**แผนพัฒนาคุณภาพ Improvement Plan**

**ระดับคณะและหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2566**

**คณะ/หน่วยงาน...........................................................................**

**แผนพัฒนาคุณภาพ Improvement Plan ระดับคณะและหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2566**

**คณะ/หน่วยงาน...........................................................................**

\*ตัวอย่างการเขียน

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับความสำคัญ** | **โอกาสในการพัฒนา**  **(OFI)** | **แนวทางการปรับปรุง/โครงการ/กิจกรรม/ขั้นตอน** | **ระยะเวลา** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ตัวชี้วัด**  **(ตัววัดความสำเร็จของแต่ละกิจกรรม)** | **ผลลัพธ์** |
| 1 | ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในหน่วยงาน การดำเนินงานดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับบุคลากร | โครงการ show and share หน่วยงานภายในเพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ | มกราคม-กรกฎาคม 2567 | งานบริหารบุคลากร | 1.มีผลงานเข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่า 10 เรื่อง | 1.จำนวนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ |
| การอบรมการจัดทำ KM ในหน่วยงาน | มกราคม 2567 | งานบริหารบุคลากร | 1.มีผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 | 1.หน่วยงานมีการจัดทำ KM และมี good practice อย่างน้อย 1 เรื่อง |
| 2 | ไม่พบกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยสร้างความผูกพันของลูกค้า | 1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน และพัฒนาคณะกรรมการให้มีทักษะในการจัดการข้อร้องเรียน  2. ทบทวนการกำหนดขั้นตอนและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน  3. เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็วผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้ง QR Code  4. จัดทำระบบการติดตามข้อร้องเรียน (Tracking)  5. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและกำหนดแนวปฏิบัติในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนในทุกพันธกิจ  6. แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อลดข้อร้องเรียนในแต่ละกระบวนการ | มกราคม-กรกฎาคม 2567 | งานวิชาการคณะ | 1. มีกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ  2.จำนวนช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน | 1.ร้อยละข้อร้องเรียนที่จัดการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน (ร้อยละ 100)  2.ความพึงพอใจผู้ร้องเรียน (ร้อยละ 85)  3. มีกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**คำอธิบายแต่ละหัวข้อ**

**ลำดับความสำคัญ** คือ การใส่ลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะทำ ตาม OFI ที่ได้รับ

**โอกาสในการพัฒนา (OFI)** นำ OFI ที่ได้รับจากคณะกรรมการมาใส่ในตาราง เพื่อวางแนวทางในการปรับปรุง

**แนวทางการปรับปรุง/โครงการ/กิจกรรม/ขั้นตอน** เป็นสิ่งที่หน่วยงานจะกำหนดเพื่อปรับปรุงให้ OFI กลายเป็น Strength

**ระยะเวลา** ใส่ระยะเวลาในการดำเนินการแนวทางการปรับปรุง/โครงการ/กิจกรรม/ขั้นตอน

**ผู้รับผิดชอบ** จะใส่เป็นบุคคล หรือส่วนงาน หรือหน่วยงานก็ได้ แล้วแต่การมอบหมาย

**ตัวชี้วัด (ตัววัดความสำเร็จของแต่ละกิจกรรม)** ตัวชี้วัดของแต่ละแนวทางการปรับปรุง/โครงการ/กิจกรรม/ขั้นตอน (เช่น ผลงานเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้นร้อยละ 10)

**ผลลัพธ์** ผลของการดำเนินงานที่จะตอบโอกาสในการพัฒนา (OFI)