

แผนปฏิบัติงาน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี
อนุมัติในการประชุม ครั้งที่ 9/2562
วันที่ 4 ตุลาคม 2562



แผนปฏิบัติงาน

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

แผนปฏิบัติงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นศูนย์กลางการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

พันธกิจ (Mission)

1. เป็นศูนย์กลางการให้บริการ สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. ให้บริการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

ค่านิยม (Core Values)

1. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Excellence)
2. จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency)
3. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

" ใส่ใจกับงาน บริการด้วยใจ อำนวยไว้ด้วยคุณภาพ "

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์	โครงการ
G1 มีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	KPI-1	SI-1	P1
G2 มีการพัฒนาการบริการให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน	KPI-2	SI-2	P3,P4
G3 มีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพ	KPI-3	SI-3	P5
G4 มีการสร้างและพัฒนาการจัดการความรู้ในสำนักงานอธิการบดี	KPI-4	SI-4	P6

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบรายงาน
KPI-1 ร้อยละของกระบวนการปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ (ผนวก 1)	ร้อยละ 50	ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/หน.หน่วย
KPI-2 มีรูปแบบมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศใช้จริง (ผนวก 2)	มีเล่มมาตรฐานการให้บริการเพิ่มขึ้น	ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/หน.หน่วย
KPI-3 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี (ผนวก 3)	ระดับ 3	คณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานอธิการบดี
KPI-4 จำนวนองค์ความรู้ที่เกิดจากกระบวนการจัดการความรู้	4 เรื่อง	คณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี

กลยุทธ์
SI-1 ทบทวน/ปรับปรุงโครงสร้าง กระบวนการปฏิบัติงาน และระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ
SI-2 สร้างและพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการ
SI-3 สนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนา และนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
SI-4 สร้างและพัฒนาการจัดการความรู้ในสำนักงานอธิการบดี

ลำดับที่	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	รหัสโครงการ	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ	ปี พ.ศ. 2562			ปี พ.ศ. 2563							ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ		
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.			ส.ค.	ก.ย.
1	G1	KPI-1	P1	โครงการปรับปรุงโครงสร้าง/กระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	กระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานอธิการบดีที่ต้องได้รับการปรับปรุงในระยะ 4 ปี ได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 50													ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/หน.หน่วย (กระบวนการปฏิบัติงานหน่วยงาน) เฉพาะหน่วยงาน)	มอบให้ส่วนแผนและยุทธศาสตร์ดำเนินการ สำรวจว่าปีงบประมาณ 2563 นั้น จะมีการ ดำเนินการปรับปรุง อะไรบ้างเพื่อให้เกิด ความชัดเจนในการ ปฏิบัติ
2	G2	KPI-2	P3	โครงการพัฒนามาตรฐานการบริการ (ผนวก 4)	มีเล่มมาตรฐานการให้บริการเพิ่มขึ้นจากปี 2562													1. ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/หน.หน่วย	มอบส่วนทรัพยากรบุคคลไปดำเนินการ จัดอบรมการจัดทำ มาตรฐานการให้ บริการต่อไป
4	G2	KPI-2	P4	โครงการพัฒนาการสื่อสารองค์กร (ผนวก 5)	มีกิจกรรมพัฒนาการสื่อสารองค์กร อยู่น้อย 2 กิจกรรม													ผอ.ส่วนวิเทศสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร	
5	G3	KPI-3	P5	โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ผนวก 6)	1. มีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบรรลุตามเป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของเป้าหมายแผน ปี 2563													คณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอธิการบดี	

ลำดับที่	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	รหัสโครงการ	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ	ปี พ.ศ. 2562		ปี พ.ศ. 2563								ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ		
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.			ส.ค.	ก.ย.
6	G4	KPI-4	P6	โครงการจัดการความรู้ (KM) สำนักงาน	องค์ความรู้ที่เกิดจากกระบวนการ	←												คณะกรรมการจัดการความรู้	
				อธิการบดี	จัดการความรู้ จำนวน 4 เรื่อง													สำนักงานอธิการบดี	

หมายเหตุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่ดำเนินการโครงการในแผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2565 จำนวน 2 โครงการ ได้แก่

