

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและการบริการที่มีคุณภาพ
เป้าประสงค์**

- 2.1 พัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ
- 2.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพ
- 2.3 มีการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร (KM)
- 2.4 ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการประจำปี
- 2.5 มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีคุณภาพ
- 2.6 พัฒนาการบริการเชิงรุก

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย

1. สนอ. 6 กระบวนการ (Workflow) ของสำนักงานอธิการบดีมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 กระบวนการ
2. สนอ. 7 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดีด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75
3. สนอ. 8 ร้อยละของคู่มือการปฏิบัติงานของกอง/ฝ่าย ร้อยละ 100
4. สนอ. 9 สำนักงานอธิการบดีมีโครงการ/กิจกรรมประหยัดทรัพยากร อย่างน้อย 2 โครงการ/กิจกรรม
5. สนอ. 10 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดีด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (การสื่อสารและประชาสัมพันธ์) มากกว่าร้อยละ 75
6. สนอ. 11 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าร้อยละ 75
7. สนอ. 12 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาเพื่อใช้ในสำนักงานอธิการบดี เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 ระบบ
8. สนอ. 13 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้ บรรลุ 7 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ NA-5.8
9. สนอ. 14 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีของกอง/ฝ่าย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
10. สนอ. 15 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดีภาพรวมเฉลี่ยทุกด้าน และด้านคุณภาพการให้บริการ มากกว่าร้อยละ 75
11. สนอ. 16 ระบบบริหารความเสี่ยง บรรลุ 7 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ NA-5.7

ผู้รับผิดชอบรายงาน

ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย

2. ประธานคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ (ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา)
3. ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย
4. ประธานคณะกรรมการประหยัดทรัพยากร สำนักงานอธิการบดี (หัวหน้าฝ่ายจัดการทรัพย์สิน)
5. ประธานคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ (ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา)
6. ประธานคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ (ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา)
7. ประธานคณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี (หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา)
8. ประธานคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี (ผู้อำนวยการกองเจ้าหน้าที่)
9. ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย
10. ประธานคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ (ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา)
11. หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

12. สนอ. 17 สำนักงานอธิการบดีมีโครงการปรับปรุงและพัฒนางานเชิงรุก อย่างน้อย 1 โครงการ
13. สนอ. 18 การส่งเสริมการใช้งานวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน บรรลุ 5 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ NA-5.9

กลยุทธ์

1. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์
3. ปรับปรุงสภาพกายภาพให้เหมาะสมกับการบริการ
4. จัดหาและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหาร
5. สร้างและพัฒนาการจัดการความรู้ในสำนักงานอธิการบดี
6. ปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการให้ครบวงจร PDCA
7. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยง
8. ปรับปรุงและพัฒนางานเชิงรุก

12. คณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี
13. ประธานคณะกรรมการวิจัยสถาบันและงานสร้างสรรค์
สำนักงานอธิการบดี

