

แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement plan)

ประจำปีการศึกษา 2566

(จากผลการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา 2565

กองพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรสุพรรณบุรี

เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2566

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 การจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุง หมวดที่ 3 ลูกค้า	1
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	
ส่วนที่ 2 รายละเอียดของแผนพัฒนาองค์กร	5

ส่วนที่ 1 การจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุง (จำนวนตามความเหมาะสม)

จัดลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ												
หมวดที่ 3 ลูกค้า															
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า															
1	1. ยังไม่ชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน หาวิธีการที่ดีที่สุดในการดำเนินการตามผลลัพธ์ที่คาดหวัง	กำหนดผู้รับผิดชอบ หมวดที่ 3 ลูกค้า อย่างชัดเจน ได้แก่ 1.ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา 2.ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา 3.หัวหน้างานทั้ง 2 หน่วยงาน 4.ผู้รับผิดชอบ	1.กองพัฒนานักศึกษา 2.กองบริการการศึกษา												
1	2. ยังไม่ชัดเจนในการกำหนดกลุ่มลูกค้าที่จำเพาะกับบริการหลักของหน่วยงานทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและกลุ่มอื่นที่พึงมีในอนาคต	กำหนดกลุ่มลูกค้าตามรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ได้แก่ <table><tr><th>ที่</th><th>กลุ่มลูกค้า</th><th>ผู้บริการหลัก</th></tr><tr><td>1</td><td>ผู้เรียน</td><td>1.นักศึกษา</td></tr><tr><td>2</td><td>ลูกค้ากลุ่มอื่น</td><td>1.อาจารย์ 2.เจ้าหน้าที่ 3.ศิษย์เก่า 4.บุคคลภายนอก</td></tr><tr><td>3</td><td>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</td><td>1.ชุมชน 2.ผู้ใช้บัณฑิต</td></tr></table>	ที่	กลุ่มลูกค้า	ผู้บริการหลัก	1	ผู้เรียน	1.นักศึกษา	2	ลูกค้ากลุ่มอื่น	1.อาจารย์ 2.เจ้าหน้าที่ 3.ศิษย์เก่า 4.บุคคลภายนอก	3	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.ชุมชน 2.ผู้ใช้บัณฑิต	ทุกหน่วยงาน
ที่	กลุ่มลูกค้า	ผู้บริการหลัก													
1	ผู้เรียน	1.นักศึกษา													
2	ลูกค้ากลุ่มอื่น	1.อาจารย์ 2.เจ้าหน้าที่ 3.ศิษย์เก่า 4.บุคคลภายนอก													
3	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.ชุมชน 2.ผู้ใช้บัณฑิต													

จัดลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
2	3. ยังไม่ชัดเจนในการกำหนดตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับ OP P1 ข(2) และการรายงานผลในหมวดที่ 7 (7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า) เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาที่สอดคล้องกับเจตจำนงที่ตั้งใจไว้	กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จด้านบริการหลักจำนวน 6 ด้านที่สอดคล้องกับรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และ OP P1 ข(2) และการรายงานผลในหมวดที่ 7 (7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า) ได้แก่ 1.ด้านอำนวยการ 2. ด้านแผนและงบประมาณ 3.ด้านการพัฒนาการศึกษา 4. ด้านการพัฒนาบุคลากร 5.ด้านสภาพแวดล้อม 6.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริการ	ทุกหน่วยงาน
3.2 ความผูกพันของลูกค้า			
1	3. ยังไม่ชัดเจนในแนวทางที่ชัดเจนในการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการพึงเสียงของลูกค้า ความพึงพอใจ และข้อมูลอื่น ๆ มาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานในด้านต่าง ๆ	1.กำหนดแนวทางการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาหน่วยงานและแหล่งข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานอธิการบดี เช่น Facebook Website อย่างชัดเจน 2.เผยแพร่ข้อมูลผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ	-กองพัฒนานักศึกษา -กองบริการการศึกษา -ทุกหน่วยงาน

จัดลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
		ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวดที่ 3 ลูกค้า 3.สร้างเครื่องมือรับฟังเสียงลูกค้าของสำนักงานอธิการบดี 4.จัดประชุมเพื่อคืนข้อมูลจากผลจากการฟังเสียงลูกค้าเพื่อนำไปพัฒนาบริการด้านต่างๆ	
2	1. ยังไม่ชัดเจนในการประเมินเพื่อหาประสิทธิภาพของวิธีการที่หน่วยงานใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงาน ว่ามีผลที่ได้ตอบสนองเจตจำนงที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด	1.ประชุมหน่วยงานเพื่อหาวิธีการประเมินประสิทธิภาพของวิธีการในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงาน ว่ามีผลที่ได้ตอบสนองเจตจำนงที่ตั้งไว้ 2.ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริการของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี	-กองพัฒนานักศึกษา -กองบริการการศึกษา -ทุกหน่วยงาน
3	2. ยังไม่ชัดเจนในกระบวนการคัดเลือกองค์กรคู่เปรียบเทียบ ทั้งในการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงานและแต่ละผลิตภัณฑ์ และมีการใช้ข้อมูลในการเปรียบเทียบจากแหล่งข้อมูลที่มีความถูกต้องเชื่อถือได้	1.สร้างระบบการคัดเลือกคู่เปรียบเทียบของมหาวิทยาลัยทุกแห่งที่มีการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ(EdPEX) ระดับสำนักงานอธิการบดีโดยพิจารณาประเด็นที่	-กองพัฒนานักศึกษา -กองบริการการศึกษา -ทุกหน่วยงาน

จัดลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
		โดดเด่นของแต่ละมหาวิทยาลัยทั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยอื่นๆ เพื่อประกอบการพิจารณา	

ชื่อแผนพัฒนาคุณภาพ: แผนที่ 1	แผนพัฒนาระบบการรับฟังลูกค้าและบริการวิชาการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ
ผลที่คาดว่าจะได้รับการปรับปรุงครั้งนี้	1. มีกระบวนการในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า 2. สามารถนำเสียงของลูกค้าไปสร้างแผนพัฒนาและค้นหาโอกาสต่อยอดในการสร้างนวัตกรรมในอนาคตได้
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	1.ระดับความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประเมินมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ EdPEX 2.ผลการประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมและการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรีไม่ต่ำกว่า 3.51 3.ร้อยละหลักสูตรที่เปิดสอนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กำหนด 4.ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5.ความพึงพอใจผู้ใช้ระบบ 6. จำนวนเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกันภายใน
การติดตามและรายงานผล	ทุกไตรมาส
ระยะเวลาดำเนินงาน	ตลอดปีการศึกษา 2566
งบประมาณ(ถ้ามี)	-
ผู้รับผิดชอบ	1.กองพัฒนานักศึกษา 2.กองบริการการศึกษา 3.ทุกหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี

ชื่อแผนพัฒนาคุณภาพ: แผนที่ 2	แผนพัฒนาระบบการรับฟังลูกค้าและบริการวิชาการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ												
โอกาสในการปรับปรุงข้อเสนอแนะจากกรรมการ(อ้างอิงหมวดที่ 1-7) 2. ยังไม่ชัดเจนในการประเมินเพื่อหาประสิทธิภาพของวิธีการที่หน่วยงานใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงาน ว่ามีผลที่ได้ตอบสนองเจตจำนงที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด	1.ประชุมหน่วยงานเพื่อหาวิธีการประเมินประสิทธิภาพของวิธีการในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงาน ว่ามีผลที่ได้ตอบสนองเจตจำนงที่ตั้งไว้ 2.ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริการของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี												
ขั้นตอนการดำเนินงาน	ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ศ. 2566							พ.ศ. 2567				
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
	1.กำหนดระบบงาน												
	2.กำหนดตัววัดผลและ ผู้รับผิดชอบ												
	3. นำกระบวนการไปสู่วิธีปฏิบัติ												
	4.ติดตามประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการทำงาน												
	5.ปรับปรุงพัฒนากระบวนการ												

ชื่อแผนพัฒนาคุณภาพ: แผนที่ 2	แผนพัฒนาระบบการรับฟังลูกค้าและบริการวิชาการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ
ผลที่คาดว่าจะได้รับการปรับปรุงครั้งนี้	1.วิธีการในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศ 2.ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริการของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	1.ผลการประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมและการบริการนักศึกษาในระดับปริญญาตรีไม่ต่ำกว่า 3.51 2.ร้อยละหลักสูตรที่เปิดสอนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กำหนด 3.ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
การติดตามและรายงานผล	ทุกไตรมาส
ระยะเวลาดำเนินงาน	ตลอดปีการศึกษา 2566
งบประมาณ(ถ้ามี)	-
ผู้รับผิดชอบ	1.กองพัฒนานักศึกษา 2.กองบริการการศึกษา 3.ทุกหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี