



แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2563
(จากผลการประเมินฯ ปีการศึกษา 2562)

ความต้องการ/ความคาดหวัง	แผนดำเนินการเพื่อใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลา	งบประมาณ (บาท)	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย (แต่ละกอง)	ผู้รับผิดชอบ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว	1. จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (flow chart) ที่ให้บริการแก่นักศึกษา และประกาศให้ทราบให้ทุกช่องทาง 2. ลดระยะในการปฏิบัติงาน	ตุลาคม 2563	5,000	1. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥3.51	- งานบริหารทั่วไป กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี - งานพัฒนานักศึกษา กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก	1. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะ 2. จัดทำแบบประเมินในรูปแบบออนไลน์	ตุลาคม 2563	-	2. จำนวนกระบวนการที่มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ลดระยะเวลา/ปรับปรุงประสิทธิภาพด้วยวิธีอื่น ๆ	2 กระบวนการ	- คณะกรรมการการสื่อสารองค์กร - ฝ่ายแผนและประกันคุณภาพ
				3. จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงตาม SIPOC MODEL	≥ 5 กระบวนการ	
				4. เอกสารแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) แสดงขั้นตอน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ	≥ 5 กระบวนการ	
ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้รับ เพิ่มเติมจากผลการประเมิน						
1. ต้องการทราบว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทำงาน	1. จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (flow chart) ในแต่ละกระบวนการงานให้ชัดเจน	ตุลาคม 2563	-	จำนวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน	≥ 5 ขั้นตอน	ทุกงานในสังกัดกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ความต้องการ/ความคาดหวัง	แผนดำเนินการเพื่อใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลา	งบประมาณ (บาท)	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย (แต่ละกอง)	ผู้รับผิดชอบ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อธยาศัยดี/เป็นกันเอง	1. จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service mind)	พฤศจิกายน 2563	10,000	1. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥3.51	กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ				2. จำนวนกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพในการให้บริการ	≥1 กิจกรรม	
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ						
ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้รับ เพิ่มเติมจากผลการประเมิน						
- ต้องการให้บุคลากรในหน่วยงานมีลักษณะการทำงานที่สอนงานกันสามารถแลกเปลี่ยนงานหรือทำงานแทนกันได้	1. ต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติตามภาระหน้าที่หลักในความรับผิดชอบของแต่ละคน 2. ต้องมีการมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทนกัน	ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564	10,000	จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน		กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
- ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการด้านอุปกรณ์การสอนอย่างทั่วถึง และใช้คำพูด กิริยาวาจาที่สุภาพ	1. จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service mind)	พฤศจิกายน 2563	10,000	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ		กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีแผนที่ในเว็บไซต์ มีป้ายบอกสถานที่ภายในอาคารอย่างชัดเจน	1. ปรับปรุงทุกข้อมูลและข่าวสารเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน	ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564	-	1. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥3.51	กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
3.2 มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล และช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ กระดานข่าว ฯลฯ	1. ติดตั้งจอประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัย (Broadcast) เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร 2. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสื่อสารองค์ภายในวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	สิงหาคม-กันยายน 2563	745,000	2. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับปรับปรุง/จัดให้มีเพิ่มขึ้น	2 ด้าน	กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ความต้องการ/ความคาดหวัง	แผนดำเนินการเพื่อใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลา	งบประมาณ (บาท)	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย (แต่ละกอง)	ผู้รับผิดชอบ
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้รับ เพิ่มเติมจากผลการประเมิน						
- ต้องการให้ปรับปรุง Wi-fi และอินเทอร์เน็ต ที่อาคารเรียนรวม 1 อาคารเรียนรวม 2 และหอพัก	1. มีการติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ต 3BB Wi-fi เพื่อรองรับการเรียนการสอนออนไลน์ที่อาคารเรียนรวม 2	กรกฎาคม 2563	64,200			กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	1. จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service mind)	พฤศจิกายน 2563	10,000	1. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥3.51	กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ				2. ร้อยละผลสำเร็จของตัวชี้วัดเทียบกับแผนการปรับปรุงฯ	ร้อยละ 60	
4.3 ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป						
ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้รับ เพิ่มเติมจากผลการประเมิน						
5. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามภารกิจหลักของแต่ละกองที่ได้จากผลการประเมินฯ						
5.1 ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเรื่องการดูแลต้นไม้ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย Green Campus	1. วางแผนการปลูกกล้าไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว	ตุลาคม 2563 – มิถุนายน 2564	-	จำนวนพื้นที่สีเขียวที่เพิ่มขึ้น		งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
	2. วางแผนการดูแล บำรุง รักษาต้นไม้ทั้งของเดิมและที่ปลูกเพิ่มเติม	ตุลาคม 2563- กันยายน 2564	100,000			งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
5.2 ต้องการหลังคาโรงจอดรถยนต์และจักรยาน	1. ก่อสร้างที่จอดรถยนต์หน้าอาคารที่พักบุคลากร	พฤษภาคม – กันยายน 2563	1,219,000	จำนวนที่จอดรถยนต์ที่เพิ่มขึ้น		งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
	2. วางแผนการก่อสร้างที่จอดรถยนต์หน้าอาคารบริหาร	ตุลาคม 2563- มีนาคม 2564	4,000,000			งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ความต้องการ/ความคาดหวัง	แผนดำเนินการเพื่อใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลา	งบประมาณ (บาท)	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย (แต่ละกอง)	ผู้รับผิดชอบ
	3. วางแผนการก่อสร้างที่จอดรถยนต์ชั้นใต้ดินหลังคาโค้งไร้โครงสร้าง	ตุลาคม 2563- มีนาคม 2564	3,240,000			งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
	4. วางแผนการปลูกต้นไม้ขนาดใหญ่เพื่อใช้สำหรับเป็นร่มเงาของรถจักรยานในแต่ละจุดที่กำหนดให้เป็นจุดจอดจักรยาน	ตุลาคม 2563 – มิถุนายน 2564	100,000	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อต่อสภาพแวดล้อม		งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี