

ตัวอย่างโอกาสในการพัฒนาและประเด็นในสำคัญในการนำไปจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ

หมวด	ที่	ตัวอย่างแผนพัฒนาคุณภาพ	ที่มา (เกณฑ์)
1.การนำองค์กร	1	การออกแบบและทบทวนระบบการนำองค์กร	1.1ก
	2	การทบทวนทิศทางองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล	1.1ก(1)
	3	การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรและการสื่อสารค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ	1.1ก(1)
	4	การเสริมสร้างและส่งเสริมธรรมาภิบาลองค์กรและการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	1.1ก(2)
	5	การเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นให้ได้รับประสบการณ์ที่ดี	1.1ก(3)
	6	พัฒนาระบบการสื่อสารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกองค์กร ครอบคลุมกลุ่มบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1ข(1)
	7	พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารทุกระดับและคณะกรรมการประจำคณะ รวมถึงคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศไปปรับปรุงระบบการนำองค์กร	1.2ก(2)
	8	พัฒนากระบวนการจัดการผลกระทบทางลบและความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตร บริการ และการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ	1.2ก(3)
	9	พัฒนากระบวนการสร้างความผูกพันกับชุมชนและสร้างชุมชนเข้มแข็ง	1.2ค(1)
	10	กระบวนการเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม และการประเมินผลกระทบต่อสังคม	1.2ค(2)
2.กลยุทธ์	11	พัฒนากระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล	2.1ก(1)
	12	พัฒนากระบวนการประเมินและปรับปรุงวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ (การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่คมชัด)	2.1ก(1)
	13	การออกแบบระบบงานและการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่มีประสิทธิภาพและสนับสนุนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ	2.1ก(4)
	14	การวิเคราะห์สมรรถนะหลักในอนาคตและโอกาสเชิงกลยุทธ์และแนวทางการตอบสนอง	2.1ก(4)
	15	การพัฒนากลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อความท้าทายและความต้องการขององค์กร (การวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผล)	2.1ข(1)
	16	ทบทวนการจัดลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์ที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	2.1ข(1)
	17	กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	2.2.ก(1),(3)
	18	การพัฒนากระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติที่ครอบคลุมทุกพันธกิจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.2.ก(1)
	19	การติดตามประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ	2.2.ก(2)(5)
	20	การเตรียมความพร้อมและการเตรียมแผนปฏิบัติการ(แผนสำรอง) ในกรณีสถานการณ์บังคับให้มี การปรับแผนที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ และการนำเอาแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างรวดเร็ว	2.2.ข
3.ลูกค้า	21	การพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ (VOC) และใช้สารสนเทศในการปรับปรุง	3.1ก(1)
	22	พัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้เรียนทุกระดับ เพื่อใช้สารสนเทศตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง	3.1ข (1)
	23	การพัฒนากระบวนการค้นหาสารสนเทศของคู่เทียบด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน ใช้สารสนเทศตอบสนองความต้องการและความคาดหวังและยกระดับคุณภาพการให้บริการ	3.1ข (2)

หมวด	ที่	ตัวอย่างแผนพัฒนาคุณภาพ	ที่มา (เกณฑ์)
	24	การสร้างหลักสูตรที่ตอบสนองกลุ่มผู้ใช้งานบัณฑิต	3.2ก(1)
	25	พัฒนาระบบการติดตามประเมินผลคุณภาพบัณฑิต (เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานบัณฑิต)	3.2ก(1)
	26	การพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการของบุคลากร	3.2ก(1)
	27	พัฒนาระบบการสนับสนุนผู้เรียนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม และการสร้างวัฒนธรรมการมุ่งเน้นลูกค้าให้กับบุคลากรทุกระดับ	3.2ก(2)
	28	การพัฒนาสัมพันธภาพเพื่อนำไปสู่ความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้า (ทั้งในปัจจุบันและอนาคต)	3.2ข(1)
	29	การพัฒนาความสัมพันธ์กับคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	3.2ข(1)
	30	การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับผู้ใช้งานบัณฑิต	3.2ข(1)
	31	พัฒนาระบบการจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	3.2ข(2)
4.การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	32	พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจและการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน	4.1ก(1)(2)
	33	การเทียบเคียงสมรรถนะ(benchmarking)และพัฒนาระบบสารสนเทศรวบรวมข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและการแข่งขัน	4.1ก(2)
	34	การคาดการณ์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับคู่เทียบระดับนานาชาติ	4.1ก(2)
	35	พัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและการรายงานทางการเงิน	4.1ก(3-4)
	36	พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการเรียนการสอน	4.1ก(3-4)
	37	พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการการบริการวิชาการ	4.1ก(3-4)
	38	การค้นหาและพัฒนาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศและนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร	4.1ค(1)
	39	การวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามผล และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผลลัพธ์ขององค์กร ประสิทธิภาพของการตัดสินใจในทุกระดับ	4.1ข
	40	การปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างก้าวกระโดดด้วยนวัตกรรม	4.1ค(3)
	41	การจัดการระบบ KM ทั่วทั้งองค์กรและสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้	4.2ก(1-2)
5.บุคลากร	42	การบริหารอัตรากำลังและการวางแผนพัฒนาขีดความสามารถที่ได้ผล	5.1ก(1)
	43	พัฒนาระบบการรับเข้าบุคลากรใหม่ที่ศักยภาพสูง (ค้นหาคนเก่ง)	5.1ก(2)
	44	การยกระดับการทำงานให้บรรลุผลและมีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าค่าเป้าหมาย ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก	5.1ก(3)
	45	การสร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุนต่อการทำงานที่เกิดสมรรถนะสูง	5.1ข(1)
	46	การดูแลสภาพแวดล้อมและสวัสดิการบุคลากรที่เหมาะสมกับบุคลากรทุกประเภท	5.1ข(1)
	47	พัฒนาระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและติดตามประเมินผล	5.1ข(2)
	48	พัฒนากระบวนการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมองค์กร	5.2ก(1)
	49	การค้นหาปัจจัยความผูกพันและการสร้างความผูกพันของบุคลากร	5.2ก(2)
	50	พัฒนาทักษะบุคลากรให้ทักษะสูงและรองรับการเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยี	5.2ข(1)
	51	พัฒนาผู้บริหารและผู้นำทุกระดับเพื่อให้ทักษะสูงในด้านการบริหารจัดการองค์กร	5.2ข(1)
	52	จัดทำระบบพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะหลักขององค์กร	5.2ข(1)
	53	พัฒนารูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และความการเปลี่ยนแปลง	5.2ข(1)
	54	พัฒนาระบบ E-Learning ในการพัฒนาบุคลากร	5.2ข(1)
	55	พัฒนาระบบการประเมินทักษะบุคลากรตามสมรรถนะหลัก (สายวิชาการ/สายสนับสนุน)	5.2ข(1)
	56	พัฒนาระบบการส่งเสริมการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการและวิชาชีพของบุคลากร	5.2ข(1)
	57	การติดตามประเมินผลและการสร้างความก้าวหน้าของบุคลากร(สายวิชาการ/สายสนับสนุน)	5.2ข(2)

หมวด	ที่	ตัวอย่างแผนพัฒนาคุณภาพ	ที่มา (เกณฑ์)
6.ระบบปฏิบัติการ	58	การวิเคราะห์ระบบงานที่สำคัญขององค์กร (Work System) และระบบการควบคุม	6.1ก(1-2)
	59	การออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ (End to end)	6.1ก(1-2)
	60	การปรับปรุงกระบวนการออกแบบหลักสูตรและบริการ ให้ครอบคลุมทุกพันธกิจ	6.1ก(1-2)
	61	การพัฒนากระบวนการติดตามกระบวนการทำงานให้ครอบคลุมทุกพันธกิจ	6.1ก(1-2)
	62	การทบทวนข้อกำหนดและตัววัดการควบคุมกระบวนการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ	6.1ข(1)
	63	การพัฒนากระบวนการนำเอากระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนไปสู่การปฏิบัติ อย่างมีประสิทธิภาพ	6.1ข(1)
	64	พัฒนาระบบการออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และระบบการประเมินผู้เรียน	6.1ข(3)
	65	พัฒนาระบบการเพิ่มศักยภาพผู้เรียนตาม Expected Learning Outcome ของนักศึกษา	6.1ข(3)
	66	พัฒนาระบบการเพิ่มศักยภาพในการสอบใบประกอบวิชาชีพของนักศึกษา	6.1ข(3)
	67	พัฒนาระบบการออกแบบบริการด้านการวิจัยและบริการวิชาการที่สนับสนุนเป้าหมายองค์กร	6.1ข(3)
	68	การพัฒนากระบวนการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของประเทศ และสร้างการวิจัยแบบบูรณาการ	6.1ข(3)
	69	พัฒนาระบบการติดตามประเมินผลคู่ความร่วมมือและการสร้างร่วมมือกับคู่ความร่วมมือ เพื่อสนับสนุนการบรรลุพันธกิจ (ปรับปรุงกระบวนการด้านการสร้างร่วมมือกับเครือข่าย)	6.1ข(3)
	70	พัฒนาระบบการติดตามประเมินผลการให้ทุนวิจัยและการนำเอาผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งต่อยอดเชิงพาณิชย์	6.1ข(3)
	71	การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน	6.1ข(3)
	72	การจัดการนวัตกรรมขององค์กรเพื่อสนับสนุนโอกาสเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่น่าลงทุน	6.1ค
	73	การพัฒนากระบวนการควบคุมต้นทุนโดยรวมของกระบวนการทำงานหลัก	6.2ก
74	การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ	6.2ข	
75	พัฒนาระบบการป้องกันภัยและเตรียมพร้อมในการรับมือกับภัยพิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ	6.2ค	

ตัวอย่าง Storyboard แบบ Drive KPIs (ขับเคลื่อนตัวชี้วัดบางข้อ)

เกี่ยวกับ Criteria item: 3.2(ข)

Validated rating : ข้อร้องเรียนลดลง 15%
 Current rating: ข้อร้องเรียนลดลง 20%
 Projected rating: ข้อร้องเรียนลดลง 50%

ชื่อแผน : การจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

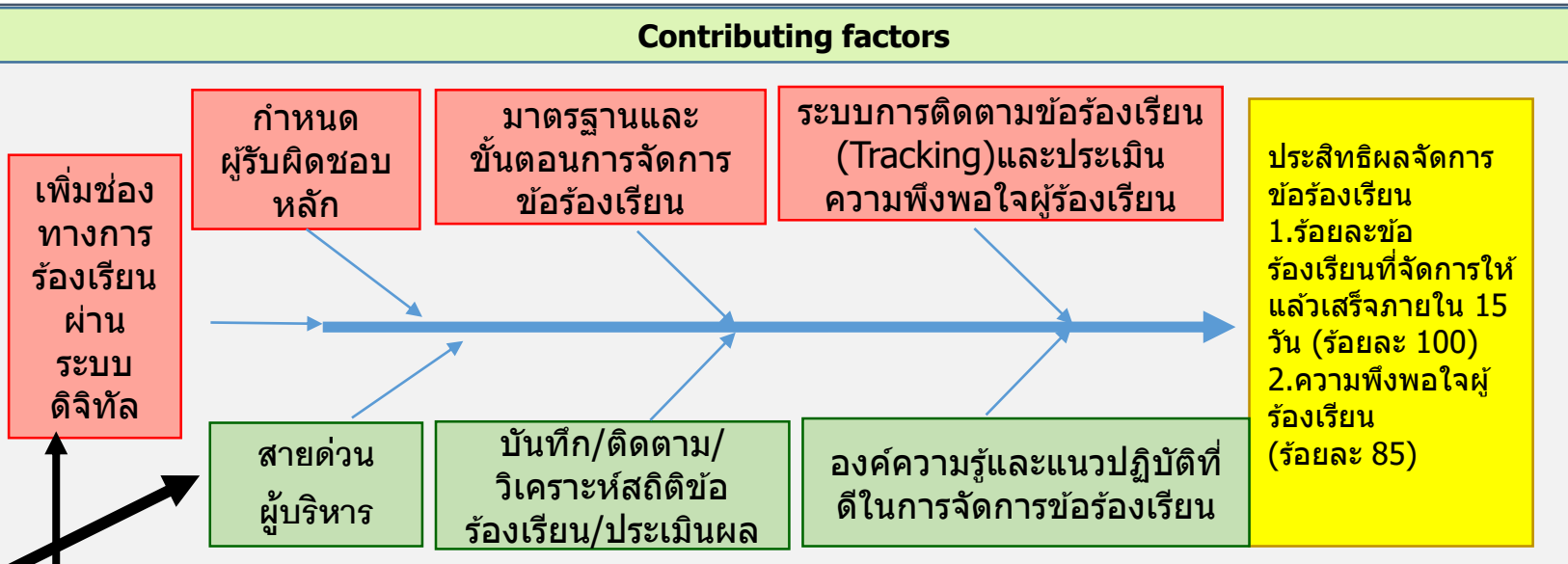
Desired state: ข้อร้องเรียนลดลง ร้อยละ 50

