

สรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564

ยุทธศาสตร์	มาตรการ/แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด			โครงการ		
		จำนวน	บรรลุ	อยู่ระหว่างติดตามข้อมูล	จำนวน	ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
1. ยกระดับด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารจัดการทุกภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย	1.1 สนับสนุนและผลักดันผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส	3	1	2	3	-	3
	1.2 พัฒนาระบบการตรวจสอบภายในองค์กรที่มีความเป็นอิสระไม่ถูกแทรกแซง และมีกระบวนการลงโทษทางวินัยต่อเจ้าหน้าที่ผู้กระทำการทุจริตอย่างจริงจัง	2	2	-	2	2	-
2. สร้างการรับรู้ปลูกจิตสำนึก และส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่ดีเป็นมาตรฐานเดียวกัน	2.1 ทรนรงค์ ส่งเสริมและปลูกฝังด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในด้านการดำเนินชีวิตและด้านการปฏิบัติงานของผู้บริหาร บุคลากร และนิสิตของมหาวิทยาลัย	2	2	-	2	2	-
	2.2 การสร้างการรับรู้ และสื่อสารทำความเข้าใจการดำเนินงานเกี่ยวกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยผ่านสื่อสังคมออนไลน์	1	-	1	2	1	1
	2.3 กำหนดมาตรการวิธีการจัดการ เรื่องร้องเรียน มีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนของบุคลากร นิสิต ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย	1	1	-	2	2	-
รวม		9	6	3	11	7	4
ร้อยละ		66.67			63.64		

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ในการบริหารจัดการทุกภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

มาตรการ/แนวทางการดำเนินงาน : 1.1 สนับสนุนและผลักดันผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการตามตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม	ผลดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรม
<p>1.1.1 ร้อยละของ ส่วนงานมีคู่มือหรือ มาตรฐานการ ปฏิบัติงานตาม ภารกิจหลัก</p> <p>เป้าหมาย: มากกว่าร้อยละ 85 ของส่วนงานทั้งหมด</p>	<p>อยู่ระหว่างติดตามผลการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด ซึ่งมหาวิทยาลัยมีจำนวน 33 ส่วนงาน</p>	<p>1) โครงการพัฒนาและจัดทำคู่มือ/ แนวปฏิบัติในการทำงานที่เป็น มาตรฐานเดียวกัน</p> <p>ระยะเวลา: ต.ค. 2563 – ก.ย. 2564</p> <p>ผู้รับผิดชอบ: 1) รองอธิการบดีทุกฝ่าย 2) คณบดีและผู้อำนวยการ ทุกส่วนงาน</p>	<p>อยู่ระหว่างการจัดโครงการ/กิจกรรม ซึ่งมหาวิทยาลัยในการประชุม คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564 กำหนดให้ทุกส่วนงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นำเสนอ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ในการบริหารจัดการทุกภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย เห็นชอบให้ทุกหน่วยงาน การ จัดทำและเผยแพร่คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก และคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการตามภารกิจหลักสำหรับผู้มาขอรับ บริการ จากนั้น ในการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 4/2564 เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2564 มีการกำกับและติดตามการ เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของส่วนงาน โดยการเผยแพร่ข้อมูล ดังกล่าว และกำหนดระยะเวลาดำเนินการให้เรียบร้อยภายในวันที่ 30 เมษายน 2564 ทั้งนี้ทุกส่วนงานให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน ดังกล่าวเป็นอย่างดี</p>
<p>1.1.2 ร้อยละของ ส่วนงานมีคู่มือหรือ มาตรฐานการ ให้บริการตาม ภารกิจหลักสำหรับ ผู้มาขอรับบริการ</p> <p>เป้าหมาย: มากกว่าร้อยละ 85 ของส่วนงานทั้งหมด</p>	<p>อยู่ระหว่างติดตามผลการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด ซึ่งมหาวิทยาลัยมีจำนวน 33 ส่วนงาน</p>	<p>2) โครงการพัฒนาและจัดทำคู่มือ/ แนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็น มาตรฐานเดียวกัน</p> <p>ระยะเวลา: ต.ค. 2563 – ก.ย. 2564</p> <p>ผู้รับผิดชอบ: 1) รองอธิการบดีทุกฝ่าย 2) คณบดีและผู้อำนวยการ ทุกส่วนงาน</p>	<p>และคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการตามภารกิจหลักสำหรับผู้มาขอรับ บริการ จากนั้น ในการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 4/2564 เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2564 มีการกำกับและติดตามการ เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของส่วนงาน โดยการเผยแพร่ข้อมูล ดังกล่าว และกำหนดระยะเวลาดำเนินการให้เรียบร้อยภายในวันที่ 30 เมษายน 2564 ทั้งนี้ทุกส่วนงานให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน ดังกล่าวเป็นอย่างดี</p>

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการตามตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม	ผลดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรม
<p>1.1.3 ระดับผลการประเมินการปฏิบัติงานของส่วนงานอยู่ในระดับสูง (BSC)</p> <p>เป้าหมาย:</p> <p>มากกว่าร้อยละ 85 ของส่วนงานทั้งหมด</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย</p> <p>จากรายงานผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563</p> <p>มีผลการประเมินการปฏิบัติงานของส่วนงาน (BSC) ทั้ง 4 มิติของทั้งหมด 33 ส่วนงาน ที่อยู่ในระดับสูง-สูงมาก จำนวน 115 มิติ* ส่วนงาน จากทั้งหมดที่ทำการประเมิน จำนวน 132 มิติ* ส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 87.12</p>	<p>3) โครงการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการตามภารกิจหลัก โดยการสะท้อนกลับจากผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี</p> <p>ผู้รับผิดชอบ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - รองอธิการบดีทุกฝ่าย - คณบดีและผู้อำนวยการทุกส่วนงาน 	<p>สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ได้จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2564 มีผู้เข้าร่วมจำนวน 50 ท่าน และในการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ได้เผยแพร่รายงานผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไปยังผู้บริหารมหาวิทยาลัย และผู้บริหารทุกส่วนงาน เพื่อรับทราบและพิจารณานำข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ และกำหนดติดตามผลการดำเนินงานรอบครึ่งปีและรอบประจำปีเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งรายงานดังกล่าวทำการเผยแพร่ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย หัวข้อรายงานและเผยแพร่</p>

มาตรการ/แนวทางการดำเนินงาน: 1.2 พัฒนาระบบการตรวจสอบภายในองค์กรที่มีความเป็นอิสระไม่ถูกแทรกแซง และมีกระบวนการลงโทษทางวินัยต่อ

เจ้าหน้าที่ผู้กระทำการทุจริตอย่างจริงจัง

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการตามตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม	ผลดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรม
<p>1.2.1 ร้อยละของ การดำเนินการตาม แผนการตรวจสอบ ภายในประจำปี</p> <p>เป้าหมาย: ร้อยละ 85 ของแผนฯ</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย</p> <p>หน่วยตรวจสอบภายใน สรุปผล การดำเนินงานตามแผนการ ตรวจสอบภายใน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2564 ของไตรมาสที่ 1/2564 และ 2/2564 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564) ดังนี้</p> <p>งานตามแผนการตรวจสอบ จำนวน 9 งาน ดำเนินการแล้ว จำนวน 8 งาน คิดเป็นอัตราร้อย ละ 88.88% ของงานตาม แผนการตรวจสอบ ยังไม่ ดำเนินการจำนวน 1 งาน เนื่องจากหน่วยตรวจสอบภายใน ยังไม่ได้รับรายงานงบการเงิน ตามที่ข้อบังคับฯ กำหนด</p>	<p>1) จัดทำแผนการตรวจสอบภายใน ประจำปี</p> <p>ระยะเวลา: ต.ค. 2563 – ธ.ค. 2564</p> <p>ผู้รับผิดชอบ:</p> <p>1) รองอธิการบดีทุกฝ่าย 2) คณบดีและผู้อำนวยการ ทุกส่วนงาน</p>	<p>การจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2564 ดำเนินการโดย หน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการ ตรวจสอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ครั้งที่ 8/2563 วันพุธที่ 23 กันยายน 2563 โดยมีการติดตามแผนทุกไตรมาส ซึ่งมีงานตามแผนการ ตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2564 ของไตรมาสที่ 1/2564 และ 2/2564 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564) ที่ดำเนินการแล้ว ดังนี้</p> <p>1) ตรวจสอบการเงิน การบัญชี การพัสดุ ของคณะมนุษยศาสตร์ 2) งานบริการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ด้านวางระบบงาน ของวิทยาลัยอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ 3) ตรวจสอบรายงานผลการดำเนินการโครงการบริการวิชาการแบบ ครั้งคราว 4) งานติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของหน่วยตรวจสอบภายใน</p> <p>4.1) รายงานการใช้ใบเสร็จรับเงิน 4.2) รายงานฐานะเงินทตรงจ่ายเบิกจากส่วนการคลัง 4.3) ตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานศูนย์บริการวิชาการ</p> <p>5) สอบทานการใช้ใบเสร็จรับเงิน 6) สอบทานรายงานฐานะเงินทตรงจ่ายเบิกจากส่วนการคลัง 7) สอบทานรายงานการเงิน</p> <p>- งบการเงินประจำเดือน - งบการเงินประจำปี</p> <p>8) ตรวจสอบระบบงานความรับผิดชอบทางละเมิดและแพ่ง 4 ระบบงาน</p>