1. P2 โครงการสร้าง/ปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับแนวปฏิบัติให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (เนื่องจากหน่วยงานไม่มีแผนการดำเนินงานในปี)
2. P7 โครงการวิจัยสถาบัน (เนื่องจากตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักงานอธิการบดีไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณด้านการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัย แต่บุคลากรของสำนักงานอธิการบดีที่สนใจสามารถยื่นขอรับทุนสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันได้จากสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรให้มีคุณภาพ

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์	โครงการ
G5 บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	KPI-5,KPI-6	SI-5 SI-6	P8 P9,P10
G6 บุคลากร/ทีมงานมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริการ	KPI-7	SI-7	P11
G7 บุคลากรสำนักงานอธิการบดีมีความรักและความผูกพันต่อองค์กร	KPI-8,KPI-9	SI-8 SI9	P12,P13 P14,P15

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบรายงาน
KPI-5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี KPI-6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร KPI-7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ KPI-8 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีที่มีต่อองค์กร KPI-9 อัตราการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ร้อยละ 85 ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.6 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 96	ผอ.ส่วนทรัพยากรบุคคล ประธานคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี ประธานคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี ประธานคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี ผอ.ส่วนทรัพยากรบุคคล

กลยุทธ์
SI-5 จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดีที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ มศว และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี SI-6 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง SI-7 พัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ อย่างเข้าใจและเต็มใจ SI-8 เสริมสร้างความรักและความผูกพันในองค์กร SI-9 พัฒนางานบริหารบุคคลและจัดสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนการทำงานของบุคลากร

ลำดับที่	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	รหัสโครงการ	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ	ปี พ.ศ. 2562		ปี พ.ศ. 2563								ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ			
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.			ส.ค.	ก.ย.	
8	G5	KPI-5	P8	โครงการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนา	บุคลากรสำนักงานอธิการบดีได้รับการพัฒนา													←—————→	ผอ.ส่วนทรัพยากรบุคคล	
				บุคลากรสำนักงานอธิการบดี ปี 2563 (แผนก 7)	ตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี ปี 2563 ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85															
9	G5	KPI-6	P9	โครงการการพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้าน/สายงาน(ของแต่ละหน่วยงาน)	บุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผน/โครงการพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้านของหน่วยงาน													←—————→	ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/หน.หน่วย	ส่วนทรัพยากรบุคคล ประสานข้อมูล
				(แผนก 8)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80															
10	G5	KPI-6	P10	โครงการอบรมภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารสำหรับบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี	บุคลากรเป้าหมายได้รับการพัฒนาการสื่อสาร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80									↔					ผอ.ส่วนวิเทศสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร	บุคลากรเป้าหมาย จำนวน 25 คน
11	G6	KPI-7	P11	โครงการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) และเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ	บุคลากรเป้าหมายได้รับการพัฒนาตามโครงการพัฒนาบุคลิกภาพและจิตใจรักในงานด้านบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80													←—————→	ผอ.ส่วนทรัพยากรบุคคล	บุคลากรเป้าหมาย จำนวน 50 คน
				(แผนก 9)																

8

ภาคผนวก

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด				
G1	ผนวก 1	<p>KPI-1 ร้อยละของกระบวนการปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ</p> <p><u>แนวทาง</u> 1. หน่วยงานทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานหลักของหน่วยงานว่ามีทั้งหมดกี่กระบวนการงาน อะไรบ้าง และเมื่อพิจารณา ทบทวนโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/กฎหมาย/ประสิทธิภาพ/ความคุ้มค่า คุ่มต้นทุน แล้วจำเป็นต้องปรับปรุงในระยะ 4 ปี (2562-2565) จำนวนกี่กระบวนการงาน อะไรบ้าง</p> <p>2. จำนวนกระบวนการงานที่ต้องปรับปรุงในระยะ 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 100</p> <p><u>ตัวอย่าง</u> หน่วยงาน A มีกระบวนการปฏิบัติงานทั้งหมด 7 กระบวนการงาน เมื่อพิจารณาทบทวนแล้วในระยะ 4 ปี ควรจะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน 4 กระบวนการงาน ตามตัวชี้วัด KPI-1 4 กระบวนการงาน คิดเป็นร้อยละ 100 ดังนั้นหากหน่วยงานมีแผนที่จะปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน 1 กระบวนการงานในปี 2562 หรือเท่ากับร้อยละ 25</p> <p>3. การรายงานผลความสำเร็จว่าหน่วยงานได้ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ให้หน่วยงานรายงาน ความสำเร็จตามแบบฟอร์มที่กำหนด โดยมีสาระสำคัญในการรายงานที่แสดงถึงการลดลงของจำนวนขั้นตอน/ เวลา/ค่าใช้จ่าย/ทรัพยากรอื่น ๆ รวมถึงผลของการปรับปรุงที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ นวัตกรรมการให้บริการ การบูรณาการทำงาน เป็นต้น</p> <p>จากแนวทางข้อ 1 & 2 และข้อมูลการสำรวจความประสคิในการจัดทำโครงการปรับปรุงโครงสร้าง/กระบวนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2562 พบว่าหน่วยงานกำหนดแผนปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนี้</p>				
		หน่วยงาน	ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน		ปรับปรุง โครงสร้าง	ปรับปรุง ระเบียบ/ข้อบังคับ
			ปี 2562	ปี 2563-2565		
		1. ส่วนบริหารงานกลาง	5	4	✓	✓
2. ส่วนทรัพยากรบุคคล	2	3				

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด				
		หน่วยงาน	ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน		ปรับปรุง โครงสร้าง	ปรับปรุง ระเบียบ/ข้อบังคับ
			ปี 2562	ปี 2563-2565		
		3. ส่วนกิจการนิสิต	2	1	✓	✓
		4. ส่วนการคลัง	1	0		
		5. ส่วนส่งเสริมและบริการการศึกษา	3	0		
		6. ส่วนแผนและยุทธศาสตร์	2	2		
		7. ส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	2	0		
		8. ส่วนพัฒนากายภาพ	1	2		
		9. ส่วนพัฒนาความยั่งยืน	4	0	✓	
		10. ส่วนวินัยและกฎหมาย	3	0		
		11. ส่วนกิจการเพื่อสังคม (*)	4	2		
		12. หน่วยตรวจสอบภายใน	1	0		
		13. ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ	5	0		✓
		14. ฝ่ายบริหารข้อมูลทรัพยากร	1	0		
		15. ฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร	1	2		
		16. ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน	0	3		
		รวม	37	19	3 หน่วยงาน	3 หน่วยงาน
			(ร้อยละ 66.07)	(ร้อยละ 33.93)		

หมายเหตุ

(*) ส่วนพัฒนาความยั่งยืนขอปรับแผนการดำเนินการจากเดิมที่เสนอไว้ ปี 2562 จำนวน 1 เรื่อง และปี 2563 - 2565 จำนวน 3 เรื่อง (หนังสือที่ อว 8702.9/358 ลงวันที่ 13 กันยายน 2562)

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
G2	ผนวก 2	<p>KPI-2 มีรูปเล่มมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศใช้จริง</p> <p>โดยมาตรฐานการให้บริการ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มาตรฐานการให้บริการนิสิต โดยมีส่วนกิจการนิสิต และส่วนส่งเสริมและบริการการศึกษา รับผิดชอบรวบรวม/จัดทำรูปเล่ม 2. มาตรฐานการเงิน พัสดุ และทรัพย์สิน โดยส่วนการคลังและฝ่ายจัดการทรัพย์สิน รับผิดชอบรวบรวม/จัดทำรูปเล่ม 3. มาตรฐานงานบุคคลและสวัสดิการ โดยมีส่วนทรัพยากรบุคคล รับผิดชอบรวบรวม/จัดทำรูปเล่ม 4. มาตรฐานการให้บริการด้านกายภาพ ยานพาหนะ และความปลอดภัย โดยมีส่วนพัฒนากายภาพ และฝ่ายพัฒนาความยั่งยืน รับผิดชอบรวบรวม/จัดทำรูปเล่ม 5. มาตรฐานการบริการอื่น ๆ โดยมี ส่วนแผนและยุทธศาสตร์ รับผิดชอบรวบรวม/จัดทำรูปเล่ม <p>การนับว่า "มีเล่ม" ในปีงบประมาณ 2563 - 2565 จะพิจารณาว่า "มีเล่ม" ก็ต่อเมื่อในปีงบประมาณนั้น มีการทบทวนและปรับปรุงมาตรฐานที่ประกาศไว้เดิม หรือสร้าง/เพิ่มเติมใหม่ โดยได้ประกาศใช้และมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบแล้ว</p>
G3	ผนวก 3	<p>KPI-3 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี</p> <p>ระดับ 1 แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมีแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี (เป้าหมายปี 2562)</p> <p>ระดับ 2 มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี สำเร็จตามเป้าหมายของโครงการ/กิจกรรม (เป้าหมายปี 2563)</p> <p>ระดับ 3 มีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี (เป้าหมายปี 2563)</p> <p>ระดับ 4 มีการปรับปรุงแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี จากข้อคิดเห็น/เสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้งาน (เป้าหมายปี 2564)</p>

