



แผนกลยุทธ์

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

สำนักงานมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ปีการศึกษา ๒๕๕๖ – ๒๕๖๐

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล
สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ

คำนำ

แผนกลยุทธ์ ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ปีการศึกษา ๒๕๕๖-๒๕๖๐ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๑) จัดทำขึ้นเพื่อรองรับนโยบายและแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัยในปีประสงค์ที่ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล รับผิดชอบไปสู่การวางแผนเพื่อการดำเนินงานในปีการศึกษา ๒๕๕๖-๒๕๖๐ เอกสารดังกล่าว ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน ส่วนที่ ๒ แผนกลยุทธ์ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ปีการศึกษา ๒๕๕๖-๒๕๖๐ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับดังกล่าว จะเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์และตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน

- ชื่อหน่วยงาน ๒
- ที่ตั้ง ๒
- ประวัติความเป็นมา ๒
- สภาพแวดล้อมขององค์กร ๓
- โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร ๗

ส่วนที่ ๒ แผนกลยุทธ์ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

- ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ๑๐
- ค่านิยม สมรรถนะหลักขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร ๑๐
- แผนกลยุทธ์ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ปีการศึกษา ๒๕๕๖ – ๒๕๖๐ ๑๑
- ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล
ปีการศึกษา ๒๕๕๖ – ๒๕๖๐ ๑๔

ส่วนที่ ๑
ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน

ส่วนที่ ๑

ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย

ที่ตั้ง

สำนักงานวิทยาเขตพัทลุง ชั้น ๑ อาคารบริหารและสำนักงานกลาง มหาวิทยาลัยทักษิณ
วิทยาเขตพัทลุง เลขที่ ๒๒๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านพร้าว อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๑๐

สำนักงานวิทยาเขตสงขลา อาคารสำนักงานอธิการบดี (อาคาร ๗) มหาวิทยาลัยทักษิณ
วิทยาเขตสงขลา เลขที่ ๑๔ ถนนกาญจนวนิช หมู่ที่ ๔ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

สำนักงานกรุงเทพมหานคร ชั้น ๑๔ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ชั้น ๑๔
เขตราษฎร์เทพวิ กรุงเทพมหานคร

ประวัติความเป็นมา

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลเกิดจากการยุบรวมของกองกลาง กองบริหารบุคคลสำนักงาน
สภาคณาจารย์และพนักงาน และงานการจัดการความรู้ จากสำนักงานยุทธศาสตร์การ พัฒนา
ซึ่งเป็นการปรับปรุงโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเพื่อให้เป็นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ
พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่มีการแบ่งงานในสำนักงานมหาวิทยาลัยใหม่ ตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง การจัดตั้ง
ส่วนงานของมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓ โดยฝ่ายบริหารกลางและ
ทรัพยากรบุคคล มีภาระหน้าที่ รับผิดชอบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย งานธุรการของสภาคณาจารย์และ
พนักงาน การประสานงานส่วนกลาง การจัดการความรู้ การพัฒนาระบบบริหารและการจัดองค์กร ประสานการ
กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล การจัดทำแผนกำลังคนและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล
และภารกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลและการสนับสนุนการบริหารของมหาวิทยาลัย

สภาพแวดล้อมขององค์กร

ภารกิจหลักของหน่วยงาน

รับผิดชอบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย งานธุรการของสภาคณาจารย์และพนักงาน การประสานงานส่วนกลาง การจัดการความรู้ การพัฒนาระบบบริหารและการจัดองค์กร ประสานการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล การจัดทำแผนกำลังคนและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล และภารกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลและการสนับสนุนการบริหารของมหาวิทยาลัย

ตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง กำหนดกลุ่มภารกิจภายในฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ได้แบ่งกลุ่มภารกิจตามโครงสร้างการบริหารและลักษณะงานภายใน ออกเป็น ๕ กลุ่มภารกิจ ดังนี้

กลุ่มภารกิจ/ ภารกิจ	ลักษณะการดำเนินงาน
๑. กลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย	
๑.๑ ภารกิจสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย	ธุรการฝ่าย ธุรการสภาคณาจารย์และพนักงาน สารบรรณมหาวิทยาลัย ภารกิจงบประมาณ การเงิน และพัสดุของฝ่าย ภารกิจเลขานุการผู้บริหาร ภารกิจการประชุม คณะกรรมการนโยบายและการพัฒนามหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำมหาวิทยาลัย คณะกรรมการนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล หัวหน้าส่วนงาน การไปราชการของผู้บริหารและการแต่งตั้งผู้รักษาการแทน งานดูแลระบบ E-document ภารกิจศูนย์ข้อมูลข่าวสาร งานดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงาน ภารกิจจัดระบบบริหารงานเอกสารของมหาวิทยาลัย ภารกิจพระราชพิธี รัฐพิธี และพิธีการอื่นๆ ภารกิจประสานงานส่วนกลาง
๒. กลุ่มภารกิจบริหารงานบุคคล	
๒.๑ ภารกิจบริหารงานบุคคล	การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง อัตราค่าจ้างพิเศษ ต่อสัญญาจ้าง และการทำสัญญาจ้าง การเข้าสู่ตำแหน่ง/การโอนย้าย/ตัดโอนตำแหน่ง/เปลี่ยนตำแหน่ง/ยืมตัวและช่วยราชการ การปรับวุฒิ การศึกษา การขอตำแหน่งทางวิชาการ การขอตำแหน่งชำนาญการ เงินประจำตำแหน่ง/ค่าตอบแทนพิเศษ การเลื่อนระดับตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่งประเภทบริหาร/ประเภทอำนวยการ การประเมินการปฏิบัติงานประจำปี การประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้าง และการประเมินเพื่อบรรจุเป็นพนักงานประจำ ภาระงานขั้นต่ำ การเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าจ้าง บัญชีถือจ่าย การเปลี่ยนสถานภาพ การลาออก การเกษียณอายุราชการ การไปราชการในและต่างประเทศ บริหารอัตรากำลัง

กลุ่มภารกิจ/ ภารกิจ	ลักษณะการดำเนินงาน
๓. กลุ่มภารกิจทะเบียนประวัติและสวัสดิการ ประกอบด้วย ๒ ภารกิจ ดังนี้	
๓.๑ ภารกิจทะเบียนประวัติ	จัดเก็บข้อมูลประวัติส่วนตัวและประวัติการทำงานของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณ ทั้งเอกสารและระบบคอมพิวเตอร์ การเพิ่มวุฒิ การศึกษา การลาของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หนังสือรับรอง การทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ การเปลี่ยนคำนำหน้าชื่อ ชื่อตัว ชื่อสกุล การขอยกเว้นการรับราชการทหาร เครื่องราชอิสริยาภรณ์
๓.๒ ภารกิจสวัสดิการ	ระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จบำนาญ การขอพระราชทานเพลิงศพ ประกันสังคม ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ชพค. ชพส. กบข. กสจ. งานนโยบายการจัดสรรที่พัก งานสวัสดิการเงินกู้ของโครงการต่างๆ งานเลขานุการ คณะกรรมการกองทุนสวัสดิการ
๔. กลุ่มภารกิจพัฒนาทรัพยากรบุคคล	
๔.๑ ภารกิจพัฒนาทรัพยากรบุคคล	การจัดการฝึกอบรม การพัฒนาระบบสมรรถนะบุคลากร การลา เพื่อพัฒนาและเสริมสร้าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (การลาศึกษา ต่อ การฝึกอบรมหรือดูงาน การปฏิบัติงานวิจัย) ภารกิจทุนการศึกษาต่อ ทุนฝึกอบรม กองทุนพัฒนาบุคลากร ประสานการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ แผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยแต่ ละหน่วยงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การประกัน คุณภาพ นโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของฝ่าย
๕. กลุ่มภารกิจวินัยและนิติการ	
๕.๑ ภารกิจวินัยและนิติการ	ภารกิจด้านคดี (คดีแพ่ง คดีอาญา คดีปกครอง คดีล้มละลาย การติดตามเรื่องรับหนี้ การบังคับคดี) ภารกิจด้านนิติกรรมสัญญา ภารกิจด้านยกร่างประกาศ กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ฯลฯ ภารกิจด้าน วินัย จรรยาบรรณ ความรับผิดชอบละเมิด ภารกิจสนับสนุนดำเนินงาน กฎหมายของสภามหาวิทยาลัย ภารกิจด้านให้คำปรึกษาตอบข้อหารือ

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล มีแนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ดังนี้

ผู้รับบริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
๑. บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณ	๑. มีเอกสารคู่มือแนะนำการปฏิบัติงาน ๒. มีแผนผังแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๓. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เว็บไซต์ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ๔. มีการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์/โทรสารและทางอีเมลล์ ๕. มีการสำรวจความพึงพอใจเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ ๖. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน (KM)
๒. ทายาททางกฎหมายและผู้รับผลประโยชน์	๑. มีเอกสารแนะนำการปฏิบัติงาน ๒. มีการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์/โทรสาร ทางอีเมลล์ และการซักถามด้วยตนเอง (Walk In) ๓. วิเคราะห์ข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นและการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ
๓. ประชาชน	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรับสมัครงาน / รายชื่อผู้สอบ / ประกาศผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และเว็บไซต์ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

ลักษณะโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน

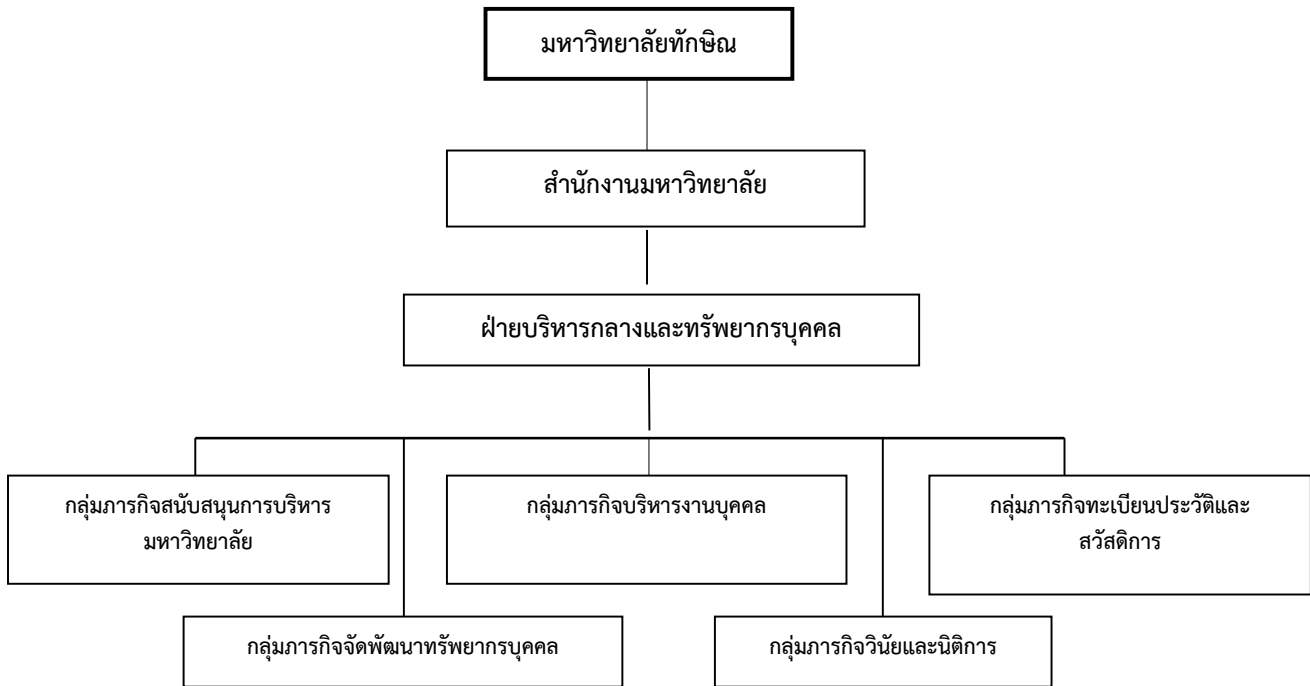
บุคลากรส่วนใหญ่ในฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ ๘๕.๗๑ เป็นลูกจ้างของมหาวิทยาลัย ร้อยละ ๑๐.๗๑ และเป็นข้าราชการ ร้อยละ ๓.๕๗

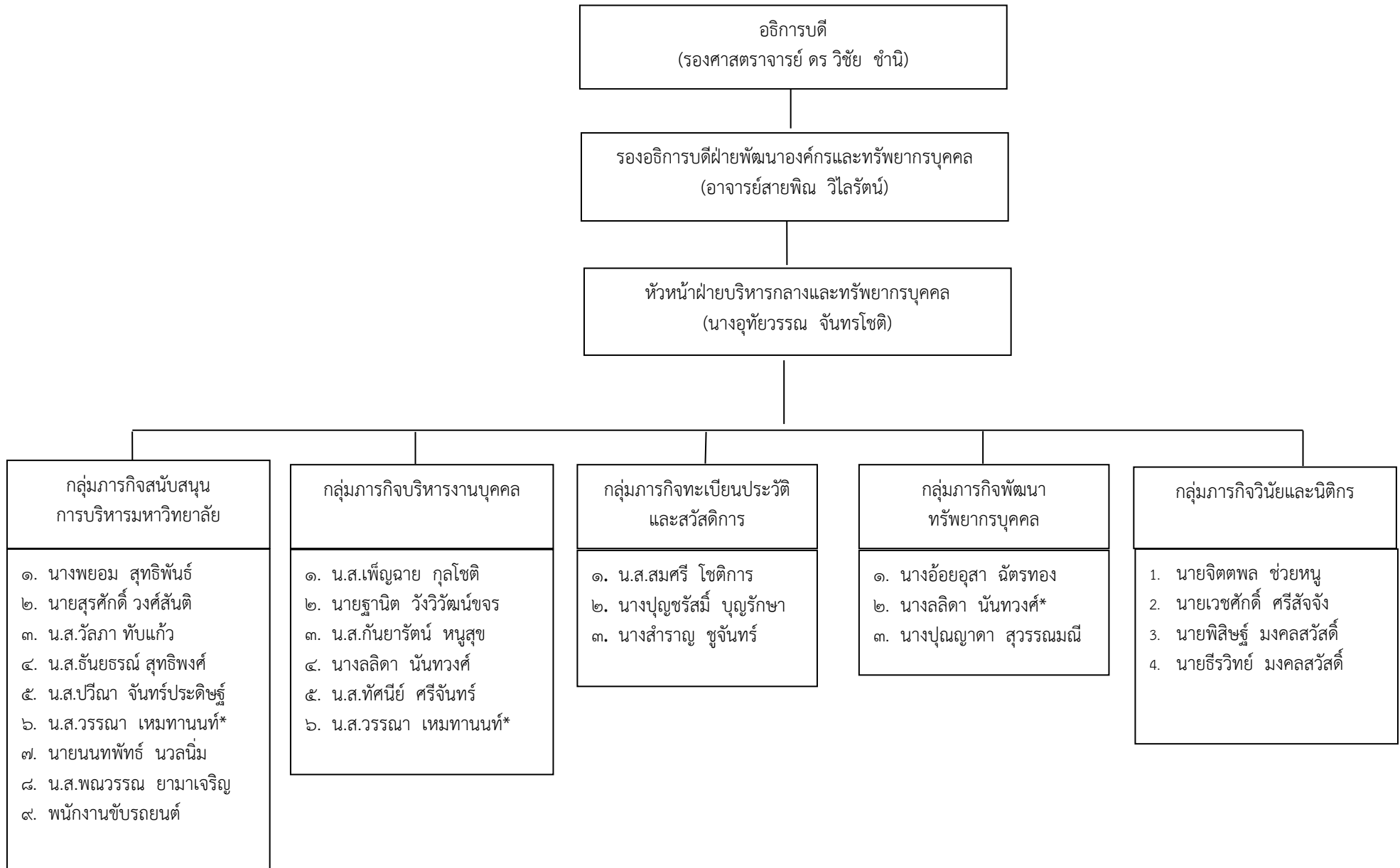
บุคลากรส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๗.๘๕ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ ๓๒.๑๔ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท

ข้อมูลบุคลากร	สายสนับสนุน (๒๘ คน)	
	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	๑	๓.๕๗
พนักงานมหาวิทยาลัย	๒๔	๘๕.๗๑
ลูกจ้างของส่วนราชการ	๐	
ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย	๓	๑๐.๗๑
วุฒิการศึกษา		
ปริญญาเอก		
ปริญญาโท	๙	๓๒.๑๔
ปริญญาตรี	๑๙	๖๗.๘๕
ต่ำกว่าปริญญาตรี		

โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล มีสายบังคับบัญชาจากอธิการบดี และรองอธิการบดีที่เกี่ยวข้องดังแสดงตามโครงสร้างต่อไปนี้





ส่วนที่ ๒

แผนกลยุทธ์ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

ส่วนที่ ๒
แผนกลยุทธ์ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล
ปีการศึกษา ๒๕๕๖ – ๒๕๖๐

ปรัชญา

ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม

ปณิธาน

มุ่งมั่นพัฒนาระบบสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย และระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ

พันธกิจ

สร้างความเข้มแข็งด้านการสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยและการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

ค่านิยม

๑. พร้อมให้บริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ ทำงานเป็นทีม
๒. ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้

สมรรถนะหลักขององค์กร

การพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เช่น ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการลา เป็นต้น

วัฒนธรรมองค์กร

มีจิตบริการที่ดี มีความตื่นตัว กระตือรือร้น และสร้างความพึงพอใจในทุกบริการ

แผนกลยุทธ์ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ปีการศึกษา ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐

ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย

เป้าประสงค์ที่ ๔ พัฒนาระบบการบริหารมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและพัฒนาไปสู่การพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

กลยุทธ์/โครงการ	ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมายตัวชี้วัด					กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ					ผู้รับผิดชอบ	
		๕๖	๕๗	๕๘	๕๙	๖๐		๕๖	๕๗	๕๘	๕๙	๖๐		
กลยุทธ์ที่ ๔.๑ พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีความคล่องตัวตามหลักธรรมาภิบาล														
โครงการ ๑. โครงการพัฒนาและ บ่มเพาะค่านิยมหลัก (THAKSIN Core Value) และวัฒนธรรมองค์กร							- การกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตาม ค่านิยมหลัก <i>TSU Core Values</i>	✓						ฝ่ายบริหาร กลางฯ
							- การถ่ายทอดและปลูกฝังค่านิยมสู่การ ปฏิบัติของผู้บริหารและประชาคม มหาวิทยาลัยทุกชั้น		✓	✓	✓	✓	✓	ฝ่ายบริหาร กลางฯ
							- กิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมหลักและ วัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัย		✓	✓	✓	✓	✓	ฝ่ายบริหาร กลางฯ
							- การประเมินพฤติกรรม/คุณลักษณะที่ สอดคล้องกับค่านิยมหลักและวัฒนธรรม องค์กรของบุคลากร			✓	✓	✓	✓	ฝ่ายบริหาร กลางฯ
๒. โครงการพัฒนาระบบบริหารให้มีความคล่องตัว							- พัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็น <i>e-University</i> (โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารจัดการ)	✓	✓	✓	✓	✓	ฝ่ายบริหาร กลางฯ	
							- การปรับปรุงข้อบังคับ ระเบียบให้เอื้อต่อ ระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ในกำกับ	✓	✓					ฝ่ายบริหาร กลางฯ

กลยุทธ์/โครงการ	ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมายตัวชี้วัด					กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ					ผู้รับผิดชอบ	
		๕๖	๕๗	๕๘	๕๙	๖๐		๕๖	๕๗	๕๘	๕๙	๖๐		
กลยุทธ์ที่ ๔.๒ พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่ดีของ องค์กร														
โครงการ ๑. โครงการพัฒนาระบบบริหาร ผลงาน (Performance Management System : PMS)							- การพัฒนาระบบการจัดทำข้อตกลงร่วม ก่อนการปฏิบัติงาน (Performance Agreement) ระดับส่วนงาน/ฝ่าย/งาน และระดับบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน	✓	✓	✓				ฝ่ายบริหาร กลางฯ
							- การพัฒนามาตรฐานภาระงานสาย สนับสนุน	✓	✓					ฝ่ายบริหาร กลางฯ
							- การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล		✓	✓				ฝ่ายบริหาร กลางฯ
๒. โครงการพัฒนาบุคลากรสาย สนับสนุนให้มีความรู้ ความสามารถ เป็นมืออาชีพ							- การดำเนินงาน On the Job Training	✓	✓	✓	✓	✓		ฝ่ายบริหาร กลางฯ
๓. โครงการเตรียมความพร้อม บุคลากรด้านการบริหารจัดการ							- การดำเนินการ “กลุ่มอนาคต ม.ทักษิณ”	✓	✓	✓	✓	✓		ฝ่ายบริหาร กลางฯ
							- การพัฒนาหลักสูตรนักบริหารอุดมศึกษา ระดับสูง (นบส.)		✓	✓	✓	✓		ฝ่ายบริหาร กลางฯ
							- การพัฒนาหลักสูตรนักบริหารอุดมศึกษา (นบอ.)		✓	✓	✓	✓		ฝ่ายบริหาร กลางฯ
๔. โครงการพัฒนาความรักความ ผูกพันกับองค์กร							- การพัฒนาระบบและกลไกในการสร้าง ความรัก ความผูกพันของบุคลากรกับ องค์กร	✓						ฝ่ายบริหาร กลางฯ
							- การสร้างเครือข่ายกลุ่มคนรัก ม.ทักษิณ	✓	✓	✓	✓	✓		ฝ่ายบริหาร กลางฯ
							- เสริมสร้างความผูกพันระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ นิสิตและศิษย์เก่า	✓	✓	✓	✓	✓		ฝ่ายบริหาร กลางฯ
							- การประเมินความผูกพันของบุคลากร		✓	✓	✓	✓		ฝ่ายบริหาร กลางฯ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

ประเด็นยุทธศาสตร์ / เป้าประสงค์ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย					แผนงาน/โครงการ/ กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
			๕๖	๕๗	๕๘	๕๙	๖๐		
ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ ๑									
พัฒนาระบบสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพ									
๑. ฝ่ายบริหารกลางและ ทรัพยากรบุคคล ได้พัฒนา ระบบและกลไกเพื่อ สนับสนุนระบบการบริหาร ตามนโยบายของ มหาวิทยาลัย	๑. ปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการทำงาน	๑. พัฒนาระบบสนับสนุนการ บริหารมหาวิทยาลัยที่มี ประสิทธิภาพ	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	การวิเคราะห์ กำหนด ปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน	ฝ่ายบริหาร กลางและ ทรัพยากร บุคคล
		๒. พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคล	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	การพัฒนาระบบ สารสนเทศด้านการ บริหารทรัพยากร บุคคล	ฝ่ายบริหาร กลางและ ทรัพยากร บุคคล
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒									
การมุ่งเน้นลูกค้า / ผู้รับบริการ (Voice of the Customer)									
๑. ผู้รับบริการ ได้รับการ บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	๑. มุ่งเน้นการให้บริการ และตอบสนองความ ต้องการทุกระดับ	การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	๑. การสำรวจความ พึงพอใจต่อการ รับบริการ ๒. การเปิดช่องทาง การรับฟังเสียง ผู้รับบริการ	ฝ่ายบริหาร กลางและ ทรัพยากร บุคคล

ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยทักษิณ
ปีการศึกษา ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐

