

แผนพัฒนาคุณภาพ Improvement Plan  
ระดับคณะและหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2566

คณะ/หน่วยงาน.....

แผนพัฒนาคุณภาพ Improvement Plan ระดับคณะและหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2566

คณะ/หน่วยงาน.....

\*ตัวอย่างการเขียน

ลำดับ ความสำคัญ	โอกาสในการพัฒนา (OFI)	แนวทางการปรับปรุง/โครงการ/ กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด (ตัววัดความสำเร็จ ของแต่ละกิจกรรม)	ผลลัพธ์
1	ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบใน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธี ปฏิบัติที่เป็นเลิศใน หน่วยงาน การดำเนินงาน ดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริม การเรียนรู้ให้กับบุคลากร	โครงการ show and share หน่วยงาน ภายในเพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ  การอบรมการจัดทำ KM ในหน่วยงาน	มกราคม- กรกฎาคม 2567	งานบริหาร บุคลากร	1.มีผลงานเข้าร่วม โครงการไม่น้อยกว่า 10 เรื่อง	1.จำนวนแนวปฏิบัติ ที่เป็นเลิศ
			มกราคม 2567	งานบริหาร บุคลากร	1.มีผู้เข้าร่วมโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	1.หน่วยงานมีการ จัดทำ KM และมี good practice อย่างน้อย 1 เรื่อง
2	ไม่พบกระบวนการที่เป็น ระบบในการจัดการข้อ ร้องเรียนของลูกค้า การ ดำเนินการดังกล่าวอาจ ช่วยสร้างความผูกพันของ ลูกค้า	1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียน และพัฒนาคณะกรรมการให้มี ทักษะในการจัดการข้อร้องเรียน 2. ทบทวนการกำหนดขั้นตอนและ มาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน 3. เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มี ประสิทธิภาพ รวดเร็วผ่านระบบเทคโนโลยี ดิจิทัล รวมทั้ง QR Code 4. จัดทำระบบการติดตามข้อร้องเรียน (Tracking)	มกราคม- กรกฎาคม 2567	งานวิชาการ คณะ	1. มีกระบวนการใน การจัดการข้อ ร้องเรียนที่เป็นระบบ 2. จำนวนช่องทางใน การรับเรื่องร้องเรียน	1. ร้อยละข้อร้องเรียน ที่จัดการให้แล้วเสร็จ ภายใน 15 วัน (ร้อย ละ 100) 2. ความพึงพอใจผู้ ร้องเรียน (ร้อยละ 85) 3. มีกระบวนการใน การจัดการข้อ ร้องเรียนที่เป็นระบบ

		5. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและกำหนดแนวปฏิบัติในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนในทุกพันธกิจ				
		6. แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อลดข้อร้องเรียนในแต่ละกระบวนการ				

#### 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)