Team (Owner): รองคณบดีฝ่ายบริหาร

Current performance:

- สถิติข้อร้องเรียนด้านการจัดการศึกษา 12 เรื่องต่อเดือน และด้านอื่นๆ 14 เรื่องต่อปี
- การจัดการข้อเรียนแล้วเสร็จอย่างช้าที่สุดภายใน 30 วัน (ยังไม่สามารถจัดได้อย่างรวดเร็ว)
- ข้อร้องเรียนที่จัดการได้แล้วเสร็จภายในเวลา 15 วัน คิดเป็นร้อยละ 50 ของข้อร้องเรียน
- ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ปัจจุบันคือ ร้อยละ 71.40

Significance: ลดข้อร้องเรียนและสร้างความผูกพันของผู้รับบริการ



Strength: (สรุปประเด็นไปใส่กางปลา ช่องสีเขียว)

- มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ได้แก่ ตูรับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนผ่านอีเมล ร้องเรียนผ่านสายด่วนผู้บริหาร ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ร้องเรียนหนังสือราชการ และร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน
- มีการติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

Follow-up plan

- รายงานต่อผู้บริหารทุกเดือน

OFI: (สรุปประเด็นไปใส่กางปลา ช่องสีชมพู)

- การจัดการข้อร้องเรียนไม่เป็นระบบ
- ไม่มีผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนตามพันธกิจ/ภารกิจ
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขาดประสิทธิภาพ
- ไม่มีการกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
- ไม่มีระบบการติดตามข้อร้องเรียน (Tracking)
- ไม่มีองค์ความรู้ในการจัดการข้อร้องเรียน

Gap-closing plan

1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน และพัฒนาคณะกรรมการให้มีทักษะในการจัดการข้อร้องเรียน
2. ทบทวนการกำหนดขั้นตอนและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
3. เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็วผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้ง QR Code
4. จัดทำระบบการติดตามข้อร้องเรียน (Tracking)
5. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและกำหนดแนวปฏิบัติในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนในทุกพันธกิจ
6. แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อลดข้อร้องเรียนในแต่ละกระบวนการ

ตัวอย่างStoryboard แบบ Drive Item(การขับเคลื่อนภาพรวมรายหัวข้อ)

ชื่อแผน : การสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคม และรับผิดชอบต่อสังคม

Criteria item: 1.2

Validated rating :band 2 (10%)
Current rating: band 2 (15%)
Projected rating: band 3 (30%)

Desired state: รายได้เฉลี่ยของชุมชนเพิ่มขึ้นร้อยละ 10, ปัญหาของชุมชนลดลงร้อยละ 50 ต่อปี

Significance: การสร้างชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

Team (Owner): รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและวิจัย

Current performance:

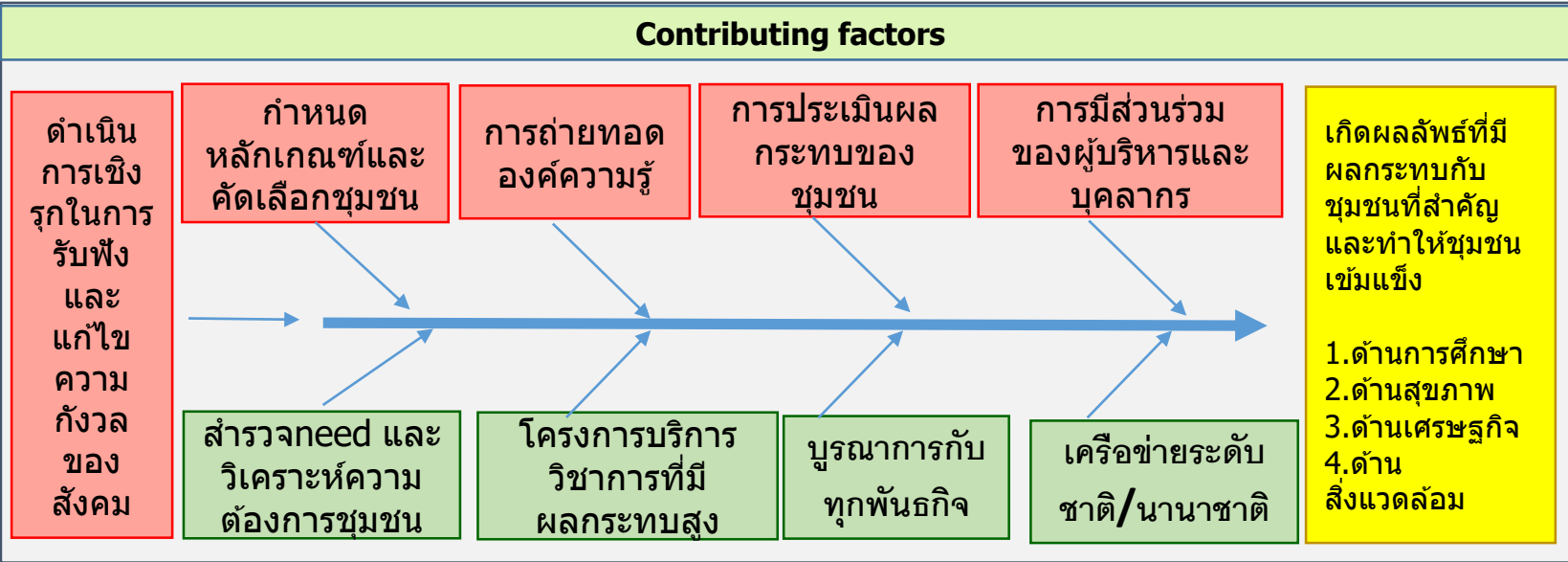
- ปัญหาของชุมชนได้รับการแก้ไขในด้านการป้องกันแพรระบาดยาเสพติดได้ร้อยละ 85 (เป้าหมาย 100)
- โรงเรียนในชุมชนมีผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนต่ำกว่าเกณฑ์ เป็นร้อยละ 45 ของโรงเรียนทั้งหมด (เป้าหมายร้อยละ 100)
- ผู้สูงอายุได้รับการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 60 (เป้าหมาย ร้อยละ 100)
- กลุ่มอาชีพมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1.5 แสนบาท (เป้าหมาย 5.5 แสนบาทต่อเดือน)
- คุณภาพน้ำในแหล่งน้ำชุมชนต่ำกว่าค่ามาตรฐาน

Strength:(สรุปประเด็นไปใส่กางปลา ช่องสีเขียว)

- มีการสำรวจความต้องการของชุมชน
- มีเครือข่ายการบริการวิชาการระดับชาติ
- มีโครงการบริการวิชาการ 25 โครงการต่อปี
- มีการบูรณาการการบริการวิชาการเข้ารับการเรียนการสอนและการวิจัย โดยโอกาสให้นักศึกษาร่วมบริการวิชาการแก่ชุมชน

Follow-up plan

- รายงานต่อคณะและมหาวิทยาลัยทุก 3 เดือน (OKRs)



OFI: (สรุปประเด็นไปใส่กางปลา ช่องสีชมพู)

- ไม่พบการระบุข้อกังวลของสังคมและการจัดการกับข้อกังวลของสังคม
- ไม่พบวิธีการกำหนดชุมชนและแนวทางการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ
- ไม่พบการวิเคราะห์ความต้องการของสังคมที่แท้จริงและไม่พบการมีส่วนร่วมผู้บริหาร/บุคลากร
- ไม่พบการทบทวนโครงการสนับสนุนชุมชน
- ไม่พบการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นระบบ
- ไม่พบการวิเคราะห์ผลกระทบ

Gap-closing plan

- ใช้ผลการวิเคราะห์ความต้องการของชุมชนมากำหนดกิจกรรมตอบสนองความต้องการของชุมชนและสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนและผู้บริหารคณะรวมทั้งบุคลากร
- วิเคราะห์ความกังวลของสังคมโดยคณะกรรมการชุมชนและกำหนดแนวทางการจัดการผลกระทบที่มีต่อสังคมและชุมชน
- สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายระดับประเทศในการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมสุขภาพเด็กก่อนวัยเรียนและผู้สูงอายุ ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจและเพิ่มรายได้ครัวเรือน การเสริมสร้างและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- ถ่ายทอดเทคโนโลยี นวัตกรรม นำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์รวมทั้งสร้างกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อชุมชน