**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 / แก้ไขเช็ค 2) จำนวนครั้งที่รายงานจ่ายผิด (รายการ/จำนวนเงิน)  3) จำนวนครั้งในการออกใบเสร็จรับเงินผิด  - งานบัญชี ได้แก่  1) จำนวนรายการบัญชีที่บันทึกไม่ถูกต้อง  2) 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 โดยแสตมป์ที่ว่านี้จะแจกฟรีสำหรับการส่งพัสดุบางประเภทในช่วงก่อนเทศกาลคริสต์มาส ที่มา : 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* ได้แก่   1. 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* ได้แก่   1. 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 ศึกษาเพิ่มเติมได้ที่  http://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 |