจสอบภายใน

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรมีการดำเนินงานเชิงรุกมากขึ้น เช่น การสื่อสารองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ
2. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสำเร็จของงานบริการให้คำปรึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถผลักดันให้กระบวนการหลักสามารถดำเนินการได้ดีขึ้น

3. สำนักงานทรัพย์สิน

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรมีการวิเคราะห์และลงรายละเอียดในแต่ละกระบวนการ เพื่อให้สามารถทำงานเชิงรุกได้ พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดในกระบวนการเพิ่มเติม เพื่อผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กรมากขึ้น
2. ควรมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนแยกในแต่ละบริการ และกำหนดตัวชี้วัดให้ชัดเจน ทั้งที่เป็นการจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะหน้า และข้อร้องเรียนระยะยาว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการจนกลายเป็นความผูกพัน

กลุ่มที่ 2 ด้านบริหารทั่วไป

1. กองการเจ้าหน้าที่
2. กองกลาง
3. กองวิเทศสัมพันธ์
4. สำนักงานกฎหมาย

4. กองการเจ้าหน้าที่

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรพิจารณาบทบาทในการดำเนินงานให้ครอบคลุมภารกิจการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย ทั้งในส่วนของการบริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลัง การประเมินผลงาน และการประเมินผลความผูกพันของบุคลากร โดยจัดทำ Value Chain ที่มีกระบวนการทำงานตามภารกิจให้ชัดเจน ทั้งที่อยู่ในความดูแลของกองการเจ้าหน้าที่ และงานที่ไปบูรณาการกับส่วนงานอื่น
2. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลสารสนเทศสำหรับการปรับปรุงได้อย่างตรงประเด็น
3. ควรพิจารณาวางแผนบริหารอัตรากำลัง และขีดความสามารถของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อทดแทนอัตราเกษียณ

5. กองกลาง

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานเชิงรุกในส่วนของงานประชาสัมพันธ์ เช่น การใช้สื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นการแสดงภาพลักษณ์ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานแยกตามกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจน (ประชาสัมพันธ์ ภายใน มก. หรือภายนอก มก.) เพื่อให้สามารถปรับปรุงการบริการให้ทันกับสภาวการณ์ โดยเฉพาะกรณีที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในเชิงลบ
2. ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงานด้านงานสารบรรณ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

6. กองวิเทศสัมพันธ์

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรสื่อสารการทำงานภายในกองที่มีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีการประสานกันมากขึ้น
2. ควรกำหนดทิศทางและเป้าหมายของการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อสามารถเป็นองค์กรที่สนับสนุนการขับเคลื่อนงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. สำนักงานกฎหมาย

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานเพิ่มเติม เช่น ตัวชี้วัดเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละบริการ และรวบรวมสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

กลุ่มที่ 3 ด้านบริการ

1. สถานพยาบาล
2. กองกิจการนิสิต
3. กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่
4. สำนักการกีฬา
5. สำนักงานบริการวิชาการ

8. สถานพยาบาล

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรพิจารณาทบทวนการแบ่งกลุ่มบุคลากรแยกตามสายวิชาชีพ และสายสนับสนุน และวิเคราะห์ภาระงานในแต่ละบริการแยกตามกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารอัตรากำลังและขีดความสามารถขององค์กร

2. ควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานเพิ่มเติม ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านต้นทุนการดำเนินงาน ด้านมาตรฐานการทำงาน และวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบกับคู่แข่ง สำหรับการพัฒนาปรับปรุง และการทำงานในเชิงรุก

9. กองกิจการนิสิต

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรพิจารณาทบทวนวิธีการสื่อสารกับนิสิต โดยอาจจะแบ่งกลุ่มนิสิตปริญญาตรีให้จำเพาะเจาะจงมากขึ้น ได้แก่ กลุ่มที่อยู่หอพัก กลุ่มที่ทำกิจกรรม กลุ่มที่ต้องดูแลพิเศษ เพื่อหาช่องทางการสื่อสารให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด

2. การพัฒนานิสิตควรรับฟังความต้องการของทั้งนิสิต และผู้ช่วยบัณฑิต เพื่อนำสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

3. การพัฒนาศักยภาพนิสิตควรพิจารณาปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดกิจกรรมให้ตอบสนองความจำเป็นของเฉพาะกลุ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของ มก. (IDKU)

4. ควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลของการพัฒนานิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

10. กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรพิจารณาทบทวนการแบ่งกลุ่มบุคลากรตามหน้าที่ และวิเคราะห์ภาระงานในแต่ละบริการแยกตามกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารอัตรากำลังและขีดความสามารถขององค์กรต่อการบริหารจัดการ

2. ควรพิจารณาเพิ่มตัวชี้วัดด้านการรักษาความปลอดภัย และการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

11. สำนักการกีฬา

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรพิจารณาทบทวนการกำหนดขั้นตอนในกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนกีฬาเพื่อความเป็นเลิศให้ครบวงจรของการดำเนินงาน ตั้งแต่การรับเข้า การดูแล และการสรุปผล เพื่อให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานได้ครอบคลุมมากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุง

2. ควรพิจารณาวางแผนรองรับความท้าทายขององค์กรใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถรองรับการให้บริการนิสิตต่างชาติ และการบริหารอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อทดแทนบุคลากรที่ใกล้เกษียณ

12. สำนักงานบริการวิชาการ

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรพิจารณาทบทวนวิธีการสื่อสารกับผู้รับบริการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการของสำนักงานฯ ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถรับฟังความต้องการ เพื่อนำสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

2. ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยอาจจะพิจารณาข้อมูลของคู่เทียบที่สำคัญในการกำหนดตัวชี้วัด โดยเพิ่มเติมการวัดผลในมิติด้านเวลา มิติผลลัพธ์ของการให้บริการให้ครบถ้วน

3. ควรพิจารณาดำเนินการเชิงรุกในทั้ง 3 บริการ เพื่อสามารถเป็นองค์กรที่สนับสนุนการขับเคลื่อนงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มที่ 4 ด้านนโยบายและประกันคุณภาพ

1. กองแผนงาน
2. สำนักงานประกันคุณภาพ

13. กองแผนงาน

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรมีการวิเคราะห์งานที่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างกองต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จในมิติผลลัพธ์ของกองแผนงาน เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาปรับปรุง
3. ควรพิจารณาทบทวนวิธีการสื่อสารกับผู้รับบริการเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานของกองแผนงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

14. สำนักงานประกันคุณภาพ

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรวิเคราะห์ผลผลิตและเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน และสื่อสารให้บุคลากรรับทราบและมีส่วนร่วมโดยทั่วกัน เพื่อสามารถเป็นองค์กรที่สนับสนุนการขับเคลื่อนคุณภาพของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงาน

แผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานประจำปี 2559

หลังจากที่สำนักงานอธิการบดีได้รับการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย ประจำปี การศึกษา 2558 ได้นำโอกาสในการพัฒนา และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ภายในระดับมหาวิทยาลัย มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในปีถัดไป โดยมี แผนพัฒนาปรับปรุงระดับสำนักงานอธิการบดี และระดับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี รายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักงานอธิการบดี

รายงาน ณ 18 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่ สอดคล้องกับแนวทางพัฒนา ปรับปรุง	4. ตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลา ดำเนินการตามรอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
1. ควรวิเคราะห์และจัดทำ Value Chain ในบริการหลัก ของสำนักงานอธิการบดี โดยเฉพาะในงานที่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้เห็นภาพการดำเนินงานตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ซึ่งทำให้สามารถหา Gap เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการพึงพอใจยิ่งขึ้น	หน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดียังไม่ เข้าใจการวิเคราะห์ Value Chain	1.1 ให้ความรู้การจัดทำ Value Chain ให้กับ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี	1.1 โครงการให้ความรู้ความ เข้าใจการจัดทำ Value Chain	หน่วยงานทำ Value Chain ได้และถูกต้อง	ปีการศึกษา 2559 (ส.ค.59-ก.ค.60)		หน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี
		1.2 จัดการความรู้โดยกรณีศึกษาการจัดทำ Value Chain ระหว่างหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี	1.2 โครงการการจัดการความรู้ การจัดทำ Value Chain ของ หน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี	หน่วยงานทำ Value Chain ของ กระบวนการหลัก อย่างน้อย ๑ ชิ้นงาน	ปีการศึกษา 2559 (ส.ค.59-ก.ค.60)		หน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี
2. ควรมีวิธีการรับฟังเสียงผู้รับบริการอย่างจริงจัง และ รวบรวมสารสนเทศที่เป็นความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	หน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดีมี ข้อมูลความต้องการของ ผู้รับบริการ โดยบางส่วน เป็นข้อมูลที่ได้จากการ สืบสวน/สอบถาม ความ ต้องการจากผู้รับบริการ โดยตรง และบางส่วนเป็น ข้อมูลที่หน่วยงาน พิจารณาว่าเป็นความ ต้องการของผู้รับบริการ	สำรวจความต้องการ ความพึงพอใจ และความ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละการให้บริการ และนำผลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงการ ให้บริการ	2.1 โครงการสำรวจความ ต้องการของผู้รับบริการ	หน่วยงานนำผลการ สืบสวนความต้องการ ไปพัฒนาปรับปรุงการ ให้บริการ	ปีการศึกษา 2559 (ส.ค.59-ก.ค.60)		หน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี
			2.2 โครงการสำรวจความพึง พึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ปีการศึกษา 2559 (ส.ค.59-ก.ค.60)		หน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี
			2.3 โครงการสำรวจความไม่พึง พึงพอใจของผู้รับบริการ	หน่วยงานนำผลการ สืบสวนความไม่พึง พึงพอใจไปพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ	ปีการศึกษา 2559 (ส.ค.59-ก.ค.60)		หน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักงานอธิการบดี

รายงาน ณ 18 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
3. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลของการดำเนินงานในฐานะการเป็นองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลง	หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมีการกำหนดตัวชี้วัดแต่เป็นตัวชี้วัดในระดับผลผลิตของการดำเนินงาน ยังไม่สะท้อนถึงผลลัพธ์การดำเนินงาน	หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีทบทวนตัวชี้วัดให้สะท้อนประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยงาน	ทบทวนตัวชี้วัดของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี	หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลของหน่วยงานได้	ปีการศึกษา 2559 (ส.ค.59-ก.ค.60)		หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
4. ควรพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานเชิงรุกเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทมหาวิทยาลัยที่มีการเปลี่ยนแปลง	การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานประจำ ยังไม่พบการทำงานเชิงรุกที่ชัดเจน	หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีพิจารณากำหนดกรอบระยะเวลาการทำงาน กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน	โครงการการจัดการความรู้ การจัดทำ Value Chain ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี 1. กองคลัง และสำนักงานบริการวิชาการ 2. กองกิจการนิสิต และสำนักงานกฎหมาย	หน่วยงานทำ Value Chain ของกระบวนการหลักอย่างน้อย 1 ชิ้นงาน	ปีการศึกษา 2559 (ส.ค.59-ก.ค.60)		หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักงานอธิการบดี

รายงาน ณ 18 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่ สอดคล้องกับแนวทางพัฒนา ปรับปรุง	4. ตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลา ดำเนินการตามรอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
5. ควรสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการทำงานในเชิงบูรณาการระหว่างหน่วยงานภายใน สำนักงานอธิการบดี เพื่อให้สามารถตอบสนองพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี	สำนักงานอธิการบดียังไม่ได้กำหนดค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรในเชิงบูรณาการร่วมกัน	กำหนดค่านิยมของสำนักงานอธิการบดี และสื่อสารให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้ค่านิยมเดียวกับของมหาวิทยาลัย คือ "มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน สืบสานสามัคคี มีคุณธรรม"	5.1 จัดทำประกาศค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรสำนักงานอธิการบดี และเผยแพร่ให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีรับทราบ	5.1 ร้อยละ ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน 5.2 จำนวนโครงการที่บุคลากรสำนักงานอธิการบดีเข้าร่วม	ปีการศึกษา 2559 (ส.ค.59-ก.ค.60)		สำนักงานอธิการบดี
			5.2 สื่อสารให้บุคลากรใหม่ของสำนักงานอธิการบดีทราบถึงค่านิยมผ่านโครงการปฐมนิเทศพนักงานใหม่	โครงการกับ มก. 5.3 จำนวน กระบวนการที่มีการบูรณาการร่วมกัน	ปีการศึกษา 2559 (ส.ค.59-ก.ค.60)		กองการเจ้าหน้าที่
			5.3 โครงการประเมินคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี 5.4 ร้อยละของบุคลากรที่มีคุณธรรมจริยธรรมในระดับมากขึ้นไป	ปีการศึกษา 2559 (ส.ค.59-ก.ค.60)		สำนักงานอธิการบดี
6. ควรกำหนดกลไกการขับเคลื่อนเกณฑ์ EdPEX ภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้เกณฑ์ EdPEX เป็นเครื่องมือในการบริหารและปรับปรุงองค์กรที่แท้จริง	สำนักงานอธิการบดีใช้เกณฑ์ EdPEX เป็นเครื่องมือในการบริหารปรับปรุงงานแต่ยังไม่เข้าใจเกณฑ์	ใช้คณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเกณฑ์ EdPEX	ทบทวนตัวชี้วัดของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี	หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิภาพของหน่วยงานได้	ปีการศึกษา 2559 (ส.ค.59-ก.ค.60)		หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

กองกลาง

รายงาน ณ 6 กุมภาพันธ์ 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับ แนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลา ดำเนินการตามรอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
1. ควรพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานเชิงรุกในส่วนของงานประชาสัมพันธ์ เช่น การใช้สื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นการแสดงภาพลักษณ์ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานแยกตามกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจน (ประชาสัมพันธ์ภายใน มก. หรือภายนอก มก.) เพื่อให้สามารถปรับปรุงการบริการให้ทันกับสภาวการณ์ โดยเฉพาะกรณีที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในเชิงลบ	1.1 การใช้สื่อออนไลน์ มก. มี website, facebook, youtube, e-mail เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้รับบริการรับทราบ	1.1.1 วิเคราะห์และจับประเด็นข่าวให้สอดคล้องกับช่วงเวลาที่เหมาะสมและเป็นไปตามลักษณะพฤติกรรมของผู้รับข่าวสาร 1.1.2 จัดทำสื่อ เช่น โปสเตอร์ Infographic แบนเนอร์ คลิปวิดีโอ เพื่อแจ้งข่าวลักษณะเดียวกัน แต่มีความเฉพาะของผู้รับข่าวสารแต่ละกลุ่ม	1.1.1 วิเคราะห์และจับประเด็นข่าวให้สอดคล้องกับช่วงเวลาที่เหมาะสมและเป็นไปตามลักษณะพฤติกรรมของผู้รับข่าวสาร 1.1.2 จัดทำสื่อ เช่น โปสเตอร์ Infographic แบนเนอร์ คลิปวิดีโอ เพื่อแจ้งข่าวลักษณะเดียวกัน แต่มีความเฉพาะของผู้รับข่าวสารแต่ละกลุ่ม	1.1.1 จำนวนผู้เข้าชม/ผู้ถูกดูใจ 1.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 1.1.3 จำนวนชิ้นงานที่เผยแพร่	ส.ศ.59-ก.ค.60		งานประชาสัมพันธ์
	1.2 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อสื่อมวลชนทุกแขนง เครือข่ายหน่วยงานต่างๆ ในมก. และวิทยาเขต 1.3 วิเคราะห์ข่าวสารและภาพลักษณ์ของ มก. อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครือข่ายนักประชาสัมพันธ์ และ สื่อมวลชนเป็นกลไกในการดำเนินงาน	1.2.1 จัดทำฐานข้อมูลสื่อมวลชน 1.2.2 จัดทำสำเนาข้อมูลเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์ 1.3.1 วิเคราะห์ภาพลักษณ์ของ มก. ผ่านข่าวสารทางสื่อมวลชน สื่อออนไลน์ เสนอต่อผู้บริหารโดยเฉพาะกรณีที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในเชิงลบ	1.2.1 จัดทำฐานข้อมูลสื่อมวลชน 1.2.2 จัดทำสำเนาข้อมูลเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์ 1.3.1 วิเคราะห์ภาพลักษณ์ของ มก. ผ่านข่าวสารทางสื่อมวลชน สื่อออนไลน์ เสนอต่อผู้บริหารโดยเฉพาะกรณีที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในเชิงลบ	1.2.1 ร้อยละของการประสานงานกับสื่อมวลชน 1.2.2 ร้อยละของการประสานงานกับเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์	ส.ศ.59-ก.ค.60		งานประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

กองกลาง

รายงาน ณ 6 กุมภาพันธ์ 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับ แนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลา ดำเนินการตามรอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
2. ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงานด้านงานสารบรรณ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	<p>ปัจจุบันงานสารบรรณ กองกลางนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> โปรแกรม Access ใช้บันทึกสถานะของหนังสือรับ และส่งออก ซึ่งให้บริการสืบค้นสถานะของเอกสารได้ (เป็นระบบปิดใช้งานได้เฉพาะเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กองกลาง) ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) แฉงเวียนเอกสารเป็นไฟล์ pdf ทุกหน่วยงานสืบค้นได้จาก links บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย โปรแกรม Canofile for windows เพื่อสแกน และบันทึกข้อมูลของเอกสารที่จะจัดเก็บ เป็นไฟล์ pdf ซึ่งสามารถค้นหาเอกสาร (เป็นระบบปิดที่ใช้งานได้เฉพาะเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กองกลาง) 	<p>โครงการระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยประสานงานกับสำนักบริการคอมพิวเตอร์ รวมถึงทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์</p>	<p>โครงการระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)</p> <p><u>แผนกิจกรรมที่จะดำเนินการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> กองกลางจัดทำแผนผังแสดงวงจรของเอกสารในระบบงานสารบรรณ ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย และศึกษาดูงานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของมหาวิทยาลัยที่นำระบบดังกล่าวมาใช้งานแล้ว สำนักบริการคอมพิวเตอร์ และกองกลางประชุมหารือ เรื่อง ความต้องการใช้งานระบบสารบรรณ ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย สำนักงานบริการคอมพิวเตอร์ จัดทำผู้ออกแบบ พัฒนาระบบ และ Hardware 	<p>มีระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) จำนวน 1 ระบบ</p>	<p>4 ปี (ก.พ.60-ก.ย.64)</p>		<ol style="list-style-type: none"> สำนักบริการคอมพิวเตอร์ กองกลาง ทุกหน่วยงานที่จะต้องใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

กองการเจ้าหน้าที่

รายงาน ณ 31 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
<p>1. ควรพิจารณาบทบาทในการดำเนินงานให้ครอบคลุมภารกิจการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย ทั้งในส่วนของการบริหารขีดความสามารถ และอัตราค่าจ้าง การประเมินผลงาน และการประเมินผลความผูกพันของบุคลากร โดยจัดทำ Value Chain ที่มีการวิเคราะห์งานตามภารกิจให้ชัดเจน ทั้งที่อยู่ในความดูแลของกองการเจ้าหน้าที่ และงานที่ไปบูรณาการกับส่วนงานอื่น</p>	<p>กองการเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบดำเนินการตามนโยบาย มก. โดยดำเนินการ ดังนี้</p> <p>1. แต่งตั้งคณะกรรมการนโยบายพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทำหน้าที่กำหนด กำกับติดตามนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรให้สอดคล้องกับเป้าหมายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย</p> <p>2. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่างๆ ได้แก่</p> <p>2.1 คณะกรรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายวิชาการและวิจัยของ มก. เพื่อกำหนดนโยบายจัดทำแผนพัฒนา ดำเนินการพัฒนาและติดตามผลการดำเนินการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ของมหาวิทยาลัยตามโครงการและแผนการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้</p> <p>2.2 คณะกรรมการพัฒนาผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ มีหน้าที่จัดทำ ดำเนินการ และติดตามให้เป็นไปตามแผนพัฒนาผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ</p> <p>3. มหาวิทยาลัยได้นำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน(Performance Management System) มาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายตามยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์</p> <p>4. มหาวิทยาลัยประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559 เพื่อสนับสนุนให้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยกำหนดกรอบหมายงาน การประเมินผล และการพัฒนา ซึ่งมีประเมินผลแล้วจะได้นำผลการประเมินไปจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ให้สอดคล้องกับผลการประเมินและแนวทางการพัฒนาบุคลากร มก. ให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป</p> <p>5. ดำเนินกิจกรรมปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการเรื่อง “ขั้นตอนการขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนสวัสดิภาพบุคลากร” โดยบูรณาการร่วมกันระหว่างกองการเจ้าหน้าที่ กับกองคลัง</p>	<p>จัดโครงการเพื่อส่งเสริมสนับสนุน ให้ความรู้กับบุคลากรทุกระดับ มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารผลการปฏิบัติงานสามารถนำไปพัฒนาระบบบริหารผลการปฏิบัติงานระดับส่วนงาน ระดับฝ่ายงาน และระดับบุคคลให้สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัย</p>	<p>1. โครงการฝึกอบรม “การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มก. ประกอบด้วย</p> <p>1.1 การบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร</p> <p>1.2 ทักษะการวิเคราะห์งานและการจัดทำใบบอกลักษณะงานอย่างสร้างสรรค์</p> <p>1.3 การพัฒนานักทรัพยากรบุคคลมืออาชีพ</p> <p>2. โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การจัดทำสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ มก.”</p>	<p>1. จำนวนโครงการ</p> <p>2. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ร้อยละ 80</p> <p>3. การประเมินผล การปฏิบัติงานของส่วนงาน</p> <p>4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (การขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนสวัสดิภาพบุคลากร) (4.00 คะแนน ขึ้นไป)</p>	<p>ม.ค.-เม.ย.60</p> <p>ก.พ.60</p>	<p>1,800,000 บาท</p> <p>-</p>	<p>งานพัฒนาและฝึกอบรม</p>

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

กองการเจ้าหน้าที่

รายงาน ณ 31 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
	<p>ในปีการศึกษา 2559 กองการเจ้าหน้าที่กำหนดตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จขององค์กร จำนวน 6 ตัวชี้วัด และวัดกระบวนการทำงาน จำนวน 20 ตัวชี้วัด ซึ่งรวมถึง ตัวชี้วัดการบริการ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการที่ได้รับ - ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการรับสมัครงาน - ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล ซึ่งมีผลลัพท์อยู่ในระดับดี คะแนน 4.02 <p>เพื่อให้ตัวชี้วัดสะท้อนความสำเร็จของการให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลสารสนเทศสำหรับการปรับปรุงได้อย่างตรงประเด็น กองการเจ้าหน้าที่ ได้หารือร่วมกันกำหนดให้มีการประเมินความต้องการของผู้รับบริการ เป็นตัวชี้วัดเพิ่มเติม</p>	<p>กำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติมในด้านการบริการ โดยประเมินความต้องการของผู้รับบริการ</p>	<p>การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ</p>	<p>ได้ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ</p>	<p>มี.ค.-60</p>		<p>งานบริหารงานบุคคล</p>
<p>3. ควรพิจารณาวางแผนบริหารอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อทดแทนอัตรากะลา</p>	<p>มีการจัดทำแผนอัตรากำลังของกองการเจ้าหน้าที่ โดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ เช่น อัตรากะลาเกษียณอายุราชการ อัตรากะลาเข้าออก ตลอดจนภาระงานของตำแหน่งที่ว่าง แนวโน้มภาระงานในอนาคต ความจำเป็นและความต้องการของส่วนงาน เพื่อเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณาจัดสรรอัตรากำลัง และเพื่อการแก้ปัญหาอัตรากำลังคน หากไม่ได้รับการจัดสรร โดยการสร้างทีมงาน ให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ซึ่งคนหนึ่งคน จะต้องรู้งานและปฏิบัติงานได้มากกว่า 1 งาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>สามารถจัดทำแผนอัตรากำลังกองการเจ้าหน้าที่ได้ทันตามกำหนดเวลา</p>	<p>มี.ค.-60</p>	<p>-</p>	<p>งานบริหารงานบุคคล</p>

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

กองกิจการนิสิต

รายงาน ณ 24 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
1. ควรพิจารณาทบทวนวิธีการสื่อสารกับนิสิต โดยอาจจะแบ่งกลุ่มนิสิตปริญญาดูให้จำเพาะเจาะจงมากขึ้น ได้แก่ กลุ่มที่อยู่หอพัก กลุ่มที่ทำกิจกรรม กลุ่มที่ต้องดูแลพิเศษ เพื่อหาช่องทางการสื่อสารให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด		พิจารณาทบทวนวิธีการสื่อสารกับนิสิตเพื่อหาช่องทางการสื่อสารให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด โดยวิเคราะห์จากผลการสำรวจความต้องการของนิสิต	1. โครงการสำรวจความต้องการของ ผู้รับบริการ - วิเคราะห์ผลการสำรวจและหาแนวทาง - นำแนวทางไปสู่การปฏิบัติและงานของกองกิจการนิสิต	ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อรูปแบบการให้บริการด้านการสื่อสารของกองกิจการนิสิต	ส.ค.59-ก.ค.60		กองกิจการนิสิต
2. การพัฒนานิสิตควรรับฟังความต้องการของทั้งนิสิตและผู้ใช้บัณฑิต เพื่อนำสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ		2.1 นำข้อเสนอแนะของนิสิตจากการประเมินผลโครงการกิจกรรมเสริมหลักสูตรของกองกิจการนิสิตมาวิเคราะห์และสรุปความต้องการของนิสิต 2.2 นำผลวิเคราะห์ความต้องการของนิสิตมาใช้ในการพัฒนากิจกรรมเสริมหลักสูตรในภาพรวมของกองกิจการนิสิต	โครงการกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่สะท้อนความต้องการของนิสิต	ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อโครงการกิจกรรมเสริมหลักสูตร	ส.ค.59-ก.ค.60		กองกิจการนิสิต
3. การพัฒนาศักยภาพนิสิตควรพิจารณาปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดกิจกรรมให้ตอบสนองความจำเป็นของเฉพาะกลุ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของ มก. (IDKU)		3.1 นำข้อเสนอแนะของนิสิตจากการประเมินผลโครงการกิจกรรมเสริมหลักสูตรของกองกิจการนิสิตมาวิเคราะห์และสรุปความต้องการของนิสิต 3.2 นำผลวิเคราะห์ความต้องการของนิสิตมาใช้ในการพัฒนากิจกรรมเสริมหลักสูตรในภาพรวมของกองกิจการนิสิต 3.3 กำหนดประเด็นอัตลักษณ์ในการพัฒนานิสิตตามกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ	โครงการกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่สะท้อนความต้องการของนิสิตและสอดคล้องกับอัตลักษณ์ตามกลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่กำหนดไว้	3.1 ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อโครงการกิจกรรมเสริมหลักสูตร 3.2 นิสิตกลุ่มเป้าหมายแสดงออกถึงคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ที่กำหนดไว้	ส.ค.59-ก.ค.60		กองกิจการนิสิต
4. ควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลของการพัฒนานิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์		พิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลของการพัฒนานิสิต มก.	โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนานิสิต	ตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลชัดเจน	ส.ค.59-ก.ค.60		กองกิจการนิสิต

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

กองคลัง

รายงาน ณ 16 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
1. ควรมีกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยจัดทำ Value Chain ภาพรวมของการดำเนินงาน พร้อมทั้งวิเคราะห์งานที่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างกองต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	- มีการประสานงานระหว่างกองต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดีน้อย - ไม่มีประชุมหารือเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานระหว่างกองต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดี	p	1.1 กิจกรรมทบทวนกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องระหว่างกองต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดี 1.2 ประชุมหารือเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติทำงานร่วมกันระหว่างกองต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดี	ร้อยละความสำเร็จของกระบวนการที่ปรับปรุง	1 ต.ค. 59-30 ก.ย. 60	-	กองคลัง
2. ควรวินิจฉัยและกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของกองคลัง (เนื่องจากตัวชี้วัดยังไม่สะท้อนความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อการปรับปรุง (เก็บข้อมูลจริง ไม่ใช้การประเมินตนเอง)	- กองคลังมีการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกปี แต่ไม่ได้นำเสนอในรายงานผลการดำเนินการ - เนื่องจากตัวชี้วัดสำเร็จองค์กร กำหนดขึ้นในปีงบประมาณ 2560 จึงไม่มีการเก็บข้อมูลจริง	2.1 ประชุมหัวหน้างานเพื่อทบทวนตัวชี้วัดขององค์กรให้สะท้อนความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย 2.2 จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยกำหนดตัวชี้วัด, เป้าหมาย และผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน	จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยกำหนดตัวชี้วัด, เป้าหมาย และผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)	1 ต.ค. 59-30 ก.ย. 60	-	กองคลัง

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

กองวิเทศสัมพันธ์

รายงาน ณ 17 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
1. ควรสื่อสารการทำงานภายในกองที่มีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีการประสานกันมากขึ้น	การดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ ของกองวิเทศสัมพันธ์ บางครั้งไม่ได้สื่อสาร ให้ทราบกันอย่างทั่วถึง	กำหนดให้มีการประชุมบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ เป็นประจำอย่างน้อย 2 เดือน/ครั้ง เพื่อแจ้งข่าวสารการดำเนินงานภายในกองวิเทศสัมพันธ์ ให้บุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึง	การประชุมบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์	มีการประชุมบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ 2 เดือน/ครั้ง	ต.ค. 59 - ก.ย. 60	-	กองวิเทศสัมพันธ์
2. ควรกำหนดทิศทางและเป้าหมายของการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อสามารถเป็นองค์กรที่สนับสนุนการขับเคลื่อนงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	การกำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร	การจัดทำแผนปฏิบัติงานกองวิเทศสัมพันธ์ โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT Analysis) เพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานในการสนับสนุนการขับเคลื่อนงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี กองวิเทศสัมพันธ์	ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี	ธ.ค. 59 - ม.ค. 60	-	กองวิเทศสัมพันธ์

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่

รายงาน ณ 20 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
<p>1. ควรพิจารณาทบทวนการแบ่งกลุ่มบุคลากรตามหน้าที่ และวิเคราะห์ภาระงานในแต่ละบริการแยกตามกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารอัตรากำลังและขีดความสามารถขององค์กรต่อการบริหารจัดการ</p>	<p>กองยานพาหนะฯ แบ่งกลุ่มบุคลากรตามหน้าที่และวิเคราะห์ภาระงานในแต่ละบริการแยกตามกลุ่มผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 8 งานดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานบริหารและธุรการ - งานอาคารและสถานที่ - งานซ่อมบำรุง - งานยานพาหนะ - งานสวนและรักษาความสะอาด - งานรักษาความปลอดภัย - งานบำรุงรักษาอาคารกิจการนิสิต - งานบริหารกลุ่มงานอาคารพิเศษ <p>และแบ่ง 4 ด้านการให้บริการ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านการรักษาความปลอดภัยและการจราจร - ด้านกายภาพ ภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อม - ด้านอาคารสถานที่สาธารณูปโภค - ด้านบริการยานพาหนะ 		<p>กำหนดขั้นตอนการให้บริการ จัดทำโครงสร้างการทำงานและความรับผิดชอบตามภาระหน้าที่ของแต่ละส่วนงานเพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกองการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ</p>	<p>มีคู่มือขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน</p>	<p>ก.ย.59-ต.ค.60</p>		<p>กองยานพาหนะฯ</p>

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่

รายงาน ณ 20 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
2. ควรพิจารณาเพิ่มตัวชี้วัดด้านการรักษาความปลอดภัย และการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	กองยานพาหนะกำหนดตัวชี้วัดด้านการรักษาความปลอดภัยและการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานดังนี้ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. จำนวนอุบัติเหตุด้านจราจรลดลง (ร้อยละ 5) 3. ร้อยละของทรัพย์สินสูญหายภายในมหาวิทยาลัยลดลง (ร้อยละ 5) 4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย (ร้อยละ 95)		2.1 โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การเฝ้าระวังป้องกันเหตุอาชญากรรมและการจัดการจราจร	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย (ร้อยละ 95)	ก.ย.59-ต.ค.60		งานรักษาความปลอดภัย กองยานพาหนะฯ
			2.2 โครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มตามอาคารเรียนส่วนกลาง	จำนวนกล้องวงจรปิดตามอาคารเพิ่มขึ้น	ก.ย.59-ต.ค.60		
			2.3 การกวดขันวินัยจราจรในเรื่องของการจอดรถ ภายในมหาวิทยาลัยฯ	ผลการถือคัลอร์ถยนต์ที่ผิดวินัยจราจร	ก.ย.59-ต.ค.60		
			2.4 โครงการปรับปรุงเครื่องหมายจราจรภายใน มก.	ผลการปฏิบัติงานปรับปรุงเครื่องหมายจราจร	ก.ย.59-ต.ค.60		

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สถานพยาบาล

รายงาน ณ 16 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่ สอดคล้องกับแนวทางพัฒนา ปรับปรุง	4. ตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลา ดำเนินการตามรอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
1. ควรพิจารณาทบทวนการแบ่งกลุ่มบุคลากรแยกตาม สายวิชาชีพ และสายสนับสนุน และวิเคราะห์ ภาระงานในแต่ละบริการแยกตามกลุ่มผู้รับบริการให้ ชัดเจน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารอัตรากำลังและ ชีตความสามารถขององค์กร	สัดส่วนจำนวนพยาบาล วิชาชีพกับเจ้าหน้าที่ ระดับอื่นๆมีอัตรา กำลังคนที่ยังไม่เหมาะสม ต่อความสามารถในการ ผลิตทางการพยาบาล	บริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เกิดผลสูงสุด	โครงการอบรมปฐมพยาบาล สำหรับบุคลากรมิใช่วิชาชีพ	- ร้อยละของ บุคลากรมีทักษะใน การอบรมปฐม พยาบาลเบื้องต้น (≥ ร้อยละ 90) - ค่าเฉลี่ยความ แตกต่างของคะแนน Pre-Post Test (≥ 3 คะแนน)	ม.ค.60-ก.ย.60	50,000	งานประกันคุณภาพ
2. ควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการ ดำเนินงานเพิ่มเติม ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านต้นทุนการ ดำเนินงาน ด้านมาตรฐานการทำงาน และวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบกับคูเทียบ สำหรับการพัฒนาปรับปรุง และการทำงานในเชิงรุก	ตัวชี้วัดยังไม่ครอบคลุมใน ทุกงานทำให้การประเมิน เชิงระบบไม่ครบถ้วน	เพิ่มการติดตามและจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงาน ทางด้านรายรับเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการ วัดและเทียบผลได้	การประสานงานติดตามข้อมูล การบริหารงานจัดเก็บเงินรายได้ ร่วมกับงานบริหาร หน่วย การเงินและบัญชี	ร้อยละของความ ผิดพลาดการจัดเก็บ เงินรายได้ (ร้อยละ 0)	ต.ค.59-ก.ย.60	0	งานบริหาร

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักงานตรวจสอบภายใน

รายงาน ณ

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
<p>1. ควรมีการดำเนินงานเชิงรุกมากขึ้น เช่น การสื่อสารองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ</p>	<p>สำนักงานตรวจสอบภายในได้ดำเนินการเชิงรุกมากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ได้ริเริ่มโครงการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจสอบประจำปีให้หน่วยรับตรวจ ทั้งนี้ เนื่องจากผลการตรวจสอบที่ผ่านมา พบข้อผิดพลาดทางการเงิน บัญชี พัสดุ และงบประมาณค่อนข้างมาก</p> <p>ในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้ตรวจสอบบัญชีเงินรับฝากของหน่วยงานต่างๆ สำนักงานตรวจสอบภายในได้จัดโครงการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจสอบบัญชีเงินรับฝากในระบบ KU-ERP ของคณะ สำนักสถาบัน เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ให้กับผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บัญชี และเจ้าหน้าที่พัสดุ เข้าใจวัตถุประสงค์ ขอบเขตการตรวจสอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการเตรียมเอกสารหลักฐานที่ครบถ้วนถูกต้อง รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างส่วนงานกับกองคลัง ตลอดจนผู้เข้าร่วมโครงการได้รับคำปรึกษาแนะนำที่ถูกต้องจากผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งโครงการประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกันในการปฏิบัติงานมาก ช่วยลดความผิดพลาดให้น้อยลง ซึ่งหน่วยรับตรวจเห็นว่าควรจัดโครงการนี้อีกในปีต่อไป</p>	<p>เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจสอบประจำปีให้หน่วยรับตรวจ (ดำเนินการเป็นประจำทุกปี)</p>	<p>โครงการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจสอบบัญชีเงินรับฝากในระบบ KU-ERP ของคณะ สำนัก สถาบัน</p>	<p>ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกันในการปฏิบัติงานมากขึ้น</p>	<p>9-พ.ย.-59</p>		<p>สำนักงานตรวจสอบภายใน</p>

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักงานตรวจสอบภายใน

รายงาน ณ

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
<p>2. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสำเร็จของงานบริการให้คำปรึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถผลักดันให้กระบวนการหลักสามารถดำเนินการได้ดีขึ้น</p>	<p>งานบริการให้คำปรึกษาแนะนำเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสำนักงานตรวจสอบภายใน ในปีที่ผ่านมากำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงานไว้ 2 ตัวชี้วัด ได้แก่</p> <p>1. <u>ระดับความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาแนะนำ</u> โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยรับตรวจ (ผู้บริหาร,เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน) และคณะกรรมการตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน</p> <p>2. <u>ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบของคณะกรรมการตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน คณะ สถาบัน สำนัก วัด</u></p> <p>ความสำเร็จของการนำความรู้ที่คณะกรรมการตรวจสอบภายในได้รับคำปรึกษาแนะนำไปปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรายงานผลการตรวจสอบได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามมาตรฐานสากล</p> <p>อย่างไรก็ตาม สำนักงานตรวจสอบภายในเห็นว่า "ระดับความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาแนะนำ" ยังไม่สะท้อนถึงผลสำเร็จของการให้คำปรึกษาแนะนำ ดังนั้น จะเปลี่ยนตัวชี้วัดเป็น "ระดับความเชื่อมั่นต่องานบริการให้คำปรึกษาแนะนำ" ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หน่วยรับตรวจนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎ ระเบียบ และระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้ และลดความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้</p>	<p>1. ออกแบบสำรวจความเชื่อมั่นต่องานบริการให้คำปรึกษาแนะนำ</p> <p>2. จัดส่งแบบสำรวจให้หน่วยรับตรวจ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - คณบดี/ผู้อำนวยการ - หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ - หัวหน้างานคลังและพัสดุ - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 	<p>การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการทำงานบริการให้คำปรึกษาแนะนำ</p>	<p>ระดับความเชื่อมั่นต่องานบริการให้คำปรึกษาแนะนำ</p>	<p>ก.พ.-60</p>	<p>-</p>	<p>สำนักงานตรวจสอบภายใน</p>

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักงานกฎหมาย

รายงาน ณ 17 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
1. ควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานเพิ่มเติม เช่น ตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละบริการ และรวบรวมสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ		กำหนดตัวชี้วัดในแบบสอบถามความคิดเห็น โดยประเมินความพึงพอใจและที่เพิ่มเติมมาคือความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานกฎหมาย	โครงการสำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการของสำนักงานกฎหมาย	ระดับความพึงพอใจและระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	ส.ค.59-ก.ค.60		สำนักงานกฎหมาย
2. ควรมีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ		สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ จากผู้ที่มาพบหรือผู้ที่ส่งเรื่องมาให้สำนักงานกฎหมาย ตรวจสอบ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ	จัดทำแบบสอบถามความต้องการจากผู้รับบริการของสำนักงานกฎหมาย	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น	ส.ค.59-ก.ค.60		สำนักงานกฎหมาย

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักงานประกันคุณภาพ

รายงาน ณ 19 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่ สอดคล้องกับแนวทางพัฒนา ปรับปรุง	4. ตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลา ดำเนินการตามรอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
ระดับสำนักงานประกันคุณภาพ							
1. ควรวินิจฉัยผลผลิตและเป้าหมายขององค์กรให้ ชัดเจน และสื่อสารให้บุคลากรรับทราบและมีส่วนร่วม โดยทั่วกัน เพื่อสามารถเป็นองค์กรที่สนับสนุนการ ขับเคลื่อนคุณภาพของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	มีการประชุมร่วมกัน ระหว่าง คณะกรรมการนโยบาย ประกันคุณภาพ มก. และ บุคลากรสำนักงาน ประกันคุณภาพ ในคราว การจัดทำแผนกลยุทธ์ ของสำนักงานประกัน คุณภาพ ที่พยายามสร้าง ความชัดเจนในการ ทำงานร่วมกัน	ปรับปรุงการสื่อสารองค์กร	การประชุมบุคลากรสำนักงาน ประกันคุณภาพ	ร้อยละของบุคลากร ที่มีความเข้าใจใน ภารกิจ และ เป้าหมายของ สำนักงานประกัน คุณภาพ	ต.ค.๕๙ - ก.ย. ๖๐	-	คณะกรรมการฯ

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักงานประกันคุณภาพ

รายงาน ณ 19 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
2. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงาน	มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในระดับแผนงาน และระดับโครงการ/กิจกรรม แต่ยังไม่ได้วิเคราะห์ว่าตัวชี้วัดดังกล่าวนั้นสะท้อนประสิทธิผลของการดำเนินงานหรือไม่ อีกทั้งสารสนเทศที่รวบรวมได้จากการวัดอาจจะยังไม่ได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง	นำตัวชี้วัดที่มีอยู่มาวิเคราะห์ร่วมกัน	๑. สร้างความเข้าใจการกำหนดตัวชี้วัด และการจัดทำ Process Mapping ๒. ติดตามการจัดทำตัวชี้วัดจากที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ	มีตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงาน ครอบคลุมทุกบริการของสำนักงานประกันคุณภาพ	ก.พ. - เม.ย. ๖๐	-	คณะกรรมการฯ
ระดับสำนักงานอธิการบดี							
1. ควรวิเคราะห์และจัดทำ Value Chain ในบริการหลักของสำนักงานอธิการบดี โดยเฉพาะในงานที่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างกองต่างๆ เพื่อให้เห็นภาพการดำเนินงานตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ซึ่งทำให้สามารถวิเคราะห์หา Gap เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการพึงพอใจยิ่งขึ้น	ยังไม่มีการจัดทำ Value Chain ของสำนักงานประกันคุณภาพ	1. ทบทวนและวิเคราะห์บริการหลัก และกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานประกันคุณภาพ 2. จัดทำ Value Chain ของสำนักงานประกันคุณภาพ	1. ประชุมทบทวน วิเคราะห์ บริการหลัก และกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานประกันคุณภาพ 2. สร้างความเข้าใจการจัดทำ Value Chain 3. ติดตามการจัดทำ Value Chain จากที่ประชุม คณะกรรมการประกันคุณภาพ	มี Value Chain ของสำนักงานประกันคุณภาพ	ก.พ. - เม.ย.60	5,000 บาท	คณะกรรมการฯ

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักงานประกันคุณภาพ

รายงาน ณ 19 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่ สอดคล้องกับแนวทางพัฒนา ปรับปรุง	4. ตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลา ดำเนินการตามรอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
2. ควรมียุทธศาสตร์รับฟังเสียงผู้รับบริการอย่างจริงจัง และ รวบรวมสารสนเทศที่เป็นความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	มีการรับฟังเสียง ผู้รับบริการผ่านช่องทาง ดังนี้ - แบบประเมินโครงการ กิจกรรม - แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ - ทางโทรศัพท์ และทาง ไลน์	1. ทบทวนการจำแนกกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียของสำนักงานประกันคุณภาพ 2. กำหนดประเด็นในการรับฟังความต้องการ ของลูกค้า (ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ) และวิธีการรับฟัง 3. รวบรวมสารสนเทศที่ได้เพื่อหาแนวทางการ ปรับปรุง	การสำรวจความต้องการของ ผู้รับบริการ (ความพึงพอใจและ ความไม่พึงพอใจ)	มีการปรับปรุงการ ให้บริการอย่างน้อย 1 เรื่องจากปีที่ผ่านมา	ก.พ. - ก.ย.60	-	งานพัฒนาและ ฝึกอบรม
3. ควรพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานเชิงรุก เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทมหาวิทยาลัยที่มีการ เปลี่ยนแปลง	มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ ของสำนักงานประกัน คุณภาพที่เริ่มมีการทำงาน ในเชิงรุก	ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ของสำนักงานประกัน คุณภาพ และมีการกำกับติดตามเป็นระยะ	การติดตามความก้าวหน้าการ ดำเนินงาน ผ่านการประชุม บุคลากรสำนักงานประกัน คุณภาพ	มีกิจกรรมการพัฒนา คุณภาพใหม่ๆ อย่าง น้อย 1 กิจกรรม	ต.ค.59 - ก.ย.60	-	สำนักงานประกัน คุณภาพ
4. ควรสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการ ทำงานในเชิงบูรณาการระหว่างงานภายในสำนักงาน ประกันคุณภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองพันธกิจของ สำนักงานอธิการบดี	สำนักงานประกันคุณภาพ มีค่านิยมที่กำหนดไว้ คือ "เข้าใจหลักการ ประสาน กลไก เพื่องานคุณภาพ" แต่บุคลากรยังมีความรู้ และความเข้าใจไม่ตรงกัน	1. มีการถ่ายทอดค่านิยมให้เข้าใจตรงกัน และ สอดคล้องกับค่านิยมของสำนักงานอธิการบดี 2. มีการวิเคราะห์การดำเนินงานร่วมกันภายใน สำนักงานฯ	1. แบบทดสอบด้านการประกัน คุณภาพ 2. โครงการที่สำนักงานประกัน คุณภาพจัด	1. ร้อยละ 70 ของ บุคลากรผ่านการ ทดสอบด้านประกัน คุณภาพ 2. บุคลากรที่เข้าร่วม โครงการที่ สำนักงานจัด อย่าง น้อย 3 กิจกรรม	ต.ค.59 - ก.ย.60	-	สำนักงานประกัน คุณภาพ

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักงานประกันคุณภาพ

รายงาน ณ 19 มกราคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่ สอดคล้องกับแนวทางพัฒนา ปรับปรุง	4. ตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลา ดำเนินการตามรอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
5. ควรกำหนดกลไกการขับเคลื่อนเกณฑ์ EdPEX ภายใน สำนักงานประกันคุณภาพ เพื่อให้เกณฑ์ EdPEX เป็น เครื่องมือในการบริหารและปรับปรุงองค์กรที่แท้จริง	การขับเคลื่อนเกณฑ์ EdPEX ในสำนักงาน ประกันคุณภาพยังไม่ ชัดเจน	1. สร้างความเชื่อมั่นในการนำเกณฑ์ EdPEX มา ใช้ในการปรับปรุงองค์กร 2. จัดทำแผนตามแนวทาง EdPEX ของ สำนักงานประกันคุณภาพ	1. จัดทำแผน EdPEX ของ สำนักงานประกันคุณภาพ 2. การติดตามความก้าวหน้าการ ดำเนินงาน ผ่านการประชุม บุคลากรสำนักงานประกัน คุณภาพ	ร้อยละ 80 ของการ ดำเนินงานตาม แผนการขับเคลื่อน	ก.พ. - ก.ย.60	-	สำนักงานประกัน คุณภาพ

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักงานบริการวิชาการ

รายงาน ณ 3 กุมภาพันธ์ 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
1. ควรพิจารณาทบทวนวิธีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการของสำนักงานฯ ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถรับฟังความต้องการ เพื่อนำสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ		ปรับปรุงช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกขึ้น	กิจกรรมการปรับปรุงข้อมูลและใช้ Link ใหม่บนเว็บไซต์สำนักงานบริการวิชาการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (3.5 คะแนน)	ม.ค.- มิ.ย.60	-	งานธุรการ
2. ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยอาจจะพิจารณาข้อมูลของคู่เทียบที่สำคัญในการกำหนดตัวชี้วัด โดยเพิ่มเติมการวัดผลในมิติด้านเวลา มิติผลลัพธ์ของการให้บริการให้ครบถ้วน		ทบทวนตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของหน่วยงาน	การประชุมคณะกรรมการปรึกษาหารือเพื่อทบทวนตัวชี้วัดเดิม/กำหนดตัวชี้วัดใหม่ ให้สะท้อนความสำเร็จของหน่วยงานมากขึ้น	หน่วยงานมีตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานได้ชัดเจนมากขึ้น	ม.ค.- มิ.ย.60		งานธุรการ
3. ควรพิจารณาดำเนินการเชิงรุกในทั้ง 3 บริการ เพื่อสามารถเป็นองค์กรที่สนับสนุนการขับเคลื่อนงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ		3.1 เปิดช่องทางตลาดใหม่ ในงานเกษตรแฟร์ 60	3.1.กิจกรรมประกวดนวัตกรรม มก.ประจำปี 2559	จำนวนครั้งของกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี)	ม.ค.- มิ.ย.60		งานทรัพย์สินทางปัญญา
	ปัจจุบันคณาจารย์ ยังมีศักยภาพที่ดีในการหาแหล่งทุน และงานบริการวิชาการได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลให้ดำเนินการโครงการ Talent Mobility	3.2 ดำเนินโครงการ Talent Mobility อย่างต่อเนื่อง	3.2.1 จัดกิจกรรม TM Fair 3.2.2 Road Show	จำนวนครั้งของกิจกรรม (5 ครั้ง/ปี)			งานบริการวิชาการ
		3.3 บ่มเพาะผู้ประกอบการโดยนำงานวิจัยของ มก.ไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์	3.1 จัดนิทรรศการ UBI และ Road show ต่างๆ	จำนวนครั้งของกิจกรรม (2 ครั้ง/ปี)			งานพัฒนาธุรกิจ

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักการศึกษา

รายงาน ณ 3 กุมภาพันธ์ 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับ แนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลา ดำเนินการตามรอบ ปีงบประมาณ พ.ศ.2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
1. ควรพิจารณาทบทวนการกำหนดขั้นตอนในกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนกีฬาเพื่อความเป็นเลิศให้ครบวงจรของการดำเนินงาน ตั้งแต่การรับเข้า การดูแล และการสรุปผล เพื่อให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานได้ครอบคลุมมากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุง	สำนักการศึกษา มีระบบกลไกและเครือข่ายในการสนับสนุนให้นักกีฬา มีความเป็นเลิศ ตั้งแต่การรับเข้า การดูแล และการสรุปผลโดยผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆ	จัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้นักกีฬา มีความสามารถในการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศได้	1.1 โครงการรับสมัครและคัดเลือกนักกีฬาทีมชาติและเยาวชนทีมชาติโดยวิธีพิเศษ	1.1 จำนวนโควตาที่ได้รับจากคณะต่างๆ (ไม่ต่ำกว่า 100 ที่)	ต.ค.59-ม.ค.60	10,000 บาท	ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนากีฬา
			1.2 โครงการชมรมกีฬาสำหรับผู้บริหาร	1.2 ร้อยละของชมรมที่เข้าร่วมโครงการ (ร้อยละ 80)	พ.ย.59-ก.ย.60	50,000 บาท	
			1.3 โครงการนักกีฬาบออิการบตีก่อนเข้าการแข่งขันระดับประเทศนานาชาติ	1.3 จำนวนโครงการ/กิจกรรม (อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี)	ก.ย.-ส.ค.60	150,000 บาท	
			1.4 โครงการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับนิสิตความสามารถด้านกีฬา	1.4 ร้อยละของผู้เข้าเรียนที่ผ่านการสอบ (ร้อยละ 90)	ธ.ค.59-ส.ค.60	400,000 บาท	
			1.5 โครงการจัดเลี้ยงเชิดชูเกียรติแก่นักกีฬาหลังเข้าร่วมการแข่งขันระดับประเทศนานาชาติ	1.5 จำนวนโครงการ/กิจกรรม (อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี)	ส.ค.-ก.ย.60	200,000 บาท	
			1.6 โครงการปฐมนิเทศนิสิตโควตานักกีฬา	1.6 ร้อยละของผู้ยืนยันสิทธิ์ที่เข้าร่วมโครงการ (ร้อยละ 80)	ก.ค.-60	300,000 บาท	
			1.7 โครงการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย(รอบคัดเลือก)	1.7 ร้อยละของชนิดกีฬาที่ผ่านเข้ารอบมหกรรม (ร้อยละ 90)	พ.ย.59-ธ.ค.60	200,000 บาท	
			1.8 โครงการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (รอบมหกรรม)	1.8 จำนวนเหรียญรวมอยู่ในอันดับ 1 ใน 3	พ.ย.59-ก.พ.60	2,000,000 บาท	

ตารางที่ 1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักการศึกษา

รายงาน ณ 3 กุมภาพันธ์ 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. โอกาสในการพัฒนา	2. การวิเคราะห์ตนเอง	3. แนวทางพัฒนาปรับปรุง	3.1 โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับ แนวทางพัฒนาปรับปรุง	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	5. ระยะเวลา ดำเนินการตามรอบ ปีงบประมาณ พ.ศ.2560	6. งบประมาณ	7. ผู้รับผิดชอบ
2. ควรพิจารณาวางแผนรองรับความท้าทายขององค์กรใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถรองรับการให้บริการนิสิตต่างชาติ และการบริหารอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อทดแทนบุคลากรที่ใกล้เกษียณ	2.1 บุคลากรมีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมในการถ่ายทอด	2.1 ส่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องไปพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ	2.1 โครงการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร	2.1 จำนวนครั้งที่ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม (อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง)	ต.ค.59-ก.ย.60	50,000 บาท	หน่วยบุคคล
	2.2 มีการวิเคราะห์อัตรากำลังที่หน่วยงานมีและอัตรากำลังเกษียณล่วงหน้า 5 ปี	2.2 การบริหารจัดการด้วยระบบ Coaching	2.2 การจัดระบบ Coaching สอนงานซึ่งกันและกัน	2.2 จำนวนคู่งานที่มีการ Coaching (8 คู่)			สำนักการศึกษา

IDKU

อัตลักษณ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สำนักดี มุ่งมั่น สร้างสรรค์ สามัคคี

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อาคารสารนิเทศ ๕๐ ปี ชั้น G โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๙๔๒-๘๘๕๖
www.psdب.ku.ac.th