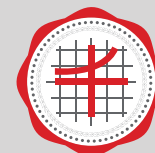
เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
G2	ผนวก 4	<p>P3 โครงการพัฒนามาตรฐานการบริการ</p> <p>มาตรฐานการบริการ เป็นการจัดทำเพื่อออกแบบสิ่งที่เจ้าหน้าที่ในองค์กร และระบบงานในองค์กร ควรจะปฏิบัติให้บริการแก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยมาตรฐานบริการ ควรประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - พิมพ์เขียวบริการ (Service - พฤติกรรมการให้บริการ (Service - การแต่งกาย บุคลิกภาพ ภาษาท่าทาง - การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น <p>การจัดทำโครงการพัฒนามาตรฐานการบริการ ควรใช้แนวทางที่เป็นระบบและครบวงจร ครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดการข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า 2. การออกแบบการบริการและการกำหนดมาตรฐานการบริการ (Service Standard) <p>[ซึ่งในขั้นตอนนี้อาจเกี่ยวข้องกับการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ในโครงการรหัส P1]</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. การฝึกอบรม/สอนงานเพื่อปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริการ 4. การจัดการข้อร้องเรียน 5. การปรับปรุงมาตรฐานการบริการ
G2	ผนวก 5	<p>P4 โครงการพัฒนาการสื่อสารองค์กร</p> <p>การสื่อสารองค์กร หมายถึง การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานงานอธิการบดีในภาพรวม หรือของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีให้ทราบทั่วถึงกันทั้งในสำนักงานอธิการบดี หรือทั้งมหาวิทยาลัย หรือกลุ่มผู้รับบริการ (แล้วแต่กลุ่มเป้าหมายที่หน่วยงานประสงค์จะสื่อสารถึง)</p>

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
G3	ผนวก 6	<p>P5 โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p> <p>สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะกรรมการ ฯ ได้ดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) แต่งตั้งคณะกรรมการ ฯ (คำสั่ง มศว ที่ 9642/2561 ลงวันที่ 6 ธันวาคม 2561) 2) จัดทำแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 2.1) การดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์สำนักงานอธิการบดี 2.2) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร <p>และดำเนินการในข้อ 2.1) และ 2.2) จะดำเนินการต่อเนื่องในปีงบประมาณ 2563 ต่อไป</p>
G5	ผนวก 7	<p>P8 โครงการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี ปี 2563</p> <p>แผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี ปี 2563 เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี ปี 2562 - 2565 ซึ่งครอบคลุม กิจกรรมที่นำมาใช้ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิด</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ดีต่องาน 2. การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ที่ดีงามของบุคลากร 3. การพัฒนาบุคลากรให้บุคลากรมีความรักและความผูกพันในองค์กร <p>โดยมีวิธีการพัฒนาบุคลากร ทั้ง (1) การฝึกอบรม (2) การศึกษาต่อ (3) การพัฒนารูปแบบอื่น ๆ</p> <p>ทั้งนี้แผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดีต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี ตลอดจนกำหนดวิธีการและแผนการดำเนินการติดตาม ประเมินผลการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำผลการติดตาม ประเมินผล ไปใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาแผนพัฒนาบุคลากรต่อไป</p> <p>สำหรับโครงการในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี รหัส P9 , P10 , P11 และ P12 ให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี และให้มีโครงการ/กิจกรรมการให้ความรู้ หรือความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบใหม่ ๆ สวัสดิการต่าง ๆ ที่บุคลากรได้รับให้กับบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านบุคคลของหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานอธิการบดีไว้ในแผนฯด้วย</p>

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
G5	ผนวก 8	<p>P9 โครงการพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้าน/สายงาน (ของแต่ละหน่วยงาน)</p> <p>การพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้าน/สายงาน (ของแต่ละหน่วยงาน) หมายถึงการพัฒนาบุคลากรตามทิศทางการพัฒนาของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งบุคลากรในสังกัดมีตำแหน่ง/หน้าที่ที่ที่แตกต่างกันไปตามภารกิจ/หน้าที่รับผิดชอบ การพัฒนาบุคลากรตามโครงการนี้หมายความถึงทั้งที่หน่วยงานจัดอบรมเอง หรือการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม และรวมถึงการเข้าร่วมประชุมทางวิชาการในสายงาน การจัดสัมมนาของหน่วยงานที่เชิญวิทยากรจากภายนอกมาให้ความรู้เฉพาะด้านในช่วงเวลาหนึ่งระหว่างการจัดสัมมนา</p>
G6	ผนวก 9	<p>P11 โครงการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) และเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ</p> <p>เนื้อหาหลักสูตรควรครอบคลุมเรื่องบุคลิกภาพ การแต่งกาย ภาษาท่าทาง รวมทั้งการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่สำนักงานอธิการบดีกำหนด</p> <p>การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการฝึกอบรมควรให้ความสำคัญกับกลุ่มที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงก่อน (front office) สำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่อาจไม่ได้ติดต่อกับลูกค้า/ผู้รับบริการโดยตรง แต่เป็นผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการ (back office) อาจสอดแทรกเนื้อหาในหลักสูตรเฉพาะ เช่น มาตรฐานการรับโทรศัพท์</p>
G7	ผนวก 10	<p>P13 โครงการ/กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรักและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี</p> <p>- โครงการ/กิจกรรมนี้ ควรดำเนินการต่อเนื่องจาก P12 โครงการเสริมสร้างความรักและความผูกพันที่มีต่อองค์กรสำหรับผู้บริหารปฏิบัติการ (ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/หน.หน่วย/หน.งาน)</p>

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
		<ul style="list-style-type: none"> - โครงการ/กิจกรรมนี้ จะประสบความสำเร็จได้เกิดจากการเรียนรู้ปัจจัยที่เสริมสร้างให้เกิดความผูกพันในองค์กร การวัดและประเมินค่าความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรอย่างถูกวิธี - โครงการ/กิจกรรมนี้ ครอบคลุม ทั้งระดับองค์กร (สำนักงานอธิการบดี) ระดับหน่วยงาน (ส่วน/ฝ่าย/หน่วย) และระดับบุคคล - โครงการนี้ครอบคลุมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมที่ไว้นื้อเชื่อใจกัน เช่น การนำของผู้นำ การสร้างทีมงาน และการโยกย้ายงานข้ามส่วนงาน
G7	ผนวก 11	<p>P14 โครงการพัฒนามาตรฐานการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของสายปฏิบัติการ</p> <p>กิจกรรมที่ดำเนินการควรถูกกำหนดมาตรฐานการเข้าสู่ตำแหน่งตามสายความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน (Career path) และมาตรการจูงใจ/บังคับให้บุคลากรทำผลงานเพื่อความก้าวหน้า</p> <p>(การดำเนินการตามโครงการนี้ นอกจากบุคลากรจะทราบถึงความก้าวหน้าในอาชีพของตน จะเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจ แรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะทำให้องค์กรมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคล ด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรการวางแผนฝึกอบรมและพัฒนาางาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากรรายบุคคล การจัดสรรงบประมาณด้านบุคลากร และการจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมด้วย)</p>
G7	ผนวก 12	<p>P15 โครงการพัฒนาสภาพกายภาพสำนักงานอธิการบดี</p> <p>กิจกรรมที่ดำเนินการควรมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการเข้าถึง/การขอรับบริการ หรือเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศและความปลอดภัยในการทำงาน และกิจกรรมการประหยัดพลังงานถือเป็นส่วนหนึ่งของโครงการนี้</p>

จัดทำโดย



ส่วนแผนและยุทธศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