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการตามตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม	ผลดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรม
<p>1.2.2 จำนวนเรื่องจาก การตรวจสอบ ภายในที่ไม่ถูกต้อง และนำมากำหนด แนวทางแก้ไข เผยแพร่สู่ สาธารณะ</p> <p>เป้าหมาย:</p> <p>จำนวน 2 เรื่อง</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย</p> <p>หน่วยตรวจสอบภายใน มีการ จัดทำแนวทางแก้ไขจากการ ตรวจสอบภายใน โดยเลือกเรื่อง ที่ ควรทำการเผยแพร่สู่สาธารณะ จำนวน 2 เรื่อง ได้แก่ การเบิก จ่ายเงินสวัสดิการพนักงาน และ การตรวจสอบพัสดุประจำปี</p>	<p>2) เผยแพร่แนวทางการแก้ไขจาก ประเด็นข้อตรวจพบประจำปี</p> <p>ระยะเวลา:</p> <p>ม.ค. – ก.ย. 2564</p> <p>ผู้รับผิดชอบ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - อธิการบดี - ผู้อำนวยการสำนักงาน สภามหาวิทยาลัย 	<p>หน่วยตรวจสอบภายใน ทำการพิจารณาและเผยแพร่แนวทางการแก้ไข จากประเด็นข้อตรวจพบประจำปี จำนวน 2 เรื่อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อตรวจพบเรื่อง การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงาน - สรุปประเด็นข้อสังเกต เรื่อง การตรวจสอบพัสดุประจำปี <p>ซึ่งทำการเผยแพร่ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย หัวข้อ รายงานและเผยแพร่</p>

มาตรการ/แนวทางการดำเนินงาน: 2.1 ผนวกรวม ส่งเสริมและปลูกฝังด้านคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ในด้านการดำเนินชีวิตและด้านการปฏิบัติงานของผู้บริหาร บุคลากร และนิสิตของมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการตามตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม	ผลดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรม
<p>2.1.1 ร้อยละการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย และผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย และผู้บริหารระดับส่วนงาน</p> <p>เป้าหมาย: ร้อยละ 90 ของผู้บริหารทั้งหมด</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย</p> <p>ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย และผู้บริหารระดับส่วนงาน ซึ่งทุกท่านให้ความสำคัญในการร่วมกันผนวกรวม ส่งเสริมและปลูกฝังด้านคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินชีวิต และด้านการปฏิบัติงานของทีมผู้บริหาร บุคลากร และนิสิต โดยผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง สรุปลผลได้ว่าจากจำนวนผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย และระดับส่วนงาน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้บริหารทั้งหมด</p>	<p>1. โครงการปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมด้านคุณธรรมและความโปร่งใสที่นำโดยผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย</p> <p>ระยะเวลา: ต.ค. 2563 – ก.ย. 2564</p> <p>ผู้รับผิดชอบ:</p> <p>1) ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย</p> <p>2) ผู้อำนวยการสำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา</p>	<p>มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมโดยการประชุมร่วมกันของผู้บริหารสูงสุด โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วย อธิการบดีเป็นประธาน รองอธิการบดีทุกท่าน เป็นกรรมการ และผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเป็นเลขานุการ ซึ่งในการประชุมพิจารณาการปรับปรุงและพัฒนา และส่งเสริมด้านคุณธรรมและความโปร่งใส พร้อมกับรายงานสรุปการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วยคณบดีและผู้อำนวยการ หัวหน้าทุกส่วนงานร่วมเป็นกรรมการ เพื่อส่งเสริมและสร้างรับรู้ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสทั้งในการปฏิบัติงานประจำ และการดำรงชีวิตของบุคลากรและนิสิตอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ คณะกรรมการฯ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อทำหน้าที่ในการติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง และนำรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการฯ เป็นระยะ</p>

