



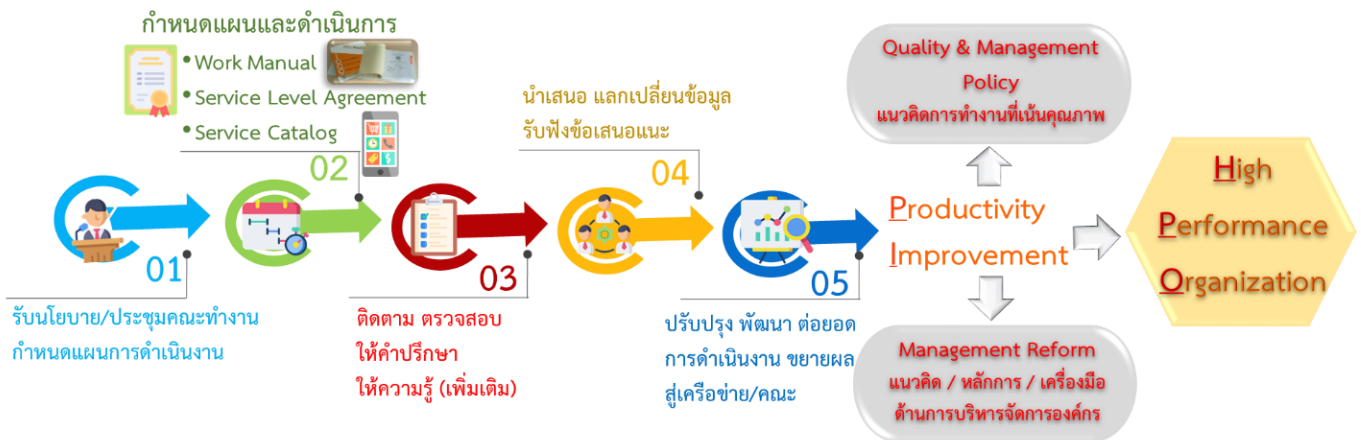
## สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12  
ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

### โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน (Productivity Improvement: PI) Phase 2 ปีที่ 12

#### ผลการดำเนินงานประจำปี 2565

มีการสานต่อการดำเนินงานในการปรับปรุงและพัฒนาคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) การประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อต่อยอดไปสู่การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Catalog) โดยความร่วมมือของ 4 สำนัก ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี สำนักบริหารอาคารและสถานที่ สำนักคอมพิวเตอร์ และสำนักหอสมุด ทั้งยังให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนโยบายการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย มีการปรับการดำเนินงาน ในรูปแบบ Policy and Procedure มากขึ้น ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role & Responsibility) และให้ความสำคัญในการปรับปรุงงานประจำด้วยเครื่องมือ Daily Management รองรับการดำเนินงาน เพื่อตอบโจทย์แผนกลยุทธ์ มจธ. ฉบับที่ 13 (พ.ศ. (พ.ศ. 2565-2569) เป้าหมายที่ 5 ยกระดับและปรับ Profile ของบุคลากรและปฏิรูปการบริหารจัดการบุคลากรให้สามารถสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่อนาคต (Transforming HR& HR Management for the Future) และนโยบายการบริหารของ มจธ. (KMUTT Policy) ด้าน Productivity เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของระยะเวลา ต้นทุน ทรัพยากร และระบบสนับสนุนต่าง เกิดเป็นผลงานที่มีคุณภาพตรงตามเป้าหมายที่กำหนด จนกลายเป็นการปฏิบัติงานได้มาตรฐาน ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ปัจจุบันและรองรับการให้บริการแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร



ภาพรวมการดำเนินงานโครงการ Productivity Improvement

การดำเนินงานโครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน (Productivity Improvement: PI) แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้



## สรุปผลการดำเนินงาน

### โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12 ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

ช่วงที่ 1 รับนโยบาย แต่งตั้งคณะทำงาน และร่วมกำหนดแผนการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและตบโจทย์ตามแผนกลยุทธ์ มจธ. ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2565-2569) และนโยบายพัฒนาการทำงานประจำด้วยเครื่องมือ Daily Management ยังมีการกำหนดให้หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี และสำนักบริการส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักบริหารอาคารและสถานที่ และสำนักหอสมุด ทบทวนและคัดเลือกกระบวนการทำงานที่เป็นงานประจำที่สอดคล้องตาม Job Description for Management ที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการและองค์กรในลำดับต้น เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน โดยใช้เครื่องมือ Daily Management ในการลดขั้นตอนและข้อผิดพลาดจากการทำงาน เตรียมความพร้อมในสภาวะวิกฤต ให้การทำงานมีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมองภาพรวมทั้งกระบวนการ เน้นการทำงานเป็นทีมหรือมีรูปแบบการทำงานของคลัสเตอร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการพัฒนาทักษะที่จำเป็น ยกกระดับมาตรฐานของงานไปสู่การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้งานมีคุณภาพ (Quality) ลดต้นทุน (Cost) สามารถส่งมอบงาน (Delivery) ได้ตรงเวลา ส่งผลให้งานประจำมีมาตรฐานด้วยการทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) หรือสร้าง Standard Operating Procedure (SOP) มีการประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) สามารถสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยมีการกำหนดโครงสร้างของการทำงาน เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนางานประจำด้วยเครื่องมือ Daily Management อย่างเป็นระบบ



### โครงสร้างกลไกพัฒนาการทำงานด้วยเครื่องมือ Daily

โดยมีโครงสร้างการทำงานและทีมงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนพัฒนาการทำงานประจำด้วยเครื่องมือ Daily Management อย่างเป็นระบบ ต่อเนื่องจากปีงบประมาณ 2564 เน้นการทำงานร่วมระหว่างที่ประชุมต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย หรือกลุ่มคลัสเตอร์ที่เกี่ยวข้อง อันประกอบด้วย



## สรุปผลการดำเนินงาน

### โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12

ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

- ที่ประชุมผู้อำนวยการ/หัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานอธิการบดีที่ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดี / ที่ประชุมโครงการ 6+1 Flagship Track 2 / ที่ประชุมประสานบริหารงานมหาวิทยาลัย เป็นเวทีหารือเชิงนโยบายการบริหาร การทำงาน Daily Management จะมองการทำงานเป็น Function Group
- ที่ประชุม Productivity Improvement นำเครื่องมือ Work Manual มาสนับสนุนการทำงาน และทำหน้าที่ขับเคลื่อนการทำงานจริงโดยผู้อำนวยการหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น เชื่อมโยงการทำงานตามนโยบาย Daily Management
- สำนักงานผู้อำนวยการ ทำหน้าที่ Intergrade งานเพื่อให้เกิดการ Alignment ระหว่างผู้อำนวยการ และเลขานุการคณะ ให้เข้าใจโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานตัวเอง นำไปสู่การยกระดับการทำงานและการให้บริการ
- ดร.เกษรา วามะศิริ ที่ปรึกษาอาวุโสอธิการบดี และ ผศ.สุภาณี เลิศไตรรักษ์ ที่ปรึกษาอธิการบดี ทำหน้าที่เป็น Coach เพื่อให้การทำงานนี้ได้ประโยชน์อย่างครบวงจร ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะกับบุคลากร ในการนำผลงาน/การปรับปรุงงานตามนโยบาย Daily Management มาประเมินเพื่อเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง/เลื่อนระดับ
- ทีม JMAC และที่ปรึกษาด้านการประกันคุณภาพ ให้คำปรึกษาในการทบทวนการทำงานด้วยเครื่องมือ Daily Management ด้านเทคนิค และนำเครื่องมือหรือทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนการเก็บข้อมูล เพื่อลด Defect, Waste, Loss ในการทำงาน
- ผศ.ดร.ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบุคคล ภายใต้การดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายบุคคล กำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรม และดำเนินการออกแบบ Mini Workshop หรือ On the Job Workshop เพื่อ Re-skill, Up-skill ที่สนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะ ความรู้กับการทำงานด้วยเครื่องมือ Daily Management ให้เกิดเป็นรูปธรรม ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- ผศ.สุเมธ อังคะศิริกุล รองอธิการบดีฝ่ายบุคคล นำทีมเพื่อกำหนดนโยบายการบริหารคนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวขึ้น รวมถึงการปรับปรุงแบบฟอร์มการประเมินเลื่อนระดับให้กระชับขึ้น โดยสรุปจากการทำงาน Daily Management และ Lesson learn ที่ผ่าน มา มีการขับเคลื่อน Organization Development ซึ่งส่วนหนึ่งต้องมาจากการทำเรื่อง Daily Management
- ผศ.ดร.มารอง ผดุงสิทธิ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารการเงิน ทรัพย์สินและสารสนเทศ กำกับ ดูแล ภาพใหญ่ของ Operation เพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนา โดยนำระบบไอทีให้เข้ามาช่วยเป็น Strategy Information System รองรับการดำเนินงาน Core Process ใหม่ของมหาวิทยาลัย โดยทำงานร่วมกับผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีและหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง Business Process และ Re-Engineering ควบคู่



**สรุปผลการดำเนินงาน**  
**โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12**  
**ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565**

---

นโยบายที่เกี่ยวข้องของ Productivity Improvement ปีงบประมาณ 2565 ยังเป็นนโยบายที่ต่อเนื่องมาจากปีงบประมาณ 2564 ดังนี้

1. ทบทวนและคัดเลือกกระบวนการทำงานที่เป็นงานประจำที่สอดคล้องตาม JDM ของหน่วยงาน และมี Impact สูง อย่างน้อย 3 กระบวนการ เพื่อปรับปรุงการทำงานตามนโยบาย Daily Management ลด Re-work ลด Defect และเตรียมความพร้อมในสภาวะวิกฤต ทั้ง Process เชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช่มองแค่ Activity ของหน่วยงาน

2. ผู้อำนวยการทุกหน่วยงาน หรือร่วมกับรองอธิการบดีที่หน่วยงานขึ้นตรง เพื่อจัดทำรายงาน JDM Level 0 และมาแลกเปลี่ยนข้อมูลในที่ประชุม Productivity Improvement

3. ขอให้ผู้อำนวยการ/หัวหน้ากลุ่มงานเข้าร่วมประชุมในเวที Productivity Improvement โดยไม่ส่งผู้แทนที่ไม่สามารถตัดสินใจได้เข้าร่วมแทน

4. ขอให้จริงจังในการปรับปรุงงานประจำด้วยเครื่องมือ Daily Management รองรับการดำเนินงาน เพื่อตอบโจทย์แผนกลยุทธ์ มจธ. ฉบับที่ 13

5. การเตรียมความพร้อมของบุคลากร ในการ Up-Skill, Re-Skill และทำให้เกิด Self-Learning มากยิ่งขึ้น เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันให้เกิดการทำงานแบบ Daily Management

6. ที่ประชุม Productivity Improvement ทำการ Monitor และสรุปความคืบหน้าในการดำเนินงานนำส่งสำนักงานยุทธศาสตร์ เพื่อรวบรวมเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยทุกไตรมาส

**ช่วงที่ 2 กำหนดแผนการดำเนินงาน และดำเนินการให้บรรลุผลตามแผนที่กำหนด** โดยทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีมีการทบทวนกระบวนการทำงานทั้งหมด เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และนโยบายการทำงาน Daily Management เพื่อนำเสนอต่อคณะทำงานโครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน ประกอบด้วย

- จัดทำคู่มือการทำงาน (Work Manual หรือ Standard Operating Procedure)
- การให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)
- การรวบรวมบริการหลักของแต่ละหน่วยงาน (Service Catalog)



สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12  
ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

ตารางแสดงข้อมูลการนำเสนอแผนการดำเนินงานปีงบประมาณ 2565

ลำดับ	หน่วยงาน	1.Take Stock Work Manual	2.ปรับปรุง เป็นปัจจุบัน	ร้อยละที่ ปรับปรุงเป็น ปัจจุบัน (2* 100)/1	3.SLA ที่ ประกาศใช้	ร้อยละที่ ประกาศ SLA (3*100)/2	แผนปรับปรุง Work Manual		แผน ประกาศ SLA
							PI	DM	
1	สำนักงานกิจการต่างประเทศ (IA)	16	12	75	3	25	4	-	-
2	สำนักงานกิจการนักศึกษา (SA)	26	25	96.15	11	44	-	1	-
3	สำนักงานคัดเลือกและสรรหานักศึกษา (AM)	16	16	100	4	25	ปรับปรุงเป็นปัจจุบัน		2
4	สำนักงานคลัง (TO)	43	41	95.35	9	21.95	-	2	-
5	สำนักงานจัดหาและจัดการสินทรัพย์ (PAM)	13	0	0	1	0	-	6	-
6	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา (RO)	37	34	91.89	7	20.59	-	4	4
7	สำนักงานนิติการ (UC)	7	7	100	2	28.57	อยู่ระหว่างการทบทวน		
8	สำนักงานบริหารจัดการฯ มจร. บางขุนเทียน (FM)	11	4	36.36	4	100	อยู่ระหว่างการทบทวน		
9	สำนักงานประกันคุณภาพ (QA)	8	3	37.5	0	0		5	-
10	สำนักงานพัฒนาการศึกษาและบริการ (EDS)	14	9	64.29	7	77.78	4	-	1
11	สำนักงานยุทธศาสตร์ (STG)	39	21	53.85	6	28.57	13	5	19
12	สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM)	60	35	58.33	5	14.29	อยู่ระหว่างการทบทวน		
13	สำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD)	13	10	76.92	1	10	3	-	1
14	สำนักงานวิจัย นวัตกรรมและพันธมิตร (RIPO)	20	11	55	1	9.09	20	-	5
15	สำนักงานอำนวยการ (USO)	10	0	0	5	xx	-	6	-
16	ศูนย์การจัดการด้านพลังงาน สิ่งแวดล้อมฯ (EESH)	45	26	57.78	2	7.69	ยังไม่ได้เสนอแผน		
17	กลุ่มงานจัดการผลประโยชน์และทรัพย์สิน (BU)	11	3	27.27	0	0	ยังไม่ได้เสนอแผน		
18	กลุ่มงานช่วยเหลือทางการเงินแก่นักศึกษา (SFA)	22	20	90.91	3	15	2	-	1
19	กลุ่มงานบริการสุขภาพและอนามัย (HCU)	23	17	73.91	12	70.59	6	-	2
20	กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด (SCM)	40	34	85	14	41.18	5	-	1
21	กลุ่มงานตรวจสอบภายใน (IAU)	4	4	100	1	25	ปรับปรุงเป็นปัจจุบัน		-
22	สำนักงานมหาวิทยาลัยสัมพันธ์ (URO)	26	6	23.08	2	33.33	14	-	10
23	ศูนย์นวัตกรรมนโยบาย (PI)	10	10	100	2	20	ปรับปรุงเป็นปัจจุบัน		3
24	ศูนย์บริการทางการศึกษา มจร.ราชบุรี (RC)	5	0	0	0	0	-	5	-
25	สำนักบริหารอาคารและสถานที่ (BGM)	43	37	86.05	4	10.81	อยู่ระหว่างการทบทวน		
26	สำนักคอมพิวเตอร์ (CC)	xx	xx	-	0	-	อยู่ระหว่างการทบทวน		
27	สำนักหอสมุด (LIB)	xx	xx	-	0	-	อยู่ระหว่างการทบทวน		
รวมทั้งสิ้น		562	385	68.51	106	27.53	71	33	49



### สรุปผลการดำเนินงาน

## โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12 ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

ช่วงที่ 3 การติดตามผล และให้คำปรึกษาตามแผนการดำเนินงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐาน ฝ่ายเลขานุการโครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงานทำหน้าที่ในการติดตามผล ตรวจสอบการดำเนินงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด ซึ่งปีงบประมาณ 2565 ได้มีการเชิญคณะทำงาน จำนวน 2 ท่าน ประกอบด้วย คุณสมพร น้อยยานิ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาระบบบริหารกิจการนักศึกษา และคุณฉันทนา ภูธรภรณ์ ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการ ร่วมเป็นที่ปรึกษา ทหารเรือ และให้ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้อำนวยการ และบุคลากรของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี เกี่ยวกับการคัดเลือกหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สอดคล้องตามนโยบาย Daily Management ทั้งที่เป็นกระบวนการเดิม และกระบวนการใหม่มาเร่งดำเนินการก่อน โดยมีการกำหนดแผนงานและรายละเอียดของหน่วยงานที่เข้าร่วมหรือตั้งต่อไปนี้

### การดำเนินงาน Review work manual 2565 เพื่อกำหนดมาตรฐานการทำงาน



Timeline และผลการดำเนินงาน Review Work Manual 2565



### สรุปผลการดำเนินงาน

## โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12 ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

แนวทางการวิเคราะห์เพื่อจัดทำ Work Manual ที่สอดคล้องตาม DM

1. ควรมีการทบทวน Take Stock ให้เป็นปัจจุบันทุกสิ้นปีงบประมาณ (30 กันยายน)
2. วิเคราะห์ความเชื่อมโยงการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ยุบ/รวม กระบวนการทำงาน ที่คล้ายกันเพื่อให้เห็นความต่อเนื่องและรวมเป็นเรื่องเดียวกัน
4. ปรับชื่อกระบวนการงานให้สื่อถึงการปฏิบัติงานจริง
5. ปรับกระบวนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน โดยมีการวิเคราะห์ตามหลัก PDCA
6. ขั้นตอนการดำเนินงานยังไม่รองรับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างแท้จริง (Digitize)
7. ทบทวนกระบวนการทำงานที่ให้ปัจจุบัน/นำระบบ IT มาสนับสนุนการทำงาน

วันที่ประชุม	หน่วยงาน	ประเด็นหลักการประชุม
18 มีนาคม 2565 เวลา 09.00-12.00 น. Online MS Teams	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สำนักงานวิจัย นวัตกรรมและ พันธมิตร (RIPO)</li> <li>● สำนักงานกิจการ ต่างประเทศ (IA)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้ชัดเจน</li> <li>2. เพิ่มเติมรายละเอียด/เอกสารที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนให้ ครบถ้วน</li> <li>3. ปรับปรุงเป็นปัจจุบันแล้วเวียนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปทิศทางเดียวกัน</li> </ol>
24 มี.ค. 2565 เวลา 09.00-12.00 น. และ 31 มี.ค. 2565 เวลา 09.00-12.30 น. Online MS Teams	สำนักงานกิจการ นักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. หน่วยงานทบทวนแผนการดำเนินงานที่เสนอไว้ในที่ประชุม Productivity Improvement ให้สอดคล้องตาม JDM ของ หน่วยงานอย่างน้อย 3 เรื่อง</li> <li>2. เพิ่มหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ ในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบตามแนวทางการจัดทำ Daily Management เช่น การจัดทำหลักสูตรพัฒนา Soft Skill สำหรับนักศึกษา เป็นต้น</li> <li>3. จัดกลุ่มการทำงานในลักษณะเดียวกัน/ต่อเนื่องกันให้อยู่ในกลุ่ม เดียวกัน และยุบรวมกระบวนการงานที่มีความซ้ำซ้อน/ใกล้เคียงกัน เพื่อปรับวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้ตรงกับการ ดำเนินงานจริง</li> <li>4. ปรับชื่อกระบวนการงาน และวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือฯ ให้ สื่อความหมาย ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง</li> <li>5. ปรับปรุงชุดเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual) วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) และการใช้ สัญลักษณ์แทนวิธีการปฏิบัติงานใน Visio ให้เป็นปัจจุบัน</li> </ol>



### สรุปผลการดำเนินงาน

## โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12

ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

วันที่ประชุม	หน่วยงาน	ประเด็นหลักการประชุม
29 มี.ค. 2565 เวลา 10.00-12.00 น. Online MS Teams	สำนักงานจัดหาและจัดการสินทรัพย์	<ol style="list-style-type: none"><li>การบริหารความเสี่ยงของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมิน ITA</li><li>การกำหนดแผน และดำเนินงานตามแผนภายใต้โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน (Productivity Improvement) ที่สอดคล้องกับการจัดทำ JDM ของหน่วยงาน (อยู่ระหว่างเสนอผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารการเงิน ทรัพย์สิน และสารสนเทศพิจารณา)</li><li>ความคืบหน้า เรื่อง ความคล่องตัวในการใช้ พ.ร.บ. และระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง สืบเนื่องจากการสัมมนาโครงการ 6+1 Flagships Track 2 ครั้งที่ 33 หัวข้อ “การบริหารการจัดซื้อจัดจ้างสำหรับผู้บริหาร” ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะนำมาดำเนินการในลำดับต้น ๆ เพราะมีผลกระทบกับหลายหน่วยงานในมหาวิทยาลัย</li></ol>
8 เม.ย. 2565 เวลา 14.00-15.30 น. Online MS Teams	สำนักงานคัดเลือกและสรรหานักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"><li>ทบทวน Tack Stock คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) ของหน่วยงาน</li><li>จัดกลุ่มกระบวนการทำงานประเภทเดียวกันและมีความต่อเนื่องกันให้อยู่ในหมวดเดียวกัน</li><li>ทบทวนกระบวนการทำงานที่เชื่อมการทำงานกับหน่วยงานอื่น ต้นน้ำ-กลางน้ำ-ปลายน้ำ</li></ol>
21 เม.ย. 2565 เวลา 09.00-12.30 น. Online MS Teams	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"><li>ทบทวน Tack Stock คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) ของหน่วยงาน</li><li>จัดกลุ่มกระบวนการทำงานประเภทเดียวกันและมีความต่อเนื่องกันให้อยู่ในหมวดเดียวกัน</li><li>ทบทวนกระบวนการทำงานที่เชื่อมการทำงานกับหน่วยงานอื่น ต้นน้ำ-กลางน้ำ-ปลายน้ำ</li></ol>
28 เม.ย. 2565 เวลา 09.00-12.30 น. Online MS Teams	กลุ่มงานจัดการผลประโยชน์และทรัพย์สิน	<ol style="list-style-type: none"><li>ทบทวนภารกิจ และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อจัดทำ JDM ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ในการจัดตั้งกลุ่มงานฯ หน้าที่ของกลุ่มงานฯ คุณค่าของกลุ่มงานฯ ตัวชี้วัด Output คุณภาพของงานที่ส่งมอบ คณะกรรมการและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกำหนดนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น</li></ol>





### สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12

ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

วันที่ประชุม	หน่วยงาน	ประเด็นหลักการประชุม
		<ol style="list-style-type: none"><li>2. ทบทวน Take Stock คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) ของหน่วยงาน โดยมีการเพิ่มกระบวนการใหม่ที่เป็น Core หลัก และจัดกลุ่มกระบวนการย่อยที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารจัดการพื้นที่ (ครอบคลุมไปถึงเรื่องการจัดทำสัญญา) การให้บริการที่จอดรถ</li><li>3. กำหนดแผนการดำเนินงานปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2565 ในโครงการ PI-KMUTT ที่สอดคล้องกับ DM</li></ol>
10 พ.ค. 2565 เวลา 09.00-12.00 น. Online MS Teams	กลุ่มงานบริการ สุขภาพและอนามัย	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ทบทวน Tack Stock คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) ของหน่วยงาน</li><li>2. จัดกลุ่มกระบวนการทำงานประเภทเดียวกันและมีความต่อเนื่องกันให้อยู่ในหมวดเดียวกัน</li><li>3. ทบทวนกระบวนการทำงานที่เชื่อมการทำงานกับหน่วยงานอื่น ต้นน้ำ-กลางน้ำ-ปลายน้ำ โดยเฉพาะกระบวนการที่สำคัญเร่งด่วน เช่น การบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน ซึ่งมีการทำงานร่วมกันระหว่าง สำนักบริหารอาคารและสถานที่ กลุ่มงานบริการสุขภาพและอนามัย และสำนักงานกิจการนักศึกษา ดังนั้นควรนัดหมายเพื่อหารือร่วมกันในการกำหนดบทบาท หน้าที่ที่ชัดเจน และร่วมทบทวนกระบวนการทำงานที่มีความเชื่อมโยงระหว่างกัน อันประกอบด้วย<ul style="list-style-type: none"><li>○ จัดลำดับความสำคัญผู้ที่ต้องได้รับการรับแจ้งเมื่อเกิดเหตุการณ์ร้ายแรง หรือใครที่ควรจะมาในพื้นที่ได้บ้าง</li><li>○ การเข้าพื้นที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้ประสบอุบัติเหตุ เช่น รภป. จนท.งานพยาบาล รพ.ในเครือข่าย หน่วยบริการฉุกเฉิน มูลนิธิ 1669 เป็นต้น</li><li>○ การตัดสินใจกานำส่งต่อ การออกรถ EMS ทั้งในและนอกเวลาราชการ</li><li>○ การพิจารณาเรื่องการจัดซื้อเครื่องปั๊มหัวใจไฟฟ้า ประจำแต่ละอาคารว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ และมีความจำเป็นมากน้อยเพียงใด</li></ul></li></ol>



### สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12  
ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

วันที่ประชุม	หน่วยงาน	ประเด็นหลักการประชุม
26 พ.ค. 2565 เวลา 10.00-12.00 น. Online MS Teams	กลุ่มงานช่วยเหลือ ทางการเงินแก่นักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ทบทวน Tack Stock คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) ของหน่วยงาน</li><li>2. จัดกลุ่มกระบวนการทำงานประเภทเดียวกันและมีความต่อเนื่องกันให้อยู่ในหมวดเดียวกัน</li><li>3. ทบทวนกระบวนการทำงานที่เชื่อมการทำงานกับหน่วยงานอื่น ต้นน้ำ-กลางน้ำ-ปลายน้ำ</li><li>4. ทบทวนและคัดเลือกกระบวนการงานที่เชื่อมโยงกับ JDM</li></ol>
26 พ.ค. 2565 เวลา 13.30-14.30 น. Online MS Teams	สำนักงานกิจการ ต่างประเทศ (ครั้งที่ 2)	ทบทวนกระบวนการทำงานเพื่อกำหนด Flow กลาง เรื่อง การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย/องค์กรต่างประเทศ (MoU) และการต้อนรับแขกต่างประเทศ โดยพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมการปฏิบัติงานจริง เมื่อปรับปรุงเป็นปัจจุบันแล้วจะจัดส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นปฏิบัติในการนำไปปรับใช้
1 มิ.ย. 2565 เวลา 09.30-11.30 น. และ 30 มิ.ย. 2565 เวลา 09.00-12.00 น. Online MS Teams	3 พื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"><li>1. สน.บริหาร อาคารและ สถานที่</li><li>2. กลุ่มงานบริการ สุขภาพและ อนามัย</li><li>3. สำนักงาน กิจการนักศึกษา</li><li>4. สนง. มจร.บาง ขุนเทียน</li><li>5. ศูนย์บริการ ทางการศึกษา มจร.ราชบุรี</li><li>6. สำนักงาน อำนวยการ</li></ol>	<p><u>การกำหนด Protocol รับแจ้งเหตุและบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดการหารือ ดังนี้</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. แนวทางการดำเนินงานรับแจ้งเหตุ</li><li>2. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) เรื่อง “คู่มือการช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้ประสบอุบัติเหตุ”</li></ol> <p>โดยทั้ง 3 พื้นที่การศึกษาจัดส่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อดำเนินการยกร่างในเบื้องต้น โดยมีการศึกษาข้อมูลและปรับปรุงรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. การศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับด้านความปลอดภัย หรือเพิ่มเติมร่วมกับ EESH</li><li>2. การทบทวน Work Manual ของกลุ่มงานบริการสุขภาพและอนามัย เรื่อง “การให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน” ให้ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น</li><li>3. กลุ่มงานบริการสุขภาพและอนามัย เตรียมความพร้อมให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน ร่วมกับสำนักงานอำนวยการในการประชุมสำคัญต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยจัดทำร่างกระบวนการงาน “เตรียมความพร้อมบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน</li></ol>



### สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12

ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

วันที่ประชุม	หน่วยงาน	ประเด็นหลักการประชุม
		<p>(กรณีพิเศษ)” ตรวจสอบตารางการประชุม จัดเตรียมบุคลากรเพื่อ Standby ในวันที่มีการประชุม/กิจกรรม และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละพื้นที่ตามช่วงเวลาที่มีการประชุม/กิจกรรม เป็นต้น</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. การพิจารณาใช้สัญลักษณ์แทนขั้นตอนการปฏิบัติงานในโปรแกรม Visio ให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน</li><li>5. การปรับเปลี่ยนป้ายหน้าห้องน้ำคนพิการ ให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการ เช่น พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์</li><li>6. การปรับเปลี่ยนชื่อเรียก “รถพยาบาล มจร.” เพื่อไม่ให้ซ้ำซ้อนกับ “รถพยาบาลฉุกเฉิน” ของหน่วยงานภายนอก</li></ol> <p><u>ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. กลุ่มงานบริการสุขภาพและอนามัย และสำนักบริหารอาคารและสถานที่ จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ด้านทำให้ให้บริการฉุกเฉิน และการให้บริการรถพยาบาล มจร.</li><li>2. จัดทำแผนการฝึกอบรม ตามหัวข้อที่จำเป็นรองรับเหตุฉุกเฉิน</li><li>3. Review ความจำเป็นในการจัดหาเครื่อง AED เพิ่มเติม</li><li>4. กำหนดแผนการซ้อมสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น การซ้อมอัคคีภัย การทำให้อาคารปลอดภัย การช่วยเหลือภาวะฉุกเฉิน เป็นต้น</li><li>5. จัดทำ Poster ประชาสัมพันธ์ ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เกี่ยวกับรับแจ้งเหตุ และการให้บริการฉุกเฉิน</li><li>6. มีคู่มือบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน (Emergency Medical Service) และการใช้รถพยาบาล มจร. (KMUTT Ambulance) และเผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์</li></ol>



### สรุปผลการดำเนินงาน

## โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12 ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

**ช่วงที่ 4** นำเสนอ แลกเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินงาน หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี และ 3 สำนักบริการ ประกอบด้วย สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักบริหารอาคารและสถานที่ และสำนักหอสมุด มีการนำเสนอผลการดำเนินงาน ต่อที่ประชุมโครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงานประจำเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนแนวทางปรับปรุง กระบวนการทำงาน รับฟังข้อเสนอแนะจากที่ประชุม และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รongรับการให้บริการสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

- แผน – ผลการดำเนินงานจัดทำคู่มือการทำงาน (Work Manual หรือ Standard Operating Procedure) ที่สอดคล้องตามนโยบาย Daily Management
- นำเสนอผลการดำเนินงานการข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) เพื่อแลกเปลี่ยน แนวทางการดำเนินงาน ปัญหาที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน และแนวทางการปรับเปลี่ยนรูปแบบการกร การทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- รวบรวม และกำหนดรูปแบบการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการ (Service Catalog) ที่ผู้รับบริการสามารถศึกษาได้เบื้องต้น และกำหนดเป็นรูปแบบสองภาษา เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ

โดยมีการกำหนดตารางการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังต่อไปนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	SLA ที่ ประกาศใช้ ณ 30 ก.ย. 65	นำเสนอผล SLA และ แลกเปลี่ยน Service Catalog	หมายเหตุ
1	สำนักงานคลัง (TO)	6	20 ตุลาคม 2564	
2	สำนักงานยุทธศาสตร์ (STG)	6	17 พฤศจิกายน 2564	
3	สำนักงานอำนวยการ (US)	5	15 ธันวาคม 2564	
4	สำนักบริหารอาคารและสถานที่ (BD)	4	22 กุมภาพันธ์ 2565	
5	สำนักงานบริหารจัดการฯ มจร. บางขุนเทียน (FM)	4	22 กุมภาพันธ์ 2565	
6	สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM)	5	23 มีนาคม 2565	
7	สำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD)	1	23 มีนาคม 2565	
8	กลุ่มงานช่วยเหลือทางการเงินแก่นักศึกษา (SFA)	3	26 เมษายน 2565	
9	สำนักงานพัฒนาการศึกษาและบริการ (EDS)	7	26 เมษายน 2565	
10	กลุ่มงานบริการสุขภาพและอนามัย (HCU)	12	18 พฤษภาคม 2565	
11	สำนักงานกิจการนักศึกษา (SA)	4	18 พฤษภาคม 2565	
12	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา (RO)	5	15 มิถุนายน 2565	
13	สำนักงานนิติการ (UC)	2	15 มิถุนายน 2565	
14	กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด (SCM)	3	20 กรกฎาคม 2565	
15	ศูนย์นวัตกรรมนโยบาย (PI)	1	20 กรกฎาคม 2565	



### สรุปผลการดำเนินงาน

## โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12 ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

ลำดับ	หน่วยงาน	SLA ที่ประกาศใช้ ณ 30 ก.ย. 65	นำเสนอผล SLA และแลกเปลี่ยน Service Catalog	หมายเหตุ
16	สำนักงานคัดเลือกและสรรหานักศึกษา (AM)	4	17 สิงหาคม 2565	
17	สำนักงานกิจการต่างประเทศ (IA)	1	28 กันยายน 2565	
18	สำนักคอมพิวเตอร์	0	15 ธันวาคม 2564	Service Catalog
19	สำนักหอสมุด	0	17 พฤศจิกายน 2564	Service Catalog
20	EESH	2		
21	สำนักงานจัดหาและจัดการสินทรัพย์ (PAM)	0		
22	สำนักงานวิจัย นวัตกรรม และพันธมิตร (RIPO)	0		
23	กลุ่มงานตรวจสอบภายใน (IAU)	1		
24	สำนักงานประกันคุณภาพ (QA)	0		
25	กลุ่มงานจัดการผลประโยชน์และทรัพย์สิน (BU)	0		
26	สำนักงานมหาวิทยาลัยสัมพันธ์ (URO)	0		
27	ศูนย์บริการทางการศึกษา มจร.ราชบุรี (RC)	0		
	<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>76</b>		

ผลการดำเนินงานโครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน ปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

#### ❖ จัดประชุมคณะทำงานปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงานประจำเดือน

มีการจัดประชุมคณะทำงานเดือนละ 1 ครั้ง ทุกวันพุธ สัปดาห์ที่ 3 ของเดือน เพื่อติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน ทบทวนแผน นำเสนอผลการประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้การร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน นำไปสู่การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Catalog) รวมถึงรับทราบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องจากผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ปีงบประมาณ 2565 ยังอยู่ในช่วงรอยต่อของสถานการณ์โรคระบาด Covid-19 ระบาดอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นรูปแบบการประชุมและการสื่อสารต่าง ๆ ยังเน้นไปที่ช่องทางออนไลน์มากกว่าการประชุมแบบพบหน้า เพื่อให้สอดคล้องกับหลัก Social Distancing และอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรที่มีการทำงานในรูปแบบ Work Form Home จึงปรับรูปแบบการประชุมและการติดต่อสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Microsoft Teams, Line Group, e-mail และโทรศัพท์ โดยกำหนดการประชุมจะจัดขึ้นทุกวันพุธสัปดาห์ที่ 3 ของเดือน เวลา 13.30-16.30 น. ในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Microsoft Teams ปีงบประมาณ 2565 จัดประชุมได้จำนวน 11 ครั้ง



## สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12  
ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

### ❖ แผน-ผลการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) และการประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ประจำปีงบประมาณ 2565

หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีมีการเสนอแผนการปรับปรุงและพัฒนาคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) แผนการประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และความคืบหน้าในการจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (Service Catalog) ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ภาพรวมการดำเนินงาน ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2565 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2565) ดังนี้

#### ภาพรวมแผน-ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับนโยบาย Daily Management

##### ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2565 (ณ 31 ต.ค. 2565)



- เสนอแผนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 104 หน่วยงาน
- ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 19 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 18.27
- อยู่ระหว่างแก้ไข จำนวน 35 หน่วยงาน



- เสนอแผนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 49 SLA
- ดำเนินการแล้วเสร็จ 14 SLA คิดเป็นร้อยละ 28.57



- ดำเนินการประชาสัมพันธ์ใช้งานแล้ว 16 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 59.26
- จัดทำเป็นข้อมูล 2 ภาษาแล้ว จำนวน 5 หน่วยงาน คือ SA, SFA, AM, LIB, PI

##### ภาพรวมการดำเนินงาน Take Stock ณ ปีงบประมาณ 2565

###### Work Manual

มี Take Stock คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) รวมทั้งสิ้น 562 หน่วยงาน (สนอ. 24 หน่วยงาน 519 + สบอ. 43 หน่วยงาน) ปรับปรุงเป็นปัจจุบันแล้ว จำนวน 405 (386+19) หน่วยงาน (สนอ. 24 หน่วยงาน 368 + สบอ. 37 หน่วยงาน) คิดเป็นร้อยละ 72.06 ของจำนวนคู่มือปฏิบัติงานทั้งหมด

###### Service Level Agreement

อนุมัติประกาศใช้แล้ว จำนวน 121 (107+14) SLA (สนอ. 117 SLA + สบอ. 4 SLA) คิดเป็นร้อยละ 29.88 จากจำนวนคู่มือปฏิบัติงานที่ปรับปรุงเป็นปัจจุบัน หรือ ร้อยละ 21.53 จากจำนวนคู่มือปฏิบัติงานทั้งหมด

- หมายเหตุ: 1. Work Manual ตัวเลข Take Stock และที่ปรับปรุงเป็นปัจจุบัน ลดจากปีที่ผ่านมา เนื่องจากหน่วยงานมีการยุบรวมกระบวนการทำงาน และเพิ่มงานใหม่ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- 2. จำนวน SLA ที่ประกาศใช้ ส่วนหนึ่งมีการยกเลิก เพื่อให้สอดคล้องตาม Work Manual ที่ปรับปรุง

###### Service Catalog

หน่วยงานจัดทำและนำเสนอรูปแบบ Service Catalog จำนวน 16 หน่วยงาน (14 หน่วยงานใน สนอ. + 2 สำนัก (สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักหอสมุด) คิดเป็นร้อยละ 59.26 ของจำนวนหน่วยงานที่ต้องดำเนินการทั้งหมด

สบอ. 24 หน่วยงาน + 3 สำนัก (สำนักบริหารอาคารและสถานที่ สำนักคอมพิวเตอร์ และสำนักหอสมุด )

- มี Take Stock คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) รวมทั้งสิ้น 562 หน่วยงาน (สนอ. 24 หน่วยงาน 519 + สบอ. 43 หน่วยงาน) ปรับปรุงเป็นปัจจุบันแล้ว จำนวน 405 หน่วยงาน (สนอ. 24 หน่วยงาน 368 + สบอ. 37 หน่วยงาน) คิดเป็นร้อยละ 72.06 ของจำนวนคู่มือปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งในจำนวนดังกล่าวบางหน่วยงานมีการปรับปรุงการทำงานมาแล้วหลายครั้ง หรือต้องยกเลิกกระบวนการทำงานแบบเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และรองรับนโยบายการทำงานแบบ Daily Management
- ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) อนุมัติประกาศใช้แล้ว จำนวน 121 SLA (สนอ. 117 SLA + สบอ. 4 SLA) คิดเป็นร้อยละ 29.88 จากจำนวนคู่มือปฏิบัติงานที่ปรับปรุงเป็นปัจจุบัน หรือ ร้อยละ 21.53 จากจำนวนคู่มือปฏิบัติงานทั้งหมด

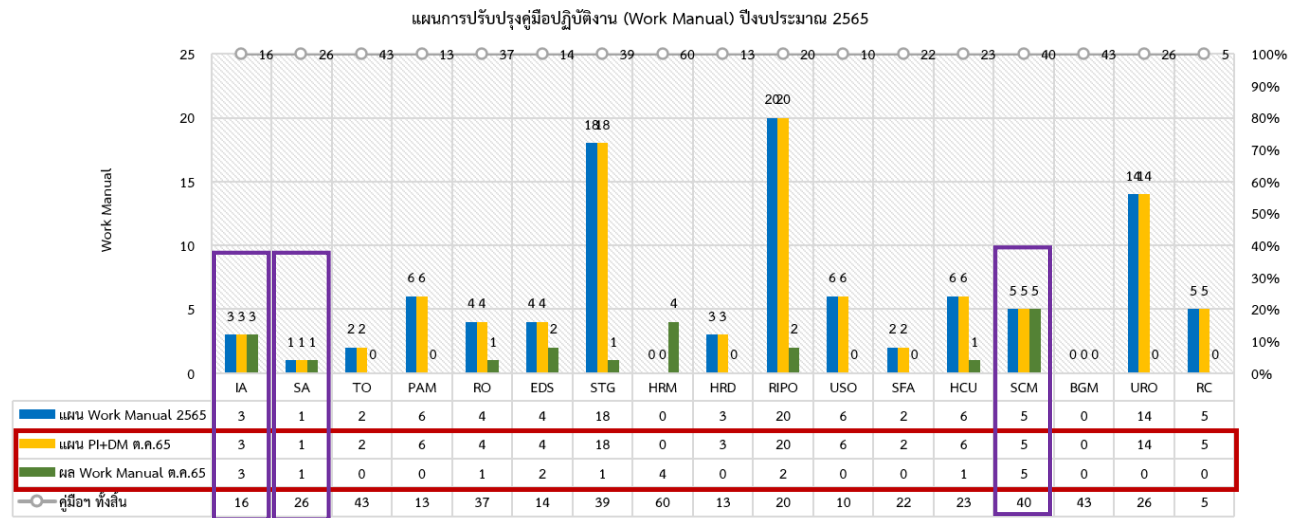


### สรุปผลการดำเนินงาน

## โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12 ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

- ดำเนินการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Catalog) จำนวน 16 หน่วยงาน (14 หน่วยงาน ใน สนอ. + 2 สำนัก (สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักหอสมุด) คิดเป็นร้อยละ 59.26 ของจำนวนหน่วยงานที่ต้องดำเนินการทั้งหมด และจัดทำเป็นข้อมูล 2 ภาษาแล้ว จำนวน 5 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานกิจการนักศึกษา สำนักงานคัดเลือกและสรรหานักศึกษา สำนักหอสมุด กลุ่มงานช่วยเหลือทางการเงินแก่นักศึกษา และศูนย์นวัตกรรมนโยบาย

### ❖ สรุปแผน-ผลการดำเนินงานปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)



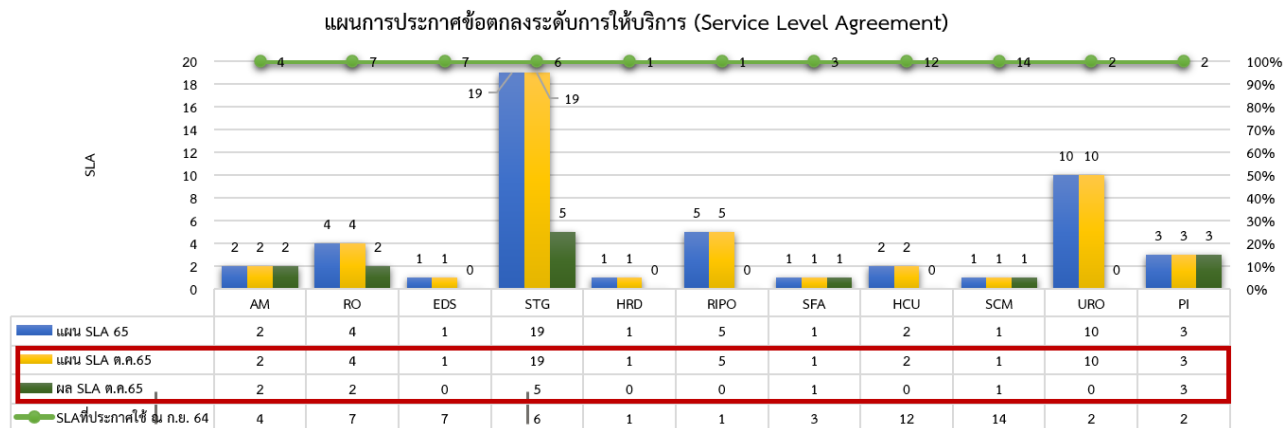
- หน่วยงานเสนอแผนปรับปรุง Work Manual จำนวน 104 กระบวนการ จาก 16 หน่วยงาน (มีหน่วยงานภายใต้โครงการทั้งสิ้น 27 หน่วยงาน (รวม 3 สำนัก)) แยกเป็นแผน Flow ตาม Productivity Improvement จำนวน 72 กระบวนการ Flow Daily Management/Routine DM จำนวน 33 กระบวนการ
- ณ 30 กันยายน 2565 ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน 20 กระบวนการ จากแผนการดำเนินงานทั้งสิ้น 104 กระบวนการ คิดเป็นร้อยละ 19.23 ที่ดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด โดยมีหน่วยงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนดคิดเป็น 100% ประกอบด้วย สำนักงานกิจการต่างประเทศ สำนักงานกิจการนักศึกษา และกลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด

### ❖ สรุปแผน-ผลการประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)



## สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12  
ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565



- หน่วยงานเสนอแผนประกาศ SLA จำนวน 49 SLA จาก 11 หน่วยงาน (มีหน่วยงานภายใต้โครงการทั้งสิ้น 27 หน่วยงาน (รวม 3 สำนัก))
- ณ 30 กันยายน 2565 ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด จำนวน 14 SLA คิดเป็นร้อยละ 28.57 ที่ดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด โดยมีหน่วยงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนดคิดเป็น 100% ประกอบด้วย สำนักงานคัดเลือกและสรรหานักศึกษา กลุ่มงานช่วยเหลือทางการเงินแก่นักศึกษา กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด และศูนย์นวัตกรรมนโยบาย

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานปีงบประมาณ 2565 เนื่องจากผลการดำเนินงานที่ดำเนินการได้สำเร็จมีจำนวนน้อยมาก หากเทียบกับแผนการดำเนินงานที่กำหนด ดังนั้นจึงมีนโยบาย และมติจากที่ประชุม Productivity ให้ดำเนินการดังนี้

1. แนวคิดจากรองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหาร ขอให้นำเรื่องการดำเนินงาน Daily Management และ Productivity Improvement บรรจุอยู่ในแผนงบประมาณ 1+2 ของทุกหน่วยงาน และพิจารณาให้สอดคล้องตามแผนพัฒนา มจร. ฉบับที่ 13
2. กำหนดให้การจัดทำ Productivity Improvement เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหาร/หัวหน้ากลุ่มงานอย่างจริงจัง โดยเสนอผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ผ่านทางที่ประชุมผู้บริหาร/หัวหน้ากลุ่มงานที่ขึ้นตรงกับรองอธิการบดี
3. ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคลหารือร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการหมุนเวียนเข้า-ออกของบุคลากร มจร. เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการทำงานในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความไม่ต่อเนื่องในการทำงาน เป็นต้น
4. การกำหนดแผนการดำเนินงานขอให้พิจารณาในประเด็นสำคัญ เร่งด่วน และสอดคล้องตามแผน Daily Management ซึ่งเมื่อกำหนดแล้วต้องทำให้ได้ตามแผนที่กำหนด
5. เชิญหน่วยงานระดับคณะ หรือเครือข่ายการทำงานมาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์/ผลงานวิชาการ ที่เกิดจากการปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน เพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ ๆ ในการพัฒนางาน





## สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12  
ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

### ❖ กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Catalog) เพื่อต่อยอดการดำเนินงานพัฒนาความร่วมมือ 4 สำนัก

หน่วยงานมีการจัดทำ Service Catalog และประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงานแล้ว จำนวน 18 หน่วยงาน (สนอ.16+สำนัก2) จากทั้งหมด 27 หน่วยงาน ดำเนินการจัดทำรูปแบบ 2 ภาษาแล้ว จำนวน 5 หน่วยงาน ประกอบด้วย ศูนย์นวัตกรรมนโยบาย สำนักงานคัดเลือกและสรรหานักศึกษา สำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานช่วยเหลือทางการเงินแก่นักศึกษา และสำนักหอสมุด โดยส่วนหนึ่งได้รับความอนุเคราะห์ในการแปลภาษาจากสำนักงานกิจการต่างประเทศ มีการทบทวนสื่อการประชาสัมพันธ์ร่วมกับกลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด รวมถึงการปรับปรุงแบบ หมวดการให้บริการและช่องทางการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ และนำมาแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะในเวลา Productivity Improvement ประจำเดือน

**ความคืบหน้าการดำเนินงานจัดทำ Service Catalog ของ 4 สำนัก ปีงบประมาณ 2565 ประกอบด้วย**

#### ● สำนักงานคลัง (TO)

มีการจัดกลุ่มบริการ และประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว โดยสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://web.kmutt.ac.th/treasury/servicecatalog/> สำหรับแผนการดำเนินงานในลำดับถัดไป คือ ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการใช้งานระบบ e-document, Digital Signature และแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่สามารถ Link แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ผ่านบริการที่ระบุไว้ทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงานได้เลย และจะพัฒนาเว็บไซต์ให้มีความน่าใจ และใช้งานได้ง่ายขึ้น

#### ● สำนักคอมพิวเตอร์ (CC)

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้มีการกำหนดขั้นตอนในการจัดทำ Service Catalog โดยแบ่งกลุ่ม Service ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. **Service Catalog สำหรับผู้ให้บริการ** เพื่อเป็นข้อมูลและกรอบปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการทั้งหมดของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยเป็นไปตาม Service Portfolio ของกลุ่มงาน โดยมีแผนการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการต่อ ประกอบด้วย Service List, Template Service Catalog, กำหนด SLA แต่ละบริการ, STANDARD OPERATION PROCEDURES (SOPS)
2. **Service Catalog สำหรับผู้ใช้บริการ** เพื่อเป็นข้อมูลเผยแพร่แก่ผู้ใช้บริการ ให้สามารถดูงานบริการ สิทธิใช้งานต่าง ๆ ตามประเภทของผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ คณะ/หน่วยงาน และศิษย์เก่า โดยมีแผนการดำเนินการต่อ ประกอบด้วย กำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการ กำหนดหมวดหมู่งานบริการให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการ และจัดทำรูปแบบการนำเสนอบนเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์

กำหนด Group Service Type ออกเป็น 13 Group เช่น สื่อสารและโทรคมนาคม บริการโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ-ด้านการศึกษา ระบบ-ด้านบุคลากร บริการคอมพิวเตอร์ งานฝึกอบรม งานบริการไอทีศูนย์ฯ ฯลฯ



## สรุปผลการดำเนินงาน

### โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12

ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

โดยแต่ละบริการจะมีการระบุข้อมูลเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบ ได้แก่ เบอร์ติดต่อ คำจำกัดความของบริการ บริการระดับพื้นฐาน ช่วงเวลาการให้บริการ เป็นต้น

ณ ปัจจุบัน สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างการทดลองใช้งานระบบบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management: ITSM) ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บในระบบ เพื่อมาวิเคราะห์สำหรับการประกาศ SLA ของแต่ละบริการในลำดับต่อไป

#### ● สำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD)

สำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้จัดทำ Service Catalog และนำขึ้นหน้า website แล้ว โดย Service Catalog แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. **Training/Re-Training** แบ่งเป็น 1) การจัดฝึกอบรมตามสมรรถนะที่มหาวิทยาลัยกำหนด/ทักษะด้านภาษาอังกฤษ/ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ 2) การส่งบุคลากรไปอบรมภายนอกมหาวิทยาลัย (ใน/ต่างประเทศ) 3) การพัฒนาผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษ (Talent)
2. **Consulting** แบ่งเป็น 1) ระบบพี่เลี้ยง 2) เครื่องมือการพัฒนาบุคลากร (ตามโหมดการเรียนรู้ 70 : 20 : 10 และ 6) การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP)
3. **Education** แบ่งเป็น 1) การลาศึกษาต่อ (ใน/ต่างประเทศ) 2)ทุนการศึกษา

ทั้งนี้ หน่วยงานได้มีการหารือร่วมกับกลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด และเตรียมจัดทำข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษ แต่เนื่องจากสำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในอาจทำให้งานภายในหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนไปด้วย

#### ● กลุ่มงานบริการสุขภาพและอนามัย (HCU)

หน่วยงานได้มีการทบทวน Work Manual ร่วมกับทีมที่ปรึกษา ซึ่งได้มีการยุบรวม และเพิ่มกระบวนการใหม่ให้สอดคล้องกับภารกิจปัจจุบัน ส่งผลให้มีการกำหนดกลุ่มการให้บริการใหม่ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประกอบด้วย

- บริการรักษาพยาบาล (Curative care)
- บริการฟื้นฟูสุขภาพ (Rehabilitation)
- บริการสร้างเสริมสุขภาพ (health promotion)
- บริการป้องกันควบคุมโรคภัย (Disease prevention)

เมื่อกำหนดรายละเอียดที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจุบันแล้ว จะมีการปรับปรุงเป็นรูปแบบ 2 ภาษาในลำดับถัดไป

#### ● สำนักงานพัฒนาการศึกษาและบริการ (EDS)

ปัจจุบันหน่วยงานได้มีการกำหนดรูปแบบการให้บริการ (Service) หลัก ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ศึกษาและรับทราบแนวทางการให้บริการ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์: <https://www.eds.kmutt.ac.th/servicecatalog> เช่น เรื่อง การขอคำอธิบายรายวิชา การส่งเล่มวิทยานิพนธ์ และคลินิกให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำหลักสูตร เป็นต้น โดย



## สรุปผลการดำเนินงาน

### โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12 ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

หลังจากนี้หน่วยงานจะพัฒนาและเพิ่มเติมรายละเอียดการให้บริการที่สำคัญ ๆ เพิ่มเติมและครอบคลุมการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น

- **กลุ่มงานช่วยเหลือทางการเงินแก่นักศึกษา (SFA)**

ได้มีการจัดทำ Service Catalog โดยใช้แนวคิด 3S+1D ประกาศใช้ครั้งแรกตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ 2564 ปัจจุบันมีการจัดทำเป็นรูปแบบ 2 ภาษา มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยที่ประชุมให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า หน่วยงานควรจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ และหารือร่วมกับรองอธิการบดีพัฒนานักศึกษา เกี่ยวกับการเชื่อมโยงบริการกับระบบ Mod link เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงบริการได้ง่าย และหลากหลายช่องทาง

- **ศูนย์นวัตกรรมนโยบาย**

มีการเสนอเพื่อขอความเห็นต่อที่ประชุม จำนวน 2 ครั้ง และได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ข้อมูลที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ปัจจุบันหน่วยงานอยู่ระหว่างการทบทวนกระบวนการให้สอดคล้องกับภารกิจหลัก และจะมีการทบทวน/ปรับปรุง Service Catalog ของหน่วยงานอีกครั้ง

- **กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด**

แนวทางการดำเนินงานในการจัดทำ Service Catalog ของกลุ่มงานฯ เริ่มจากการนำกระบวนการทำงานทั้งหมดของหน่วยงานมาเพื่อคัดเลือกงานด้านการให้บริการ และจัดกลุ่มประเภทการให้บริการที่มีลักษณะคล้ายกันอยู่ในหมวดเดียวกัน พร้อมกำหนดรายละเอียดของแต่ละบริการ โดยการออกแบบในรูปแบบของ Service Catalog ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ง่าย เผยแพร่ในรูปแบบของ PDF หน้าเว็บไซต์ของกลุ่มงาน โดยมีการจัดกลุ่มบริการออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย

- Communication ส่งเสริม สื่อสาร
- Connection สร้างสัมพันธ์
- Corporate Identity ภาพลักษณ์ที่ดี
- Creative สร้างสรรค์

ปีงบประมาณ 2565 กลุ่มงานฯ มีการทบทวน Take Stock คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) และปรับปรุงรายละเอียดการประกาศ SLA ส่งผลให้มีการปรับปรุงเนื้อหาบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของ Service Catalog โดยแต่ละบริการจะมี Work Manual เป็นตัวกำกับ บางบริการอาจจะมีมากกว่า 1 Work Manual

- **สำนักงานกิจการต่างประเทศ**

แนวทางการดำเนินงานจัดทำ Service Catalog ของหน่วยงานเริ่มจากรวบรวมความต้องการของผู้ใช้บริการภายในองค์กร และนำมาออกแบบพร้อมทั้งกำหนดรายละเอียดของแต่ละบริการเพื่อพัฒนาระบบ Online Service Catalog เนื่องจากระบบเดิมที่อยู่ภายใต้หน้าเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัยในหมวดของสำนักงานต่างประเทศมีความ



## สรุปผลการดำเนินงาน

### โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12 ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

ความซับซ้อน เช่น ชื่อของเมนูมีความไม่ชัดเจน การเข้าสู่หน้าเพจมีการคลิกหลายครั้งทำให้นักศึกษาเกิดความสับสน และหารายละเอียดข้อมูลที่เป็นไม่เจอและทำให้เว็บไซต์ดังกล่าวไม่ถูกใช้งานไปในที่สุด

จากปัญหาที่กล่าว หน่วยงานจึงมีแนวคิดในการพัฒนาเว็บไซต์ของตนเอง ซึ่งเป็นที่รวบรวมข้อมูลทุกอย่างที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์แก่นักศึกษาต่างชาติสำหรับการเข้าถึงข้อมูลและการใช้งานได้ง่ายโดยมีการคาดการณ์ว่าจะพัฒนาเว็บไซต์ให้แล้วเสร็จภายในเดือนมกราคม 2566

#### ข้อเสนอแนะจากที่ประชุมเกี่ยวกับการจัดทำ Service Catalog

- หน่วยงานเร่งดำเนินการและกำหนดช่วงเวลาแล้วเสร็จให้ชัดเจน
- หน่วยงานทบทวน/ปรับปรุงรูปแบบการจัดทำ Service Catalog ให้รองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดรูปแบบการนำเสนอที่เข้าใจได้ง่าย
- กำหนดรูปแบบ และการใช้งานข้อมูลที่สามารถใช้งาน และเป็นมิตรกับผู้รับบริการ
- กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ฯ สสำรวจ/รวบรวม Logo ICON ที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ออกแบบไว้แล้ว เพื่อไม่เกิดการออกแบบซ้ำซ้อน และนัดหารือกับแต่ละหน่วยงานเพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติม
- การจัดทำ Service Catalog ในรูปแบบ 2 ภาษา เพื่อรองรับนักศึกษาและบุคลากรต่างชาติ

#### ❖ เชื่อมโยงการทำงาน Productivity Improvement กับที่ประชุมอื่น ๆ

นโยบาย Daily Management เน้นงานที่มีคุณภาพ ลดความผิดพลาด ทำให้เป็นมาตรฐาน ซึ่งจะเชื่อมโยงกับ Productivity Improvement ที่ไม่ได้แค่ทำให้เกิด Work Manual แต่ต้องทำให้เกิด Effectiveness, Efficiency, Productivity และ Value (ส่งมอบคุณค่าอย่างมีคุณภาพ) หากจะให้ Productivity Improvement ขับเคลื่อนได้ดี ดังนั้นต้องอาศัยการดำเนินงานจากหลายส่วนให้เกิดความเชื่อมโยงกัน ที่ประชุมได้มีมติให้มีการเพิ่มเติมการแลกเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ Productivity Improvement เข้าเป็นวาระปกติในที่ประชุมประจำเดือน ดังนี้

1. รายงานความก้าวหน้าและติดตามการวิเคราะห์ Job Description for Management (JDM) ตามนโยบาย Daily Management หน่วยงานทบทวนการทำงานตามนโยบาย Daily Management ของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานบริการ 3 สำนัก โดยมีสำนักงานอำนวยการเป็นหน่วยงานหลักในการนำเสนอข้อมูล
2. การนำมติหรือประเด็นหลัก ๆ จากที่ประชุม Productivity Improvement กำหนดเป็นวาระสืบเนื่องในที่ประชุมผู้อำนวยการสำนักงาน หัวหน้ากลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดี เพื่อร่วมกันผลักดัน และสนับสนุนให้เกิดการทำงานควบคู่ระหว่าง 2 ที่ประชุม
3. เชิญหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานบริการ 3 สำนัก มาแลกเปลี่ยนข้อมูลการทบทวนแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่อง (Business Continuity Management: BCM) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plans: BCP) ของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี และ



### สรุปผลการดำเนินงาน

## โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12 ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

หน่วยงานบริการ 3 สำนัก ประกอบด้วย โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลมาจากที่ประชุมผู้อำนวยการสำนักงาน หัวหน้ากลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีซึ่งทำหน้าที่ในการติดตามแผน BCM/BCP จากทุกหน่วยงาน

4. หน่วยงาน/กลุ่มทำงาน รายงานความก้าวหน้าแผนการดำเนินงานด้านสนับสนุนการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ (OBEM) สืบเนื่องจากการสัมมนา 6+1 Flagships Track 2 ครั้งที่ 34 ระหว่างวันที่ 24 – 25 มิถุนายน 2565 ณ โรงแรมริเวอร์ตัน อัมพวา จ.สมุทรสงคราม ซึ่งได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาโดยมีการแบ่งกลุ่มตามหน่วยงานหรือกลุ่มทำงานคิดแผนรายละเอียดโครงการและความสอดคล้องรองรับ OBEM ที่พิจารณาจากองค์ประกอบหลัก ๆ ดังนี้

- ตอบโจทย์/ตอบสนอง Strategic Objective ไต ตามแผนกลยุทธ์ มจร. ฉบับที่ 13
- แผนการดำเนินงาน 6 เดือน (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565) และภาระงานความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน/แต่ละคน
- กำหนด KPI/KR ของโครงการให้ชัดเจนและสามารถวัดผลได้
- หากการดำเนินงานต้องใช้งบประมาณสามารถปรับแผนการดำเนินงานและงบประมาณส่งมาที่สำนักงานยุทธศาสตร์ เพื่อจัดสรรงบประมาณ

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า หลาย ๆ เรื่องมีการผลักดันให้เกิดแผน และนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ชัดเจนและเห็นผลได้เร็วกว่าการที่เจาะจงให้ดำเนินการแบบแยกส่วน แต่ก็ยังมีความสับสนและความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความเชื่อมโยงในการดำเนินงาน ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องทบทวนและทำความเข้าใจกับภาพความเชื่อมโยงของแต่ละภารกิจที่ดำเนินการอยู่ เพื่อให้เกิดเป็น Standard Operating Procedure ต่อไป

### ❖ ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำงานภายใต้โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน (Productivity Improvement) ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน

การดำเนินงานโครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน (Productivity Improvement) ปีงบประมาณ 2565 พบว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งได้มีการสรุปและวิเคราะห์แนวทางในการแก้ไข ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. ด้วยสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ทำให้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานในหลายหน่วยงาน ส่งผลให้การปรับเปลี่ยนและทบทวนแนวทางการดำเนินงานของหลายหน่วยงานเกิดความล่าช้า และไม่สอดคล้องตามแผนการดำเนินงานประจำปีที่หน่วยงานกำหนด	1. ทบทวนและคัดเลือกกระบวนการทำงานของหน่วยงานที่เป็นงานประจำที่สอดคล้องตาม Job Description for Management ของหน่วยงาน และมีผลกระทบสูงทั้งการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย เพื่อปรับปรุงการทำงานตามนโยบาย Daily Management เนื่องจากเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินงานในอนาคต และยังเชื่อมโยงเพื่อตอบโจทย์ ITA ในเรื่องการบริหารจัดการภายในที่มีคุณภาพสูง



### สรุปผลการดำเนินงาน

## โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12 ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
2. ด้วยภารกิจในด้านการบริหารและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีปริมาณมาก ส่งผลให้คณะทำงานมีส่วนร่วมในการประชุมประจำเดือนได้ไม่สม่ำเสมอ และจัดส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมแทน ส่งผลให้การรับทราบนโยบายและการผลักดันการดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง	2. ปรับเปลี่ยนบทบาทที่ประชุม Productivity Improvement เป็นเวทีในการนำกระบวนการทำงานที่มีปัญหา/ต้องพัฒนามาหารือร่วมกัน แบบ Lesson Learn ควบคู่กับที่ประชุมกลุ่ม ผอ.สนอ. เพื่อเน้นย้ำให้ผู้อำนวยความสะดวก/หัวหน้ากลุ่มงานคอยกำกับ ติดตาม การดำเนินงาน และการทำงานร่วมกับบุคลากรในหน่วยงาน ให้ดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด และประกาศนโยบายกำหนดให้ การจัดทำ Productivity Improvement เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้อำนวยความสะดวก/หัวหน้ากลุ่มงานอย่างจริงจัง
3. การหมุนเวียนเข้า-ออกของบุคลากร ของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา มีปริมาณมาก ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานในหลาย ๆ ด้าน	3. สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล มีการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการหมุนเวียนเข้าออก-งาน และเตรียมความพร้อมของบุคลากร ในการ Up-Skill, Re-Skill เพื่อให้เกิด Self-Learning และรักษาคนให้อยู่กับองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการผลักดันให้เกิดการทำงานแบบ Daily Management

ทั้งนี้ ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะที่นำเสนอ ได้มีการหารือร่วมกันทั้งในที่ประชุม Productivity Improvement และที่ประชุมผู้อำนวยการสำนักงาน หัวหน้ากลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดี และมีการนำเสนอต่อผู้บริหารที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อกำหนดกลไก นโยบายในการดำเนินการที่ชัดเจนต่อไป

### ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ปีงบประมาณ 2565

กิจกรรม	หน่วยนับ	ปี 2565		ปี 2566
		แผน	ผล	แผน
โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12 (ณ กันยายน 2565) ตัวชี้วัดกิจกรรม				
● จัดประชุมคณะทำงาน PI	ครั้ง	12	11	12
○ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกระบวนการ และบูรณาการร่วมกัน	ครั้ง	ทุกเดือน	ทุกเดือน	ทุกเดือน
○ นำเสนอผลการประกาศ SLA	ครั้ง	ทุกเดือน	ทุกเดือน	ทุกเดือน



### สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12  
ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

กิจกรรม	หน่วยนับ	ปี 2565		ปี 2566
		แผน	ผล	แผน
○ แลกเปลี่ยนจัดทำ Service Catalog (สำนักงาน อธิการบดี จำนวน 24 หน่วยงาน + 2สำนัก บริหารอาคารและสถานที่ + สำนักคอมพิวเตอร์ + สำนักหอสมุด)	ครั้ง	ทุกเดือน	ทุกเดือน	ทุก หน่วยงาน
● จัดประชุมสัมมนา				
○ จัดบรรยายให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ	ครั้ง	1	5	1
○ กิจกรรม Show & Share	ครั้ง	1	0	1
○ ศึกษาดูงานองค์กรภายนอก	ครั้ง	1	0	1
● หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	กระบวนการ	80 %	36.61 %	80 %
● หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการเป็นไปตามแผนที่กำหนด	SLA	80 %	41.38 %	80 %
● กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Catalog)	หน่วยงาน	27	16	27

#### ❖ แนวทางแผนการปรับปรุงและพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และการประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ปีงบประมาณ 2566

1. ทบทวนและคัดเลือกกระบวนการทำงานของหน่วยงานที่เป็นงานประจำที่สอดคล้องตาม JDM ของหน่วยงาน และมี Impact สูงเพื่อปรับปรุงการทำงานตามนโยบาย Daily Management เนื่องจากเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินงานในอนาคต และยังเชื่อมโยงเพื่อตอบโจทย์ ITA ในเรื่องการบริหารจัดการภายในที่มีคุณภาพสูง
2. หน่วยงานกำหนดแผนการดำเนินงาน Work Manual, SLA, DM ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเชื่อมโยงการทำงานของสำนักงานอธิการบดีไปยัง 3 สำนักหลัก ๆ ประกอบด้วย สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักบริหารอาคารฯ และสำนักหอสมุด
3. ใช้กลไกที่ประชุมกลุ่ม ผอ.สนอ. เพื่อเน้นย้ำให้ผู้อำนวยการ/หัวหน้ากลุ่มงานคอยกำกับ ติดตาม การดำเนินงาน และการทำงานร่วมกับบุคลากรในหน่วยงาน ให้ดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด และให้เป็นเวทีที่นำกระบวนการทำงานที่มีปัญหา/ต้องพัฒนามาหารือร่วมกัน แบบ Lesson Learn
4. สร้างความตระหนัก และให้ความสำคัญในการปรับปรุงงานประจำด้วยเครื่องมือ Daily Management รองรับการทำงาน เพื่อตอบโจทย์แผนกลยุทธ์ มจร. ฉบับที่ 13
5. การเตรียมความพร้อมของบุคลากร ในการ Up-Skill, Re-Skill และทำให้เกิด Self-Learning มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการผลักดันให้เกิดการทำงานแบบ Daily Management



**สรุปผลการดำเนินงาน**  
**โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12**  
**ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565**

6. ที่ประชุม Productivity Improvement ทำการ Monitor นำประเด็นหารือร่วมกับที่ประชุม ผอ. สนอ. และสรุปความคืบหน้าในการดำเนินงานนำส่งสำนักงานยุทธศาสตร์ เพื่อรวบรวมเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยรายไตรมาส

ที่มา: 1. นโยบายสืบเนื่องจากปีงบประมาณ 2565

2. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ Productivity Improvement โดยรองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหาร จากที่ประชุม ผอ.สนอ. เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2565

❖ **การเตรียมความพร้อมจัดกิจกรรม Show & Share ครั้งที่ 6 ปีงบประมาณ 2566**

1. แต่งตั้งคณะทำงานกลุ่มย่อย เตรียมความพร้อมและกำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรม
2. เชิญหน่วยงานภายใน มจร. หน่วยเครือข่าย/องค์กรภายนอก เข้าร่วมแลกเปลี่ยนการปรับปรุง/พัฒนางานที่เป็น Best Practice
3. พิจารณา Theme การจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนพัฒนา มจร. ฉบับที่ 13 และ SO4 พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรประสิทธิภาพสูงด้วย Digital Transformation ดังนั้นข้อมูลที่น่าเสนออาจจะเน้นเกี่ยวกับด้าน IT หรือระบบสนับสนุนการทำงานต่าง ๆ

❖ **ตารางการประชุมคณะทำงานโครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2566**

เดือน	ต.ค. 65	พ.ย. 65	ธ.ค. 65	ม.ค. 66	ก.พ. 66	มี.ค. 66	เม.ย. 66	พ.ค. 66	มิ.ย. 66	ก.ค. 66	ส.ค. 66	ก.ย. 66	หมายเหตุ
1	19												<b>1. ประชุมทุกวันพุธ สัปดาห์ที่ 3 ของเดือน เวลา 13.30 – 16.30 น. หรือปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์</b> <b>2. การประชุมแบ่งเป็น 3 รูปแบบ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• แบบปกติ ณ ห้องประชุม AD413 ชั้น 4 สนอ.</li> <li>• แบบออนไลน์ MS Teams</li> <li>• แบบ Hybrid ณ ห้องประชุม+ออนไลน์</li> </ul>
2		23											
3			21										
4				18									
5					15								
6						15							
7							19						
8								17					
9									21				
10										19			
11											16		
12												20	





สรุปผลการดำเนินงาน  
โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 12  
ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ปีงบประมาณ 2566

กิจกรรม	หน่วยนับ	ปี 2566		ปี 2567
		แผน	ผล	แผน
โครงการปรับปรุงและเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน Phase 2 ปีที่ 13 ตัวชี้วัดกิจกรรม				
● จัดประชุมคณะทำงาน PI	ครั้ง	12	-	12
○ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกระบวนการ และบูรณาการร่วมกัน	ครั้ง	ทุกเดือน	ทุกเดือน	ทุกเดือน
○ นำเสนอผลการประกาศ SLA	ครั้ง	ทุกเดือน	ทุกเดือน	ทุกเดือน
○ แลกเปลี่ยนจัดทำ Service Catalog (สำนักงาน อธิการบดี จำนวน 24 หน่วยงาน + 2 สำนัก บริหารอาคารและสถานที่ + สำนักคอมพิวเตอร์ + สำนักหอสมุด)	ครั้ง	ทุกเดือน	ทุกเดือน	ทุก หน่วยงาน
● จัดประชุมสัมมนา				
○ จัดบรรยายให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ	ครั้ง	1	-	1
○ กิจกรรม Show & Share	ครั้ง	1	-	1
○ ศึกษาดูงานองค์กรภายนอก	ครั้ง	1	-	1
● หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีปรับปรุงคู่มือการ ปฏิบัติงาน (Work Manual) ให้เป็นไปตามแผนที่ กำหนด	กระบวนการ	80 %	-	80 %
● หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีประกาศข้อตกลง ระดับการให้บริการเป็นไปตามแผนที่กำหนด	SLA	80 %	-	80 %
● กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Catalog)	หน่วยงาน	27	-	27