



(ร่าง) แผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2562 - 2565
และแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562 - 2565)

ฉบับรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงาน (ส่วน/ฝ่าย/หน่วย)
วันที่ 8 - 15 สิงหาคม 2561

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2562 - 2565

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นศูนย์กลางการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

(มติสนอ. 7/2561)

พันธกิจ (Mission)

1. เป็นศูนย์กลางการให้บริการ และสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. ให้บริการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

(มติสนอ. 7/2561)

ค่านิยม (Core Values)

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

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

" ใส่ใจกับงาน บริการด้วยใจ ดำรงไว้ด้วยคุณภาพ "

2

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม (SWOT Analysis)

1. จุดแข็ง (Strengths)

- S1. บุคลากรมีความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในสายงาน และให้คำปรึกษา แนะนำในภารกิจที่รับผิดชอบได้
- S2. มีการพัฒนาบุคลากรในสายงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- S3. บุคลากรรุ่นใหม่มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ทำให้งานบางประเภทออกมาดีมากขึ้น ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร
- S4. ในภาพรวมมีบุคลากรเพียงพอในการปฏิบัติงาน
- S5. มีแผน ระบบงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
- S6. มีการวิเคราะห์และปรับปรุงแผนเพื่อพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย
- S7. แต่ละหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีมและมีการปรึกษาหารือร่วมกัน
- S8. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงาน
- S9. มีครุภัณฑ์และอุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ
- S10. มีงบประมาณในการบริหารจัดการอย่างเพียงพอ
- S11. เป็นหน่วยงานกลางที่เป็นต้นแบบให้กับคณะต่าง ๆ

2. จุดอ่อน (Weaknesses)

- W1. บุคลากรมีการรับเข้า ลาออกบ่อย ทำให้งานขาดความต่อเนื่อง
- W2. ขาดข้อกำหนดที่บังคับให้บุคลากรต้องทำผลงานเพื่อความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน (Career Path) และขาดแผนพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development Plan)
- W3. ขาดกระบวนการถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์สูง และสอนงานบุคลากรใหม่ในบางหน่วยงาน
- W4. จำนวนงานและจำนวนบุคลากรไม่สัมพันธ์กันในบางหน่วยงาน
- W5. ขาดการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

3

- W6. บุคลากรยังขาดความชัดเจนในการสื่อสาร การประสานงาน และจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)
- W7. บุคลากรขาดความรักและความผูกพันกับองค์กร
- W8. การจัดสวัสดิการสำหรับบุคลากรยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบโดยทั่วไป
- W9. ขาดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐาน
- W10. ไม่นำผลการประเมินตนเองมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ
- W11. ขาดการติดตามเรื่องและแจ้งให้ผู้รับบริการให้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ให้บริการ
- W12. ระบบข้อมูลสารสนเทศไม่เป็นปัจจุบัน ขาดการเชื่อมโยง และเข้าถึงข้อมูลไม่ทั่วถึง
- W13. การเบิกสิ่งของที่นำมาใช้ในหน่วยงานนั้น บางเรื่องยังมีความล่าช้าและไม่เพียงพอ
- W14. โครงสร้างหน่วยงานมีขนาดใหญ่ มีภารกิจเฉพาะ หากจัดรวมได้ยาก
- W15. การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดียังมีน้อย
- W16. สำนักงานอธิการบดีมักพบปัญหาความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน
- W17. ห้องสุขาหญิงไม่เพียงพอต่อบุคลากรสำนักงานอธิการบดี

3. โอกาส (Opportunities)

- O1. การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กร
- O2. หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีมีเครือข่ายติดต่อกับมหาวิทยาลัยอื่น
- O3. สำนักงานอธิการบดีอยู่ในพื้นที่ทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อและมีคมนาคมหลายช่องทาง
- O4. มีการนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีหลายอย่างเข้ามาช่วยเหลือในการทำงานให้สะดวกมากยิ่งขึ้น

4. ภาวะคุกคาม (Threats)

- T1. จำนวนประชากรลดลง มีแนวโน้มให้னிสิตเข้าเรียนลดลง และรายได้ของมหาวิทยาลัยอาจลดลง มีโอกาสในการปรับลดอัตราบุคลากรมีมากขึ้น
- T2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้ใช้คนทำงานน้อยลง โอกาสที่บุคลากรถูกเลิกจ้าง (Layoff) มีสูงขึ้น
- T3. ระบบ Network ของมหาวิทยาลัยล่าช้าและขัดข้องบ่อย

ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)

ความคาดหวังของผู้รับบริการ มีส่วนสำคัญในการทบทวนและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอน/ การปฏิบัติงาน ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนระบบสารสนเทศในการให้บริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ มีดังนี้

- C1. คาดหวังให้เจ้าหน้าที่คอยติดตามเรื่องและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนเรื่องต่าง ๆ ที่ให้บริการ
- C2. คาดหวังให้เจ้าหน้าที่คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และเมื่อพบข้อบกพร่องให้นำไปปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น
- C3. คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ
- C4. คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดภาระ
- C5. คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ช่วยประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ
- C6. คาดหวังให้มีการแสดงระยะเวลา และขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน (มีแผนภาพ/ Flowchart/ ขั้นตอนการขอรับบริการ)
- C7. คาดหวังให้มีขั้นตอนการให้บริการสั้น กระชับ ลดเอกสารที่ไม่จำเป็น มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ดาวน์โหลด หรือเป็นระบบ online
- C8. คาดหวังให้มีขั้นตอน/การปฏิบัติงานที่รวดเร็วบนพื้นฐานความถูกต้อง
- C9. คาดหวังให้ติดต่อได้สะดวก เช่น ติดต่อได้ทุกเวลา โทรติดง่าย
- C10. คาดหวังให้มีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น facebook, e-mail, line
- C11. คาดหวังให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและผู้รับผิดชอบได้ง่าย
- C12. คาดหวังให้ระบบสารสนเทศมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล
- C13. คาดหวังให้ระบบสารสนเทศตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน สืบค้นข้อมูลได้ง่าย
- C14. คาดหวังให้ระบบสารสนเทศใช้งานได้ง่าย (User friendly)

ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)

1. การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน
2. การพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรให้มีคุณภาพ

6

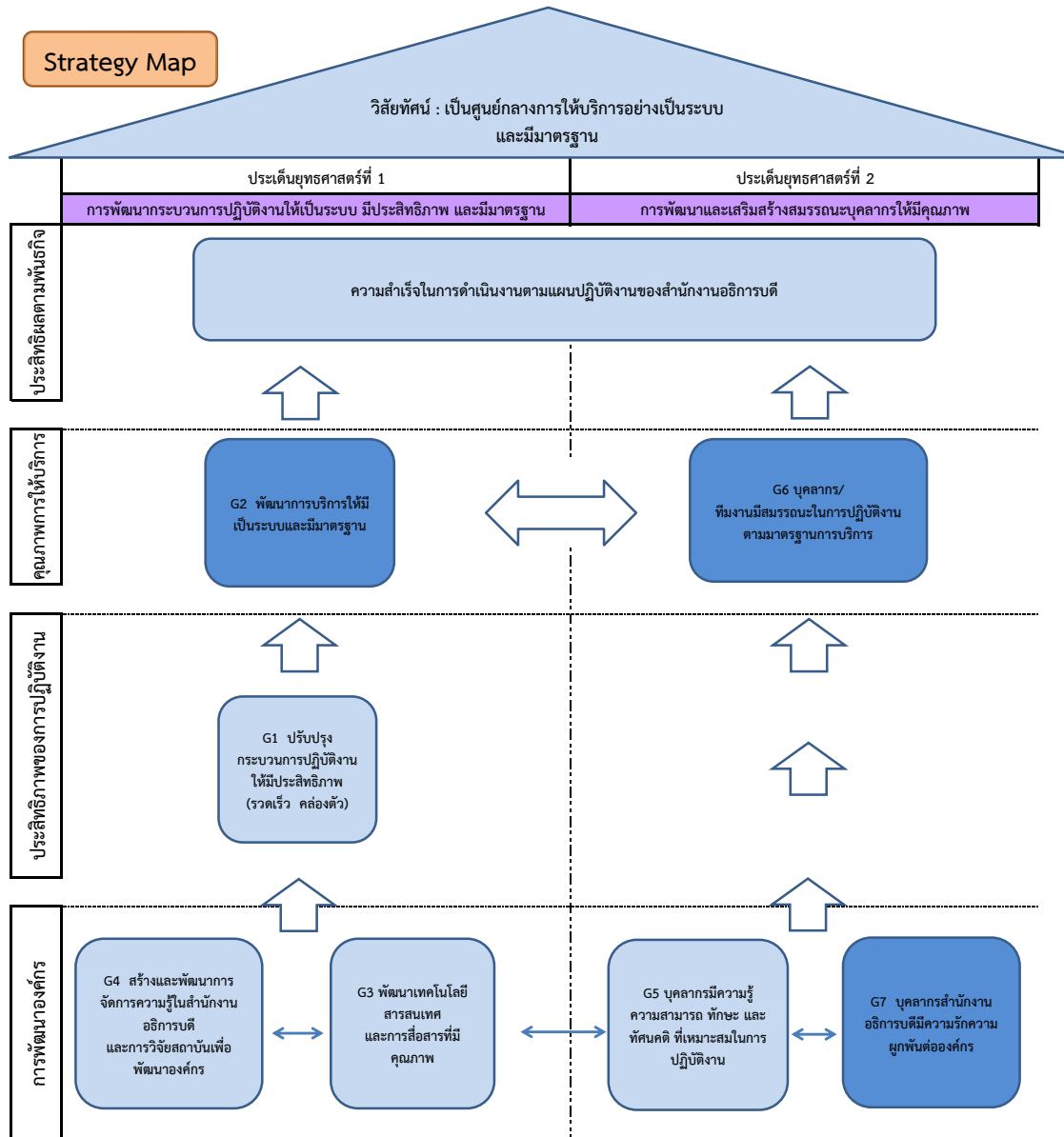
เป้าประสงค์ (Strategic Goals)

ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)	เป้าประสงค์ (Strategic Goals)
1. การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน	G1 มีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ G2 มีการพัฒนาการบริการให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน G3 มีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพ G4 มีการสร้างและพัฒนาการจัดการความรู้ในสำนักงานอธิการบดีและการวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาองค์กร
2. การพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรให้มีคุณภาพ	G5 บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติเหมาะสมในการปฏิบัติงาน G6 บุคลากร/ทีมงานมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริการ G7 บุคลากรสำนักงานอธิการบดีมีความรักและความผูกพันต่อองค์กร

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 2562
G1	KPI-1 ร้อยละของกระบวนการปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ	ร้อยละ 100
G2	KPI-2 มีรูปแบบมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศใช้จริง	มีเล่มมาตรฐาน
G3	KPI-3 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี	ระดับ 4
G4	KPI-4 จำนวนองค์ความรู้ที่เกิดจากกระบวนการจัดการความรู้	16 เรื่อง
G5	KPI-5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
G6	KPI-6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4
G6	KPI-7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4
G7	KPI-8 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีที่มีต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.7
	KPI-9 อัตราการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 96

กลยุทธ์ (Strategic Initiatives)

เป้าประสงค์	กลยุทธ์		สอดคล้อง/ตอบสนอง		
			SWOT	Customer Exp.	AS-EdPEX
G1	SI-1	ทบทวน/ปรับปรุงโครงสร้าง กระบวนการปฏิบัติงาน และระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ	(O1,W10,W14) (O1,S5,S11)	C8	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
G2	SI-2	สร้างและพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการ	(O1,W6,W9,W13, W15), (O4,W8)	C6-C11	
G3	SI-3	สนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนา และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	(O1,O4,W12)	C12-C14	4.2 ข
G4	SI-4	สร้างและพัฒนาการจัดการความรู้ในสำนักงานอธิการบดี และการวิจัยสถาบัน เพื่อพัฒนาองค์กร	(O1,O2,S1)		4.2 ก , 6.1 ข
G5	SI-5	จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดีให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ มศว และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี	(O1,W2,W5) (O1,S2,S3), (T1,S2)		
G6	SI-6	พัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง	(O1,O2,O4,W3)	C1-C5	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
G6	SI-7	พัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานการบริการที่กำหนดไว้ อย่างเข้าใจและเต็มใจ	(O1,W6,W11)	C1-C5	
G7	SI-8	เสริมสร้างความรักและความผูกพันในองค์กร	(O1,W1,W7,W16)		5.2 ก
	SI-9	พัฒนางานบริหารบุคคลและจัดสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนการทำงานของบุคลากร	(O1,W1,W4,W17), (O1,S4)		5.1 ก , 5.2 ก



แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอธิการบดีและแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562 - 2565)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เป้าหมาย 4 ปี				กลยุทธ์	รหัส	โครงการ	ระยะเวลา				ผู้รับผิดชอบหลัก	สอดคล้อง/ ตอบสนอง	
			2562-2565	2562	2563	2564				2565	62	63	64			65
G1 มีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	KPI-1 ร้อยละของกระบวนการปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ (ผนวก 1)	ร้อยละ	100	25	50	75	100	SI-1 ทบทวน/ปรับปรุงโครงสร้างกระบวนการปฏิบัติงาน และระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ	P1	โครงการปรับปรุงโครงสร้าง/กระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (ผนวก 2)					คณะกรรมการ..... หรือ ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/หน.หน่วย	ความท้าทาย เชิงกลยุทธ์ (O1,W10,W14) (O1,S5,S11)
										P2	โครงการสร้าง/ปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ผนวก 3)					1. ผอ.ส่วนวินัยและกฎหมาย 2. ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/ หน.หน่วย
G2 มีการพัฒนาการบริการให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน	KPI-2 มีรูปแบบมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศใช้จริง (ผนวก 4)	เล่มมาตรฐาน	มีเล่ม	มีเล่ม	มีเล่ม	มีเล่ม	มีเล่ม	SI-2 สร้างและพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการ	P3	โครงการพัฒนามาตรฐานการบริการ (ผนวก 5)					1. คณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี 2. ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/ หน.หน่วย	C6-C8 (O1,W6,W9, W13)
										P4	โครงการพัฒนาการสื่อสารองค์กร					ผอ.ส่วนวิเทศสัมพันธ์และ สื่อสารองค์กร
G3 มีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพ	KPI-3 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี (ผนวก 6)	ระดับ	4	1	2	3	4	SI-3 สนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนา และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	P5	โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ผนวก 7)					คณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานอธิการบดี	C12-C14 (O1,W4,W12)

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เป้าหมาย 4 ปี 2562-2565	2562	2563	2564	2565	กลยุทธ์	รหัส	โครงการ	ระยะเวลา				ผู้รับผิดชอบหลัก	สอดคล้อง/ ตอบสนอง
											62	63	64	65		
G4 มีการสร้างและพัฒนาการจัดการความรู้ในสำนักงานอธิการบดีและการวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาองค์กร	KPI-4 จำนวนองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้	เรื่อง	16	4	4	4	4	SI-4 สร้างและพัฒนาการจัดการความรู้ในสำนักงานอธิการบดีและการวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาองค์กร	P6	โครงการจัดการความรู้ (KM) สำนักงานอธิการบดี					คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดี	AS-EdPEx 4.2 ก (O1,O2,S1)
									P7	โครงการวิจัยสถาบัน					ประธานคณะกรรมการวิจัยสถาบันและงานสร้างสรรค์สำนักงานอธิการบดี	AS-EdPEx 6.1 ข (O1,O2,S1)

สรุป : ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ประกอบด้วย 4 เป้าประสงค์ 4 ตัวชี้วัด 4 กลยุทธ์ 7 โครงการ

ภาคผนวก ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
G1	ผนวก 1	<p>KPI-1 ร้อยละของกระบวนการปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ</p> <p><u>แนวทาง</u> 1. หน่วยงานทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานหลักของหน่วยงานว่ามีทั้งหมดกี่กระบวนการงาน อะไรบ้าง และเมื่อพิจารณา ทบทวนโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/กฎหมาย/ประสิทธิภาพ/ความคุ้มค่า คัดต้นทุน 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 นวัตกรรมบริการ การบูรณาการทำงาน เป็นต้น</p>
	ผนวก 2	<p>P1 โครงการปรับปรุงโครงสร้าง/กระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>เพื่อให้การปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดีบรรลุตามวิสัยทัศน์ "การเป็นศูนย์กลางการให้บริการอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน" หน่วยงานควรทบทวนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ (Process) ด้วยรูปแบบและวิธีการใหม่ ๆ โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎหมาย ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า องค์กรความรู้ ตลอดจนเทคโนโลยีที่นำมาใช้</p>

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
		<p>การปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพดังกล่าว อาจเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้าง (Restructure) การสร้าง/ปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติ (โครงการ รหัส P2) หรือการพัฒนามาตรฐานการบริการ (โครงการ รหัส P3)</p>
	หมวด 3	<p>P2 โครงการสร้าง/ปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>การสร้าง/ปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจมีที่มาจาก การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน (โครงการ รหัส P1) การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (โครงการ รหัส P3)</p>
G2	หมวด 4	<p>KPI-2 มีรูปเล่มมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศใช้จริง</p> <p>โดยมาตรฐานการให้บริการ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มาตรฐานการให้บริการนิสิต 2. มาตรฐานการเงิน พัสดุ และทรัพย์สิน 3. มาตรฐานงานบุคคลและสวัสดิการ 4. มาตรฐานการให้บริการด้านกายภาพ ยานพาหนะ และความปลอดภัย 5. มาตรฐานการให้บริการอื่น ๆ (เช่น การออกแบบและจัดทำแบบเพื่องานก่อสร้าง การตรวจสอบ การประกันคุณภาพ ฯลฯ) <p>การนับว่า "มีเล่ม" ในปีงบประมาณ 2563 - 2565 จะพิจารณาว่า "มีเล่ม" ก็ต่อเมื่อในปีงบประมาณนั้น มีการทบทวนและปรับปรุงมาตรฐานที่ประกาศไว้เดิม หรือสร้าง/เพิ่มเติมใหม่ โดยได้ประกาศใช้และมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบแล้ว</p>

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
G2	หมวด 5	<p>P3 โครงการพัฒนามาตรฐานการบริการ</p> <p>มาตรฐานการบริการ เป็นการจัดทำเพื่อออกแบบสิ่งที่เจ้าหน้าที่ในองค์กร และระบบงานในองค์กร ควรจะปฏิบัติให้บริการแก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ</p> <p>โดยมาตรฐานบริการ ควรประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) - พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline) - การแต่งกาย บุคลิกภาพ ภาษาท่าทาง (Service Protocol) - การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan) <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

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
G3	ผนวก 6	<p>KPI-4 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี</p> <p>ระดับ 1 แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมีแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี</p> <p>ระดับ 2 มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดีสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการ/กิจกรรม</p> <p>ระดับ 3 มีการติดตามและประเมินแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี</p> <p>ระดับ 4 มีการปรับปรุงแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี จากข้อคิดเห็น/เสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้งาน</p>
	ผนวก 7	<p>P5 โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p> <p>ครอบคลุม การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใหม่มาใช้ปฏิบัติงาน การพัฒนา/จัดหา Hardware , Software และอุปกรณ์ เครือข่าย ฯลฯ ตลอดจน <u>การพัฒนาบุคลากร</u> ที่มีอยู่ให้มีสมรรถนะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>

แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอธิการบดีและแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562 - 2565)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรให้มีคุณภาพ

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เป้าหมาย 4 ปี 2562-2565					กลยุทธ์	รหัส	โครงการ	ระยะเวลา				ผู้รับผิดชอบหลัก	สอดคล้อง/ ตอบสนอง
			2562	2563	2564	2565	62				63	64	65			
G5 บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	KPI-5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ร้อยละ	90	80	85	90	95	SI-5 จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดีที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ มศว และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี	P8	โครงการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี 2562 - 2565 (ผนวก 8)					ผอ.ส่วนทรัพยากรบุคคล	(O1,S2,S3) (T1,S2) (O1,W2,W5)
	KPI-6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร 2560 : ค่าเฉลี่ย 3.94	ค่าเฉลี่ย	ไม่น้อยกว่า 4	ไม่น้อยกว่า 4	ไม่น้อยกว่า 4	ไม่น้อยกว่า 4	ไม่น้อยกว่า 4	SI-6 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง	P9	การพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้าน/สายงาน (ของแต่ละหน่วยงาน) (ผนวก 9)					ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/หน.หน่วย (ส่วนทรัพยากรบุคคล ประสานข้อมูล)	(O1,O2,O4,W3) C1-C5
									P10	โครงการอบรมภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารสำหรับบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี					ผอ.ส่วนวิเทศสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
G6 บุคลากร/ทีมงานมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริการ	KPI-7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	ไม่น้อยกว่า 4	ไม่น้อยกว่า 4	ไม่น้อยกว่า 4	ไม่น้อยกว่า 4	ไม่น้อยกว่า 4	SI-7 พัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้อย่างเข้าใจและเต็มใจ	P11	โครงการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) และเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ (ผนวก 10)					ผอ.ส่วนทรัพยากรบุคคล	C1-C5 (O1,W6,W11)
G7 บุคลากรสำนักงานอธิการบดีมีความรักและความผูกพันต่อองค์กร	KPI-8 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีที่มีต่อองค์กร 2558 : ค่าเฉลี่ย 3.42	ค่าเฉลี่ย	3.7	3.5	3.6	3.7	3.8	SI-8 เสริมสร้างความรักและความผูกพันในองค์กร	P12	โครงการอบรมการเสริมสร้างความรักและความผูกพันต่อองค์กร สำหรับผู้บริหารปฏิบัติการ (ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/หน.หน่วย/หน.งาน)					ผอ.ส่วนทรัพยากรบุคคล	(O1,W1,W7, W16) AS-EdPEx 5.2 ก
	KPI-9 อัตราการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี 2560 : ร้อยละ 96.47	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่า 96	ไม่น้อยกว่า 96	ไม่น้อยกว่า 96	ไม่น้อยกว่า 96	ไม่น้อยกว่า 96									

17

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เป้าหมาย 4 ปี 2562-2565	2562	2563	2564	2565	กลยุทธ์	รหัส	โครงการ	ระยะเวลา				ผู้รับผิดชอบหลัก	สอดคล้อง/ ตอบสนอง
											62	63	64	65		
									P13	โครงการ/กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรักและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี (ผนวก 11)					1. ผอ.สำนักงานอธิการบดี 2. ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/ หน.หน่วย	(O1,W1,W7, W16) AS-EdPEX 5.2 ก
								SI-9 พัฒนางานบริหารบุคคล และจัดสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุน การทำงานของบุคลากร	P14	โครงการพัฒนางานบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี (ผนวก 12)					ผอ.ส่วนทรัพยากรบุคคล	(O1,W1,W4,W7) (O1,S4) AS-EdPEX 5.1 ก , 5.2 ก
									P15	โครงการพัฒนาสภาพกายภาพสำนักงาน อธิการบดี (ผนวก 13)					1. ผอ.ส่วนพัฒนาสภาพกายภาพ 2. ผอ.ส่วนพัฒนาความยั่งยืน 3. ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/หน.หน่วย	(O1,W1,W7, W17)

สรุป : ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ประกอบด้วย 3 เป้าประสงค์ 5 ตัวชี้วัด 5 กลยุทธ์ 8 โครงการ

ภาคผนวก ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
G5	ผนวก 8	<p>P8 โครงการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี 2562 - 2565</p> <p>ครอบคลุม กิจกรรมที่นำมาใช้ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิด</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ดีต่องาน 2. การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ที่ดีงามของบุคลากร 3. การพัฒนาบุคลากรให้บุคลากรมีความรักและความผูกพันในองค์กร <p>โดยมีวิธีการพัฒนาบุคลากร ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การฝึกอบรม 2. การศึกษาต่อ 3. การพัฒนารูปแบบอื่น ๆ <p>ทั้งนี้แผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดีต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี ตลอดจนกำหนดวิธีการและแผนการดำเนินการติดตาม ประเมินผลการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำผลการติดตาม ประเมินผล ไปใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาแผนพัฒนาบุคลากรต่อไปด้วย</p> <p>สำหรับโครงการในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี รหัส P9 , P10 , P11 และ P12 ให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี</p>
	ผนวก 9	<p>P9 โครงการพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้าน/สายงาน (ของแต่ละหน่วยงาน)</p> <p>การพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้าน/สายงาน (ของแต่ละหน่วยงาน) หมายถึงการพัฒนาบุคลากรตามทิศทางการพัฒนาของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งบุคลากรในสังกัดมีตำแหน่ง/หน้าที่ที่แตกต่างกันไปตามภารกิจ/หน้าที่รับผิดชอบ การพัฒนาบุคลากรตามโครงการนี้หมายความถึงทั้งที่หน่วยงานจัดอบรมเอง หรือการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม และรวมถึงการเข้าร่วมประชุมทางวิชาการในสายงาน การจัดสัมมนาของหน่วยงานที่เชิญวิทยากรจากภายนอกมาให้ความรู้เฉพาะด้านในช่วงเวลาหนึ่งระหว่างการจัดสัมมนา</p>

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
G6	ผนวก 10	<p>P11 โครงการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) และเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ</p> <p>เนื้อหาหลักสูตรครอบคลุมเรื่องบุคลิกภาพ การแต่งกาย ภาษาท่าทาง รวมทั้งการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่สำนักงานอธิการบดีกำหนด</p> <p>การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการฝึกอบรมควรให้ความสำคัญกับกลุ่มที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงก่อน (front office) สำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่อาจไม่ได้ติดต่อกับลูกค้า/ผู้รับบริการโดยตรง แต่เป็นผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการ (back office) อาจสอดแทรกเนื้อหาในหลักสูตรเฉพาะ เช่น มาตรฐานการรับโทรศัพท์</p>
G7	ผนวก 11	<p>P13 โครงการ/กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรักและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี</p> <ul style="list-style-type: none"> - โครงการ/กิจกรรมนี้ ควรดำเนินการต่อเนื่องจาก P12 โครงการเสริมสร้างความรักและความผูกพันที่มีต่อองค์กรสำหรับผู้บริหารปฏิบัติการ (ผอ.ส่วน/หน.ฝ่าย/หน.หน่วย/หน.งาน) - โครงการ/กิจกรรมนี้ จะประสบความสำเร็จได้เกิดจากการเรียนรู้ปัจจัยที่เสริมสร้างให้เกิดความผูกพันในองค์กร การวัดและประเมินค่าความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรอย่างถูกวิธี - โครงการ/กิจกรรมนี้ ครอบคลุม ทั้งระดับองค์กร (สำนักงานอธิการบดี) ระดับหน่วยงาน (ส่วน/ฝ่าย/หน่วย) และระดับบุคคล - โครงการนี้ครอบคลุมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมที่ไว้เนื้อเชื่อใจกัน เช่น การนำของผู้นำ การสร้างทีมงาน และการโยกย้ายงานข้ามส่วนงาน (คำแนะนำจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 12-14 ก.ย. 60)

เป้าประสงค์	ลำดับที่	คำอธิบายรายละเอียด
G7	ผนวก 12	<p>P14 โครงการพัฒนางานบริหารงานบุคคลสำนักงานอธิการบดี</p> <p>กิจกรรมที่ควรดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน (ผล SWOT พบว่าจำนวนงานและจำนวนบุคลากรไม่สัมพันธ์กันในบางหน่วยงาน) - กำหนดมาตรฐานการเข้าสู่ตำแหน่งตามสายความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน (Career path) และมาตรการจูงใจ/บังคับให้บุคลากรทำผลงานเพื่อความก้าวหน้า
	ผนวก 13	<p>P15 โครงการพัฒนาสภาพกายภาพสำนักงานอธิการบดี</p> <p>กิจกรรมที่ดำเนินการควรมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการเข้าถึง/การขอรับบริการ หรือเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศและความปลอดภัยในการทำงาน และกิจกรรมการประหยัดพลังงานถือเป็นส่วนหนึ่งของโครงการนี้</p>

เอกสารแนบ

ตาราง TOWS Matrix/SWOT Matrix

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตาราง TOWS Matrix/SWOT Matrix

