

แผนยุทธศาสตร์
พ.ศ.2560-2564
(ฉบับทบทวน)

สำนักงานบริการ
และ
สนับสนุนการบริหาร

มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์





แผนยุทธศาสตร์
สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย
(พ.ศ.2560-2564) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ฉบับทบทวน ปีงบประมาณ พ.ศ.2562

คำนำ

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย (พ.ศ.2560-2564) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฉบับทบทวน ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นกรอบทิศทางในการพัฒนาสำนักงานฯ อย่างเป็นองค์รวม และเพื่อให้มีการทำงานอย่างบูรณาการ มีทิศทางและสอดคล้องกับแผนพัฒนา มหาวิทยาลัย โดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้ทุกส่วนงานในสำนักงานฯ ได้ร่วมกันระดมความคิดในการประชุมเชิงปฏิบัติการเมื่อวันที่ 7-8 ธันวาคม 2559 เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ แผนงาน รวมทั้งกิจกรรม/โครงการ เพื่อบูรณาการ “เป็นต้นแบบของหน่วยงานสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยที่มีมาตรฐานและนวัตกรรม” และเป็นพลังขับเคลื่อนให้มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

ท้ายนี้ กองแผนงานขอขอบคุณผู้อำนวยความสะดวก/ สำนักงาน/ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้จนสำเร็จ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้ ส่วนงานภายในทุกหน่วยงานจะนำไปใช้เป็นกรอบทิศทาง การพัฒนาต้นแบบนวัตกรรม การให้บริการ การบูรณาการระบบและมาตรฐานการทำงาน และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ต่อไป

ฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพ
กองแผนงาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



สารบัญ

หน้า

 คำนำ	
 สารบัญ	
 วิสัยทัศน์ พันธกิจ	1
แผนยุทธศาสตร์สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย (พ.ศ.2560-2564)	
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฉบับทบทวน ปีงบประมาณ พ.ศ.2562	
 ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด	5
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาด้านแบบนวัตกรรมการให้บริการ	6
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและมาตรฐานการทำงาน	11
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง	17
 แผนปฏิบัติงาน เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และโครงการ/กิจกรรม	18
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาด้านแบบนวัตกรรมการให้บริการ	19
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและมาตรฐานการทำงาน	23
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง	29
 ภาคผนวก	29
- ภาคผนวก 1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	30
- ภาคผนวก 2 โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	35
- ภาคผนวก 3 นิยามตัวชี้วัด	37
- ภาคผนวก 4 สรุปกระบวนการที่จัดทำระบบประกันเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)	46
- ภาคผนวก 5 การรายงานผลการดำเนินงาน	51
- ระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ มธ.	
- ระบบงบประมาณออนไลน์	





วิสัยทัศน์ พันธกิจ

แผนยุทธศาสตร์

สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย (พ.ศ.2560-2564)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฉบับทบทวน ปีงบประมาณ พ.ศ.2562



ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์
1. พัฒนาด้านแบบนวัตกรรมการให้บริการ	1.1 เพื่อจัดทำระบบการให้บริการที่มีมาตรฐานเน้น ความคล่องตัวและรวดเร็ว 1.2 เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีในการรองรับการให้บริการ
2. บูรณาการระบบและมาตรฐานการทำงาน	2.1 เพื่อสร้างมาตรฐานกลางให้แก่หน่วยงานของ มหาวิทยาลัย 2.2 เพื่อออกแบบระบบการทำงานของสำนักงานฯ ที่เป็นมาตรฐานสากล 2.3 เพื่อออกแบบระบบการทำงานแบบบูรณาการ
3. พัฒนาศักยภาพมนุษย์เพื่อรองรับการ เปลี่ยนแปลง	3.1 เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสำนักงานฯ ให้มี ทักษะความพร้อมและเป็นมืออาชีพในการ ปฏิบัติงาน

แผนผัง : แผนยุทธศาสตร์สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย
(พ.ศ.2560-2564) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฉบับทบทวน ปีงบประมาณ พ.ศ.2562



เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยฯ สอดคล้องกับ 1) การปรับเปลี่ยนสถานะของมหาวิทยาลัยไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ 2) แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ฉบับทบทวน ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 และเพื่อให้แผนดังกล่าวมีความสมบูรณ์ชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติและร่วมขับเคลื่อนการพัฒนามหาวิทยาลัยได้อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง รวมทั้งบรรลุวิสัยทัศน์ จึงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานไว้ดังต่อไปนี้



ประเด็นยุทธศาสตร์
เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาด้านแบบนวัตกรรมการให้บริการ

เป้าประสงค์ : 1.1 เพื่อจัดทำระบบการให้บริการที่มีมาตรฐานเน้นความคล่องตัวและรวดเร็ว

1.2 เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีในการรองรับการให้บริการ

แผนยุทธศาสตร์ มธ.	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย (ปีงบประมาณ)						ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					60	61	62	63	64	รวม 5 ปี		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ความ ยั่งยืนและมั่นคงด้วยการ บริหารจัดการที่ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนา ต้นแบบนวัตกรรมการ ให้บริการ	1.1 เพื่อจัดทำระบบการ ให้บริการที่มีมาตรฐานเน้น ความคล่องตัวและรวดเร็ว	1.1.1 จำนวนระบบงาน ออนไลน์ที่จัดทำ/พัฒนา/ ปรับปรุงแล้วเสร็จ	ระบบ	4	1	4	16	5	30		
					1	1				2	1. กองแผนงาน	1) ระบบงบประมาณออนไลน์ 2) ระบบประเมินผลตัวชี้วัดแผน ยุทธศาสตร์
								2		2	2.กองบริการวิชาการ	1) Open edX ระบบการเรียนการสอน ออนไลน์ 2) ฐานข้อมูลการอบรมของอาจารย์แบบ ออนไลน์
							1			1	3. กองบริหารการ วิจัย	1) ระบบการจัดการวารสารและตีพิมพ์ วารสารด้วยระบบ ThaiJo
							1			1	4.กองบริหารศูนย์ทำ พระจันทร์	1) ระบบสำรองที่จอดรถผ่านระบบ ออนไลน์
							1			1	5.กองบริหารศูนย์ รังสิต	1) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) ระบบจองห้องเรียนออนไลน์ 3) ระบบการจองใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ออนไลน์ (ทดลองใช้เฉพาะ4กอง)
							1			1	6. กองวิเทศสัมพันธ์	1) ระบบข้อมูลสำหรับนักศึกษาแลกเปลี่ยน ออนไลน์ 2) ระบบการกรอกข้อมูลการขอรับความ ร่วมมือทางวิชาการออนไลน์

แผนยุทธศาสตร์ มธ.	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย (ปีงบประมาณ)						ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					60	61	62	63	64	รวม 5 ปี		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ความ ยั่งยืนและมั่นคงด้วยการ บริหารจัดการที่ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนา ต้นแบบนวัตกรรมการ ให้บริการ	1.1 เพื่อจัดทำระบบการ ให้บริการที่มีมาตรฐานเน้น ความคล่องตัวและรวดเร็ว	1.1.1 จำนวนระบบงาน ออนไลน์ที่จัดทำ/พัฒนา/ ปรับปรุงแล้วเสร็จ (ต่อ)	ระบบ			2			2	7. กองทรัพยากร มนุษย์	1) (1) ระบบการจัดเก็บเอกสารด้านบุคคล อิเล็กทรอนิกส์ (2) ระบบการ เปลี่ยนแปลงเงินสะสม(กสช)ออนไลน์ 2) (1) ระบบขอและเปลี่ยนแปลง Email TU ออนไลน์ (2) ระบบรายงาน สารสนเทศสำหรับผู้บริหารด้วย โปรแกรม (BI:Business Intelligence) (3) ระบบขอหนังสือรับรองออนไลน์ 3) ระบบให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานด้าน HR ออนไลน์ (Expert HR Consult: Chatbot)
					1			1		1	8. กองคลัง	1) ระบบสลิปเงินเดือนออนไลน์ 2) ระบบหนังสือรับรองการหักภาษี เงิน ได้บุคคลธรรมดาประจำปี
							1			1	9.กองกิจการ นักศึกษา	1) Student Activity System
								2		2	10. กองบริหารศูนย์ ลำปาง	1) ระบบการจองห้องเรียนออนไลน์ 2) ระบบการจองห้องประชุมออนไลน์
								1		1	11. กองพัฒนา คุณภาพ	1) ระบบฐานข้อมูลผู้ประเมิน (ข้อมูลการ พัฒนาและประสบการณ์)
									1	1	12. สำนักงาน ตรวจสอบภายใน	1) ระบบฐานข้อมูลของการจัดการงาน ตรวจสอบภายใน
					1			1		2	13. สำนักงานสภ มหาวิทยาลัย	1) ระบบการประชุมไร้กระดาษ 2) การจัดเก็บเอกสารประชุมสภาด้วย ระบบอิเล็กทรอนิกส์

แผนยุทธศาสตร์ มธ.	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย (ปีงบประมาณ)						ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					60	61	62	63	64	รวม 5 ปี		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ความ ยั่งยืนและมั่นคงด้วยการ บริหารจัดการที่ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนา ต้นแบบนวัตกรรมการ ให้บริการ	1.1 เพื่อจัดทำระบบการ ให้บริการที่มีมาตรฐานเน้น ความคล่องตัวและรวดเร็ว	1.1.1 จำนวนระบบงาน ออนไลน์ที่จัดทำ/พัฒนา/ ปรับปรุงแล้วเสร็จ (ต่อ)	ระบบ	1					1	14. สำนักงานศูนย์ เทคโนโลยีฯ (สทส.)	1) ระบบลงทะเบียนอบรมออนไลน์
									1	1	15.กองบริหารการ คลังกลุ่มภารกิจ	1) TU ERP for Financial Sustainability Project
								1		1	16.กองนิติการ	1) ฐานข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน
								1		1	17.กองบริหารศูนย์ พิพทยา	1) ระบบขอใช้อาคารสถานที่ออนไลน์
		1.2 เพื่อพัฒนาเทคโนโลยี ในการรองรับการ ให้บริการ	1.2.1 จำนวนระบบงานที่นำ เทคโนโลยีมาใช้ในการ ให้บริการ	ระบบ	-	2	4	8	6	20		
								1		1	1.กองบริหารศูนย์ รังสิต	1) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) ระบบการจองห้องเรียนออนไลน์ 3) ระบบการจองใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ออนไลน์
								1	1	2	2.กองบริหารศูนย์ท่า พระจันทร์	1) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) Application TU-Scanme
							1			1	3. กองวิเทศสัมพันธ์	1) ระบบงานเทคโนโลยีให้บริการ นักศึกษาผ่าน Line , Facebook
								2		2	4.สำนักงานศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ฯ (สทส.)	1) BI-on Mobile 2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
									1	1	5.กองบริหารศูนย์ ลำปาง	1) ระบบจองห้องเรียนออนไลน์/ห้อง ประชุมออนไลน์
						2				2	6.กองคลัง	1) ระบบการรับเงินผ่านระบบธนาคาร 2) ระบบการจ่ายเงินผ่านระบบธนาคาร
							1	1	1	3	7.กองทรัพยากร มนุษย์	1) ระบบขอรับบริการด้านบุคคลออนไลน์ 2) ระบบรายงานข้อมูลสถิติด้านบุคคล
								1	1	2		

แผนยุทธศาสตร์ มธ.	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย (ปีงบประมาณ)						ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					60	61	62	63	64	รวม 5 ปี		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ความ ยั่งยืนและมั่นคงด้วยการ บริหารจัดการที่ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนา ต้นแบบนวัตกรรมการ ให้บริการ	1.2 เพื่อพัฒนาเทคโนโลยี ในการรองรับการ ให้บริการ	1.2.1 จำนวนระบบงานที่ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ให้บริการ (ต่อ)	ระบบ			1	1	1	3	7.กองทรัพยากร มนุษย์	3) ระบบการสรรหาบุคคล Recruit
							1			1	8. กองกิจการ นักศึกษา	1) Mind Mood Application
			1.2.2 ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ร้อยละ	-	-	85	85	85	85	1.กองบริหารศูนย์ รังสิต	1) ความพึงพอใจผู้ใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ 2) ความพึงพอใจระบบจองห้องเรียน ออนไลน์ 3) ความพึงพอใจระบบการจองใช้รถยนต์ ส่วนกลางออนไลน์
											2.กองบริหารศูนย์ท่า พระจันทร์	1) ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (วัดปี63/64) 2) ความพึงพอใจ Application TU- Scanme (วัดปี63/64)
											3. กองวิเทศสัมพันธ์	1) ความพึงพอใจผู้ใช้ระบบให้บริการ นักศึกษาผ่าน Line, Facebook
											4. สำนักงานศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศฯ (สทส.)	1) ความพึงพอใจ BI-on Mobile 2) ความพึงพอใจระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์
											5.กองบริหารศูนย์ ลำปาง	1) ความพึงพอใจระบบจองห้องเรียน ออนไลน์ /ห้องประชุมออนไลน์ 2) ความพึงพอใจระบบจองรถยนต์ออนไลน์
											6.กองคลัง	1) ความพึงพอใจ บริการรับเงิน-จ่ายเงิน ผ่านระบบธนาคาร

แผนยุทธศาสตร์ มธ.	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย (ปีงบประมาณ)						ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					60	61	62	63	64	รวม 5 ปี		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ความ ยั่งยืนและมั่นคงด้วยการ บริหารจัดการที่ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนา ต้นแบบนวัตกรรมการ ให้บริการ	1.2 เพื่อพัฒนาเทคโนโลยี ในการรองรับการ ให้บริการ	1.2.2 ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ (ต่อ)	ร้อยละ	-	-	85	85	85	85	7.กองทรัพยากร มนุษย์	1) ความพึงพอใจระบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ 2) ความพึงพอใจระบบการเปลี่ยนแปลง เงินสะสม(กสช) ออนไลน์ ระบบขอ หนังสือรับรองออนไลน์ 3) ความพึงพอใจระบบขอและ เปลี่ยนแปลง Email TU ออนไลน์
												4) ความพึงพอใจระบบรายงานสารสนเทศ สำหรับผู้บริหารด้วยโปรแกรม (BI:Business Intelligence) 5) ความพึงพอใจระบบให้คำปรึกษาการ ปฏิบัติงานด้าน HR ออนไลน์(Expert HR Consult: Chatbot). 6) ความพึงพอใจระบบขอรับบริการด้าน บุคคลออนไลน์ 7) ความพึงพอใจระบบรายงานข้อมูลสถิติ ด้านบุคคล 8) ความพึงพอใจ ระบบการสรรหาบุคคล Recruit
											8. กองกิจการ นักศึกษา	1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการกอง กิจการนักศึกษา (แบบประเมินความ คิดเห็นทดลองใช้ Application Mind Mood)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและมาตรฐานการทำงาน

- เป้าประสงค์ :**
- 2.1 เพื่อสร้างมาตรฐานกลางให้แก่หน่วยงานของมหาวิทยาลัย
 - 2.2 เพื่อออกแบบระบบการทำงานของสำนักงานฯ ที่เป็นมาตรฐานสากล
 - 2.3 เพื่อออกแบบระบบการทำงานแบบบูรณาการ

แผนยุทธศาสตร์ มธ.	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย (ปีงบประมาณ)						ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					60	61	62	63	64	รวม 5 ปี		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ความยั่งยืนและ มั่นคง ด้วยการบริหาร จัดการที่ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและ มาตรฐานการทำงาน	2.1 เพื่อสร้างมาตรฐาน กลางให้แก่หน่วยงานของ มหาวิทยาลัย	2.1.1 จำนวนมาตรฐาน/ หลักเกณฑ์ของแต่ละ หน่วยงานที่ถูกเขียนเป็น ลายลักษณ์อักษรและได้รับ ความเห็นชอบจาก มหาวิทยาลัย	เรื่อง		1	17	14	6	38		
									1	1	1. กองแผนงาน	1) ปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดทำคำขอ งบประมาณ 2) หลักเกณฑ์การจัดเก็บ /การจ่ายค่าใช้ กระแสไฟฟ้าของหน่วยงานที่ทำพระจันทร์
							1			1	2. กองบริการวิชาการ	1) หลักเกณฑ์และแนวทางการลดจำนวน หลักสูตรที่ไม่มีคุณภาพ 2) หลักเกณฑ์การให้อาจารย์ไปปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ 3) หลักเกณฑ์การให้รางวัล Active Learning 4) ทบทวนหลักเกณฑ์การเปิดสอนหลักสูตร นานาชาติให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน และส่งเสริมความเป็นนานาชาติมากขึ้น 5) ทบทวนหลักเกณฑ์การให้ทุนผู้ช่วยสอน และทุนพัฒนาดำรงอาจารย์เพื่อให้ สอดคล้องกับสถานะปัจจุบัน

แผนยุทธศาสตร์ มธ.	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย (ปีงบประมาณ)						ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					60	61	62	63	64	รวม 5 ปี		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งความยั่งยืนและ มั่นคง ด้วยการบริหาร จัดการที่ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและ มาตรฐานการทำงาน	2.1 เพื่อสร้างมาตรฐาน กลางให้แก่หน่วยงานของ มหาวิทยาลัย	2.1.1 จำนวนมาตรฐาน/ หลักเกณฑ์ของแต่ละ หน่วยงานที่ถูกเขียนเป็น ลายลักษณ์อักษรและได้รับ ความเห็นชอบจาก มหาวิทยาลัย (ต่อ)	เรื่อง			1			1	3.กองวิเทศสัมพันธ์	1) กระบวนการทำข้อตกลงความร่วมมือทาง วิชาการกับสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ 2) กระบวนการโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษา เข้า 3) กระบวนการรับรองอาคันตุกะชาว ต่างประเทศ 4) กระบวนการทุนการศึกษา 5) กระบวนการจัดเตรียมการเดินทางไป ราชการต่างประเทศ “เยือน สถาบันการศึกษา” 6) กระบวนการงานกิจกรรมนักศึกษาแลกเปลี่ยน ต่างชาติ
							1			1		
								1		1		
								1		1		
									1	1		
									1	1		
								2		2		
							2			2		
								2		2		
							1			1		
								1		1		
								1		1		
								1		1		

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย (พ.ศ.2560-2564) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ฉบับทบทวน ปีงบประมาณ พ.ศ.2562

แผนยุทธศาสตร์ มธ.	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย (ปีงบประมาณ)						ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					60	61	62	63	64	รวม 5 ปี		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ความยั่งยืนและ มั่นคง ด้วยการบริหาร จัดการที่ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและ มาตรฐานการทำงาน	2.1 เพื่อสร้างมาตรฐาน กลางให้แก่หน่วยงานของ มหาวิทยาลัย	2.1.1 จำนวนมาตรฐาน/ หลักเกณฑ์ของแต่ละ หน่วยงานที่ถูกเขียนเป็น ลายลักษณ์อักษรและได้รับ ความเห็นชอบจาก มหาวิทยาลัย (ต่อ)	เรื่อง			4			4	8.กองบริหาร ศูนย์รังสิต	1) การบริหารโครงการก่อสร้าง 2) การบริหารยานพาหนะ 3) การบริหารอาคารสถานที่ภายใน มหาวิทยาลัย (ร่วม-ท่าพระจันทร์หลัก) 4) การบริหารความต่อเนื่อง(ร่วม-ลำปาง หลัก)
							4			4	9.กองบริหาร ศูนย์ท่าพระจันทร์	1) การบริหารอาคารและสถานที่ภายใน มหาวิทยาลัย 2) การบริหารยานพาหนะและขนส่ง มวลชน 3) การบริหารโครงการก่อสร้าง 4) การบริหารความต่อเนื่อง BCM
									1	1	10.กองบริหาร ศูนย์ลำปาง	1) กระบวนการบริหารอาคารสถานที่ ภายในมหาวิทยาลัย
							1			1	11.กองพัฒนาคุณภาพ	1) มาตรฐานการควบคุมเอกสารในระบบ ISO 2) มาตรฐานการรายงานข้อมูลในระบบ TU QA Online
								1		1	12.สำนักงานตรวจสอบ ภายใน	1) การกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบ ภายใน
						1				1	13.สำนักงานสภา มหาวิทยาลัย	1) ข้อบังคับว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
								1		1	14.กองบริหารการคลัง กลุ่มภารกิจ	1) การจัดทำงบการเงินรวม

แผนยุทธศาสตร์ มธ.	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย (ปีงบประมาณ)						ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					60	61	62	63	64	รวม 5 ปี		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ความยั่งยืนและ มั่นคง ด้วยการบริหาร จัดการที่ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและ มาตรฐานการทำงาน	2.1 เพื่อสร้างมาตรฐาน กลางให้แก่หน่วยงานของ มหาวิทยาลัย	2.1.1 จำนวนมาตรฐาน/ หลักเกณฑ์ของแต่ละ หน่วยงานที่ถูกเขียนเป็น ลายลักษณ์อักษรและได้รับ ความเห็นชอบจาก มหาวิทยาลัย (ต่อ)	เรื่อง			2			2	15.กองบริหารศูนย์พัทยา	1)การบริหารอาคารและสถานที่ภายใน มหาวิทยาลัย 2) การบริหารความต่อเนื่อง BCM
		2.2 เพื่อออกแบบระบบ การทำงานของสำนักงาน บริการและสนับสนุนการ บริหารที่เป็น มาตรฐานสากล	2.2.1 การได้รับการรับรอง มาตรฐาน	การ รับรอง มาตรฐาน	-	-	-	1	-	1	กองพัฒนาคุณภาพ	การรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2015
			2.2.2 จำนวนระบบประกัน เวลาการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)	เรื่อง/ ระบบ	1	2	4	19	5	31		
								1		1	1.กองแผนงาน	1) กระบวนการเสนอขออนุมัติโครงการ ก่อสร้าง /ปรับปรุงต่อคณะกรรมการ กายภาพ 2) กระบวนการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานภายใน มธ.
								1		1	2.กองวิเทศสัมพันธ์	1) การทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) 2) การรับสมัครนักศึกษาแลกเปลี่ยนเข้า 3) การจัดทำ Fact Sheet การรับรอง อาคันตุกะชาวต่างประเทศ
								1		1	3.กองบริหารการวิจัย	1) การส่งบทความทางวิชาการเพื่อตีพิมพ์ใน วารสาร Science & Technology Asia
							1			1	4.กองบริการวิชาการ	1) กระบวนการอนุมัติหลักสูตรได้ตาม กรอบเวลาที่กำหนด

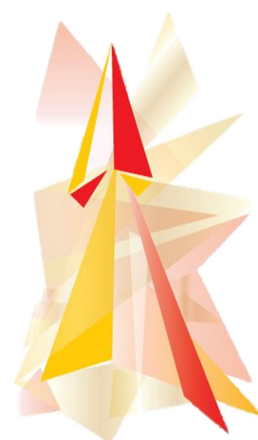
แผนยุทธศาสตร์ มธ.	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย (ปีงบประมาณ)						ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					60	61	62	63	64	รวม 5 ปี		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ความยั่งยืนและมั่นคงด้วยการบริหารจัดการที่ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและมาตรฐานการทำงานบริการและสนับสนุนการบริหารที่เป็นมาตรฐานสากล	2.2 เพื่อออกแบบระบบการทำงานของสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารที่เป็นมาตรฐานสากล	2.2.2 จำนวนระบบประกันเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) (ต่อ)	เรื่อง/ระบบ				3		3	5.กองทรัพยากรมนุษย์	1) การออกหนังสือรับรอง 2) หนังสืออำนวยความสะดวก 3) หนังสือผ่านสิทธิ์
									2	2		4) การออกบัตรประจำตัวบุคลากร 5) การขอ Email-TU
						2	1			3	6. กองคลัง	1) การเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 2) กระทบงานยืมเงิน 3) กระทบงานจ่ายเงินร้านค้า
								2		2	7. กองกิจการนักศึกษา	1) กระทบงานขออนุมัติโครงการกิจกรรมนักศึกษา 2) กระทบงานขอใบรับรองการทำกิจกรรมนักศึกษา
								1		1	8. กองพัฒนาคุณภาพ	1) กระทบงานจัดส่งผลประโยชน์คุณภาพ
							1	2		3	9. กองบริหารศูนย์รังสิต	1) กระทบงานติดตั้ง/โยกย้ายโทรศัพท์สายภายใน มธ.ศูนย์รังสิต 2) กระทบงานรับเอกสารจากทำพระจันทร์มาศูนย์รังสิตและจัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ 3) กระทบงานแจ้งค่าบำรุงส่งเสริมการศึกษา/ค่าตอบแทนและค่าสาธารณูปโภคร้านค้าในความรับผิดชอบของกองบริหารศูนย์รังสิต
								2		2	10.กองบริหารศูนย์ท่าพระจันทร์	1) กระทบงานจองหอประชุมใหญ่ และหอประชุมศรีบูรพา 2) กระทบงานจองห้องประชุม

แผนยุทธศาสตร์ มธ.	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย (ปีงบประมาณ)						ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					60	61	62	63	64	รวม 5 ปี		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ ความยั่งยืนและมั่นคง ด้วยการบริหารจัดการ ที่ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและ มาตรฐานการทำงาน บริการและสนับสนุนการ บริหารที่เป็น มาตรฐานสากล	2.2 เพื่อออกแบบระบบ การทำงานของสำนักงาน บริการและสนับสนุนการ บริหารที่เป็น มาตรฐานสากล	2.2.2 จำนวนระบบประกัน เวลาการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) (ต่อ)	เรื่อง/ ระบบ					1	1	11.กองบริหารศูนย์ ลำปาง	1) การขอใช้อาคารสถานที่ มธ.ศูนย์ลำปาง
								1		1	12.กองบริหารการคลัง กลุ่มภารกิจ	1) การจัดทำงบการเงินรวม
								1		1	13.สำนักงานตรวจสอบ ภายใน	1) การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน
								1		1	14.สำนักงานสภา มหาวิทยาลัย	1) กระบวนการสรรหาคณบดี/ผู้อำนวยการ หน่วยจัดการเรียนการสอน
				1						1	15.สำนักงานศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศฯ (สทส.)	1) การแก้ไขปัญหาผ่านระบบ Help desk ดังนี้ รหัสผ่านบัญชีผู้ใช้, Email นักศึกษา และ การเข้าใช้ระบบการประชุมไร้กระดาษ
								1		1		2) กระบวนการ Self service
								1		1	16.กองบริหารศูนย์ พัทยา	1) กระบวนการขอใช้อาคารสถานที่ พัทยา
								1		1	17.กองนิติการ	1) กระบวนการจัดทำระเบียบ/ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
				กระบวนการ					4	4	1.ยุทธศาสตร์ฯ 2.บริหารวิชาการฯ 3.บริหารHRและกม. 4.บริหารกายภาพฯ	ที่ประชุมปรับชื่อตัวชี้วัด จากเดิม “จำนวนระบบฐานข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกัน” ให้ทุกสำนักงานมีกระบวนการ 1 กระบวนการ ที่มีการเชื่อมโยงกัน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

เป้าประสงค์ : เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารให้มีทักษะความพร้อมและเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

แผนยุทธศาสตร์ มธ.	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย						ผู้รับผิดชอบ
					60	61	62	63	64	รวม 5 ปี	
ยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ความยั่งยืนและ มั่นคง ด้วยการบริหาร จัดการที่ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาทรัพยากร มนุษย์เพื่อรองรับการ เปลี่ยนแปลง	เพื่อพัฒนาศักยภาพ บุคลากรในสำนักงานฯ ให้มีทักษะ ความพร้อม และเป็นมืออาชีพในการ ปฏิบัติงาน	3.1.1 ผลประเมินประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานเฉลี่ย	ร้อยละ	-	-	75	80	80	80	- กองทรัพยากรมนุษย์ - ทุกหน่วยงาน



แผนปฏิบัติงาน เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และโครงการ/กิจกรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาด้านแบบนวัตกรรมการให้บริการ

เป้าประสงค์ 1.1 เพื่อจัดทำระบบการให้บริการที่มีมาตรฐานเน้นความคล่องตัวและรวดเร็ว

กลยุทธ์ 1.1.1 นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน

หน่วย : บาท

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
1) โครงการพัฒนาระบบงบประมาณออนไลน์	✓	-									-	1. กองแผนงาน
2) โครงการพัฒนาระบบรายงานและติดตามผลแบบออนไลน์			✓	-							-	
3) โครงการพัฒนาระบบ Open edX ระบบการเรียนการสอนออนไลน์							✓	-			-	2. กองบริการวิชาการ
4) โครงการพัฒนาฐานข้อมูลการอบรมของอาจารย์แบบออนไลน์							✓	50,000			50,000	
5) โครงการจัดทำระบบงานการจัดการวารสารและตีพิมพ์วารสารด้วยระบบ ThaiJO					✓	-					-	3. กองบริหารการวิจัย
6) โครงการสำรองที่จอคอมพิวเตอร์ผ่านระบบออนไลน์							✓	-			-	4. กองบริหารศูนย์ทำพระจันทร์
7) โครงการจัดทำระบบบริหารการก่อสร้าง							✓	-			-	5. กองบริหารศูนย์รังสิต
8) โครงการพัฒนาระบบจองห้องเรียนออนไลน์							✓	-			-	
9) โครงการพัฒนาระบบการจองใช้รถยนต์ส่วนบุคคลออนไลน์									✓			
10) โครงการพัฒนาระบบการจัดสรรและการติดตามข้อมูลนักศึกษาต่างชาติผู้ได้รับทุน							✓	400,000	✓		400,000	6. กองวิเทศสัมพันธ์
11) โครงการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารด้านทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์					✓	335,000					335,000	7. กองทรัพยากรมนุษย์

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
12) โครงการออกสลิปเงินเดือนออนไลน์	✓	-									-	8.กองคลัง
13) โครงการออกหนังสือรับรองการหักภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี							✓	-			-	
14) Investment Monitoring system			✓	-							-	
15) Classless Transactions												
15.1) Cash Management	✓	-									-	
15.2) Corporate Credit Card					✓	-					-	
16) โครงการจัดทำ Student Activity System					✓	-					-	9.กองกิจการนักศึกษา
17) โครงการพัฒนาระบบการจองห้องเรียน /ห้องประชุมออนไลน์							✓	-			-	10. กองบริหารศูนย์ ลำปาง
18) โครงการจัดทำฐานข้อมูลผู้ประเมิน							✓	100,000			100,000	11.กองพัฒนาคุณภาพ
19) โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการจัดการงานตรวจสอบภายใน ระยะที่ 1							✓	100,000	✓		100,000	12.สำนักงาน ตรวจสอบภายใน
20) ระบบการประชุมไร้กระดาษ	✓	-									-	13.สำนักงานสภา
21) โครงการจัดเก็บเอกสารประชุมสภาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์							✓	95,200			95,200	มหาวิทยาลัย
22) ระบบลงทะเบียนอบรมออนไลน์	✓	-									-	14.สำนักงานศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศฯ (สทส.)
23) โครงการ TU ERP for Financial Sustainability					✓	20,000,000	✓	21,000,000	✓		41,000,000	15.กองบริหาร การคลังกลุ่มภารกิจ

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
24) โครงการพัฒนาระบบกฎหมายและบริหารจัดการฐานข้อมูลด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำพิพากษา ความเห็นทางกฎหมาย และการติดตามงานด้านกฎหมาย							✓	500,000			500,000	16. กองนิติการ
25) โครงการจัดทำระบบขอใช้อาคารสถานที่							✓	-				17.กองบริหารศูนย์ พญา

เป้าประสงค์ 1.2 เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีในการรองรับการให้บริการ

กลยุทธ์ 1.2.1 นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการของสำนักงานฯ

หน่วย : บาท

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
1) โครงการจัดทำระบบการจองห้องประชุมออนไลน์							✓	-			-	1. กองบริหารศูนย์ รังสิต
2) โครงการจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์							✓	-	✓		-	2. กองบริหารศูนย์ท่า พระจันทร์
3) โครงการจัดทำ Application TU-SCANME (แผนที่ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ท่าพระจันทร์)							✓	-	✓		-	
4) ระบบงานให้บริการนักศึกษาผ่าน Line , Facebook					✓	-	✓	-	✓	-	-	3. กองวิเทศสัมพันธ์
5) โครงการ BI-on Mobile					✓	-	✓	-				4. สำนักงานศูนย์ เทคโนโลยี
6) โครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์							✓	-				สารสนเทศฯ (สทส.)
7) โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง (Management Information System)					✓	-						5. กองบริหารศูนย์ ลำปาง

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
8) การจ่ายเงินผ่านระบบธนาคารสำหรับบุคลากร			✓	-								6. กองคลัง
9) โครงการพัฒนาระบบขอรับบริการด้านบุคคล ออนไลน์					✓	-	✓	-	✓		-	7. กองทรัพยากร มนุษย์
10) โครงการพัฒนาระบบรายงานข้อมูลสถิติด้านบุคคล							✓	-	✓		-	7. กองทรัพยากร มนุษย์
11) โครงการพัฒนาระบบการสรรหาบุคคล Recruit					✓	-	✓	-	✓		-	มนุษย์
12) โครงการจัดทำระบบการดูแลและให้คำปรึกษา แบบครบวงจร (Mood and Mind)					✓	-	✓	3,615,000			3,615,000	8. กองกิจการนักศึกษา
13) โครงการจัดทำ Application สำหรับผู้พิการ							✓	200,000			200,000	
14) โครงการติดตั้งระบบประตูอัตโนมัติสำหรับ ห้องเรียน							✓	-			-	9. กองบริหารศูนย์ พหุวิทยา
15) โครงการจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนและสำรวจ ครุภัณฑ์ประจำศูนย์พหุวิทยา									✓		-	
รวมงบประมาณ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ทั้งสิ้น						20,335,000		26,035,000		-	46,370,000	

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและมาตรฐานการทำงาน

เป้าประสงค์ 2.1 เพื่อสร้างมาตรฐานกลางให้แก่หน่วยงานของมหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ 2.1.1 สร้างมาตรฐานกลางในการปฏิบัติงาน

หน่วย : บาท

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
1) โครงการปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดทำคำขอ งบประมาณ									✓		-	1. กองแผนงาน
2) โครงการจัดทำหลักเกณฑ์การจัดเก็บ/การจ่ายค่าใช้ กระแสไฟฟ้าของหน่วยงานที่ทำพระจันทร์					✓	-					-	
3) โครงการจัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการลด จำนวนหลักสูตรที่ไม่มีคุณภาพ							✓	-			-	2. กองบริการวิชาการ
4) โครงการจัดทำหลักเกณฑ์การให้อาจารย์ไป ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ							✓	-			-	
5) โครงการจัดทำหลักเกณฑ์การให้รางวัล Active Learning							✓	-			-	
6) โครงการทบทวนหลักเกณฑ์การเปิดสอนหลักสูตร นานาชาติให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน และ ส่งเสริมความเป็นนานาชาติมากขึ้น									✓		-	
7) โครงการทบทวนหลักเกณฑ์การให้ทุนผู้ช่วยสอน และทุนพัฒนาตำราอาจารย์ เพื่อให้สอดคล้องกับ สถานะปัจจุบัน									✓		-	
8) กระบวนการทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ กับสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ					✓	-					-	3. กองวิเทศสัมพันธ์
9) กระบวนการโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาเข้า					✓	-					-	
10) กระบวนการรับรองอาคันตุกะชาวต่างประเทศ							✓	-			-	
11) กระบวนการทุนการศึกษา							✓	-			-	

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย (พ.ศ.2560-2564) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ฉบับทบทวน ปีงบประมาณ พ.ศ.2562

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
12) กระบวนการจัดเตรียมการเดินทางไปราชการ ต่างประเทศ “เยือนสถาบันการศึกษา”									✓			3.กองวิเทศสัมพันธ์
13) กระบวนการงานกิจกรรมนักศึกษาแลกเปลี่ยนต่างชาติ									✓			
14) คู่มือการขอตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ							✓	-			-	4.กองทรัพยากร มนุษย์
15) คู่มือการขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์							✓	-			-	
16) หลักการปรับปรุงรายได้รอการรับรู้					✓	-					-	5. กองคลัง
17) หลักเกณฑ์การใช้บัตรเครดิตราชการ					✓	-					-	
18) กระบวนการสนับสนุนการวิจัยและนวัตกรรม					✓	-						6.กองบริหารการวิจัย
19) กระบวนการรับรองโครงร่างการวิจัยด้านจริยธรรม การวิจัยในคน สาขาสังคมศาสตร์							✓	-			-	
20) กระบวนการจัดสรรทุนอุดหนุนการนำเสนอผลงาน ทางวิชาการ ผลงานสร้างสรรค์ และสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม ในต่างประเทศ							✓	-			-	
21) การบริหารอาคารและสถานที่ภายในมหาวิทยาลัย					✓	-					-	7.กองบริหารศูนย์ทำ พระจันทร์
22) การบริหารยานพาหนะและขนส่งมวลชน					✓	-					-	
23) การบริหารโครงการก่อสร้าง					✓	-					-	
24) การบริหารความต่อเนื่อง BCM					✓	-					-	
25) หลักเกณฑ์การให้บริการด้านการซ่อมแซม สาธารณูปโภค							✓	-			-	8.กองบริหารศูนย์ ลำปาง
26) มาตรฐานการให้บริการด้านการขอใช้สถานที่									✓	-	-	
27) โครงการกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบภายใน							✓	40,000			40,000	9.สำนักงานตรวจสอบ ภายใน
28) โครงการเตรียมรับรองมาตรฐานในระบบ ISO					✓	-	✓	-			-	10.กองพัฒนาคุณภาพ

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
29) โครงการปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินผู้บริหาร			✓	-								11.สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

เป้าประสงค์ 2.2 เพื่อออกแบบระบบการทำงานของสำนักงานฯ ที่เป็นมาตรฐานสากล

กลยุทธ์ 2.2.1 พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานและบูรณาการ

หน่วย : บาท

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
1) โครงการรับรองมาตรฐาน ISO9001: 2015 ของสำนักงานสนับสนุนการบริการและบริหารมหาวิทยาลัย							✓	862,300			862,300	กองพัฒนาคุณภาพ (สำนักงานฯ และสทส.)
2) กระบวนการเสนอขออนุมัติโครงการก่อสร้าง / ปรับปรุงต่อคณะกรรมการกายภาพ							✓	-			-	1.กองแผนงาน
3) กระบวนการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใน มธ.					✓	-					-	
4) โครงการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU)							✓	-				2.กองวิเทศสัมพันธ์
5) โครงการรับสมัครนักศึกษาแลกเปลี่ยนเข้า									✓	-	-	
6) โครงการจัดทำ Fact Sheet การรับรองอาคันตุกะชาวต่างประเทศ									✓	-	-	
7) กระบวนการส่งบทความทางวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร Science & Technology Asia							✓	-			-	3.กองบริหารการวิจัย
8) กระบวนการอนุมัติหลักสูตรได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด					✓	-					-	4.กองบริการวิชาการ

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
9) กระบวนการออกหนังสือรับรอง หนังสืออำนวยการ ความสะดวก หนังสือผ่านสิทธิ์							✓	-			-	5.กองทรัพยากรมนุษย์
10) กระบวนการออกบัตรประจำตัวบุคลากร							✓	-			-	
11) กระบวนการขอ Email-TU							✓	-			-	
12) การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน นอกเวลาราชการ			✓	-							-	6.กองคลัง
13) กระบวนการยืมเงิน			✓	-							-	
14) กระบวนการจ่ายเงินร้านค้า					✓	-					-	
15) กระบวนการขออนุมัติโครงการกิจกรรม นักศึกษา							✓	-			-	7.กองกิจการนักศึกษา
16) กระบวนการขอใบรับรองการทำกิจกรรม นักศึกษา							✓	-			-	
17) โครงการประกันเวลาการจัดส่งผลประโยชน์ คุณภาพ							✓	-	✓			8.กองพัฒนาคุณภาพ
18) โครงการประกันเวลา การติดตั้งโยกย้าย โทรศัพท์สายภายใน มธ.ศูนย์รังสิต					✓	-					-	9.กองบริหารศูนย์รังสิต
19) โครงการประกันเวลาการรับเอกสารจากทำ พระจันทร์มาศูนย์รังสิตและจัดส่งให้หน่วยงาน ต่าง ๆ							✓	-			-	
20) โครงการประกันเวลา แจ่งค่าบำรุงส่งเสริม การศึกษา/ค่าตอบแทนและค่าสาธารณูปโภค ร้านค้า ในความรับผิดชอบของกองบริหารศูนย์ รังสิต							✓	-			-	

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
21) โครงการประกันเวลาการจองหอประชุมใหญ่ และหอประชุมศรีบูรพา							✓	-			-	10. กองบริหารท่า พระจันทร์
22) โครงการประกันเวลาการจองห้องประชุม							✓	-			-	
23) โครงการประกันเวลาการขอใช้อาคารสถานที่ มธ.ศูนย์ลำปาง									✓	-	-	11.กองบริหารศูนย์ ลำปาง
24) โครงการประกันเวลาการจัดทำงบการเงินรวม ภายใน 90 วันนับแต่สิ้นปีงบประมาณ							✓	-			-	12.กองบริหารการคลัง กลุ่มภารกิจ
25) โครงการประกันเวลาการจัดทำรายงานผลการ ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน							✓	-		-	-	13.สำนักงานตรวจสอบ ภายใน
26) โครงการประกันเวลากระบวนการสรรหา คณบดี/ผู้อำนวยการ หน่วยจัดการเรียนการสอน							✓	-			-	14.สำนักงานสภาฯ
27) กระบวนการ แก้ไขปัญหาผ่านระบบ help desk ในเรื่องรหัสผ่านบัญชีผู้ใช้ /Email นักศึกษา /การ เข้าใช้ระบบการประชุมไร้กระดาษ	✓	-									-	15. สำนักงานศูนย์ เทคโนโลยี สารสนเทศฯ (สทส.)
28) กระบวนการ Self service							✓	-			-	
29) กระบวนการประกันเวลาขอใช้อาคารสถานที่							✓	-			-	16. กองบริหารศูนย์ พัทยา
30) กระบวนการจัดทำระเบียบ/ข้อบังคับของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์							✓	-			-	17.กองนิติการ

เป้าประสงค์ 2.2 เพื่อออกแบบระบบการทำงานของสำนักงานฯ ที่เป็นมาตรฐานสากล

กลยุทธ์ 2.2.2 ให้ความรู้เรื่องการทำงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล

หน่วย : บาท

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
1) กิจกรรมส่งเสริมการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน					✓	-	✓	-	✓	-	-	กองนิติการ
2) โครงการ “เอ๊ะ! ในการบริหารงาน”							✓	35,000			35,000	

เป้าประสงค์ 2.3 เพื่อออกแบบระบบการทำงานแบบบูรณาการ

กลยุทธ์ 2.3.1 สร้างระบบฐานข้อมูลที่เป็นระบบกลางและสามารถใช้งานร่วมกัน

หน่วย : บาท

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
1) โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารการวิจัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์							✓	-	✓		-	กองบริหารการวิจัย
2) โครงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารร่วมกับหน่วยงานในสำนักงานฯ									✓		-	สำนักทั้ง 4 สำนัก
รวมงบประมาณ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ทั้งสิ้น								937,300			937,300	

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

เป้าประสงค์: เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสำนักงานให้มีทักษะความพร้อมและเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

กลยุทธ์ที่ 3.1.1 พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ

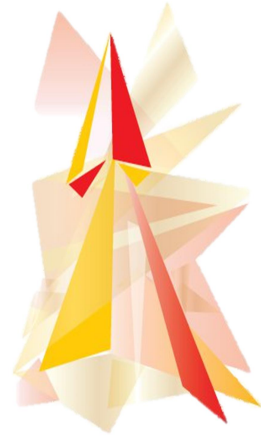
หน่วย : บาท

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
1) โครงการปรับปรุงระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์					✓	-	✓	-	✓		-	กองทรัพยากรมนุษย์
2) โครงการจัดทำแผนอัตรากำลัง ปี 2560-2564					✓	-	✓	-			-	

กลยุทธ์ที่ 3.1.2 พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

หน่วย : บาท

โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		รวม งบประมาณ ทั้งสิ้น	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ	ระยะเวลา ดำเนินงาน	งบ ประมาณ		
1) โครงการสร้างกลไกการส่งเสริมศักยภาพบุคลากร							✓	1,005,500			1,005,500	กองทรัพยากร มนุษย์
2) โครงการสร้างหลักสูตรเพื่อพัฒนาสมรรถนะประจำ ตำแหน่งของบุคลากรทุกระดับ							✓	150,000			150,000	
รวมงบประมาณประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ทั้งสิ้น								1,155,500			1,155,500	



ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

คำสั่งแต่งตั้ง

คณะกรรมการบริหารคุณภาพสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหาร

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



คำสั่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ที่ ๗๐๙ /2561

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารคุณภาพสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อนุสนธิคำสั่งที่ 385/2560, 517/2560, 1180/2560 และ 1462/2560 ด้วยขอบเขตการขอรับรอง ISO9001:2015 ของสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เดิมเริ่มจากกองในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย ที่ประกอบด้วย 13 กอง และ 2 สำนักงาน ต่อมาจากมติของ กบม. เห็นชอบให้ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา(สนท.) และสำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(สทส.) เข้าร่วมด้วยทำให้ขอบเขตการพัฒนาคุณภาพเพิ่มขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยเรียบร้อย จึงขอยกเลิกคำสั่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ 385/2560, 517/2560, 1180/2560 และ 1462/2560 และขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการชุดใหม่ ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|---|-----------|
| 1. รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพ | ประธาน |
| 2. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ | รองประธาน |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารกายภาพและบริการกลาง | กรรมการ |
| 4. ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารทรัพยากรมนุษย์และกฎหมาย | กรรมการ |
| 5. ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารวิชาการและพัฒนาการศึกษา | กรรมการ |
| 6. ผู้อำนวยการสำนักงานยุทธศาสตร์และการคลัง | กรรมการ |
| 7. ผู้อำนวยการกองบริหารศูนย์ท่าพระจันทร์ | กรรมการ |
| 8. ผู้อำนวยการกองทรัพยากรมนุษย์ | กรรมการ |
| 9. ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา | กรรมการ |
| 10. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| 11. ผู้อำนวยการกองบริการวิชาการ | กรรมการ |
| 12. ผู้อำนวยการกองแผนงาน | กรรมการ |
| 13. ผู้อำนวยการกองบริหารศูนย์รังสิต | กรรมการ |
| 14. ผู้อำนวยการกองบริหารศูนย์ลำปาง | กรรมการ |
| 15. ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์ | กรรมการ |
| 16. ผู้อำนวยการกองบริหารการวิจัย | กรรมการ |
| 17. ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน | กรรมการ |

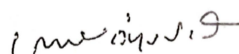
18. ผู้อำนวยการกองนิติการ	กรรมการ
19. ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	กรรมการ
20. ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ	กรรมการ
21. ผู้อำนวยการกองบริหารการคลังและกลุ่มภารกิจ	กรรมการ
22. เลขานุการสำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กรรมการ
23. เลขานุการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา	กรรมการ
24. หัวหน้างานพัฒนาคุณภาพระดับสากล	กรรมการและเลขานุการ
25. หัวหน้าประกันคุณภาพ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
26. หัวหน้างานสารสนเทศและการจัดการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
27. นาย จิตพิงค์ ศรีมงคล	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. รับผิดชอบต่อความสำเร็จและเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพตามที่สภามหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบ
2. อนุมัติแผนงานและดำเนินงานด้านบริหารคุณภาพ ที่สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
3. อนุมัตินโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์
4. อนุมัติและประกาศใช้ เอกสารคุณภาพ และคู่มือคุณภาพของสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย (Quality Manual)
5. ติดตาม กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน คู่มือการทำงาน และคู่มือคุณภาพ
6. สนับสนุนทรัพยากร ส่งเสริมให้บุคลากรภายในหน่วยงานปฏิบัติงานตามเอกสารคุณภาพ คู่มือคุณภาพ และสร้างจิตสำนึกการปฏิบัติงานอย่างคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
7. แต่งตั้งบุคคล/คณะทำงานเพื่อการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการเฉพาะ
8. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนา ISO และรายงานการดำเนินงานด้านการบริหารคุณภาพต่อมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัย
9. วางแผนและเตรียมการเพื่อให้ได้รับการรับรองตามแผนการดำเนินงานด้าน ISO
10. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ให้คณะกรรมการชุดนี้มีวาระการทำงานเท่ากับวาระการดำรงตำแหน่งของอธิการบดี