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการตามตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม	ผลดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรม
		<p>2. โครงการรณรงค์และเผยแพร่เจตจำนงสุจริตและความมุ่งมั่นในการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร</p> <p>ระยะเวลา: ต.ค. 2563 – ก.ย. 2564</p> <p>ผู้รับผิดชอบ:</p> <p>1) รองอธิการบดีทุกฝ่าย 2) คณบดีและผู้อำนวยการทุกส่วนงาน</p>	<p>มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมรณรงค์และเผยแพร่เจตจำนงสุจริตและความมุ่งมั่นในการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564 โดยมีสาระสำคัญ ได้แก่</p> <p>1) นำเสนอรายงานสรุปการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563</p> <p>2) นำเสนอแนวทางการร่วมรณรงค์และสร้างการรับรู้ในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานมหาวิทยาลัย คือ “ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้ความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการประพฤติมิชอบของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย มีคุณธรรมจริยธรรมจรรยาบรรณและรับผิดชอบต่อตนเอง หน่วยงาน สังคม และประเทศชาติ” โดยขอให้ทุกส่วนงานนำแนวทางจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์หลักของส่วนงาน รวมทั้งการเผยแพร่ช่องทางต่าง ๆ ที่มีไปยังบุคลากรและนิสิตให้รับรู้รับทราบอย่างทั่วถึง หรือผู้บริหารส่วนงานจะรับไปดำเนินการจัดกิจกรรมรณรงค์ของแต่ละส่วนงานในลักษณะอื่นเพิ่มเติมก็ได้</p>

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการตามตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม	ผลดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรม
<p>2.1.2 มีช่องทางการเผยแพร่เจตจำนงสุจริตในการบริหารจัดการทุกภารกิจของมหาวิทยาลัยไปยังบุคลากร นิสิต และประชาชน</p> <p>เป้าหมาย: มากกว่า 3 ช่องทาง</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย</p> <p>มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญในเผยแพร่เจตจำนงสุจริตในการบริหารจัดการทุกภารกิจของมหาวิทยาลัยไปยังบุคลากร นิสิต และประชาชน รวมถึง การสร้างความรับรู้ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ โดยมีช่องทางที่หลากหลายที่สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังบุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง ได้แก่ Website, Facebook, Instagram, Twitter, line Group</p>	<p>3. โครงการพัฒนา/ปรับปรุงช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังบุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย</p> <p>ระยะเวลา: ต.ค. 2563 – ก.ย. 2564</p> <p>ผู้รับผิดชอบ:</p> <p>1) รองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร</p> <p>2) ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์</p>	<p>มหาวิทยาลัยกำหนดให้งานประชาสัมพันธ์ ส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร รับผิดชอบพัฒนา/ปรับปรุงช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังบุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งมีการพัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติมาใช้ในการตอบคำถามเชิงพื้นฐาน เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับภาคีต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้มีความหลากหลายสะดวก เข้าถึงง่ายและสามารถตอบสนองได้ตลอดเวลาตามที่ใช้บริการต้องการ และเพื่อเป็นการสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์หลัก 15 ปี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ SSAP7 ด้านการสื่อสารองค์กร ส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร จึงได้ดำเนินการจัดทำระบบบริการตอบข้อความอัตโนมัติของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผ่าน Application LINE โดยเป็นระบบบริการตอบข้อความอัตโนมัติ (Chatbot) สำหรับตอบคำถามที่พบบ่อยบนช่องทาง Social Media</p>

มาตรการ/แนวทางการดำเนินงาน : 2.2 การสร้างการรับรู้ และสื่อสารทำความเข้าใจการดำเนินงานเกี่ยวกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยผ่านสื่อสังคมออนไลน์

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการตามตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม	ผลดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรม
<p>2.2.1 ทุกส่วนงานมีการเปิดเผยข้อมูลหน้าเว็บไซต์ตามหัวข้อและช่องทางที่มหาวิทยาลัยกำหนดครบถ้วน</p> <p>เป้าหมาย: ทุกส่วนงาน</p>	<p>มหาวิทยาลัยกำหนดหัวข้อในการเปิดเผยข้อมูลหน้าเว็บไซต์ของส่วนงาน จำนวน 10 รายการ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) โครงสร้างองค์กร 2) ข้อมูลผู้บริหาร 3) ข้อมูลการติดต่อส่วนงาน 4) ข่าวประชาสัมพันธ์ 5) Q & A 6) แผนยุทธศาสตร์ของส่วนงาน 7) แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 8) รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือน) 9) คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน 10) คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ <p>ซึ่งทุกส่วนงานให้ความร่วมมือรับไปดำเนินการเรียบร้อยแล้วอยู่ระหว่างการสรุปผลการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวของส่วนงานภายในทั้งหมด 33 ส่วนงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลเว็บไซต์ (webmaster) ของทุกส่วนงาน <p>ระยะเวลา: ต.ค. 2563 – ก.ย. 2564</p> <p>ผู้รับผิดชอบ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ 2) คณบดีและผู้อำนวยการทุกส่วนงาน 	<p>อยู่ระหว่างดำเนินการ โดยสำนักคอมพิวเตอร์ กำหนดการจัดอบรมโครงการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารเป็นประจำทุกปีให้กับบุคลากรที่มีความสนใจ โดยในปี พ.ศ. 2564 กำหนดจัดระหว่างเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2564 ซึ่งมีหัวข้อที่เน้นการพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลเว็บไซต์ (webmaster) ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - อบรมงานสร้างภาพ "ออกแบบสื่อให้ปัง สร้างพลังการ PR" - อบรม Creative typography : สร้างสรรค์ตัวอักษรให้เป็นงานกราฟิก - อบรม Visual Slide Presentation : "สไลด์เล่าเรื่อง" <p>ทั้งนี้ หากส่วนงานใดมีความประสงค์จะจัดกิจกรรม/โครงการเองก็สามารถเชิญวิทยากรจากสำนักคอมพิวเตอร์ได้ เช่น สำนักงานสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2564 กำหนดจัดกิจกรรมให้ความรู้และฝึกปฏิบัติวิธีการปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์เบื้องต้นให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเว็บไซต์ จำนวน 5 คน ซึ่งเชิญนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์มาเป็นวิทยากร ซึ่งมีการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ให้มีสีสันสวยงาม มีความโดดเด่น มีความทันสมัย และน่าสนใจเพิ่มมากขึ้น</p>

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการตามตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม	ผลดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรม
		<p>2) โครงการพัฒนาช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับนิสิตและบุคคลภายนอก</p> <p>ระยะเวลา: ต.ค. 2563 – ก.ย. 2564</p> <p>ผู้รับผิดชอบ:</p> <p>1) รองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร</p> <p>2) ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์</p>	<p>ส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร มีการพัฒนาระบบ Call Center เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่ติดต่อมหาวิทยาลัยผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 02-649-5000 สำหรับบุคคลภายในและบุคคลภายนอก ซึ่งการพัฒนาปรับปรุงระบบ Call Center จะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย แม่นยำ และประหยัดเวลา อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร อีกทั้งระบบ Call Center ยังช่วยคัดกรองผู้ใช้บริการเบื้องต้น ทำให้ลดภาระของพนักงานที่ต้องรับสาย Call Center เป็นจำนวนมากในแต่ละวัน นอกจากนี้ระบบยังสามารถเก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบและการบริการให้ดียิ่งขึ้นได้อีกในอนาคต ทั้งนี้ยังมีการพัฒนาวิธีการสื่อสารกับนิสิตให้มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าถึงนิสิตได้เป็นอย่างดีผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งมีจำนวนการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์จำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p>

มาตรการ/แนวทางการดำเนินงาน: 2.3 กำหนดมาตรการวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนมีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนของบุคลากร นิสิต

ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการตามตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม	ผลดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรม
<p>2.3.1 ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการ</p> <p>เป้าหมาย: ร้อยละ 80 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด</p>	<p>บรรลุปเป้าหมาย</p> <p>ส่วนวินัยและกฎหมาย รายงานผลจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับและอยู่ระหว่างดำเนินคดีการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ถึงปัจจุบัน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564 มีจำนวน 18 เรื่อง ซึ่งดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 83.33</p>	<p>1) จัดทำและเผยแพร่กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>ระยะเวลา: ต.ค. 2563 - มี.ค. 2564</p> <p>ผู้รับผิดชอบ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - รองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย - ผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมาย <p>2) ปรับปรุง พัฒนา กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>ระยะเวลา: ต.ค. 2563 - มี.ค. 2564</p> <p>ผู้รับผิดชอบ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - รองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย - ผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมาย 	<p>ส่วนวินัยและกฎหมาย ได้จัดทำมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ที่ต้องการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อติชม ได้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอนการร้องเรียน โดยอ้างอิงจากคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและเผยแพร่ที่เว็บไซต์ ส่วนวินัยและกฎหมาย “มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน ”</p>