

การขอจัดสรรงบประมาณโครงการเงินอุดหนุน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

หน่วยงาน : สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1. ชื่อโครงการ : โครงการสัมมนาสร้างทีมบริการ
2. ผู้รับผิดชอบโครงการ : ผู้อำนวยการสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาฯ
3. ความสอดคล้อง/ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564)
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ความมั่นคง ยั่งยืน ด้วยการบริหารจัดการที่ทันสมัย "Best Sustainable and Smart University"
เป้าประสงค์ พัฒนาระบบงานและศักยภาพบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์เชิงรุก	แผนงานงบประมาณ	กลยุทธ์	แผนงานงบประมาณ
		กลยุทธ์ที่ 5.2 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	8. แผนงานบริหาร

4. สถานภาพโครงการ

- โครงการใหม่ในแผนฯ 12
 โครงการใหม่ตามนโยบายผู้บริหาร
 โครงการต่อเนื่อง

5. หลักการและเหตุผล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ (ผู้ว่าจ้างและนักวิจัย) ของสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีข้อร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการให้บริการ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ไม่สามารถให้ข้อมูลสนับสนุนกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินงานตั้งแต่ต้นโครงการจนจบโครงการ และไม่สามารถบอกปฏิเสธได้อย่างชาญฉลาดโดยที่ผู้รับบริการไม่รู้สึกรังเกียจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการไม่เชื่อมั่นในการให้บริการ อีกทั้งยังไม่สามารถให้รายละเอียดในงานจ้างที่ปรึกษา วิจัย และอบรมวิชาการ รวมถึงการบริหารสัญญาโครงการ กระบวนการติดต่อประสานงานทุกส่วนงานตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ และจากข้อเสนอแนะของ อาจารย์วิยะดา วรรณานันท์ ที่ปรึกษาในการให้บริการ ให้ความเห็นว่าสิ่งสำคัญในองค์กรคือการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และจะต้องเป็นทีมงานบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาฯ บรรลุเป้าหมาย งานได้ผล คนมีคุณภาพ สามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่น ๆ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ การสร้างทีมงานและบุคลากรให้สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข สร้างสรรค์ และสามารถคิด จึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาฯ จึงจัดให้มีการสัมมนาสร้างทีมบริการดังกล่าว

6. วัตถุประสงค์

สร้างทัศนคติที่ดีและถูกต้องต่อตนเอง การทำงาน และเพื่อนร่วมงาน

7. กลุ่มเป้าหมาย :

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> นักศึกษา | <input type="checkbox"/> บุคลากร |
| <input type="checkbox"/> ประชาชน | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

8. สถานที่ดำเนินโครงการ :

- | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ทำพระจันทร์ | <input type="checkbox"/> ศูนย์รังสิต | <input type="checkbox"/> ศูนย์ลำปาง | <input type="checkbox"/> ศูนย์พัทยา |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|

9. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ : 2 เดือน โดยเริ่มต้นเดือนเมษายน 2562 และสิ้นสุดเดือนพฤษภาคม 2562

10. ตัวชี้วัด

10.1 ผลผลิต (Output)

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
			ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
1. ร้อยละของผู้เข้าร่วมสัมมนาต่อบุคลากรทั้งหมด	ร้อยละ	100				
2. รายงานสรุปผลการสัมมนา	ฉบับ	1				

10.2 ผลลัพธ์ (Outcome)

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
			ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
1. ผลการประเมินด้านพฤติกรรม	ร้อยละ	80				

11. แผนและผลการดำเนินงาน

กิจกรรม	หน่วยนับ	แผนและผลการดำเนินงานปี 2562										หมายเหตุ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	
1. กิจกรรมที่ 1 จัดเตรียมการสัมมนา	กิจกรรม					1				1		
2. กิจกรรมที่ 2 ดำเนินการสัมมนา	ครั้ง					1				1		
3. กิจกรรมที่ 3 ประเมินผลและปิดโครงการ	ฉบับ					1				1		

12. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การปฏิบัติงานของสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา บรรลุเป้าหมาย

สรุปผลการสัมมนาทีม Audit Workprocess Improvement

1. ทีมงานมีความรู้ด้านหลักการปรับปรุงงาน เช่น ไคเซ็น QCC TQM แผนภูมิแกงปลา
2. ทีมมีทักษะการปรับปรุงงานจากการฝึกปฏิบัติการระหว่งการฝึกอบรม
3. ทีมได้เห็นปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน