



รายงานผลตามแผนการให้บริการที่สอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการ ของสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประจำปี 2566



ดำเนินการโดย สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม



รายงานแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประจำปี 2566

ที่	เป้าหมายการดำเนินงานตามแผน	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ	ไตรมาส				ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	ผลสัมฤทธิ์
					1	2	3	4			
1.	อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องาน	1. มอบหมายให้แต่ฝ่ายงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละงานให้ชัดเจน โดยระบุบุคลากร/ระยะเวลาในการติดต่อ	ทุกฝ่ายงานดำเนินการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน		✓						ผู้มาติดต่อสามารถใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว
		2. ประชาสัมพันธ์มาตรฐานการปฏิบัติงาน - ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน - ผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน	มีการประชาสัมพันธ์มาตรฐานการปฏิบัติงานที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานและลงเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยฯ - มาตรฐานการปฏิบัติงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม https://research.pbru.ac.th/news/6907/ - มาตรฐานการปฏิบัติงานพัฒนาท้องถิ่นและบริการวิชาการ https://research.pbru.ac.th/news/450/ - มาตรฐานการปฏิบัติงานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม https://research.pbru.ac.th/news/5410/		✓						

ที่	เป้าหมายการดำเนินงานตามแผน	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ	ไตรมาส				ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	ผลสัมฤทธิ์
					1	2	3	4			
			- มาตรฐานการปฏิบัติงานบริหารงานทั่วไป https://research.pbru.ac.th/news/5962/								
		3. จัดทำป้ายแสดงชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งงานให้บุคลากรทุกท่าน	ดำเนินการจัดทำป้ายสามเหลี่ยมวางไว้ที่โต๊ะทำงานของบุคลากรทุกท่าน		✓						
		4. จัดตั้งรวมงานศูนย์บริการ (One stop Service) ภายในหน่วยงาน	ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการ (One stop Service) ภายในหน่วยงาน โดยแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์บริการ (One stop Service) คำสั่งสถาบันวิจัยฯ ที่ 015/2566 ลงวันที่ 25 มกราคม 2566			✓					
		5. มอบหมายผู้ควบคุมการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่รวมงานบริการ (One stop Service)	จัดทำมอบหมายงานผู้ควบคุมการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่รวมงานบริการ (One stop Service) ตามคำสั่งสถาบันวิจัยฯ ที่ 015/2566 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์บริการ (One stop Service) ณ วันที่ 25 มกราคม 2566			✓					
		6. มีการประเมินการให้บริการทุกครั้ง	จัดทำแบบประเมินให้ผู้มาใช้บริการประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานผ่านลิงก์ https://forms.gle/8YaTtdXB6nTE87rU7		✓	✓	✓	✓			

ที่	เป้าหมายการดำเนินงานตามแผน	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ	ไตรมาส				ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	ผลสัมฤทธิ์
					1	2	3	4			
		7. รายงานผลให้ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานรับทราบ	จัดทำรายงานผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี รายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันวิจัยฯ ครั้งที่ 2/2566 วันที่ 7 มิถุนายน 2566					✓			
2.	จัดทำตู้รับเรื่องร้องเรียน	1. ตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	จัดทำคำสั่งสถาบันวิจัยฯ ที่ 016/2566 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566		✓						ประเด็นปัญหาที่พบจากการบริการ
		2. มีการจัดทำตู้สำหรับรับเอกสารรับเรื่องร้องเรียนจากผู้มาติดต่อ	คณะกรรมการได้จัดซื้อตู้รับเรื่องร้องเรียนและติดไว้บริเวณหน้าสำนักงานสถาบันวิจัยฯ	2,000	✓						
		3. จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานรับทราบ	ไม่มีเรื่องร้องเรียน					✓			
3.	สนับสนุนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	1. ทำสื่อประชาสัมพันธ์หลักการ/แนว	หน่วยงานได้จัดทำสื่อในการประชาสัมพันธ์แนวทางการให้บริการ จำนวน 3 เรื่อง คือ 1. มาตรฐานการต้อนรับผู้มาใช้บริการ 2. มาตรฐานการรับโทรศัพท์		✓						บุคลากรสามารถให้บริการได้

ที่	เป้าหมายการดำเนินงานตามแผน	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ	ไตรมาส				ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	ผลสัมฤทธิ์
					1	2	3	4			
		ทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	3. หัวใจการบริการ								อย่างมีประสิทธิภาพ
		2. ประชาสัมพันธ์สื่อให้กับบุคลากรในหน่วยงานให้ปฏิบัติตาม	ประชาสัมพันธ์สื่อผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานและป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 1. มาตรฐานการต้อนรับผู้มาใช้บริการ https://research.pbru.ac.th/news/6913/ 2. มาตรฐานการรับโทรศัพท์ https://research.pbru.ac.th/news/6918/ 3. หัวใจการบริการ https://research.pbru.ac.th/news/6920/			✓					
		3. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการ	หน่วยงานได้ส่งบุคลากรไปอบรมในหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการสร้าง Positive Thinking เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ เมื่อวันที่ 26-27 พฤศจิกายน 2566 ณ โรงแรม โกลเด้น ซี หัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 3 คน คือ 1. นางสาวนงลักษณ์ ขาวผ่อง 2. นางสาวศศิกัญจน์ พูลผิว 3. นางสาวณภักดิ์ เชื้อเพชร			✓					
		4. ประเมินการให้บริการทุกครั้ง	จัดทำแบบประเมินให้ผู้มาใช้บริการประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานผ่านลิงก์			✓	✓	✓	✓		

ที่	เป้าหมายการดำเนินงานตามแผน	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ	ไตรมาส				ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	ผลสัมฤทธิ์
					1	2	3	4			
			https://forms.gle/8YaTtdXB6nTE87rU7								
		5. รายงานผลให้ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานรับทราบ	จัดทำรายงานผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี รายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันวิจัยฯ ครั้งที่ 2/2566 วันที่ 7 มิถุนายน 2566			✓					



ดำเนินการโดย สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม