**ตัววัดผลการดำเนินงาน ระดับหน่วยงานงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี**

**ชื่อหน่วยงาน**

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาตัววัดต่อไปนี้โดยใส่เครื่องหมาย 🗸 ในช่องผลการพิจารณา และโปรดระบุเหตุผลกรณีที่ไม่เลือกตัววัดมาด้วย ทั้งนี้ การเลือก หรือไม่เลือกตัววัดใด ขอให้พิจารณาที่ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานด้วย รวมทั้งควรพิจารณาเลือกตัววัดที่ท้าทายต่อการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนคุณภาพของหน่วยงาน

| **หมวด 7 ผลลัพธ์** | **ตัววัด** | **คำอธิบายเพิ่มเติม** | **ผลการพิจารณา** | **เหตุผลที่ไม่เลือก หรือความคิดเห็นเพิ่มเติม** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **เลือก** | **ไม่เลือก** |
| 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ | *7.1 ก ตัววัดที่สะท้อนคุณภาพของผลิตภัณฑ์ /การให้บริการ* ได้แก่ 1. ความถูกต้องของการให้บริการ
 | * การวัดความถูกต้องของการให้บริการ ต้องพิจารณาแยกในแต่ละบริการหลักของหน่วยงาน แล้วแสดงเป็นภาพรวมของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น

**ภาพรวม** จำนวนครั้งในการให้บริการที่ผิดพลาดด้านการเงินและบัญชี**บริการหลัก**- งานการเงิน ได้แก่ 1) จำนวนครั้งการยกเลิก / แก้ไขเช็ค2) จำนวนครั้งที่รายงานจ่ายผิด (รายการ/จำนวนเงิน)3) จำนวนครั้งในการออกใบเสร็จรับเงินผิด- งานบัญชี ได้แก่1) จำนวนรายการบัญชีที่บันทึกไม่ถูกต้อง2) จำนวนครั้งที่ส่งรายงานการเงินเกินวันที่กำหนด* การวัดความถูกต้องของการให้บริการ เป็นตัววัดที่เหมาะกับหน่วยบริการ ส่วนหน่วยที่มีการผลิต อาจปรับใช้เป็น

1) ร้อยละของผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน 2) ร้อยละการเกิดของเสียในการผลิต |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
|  | 1. จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการใหม่
 | อาจหมายรวมถึงนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เช่น ที่ประเทศออสเตรเลีย ไปรษณีย์คิดไอเดียสุดเก๋ เพื่อสร้างสีสันให้เกิดบรรยากาศในการส่งไปรษณีย์ให้สนุกขึ้นโดยการทำ “แสตมป์วีดีโอ” เพื่อให้บริการลูกค้าโดยการให้ลูกค้าสามารถบันทึกคลิปวีดีโอจากผู้ส่งถึงมือผู้รับได้ เพียงใช้งานร่วมกับสมาร์ทโฟน แสตมป์วิดีโอถือเป็นครั้งแรกในโลกที่ผู้ส่งจะสามารถแนบ “คลิปวิดีโอ” ความยาว 15 วินาทีไปกับพัสดุ โดยแสตมป์ที่ว่านี้จะแจกฟรีสำหรับการส่งพัสดุบางประเภทในช่วงก่อนเทศกาลคริสต์มาสที่มา : สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ |  |  |  |
|  | 1. จำนวนผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่ได้รับรางวัล
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  | *7.1 ข ตัววัดที่สะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการให้บริการ* ได้แก่ 1. ระยะเวลาการให้บริการ
 |  |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
|  | 1. จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง
 |  |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า | *7.2 ก(1) ตัววัดที่สะท้อนการมุ่งเน้นผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น* ได้แก่ 1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้า/ ผู้รับบริการ
 | การกำหนดตัววัดความพึงพอใจให้พิจารณาแยกตามมิติของผลิตภัณฑ์ / การให้บริการ และนำเสนอสารสนเทศแยกตามกลุ่มของลูกค้า/ ผู้รับบริการ |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
| 1. ระดับความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ ผู้รับบริการ
 |  |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
|  | 1. จำนวนข้อร้องเรียนของของลูกค้า/ ผู้รับบริการ
 |  |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
|  | 1. จำนวนข้อร้องเรียนที่แก้ไขได้ หรือสัดส่วนของข้อร้องเรียนที่แก้ไขได้
 |  |  |  |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  | *7.2 ก(2) ตัววัดที่สะท้อนความผูกพันของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น* ได้แก่1. ระดับความผูกพันของลูกค้า/ ผู้รับบริการ
 | การกำหนดตัววัดความผูกพัน ให้เริ่มต้นจากการกำหนดนิยามของความผูกพัน ซึ่งในแต่ละประเภทของการให้บริการอาจมีความแตกต่างกัน เช่น ความผูกพันอาจหมายถึงอัตราการใช้ซ้ำ หรือการให้ความร่วมมือ/ ช่วยเหลือ หรือการพูดถึงในทางที่ดี หรือการยกย่องชมเชย |  |  |  |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร | *7.3 ก(1) ตัววัดที่สะท้อนอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร* ได้แก่ 1. ร้อยละของบุคลากรที่มีตำแหน่งทางวิชาการ
 |  |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
|  | 1. สัดส่วนโครงการวิจัยต่อนักวิจัยทั้งหมด
 |  |  |  |  |
|  | 1. สัดส่วนโครงการบริการวิชาการต่อบุคลากรทั้งหมด
 |  |  |  |  |
|  | 1. สัดส่วนของนักวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยจากภายนอก มก. ต่อนักวิจัยทั้งหมด
 |  |  |  |  |
|  | 1. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับเชิญจากภายนอก
 |  |  |  |  |
|  | 1. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับรางวัล/ มีผลงานตีพิมพ์ระดับชาติ นานาชาติ/ มีผลงานที่ได้จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา/ มีผลงานที่ได้รับการอ้างอิง
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  | *7.3 ก(2) ตัววัดที่สะท้อนบรรยากาศการทำงาน* ได้แก่1. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการ
 |  |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
|  | 1. จำนวนครั้งของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
 |  |  |  |  |
|  | 1. ร้อยละของบุคลากรที่มีสุขภาพดีตามเกณฑ์ที่กำหนด (อาจพิจารณาจากดัชนีมวลกาย BMI)
 |  |  |  |  |
|  | 1. จำนวนเรื่องร้องเรียนของบุคลากรที่ได้รับการแก้ไขตามเวลาที่กำหนด
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  | *7.3 ก(3) ตัววัดที่สะท้อนความผูกพันของบุคลากร* ได้แก่ 1. อัตราการคงอยู่ของบุคลากร
 |  |  |  |  |
|  | 1. อัตราการลาออกของบุคลากร
 |  |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
|  | 1. สัดส่วนของบุคลากรที่มาทำงานตรงเวลาต่อบุคลากรทั้งหมด
 |  |  |  |  |
|  | 1. ระดับคะแนนความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
 | การประเมินความผูกพันของบุคลากร สิ่งแรกที่จำเป็นต้องค้นหา คือ ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร ศึกษาเพิ่มเติมได้ที่http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/226-employee-engagement.html |  |  |  |
|  | 1. ระดับคะแนนดัชนีความสุขของบุคลากร
 | ศึกษาเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์กรมสุขภาพจิตhttp://www.dmh.go.th/test/qtest/ |  |  |  |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  | *7.3 ก(4) ตัววัดที่สะท้อนการพัฒนาบุคลากร* ได้แก่ 1. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตรงตามสายงาน
 |  |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
|  | 1. จำนวนองค์ความรู้ที่พัฒนาขึ้นในส่วนงาน
 |  |  |  |  |
|  | 1. จำนวนองค์ความรู้ที่ส่วนงานพัฒนาขึ้นและนำไปเผยแพร่ให้กับส่วนงานอื่น
 |  |  |  |  |
|  | 1. ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแล | *7.4 ก ตัววัดที่สะท้อนการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม* ได้แก่ 1. ร้อยละของบุคลากรที่มีความเข้าใจทิศทางขององค์การ
 |  |  |  |  |
|  | 1. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร
 |  |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
|  | 1. จำนวนข้อทักท้วงจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน และภายนอก
 |  |  |  |  |
|  | 1. จำนวนข้อทักท้วงจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน และภายนอกที่ได้รับการแก้ไข
 |  |  |  |  |
|  | 1. จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณ ของผู้บริหารและบุคลากร
 |  |  |  |  |
|  | 1. จำนวนการละเมิดกฎหมายของส่วนงาน
 |  |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
|  | 1. จำนวนโครงการที่สนับสนุนชุมชน หรือสอดคล้องกับความต้องการของสังคมแบบให้เปล่า
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  | *7.4 ข ตัววัดที่สะท้อนการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ* ได้แก่ 1. ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ที่มุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด | *7.5 ก(1) ตัววัดที่สะท้อนผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน* ได้แก่ 1. ต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์/ การให้บริการ
 |  |  |  |  |
|  | 1. สัดส่วนเงินวิจัยที่ได้รับจากภายนอกมหาวิทยาลัยต่อนักวิจัยทั้งหมด (บาท/คน)
 |  |  |  |  |
|  | 1. สัดส่วนของเงินที่ได้จากการบริการวิชาการจากภายนอกมหาวิทยาลัยต่อบุคลากรทั้งหมด (บาท/คน)
 |  |  |  |  |
|  | 1. จำนวนเงินวิจัยจากภายนอกมหาวิทยาลัย (เก็บข้อมูลแยกตามแหล่งทุน เช่น ภาครัฐ ภาคเอกชน)
 |  |  |  |  |
|  | 1. จำนวนเงินที่ได้จากบริการวิชาการจากภายนอกมหาวิทยาลัย
 |  |  |  |  |
|  | 1. สัดส่วนเงินรายได้ทั้งหมดต่อเงินงบประมาณทั้งหมดของส่วนงาน
 |  |  |  | ตัววัดระดับสำนักงานอธิการบดี |
|  | 1. รายได้สุทธิของส่วนงานต่อปี (รายรับ – รายจ่าย)
 |  |  |  |  |
|  | 1. ความสำเร็จด้านการบริหารจัดการในการลดต้นทุนการบริหารงาน
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  | *7.5 ก(2) ตัววัดที่สะท้อนผลการดำเนินการด้านตลาด* ได้แก่ 1. จำนวนผู้รับบริการ (ขึ้นอยู่กับประเภทของบริการ และควรสะท้อนความสามารถของการให้บริการ)
 |  |  |  |  |
|  | 1. จำนวนผู้รับบริการใหม่
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |
|  |  |  |  | ตัวชี้วัดที่หน่วยงานเพิ่มเติม |