

**ขอบเขตการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัย เริ่มก่อตั้งจากงานกิจการนักศึกษา สังกัดกองบริการการศึกษา กองกิจการนักศึกษา ซึ่งจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2527 และได้เปลี่ยนสถานภาพตามลำดับ โดยได้เปลี่ยนเป็น กองพัฒนานักศึกษา ตามมติสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 3/2563 เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2562 และได้มีการหลอมรวมระหว่างกองกิจการนักศึกษา และกองแนะแนวและศิษย์เก่าสัมพันธ์ สังกัดสำนักงานอธิการบดี เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2562 โดยมีภารกิจสนับสนุนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยด้านการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก(MOC) การผลิตบัณฑิตและพัฒนานักศึกษาที่มีสมรรถนะในระดับสากล การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการนักศึกษา ตลอดจนการใช้ชีวิตอยู่ในรั้วมหาวิทยาลัย

ปัจจุบัน มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ที่ศูนย์กิจการนักศึกษา (อาคารอำนวยการ ยศสุข) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เลขที่ 63 หมู่ 4 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50290 หมายเลขโทรศัพท์ 053-873061-66 โทรสาร 053-873062 Facebook : กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ก. สภาพแวดล้อมองค์การ

(1) บริการ

ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมพัฒนานักศึกษานอกห้องเรียน และการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21

- จัด ส่งเสริม และสนับสนุนกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัย และมีทักษะในศตวรรษที่ 21

ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตนักศึกษา

- การให้คำปรึกษาระหว่างการใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัย ด้านจิตวิทยา แนะแนวการศึกษา การปรับตัว การเงินทุนการศึกษา วินัยนักศึกษาและคุณภาพชีวิต

ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา สิ่งสนับสนุนด้านกายภาพ

- การจัดบริการด้านสุขภาพอนามัย การประกันอุบัติเหตุ การให้บริการหอพัก สนามกีฬา สถานที่ออกกำลังกาย โรงอาหาร ห้องประชุม โสตทัศนูปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการรถรับส่งที่ใช้ในการจัดกิจกรรมนักศึกษาและการเรียนการสอน

ด้านการเสริมสร้างความผูกพันระหว่างศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน

- การสร้างความมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัย ระหว่างศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดประสงค์

วิสัยทัศน์ : เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการพัฒนานักศึกษาที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

พันธกิจ :

- 1) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนานักศึกษาผ่านกิจกรรมเสริมหลักสูตรสู่การเป็นบัณฑิตในศตวรรษที่ 21
- 2) สนับสนุนการให้คำปรึกษา ทักษะการศึกษา และการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา แก่นักศึกษาที่ขาดแคลน
- 3) สนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการแก่นักศึกษา
- 4) ส่งเสริมประเพณีอันดีงามและสานสัมพันธ์กับเครือข่ายศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยแม่โจ้
- 5) สนับสนุนด้านการกีฬาและการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่นักศึกษาและบุคลากร

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

กองพัฒนานักศึกษา มีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 61 คน แยกเป็น พนักงานมหาวิทยาลัย 28 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน และ พนักงานส่วนงาน 33 คน วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก 1 คน ปริญญาโท 17 คน ปริญญาตรี 28 คน

วุฒิการศึกษา	กลุ่มผู้บริหาร	กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ	กลุ่มทั่วไป	อายุ				
				>50	45-49	40-44	35-39	<35
ปริญญาเอก	1			1				
ปริญญาโท	5	12		5	5	2	2	3
ปริญญาตรี	3	24		6	5	7	6	3
ต่ำกว่าปริญญาตรี			16	8	2	4	1	1

ปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและผูกพันกับหน่วยงาน คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนา ปรับปรุง การดำเนินงาน การส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงาน โดยการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพ เช่น การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

(4) สินทรัพย์

อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

สินทรัพย์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน	1. สำนักงานกองพัฒนานักศึกษา ตั้งอยู่ที่อาคารศูนย์กิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (อาคารอำนวยการ ยศสุข) พื้นที่ ๑๖,๒๖๒ ตารางเมตร 2. พื้นที่อาคารหอพักนักศึกษา จำนวน 11 อาคาร พื้นที่ 42,640 ตร.ม. (26.65 ไร่) 3. พื้นที่สระว่ายน้ำ พื้นที่ 8,000 ตร.ม. 4. พื้นที่สนามกีฬาอินทนิล พื้นที่ 7,140 ตร.ม. 5. พื้นที่อาคารศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ พื้นที่ 18,700 ตร.ม. 6. พื้นที่โรงอาหารเทิดทูน 7. ห้องประชุม จำนวน 7 ห้อง คือ ห้องศิรินทร์, ห้องศิเรศ, ห้องภูผา, ห้องห้วยเรไร, ห้องอาคม, ห้องประชุมอนม, ห้องประชุมโรงอาหารเทิดทูน 8. ยานพาหนะ ประกอบด้วย รถบัส จำนวน 2 คัน รถตู้ จำนวน 1 คัน รถ 6 ล้อ จำนวน 2 คัน และรถกระบะ จำนวน 2 คัน 9. พื้นที่อาคารกีฬาและนันทนาการ พื้นที่ 14,920 ตร.ม.
เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการดำเนินงาน	- ระบบการจัดการเอกสาร erp (e-manage) - ระบบการเงินการคลังและพัสดุ (e-finance) - ระบบบริหารจัดการโครงการ e-project , e-plan - ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ e-meeting - ระบบทะเบียนกิจกรรมนักศึกษา http://www.msat.mju.ac.th - ระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่า - ระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการนักศึกษา - เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา - ระบบขออนุญาตออกไปพักภายนอกหอพักมหาวิทยาลัย https://aed.mju.ac.th/dform/

(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านกิจการนักศึกษา

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ใช้ในการกำกับติดตามด้าน
ด้านการพัฒนานักศึกษาเพื่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	
1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2562 (ข้อ 17 (2) (ง))	กิจกรรมนักศึกษา
1. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยกิจกรรมนักศึกษา พ.ศ. 2562 2. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อพัฒนานักศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2557	

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ใช้ในการกำกับ ติดตามด้าน
3. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยกองทุนพัฒนานักศึกษา พ.ศ. 2563 5. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา พ.ศ.2565 6. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทนอาจารย์ที่ปรึกษาฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา พ.ศ. 2552 7. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยสภานักศึกษา พ.ศ. 2547 8. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยสภานักศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 9. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยองค์การนักศึกษา พ.ศ.2547 10. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยองค์การนักศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 11. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยองค์การนักศึกษา (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2558 12. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยสโมสรนักศึกษา พ.ศ. 2547 13. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยสโมสรนักศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 14. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยสโมสรนักศึกษา (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 15. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยชมรม พ.ศ. 2547 16. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยชมรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558	
1. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การกำหนดโครงสร้างกิจกรรมเสริมหลักสูตรของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร 2 ปีต่อเนื่อง (เทียบเข้าเรียน) ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2557 2. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การกำหนดโครงการกิจกรรมเสริมหลักสูตรของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี และ 5 ปี ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2557 3. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การเทียบค่าประสบการณ์จากการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรี ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2557 4. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การกำหนดโครงสร้างกิจกรรมเสริมหลักสูตรซึ่งกำหนดให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีเข้าร่วมในลักษณะบังคับเลือก ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2557 5. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การกำหนดโครงสร้างกิจกรรมเสริมหลักสูตรซึ่งกำหนดให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีเข้าร่วมในลักษณะบังคับเลือกระดับมหาวิทยาลัย ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2560 6. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการจัดสรรเงินหรือทรัพย์สินกองทุนพัฒนานักศึกษา ลงวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ.2558	
ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ.2562	วินัยนักศึกษา

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ใช้ในการกำกับ ติดตามด้าน
ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยเครื่องแต่งกายของนักศึกษา พ.ศ. 2562	
ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยหอพักนักศึกษา พ.ศ.2562	นักศึกษาที่พักในหอพัก มหาวิทยาลัย
ด้านบริการนักศึกษาเพื่อเอื้อต่อคุณภาพชีวิตที่ดี	
ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยกองทุนเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่ โจ้ พ.ศ.2564	ทุนการศึกษา
ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยกองทุนเงินยืมฉุกเฉินไทยช่วยไทย พ.ศ.2565	ทุนการศึกษา
พระราชบัญญัติ การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ.2551	นักศึกษาพิการ
พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา
ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	
พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ.2560	การบริหารงาน
ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ข้อที่ 12, ข้อ 25(5) และ ข้อ 28(3)	การพัสดุ
ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ว่าด้วยการบริหารการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ.2562	การเงินและ งบประมาณ
ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการเบิกเงิน การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษา เงิน และการนำส่งเงิน พ.ศ.2562	
ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย	บุคลากร
ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง หลักเกณฑ์การเลื่อน ค่าจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2563	

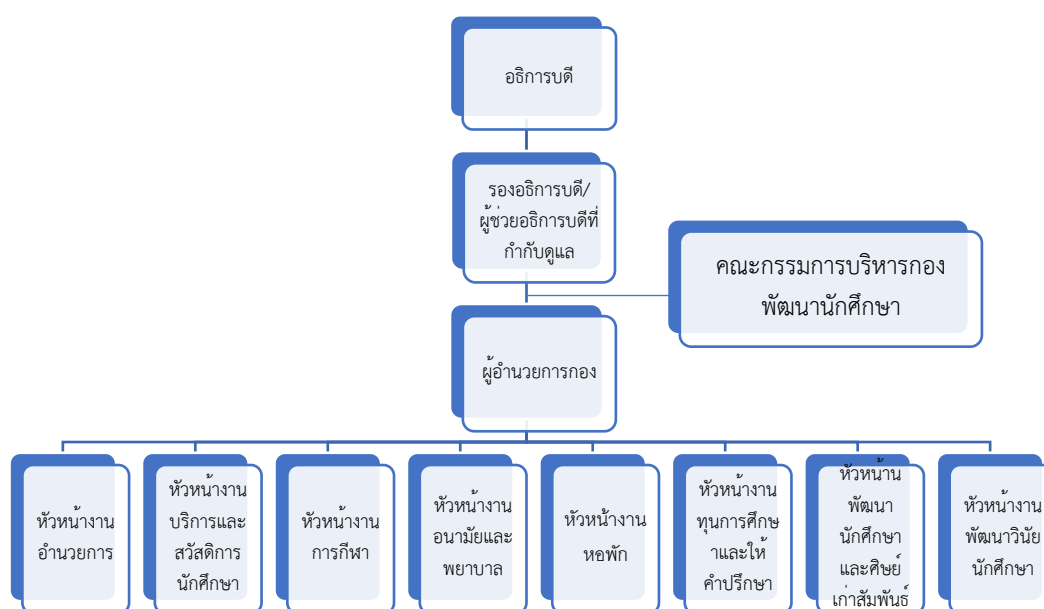
ข. สภาพแวดล้อมขององค์กร

โครงสร้างองค์กร แบ่งส่วนงานออกเป็น 8 งาน ได้แก่ งานอำนวยการ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานการกีฬา งานอนามัยและพยาบาล งานหอพัก งานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษา งานพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ และงานพัฒนาวิชนักศึกษา มีคณะกรรมการบริหารกองพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา หัวหน้างานทุกงาน ทำหน้าที่ติดตามผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจ วิเคราะห์ แก้ไขปัญหา เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา มีการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้ช่วยอธิการบดีที่กำกับดูแล รองอธิการบดีที่กำกับดูแลในรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน ตามข้อตกลงของการปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี รายงานการควบคุมภายในและแผนบริหารความเสี่ยง และรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา ใน Criteria ที่เกี่ยวข้อง

กองพัฒนานักศึกษา มีการกำกับติดตามการประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับหัวหน้างาน โดยการประเมินการปฏิบัติงานและหลักธรรมาภิบาล โดย ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา และในส่วนของผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา ได้รับการประเมินการปฏิบัติงานและหลักธรรมาภิบาล โดย รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี ที่กำกับดูแล

โครงสร้างองค์กร/โครงสร้างการบริหารงาน



(1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กองพัฒนานักศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เข้ามาใช้บริการและได้พิจารณาแนวทางการตอบสนองความต้องการ ดังนี้

งาน	บุคลากร ภายใน กอง	นักศึกษา	บุคลากร ภายนอก หน่วยงาน	หน่วยงาน ภายนอก	บุคคลภายนอก
อำนวยการ	S	S	S		
งานบริการและสวัสดิการ		S	S	P	
งานพัฒนาวิสัยทัศน์นักศึกษา		S	S	P	S/P
งานการกีฬา		S	S/P	P	S/P
งานพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์		S	S/P	P	S/P
งานอนามัยและพยาบาล		S	S	P	
งานหอพัก		S		P	S/P
งานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษา		S	P	P	S/P

S (Stakeholder) = ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

P (Partner) = คู่ความร่วมมือ / ผู้ส่งมอบ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	วิธีการตอบสนองความต้องการ
นักศึกษา	ได้รับการดูแลด้านสวัสดิภาพความเป็นอยู่ การให้คำแนะนำคุณภาพชีวิตระหว่างการใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัย	มีการดูแลด้านสวัสดิการ ทุนการศึกษา การให้บริการด้านจิตวิทยา ศูนย์ DSS
	ได้รับการพัฒนาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และมีทักษะในศตวรรษที่ 21 จากการเข้าร่วมกิจกรรมกิจกรรมเสริมหลักสูตร	จัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีทักษะสมรรถนะแห่งอนาคต
	ได้รับการบริการด้านสถานที่และที่พักที่มีความสะดวก สะอาดปลอดภัยที่เอื้อให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์เรียนรู้ มีทักษะทางสังคม และทักษะชีวิต และเป็นศูนย์กลางการศึกษาและ	ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการพักอาศัย เพิ่มพื้นที่เรียนรู้ Learning Space ปรับปรุงพื้นที่ให้เหมาะสมกับการเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพและเพื่อการแข่งขัน

	พัฒนานักศึกษา (Living Learning and Caring Center)	
ผู้ปกครอง	นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดีระหว่างศึกษาในมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัย อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ได้รับการบริการและสวัสดิการที่เหมาะสม ได้รับการดูแลและพัฒนาศักยภาพให้เป็นคนดีและทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของสังคมและประเทศชาติ	มีมาตรฐานความปลอดภัยในการพักอาศัยในหอพักมหาวิทยาลัย การจัดเจ้าหน้าที่ในการดูแลนักศึกษา จัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการพักอาศัย และมีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ปกครอง
องค์กรภายนอก / ชุมชนท้องถิ่น	นักศึกษาที่ใช้บริการต่างๆ ในพื้นที่ชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมที่เหมาะสม มีกิจกรรมจิตอาสาร่วมกับชุมชน และพัฒนาวิชาความรู้และวิชาชีพไปพร้อมกับชุมชน	มีการสร้างความร่วมมือกับองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านการพักอาศัย การจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน
มหาวิทยาลัย	นักศึกษามีคุณลักษณะตามอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัย	พัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะตามอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัย

(2) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

คู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	การมีส่วนร่วม	ช่องทางการสื่อสาร
กลุ่มงานพัฒนานักศึกษา (คณะกรรมการด้านการพัฒนานักศึกษา นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลด้านกิจกรรมนักศึกษา)	1.เป็นกรรมการด้านการพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ 2.เป็นเครือข่ายด้านการพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์	ร่วมกับกองพัฒนานักศึกษา ในการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านกิจกรรมพัฒนาศักยภาพนักศึกษา, กำกับดูแลด้านกิจการนักศึกษา	-โทรศัพท์ -ระบบ erp -Line -Facebook -การประชุม

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	สนับสนุนข้อมูล ต่างๆ เกี่ยวกับนักศึกษา	1.ผ่อนผันการเก็บ ค่าธรรมเนียม การศึกษาสำหรับ นักเรียนทุน และ นักศึกษากู้ยืม เงินกองทุนให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา 2.ใช้ข้อมูลสถิติ นักศึกษา / ฐานข้อมูล/ข้อมูลผล สำรวจต่างๆ ร่วมกัน	-โทรศัพท์ -ระบบ erp -Line -ติดต่อด้วยตนเอง
องค์กร/บุคคล ที่มอบ ทุนการศึกษา	สนับสนุนทุนการศึกษา ให้กับนักศึกษา	สนับสนุน ทุนการศึกษาให้กับ นักศึกษา	-โทรศัพท์ -Line -ติดต่อด้วยตนเอง -e-mail
หน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ และเอกชน	การสนับสนุนและ ช่วยเหลือตามข้อร้องขอ	ให้การสนับสนุนการ ให้บริการตามข้อร้อง ขอ	-โทรศัพท์ -Line -ติดต่อด้วยตนเอง -e-mail -Facebook
ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยแม่โจ้	มีส่วนร่วมในการพัฒนา นักศึกษาและ มหาวิทยาลัย	1 . สนับสนุน ทุนการศึกษา 2.เป็นวิทยากร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ และ ความรู้ 3.ร่วมกับกองพัฒนา นักศึกษา ในการ กำหนดกิจกรรม/ กำกับดูแลการจัด กิจกรรมพัฒนา ศักยภาพนักศึกษา	-โทรศัพท์ -Line -ติดต่อด้วยตนเอง -e-mail -Facebook

P.2 สภาวะขององค์กร

ก. บริบทเชิงกลยุทธ์

บริบท	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านงบประมาณ	งบประมาณมีจำกัด	มีทรัพยากรที่สามารถสร้างรายได้
ด้านพันธกิจ	แนวโน้มการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมอัตลักษณ์บัณฑิตและพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21	มีระบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบบูรณาการที่เข้มแข็ง
ด้านปฏิบัติการ	1.มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเกี่ยวกับระเบียบกิจกรรมนักศึกษา 2.มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การให้บริการนักศึกษา เช่น หอพัก และอื่นๆ	บุคลากรมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถเรียนรู้และนำไปปฏิบัติได้
ด้านบุคลากร	ไม่ได้รับการจัดสรรอัตราค่าจ้างทดแทนกรณีเกษียณอายุราชการ ลาออก	มีการมอบหมายงาน จัดทำคู่มือเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

กองพัฒนานักศึกษา มีการนำระบบวงจรคุณภาพ PDCA รวมถึงเกณฑ์ประเมินคุณภาพ มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงานดังนี้

1. การใช้ระบบวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบวัดผล และการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน
2. การนำผลการประเมินคุณภาพ การจัดทำรายงานการประเมินตนเองมาปรับปรุงและพัฒนางาน
3. วิเคราะห์ผลจากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา เพื่อนำผลมาปรับปรุงการให้บริการ
4. วิเคราะห์ผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ พร้อมใช้ ของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการวางแผน และปรับปรุง
5. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มบุคลากรเป็นประจำเพื่อนำปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขมาใช้ในการปรับปรุงงาน
6. มีการจัดอบรมที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อสามารถนำความรู้ไปพัฒนางาน
7. มีคณะกรรมการบริหารกองพัฒนานักศึกษาในการพิจารณา ขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้บรรลุตามพันธกิจของหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ

1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองพัฒนานักศึกษาได้จัดทำ SIPOC เพื่อทบทวนกระบวนการทำงาน จึงสามารถจำแนกและแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ผู้รับบริการ	
ผู้ส่งมอบ	คู่ความร่วมมือ		ผู้ปฏิบัติงาน
1. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม 2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 3. กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	1. คณะ/วิทยาลัย/สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ 2. หน่วยงานภายนอก 3. ศิษย์เก่า	1. นักศึกษา	1. ผู้ปฏิบัติงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา 2. ผู้ปฏิบัติงานพัฒนานักศึกษา 3. ผู้ปฏิบัติการงานด้านทุนการศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จิตวิทยา

(2) การรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ 2566 กองพัฒนานักศึกษาได้รวบรวมช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ v)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญที่ได้รับ
		Need	สร้างความผูกพัน	
1. ผู้รับบริการทุกกลุ่ม	1.แบบประเมินความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา 2.แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการโรงอาหาร 3.ถามตอบปัญหาผ่านช่องทางออนไลน์ Line / Fanpage และ ทางโทรศัพท์	v		- ได้ทราบถึงความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงาน เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของงาน - ได้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของโรงอาหารเทคสกร - สามารถสร้างความเข้าใจ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ ✓)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญ ที่ได้รับ
		Need	สร้างความ ผูกพัน	
2.นักศึกษาที่พัก ภายในหอพัก มหาวิทยาลัย	ติดต่อด้วยตนเอง , Facebook , Line , โทรศัพท์	✓	✓	ได้ทราบถึงความต้องการของนักศึกษา โดยตรง และได้รับการแก้ไขปัญหา อย่างรวดเร็ว
3.นักศึกษาที่กู้ยืม เงินเพื่อการศึกษา, ทุนการศึกษา	ติดต่อด้วยตนเอง , Facebook , Line , โทรศัพท์ , แบบสอบถาม ความพึงพอใจ	✓		- การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ ทุนการศึกษา การกู้ยืมเงินกองทุนเงิน ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การให้คำปรึกษา - การประเมินผลความพึงพอใจในการ ให้บริการ

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองพัฒนานักศึกษา ได้ออกแบบเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยประเด็น
คำถาม 3 ประเด็น ดังนี้

- 1) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2) ช่องทางการได้รับข่าวสารจากกองพัฒนานักศึกษา
- 3) ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ที่มีคำตอบเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการประเมิน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 234 คน พบว่า

- 1) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ **อยู่ในระดับ 3.44** โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- พึงพอใจน้อยที่สุด 10.3%
- พึงพอใจน้อย 10.7%
- พึงพอใจปานกลาง 27.8%
- พึงพอใจมาก 27.8%
- พึงพอใจมากที่สุด 23.5%

- 2) ช่องทางการได้รับข่าวสารจากกองพัฒนานักศึกษา

- เว็บไซต์ กองพัฒนานักศึกษา 10.7%
- Facebook กองพัฒนานักศึกษา 85%
- จดหมายข่าวกองพัฒนานักศึกษา 0.9%
- ป้ายประชาสัมพันธ์ 1.3%
- อื่นๆ (เพจทุน , ปากต่อปาก , หอพัก) 2.1%

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นจากข้อคำถามปลายเปิด

1. อยากให้ปรับปรุงการสื่อสาร การทำงานของเจ้าหน้าที่
2. ควรสนับสนุนด้านกีฬาเพื่อการฝึกซ้อม และการแข่งขัน
3. การแจ้งข่าวสารให้รวดเร็ว
4. การปรับเวลาเข้า-ออกหอพัก สภาพหอพัก
5. การให้บริการร้านค้าภายในหอพัก

การวิเคราะห์สังเคราะห์จากผลการประเมิน

กองพัฒนานักศึกษายังมีจุดด้อยด้านการให้บริการ เช่น การให้บริการของบุคลากร (Service Mind) รวมถึงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้ชีวิตของนักศึกษา ความถูกต้อง รวดเร็วในการแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ทั้งนี้ จะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาใช้ในการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร และพัฒนาระบบการทำงานต่อไป

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

กองพัฒนานักศึกษาได้จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อมาใช้ในการให้บริการนักศึกษา เพื่อให้เกิดความสะดวก และสามารถรวบรวมตรวจสอบข้อมูลนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว โดยให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีความประสงค์จะพักหอพักภายนอกมหาวิทยาลัย สามารถยื่นความจำนงค์ผ่านระบบออนไลน์ <https://aed.mju.ac.th/dform/>

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

กองพัฒนานักศึกษา ได้จัดทำช่องทางการแจ้งข่าวสารที่รวดเร็ว ผ่านกลุ่ม Line นักศึกษา เช่น Line กลุ่มนักศึกษาทุน , กลุ่มนักศึกษาหอพัก , กลุ่มนักศึกษาวិชาทหาร ฯลฯ โดยจะมีนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อยู่ในกลุ่มดังกล่าวเพื่อให้เกิดการรับข่าวสารที่รวดเร็ว

(2) การจัดการข้อร้องเรียน (ถ้ามี)

กองพัฒนานักศึกษาได้เปิดช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา Facebook , Line , จดหมาย , โทรศัพท์ โดยจะมีเจ้าหน้าที่ในการรวบรวมข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังผู้ให้บริการเพื่อชี้แจงข้อร้องเรียน และดำเนินการประสานงานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงโดยตรงต่อไป

ผลการประเมินตนเองในตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมิน ตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	4

ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ

2.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักการบริการและกระบวนการ

กองพัฒนานักศึกษา รับผิดชอบตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย ดังนี้

ตัวชี้วัด 2.4 มีการกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

ตารางที่ 1 กระบวนการ : การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตามอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัยและเป็นผู้มีทักษะในศตวรรษที่ 21

ชื่อกระบวนการ : การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตามอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัยและเป็นผู้มีทักษะในศตวรรษที่ 21

ผู้รับผิดชอบ : งานพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์

วัตถุประสงค์ : เพื่อพัฒนานักศึกษาด้วยกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้เป็นผู้มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตามอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัยและเป็นผู้มีทักษะในศตวรรษที่ 21

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
- กองพัฒนานักศึกษา - กองแผนงาน - กองคลัง - กองส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม - คณะ/วิทยาลัย	- นโยบาย - งบประมาณ - บุคลากร ด้านการ พัฒนา นักศึกษา และศิษย์ เก่าสัมพันธ์ - ข้อบังคับ	1) มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนา นักศึกษา ระยะ 5 ปี และแผนการปฏิบัติงานประจำปี ด้านการพัฒนา นักศึกษา เพื่อเป็น แนวทางในการจัด	- นักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้รับการพัฒนา ด้วยกิจกรรมเสริม หลักสูตรให้เป็นผู้มี คุณลักษณะบัณฑิต ที่พึงประสงค์ ตามอัตลักษณ์ของ มหาวิทยาลัยและมี	- นักศึกษา

	- ระเบียบ ประกาศ	กิจกรรมเสริม หลักสูตร โดยการมี ส่วนร่วมจัดทำแผน จากทุกภาคส่วน 2) มีการดำเนินงาน ตามแผนการจัด กิจกรรมเสริม หลักสูตรตาม ยุทธศาสตร์การ พัฒนานักศึกษา และแผนปฏิบัติงาน ประจำปี 3) มีการติดตาม ประเมินผลการ ดำเนินงานตาม แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงาน ประจำปี ทุก 6 เดือน และ 12 เดือน 4) มีการทบทวน แผนการดำเนินงาน ประจำปี เพื่อนำไป ปรับปรุงและวาง แผนการดำเนินงาน กิจกรรมในปีถัดไป อย่างต่อเนื่อง	ทักษะในศตวรรษที่ 21	
ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ผลผลิต - ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านกระบวนการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)				

ตารางที่ 2 กระบวนการ : เสริมสร้างวินัยนักศึกษา

ชื่อกระบวนการ : เสริมสร้างวินัยนักศึกษา

ผู้รับผิดชอบ : งานพัฒนานักศึกษา
กองพัฒนานักศึกษา

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้นักศึกษาได้รับทราบ เห็นความสำคัญและเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับวินัยนักศึกษา รวมถึงให้นักศึกษาได้เรียนรู้และปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยอย่างถูกต้อง และไม่กระทำความผิดกฎหมาย ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาเป็นผู้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
- ผู้ปกครอง - สำนักบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย - งานหอพัก - ทุกคณะ/วิทยาลัย - เจ้าหน้าที่จากองค์กร/หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	- นักศึกษา - วิทยากร - เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภายนอก - ผู้บริหาร - บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารและให้ข้อมูลแก่นักศึกษา - วัสดุ อุปกรณ์ และสื่อต่าง ๆ - เจ้าหน้าที่บุคลากรคณะกรรมการหอพัก และนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ในการดูแลนักศึกษา - งบประมาณ	1. การวางแผน (P) - การนำข้อมูลการกระทำผิดวินัยนักศึกษาที่เกิดขึ้นในปีที่ผ่านมาและการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากำหนดประเด็น / ขอบเขตการดำเนินงานให้เกิดความครอบคลุม - การกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินงาน (ไม่กระทบต่อการเรียนการสอน) - การประสานงานหน่วยงาน / ผู้บริหาร / บุคคลที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งการจัดเตรียม / เตรียมความพร้อมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง - การกำหนดรูปแบบและวิธีการควบคุมดูแลนักศึกษาตั้งแต่การเริ่มต้นดำเนินการจนแล้วเสร็จกระบวนการ	- นักศึกษาได้ผ่านกระบวนการเสริมสร้างวินัยนักศึกษา - นักศึกษาได้รับทราบและเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับวินัยนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น - นักศึกษาได้พบปะผู้บริหาร บุคลากรในหน่วยงานกองพัฒนานักศึกษา รวมถึงหน่วยงานภายนอกที่ดูแลนักศึกษา (เจ้าหน้าที่ตำรวจ) - นักศึกษาได้รับชั่วโมงกิจกรรม จำนวน 3 ชั่วโมง	- อาจารย์ บุคลากรในคณะ / วิทยาลัยฯ และหน่วยงานต่าง ๆ - ผู้ปกครอง - นักศึกษาอื่น ๆ (เพื่อน / รุ่นพี่ / รุ่นน้อง) - บุคคลภายนอก คนในชุมชนที่พบเห็นนักศึกษา - ผู้ประกอบการ / เพื่อนร่วมงาน

		2.การนำไปปฏิบัติ (D) - การนำนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการ ตามแผนที่กำหนดไว้ - การดำเนินกิจกรรม / โครงการ ตามแผนงานที่กำหนดไว้ (การชี้แนะ แนะนำแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องด้านวินัยนักศึกษาและกฎหมายที่นักศึกษาควรรู้) - การควบคุมดูแลนักศึกษาให้ตั้งใจและได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการอย่างสูงสุด - การตอบข้อซักถามไขข้อข้องใจให้กับนักศึกษา - การให้นักศึกษาประเมินความเข้าใจหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม / โครงการทันที โดยจะส่งผล นักศึกษาจะได้รับชั่วโมงการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาจำนวน 3 ชั่วโมง 3. การประเมินผลการดำเนินงาน (C) - ติดตาม และประเมินผลภายหลังการดำเนินงาน (ข้อมูลการกระทำผิดวินัยนักศึกษา)		
--	--	--	--	--

		4. การปรับปรุงการดำเนินงาน (A) 5. นำผลการประเมิน (ข้อมูลการกระทำผิดวินัยนักศึกษา) มาวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไป		
- ตัวชี้วัดกระบวนการ - นักศึกษาได้รับทราบ เห็นความสำคัญ และเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับวินัยนักศึกษา ร้อยละ 80 ขึ้นไป				

ตารางที่ 3 กระบวนการ : การให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)

ชื่อกระบวนการ : การให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	ผู้รับผิดชอบ : งานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษา
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้บริการนักศึกษาด้านการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัย นำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ ผลผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
- กยศ. - มหาวิทยาลัยแม่โจ้	- เงินที่ได้รับ การจัดสรร จาก กยศ. - บุคลากรงาน ทุนการศึกษา และให้ คำปรึกษา - วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้ สำนักงาน - สถานที่ ให้บริการ	1) กำหนดปฏิทินขั้นตอนการให้กู้ยืมเงินในแต่ละภาคการศึกษา 2) ประกาศรับสมัครนักศึกษาที่มีความประสงค์กู้ยืมเงิน 3) รับสมัครนักศึกษาที่มีความประสงค์กู้ยืมเงิน 4) ตรวจสอบเอกสารการกู้ยืมเงิน 5) ประกาศรายชื่อนักศึกษาที่ได้รับอนุมัติให้กู้ยืม 6) นักศึกษาจัดทำสัญญาและแบบเบิกเงินกู้ยืม 7) ตรวจสอบความถูกต้องของสัญญาและแบบเบิกเงินกู้ยืม 8) จัดส่งสัญญาและแบบเบิกเงินให้ธนาคาร 9) นักศึกษาได้รับเงินกู้ยืม	นักศึกษา ได้รับการ อนุมัติให้กู้ยืม เงิน กยศ.	นักศึกษา

		10) ประเมินผลการให้บริการ 11) นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ		
ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ผลผลิต - นักศึกษาที่ยื่นความประสงค์ขอกู้ยืมเงินได้รับอนุมัติให้กู้ยืมเงิน กยศ. ร้อยละ 90 ขึ้นไป				

2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

จากการประเมินกระบวนการดำเนินการใน cri 2.4 มีการกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ

ในปีการศึกษา 2565 คณะกรรมการได้เสนอแนะในการการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการ คำแนะนำจากหน่วยงานสนับสนุนการเรียนรู้ รวมถึงการเชื่อมโยงการให้บริการดังกล่าวกับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย

แนวทางการพัฒนา

กองพัฒนานักศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้นักศึกษาได้ประเมินผลการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา รวมถึงการจัดกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์โดยมีกิจกรรมที่เสริมทักษะที่จำเป็นตามกรอบการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21 เพื่อให้นักศึกษาที่สนใจสามารถเลือกเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ยังเพิ่มช่องทางในการสื่อสารไปยังนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้รับข่าวสาร ประกาศที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว

C 7.4 มีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพและความปลอดภัยของผู้เรียน

ตารางที่ 4 กระบวนการ : การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพของกลุ่มอาคารหอพัก

ชื่อกระบวนการ : การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพของกลุ่มอาคารหอพัก

ผู้รับผิดชอบ :งานหอพัก.....

วัตถุประสงค์ : มีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของนักศึกษาหอพัก.....

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
- กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม - กองพัฒนานักศึกษา - กองแผนงาน - กองคลัง	- บุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถในการพัฒนา ออกแบบ ปรับปรุง และดูแลรักษา สภาพแวดล้อมทางกายภาพของกลุ่มอาคารหอพักนักศึกษา - วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องจักรกลต่างๆ - รูปแบบรายการ - งบประมาณ - ผู้รับจ้าง	1. ศึกษา เก็บข้อมูล สภาพแวดล้อมทางกายภาพของกลุ่มอาคารหอพัก และสอบถามความต้องการของนักศึกษา และบุคลากร 2.กำหนดแนวคิดและหลักปฏิบัติ 3.ออกแบบเพื่อปรับปรุงและพัฒนา 4.เสนอของบประมาณ 5.ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง 6.ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาให้คำปรึกษา ในระหว่างการปรับปรุงและพัฒนา 7.ส่งมอบงาน ตรวจสอบงาน 7.จัดทำคู่มือในการบำรุงรักษา	กลุ่มอาคารหอพัก นักศึกษา มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สวยงาม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ปลอดภัย เอื้อต่อการพักอาศัยและการเรียนรู้นอกห้องเรียนของนักศึกษา	- นักศึกษาหอพัก - บุคลากร

		8.ให้คำปรึกษาในระหว่างการทำงาน 9.กำกับดูแล ติดตามประเมินผล 10.นำผลการประเมินมาพัฒนา		
- การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	- ได้รับการสนับสนุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักรกล และงบประมาณ - มีรูปแบบรายการ - ได้ผู้รับจ้างดำเนินการ	- ร้อยละของความสมบูรณ์ของขั้นตอนการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพของกลุ่มอาคารหอพัก - มีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของนักศึกษาหอพัก	- สภาพแวดล้อมทางกายภาพของกลุ่มอาคารหอพัก ได้รับการดูแลรักษา ปรับปรุงและพัฒนาตามแผนที่วางไว้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	- นักศึกษาหอพัก และบุคลากร เกิดความพึงพอใจและใช้ประโยชน์พื้นที่ได้อย่างมีความสุข

ตารางที่ 5 กระบวนการ :การให้บริการแก่นักศึกษาหอพัก

ชื่อกระบวนการ :การให้บริการแก่นักศึกษาหอพัก.....

ผู้รับผิดชอบ :งานหอพัก.....

วัตถุประสงค์ : มีการจัดการให้บริการในด้านต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของนักศึกษาหอพัก.....

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
- กองพัฒนานักศึกษา - กองแผนงาน - กองคลัง	- บุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถ ในการพัฒนา ออกแบบปรับปรุง และดูแลรักษา สภาพแวดล้อมทาง	1.ศึกษา เก็บข้อมูลความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของงานหอพัก จากนักศึกษาหอพัก 2.กำหนดแนวคิดและหลักปฏิบัติ	นักศึกษาหอพัก ได้รับการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตที่ดี	นักศึกษาหอพัก

	กายภาพของกลุ่มอาคารหอพักนักศึกษา - วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ - งบประมาณ	3.เสนอของบประมาณ ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ประเภทต่างๆ ที่เอื้อต่อการให้บริการนักศึกษาหอพัก 4.จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน 5.ดำเนินการให้บริการให้คำปรึกษาในระหว่างการดำเนินงาน 6.กำกับดูแล ติดตาม ประเมินผล 7.นำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ		
- การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	- ได้รับการสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และงบประมาณ - บุคลากรงานหอพัก ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการด้วยหัวใจ (service mind)	- ร้อยละของความสมบูรณ์ของขั้นตอนการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาหอพักของบุคลากร - มีการให้บริการที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพ ชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของนักศึกษาหอพัก	- บุคลากรงานหอพักมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่นักศึกษา มีความพร้อมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	- นักศึกษาหอพัก เกิดความพึงพอใจ และพักอาศัยอยู่ภายในหอพักของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีความสุข

ตารางที่ 6 กระบวนการการให้บริการในการสร้างความพึงพอใจในการรับบริการและสวัสดิการ

ชื่อกระบวนการ การให้บริการในการสร้างความพึงพอใจในการรับบริการและสวัสดิการ

ผู้รับผิดชอบ : งานบริการและสวัสดิการ
นักศึกษา

วัตถุประสงค์ : ให้บริการและสวัสดิการแก่นักศึกษาด้านสุขภาพอาหาร

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
-กองพัฒนานักศึกษา -กองบริหารงาน ทรัพยากรและกิจการ นักศึกษา -กองกายภาพและ สิ่งแวดล้อม -กองคลัง	-งบประมาณ เงินค่าเช่าพื้นที่ ร้านค้า ผู้ประกอบการ -การทำความ สะอาด วัสดุ อุปกรณ์ ในการ ดูแลรักษา -สถานที่อาคาร โรงอาหารและ สิ่งแวดล้อม	1ประกาศรับสมัครผู้ ยื่นข้อเสนอการใช้พื้นที่ จำหน่ายสินค้าและ บริการ บริเวณพื้นที่ โรงอาหารเทิดทูน 2พิจารณาคุณสมบัติผู้ ยื่นข้อเสนอการใช้พื้นที่ และทดสอบรสชาติ อาหาร 3ประกาศรายชื่อผู้ผ่าน การพิจารณา 4.ทำสัญญาร้านค้า 5.ลงตรวจคุณภาพ ร้านค้าตามหลัก สุขภาพอาหาร 6ประเมินคุณภาพ ร้านค้าตามหลัก สุขภาพอาหารและ การให้บริการ 7.นำผลการประเมินมา ปรับปรุงการให้บริการ	-นักศึกษาได้เลือกใช้ บริการโรงอาหารเทิด ทูนที่มีประเภท ร้านค้าอาหาร หลากหลายให้บริการ -ร้านค้าอาหารถูกหลัก สุขภาพอาหารตาม เกณฑ์มาตรฐานหลัก สุขภาพอาหาร -ราคาอาหารถูกกว่า ร้านค้าภายนอก มหาวิทยาลัย -มีสถานที่นั่ง รับประทานอาหาร เพียงพอกับนักศึกษา	นักศึกษา
ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ผลผลิต -ร้อยละของร้านอาหารในโรงอาหารเทิดทูน ที่มีมาตรฐานตามหลักสุขภาพอาหาร				

ตารางที่ 7 กระบวนการ : การให้บริการรักษาพยาบาล

ชื่อกระบวนการ : การให้บริการรักษาพยาบาล

ผู้รับผิดชอบ : งานอนามัยและพยาบาล

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
-พยาบาล -นักวิชาการศึกษาคณะ สำนัก/เจ้าหน้าที่งาน หอพักนักศึกษาหรือ ผู้เกี่ยวข้องกับนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ -โรงพยาบาลสินทราย -โรงพยาบาลอื่นที่ เกี่ยวข้องหรือส่งต่อการ รักษา	-สถานที่ ให้บริการ -สมุดบันทึกเวช ระเบียน -อุปกรณ์ทาง การแพทย์ -ยาและ เวชภัณฑ์ -วัสดุ-อุปกรณ์ สำนักงาน	1.ผู้รับบริการแจ้ง ความประสงค์ขอรับ บริการ 2.ประเมินอาการ:ซัก ประวัติ ตรวจร่างกาย 3.ให้การ รักษาพยาบาล 4.ให้คำแนะนำใน การปฏิบัติตัว 5.ประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 6.บันทึกข้อมูลการ ให้บริการ 7.มีการประเมินผล การให้บริการโดยใช้ แบบสอบถาม 8.ติดตามอาการ และ ผลการรักษา 9.รายงานผลการ ปฏิบัติงาน	-ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	-นักศึกษา -บุคลากร
ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ผลผลิต -ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการระดับ 4 ขึ้น ไป				

ตารางที่ 8 กระบวนการ...ด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่ด้านกีฬา

ชื่อกระบวนการ...ด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่ด้านกีฬา เช่น ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ สระว่ายน้ำ สนามกีฬาต่างๆ และการบริการให้ยืมอุปกรณ์กีฬาเพื่อการแข่งขันเพื่อสุขภาพ และเพื่อการเรียนการสอน			ผู้รับผิดชอบ งานการกีฬา	
วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั่วไปที่รักในการออกกำลังกาย และเป็นสถานที่สำหรับการจัดกิจกรรม การจัดการแข่งขันทุกประเภท พร้อมทั้งมีการบริการให้ยืมอุปกรณ์เพื่อการออกกำลังกาย และการเรียนการสอน				
Supplier (S) ผู้ส่งมอบปัจจัย นำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
1. กองพัฒนานักศึกษา 2. กองแผนงาน 3. กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม 4. นักศึกษา บุคลากร 5. เยาวชนและประชาชนทั่วไป	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ 2. วัสดุ อุปกรณ์กีฬา 3. อาคารสถานที่ สนามกีฬา 4. งบประมาณ	1. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพในการถ่ายทอดแนะนำในการใช้อุปกรณ์ และเครื่องออกกำลังกาย 2. มีจำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่มีความหลากหลาย มีคุณภาพและทันสมัยต่อผู้มาใช้บริการ 3. มีอาคารกีฬา และสระว่ายน้ำ ที่มีมาตรฐาน สามารถรองรับในการใช้ประโยชน์ในด้านการจัดกิจกรรม เช่น ประชุมสัมมนา ฝึกซ้อม และสามารถจัดการแข่งขันระดับนานาชาติ 4. มีการให้บริการอุปกรณ์กีฬา สนามกีฬา เพียงพอต่อความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ 5. มีแผนการกำหนดเวลาเปิด-ปิด การใช้ระบบไฟฟ้าแสงสว่างอย่างชัดเจน 6. มีดูแลรักษาสะอาดสถานที่หรือสนามกีฬาให้มีความสะอาดและพร้อมที่จะใช้งานอยู่ตลอดเวลา 7. เสนอของงบประมาณในการจัดซื้อ/จัดจ้าง การปรับปรุงสนามกีฬาและวัสดุอุปกรณ์กีฬา	ผู้มาใช้บริการมีการพัฒนา สุขภาพ และมีพละานามัยที่แข็งแรง สมบูรณ์และมีคุณภาพชีวิตที่ดี	นักศึกษา บุคลากร เยาวชน ประชาชนทั่วไป
Gap : นโยบายในการบริหารจัดการงบประมาณไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการในด้านอุปกรณ์กีฬา โครงสร้างพื้นฐานสนามกีฬาต่างๆ		แนวทางในการพัฒนา : ควรมีงบประมาณสนับสนุนในการปรับปรุงและซ่อมแซม สนามกีฬา อุปกรณ์กีฬา อย่างเพียงพอเพื่อประโยชน์ในการใช้พื้นที่ออกกำลังกาย และการจัดกิจกรรมที่เกิดประโยชน์แก่นักศึกษาบุคลากร		

2.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

จากการประเมินกระบวนการดำเนินการใน cri 7.4 คณะกรรมการได้ให้ข้อเสนอแนะในการกำหนดตัวชี้วัดการให้บริการและประเมินระบบการให้บริการเพื่อเพิ่มการเข้าถึงและประสิทธิภาพการให้บริการ รวมถึงการวางแผนส่งเสริมการเรียนรู้และคุณภาพชีวิตของนักศึกษาได้ดีขึ้น รวมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงทางด้านสุขภาพจิตและความปลอดภัยของนักศึกษา เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนกระบวนการป้องกันและตอบโต้เหตุฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ และการจัดการด้านหอพักเพื่อรองรับนักศึกษาที่มากขึ้น

แนวทางการพัฒนา

กองพัฒนานักศึกษา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ เพียงพอ พร้อมใช้ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา และนำมาผลการประเมินมาใช้ในการวางแผนการจัดทำงบประมาณเพื่อปรับปรุงให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ เพื่อรองรับปริมาณนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น

การดำเนินการด้านสุขภาพจิต กองพัฒนานักศึกษา ได้จัดทำแบบประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพจิตโดยจัดส่งไปยังคณะ เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา Facebook งานทุนการศึกษาฯ เพื่อขอความร่วมมือในการให้นักศึกษาจัดทำแบบประเมินเพื่อนำมาวิเคราะห์ วางแผนในการให้บริการ การป้องกัน การให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาที่มีปัญหาในด้านสุขภาพจิต

ในปีการศึกษา ๒๕๖๖ งานหอพักได้ริเริ่มจัดทำระบบสารสนเทศการขออนุญาตออกไปพักภายนอกหอพักของมหาวิทยาลัย เนื่องจากการยื่นขออนุญาตตามรูปแบบเดิมที่เป็นการเดินเอกสารนั้นใช้ระยะเวลานานกว่าจะทราบผลการอนุญาต ไม่สะดวกในการติดต่อยื่นคำขอหรือการเดินเอกสาร และสิ้นเปลืองกระดาษที่ใช้ในการจัดทำเอกสาร โดยระบบฯ ได้เปิดให้บริการยื่นคำร้องผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว ๓ รอบ ดังนี้

รอบที่ ๑ เปิดระบบฯ ให้บริการในระหว่างวันที่ ๑๓-๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ซึ่งผู้บริหารของกองพัฒนานักศึกษาได้ลงนามอนุญาตและส่งอีเมลใบอนุญาตตอบกลับให้นักศึกษาผู้ยื่นคำร้องแล้วเสร็จเมื่อวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๖

รอบที่ ๒ เปิดระบบฯ ให้บริการ ในระหว่างวันที่ ๑๖-๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยผู้บริหารของกองพัฒนานักศึกษาได้ลงนามอนุญาตและส่งอีเมลใบอนุญาตตอบกลับให้นักศึกษาผู้ยื่นคำร้องแล้วเสร็จเมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

รอบที่ ๓ เปิดระบบฯ ให้บริการในระหว่างวันที่ ๑ - ๒๒ กันยายน ๒๕๖๖ โดยผู้บริหารลงนามอนุญาตและส่งอีเมลใบอนุญาตตอบกลับให้นักศึกษาผู้ยื่นคำร้องแล้วเสร็จเมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๖มี

นักศึกษายื่นคำร้องจำนวน ๑๙๖ ราย ไม่ผ่านเข้าสู่ระบบฯ เนื่องจากไม่ได้ยืนยันตัวตน จำนวน ๔๓ ราย ผ่านเข้าสู่ระบบ จำนวน ๑๕๓ ราย ได้รับการอนุมัติ จำนวน ๑๕๒ ราย ไม่ได้รับการอนุมัติเนื่องจากไม่แนบเอกสารขออนุญาตที่มีลายมือชื่อของผู้ปกครองรองรับ จำนวน ๑ ราย

สรุปแล้วมีผู้ยื่นคำร้องทั้งสิ้น จำนวน ๑,๖๒๒ คำร้อง แบ่งออกเป็นคำร้องที่มีองค์ประกอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน ๑,๑๓๑ คำร้อง คำร้องที่ส่งกลับเพื่อแก้ไข จำนวน ๔๐๖ คำร้อง และคำร้องที่ไม่ปรากฏข้อมูลว่าเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ในปีการศึกษา ๒๕๖๖ จำนวน ๒๐๓ คำร้อง ทั้งนี้ มีคำร้องที่ได้รับการพิจารณาอนุญาต จำนวน

๙๗๐ คำร้อง ซึ่งคำร้องที่ได้รับการพิจารณาอนุญาตได้ตอบกลับไปยังนักศึกษาผู้ยื่นคำร้องทางอีเมลที่นักศึกษาแจ้งไว้ และนักศึกษาสามารถตรวจสอบผลคำร้องด้วยตนเองได้บนเว็บไซต์ <https://aed.mju.ac.th/dform>

ระบบดังกล่าวช่วยลดขั้นตอนการเดินเอกสาร ตลอดจนปัญหาด้านเวลาและการเดินทางเข้ามาติดต่อยังหอพักของมหาวิทยาลัย ทั้งยังสามารถลดการใช้ทรัพยากรกระดาษได้ไม่น้อยกว่า ๓,๐๐๐ แผ่น สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) และสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของมหาวิทยาลัย

การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในอนาคต งานหอพักมีแผนการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการแก่นักศึกษา 2 ระบบ ดังนี้

๑) ระบบสารสนเทศสำหรับให้นักศึกษาใหม่แจ้งความประสงค์ในการเข้าพักภายในหอพักของมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการจองที่พักสำหรับบุคคลที่ผ่านการรับสมัครเข้าเป็นนักศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัย และสามารถใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศดังกล่าวเพื่อการวางแผนบริหารจัดการด้านหอพักนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยอยู่ในขั้นตอนการประสานงานกับผู้จัดทำระบบและคาดว่าจะเปิดให้บริการได้ในภาคเรียนที่ ๑ ของปีการศึกษา ๒๕๖๗

๒) ระบบสารสนเทศสำหรับการแจ้งซ่อม เพื่ออำนวยความสะดวกในการแจ้งซ่อมอุปกรณ์หรือครุภัณฑ์ที่ชำรุดภายในห้องพักของนักศึกษา และสามารถใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศดังกล่าวเพื่อการวางแผนบริหารจัดการด้านหอพักนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยอยู่ในขั้นตอนการประสานงานกับผู้จัดทำระบบและคาดว่าจะเปิดให้บริการได้ในภาคเรียนที่ ๒ ของปีการศึกษา ๒๕๖๗

C.8.4 กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ

ตารางที่ 9 กระบวนการ : การสื่อสารข้อมูลด้านศิษย์เก่า

ชื่อกระบวนการ : การสื่อสารข้อมูลด้านศิษย์เก่า

ผู้รับผิดชอบ : งานพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์

วัตถุประสงค์ : เพื่อสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัยในทุกมิติของศิษย์เก่า

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - สมาคมศิษย์เก่าแม่โจ้ - ชมรมศิษย์เก่าระดับภาค/จังหวัด/รุ่น	- ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย/สมาคมศิษย์เก่าแม่โจ้/และศิษย์เก่า	- มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย/สมาคมศิษย์เก่าแม่โจ้ผ่านเครือข่ายสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook Line Website - มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยและศิษย์เก่า เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมการจัดงานศิษย์เก่าระดับภาค/จังหวัด ต่าง ๆ การเข้าร่วมกิจกรรมกับสมาคมศิษย์เก่า	- ศิษย์เก่าแม่โจ้มีความรักความผูกพันกับสถาบันและมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัยในทุกมิติ	- ศิษย์เก่า
ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ผลผลิต - ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ศิษย์เก่า				

2.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

กองพัฒนานักศึกษา ได้จัดทำช่องทางการสื่อสารไปยังศิษย์เก่า ผ่าน Fackbook งานพัฒนานักศึกษาฯ และการเข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการสมาคมศิษย์เก่า เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบันและ

มหาวิทยาลัย มีการประชาสัมพันธ์ในการสนับสนุนด้านทุนการศึกษาให้กับนักศึกษา รวมถึงการเชิญชวนศิษย์เก่า นำความรู้มาให้คำแนะนำนักศึกษาปัจจุบัน ผ่านการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมเสริมสร้างอัตลักษณ์ความเป็นลูกแม่โจ้ กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ รวมถึงการให้คำแนะนำในการเป็นผู้ประกอบการ

ผลการประเมินตนเองในตัวชี้วัดที่ 2 ระบบปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมิน ตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 2	ระบบปฏิบัติการ	4
2.1	กระบวนการทำงาน	4
2.2	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	4

ส่วนที่ 4 ตารางการประเมินตนเอง

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมิน ตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	4
ตัวชี้วัดที่ 2	ระบบปฏิบัติการ	4
2.1	กระบวนการทำงาน	4
2.2	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	4