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน		โอกาส (O)	ภาวะคุกคาม (T)
		O1. การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O2. หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีมีเครือข่ายติดต่อกับมหาวิทยาลัยอื่น O3. สำนักงานอธิการบดีอยู่ในพื้นที่ทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ และมีคมนาคมหลายช่องทาง O4. มีการนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีหลายอย่างเข้ามาช่วยเหลือในการทำงานให้สะดวกมากยิ่งขึ้น	T1. จำนวนประชากรลดลง มีแนวโน้มให้ผลิตซ้ำเรียนลดลง และรายได้ของมหาวิทยาลัยอาจลดลง มีโอกาสในการปรับลดอัตราบุคลากรมีมากขึ้น T2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้ใช้คนทำงานน้อยลงโอกาสที่บุคลากรถูกเลิกจ้าง (Layoff) มีสูงขึ้น T3. ระบบ Network ของมหาวิทยาลัยล่าช้าและขัดข้องบ่อย
จุดแข็ง (S)	S1. บุคลากรมีความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในสายงาน และให้คำปรึกษา แนะนำในการกิจที่รับผิดชอบได้	SI-4 [P6, P7] : (O1, O2, S1)	
	S2. มีการพัฒนาบุคลากรในสายงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	SI-5 [P8] : (O1, S2)	SI-5 [P8] : (T1, S2)
	S3. บุคลากรรุ่นใหม่มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ทำให้งานบางประเภทออกมาดีมากขึ้น ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร	SI-5 [P8] : (O1, S3)	
	S4. ในภาพรวมมีบุคลากรเพียงพอในการปฏิบัติงาน	SI-9 [P14] : (O1, S4)	
	S5. มีแผน ระบบงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	SI-1 [P1] : (O1, S5)	
	S6. มีการวิเคราะห์และปรับปรุงแผนเพื่อพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย		
	S7. แต่ละหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีมและมีการปรึกษาหารือร่วมกัน		
	S8. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงาน	SI-3 [P5] : (O1, S8)	
	S9. มีครุภัณฑ์และอุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ		
	S10. มีงบประมาณในการบริหารจัดการอย่างเพียงพอ		
	S11. เป็นหน่วยงานกลางที่เป็นต้นแบบให้กับคณะต่าง ๆ	SI-1 [P1, P2] : (O1, S11)	
จุดอ่อน (W)	W1. บุคลากรมีการรับเข้า ลาออกบ่อย ทำให้งานขาดความต่อเนื่อง	SI-8 [P12, P13] , SI-9 [P14-P15] : (O1, W1)	
	W2. ขาดข้อกำหนดที่บังคับให้บุคลากรต้องทำผลงานเพื่อ ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน (Career Path) และ ขาดแผนพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development Plan)	SI-5 [P8] : (O1, W2)	
	W3. ขาดกระบวนการถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์สูง และสอนงานบุคลากรใหม่ในบางหน่วยงาน	SI-6 [P9] : (O1, O2, O3, W3)	
	W4. จำนวนงานและจำนวนบุคลากรไม่สัมพันธ์กันในบางหน่วยงาน	SI-9 [P14] : (O1, W4)	
	W5. ขาดการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากร	SI-5 [P8] : (O1, W5)	
	W6. บุคลากรยังขาดความชัดเจนในการสื่อสาร การประสานงาน และจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	SI-2 [P3, P4] : (O1, W6) SI-7 [P11] : (O1, W6)	
	W7. บุคลากรขาดความรักและความผูกพันกับองค์กร	SI-8 [P12, P13] , SI-9 [P14, P15] : (O1, W7)	
	W8. การจัดสวัสดิการสำหรับบุคลากรยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบโดยทั่วไป	SI-2 [P4] : (O4, W8)	
	W9. ขาดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐาน	SI-2 [P3] : (O1, W9)	
	W10. ไม่นำผลการประเมินตนเองมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาด้านต่าง ๆ	SI-1 [P1] : (O1, W10)	
	W11. ขาดการติดตามเรื่องและแจ้งให้ผู้รับบริการให้ทราบ ความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่ให้บริการ	SI-7 [P11] : (O1, W11)	
	W12. ระบบข้อมูลสารสนเทศไม่เป็นปัจจุบัน ขาดการเชื่อมโยง และเข้าถึงข้อมูลไม่ทั่วถึง	SI-3 [P5] : (O1, O4, W12)	
	W13. การเบิกสิ่งของที่นำมาใช้ในหน่วยงานนั้น บางเรื่องยังมี ความล่าช้าและไม่เพียงพอ	SI-2 [P3] : (O1, W13)	
	W14. โครงสร้างหน่วยงานมีขนาดใหญ่ มีการกิจเฉพาะ หากดูรวมได้ยาก	SI-1 [P1] : (O1, W14)	
	W15. การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดียังมีน้อย	SI-2 [P4] : (O1, W15)	
	W16. สำนักงานอธิการบดีมักพบปัญหาความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน	SI-8 [P12, P13] : (O1, W16)	
	W17. ห้องสุขาหญิงไม่เพียงพอต่อบุคลากรสำนักงานอธิการบดี	SI-9 [P15] : (O1, W17)	