

รายงานการประชุมที่ทีมงานทำแผนกลยุทธ์ สำนักงานอธิการบดี

ครั้งที่ ๑/๒๕๕๕

เมื่อวันพฤหัสบดี ที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๕ เวลา ๑๓.๐๐ น.

ณ ห้องประชุมบัวม่วง ชั้น ๔ อาคารสำนักงานอธิการบดี

ผู้มาประชุม

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรีจันทร์	โตเลิศมงคล	ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	ประธาน
๒. นางวันดี	ช่วยประยูรวงศ์	ผู้อำนวยการกองคลัง	
๓. นางสาวสมจิตต์	มัทนันท์	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล	
๔. นางจุฬารัตน์	ตันติประสงค์	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	
๕. นางประดิษฐา	นาครักษา	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา	
๖. นางศรีสุดา	อยู่แย้มศรี	ผู้อำนวยการกองกลาง	
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจษฎา	กิจเกิดแสง	ผู้อำนวยการกองศิลปวัฒนธรรม	
๘. ดร. ธนฉัตร	ทัพมงคล	ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์	
๙. ผศ. ลักขณา	จาดกานนท์	แทนผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์	
๑๐. นางสาวสีสุข	อ่วมแย้ม	ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน	
๑๑. นางสาวสุพรรณษา	อินอ้อย	กองประชาสัมพันธ์	
๑๒. นางสาวศิรินาถ	สิงหาแก้ว	กองนโยบายและแผน	
๑๓. นางรัตนมน	จันทร์อุทัย	กองนโยบายและแผน	
๑๔. นางสาวจิราภรณ์	พุ่มไสว	กองนโยบายและแผน	
๑๕. นางสาวพลอยลดา	โสตะจินดา	กองนโยบายและแผน	
๑๖. นางสาวอรพรรณ	จันทร์เกษมจิต	สำนักงานอธิการบดี	
๑๗. นายธนະสิทธิ์	ไชยรัตน์ทอง	สำนักงานอธิการบดี	
๑๘. นางสาวน้ำทิพย์	วงศ์ตา	สำนักงานอธิการบดี	

เริ่มประชุมเวลา ๑๓.๐๐ น.

ประธานกล่าวเปิดประชุม และดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระการประชุม ดังนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ประธานแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุมในครั้งนี้ เพื่อร่วมกันพิจารณาจัดทำร่างแผนกลยุทธ์ของสำนักงานอธิการบดี (พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑) โดยใช้ Balanced Scorecard ในครั้งนี้ได้เรียนเชิญหัวหน้าหน่วยงานและทีมของกองนโยบายและแผน เพื่อร่วมกันวิเคราะห์และทบทวน Balanced Scorecard ของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ ต่อจากที่คณะกรรมการประกันคุณภาพได้วิเคราะห์ไว้

มติที่ประชุม รับทราบ

## ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องเพื่อพิจารณา

### วาระที่ ๒.๑ การวิเคราะห์และทบทวน Balanced Scorecard ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ

ที่ประชุมได้ร่วมกันวิเคราะห์และทบทวน Balanced Scorecard ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ทั้ง ๔ มิติ รวมถึงเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และกลยุทธ์

#### **มติที่ประชุม** ที่ประชุมมีมติ ดังนี้

๑. มิติประสิทธิภาพ ปรับเป้าประสงค์เป็น มีระบบการบริหารจัดการที่ตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัยที่คล่องตัว รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพิ่มกลยุทธ์เป็น พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย

๒. มิติคุณภาพบริการ เพิ่มเกณฑ์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในตัวชี้วัดให้ชัดเจน ดังนี้

เกณฑ์ ๐ - ๑.๕๐ เท่ากับ ๑ คะแนน

๑.๕๑ - ๒.๕๐ เท่ากับ ๒ คะแนน

๒.๕๑ - ๓.๕๐ เท่ากับ ๓ คะแนน

๓.๕๑ - ๔.๕๐ เท่ากับ ๔ คะแนน

๔.๕๑ - ๕.๐๐ เท่ากับ ๕ คะแนน

๓. มิติประสิทธิผล ปรับกลยุทธ์เป็นสร้างความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน

๔. กำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๗ - ๒๕๖๑ ให้ชัดเจน

รายละเอียดดังตาราง Balanced Scorecard ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่๑ พัฒนาการบริหารจัดการ ให้มีประสิทธิภาพ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย					ความคิดริเริ่ม (วิธีการ/กลยุทธ์)
			๕๗	๕๘	๕๙	๖๐	๖๑	
ประสิทธิผล	-การบริหารจัดการเป็นที่ยอมรับ	-จำนวนเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและ ภายนอก -จำนวนหน่วยงานที่เข้า ศึกษาดูงานด้านการบริหารจัดการ	๕  ๒	๖  ๓	๗  ๔	๘  ๕	๙  ๖	-สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานทั้ง ภาครัฐและเอกชน
คุณภาพบริการ	-ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของหน่วยงาน <u>เกณฑ์</u> ๐-๑.๕๐ = ๑คะแนน ๑.๕๐-๒.๕๐ = ๒ คะแนน ๒.๕๑-๓.๕๐ = ๓คะแนน ๓.๕๑-๔.๕๐ = ๔ คะแนน ๔.๕๑ ขึ้นไป = ๕คะแนน	๓	๓	๔	๔	๔	-พัฒนาระบบและกลไก การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ
ประสิทธิภาพ	- มีระบบการบริหารจัดการที่ตอบสนอง ภารกิจของมหาวิทยาลัยที่คล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	-ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตาม แผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน -จำนวนกระบวนการทำงานที่ได้รับการพัฒนา อย่างน้อยปีละ ๒ กระบวนการ	๘๐  ๑๐	๘๒  ๑๕	๘๔  ๒๐	๘๕  ๒๕	๘๖  ๓๐	-สนับสนุนการดำเนินงานทุกภารกิจ ของมหาวิทยาลัย  -พัฒนาการบริหารจัดการให้มี ประสิทธิภาพ
การพัฒนาองค์กร	-บุคลากรเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ ตามสายงาน	-ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ ตามสายงาน -จำนวนผลงานของบุคลากรที่สร้างสรรค์ผลงาน ตามสายงาน (ชิ้น)	๘๐  ๑๐	๘๒  ๑๕	๘๔  ๒๐	๘๕  ๒๕	๘๖  ๓๐	-พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุก ระดับ

วาระที่ ๒.๒ การวิเคราะห์และทบทวน Balanced Scorecard ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ

ที่ประชุมได้ร่วมวิเคราะห์และทบทวน Balanced Scorecard ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ

**มติที่ประชุม** ที่ประชุมมีมติ ดังนี้

๑. มติประสิทธิภาพ ปรับเป้าประสงค์เป็น การบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่นเดียวกับมิติคุณภาพบริการ และปรับกลยุทธ์จาก พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เป็น ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

๒. มติประสิทธิผล เพิ่มตัวชี้วัด จำนวนครั้งของการร้องเรียนด้านการให้บริการ ปี ๒๕๕๗ ไม่เกิน ๑๐ ครั้ง และลดลงปีละ ๑ ครั้ง ในส่วนของกลยุทธ์ คือสร้างแรงจูงใจในการให้บริการ

๓. เพิ่มเกณฑ์ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในตัวชี้วัดให้ชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๗ - ๒๕๖๑ ให้ชัดเจน ดังตาราง Balanced Scorecard ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒

## BSC

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่๒ พัฒนาการให้บริการ ที่มีคุณภาพ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย					ความคิดริเริ่ม (วิธีการ/กลยุทธ์)
			๕๗	๕๘	๕๙	๖๐	๖๑	
ประสิทธิผล	-การให้บริการเป็นที่ยอมรับ	-บุคลากรดีเด่นด้านการให้บริการ  -จำนวนครั้งของการร้องเรียน ด้านการให้บริการ	๓  ๑๐	๓  ๙	๓  ๘	๓  ๗	๓  ๗	-สร้างแรงจูงใจในการให้บริการ
คุณภาพบริการ	-การบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลาและ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	-ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของหน่วยงาน	๓	๓	๔	๔	๔	-พัฒนางานบริการที่มีคุณภาพ
ประสิทธิภาพ	-การบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลาและ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	-จำนวนฐานข้อมูลที่น่าไปใช้ประโยชน์ได้ รวดเร็ว  -ผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของหน่วยงาน <u>เกณฑ์</u> ๐-๑.๕๐ = ๑คะแนน ๑.๕๐-๒.๕๐ = ๒คะแนน ๒.๕๑-๓.๕๐ = ๓คะแนน ๓.๕๑-๔.๕๐ = ๔คะแนน ๔.๕๑ ขึ้นไป = ๕คะแนน	๑  ๓	๒  ๓	๓  ๔	๔  ๔	๕  ๔	-ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัย  -พัฒนาประสิทธิภาพของการ ติดต่อสื่อสาร
การพัฒนาองค์กร	-บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการ  -มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ บริหารและการบริการมีประสิทธิภาพ	-ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของหน่วยงาน <u>เกณฑ์</u> ๐-๑.๕๐ = ๑คะแนน ๑.๕๐-๒.๕๐ = ๒คะแนน ๒.๕๑-๓.๕๐ = ๓คะแนน ๓.๕๑-๔.๕๐ = ๔คะแนน ๔.๕๑ ขึ้นไป = ๕คะแนน  -จำนวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับ การพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ	๓  ๑	๓  ๒	๔  ๓	๔  ๔	๔  ๕	-เสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ ของบุคลากร    -พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการบริการที่มี ประสิทธิภาพ

**ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องอื่นๆ**

ประธานขอให้นำ Balanced Scorecard ที่ได้ทบทวน เผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบและร่วมแสดงความคิดเห็น พร้อมกับนำเสนอในการประชุมครั้งต่อไป ในวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๕๕ เวลา ๐๙.๐๐ น. ณ ห้องประชุมบัวม่วง ๑ ชั้น ๔ อาคารสำนักงานอธิการบดี

**มติที่ประชุม**      รับทราบ

เลิกประชุม เวลา ๑๖.๓๐ น.

นายณะสิทธิ์ ไชยรัตน์ทอง  
ผู้จดยางานการประชุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรีจันทร์ โตเลิศมงคล  
ผู้ตรวจรายงานการประชุม