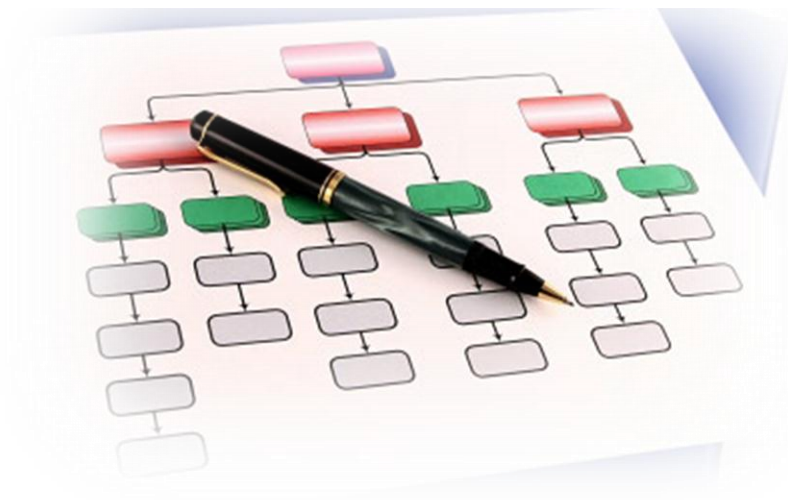




(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1)  
ประกาศใช้ ณ วันที่ 19 ธันวาคม 2561

## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

# กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี



ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย

*Suan Sunandha Rajabhat University*

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ประจำปีนี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ขั้นตอนการเตรียมจัดทำแผน ขั้นตอนการวิเคราะห์ ศักยภาพเพื่อประเมินสถานภาพในปัจจุบันของหน่วยงาน ขั้นตอนการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ขั้นตอนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ให้สามารถนำกระบวนการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ประจำปีไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) นิยาม ศัพท์เฉพาะ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เดิม และใหม่) 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ประจำปี

คณะผู้จัดทำ  
ธันวาคม 2561

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	1
3. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	3
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	3
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	4
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	4
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน .....	4
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (เดิม).....	4
7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (ใหม่).....	5
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	7
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	8
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	8
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	8
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	10
ภาคผนวก.....	10
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี.....	11
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน.....	13
คณะผู้จัดทำ	15

## 1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## 2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการเตรียมจัดทำแผน ประกอบด้วยกิจกรรม 1) แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2) รวบรวมและสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก และ 3) วิเคราะห์และสรุปปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ขั้นตอนการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานภาพในปัจจุบันของหน่วยงาน ประกอบด้วยกิจกรรม 1) สำรวจเพื่อประเมินค่าคะแนนน้ำหนักของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก และ 2) วิเคราะห์ตำแหน่งยุทธศาสตร์โดยใช้โปรแกรม Excel ขั้นตอนการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ประกอบด้วยกิจกรรมทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดค่าเป้าหมาย กลยุทธ์และแผนที่ยุทธศาสตร์ ขั้นตอนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยกิจกรรม 1) กำหนดโครงการ/กิจกรรมของแผนยุทธศาสตร์ 2) รวบรวมและสรุป (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี 3) รวบรวมและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมงบประมาณและแผนปฏิบัติการด้านต่างๆ และ 4) เผยแพร่แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปีและแผนปฏิบัติการประจำปี

## 3. นิยามศัพท์เฉพาะ

**มาตรฐาน** หมายถึง สิ่งที่เราเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

**มาตรฐานการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

**แผนยุทธศาสตร์** หมายถึง ทิศทางหรือแนวทางปฏิบัติตามพันธกิจและภารกิจ (Mission) ให้สัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์ (Vision) และเป้าประสงค์ขององค์การ (Corporate Goal) แผนยุทธศาสตร์ที่ดีนั้นจะต้องถูกกำหนดขึ้นตามวิสัยทัศน์ขององค์การ อันเป็นผลผลิตทางความคิดร่วมกันของสมาชิกในองค์การที่ได้ทำงานร่วมกัน โดยวิสัยทัศน์นี้เป็นความเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นจุดหมายปลายทางที่องค์การประสงค์จะไปให้ถึง และแปลงออกมาเป็นวัตถุประสงค์ (Objective) ที่สามารถวัดได้ ทั้งนี้ องค์การสามารถใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการประเมินผลงานประจำปีงบประมาณ ยิ่งไปกว่านั้น องค์การยังสามารถใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เพื่อการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีได้อีกด้วย

**ยุทธศาสตร์** หมายถึง แนวทางในการบรรลุจุดหมายของหน่วยงาน ดังนั้น จุดหมายจึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการจัดทำยุทธศาสตร์ โดยผู้จัดทำจำเป็นต้องกำหนดจุดหมายของหน่วยงานให้ชัดเจน

เพื่อให้ยุทธศาสตร์ที่ได้ออกมานั้นตรงตามความต้องการ และดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้องพันธกิจ หมายถึง กรอบหรือขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงาน การกำหนดพันธกิจ สามารถทำได้โดยนำภารกิจ (หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ) แต่ละข้อที่หน่วยงานได้รับมอบหมายตั้งแต่แรกก่อตั้ง มาเป็นแนวทาง ทั้งนี้ ผู้จัดทำต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าพันธกิจแต่ละข้อมีความหมายครอบคลุมขอบเขตแค่ไหนและแต่ละข้อมีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในขั้นตอนต่อไปเป็นไปอย่างสะดวกและถูกต้อง

**วิสัยทัศน์** หมายถึง สิ่งที่เราต้องการให้หน่วยงานเป็น ภายในกรอบระยะเวลาหนึ่งๆ โดยการจัดทำวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ควรกระทำเมื่อเราได้กำหนดพันธกิจของหน่วยงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จากนั้นจึงนำพันธกิจทั้งหมด มาพิจารณาในภาพรวมว่าหน่วยงานจะต้องดำเนินการในเรื่องใดบ้าง และเพื่อให้หน่วยงานสามารถบรรลุพันธกิจได้ครบถ้วนทุกข้อ หน่วยงานต้องมีความเป็นเลิศในด้านใดหรือควรมุ่งเน้นไปในทิศทางใด

**ประเด็นยุทธศาสตร์** หมายถึง ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง ต้องพัฒนา ต้องมุ่งเน้น ประเด็นยุทธศาสตร์นี้สามารถทำได้โดยการนำพันธกิจแต่ละข้อมาพิจารณาว่าในพันธกิจแต่ละข้อนั้นหน่วยงานต้องการดำเนินการในประเด็นใดเป็นพิเศษ และหลังจากได้ดำเนินการดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ต้องการให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงในทิศทางใด

**เป้าประสงค์** หมายถึง สิ่งที่หน่วยงานปรารถนาจะบรรลุ โดยต้องนำประเด็นยุทธศาสตร์มาพิจารณาว่าหากสามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จตามประเด็นยุทธศาสตร์แต่ละข้อแล้วใครเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ และได้รับประโยชน์อย่างไร ยกตัวอย่างเช่น เป้าประสงค์ของกรมสรรพากร ประการหนึ่ง คือ รัฐมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีเพียงพอในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ จากตัวอย่างนี้ผู้ได้รับประโยชน์ คือ ภาครัฐ โดยได้ประโยชน์คือ สามารถจัดเก็บภาษีได้มากพอที่จะนำไปพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ได้

**กลยุทธ์** หมายถึง สิ่งที่หน่วยงานจะดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ โดยกลยุทธ์นี้จะกำหนดขึ้นจากการพิจารณาปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical success factors) เป็นสำคัญ กล่าวคือต้องพิจารณาว่าในการที่จะบรรลุเป้าประสงค์ข้อหนึ่งๆ นั้น มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จ และเราจำเป็นต้องทำอย่างไรจึงจะไปสู่จุดนั้นได้

**เป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน** หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานระดับกรม หรือเมื่อดำเนินการจัดทำผลผลิต/โครงการตามที่กำหนด ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายการให้บริการ

**ผลผลิต** หมายถึง ผลของการดำเนินงานตามกิจกรรม ซึ่งอาจจะเป็นผลผลิต (Product) หรือการให้บริการ (Service) ที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐหรือการตอบคำถามว่าหน่วยงานของรัฐจัดทำบริการอะไร (What) ในฐานะผู้จัดหาบริการ (Provider) ให้กับประชาชนเป้าหมายตามความต้องการของรัฐบาลในฐานะผู้ซื้อบริการ (Service purchaser) ให้กับประชาชน ทั้งในรูปแบบของการให้บริการโดยตรง หรือโดยการใช้วัตถุสิ่งของและหรือสิ่งก่อสร้าง เพื่อนำไปใช้ในการให้บริการแก่องค์กรภายนอกหน่วยงานหรือประชาชน โดยมีตัวชี้วัดผลสำเร็จในเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลา รวมทั้งค่าใช้จ่ายตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกอบพระราชบัญญัติ

**งบประมาณรายจ่ายประจำปี** หรือพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมหรือที่กำหนดขึ้นใหม่ในระหว่างปีงบประมาณ

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)	1. พิจารณานุมัติแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี 2. กำกับ และติดตามการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี
(2) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/รองคณบดี)	1. ส่งเสริม สนับสนุน และให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่างๆกับ คณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกรอบทิศทาง และแนวทางที่กำหนด 2. พิจารณาแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี 3. กำกับ และติดตามการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี
(3) คณะกรรมการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	1. ร่วมดำเนินการเก็บข้อมูลปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก 2. ร่วมทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ และแผนที่ยุทธศาสตร์ 3. ร่วมกำหนดโครงการ/กิจกรรมของแผนยุทธศาสตร์
(4) ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	1. จัดทำแนวทางการดำเนินงานและปฏิทินการดำเนินงาน 2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 3. ประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 4. จัดทำเล่มแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี 5. เสนอแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ต่ออธิการบดี 6. สื่อสารแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี

#### 5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

##### 5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ : มหาวิทยาลัย	ให้หน่วยงานนำนโยบายหรือแนวทางที่เกี่ยวข้องไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ากับงบประมาณที่จัดสรร
ผู้รับบริการ : ผู้บริหาร/หลักสูตร	1. ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ มาตรการ กลยุทธ์ โครงการกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มศักยภาพและการพัฒนาหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น 2. ตัวชี้วัดที่ได้รับมีความสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน 3. มีรายละเอียดของวิธีการวัด และการประเมินผลที่ชัดเจน 4. ความถูกต้องของข้อมูลผลการดำเนินงาน

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
	และสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจได้ 5. ผลการปฏิบัติราชการบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย : มหาวิทยาลัย	1. ทิศทางในการพัฒนาที่ชัดเจน และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป 2. ข้อมูลผลการปฏิบัติราชการที่ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการ
คู่ความร่วมมือ : หลักสูตร	มีส่วนร่วมในการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี

## 5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ โดยจัดทำเป็นแผน 4 ปี และมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผน

## 6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
การปฏิบัติราชการของหน่วยงานบรรลุตามเป้าหมาย ของแต่ละยุทธศาสตร์ที่กำหนด	✓	✓	✓	✓	✓

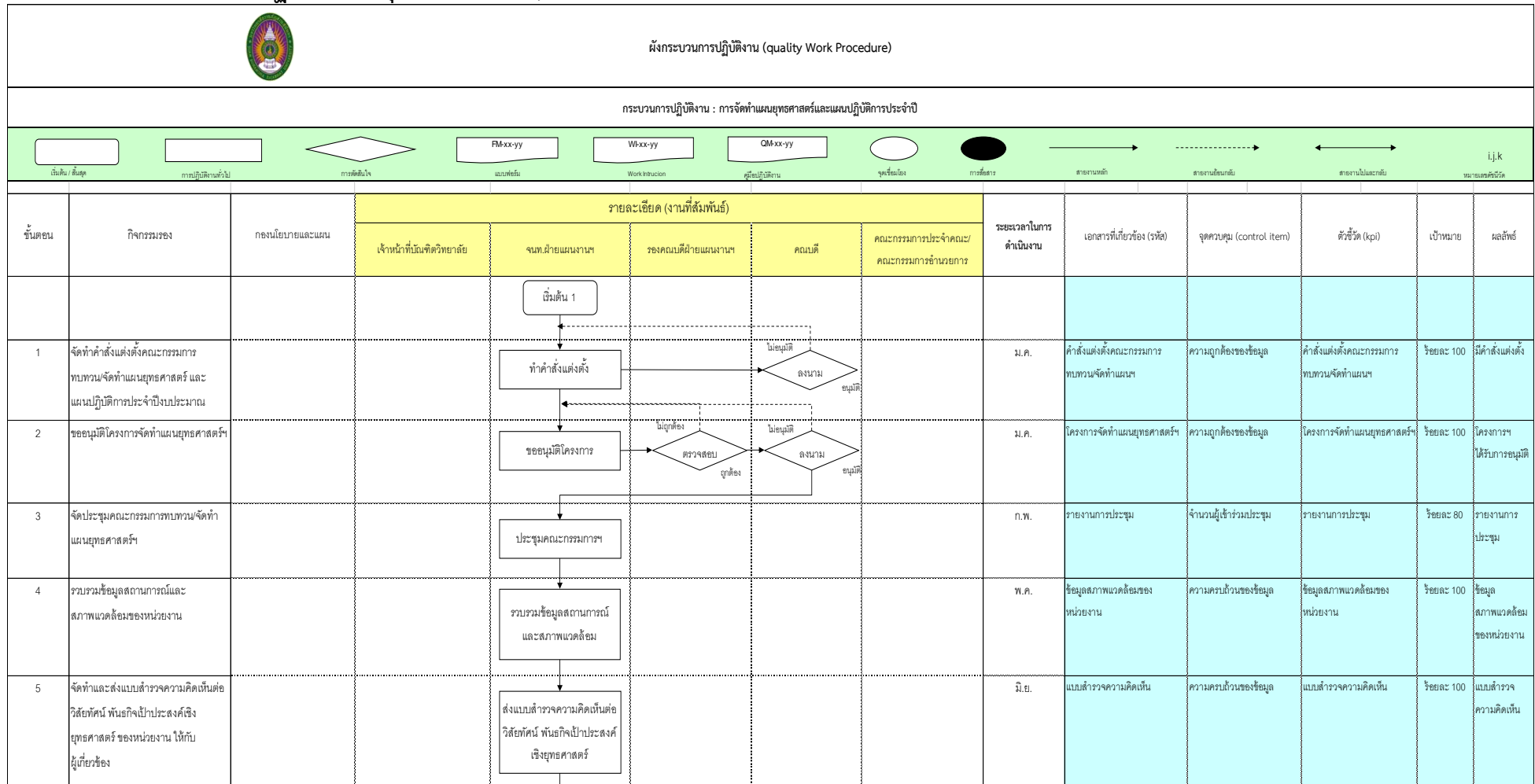
## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

#### 7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (เดิม)

ยังไม่มีผังกระบวนการปฏิบัติงานเก่า

## 7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (ใหม่)




คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน



6	วิเคราะห์ และรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อพันธกิจ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ยุทธศาสตร์ และ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์หลัก ของหน่วยงาน		วิเคราะห์ และรายงานผล ข้อมูล	ไม่ถูกต้อง ตรวจสอบ	ถูกต้อง พิจารณาอนุมัติ	มี.ย.	รายงานข้อมูลสภาพแวดล้อม	ความครบถ้วนของข้อมูล	รายงานข้อมูลสภาพแวดล้อม	ร้อยละ 100	รายงานข้อมูล สภาพแวดล้อม
7	จัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ		จัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการฯ - วิเคราะห์ปัจจัยเชิงยุทธศาสตร์ - การกำหนดประเด็น ยุทธศาสตร์ - การกำหนดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ - การทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักองค์กร - จัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ กำหนดโครงการและกิจกรรม - จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่ถูกต้อง ตรวจสอบ	ถูกต้อง พิจารณาอนุมัติ	ก.ค.	(ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ฯ	ความครบถ้วนของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล	(ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ฯ	ร้อยละ 100	(ร่าง) แผน ยุทธศาสตร์ฯ
8	จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ (เฉพาะแผน A3) หรือส่งลงนโยบายและแผน	รับทราบ	จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ (เฉพาะแผน A3)			ก.ค.	แผนยุทธศาสตร์ฯ (A3)	ความครบถ้วนของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล	แผนยุทธศาสตร์ฯ (A3)	ร้อยละ 100	แผน ยุทธศาสตร์ฯ (A3)
9	ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ตามข้อเสนอแนะของผู้บริหาร		ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ		ไม่อนุมัติ พิจารณาอนุมัติ	ส.ค.-ก.ย.					
10	ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ		ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ			ก.ย.					
11	จัดส่งแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ ไปยังกองนโยบายและแผน	รับทราบ	จัดส่งแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ			ก.ย.	บันทึกข้อความจัดส่งแผน ยุทธศาสตร์ฯ	ความถูกต้องของข้อมูล	บันทึกข้อความจัดส่งแผน ยุทธศาสตร์ฯ	ร้อยละ 100	บันทึกข้อความ
12	ประชุมบุคลากรเพื่อมอบหมายโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ		ประชุมบุคลากรเพื่อมอบหมายโครงการ/กิจกรรม			ก.ย.-ค.ค.					
13	จัดส่งแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณไปยังสภาฯ และผู้เกี่ยวข้อง		จัดส่งแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี		ไม่ถูกต้อง ลงนาม ถูกต้อง	ค.ค.	แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี	ความครบถ้วนของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล	แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี	ร้อยละ 100	แผน ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี
หมายเหตุ						ผู้อำนวยการ บ.ส.นิตยา กฤตตะ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงาน วันที่ 19-ธ.ค.-61			ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KQI) ร้อยละของการบรรลุตาม ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ	เป้าหมาย ร้อยละ 80	

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

## 7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน			
คำจำกัดความ : เป็นการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทบทวน/จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ	ม.ค.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทบทวน/จัดทำแผนฯ
2. ขออนุมัติโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ	ม.ค.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	โครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ
3. จัดประชุมคณะกรรมการทบทวน/จัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ	ก.พ.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	รายงานการประชุม
4. รวบรวมข้อมูลสถานการณ์และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน	พ.ค.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	ข้อมูลสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน
5. จัดทำและส่งแบบสำรวจความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ของหน่วยงาน ให้กับผู้เกี่ยวข้อง	มิ.ย.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	แบบสำรวจความคิดเห็น
6. วิเคราะห์ และรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อพันธกิจ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์หลัก ของหน่วยงาน	มิ.ย.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	รายงานข้อมูลสภาพแวดล้อม
7. จัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ	ก.ค.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	(ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ฯ
8. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ (เฉพาะแผน A3) พร้อมส่งกองนโยบายและแผน	ก.ค.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	แผนยุทธศาสตร์ฯ (A3)
9. ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ตามข้อเสนอแนะของผู้บริหาร	ส.ค.-ก.ย.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	-

10. ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำคณะ/คณะกรรมการอำนวยการ	ก.ย.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	-
11. จัดส่งแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติไปยังกองนโยบายและแผน	ก.ย.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	บันทึกข้อความจัดส่งแผนยุทธศาสตร์ฯ
12. ประชุมบุคลากรเพื่อมอบหมายโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ	ก.ย.-ต.ค.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	-
13. จัดส่งแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณไปยังสาขาวิชา และผู้เกี่ยวข้อง	ต.ค.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี

### 7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM - CS - 01	แบบฟอร์มแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี

### 7.4 เอกสารอ้างอิง

- 1) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี
- 2) ข้อมูลจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม
- 3) แผนยุทธศาสตร์พัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- 4) แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 15 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- 5) เอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ
- 6) นโยบายการบริหารและการจัดการศึกษาของรัฐ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542

## 8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้รับการอนุมัติจากอธิการบดี

## 9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ประจำปีนั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ตุลาคม	หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	รองคณบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	รองคณบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	รองคณบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ

# ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



## หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า นางสาวกนิษฐา กฤตภคะ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ประจำปี ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ คณะ/สำนัก/กอง บัณฑิตวิทยาลัย

โดยยินยอมให้ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ คณะ/สำนัก/กอง บัณฑิตวิทยาลัยนำกระบวนการปฏิบัติงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ประจำปีมาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ ๑๙ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๑

กนิษฐา กฤตภคะ

(นางสาวกนิษฐา กฤตภคะ)  
หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข  
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน



เป็นไปตามที่กองนโยบายและแผนกำหนด

## คณะผู้จัดทำ

### คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

- |                                 |                            |
|---------------------------------|----------------------------|
| 1. ผศ.ดร.ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์ | คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย        |
| 2. อ.ดร.พลอยทราย โอฮาม่า        | รองคณบดีฝ่ายแผนงานฯ        |
| 3. น.ส.กนิษฐา กฤตภคะ            | หัวหน้าสำนักงาน            |
| 4. น.ส.เกษรา ตรีไพชยนต์ศักดิ์   | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป |

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุททองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

*Suan Sunandha Rajabhat University*