สั่ง ณ วันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2561



(รองศาสตราจารย์ เกศินี วิฑูรชาติ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



คำสั่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ที่ ๓๐๘ / 2561

เรื่อง แต่งตั้งผู้แทนผู้บริหาร (QMR) สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตามที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้กำหนดนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ โดยการนำมาตรฐานสากลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และมุ่งเน้นเป้าหมายของมหาวิทยาลัยนั้น

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เห็นควรมีคำสั่งแต่งตั้งให้ รองศาสตราจารย์ ดร.ดนุพันธ์ วิสุวรณ์ รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพ ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้แทนผู้บริหาร (QMR) สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. เสนอนโยบายคุณภาพ แผนกลยุทธ์ และแผนพัฒนาระบบบริหารคุณภาพของสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ประจำปี และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี
2. เสนอบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานต่างๆ ภายในหน่วยงาน
3. เสนอแนวทางในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพต่อผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4. ประสานงานกับผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยและส่วนงานในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ
5. เชิญผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยและส่วนงานให้ข้อมูลในที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
6. เสนอวาระและเสนอให้มีการประชุมคณะกรรมการสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตามรอบปกติและรอบพิเศษ
7. เป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยในการประสานงานกับส่วนงานภายนอก
8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป และให้มีวาระการทำงานเท่ากับวาระการดำรงตำแหน่งของอธิการบดี

สั่ง ณ วันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

(รองศาสตราจารย์ เกศินี วิฑูรชาติ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ภาคผนวก 2

โครงสร้างหน่วยงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2558

แผนภูมิโครงสร้างหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2558



กลุ่มศูนย์ความเป็นเลิศ/กลุ่มบริการ/กลุ่มวิชาทาง			
กลุ่มศูนย์ความเป็นเลิศ	กลุ่มบริการ	กลุ่มวิชาทาง	
1. สำนักงานวิชาศาสตร์และศิลป์ » ศูนย์วิจัยด้านวัฒนธรรม » ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ » ศูนย์วิจัยด้านศิลปกรรม » ศูนย์วิจัยด้านศิลปกรรม	3. โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ 4. สำนักงานศูนย์บริการ 5. หอสมุดแห่งชาติ 6. สำนักงานศูนย์บริการ » ศูนย์วิจัยด้านศิลปกรรม » ศูนย์วิจัยด้านศิลปกรรม	10. สำนักงานบริหารศูนย์ศิลปกรรม 11. สำนักงานบริหารศูนย์ศิลปกรรม 12. สำนักงานบริหารศูนย์ศิลปกรรม 13. ศูนย์วิจัยด้านศิลปกรรม 14. สำนักงานบริหารศูนย์ศิลปกรรม	
2. สำนักงานสัญญาธรรมศาสตร์เพื่อประชาธิปไตย » ศูนย์วิจัยด้านศิลปกรรม » ศูนย์วิจัยด้านศิลปกรรม » ศูนย์วิจัยด้านศิลปกรรม	7. สำนักงานศูนย์บริการ ให้คำปรึกษาแก่มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ (TU PAC) 8. สำนักงานศูนย์บริการ 9. โรงเรียนอนุบาลแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์		

คณะ/วิทยาลัย/สถาบัน			
คณะ	วิทยาลัย	สถาบัน	
1. นิติศาสตร์ 2. พาณิชยศาสตร์และการบัญชี 3. รัฐศาสตร์ 4. เศรษฐศาสตร์ 5. สังคมศาสตร์ 6. ศิลปศาสตร์ 7. วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน 8. สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 9. ศิลปกรรมศาสตร์ 10. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 11. วิศวกรรมศาสตร์ 12. สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง 13. แพทยศาสตร์ 14. กinetics	20. วิทยาลัยวิศวกรรม 21. วิทยาลัยบริหาร 22. วิทยาลัยนานาชาติ 23. วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ 24. วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ 25. วิทยาลัยพัฒนศาสตร์	26. สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติ 27. สถาบันเทคโนโลยี 28. สถาบันวิจัยและพัฒนา 29. สถาบันวิจัยและพัฒนา 30. สถาบันวิจัยและพัฒนา » ศูนย์วิจัยด้านศิลปกรรม » ศูนย์วิจัยด้านศิลปกรรม » ศูนย์วิจัยด้านศิลปกรรม » ศูนย์วิจัยด้านศิลปกรรม 31. สถาบันวิจัยและพัฒนา	



ภาคผนวก 3

นิยามตัวชี้วัด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบงานบริการ

- เป้าประสงค์ : 1.1 เพื่อจัดระบบการให้บริการที่มีมาตรฐานเน้นความคล่องตัวและรวดเร็ว
1.2 เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีในการรองรับการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 1.1.1 จำนวนระบบงานออนไลน์ที่จัดทำ/พัฒนา/ปรับปรุงแล้วเสร็จ

1) หน่วยนับ : ระบบ

2) นิยาม :

ระบบงานออนไลน์ หมายถึง ระบบงาน (Work system) ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการที่มีมาตรฐาน โดยเน้นความคล่องตัว และรวดเร็ว ซึ่งหน่วยงานจัดทำขึ้นใหม่ หรือพัฒนาหรือปรับปรุงระบบเดิม เพื่อให้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การลดขั้นตอน /การลดระยะเวลา /การประหยัดงบประมาณ และหรือผู้รับบริการ มีความพอใจในการให้บริการ เป็นต้น

3) การนับผลงาน : นับจำนวนระบบงาน (Work system) ที่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) สูตรการคำนวณ : -

5) คำเป้าหมาย : จำนวน 30 ระบบ เมื่อสิ้นสุดแผนฯ (ทุกหน่วยงานในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย และสำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีระบบงานออนไลน์อย่างน้อย หน่วยงานละ 1 ระบบ)

คำเป้าหมาย (หน่วยนับ : ระบบ)				
ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
4	1	4	16	5

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานที่แสดงหลักฐานของระบบงานที่จัดทำพัฒนา /ปรับปรุงแล้วเสร็จ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการแบบออนไลน์ ผ่านระบบการรายงานผลของกองแผนงาน

ตัวชี้วัดที่ 1.2.1 จำนวนระบบงานที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ

1) หน่วยนับ : ระบบ

2) นิยาม :

ระบบงานที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการ (service procedure) ตามพันธกิจของหน่วยงานที่เน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประสิทธิภาพ หมายถึง การลดขั้นตอน / การลดระยะเวลา / การประหยัดงบประมาณ และหรือ ผู้รับบริการมีความพอใจในการให้บริการ เป็นต้น

3) การนับผลงาน : นับจำนวนระบบงานที่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ

4) สูตรการคำนวณ : -

5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : ระบบ)				
ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
-	2	4	8	6

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานที่แสดงหลักฐานของกระบวนการที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ ผ่านระบบการรายงานผลของกองแผนงาน

ตัวชี้วัดที่ 1.2.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- 1) หน่วยนับ : ร้อยละ
- 2) นิยาม : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบงานที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการของหน่วยงาน ตามตัวชี้วัด 1.2.1
- 3) การนับผลงาน : นับจากผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้รับบริการ เทียบกับ จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดในปีงบประมาณที่ทำการสำรวจ
- 4) สูตรการคำนวณ :

$$1. \quad \text{ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้รับบริการ}}{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

$$2. \quad \text{คะแนนความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ}}{5} \times 100$$

- 5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : ร้อยละ)				
ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
-	-	85	85	85

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

1. เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อบริการใน 4 ประเด็น คือ
 - 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2) ด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่
 - 3) ด้านการอำนวยความสะดวก และ
 - 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยแปลงคำตอบเป็นคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	1
พอใจน้อย	2
พอใจปานกลาง	3
พอใจมาก	4
พอใจมากที่สุด	5

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ 1.2.1 จำนวนระบบงานที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ทำการสำรวจความพึงพอใจ ประมวลผลข้อมูลและรายงานผลสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบรายงานผลของกองแผนงาน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและมาตรฐานการทำงาน

- เป้าประสงค์ : 2.1 เพื่อสร้างมาตรฐานกลางให้แก่หน่วยงานของมหาวิทยาลัย
2.2 เพื่อออกแบบระบบการทำงานของสำนักงานฯ ที่เป็นมาตรฐานสากล
2.3 เพื่อออกแบบระบบการทำงานแบบบูรณาการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1.1 จำนวนมาตรฐาน/หลักเกณฑ์ของแต่ละหน่วยงานที่ถูกเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัย

- 1) หน่วยนับ : เรื่อง
- 2) นิยาม : มาตรฐาน/หลักเกณฑ์ หมายถึง หลักเกณฑ์/คู่มือ/ข้อบังคับ/กระบวนการ/ข้อตกลงการดำเนินการ หรือมีชื่อเรียกอย่างอื่น ของหน่วยงานในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย ที่เป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับความเห็นชอบจากอธิการบดี
- 3) การนับผลงาน : นับจากจำนวนหลักเกณฑ์/คู่มือ/ข้อบังคับ/กระบวนการ/ข้อตกลงการดำเนินการ ที่ได้รับความเห็นชอบจากอธิการบดี
- 4) สูตรการคำนวณ : -
- 5) ค่าเป้าหมาย : จำนวน 38 เรื่องเมื่อสิ้นสุดแผนฯ (ทุกหน่วยงานในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย จัดทำมาตรฐานอย่างน้อย หน่วยงานละ 2 เรื่อง)

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : เรื่อง)				
ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
-	1	17	14	6

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานที่แสดงหลักฐานมาตรฐาน/หลักเกณฑ์ที่ได้จัดทำขึ้นในระบบรายงานผลของกองแผนงาน

ตัวชี้วัดที่ 2.2.1 การได้รับการรับรองมาตรฐาน

- 1) หน่วยนับ : การรับรองมาตรฐาน
- 2) นิยาม : การได้รับการรับรองมาตรฐาน หมายถึง สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย ผ่านการตรวจและได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001: 2015 จากผู้ให้การรับรองระบบบริหารคุณภาพ (Certification Body: CB)
- 3) การนับผลงาน : นับจากผู้ให้การรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 (Certification Body: CB) ให้การรับรองคุณภาพการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO9001: 2015 แก่สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย
- 4) สูตรการคำนวณ : -
- 5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : การรับรองมาตรฐาน)				
ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
-	-	-	1	-

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : กองพัฒนาคุณภาพ จัดเก็บและรายงานข้อมูลการได้รับการรับรองคุณภาพการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO9001: 2015 ผ่านระบบรายงานผลของกองแผนงาน

ตัวชี้วัดที่ 2.2.2 จำนวนระบบประกันเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

- 1) หน่วยนับ : เรื่อง /ระบบ
- 2) นิยาม : ระบบประกันเวลาการให้บริการ หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) คือ ข้อตกลง หรือสัญญา การให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลบังคับใช้ภายในเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด
- 3) การนับผลงาน : นับจำนวนระบบประกันเวลาการให้บริการที่แต่ละหน่วยงานในสำนักงานบริการฯ กำหนดข้อตกลงการให้บริการในเรื่องที่เกี่ยวกับพันธกิจของหน่วยงาน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรและมีผลบังคับใช้ ภายในเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด
- 4) สูตรการคำนวณ : -
- 5) ค่าเป้าหมาย : จำนวน 31 เรื่อง/ระบบ เมื่อสิ้นสุดแผน (ทุกหน่วยงานในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย รวมทั้ง สำนักงานทะเบียนนักศึกษา และสำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดทำ SLA อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 เรื่อง)

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : เรื่อง)				
ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1	2	4	19	5

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานแสดงหลักฐาน SLA ในระบบรายงานผลของกองแผนงาน

ตัวชี้วัดที่ 2.3.1 จำนวนกระบวนการงานของแต่ละสำนักงานที่มีการเชื่อมโยงกัน

- 1) หน่วยนับ : กระบวนการงาน
- 2) นิยาม : สำนักงาน หมายถึง หน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2559 และตามประกาศมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เรื่อง อำนาจ หน้าที่ และการแบ่งหน่วยงานภายในส่วนงานของสำนักงาน ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2559 ประกอบด้วย 4 สำนักงาน ดังนี้

1. สำนักงานยุทธศาสตร์และการคลัง
2. สำนักงานบริหารวิชาการและพัฒนานักศึกษา
3. สำนักงานบริหารทรัพยากรมนุษย์และกฎหมาย
4. สำนักงานบริหารกายภาพและบริหารกลาง

กระบวนการงาน (Process) ที่มีการเชื่อมโยงกัน หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีการเชื่อมโยงกัน โดยมีจุดมุ่งหมายที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน กระบวนการเป็นขั้นตอน หรือกิจกรรมที่มีลำดับขั้นตอนชัดเจน โดยมีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานและข้อมูลของกองต่าง ๆ ในสำนักงาน โดยอาจเน้นการเชื่อมโยงกันของกองต่าง ๆ ในสำนักงานหรือข้ามสำนักงาน โดยมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

- 3) การนับผลงาน : นับกระบวนการงานที่เชื่อมโยงกันภายในสำนักงาน
- 4) สูตรการคำนวณ : -
- 5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : กระบวนการงาน)				
ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
-	-	-	-	4

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ผู้รับผิดชอบกระบวนการงาน รายงานผลดำเนินงานที่แสดงหลักฐานกระบวนการงานที่มีการเชื่อมโยงกันในระบบรายงานผลของกองแผนงาน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาศักยภาพมนุษยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

เป้าประสงค์ : เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารให้มีทักษะความพร้อมและเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดที่ 3.1.1 ผลประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเฉลี่ย

- 1) หน่วยนับ : ค่าเฉลี่ย
- 2) นิยาม : ผลประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของหน่วยงานในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย จากกองทรัพยากรมนุษย์
- 3) การนับผลงาน : นับจากค่าเฉลี่ยของผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินทั้งหมด ของบุคลากรของหน่วยงาน ในแต่ละปีงบประมาณ
- 4) สูตรการคำนวณ :

ค่าเฉลี่ย	=	$\frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินทั้งหมดของบุคลากรของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมดของหน่วยงาน}}$
-----------	---	--

- 5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : ค่าเฉลี่ยเท่ากับ)				
ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
-	-	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : หน่วยงานรายงานผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินทั้งหมดของบุคลากรของหน่วยงาน และจำนวนบุคลากรทั้งหมดของหน่วยงานในแต่ละปีงบประมาณ ผ่านระบบรายงานผลของกองแผนงาน และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



ภาคผนวก 4

สรุปกระบวนการที่จัดทำระบบประกันเวลาการให้บริการ
(Service Level Agreement: SLA) จำแนกหน่วยงาน

สรุปกระบวนการที่จัดทำระบบประกันเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) จำแนก
หน่วยงานและปีที่ดำเนินการ

หน่วยงาน	เรื่องที่ทำข้อตกลงระบบประกันเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)	ปีดำเนินการ					รวม
		60	61	62	63	64	
1.กองแผนงาน	1) กระบวนการเสนอขออนุมัติโครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงต่อ คณะกรรมการกายภาพ				✓		2
	2) กระบวนการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานหน่วยงานภายใน มธ.			✓			
2.กองวิเทศสัมพันธ์	1) กระบวนการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU)				✓		3
	2) กระบวนการรับสมัครนักศึกษาแลกเปลี่ยนเข้า					✓	
	3) การจัดทำ Fact Sheet การรับรองอาคันตุกะชาวต่างประเทศ					✓	
3. กองบริหารการวิจัย	1) กระบวนการส่งบทความทางวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร Science & Technology Asia				✓		1
4. กองบริการวิชาการ	1) กระบวนการอนุมัติหลักสูตรได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด			✓			1
5.กองทรัพยากรมนุษย์	1) กระบวนการออกหนังสือรับรอง				✓		5
	2) กระบวนการออกหนังสืออำนวยความสะดวก				✓		
	3) กระบวนการออกหนังสือผ่านสิทธิ์				✓		
	4) กระบวนการออกบัตรประจำตัวบุคลากร				✓		
	5) กระบวนการขอ Email-TU				✓		
6.กองคลัง	1) กระบวนการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ		✓				3
	2) กระบวนการยืมเงิน		✓				
	3) กระบวนการจ่ายเงินร้านค้า			✓			
7.กองกิจการนักศึกษา	1) กระบวนการขออนุมัติโครงการกิจกรรมนักศึกษา				✓		2
	2) กระบวนการขอใบรับรองการทำกิจกรรมนักศึกษา				✓		
8.กองนิติการ	1) กระบวนการการจัดทำระเบียบ/ข้อบังคับของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์				✓		1
9.กองพัฒนาคุณภาพ	1) กระบวนการจัดส่งผลประเมินคุณภาพ				✓		1
10.กองบริหารศูนย์รังสิต	1) กระบวนการติดตั้ง/โยกย้ายโทรศัพท์สายภายใน มธ.ศูนย์รังสิต			✓			3
	2) กระบวนการการรับเอกสารจากท่าพระจันทร์มาศูนย์รังสิตและจัดส่ง ให้หน่วยงานต่าง ๆ				✓		
	3) กระบวนการแจ้งค่าบำรุงส่งเสริมการศึกษา/ค่าตอบแทนและค่า สาธารณูปโภคร้านค้าในความรับผิดชอบของกองบริหารศูนย์รังสิต				✓		
11. กองบริหารศูนย์ท่า พระจันทร์	1) กระบวนการจองหอประชุมใหญ่ /หอประชุมศรีบูรพา				✓		2
	2) กระบวนการจองห้องประชุม				✓		

หน่วยงาน	เรื่องที่ทำข้อตกลงระบบประกันเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)	ปีดำเนินการ					รวม
		60	61	62	63	64	
12. กองบริหารศูนย์ลำปาง	1) ภาระงานขอใช้อาคารสถานที่ มธ.ศูนย์ลำปาง					✓	1
13. กองบริหารการคลังกลุ่มภารกิจ	1) ภาระงานจัดทำงบการเงินรวม				✓		1
14. สำนักงานตรวจสอบภายใน	1) ภาระงานจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน				✓		1
15. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	1) ภาระงานสรรหาคณบดี/ผู้อำนวยการหน่วยจัดการเรียนการสอน				✓		1
16. กองบริหารศูนย์แพทย์	1) ภาระงานขอใช้อาคารสถานที่ออนไลน์				✓		1
17. สำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สทส.)	1) ภาระงาน แก้ไขปัญหาผ่านระบบ help desk ในเรื่องรหัสผ่าน บัญชีผู้ใช้ /Email นักศึกษา /การเข้าใช้ระบบการประชุมไร้กระดาษ	✓					2
	2) ภาระงาน Self service				✓		
	รวมจำนวน SLA (เรื่อง)	1	2	4	21	3	31

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ชื่องานที่ให้บริการ :		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ :	งาน..... กอง/สำนัก.....	
ขอบเขตการให้บริการ :		
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	เวลาให้บริการ	
ที่อยู่ :	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)	
โทรศัพท์ :	ตั้งแต่เวลา.....น.	
ข้อกำหนดการให้บริการ		
เอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้		
1. แบบฟอร์ม จำนวน ชุด/ฉบับ		
2.จำนวน..... ชุด/ฉบับ		
3.จำนวน..... ชุด/ฉบับ		
ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี)		
ระดับการให้บริการ		
ระยะเวลา:		
- ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกินวันทำการ โดยเริ่มนับระยะเวลา ตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นเอกสารที่ครบถ้วน จนถึง วันรับบริการ		
คุณภาพ:		
- บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์		
- ผลสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		
ขั้นตอนการให้บริการ :	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :	ระยะเวลา
	(ในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ)	ที่ใช้
		ดำเนินการ
1. ผู้ขอใช้บริการ ยื่นคำขอรับบริการ พร้อมส่งหลักฐาน/เอกสารที่ต้องใช้ประกอบ		
2. ...		
3. ...		
การรับเรื่องร้องเรียน		
กรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่		
 กอง/สำนักงาน..... ที่อยู่:..... โทรศัพท์ :..... เว็บไซต์ :.....		

แผนผังขั้นตอนกระบวนการให้บริการ Process Flow :

กิจกรรม/ขั้นตอนการให้บริการ	หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ
ขั้นตอนที่ 1.....				
				รวม.....วัน

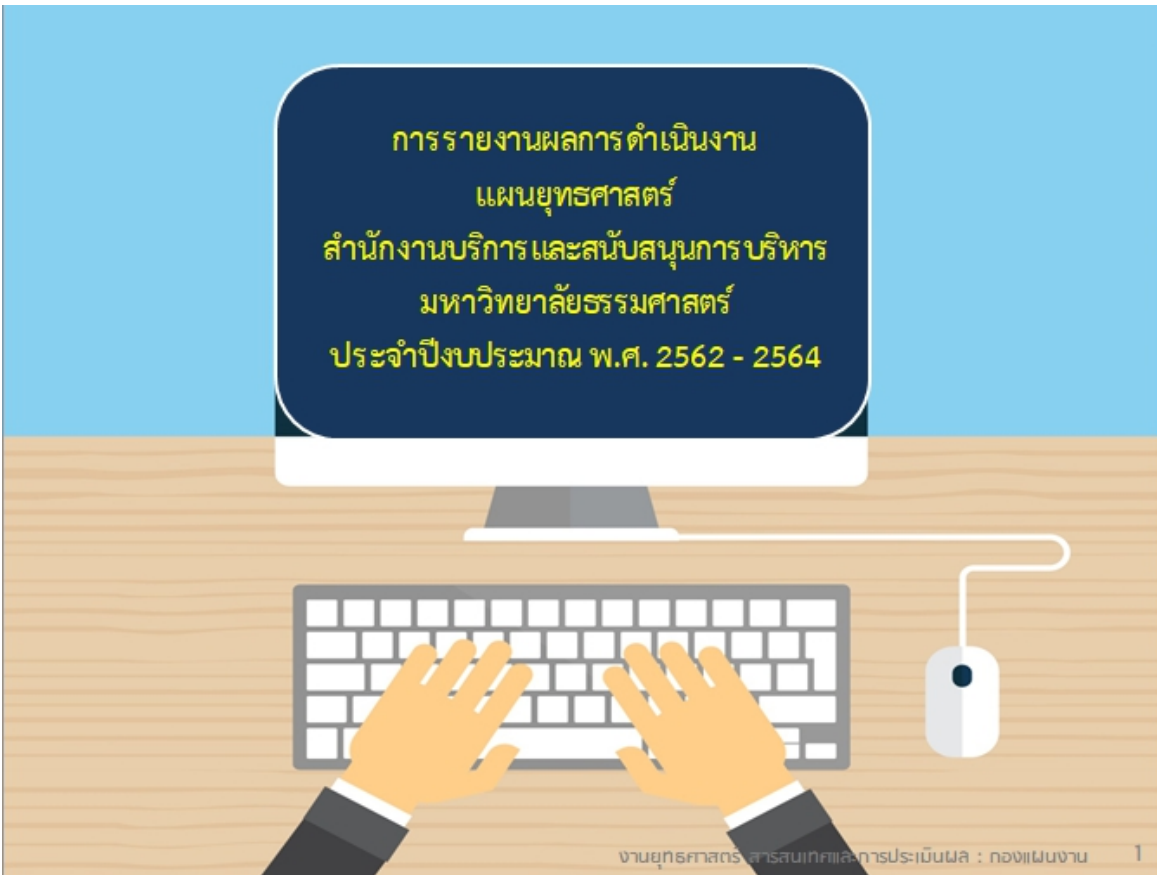


ภาคผนวก 5

การรายงานผลการดำเนินงาน

ระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ มธ.

ระบบงบประมาณออนไลน์



การรายงานผลการดำเนินงาน
แผนยุทธศาสตร์สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหาร
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564



ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

1.1 ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ฯ



รอบของผลการดำเนินงาน	รอบการรายงานผล
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	
ต.ค. 61 – ก.ย. 62 (รายงานครั้งเดียว)	ส่งผลการดำเนินงานมายังกองแผนงาน ภายในวันที่ 30 ต.ค. 62
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563	
รายงานผลงาน ณ วันที่ 30 ของทุกเดือน (รายงานปีละ 12 ครั้ง)	รายงานผลผ่านระบบการรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามแผนยุทธศาสตร์ มธ. ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป เริ่มรายงานครั้งแรกวันที่ 10 พ.ย. 2562

งานยุทธศาสตร์ สารสนเทศและการประเมินผล : กองแผนงาน

2



ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

1.2 โครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติงาน

รอบของผลการดำเนินงาน	รอบการรายงานผล
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	
ต.ค. 61 – ก.ย. 62 (รายงานครั้งเดียว)	ส่งผลการดำเนินงานมายังกองแผนงาน ภายในวันที่ 30 ต.ค. 62
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563	
รายงานผลงาน ตามไตรมาส (รายงานปีละ 4 ครั้ง)	รายงานผลผ่านระบบงบประมาณ online ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไปเมื่อสิ้นสุดแต่ละไตรมาส เริ่มรายงานครั้งแรกวันที่ 10 ม.ค. 2563



งานยุทธศาสตร์ สารสนเทศและการประเมินผล : กองแผนงาน

3

การรายงานผ่านระบบ

1.1 ระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ มธ.

<http://budget.planning.tu.ac.th:1010/Account/Login>



ระบบประเมินผลการดำเนินงานตามแผน
ยุทธศาสตร์ฯ นร.

LOGIN
kajitkajit

PASSWORD
12345678

Sign in

© 2018 - Thammasat University All rights reserved. V 1.0

ใช้ User และ password เดียวกับระบบงบประมาณออนไลน์

รายงานผลผ่านระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ มธ.
ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

งานยุทธศาสตร์ สารสนเทศและการประเมินผล : กองแผนงาน

△

02

การรายงานผ่านระบบ

1.2 งบประมาณ online

<http://budget.planning.tu.ac.th/Account/Login?ReturnUrl=%2f>

รายงานตามไตรมาส ภายในวันที่ 10 ของ
เดือนถัดไปเมื่อสิ้นสุดแต่ละไตรมาส และจัดส่ง
กองแผนงานเมื่อสิ้นสุดแต่ละปีงบประมาณ



มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THAMMASAT UNIVERSITY

ระบบบริหารงบประมาณ

ชื่อผู้ใช้งาน:

รหัสผ่าน:

[illegible]

งานยุทธศาสตร์ สารสนเทศและการประเมินผล : กองแผนงาน

5

03

ผู้ประสานงาน การรายงานผลตัวชี้วัดและโครงการ

หัวหน้างานยุทธศาสตร์ สารสนเทศ และการประเมินผล กองแผนงาน

คุณธนอมศรี ลอยเพ็ชร

โทร. 1855 หรือ 081-259-4947 E-mail : thanomsi@tu.ac.th



1. คุณสนันหา มະลิตไทย โทร. (82) 1865 หรือ 089-797-8962 palek20@hotmail.com /palek@tu.ac.th

1. กองแผนงาน
2. กองบริหารศูนย์ท่าพระจันทร์
3. กองบริหารศูนย์รังสิต
4. กองบริหารศูนย์ลำปาง
5. กองบริหารศูนย์พัทยา
6. สำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. คุณบุปผา ขุนทรัพย์ โทร. (82) 1860 หรือ 086-791-2228 bubpha_c@staff.tu.ac.th

1. กองบริหารการวิจัย
2. กองวิเทศสัมพันธ์
3. กองคลัง
4. กองพัฒนาคุณภาพ
5. กองบริหารการคลังกลุ่มภารกิจ

งานยุทธศาสตร์ สารสนเทศและการประเมินผล : กองแผนงาน

6

03

ผู้ประสานงาน การรายงานผลตัวชี้วัดและโครงการ

3. คุณสุธาสินี ดอกพะยอม โทร. (82) 1864 หรือ 084-761-3838 suthasinee-d@hotmail.com

1. กองบริการวิชาการ
2. กองทรัพยากรมนุษย์
3. กองกิจการนักศึกษา
4. กองนิติการ
5. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
6. สำนักงานตรวจสอบภายใน



งานยุทธศาสตร์ สารสนเทศและการประเมินผล : กองแผนงาน

7