

แผนปฏิบัติงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

คณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี
อนุมัติในการประชุมครั้งที่ 10/2559
วันที่ 13 ตุลาคม 2559

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นศูนย์กลางการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

พันธกิจ (Mission)

1. เป็นศูนย์กลางการให้บริการ สนับสนุนการเรียนการสอน การบริหารทรัพยากร และสนับสนุนการบริหาร
2. ให้บริการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

" ใส่ใจกับงาน บริการด้วยใจ อารงไว้ด้วยคุณภาพ "

สมรรถนะหลักขององค์กร (Organization Competencies)

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม
3. การบริการที่ดี
4. การทำงานเป็นทีม
5. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
6. ความเข้าใจองค์กร

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรให้มีคุณภาพ
เป้าประสงค์**

- 1.1 บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติเหมาะสมในการปฏิบัติงาน (กลยุทธ์ 1,2) (ตัวชี้วัด : สนอ1,สนอ2)
- 1.2 บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) (กลยุทธ์ 3) (ตัวชี้วัด : สนอ3)

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย

- 1. สนอ. 1 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติ ตามโครงการของสำนักงานอธิการบดี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 (โครงการพัฒนาบุคลากรที่สำนักงานอธิการบดีจัดขึ้น บุคลากรสำนักงานอธิการบดีต้องเข้าร่วมอย่างน้อย 1 โครงการ โครงการ P2/P3/P4/P7 และโครงการ P1 การพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้านที่หน่วยงานจัดอบรมเองหรือส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม (ไม่รวมการสัมมนา/ดูงาน ที่หน่วยงานจัดเอง) การนับจำนวนไม่นับซ้ำ)
- 2. สนอ. 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ความรู้ ความสามารถ และทักษะ) มากกว่าร้อยละ 75
- 3. สนอ. 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (จิตสำนึกการให้บริการ) มากกว่าร้อยละ 75

ผู้รับผิดชอบรายงาน

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

ประธานคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี (ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา)
ประธานคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี (ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา)

กลยุทธ์

- 1. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสม (P1,P2)
- 2. พัฒนาบุคลากรและงานบุคคลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง (P3,P4,P5,P6)
- 3. ฝึกอบรมและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ (P7,P8)

ลำดับที่	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	รหัสโครงการ	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดของโครงการ	ค่าเป้าหมาย/หน่วยนับ	ปี พ.ศ. 2559		ปี พ.ศ. 2560							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	1.1	สนอ.1	P 1	การพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้าน	ร้อยละของบุคลากรที่	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	←												กองการเจ้าหน้าที่ (เป็นผู้ติดตาม ผลรายไตรมาส	ติดตามผลรายไตรมาส
		สนอ.2		(เฉพาะตำแหน่ง/หน้าที่) ของหน่วยงาน	ได้รับการพัฒนาตาม														ติดตาม ประเมินผล และ	รายงานผลต่อที่ประชุม
					โครงการพัฒนาบุคลากร														และรายงานผลการดำเนินงานตาม	กรรมการประจำ
					เฉพาะด้านของหน่วยงาน														ตัวชี้วัด กอง/ฝ่าย/หน่วย	สำนักงานอธิการบดี
																			เป็นผู้ดำเนินงาน)	เดือน ม.ค. เม.ย.
																				ก.ค. และ ต.ค. 2560

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและการบริการที่มีคุณภาพ

เป้าประสงค์

- | | | |
|---|-----------------|--|
| 2.1 พัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ | (กลยุทธ์ 1,2,4) | (ตัวชี้วัด : สนอ4,สนอ5,สนอ6,สนอ7,สนอ8,สนอ10,สนอ11) |
| 2.2 มีการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร (KM) | (กลยุทธ์ 3) | (ตัวชี้วัด : สนอ9) |

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย

1. สนอ. 4 กระบวนการงาน (Workflow) ในการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีมีความชัดเจนมากขึ้น
กองละ 5 เรื่อง ฝ่ายละ 3 เรื่อง หน่วยละ 1 เรื่อง ศูนย์ละ 5 เรื่อง และสำนักงานอธิการบดีมีกระบวนการงาน (workflow) ในการปฏิบัติงาน/การให้บริการข้ามหน่วยงานชัดเจนขึ้น จำนวน 3 เรื่อง
2. สนอ. 5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดีด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75
3. สนอ. 6 ร้อยละของคู่มือการปฏิบัติงานของกอง/ฝ่าย/หน่วย ร้อยละ 100
4. สนอ. 7 สำนักงานอธิการบดีมีโครงการ/กิจกรรมประหยัดทรัพยากร อย่างน้อย 2 โครงการ/กิจกรรม
5. สนอ. 8 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าร้อยละ 75
6. สนอ. 9 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้ บรรลุ 7 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ NA-5.8 (ภาคผนวก 1)
7. สนอ. 10 การบรรลุผลของการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน
8. สนอ. 11 การส่งเสริมการใช้งานวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน บรรลุ 5 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ NA-5.9 (ภาคผนวก 2)

กลยุทธ์

1. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนขึ้น (P9,P10,P11)
2. ปรับปรุงสภาพกายภาพให้เหมาะสมกับการบริการ (P12)
3. สร้างและพัฒนาการจัดการความรู้ในสำนักงานอธิการบดี (P13)
4. ปรับปรุงและพัฒนางานเชิงรุก (P14,P15)

ผู้รับผิดชอบรายงาน

ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าหน่วย/ผู้อำนวยการศูนย์

ประธานคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

(ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา)

ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าหน่วย

ประธานคณะกรรมการประหยัดทรัพยากร

สำนักงานอธิการบดี (หัวหน้าฝ่ายจัดการทรัพย์สิน)

ประธานคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

(ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา)

ประธานคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี

(ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี)

ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าหน่วย

ประธานคณะกรรมการวิจัยสถาบันและงานสร้างสรรค์

สำนักงานอธิการบดี (ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี)

ลำดับที่	เข้าประสภ	ตัวชี้วัด	รหัสโครงการ	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดของโครงการ	คำเป้าหมาย/หน่วยนับ	ปี พ.ศ. 2559		ปี พ.ศ. 2560							ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ		
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.			ก.ค.	ส.ค.
9	2.1	สนอ.4	P 9	โครงการศึกษาวิเคราะห์และจัดทำ workflow ของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	1. หน่วยงานในสำนักงาน อธิการบดีมี workflow ในการปฏิบัติงาน/การให้ บริการ ของหน่วยงาน	กองละ 5 เรื่อง ฝ่ายละ 3 เรื่อง หน่วยละ 1 เรื่อง ศูนย์ละ 5 เรื่อง												ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้าหน่วย/ผอ.ศูนย์	หน่วยงานเสนอชื่อ workflow ต่อที่ประชุม คณะกรรมการ สำนักงานอธิการบดี เดือน ธันวาคม 2559
		สนอ.5			2. หน่วยงานในสำนักงาน อธิการบดีมี workflow ในการปฏิบัติงาน/การให้ บริการ ข้ามหน่วยงาน	3 เรื่อง :- เรื่อง การขอใช้ห้องเรียน												1. ผอ.กองบริการการศึกษา (เจ้าภาพ) 2. ผอ.ศูนย์พัฒนาสภาพกายภาพฯ 3 สำนักสื่อฯ 4. ฝ่ายพัฒนาองค์กรฯ 5. สำนักคอมพิวเตอร์	(การบริหารจัดการ ห้องเรียน)
																		2. ผอ.ศูนย์พัฒนาสภาพกายภาพฯ (เจ้าภาพ)	(การจัดการห้องประชุม)
																		1. หน.ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน	
																		2. จัดทำ workflow การขอใช้ห้องประชุมและสถานที่	
																		เรื่อง การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษาของนิสิต	
																		1. ผอ.กองบริการการศึกษา (เจ้าภาพ) 2. ผอ.กองกิจการนิสิต	
10	2.1	สนอ.6	P 10	โครงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	จำนวนคู่มือการ ปฏิบัติงานในสำนักงาน อธิการบดี	85 เรื่อง (*)												ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้าหน่วย	(*) จำนวน 85 เรื่อง เฉพาะหน่วยงานใน สังกัดสำนักงาน อธิการบดีตาม โครงสร้างเดิม

ภาคผนวก		
เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
เป้าประสงค์ 2.2	ภาคผนวก 1	<p>ตัวชี้วัด สนอ.9 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ NA-5.8)</p> <p>เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการจัดการความรู้ โดยมีผู้บริหารหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการ 2. มีการจัดทำแผนจัดการความรู้ โดยกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ หรือสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของหน่วยงาน และการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างสอดคล้อง 3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ และทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) และรวบรวมความรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 2 เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด 4. บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดนำแนวทางในการปฏิบัติงานตามข้อ 3 ไปปฏิบัติ และผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการมีการติดตามผลที่เกิดขึ้นและปัญหาอุปสรรคจากการนำไปปฏิบัติ 5. รวบรวมแนวทางการในการปฏิบัติงานจากการจัดการความรู้ในปีการศึกษานี้หรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่นำไปใช้งานตามข้อ 4 แล้วได้ผลดี มาพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีแล้วจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง 6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้ตามตัวบ่งชี้ของแผน และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา

ภาคผนวก		
เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
2.1	ภาคผนวก 2	<p>ตัวชี้วัด สนอ.11 การส่งเสริมการใช้งานวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน (ตัวบ่งชี้ NA-5.9)</p> <p>เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการระบุประเด็นปัญหาที่ควรดำเนินการแก้ไขด้วยผลงานวิจัยสถาบัน โดยอาจเป็นปัญหาในการบริหารจัดการหรือในการทำงานหรือเป็นประเด็นเพื่อพัฒนาหน่วยงาน 2. มีการจัดสรรงบประมาณและ/หรือทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานวิจัยสถาบัน 3. มีผลงานวิจัยสถาบันแล้วเสร็จและทำการเผยแพร่เพื่อการใช้ประโยชน์ภายในหน่วยงาน อย่างน้อย 1 โครงการต่อปีที่ประเมิน 4. มีการติดตามและตรวจสอบประเมินผลการนำผลงานวิจัยสถาบันไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานของหน่วยงาน 5. มีการนำผลประเมินมาพัฒนาไปต่อยอดงานวิจัยสถาบัน หรือหน่วยงานมีการผลิตงานวิจัยสถาบันอย่างต่อเนื่อง