



คู่มือรายละเอียดตัวชี้วัด
ตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ
ระดับหน่วยงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐



คำนำ

มหาวิทยาลัยได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่นกับเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2547 จนถึงปัจจุบัน ในส่วนของมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้นได้กำหนดให้คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยจัดทำเป็นข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างอธิการบดีกับคณบดี และอธิการบดีกับผู้อำนวยการกอง สถาบัน สำนัก

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 มหาวิทยาลัยได้ทบทวนแนวทางในการจัดทำข้อตกลงปฏิบัติราชการกับหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดแนวทางการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประเมินผลการปฏิบัติราชการในภาพรวม โดยใช้ตัวชี้วัดกลางที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน (ค่าน้ำหนักรวมร้อยละ 70) ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับบริบทและทิศทางการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน (ค่าน้ำหนักรวมร้อยละ 10) และส่วนที่ 3 ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแผนปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (ค่าน้ำหนักรวมร้อยละ 20)

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้มีการสื่อสาร สร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่หน่วยงานในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จอีกด้วย

สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ

สารบัญ

	หน้า
ปฏิทินการจัดทำข้อตกลงและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	3
รายชื่อหน่วยงานสนับสนุนที่จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	4
กรอบการประเมินผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ระดับหน่วยงานสนับสนุน	6
รายละเอียดตัวชี้วัดระดับหน่วยงานสนับสนุน	8
ตัวชี้วัดที่ 1 ความสำเร็จของการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร	9
ตัวชี้วัดที่ 2 ความพึงพอใจต่อการนำองค์การของผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับ	11
ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับการรับรู้เข้าใจทิศทางองค์กรของหน่วยงาน	12
ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	13
ตัวชี้วัดที่ 5 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	15
ตัวชี้วัดที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	17
ตัวชี้วัดที่ 7 ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	18
ตัวชี้วัดที่ 8 ระดับความผูกพันของบุคลากร	19
ตัวชี้วัดที่ 9 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น	20
ตัวชี้วัดที่ 10 จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือการบริหารจัดการ	22
ตัวชี้วัดที่ 11 การปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	23
ภาคผนวก	25
- ตัวอย่างการคำนวณเทียบค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ	26
- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจต่อการนำองค์การของผู้บริหาร	27
- ตัวอย่างแบบประเมินการรับรู้ทิศทางองค์กรของบุคลากร	31
- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ	34
- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	35
- ตัวอย่างแบบประเมินระดับความผูกพันของบุคลากร	36
- แบบฟอร์มลงนามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	38
- แบบฟอร์มรายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	39
- แบบฟอร์มสรุปผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (SAR CARD)	54

ปฏิทินการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

วัน เดือน ปี	กิจกรรม
มกราคม-กุมภาพันธ์ 2560	- จัดทำแนวทางการประเมิน/คู่มือการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
กุมภาพันธ์ 2560	หน่วยงานจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ประกอบด้วย 1) กรอบการประเมินผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ (SAR CARD) 2) รายละเอียดตัวชี้วัด ค่าน้ำหนัก ค่าเป้าหมายและเกณฑ์การประเมินฯ
มีนาคม	- ลงนามการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2560 ระหว่างอธิการบดีกับผู้อำนวยการกอง/ สถาบัน/ สำนัก
31 มีนาคม 2560	- คลินิกข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ภายในวันจันทร์ที่ 31 กรกฎาคม 2560	- หน่วยงานส่งรายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการฯ รอบที่ 1 - สรุปผลการติดตามรายงานข้อตกลงการปฏิบัติราชการฯ ของหน่วยงานรอบที่ 1
ภายในวันอังคารที่ 31 ตุลาคม 2560	- หน่วยงานส่งรายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการฯ รอบที่ 2 และเอกสารหลักฐานตามรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัด - สรุปผลการติดตามรายงานข้อตกลงการปฏิบัติราชการฯ ของหน่วยงานรอบที่ 2
ตุลาคม-พฤศจิกายน 2560	- ติดตามรายงานประเมินผลรายงานข้อตกลงการปฏิบัติราชการฯ ของหน่วยงาน - ตรวจสอบประเมินผลรายงานข้อตกลงการปฏิบัติราชการฯ ของหน่วยงานโดยผ่านคณะอนุกรรมการการประกันคุณภาพ - จัดทำรายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เสนออธิการบดี
ธันวาคม 2560	- จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และแจ้งไปยังหน่วยงานเพื่อรับทราบ

**รายชื่อหน่วยงานสนับสนุนที่จัดทำ
ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**

ลำดับ	หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี
1	กองการเจ้าหน้าที่
2	กองกิจการนักศึกษา
3	กองกลาง
4	กองคลัง
5	กองบริหารการวิจัย
6	กองแผนงาน
7	กองวิเทศสัมพันธ์
8	กองสื่อสารองค์กร
9	กองอาคารและสถานที่
10	สำนักงานการกีฬา
11	สำนักงานกฎหมาย
12	สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
13	สำนักงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
14	สำนักงานตรวจสอบภายใน
15	สำนักงานบริหารจัดการทรัพย์สิน
16	สำนักงานบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญา
17	สำนักงานบริหารจัดการหอพักนักศึกษา
18	สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ
19	สำนักงานประสานงานสภาคณาจารย์ สภาข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง
20	สำนักงานประสานและจัดการซื้อร้องเรียน
21	สำนักงานรักษาความปลอดภัยและการจราจร
22	สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์
ลำดับ	หน่วยงานเทียบเท่าคณะ
23	สำนักบริหารและพัฒนามหาวิชาการ
24	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
25	สำนักบริการวิชาการ
26	สำนักหอสมุด

ลำดับ	หน่วยงานอื่นๆ
27	สำนักนวัตกรรมการเรียนการสอน
28	สำนักวิชาศึกษาทั่วไป
29	สำนักวัฒนธรรม
ลำดับ	องค์กรในกำกับ
30	สถาบันขงจื้อ
31	สำนักงานสภา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
32	สถาบันภาษา

กรอบการประเมินข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	น้ำ หนัก	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ	
			1	2	3	4	5		
ส่วนที่ 1 ตัวชี้วัดภาพรวมทุกหน่วยงาน			70						
1	ความสำเร็จของการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร	ระดับ	10	1	2	3	4	5	
2	ความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับ	ร้อยละ	10	75	80	85	90	95	
3	ระดับการรับรู้เข้าใจทิศทางองค์กรของหน่วยงาน	ร้อยละ	10	75	80	85	90	95	
4	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560	ร้อยละ	5	60	70	80	90	95	
5	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	ร้อยละ	5	75	80	85	90	95	
6	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน	ร้อยละ	5	75	80	85	90	95	
7	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	5	75	80	85	90	95	
8	ระดับความผูกพันของบุคลากร	ร้อยละ	5	50	60	70	80	90	
9	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น	ร้อยละ	5	80	85	90	95	100	
10	จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือการบริหารจัดการ	จำนวน	5			1	2	3	
11	การปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	ระดับ	5	1	2	3	4	5	
ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัดที่หน่วยงานนำเสนอ		ร้อยละ	10						ให้หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติม ไม่น้อยกว่า 2 ตัว โดยให้มีค่าน้ำหนักเท่ากันทุกตัวชี้วัด และมีน้ำหนักรวมไม่เกินร้อยละ 10
1	ตัวชี้วัดหน่วยงาน								
2	ตัวชี้วัดหน่วยงาน								
ส่วนที่ 3 ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแผนปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น		ร้อยละ	20						ให้หน่วยงานนำตัวชี้วัดจากโครงการที่รับผิดชอบ ในแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด		หน่วย นับ	น้ำ หนัก	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
				1	2	3	4	5	
1	ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแผนปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัย								มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยมีน้ำหนักรวมไม่เกิน ร้อยละ 20 (หากไม่มีโครงการตามแผนมหาวิทยาลัย ให้นำค่าน้ำหนักไปรวมกับตัวชี้วัดที่หน่วยงานนำเสนอ รวมเป็นร้อยละ 30)
2	ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแผนปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัย								
รวม			100						

รายละเอียดตัวชี้วัดภาพรวม
ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ตัวชี้วัดที่ 1	:	ความสำเร็จของการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร
หน่วยวัด	:	ระดับความสำเร็จ
น้ำหนัก	:	ร้อยละ 10
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560)

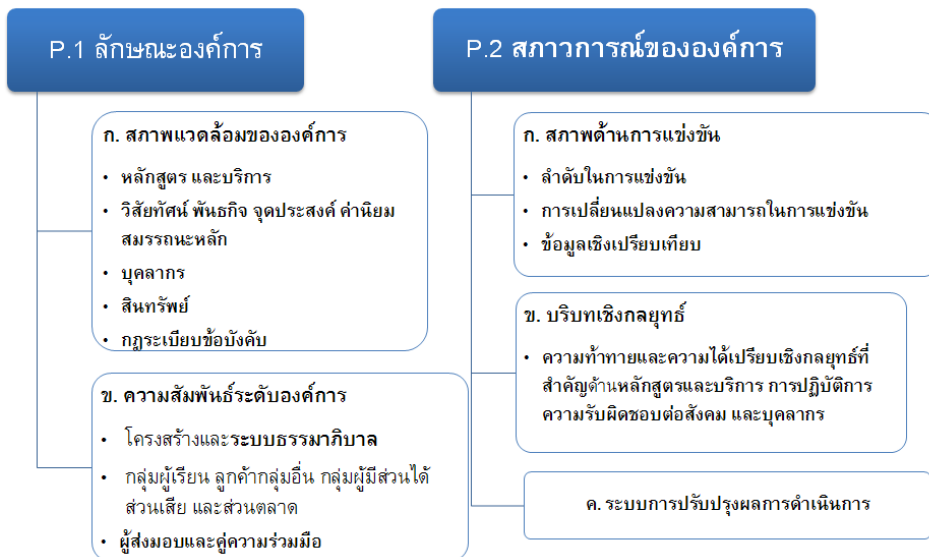
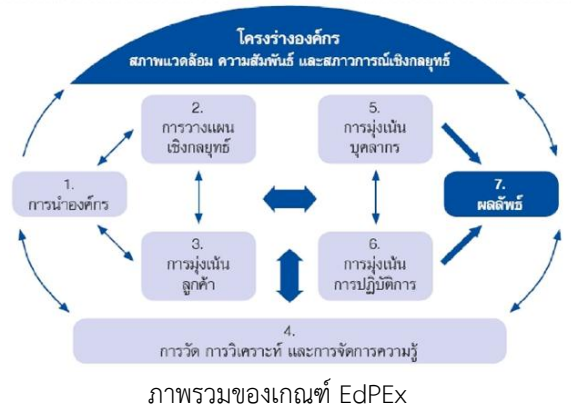
คำอธิบาย : เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่

เป็นเลิศ : มหาวิทยาลัยได้นำเอาเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education criteria for Performance Excellence : EdPEX) มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพทั้งในระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ และระดับหน่วยงาน ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือในการช่วยตรวจสอบระบบการบริหารงาน การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงผลลัพธ์การดำเนินงาน นอกจากนี้ เกณฑ์ EdPEX ยังเป็นชุดคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานที่สำคัญ

ได้แก่ ลักษณะสำคัญขององค์กร การนำองค์กร กลยุทธ์ ลูกค้า การวัด กาววิเคราะห์ และการจัดการความรู้ บุคลากร ระบบปฏิบัติการและผลลัพธ์การดำเนินงาน

ลักษณะสำคัญขององค์กร :

โครงสร้างองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเองและการเขียนรายงานการประเมินตนเอง มีความสำคัญในการช่วยระบุสารสนเทศที่สำคัญที่อาจจะขาดหายไป หรือมีสารสนเทศแต่น้อยก็สามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นที่ข้อกำหนดของผลการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้



ระดับความสำเร็จ :

1. บุคลากรได้รับการชี้แจงทำความเข้าใจลักษณะสำคัญขององค์กร
2. มีการวิเคราะห์และจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรที่เป็นปัจจุบัน
3. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน อย่างน้อย 2 แผน โดยแผนได้รับการพิจารณาจากสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ (ให้หน่วยงานจัดส่งแผนพัฒนาคุณภาพให้สำนักงานประเมินภายใน 30 เมษายน พ.ศ.2560 เท่านั้น)
4. ดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80
5. ดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ ร้อยละ 100

เกณฑ์การให้คะแนน

<i>คะแนน</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>ระดับ</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. โครงร่างองค์กร (OP) ไม่เกิน 10 หน้า
2. รายงานการประชุมที่มีการชี้แจงแนวทางในการจัดทำโครงร่างองค์กร
3. แผนพัฒนาคุณภาพ ที่ผ่านการพิจารณาจากสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ
4. รายงานผลการดำเนินงานตามแผน

ตัวชี้วัดที่ 2	:	ความพึงพอใจต่อการนำองค์การของผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับ
หน่วยวัด	:	ร้อยละ
น้ำหนัก	:	10
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560)

คำอธิบาย :

- ผู้บริหารขององค์กรมีบทบาทในการกำหนด วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม การสื่อสาร การสร้างคุณค่าและการทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม รวมทั้งการทำให้เกิดการมุ่งมั่นขององค์กรในการปฏิบัติการต่าง ๆ ในการสร้างและรักษาให้ องค์กรมีผลการดำเนินการที่ต่ออย่างยั่งยืน โดยต้องอาศัยการมุ่งมั่นอนาคตและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ทั้งในเรื่องการปรับปรุงและนวัตกรรม รวมทั้งการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการ ตัดสินใจ ความคล่องตัว และการเรียนรู้ของบุคลากร
- บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์การ มี 4 บทบาท (The 4 Roles of Leadership) 1. บทบาทในการชี้แนะ (Pathfinding) กำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ และกระตุ้นให้บุคลากรมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุ วิสัยทัศน์ 2. บทบาทในการสร้างความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Aligning) การคิดค้นระบบงานและเทคนิคบริหารเพื่อใช้ในปฏิบัติงานมุ่งสู่วิสัยทัศน์ 3. บทบาทในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Empowering) การ สร้างเงื่อนไขเพื่อผลักดันให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานที่มีอยู่ อย่างเต็มที่ 4. บทบาทในการเป็นแบบอย่างที่ดี (Modeling) ทั้งหลักการในการ ทำงานและการประพฤติตนเพื่อสร้างศรัทธาให้กับบุคลากรใช้เป็นแบบอย่าง
- ความพึงพอใจต่อการนำองค์การ เป็นการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มภารกิจ โดยมีการประเมินความพึงพอใจใน 5 ด้าน ตามแนวทางของสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประกอบด้วย
 1. ด้านการกำหนดทิศทางองค์กร
 2. ด้านการสื่อสารและสร้างความเข้าใจทิศทางองค์กร
 3. ด้านการสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการกิจกรรมต่างๆเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ
 4. การให้ความสำคัญเรื่องหลักธรรมาภิบาล
 5. ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model)
- แบบสอบถามได้แสดงไว้ในภาคผนวก โดยให้สามารถปรับเนื้อหาและประเด็นในการประเมินเพิ่มเติมได้
- จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการประเมินต้องมากกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. แบบประเมินความพึงพอใจต่อการนำองค์การของผู้บริหารหน่วยงาน
2. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (บุคลากรภายในหน่วยงาน) ต้องมากกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด
3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)

***ตัวอย่างการคำนวณเทียบค่าคะแนน ดูได้จากภาคผนวกท้ายเล่ม**

ตัวชี้วัดที่ 3	:	ระดับการรับรู้เข้าใจทิศทางองค์กรของหน่วยงาน
หน่วยวัด	:	ร้อยละ
น้ำหนัก	:	10
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560)

คำอธิบาย :

- ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางองค์กร ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้น ระยะยาว ค่านิยม ผลการดำเนินงานที่สำคัญ เมื่อกำหนดทิศทางองค์กรแล้ว การสื่อสารทิศทางองค์กรไปยังผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมทั้งการทำให้เกิดการปฏิบัติการต่าง ๆ การสร้างและรักษาให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดีอย่างยั่งยืน
- การประเมินการรับรู้ทิศทางองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงประสิทธิผลที่เกิดจากการสื่อสาร การปฏิบัติตามทิศทางองค์กรที่กำหนดไว้ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การประเมินการรับรู้ทิศทางองค์กร กำหนดประเมินในการประเมิน 5 ด้านได้แก่
 1. ด้านการรับรู้วิสัยทัศน์
 2. ด้านการรับรู้ค่านิยม
 3. ด้านการรับรู้เป้าประสงค์ระยะสั้น/ยาว
 4. ด้านการรับรู้ผลการดำเนินการที่คาดหวัง
 5. ช่องทางการสื่อสาร
- แบบสอบถามได้แสดงไว้ในภาคผนวก โดยให้สามารถปรับเนื้อหาและประเด็นในการประเมินเพิ่มเติมได้
- จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการประเมินต้องมากกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. แบบประเมินระดับการรับรู้เข้าใจทิศทางองค์กรของหน่วยงาน
2. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (บุคลากรภายในหน่วยงาน) ต้องมากกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด
3. สรุปผลความพึงพอใจ (ร้อยละ)

***ตัวอย่างการคำนวณเทียบค่าคะแนน ดูได้จากภาคผนวกท้ายเล่ม**

ตัวชี้วัดที่ 4	:	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560
หน่วยวัด	:	ร้อยละ
น้ำหนัก	:	5
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560)

คำอธิบาย : พิจารณาเปรียบเทียบจำนวนโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่ดำเนินการแล้วเสร็จกับจำนวนโครงการตามแผนทั้งหมด โดยนำเสนอในรูปแบบร้อยละ

สูตรการคำนวณ : ค่าร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

$$\text{ร้อยละของการดำเนินงานตามแผน} = \frac{\text{จำนวนโครงการตามแผนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ}}{\text{จำนวนโครงการตามแผนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ทั้งหมด}} \times 100$$

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560
2. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ทุกโครงการ
3. สรุปโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน

หมายเหตุ : 1) พิจารณาเฉพาะโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ที่ผ่านการพิจารณาของมหาวิทยาลัยและได้รับงบประมาณสนับสนุน

2) ไม่นับโครงการที่ไม่อยู่ในแผนปฏิบัติราชการ แม้ว่าจะได้รับการพิจารณาให้ดำเนินการเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	60	70	80	90	100

ตัวอย่าง

การคำนวณค่าร้อยละ

หน่วยงาน ก มีจำนวนโครงการตามแผนทั้งหมด 23 โครงการ มีจำนวนโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งสิ้น 20 โครงการ

$$\text{ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ} = \frac{20}{23} \times 100 = 86.96 \%$$

การคำนวณค่าคะแนน

หน่วยงาน ก มีร้อยละผลการดำเนินงานเท่ากับ 86.96 % คำนวณค่าคะแนนได้ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	60	70	80	90	100
ผลหน่วยงาน ก			86.96 %		

หน่วยงาน ก มีผลการดำเนินงานเท่ากับร้อยละ 86.96 โดยสามารถคำนวณหาค่าคะแนน ดังนี้

- 1) ค่าคะแนนเต็มของผลการดำเนินงานร้อยละ 86.96 เท่ากับ 3 คะแนน
- 2) ผลต่างของค่าคะแนนระหว่าง 80.00 ถึง 86.96 มีค่าเท่ากับ 6.96
- 3) ช่วงห่างของเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละช่วงในระดับคะแนนที่ 1-5 เท่ากับ 10

แทนค่าดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{คะแนนที่ได้} &= 3 + \frac{(86.96 - 80.00)}{10} \\
 &= 3 + 0.6960 \\
 &= 3.6960 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

ตัวชี้วัดที่ 5	:	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
หน่วยวัด	:	ร้อยละ
น้ำหนัก	:	5
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560)

คำอธิบาย : พิจารณาผลการบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของโครงการ โดยเปรียบเทียบเป็นค่าร้อยละในการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดตามแผนทั้งหมด โดยนำเสนอในรูปแบบร้อยละ

สูตรการคำนวณ :

$$\text{ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผน} = \frac{\text{จำนวนตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมาย}}{\text{จำนวนตัวชี้วัดของโครงการทั้งหมด}} \times 100$$

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 รายโครงการ
2. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแต่ละโครงการ (บรรลุหรือไม่บรรลุเป้าหมาย)
3. จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดของโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95

ตัวอย่าง

การคำนวณค่าร้อยละ

หน่วยงาน ก มีจำนวนโครงการตามแผนทั้งหมด 23 โครงการ โดยมีตัวชี้วัดทั้งหมด 30 ตัวชี้วัด (1 โครงการสามารถมีตัวชี้วัดได้มากกว่า 1 ตัวชี้วัด) และหน่วยงาน ก สามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายจำนวน 25 ตัวชี้วัด

$$\text{ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผน} = \frac{25}{30} \times 100 = 83.33\%$$

การคำนวณค่าคะแนน

หน่วยงาน ก มีร้อยละผลการดำเนินงานเท่ากับ 83.33 % ค่าคะแนนค่าคะแนนได้ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95
ผลหน่วยงาน ก		83.33 %			

หน่วยงาน ก มีผลการดำเนินงานเท่ากับร้อยละ 83.33 โดยสามารถคำนวณหาค่าคะแนน ดังนี้

- 1) ค่าคะแนนเต็มของผลการดำเนินงานร้อยละ 83.33 เท่ากับ 2 คะแนน
- 2) ผลต่างของค่าคะแนนระหว่าง 80.00 ถึง 83.33 มีค่าเท่ากับ 3.33
- 3) ช่วงห่างของเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละช่วงในระดับคะแนนที่ 1-5 เท่ากับ 5

แทนค่า ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คะแนนที่ได้} &= 2 + \frac{(83.33-80.00)}{5} \\ &= 2 + 0.6660 \\ &= 2.6660 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

ตัวชี้วัดที่ 6	: ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยวัด	: ร้อยละ
น้ำหนัก	: 5
การเก็บข้อมูล	: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560)

คำอธิบาย :

ผู้รับบริการ (Customer) หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานของท่านโดยตรงหรือผ่านช่องทางการให้บริการอื่นๆ อาจรวมถึงผู้รับบริการทั่วไป บุคลากร นักศึกษา ประชาชน หรือองค์กรภาครัฐและเอกชนอื่นๆ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ควรจะครอบคลุมประเด็นของการประเมิน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม

- แบบสอบถามได้แสดงไว้ในภาคผนวก โดยให้สามารถปรับเนื้อหาและประเด็นในการประเมินเพิ่มเติมได้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้ประเมิน
2. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ)
3. สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)

***ตัวอย่างการคำนวณเทียบค่าคะแนน ดูได้จากภาคผนวกท้ายเล่ม**

ตัวชี้วัดที่ 7	:	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หน่วยวัด	:	ร้อยละ
น้ำหนัก	:	5
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559- 30 กันยายน 2559)

คำอธิบาย :

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานทั้งทางบวกและทางลบ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน อาจหมายถึง คณะกรรมการดำเนินงาน หรือคณะทำงานชุดใดชุดหนึ่งของหน่วยงานก็ได้ หรืออาจจะเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจจะใช้แบบเดียวกันกับผู้รับบริการ หรือจะปรับปรุงแบบประเมินเพื่อให้สอดคล้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม หรือสอดคล้องกับบริการที่ให้ ควรจะครอบคลุมประเด็นของการประเมิน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการสื่อสารและประสานงาน และความพึงพอใจในภาพรวม

- แบบสอบถามได้แสดงไว้ในภาคผนวก โดยให้สามารถปรับเนื้อหาและประเด็นในการประเมินเพิ่มเติมได้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้ประเมิน
2. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
3. สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

***ตัวอย่างการคำนวณเทียบค่าคะแนน ดูได้จากภาคผนวกท้ายเล่ม**

ตัวชี้วัดที่ 8	: ระดับความผูกพันของบุคลากร
หน่วยวัด	: ร้อยละ
น้ำหนัก	: 5
การเก็บข้อมูล	: ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560)

คำอธิบาย :

ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรทุกกลุ่มในหน่วยงาน โดยการประเมินควรจะครอบคลุมประเด็นของการประเมิน ได้แก่ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ด้านผู้นำของหน่วยงาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ ด้านการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความก้าวหน้าในสายงานและความพึงพอใจในภาพรวม

- แบบสอบถามได้แสดงไว้ในภาคผนวก โดยให้สามารถปรับเนื้อหาและประเด็นในการประเมินเพิ่มเติมได้
- จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการประเมินต้องมากกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	50	60	70	80	90

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. แบบประเมินระดับความผูกพันของบุคลากร
2. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ต้องมากกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด)
3. สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)

***ตัวอย่างการคำนวณเทียบค่าคะแนน ดูได้จากภาคผนวกท้ายเล่ม**

ตัวชี้วัดที่ 9	:	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น
หน่วยวัด	:	ร้อยละ
น้ำหนัก	:	5
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560)

คำอธิบาย :

บุคลากร หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานของหน่วยงานสำเร็จ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย เงินงบประมาณแผ่นดิน พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว โครงการ คนงาน ฯลฯ

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการให้ความรู้ ทักษะ และการเพิ่มพูนประสบการณ์ให้กับบุคลากร เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและส่งผลสำเร็จต่อหน่วยงาน เช่น การจัดอบรมให้ความรู้และทักษะในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ไม่นับรวม การประชุม สัมมนา และการศึกษาดูงาน

การพัฒนาบุคลากร สามารถทำได้ทั้งหน่วยงานจัดขึ้นเอง หรือส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนากับหน่วยงานอื่นๆ กรณีที่หน่วยงานจัดเองต้องมีการประเมินประสิทธิภาพการอบรม ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม และมีการกำหนดประเด็นการให้องค์ความรู้ในการพัฒนาและฝึกอบรมที่ชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการทำงาน

การพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น หมายถึง การพัฒนาและฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องหรือสอดคล้องกับภาระงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการยกระดับคุณภาพของการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ (ไม่นับรวมการประชุม/สัมมนา)

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

- รายชื่อบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ โดยระบุชื่อโครงการที่ฝึกอบรม และวัน /เดือน/ปี ที่เข้ารับการฝึกอบรม (นับเฉพาะโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่สูงขึ้น)
- จำนวนบุคลากรทั้งหมด

สูตรการคำนวณ

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม	=	$\frac{\text{จำนวนบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}} \times 100$
-------------------------------------	---	---

เกณฑ์การให้คะแนน

<i>คะแนน</i>	1	2	3	4	5
<i>ร้อยละ</i>	80	85	90	95	100

ตัวอย่าง

การคำนวณค่าร้อยละ

หน่วยงาน ก มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 25 คน โดยมีบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาจำนวน 23 คน แทนค่าสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม} &= \frac{23}{25} \times 100 \\ &= 92.00 \% \end{aligned}$$

การคำนวณค่าคะแนน

หน่วยงาน ก มีร้อยละผลการดำเนินงานเท่ากับ 92.00 % คำนวณค่าคะแนนได้ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95
ผลหน่วยงาน ก				92.00%	

หน่วยงาน ก มีผลการดำเนินงานเท่ากับร้อยละ 92.00 โดยสามารถคำนวณหาค่าคะแนน ดังนี้

- 1) ค่าคะแนนเต็มของผลการดำเนินงานร้อยละ 92.00 เท่ากับ 4 คะแนน
- 2) ผลต่างของค่าคะแนนระหว่าง 90.00 ถึง 92.00 มีค่าเท่ากับ 2.00
- 3) ช่วงห่างของเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละช่วงในระดับคะแนนที่ 1-5 เท่ากับ 5

แทนค่าดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คะแนนที่ได้} &= 4 + \frac{(92.00-90.00)}{5} \\ &= 4 + 0.4000 \\ &= 4.4000 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

ตัวชี้วัดที่ 10	:	จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือการบริหารจัดการ
หน่วยวัด	:	จำนวนนวัตกรรม
น้ำหนัก	:	5
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560)

คำอธิบาย :

นวัตกรรม หมายถึง สิ่งที่ทำขึ้นจากการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ การปฏิบัติเพื่อสร้างคุณค่าใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สิ่งใหม่หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในที่นี้ อาจอยู่ในรูปของผลิตภัณฑ์ แนวคิดหรือกระบวนการที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาได้

เกณฑ์การให้คะแนน :

คะแนน	1	2	3	4	5
จำนวนนวัตกรรม	-	-	1	2	3

**ไม่มีนวัตกรรม ค่าคะแนนเท่ากับ 0

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. รายชื่อผลงาน/นวัตกรรมที่เกิดขึ้นหรือพัฒนาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
2. รายละเอียด คุณลักษณะ ประโยชน์และคุณค่าของนวัตกรรมที่หน่วยงานนำเสนอ
3. การประเมินการใช้นวัตกรรม (ถ้ามี)
4. แหล่งข้อมูลสืบค้นนวัตกรรม

หมายเหตุ : รายชื่อนวัตกรรมที่พัฒนาในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (หากมีการปรับปรุงจากนวัตกรรมเดิมต้องมีการปรับปรุงไม่น้อยกว่าร้อยละ50)

ตัวชี้วัดที่ 11	: การปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
หน่วยวัด	: ระดับ
น้ำหนัก	: 5
การเก็บข้อมูล	: ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560)

คำอธิบาย :

- การปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน เป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มีเป้าหมายที่จะทำให้การบริการมีขั้นตอนที่สั้นและใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีขึ้น
- ภาระงานการทำงาน หมายถึง ภาระงานการสร้างคุณภาพที่สำคัญที่สุดของหน่วยงานในการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมักจะมีสัมพันธและเกี่ยวข้องกับ พันธกิจ หน้าที่ของหน่วยงาน สมรรถนะหลัก การเติบโตของหน่วยงาน และการเทียบเคียงกับคู่แข่ง
- ภาระงานสนับสนุน หมายถึง ภาระงานที่สนับสนุนให้ภาระงานการสร้างคุณค่าหรือภาระงานหลักประสบความสำเร็จ
- ข้อกำหนดของภาระงาน หมายถึง สิ่งที่ต้องกำหนดขึ้นเพื่อให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ รวดเร็ว ดังนั้น ข้อกำหนดที่สำคัญ คือ ระยะเวลาในการให้บริการหลังจากได้ข้อกำหนดแล้ว องค์กรจะนำ มาออกแบบภาระงานและจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป
- หมายเหตุ “ข้อกำหนดที่สำคัญ” ของภาระงานที่สร้างคุณค่าของส่วนราชการต่าง ๆ ควรกำหนดจาก ความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วข้อกำหนดที่สำคัญจะมีพื้นฐานมาจากหลักธรรมาภิบาล กล่าวคือ การดำเนินการในภาระงานใด ๆ จะต้องเป็นไปเพื่อ - ความคุ้มค่า (Value for Money, Effective and Efficient) - ความเป็นธรรม (Equitable) ตอบสนองต่อกลุ่มต่าง ๆ (Responsive) - ความถูกต้องตามหลักนิติธรรม (Follow the Rule of Law) - ความเปิดเผย โปร่งใส (Transparent) - การเปิดโอกาสให้ฝ่ายต่าง ๆ มีส่วนร่วม (Participatory) - สามารถตรวจสอบ อธิบายได้และมีเจ้าภาพรับผิดชอบที่ชัดเจน (Accountable)

ตัวอย่างแบบรายงานการวิเคราะห์ภาระงาน

วิสัยทัศน์ :					
พันธกิจ /หน้าที่ตามกฎหมาย :					
ภาระงาน ทำงานหลัก	ข้อกำหนดที่ สำคัญ	Lead Indicator	Lag Indicator	ผลการ ดำเนินงาน	การปรับปรุง ที่ผ่านมา
		ตัวชี้วัดควบคุม ภาระงานภายในที่แสดง ให้เห็นถึงผลระหว่าง ภาระงาน	ตัวชี้วัดที่แสดงถึง ผลลัพธ์สุดท้ายของ ภาระงาน		
1.					
2.					
3.					

กระบวนการสนับสนุน					
1.					
2.					
3.					

ระดับความสำเร็จ

1. มีรายงานการวิเคราะห์กระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน
2. การจัดทำข้อกำหนดของแต่ละกระบวนการและตัวชี้วัดของกระบวนการ
3. มีการติดตาม กำกับ ทบทวน และวิเคราะห์ประเด็นปรับปรุงกระบวนการทำงานได้
4. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พร้อมยกตัวอย่างอย่างน้อย 1 กระบวนการ
5. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ผ่านการพิจารณาจากที่ประชุมว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน

เกณฑ์การให้คะแนน :

คะแนน	1	2	3	4	5
ระดับ	1	2	3	4	5

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. แบบวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (ตามตัวอย่างแบบรายงานการวิเคราะห์กระบวนการ)
2. รายชื่อกระบวนการทำงานหลัก และกระบวนการสนับสนุน
3. ตัวชี้วัดกระบวนการ และการกำกับติดตาม
4. การปรับปรุงกระบวนการ
5. รายงานผลการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (วัน เดือน ปีที่ดำเนินการ /รายชื่อแนวปฏิบัติที่ดี/ผู้นำเสนอ/อื่นๆ)

ภาคผนวก

วิธีการคำนวณเทียบค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ

ตัวอย่าง หน่วยงาน ก มีร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 87.55 %

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95
ผลหน่วยงาน ก			87.55%		

หน่วยงาน ก มีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 87.55% โดยสามารถคำนวณหาค่าคะแนน ดังนี้

- 1) ค่าคะแนนเต็มของผลการดำเนินงานร้อยละ 87.55 เท่ากับ 3 คะแนน
- 2) ผลต่างของค่าคะแนนระหว่าง 85.00 ถึง 87.55 มีค่าเท่ากับ 2.55 (87.55-85.00)
- 3) ช่วงห่างของเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละช่วงในระดับคะแนนที่ 1-5 เท่ากับ 5

แทนค่าดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{คะแนนที่ได้} &= 3 + \frac{(87.55-85.00)}{5} \\
 &= 3 + 0.5100 \\
 &= 3.5100 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

กรณี หน่วยงานมีผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นค่าเฉลี่ย ให้คำนวณเป็นร้อยละ ดังตัวอย่างนี้
 หน่วยงาน ก มีผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 ให้คำนวณเป็นร้อยละ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{4.35}{5} \times 100 = 87.00\%$$

ตัวอย่าง แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการนำองค์การของผู้บริหาร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความพึงพอใจของท่าน ซึ่งข้อมูลจะนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพต่อไป โดยแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ () ชาย หญิง ()
2. อายุตัว () ต่ำกว่า 30 ปี () 31-40 ปี () 41-50 ปี () 51 ปีขึ้นไป
3. อายุงาน () ต่ำกว่า 5 ปี () 6-10 ปี () 11-20 ปี () 21 ปีขึ้นไป
4. ตำแหน่ง () สายผู้สอน () สายสนับสนุน
5. ตำแหน่งทางวิชาการ

สายผู้สอน

() อาจารย์ () ผู้ช่วยศาสตราจารย์ () รองศาสตราจารย์ () ศาสตราจารย์

สายสนับสนุน

() ชำนาญการ () ชำนาญงาน () ชำนาญการพิเศษ () ชำนาญงานพิเศษ () เชี่ยวชาญ

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. วุฒิการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ระบุตัวเลขระดับความพึงพอใจเพียงช่องเดียว โดยมีระดับความพึงพอใจดังนี้

1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการนำองค์การของผู้บริหาร

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	การกำหนดทิศทางขององค์การ					
1.1	การกำหนดทิศทางการทำงานขององค์การมีความชัดเจนและครอบคลุมเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ และผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ได้คาดหวัง					
1.2	วิสัยทัศน์มีความชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้					
1.3	ค่านิยมองค์กรมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้อง					
1.4	การกำหนดทิศทางขององค์การมีความเกี่ยวข้องหรือให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ					
1.5	มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการการปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้					
1.6	ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้					
1.7	ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินการตามค่านิยมที่กำหนด					
1.8	ผู้บริหารมีการสื่อสาร อธิบาย หรือชี้แจงให้ทราบถึงแผนการดำเนินงานและหรือตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน					
1.9	ผู้บริหารมีกลยุทธ์หรือแนวทางที่จะดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
2.	การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้					
2.1	การชี้แจงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์การให้บุคลากรทุกระดับได้ทราบอย่างชัดเจน					
2.2	มีการสร้างความร่วมมือกับบุคลากรทุกระดับเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้					
2.3	มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้สื่อสารโต้ตอบแบบ 2 ทิศทาง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกัน					
2.4	มีการส่งเสริมและ/หรือพัฒนาบุคลากรทุกระดับเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างเต็มศักยภาพ					
2.5	ผู้บริหารมีการชี้แจงหรือสื่อสารเรื่องที่สำคัญให้บุคลากรรับทราบด้วยวิธีการ					

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
	ต่างๆที่หลากหลายเพื่อให้บุคลากรรับรู้ เข้าใจและปฏิบัติได้					
2.6	บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการนำเอาค่านิยมไปสู่การปฏิบัติและนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวัน					
3.	การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร					
3.1	มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันและความร่วมมือภายในองค์กร					
3.2	มีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย					
3.3	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันในทุกระดับ					
3.4	มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจการดำเนินการให้แก่บุคลากรฝ่ายต่างๆ					
3.5	มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร					
3.6	มีการมอบหมายงานและภาระงานมีความเหมาะสม					
3.7	การเสริมสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
4.	การให้ความสำคัญเรื่องธรรมาภิบาลขององค์กร					
4.1	มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีและเป็นรูปธรรม					
4.2	นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีสอดคล้องเชื่อมโยงกับค่านิยม วิสัยทัศน์ และวัฒนธรรมองค์กร					
4.3	มีการสื่อสาร เผยแพร่นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีภายในองค์กรมีความทั่วถึง					
4.4	มีการบริหารงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร					
4.5	มีการเปิดเผยและเปิดโอกาสให้บุคลากรตรวจสอบการบริหารงานได้					
4.6	มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง					
4.7	มีการวางแผนความก้าวหน้าให้กับบุคลากรทุกสายงาน					
5.	การเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) ของผู้บริหารในการดำเนินการเรื่องต่างๆ					
5.1	การปฏิบัติตัวต่อบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ					
5.2	การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของผู้บริหาร และสอดคล้องกับค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร					
5.3	การชี้้นำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์					
5.4	การบริหารองค์กรให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
5.5	การมีคุณธรรม จริยธรรมของผู้บริหาร					

ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับการนำองค์การของผู้บริหาร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ แบบสำรวจฉบับนี้ คณะ/หน่วยงานสามารถปรับปรุงเพิ่มเติมข้อถามได้ตามความเหมาะสม

ตัวอย่าง แบบสำรวจการรับรู้ทิศทางการองค์กรของบุคลากร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความพึงพอใจของท่าน ซึ่งข้อมูลจะนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพต่อไป โดยแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ทิศทางการองค์กรของบุคลากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ () ชาย หญิง ()
2. อายุตัว () ต่ำกว่า 30 ปี () 31-40 ปี () 41-50 ปี () 51 ปีขึ้นไป
3. อายุงาน () ต่ำกว่า 5 ปี () 6-10 ปี () 11-20 ปี () 21 ปีขึ้นไป
4. ตำแหน่ง () สายผู้สอน () สายสนับสนุน
5. ตำแหน่งทางวิชาการ

สายผู้สอน

() อาจารย์ () ผู้ช่วยศาสตราจารย์ () รองศาสตราจารย์ () ศาสตราจารย์

สายสนับสนุน

() ชำนาญการ () ชำนาญงาน () ชำนาญการพิเศษ () ชำนาญงานพิเศษ () เชี่ยวชาญ

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. วุฒิการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ทิศทางการองค์กร

ข้อ	คำถาม	ใช่ (/)หรือ ไม่ใช่(x)
1	วิสัยทัศน์ของคณะ/หน่วยงานท่านคือ..... (ระบุวิสัยทัศน์ของคณะ/หน่วยงาน)	
2	ค่านิยมองค์กรของคณะ/หน่วยงานท่านคือ..... (ระบุค่านิยมของคณะ/หน่วยงาน)	
3	วัฒนธรรมของคณะ/หน่วยงานท่านคือ..... (ระบุวัฒนธรรมของคณะ/หน่วยงาน : ถ้าไม่มี ไม่ต้องตอบประเมินข้อนี้)	
4	วิสัยทัศน์จะต้องให้ความสำคัญผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
5	วิสัยทัศน์ของคณะ/หน่วยงาน ต้องเร่งดำเนินการให้สำเร็จตามวิสัยทัศน์ตามวาระของผู้บริหาร	
6	การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย	
7	ค่านิยมของคณะ/หน่วยงานกำหนดขึ้นมาเพื่อให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติตาม	

ข้อ	คำถาม	ใช่ (/)หรือ ไม่ใช่(x)
8	ท่านได้ปฏิบัติตามค่านิยมที่กำหนดขึ้นเฉพาะในส่วนที่	
9	คำถามอื่นๆเพิ่มเติม	
10	คำถามอื่นๆเพิ่มเติม	

(หมายเหตุให้ผู้รับผิดชอบ : กำหนดคำตอบที่ถูกต้องไว้ แล้วตรวจสอบว่าผู้ตอบคำถามมีความเข้าใจถูกต้องคิดเป็นร้อยละเท่าไร)

ระดับการรับรู้ทัศนคติทางองค์กร

(1=น้อยที่สุด 2=น้อยมาก 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ก. ด้านการรับรู้วิสัยทัศน์					
1.ท่านได้รับทราบถึงวิสัยทัศน์ของคณะ/หน่วยงานที่กำหนดขึ้น มากน้อยเพียงใด					
2.ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ของคณะ/หน่วยงานที่กำหนดขึ้นมากน้อยเพียงใด					
3.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ มากน้อยเพียงใด					
4.ท่านรู้ที่มาเกี่ยวกับวิสัยทัศน์คณะ/หน่วยงานมากน้อยเพียงใด					
5.ท่านคิดว่าผู้บริหารสามารถนำพาคณะ/หน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งเป้าหมายไว้มากน้อยเพียงใด					
ข. ด้านการรับรู้ค่านิยม					
1.ท่านได้รับทราบค่านิยมของคณะ/หน่วยงานที่กำหนดขึ้นมากน้อยเพียงใด					
2.ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยมคณะ/หน่วยงานที่กำหนดขึ้น มากน้อยเพียงใด					
3.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมของคณะ/หน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
4.ท่านรู้ที่มาเกี่ยวกับค่านิยมของ คณะ/หน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
5.ท่านคิดว่าผู้บริหารได้มีการส่งเสริมและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการมุ่งมั่นต่อค่านิยม มากน้อยเพียงใด					
ค. ด้านการรับรู้เป้าประสงค์ระยะสั้น/ยาว					
1.ท่านได้รับทราบเป้าประสงค์ระยะสั้น/ยาวของคณะ/หน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
2.ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าประสงค์ระยะสั้น/ยาวของ คณะ/หน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
3.ท่านได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าประสงค์ระยะสั้น/ยาวคณะ/หน่วยงานมากน้อยเพียงใด					
4.ท่านรู้ที่มาเกี่ยวกับเป้าประสงค์ระยะสั้น/ยาวของ คณะ/หน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
5.ท่านได้รับการมอบหมายให้ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับเป้าประสงค์ระยะสั้น/ยาวของ คณะ/หน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
ง. ด้านการรับรู้ผลการดำเนินการที่คาดหวัง					

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1.ท่านได้รับทราบผลการดำเนินการที่คาดหวังของคณะ/หน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
2.ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลการดำเนินการที่คาดหวังของคณะ/หน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
3.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดผลการดำเนินการที่คาดหวังมากน้อยเพียงใด					
4.ท่านรู้ที่มาเกี่ยวกับผลการดำเนินการที่คาดหวังของคณะ/หน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
5.ท่านได้รับรู้ถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญในด้านต่างๆที่ผ่านมาของคณะ/หน่วยงานมากน้อยเพียงพอใด					
ง. ช่องทางการสื่อสาร					
1.ท่านมีความเห็นว่าช่องทางการสื่อสารทิศทางองค์กรของคณะ/หน่วยงาน มีความเหมาะสมและเพียงพอมากน้อยเพียงใด					
2.ท่านมีความเห็นว่าวิธีการสื่อสารทิศทางองค์กรของคณะ/หน่วยงาน มีความเหมาะสม มากน้อยเพียงใดที่จะทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจข้อมูลที่ผู้บริหารต้องการสื่อสาร					
3. ท่านเห็นว่าคณะ/หน่วยงานมีการสื่อสารแบบ2ทิศทาง มากน้อยเพียงใด					
3.ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสารควรมีการเพิ่มเติม มากน้อยเพียงใด					

ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับการรับรู้ทิศทางองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ แบบสำรวจฉบับนี้ คณะ/หน่วยงานสามารถปรับปรุงเพิ่มเติมข้อถามได้ตามความเหมาะสม

ตัวอย่าง แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ () ชาย () หญิง
- อายุ.....ปี อายุราชการ.....ปี
- ตำแหน่ง () สายผู้สอน () สายสนับสนุน () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - 4.1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี 4.2 () ปริญญาตรี 4.3 () ปริญญาโท 4.4 () ปริญญาเอก
 - 4.5 () อื่นๆ ระบุ.....
- โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ.....

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึง พอใจ	
	5	4	3	2	1	
★ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
★ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม						
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						
★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น						
10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน						
★ ด้านผลจากการให้บริการ						
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)						
12. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความไม่พึงพอใจ

.....

.....

.....

.....

ตัวอย่าง แบบประเมินความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ.....ปี อายุราชการ.....ปี
3. ตำแหน่ง () สายผู้สอน () สายสนับสนุน () อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - 4.1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี 4.2 () ปริญญาตรี 4.3 () ปริญญาโท 4.4 () ปริญญาเอก
 - 4.5 () อื่นๆ ระบุ.....
5. โปรดระบุความสัมพันธ์กับหน่วยงาน (การเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
 - () คณะกรรมการ/คณะทำงาน () ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไป
 - () อื่นๆโปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น					ไม่สามารถประเมินได้
	น้อย	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	
	1	2	3	4	5	
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน						
1.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
1.3 ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
อื่นๆ....						
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน						
2.1 ขั้นตอนในปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ชัดเจน						
2.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม/ตรงเวลา						
อื่นๆ						
3. การมีส่วนร่วม						
3.1 การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น						
3.2 การรับฟังและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ						
อื่นๆ						
4. ด้านการสื่อสารและประสานงาน						
4.1 การชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า						
4.2 มีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำคัญให้ทราบ						
4.3 มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย						
อื่นๆ...						
5. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด						

ตัวอย่าง แบบประเมินระดับความผูกพันของบุคลากร

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุปี อายุราชการ.....ปี
3. ตำแหน่ง () ข้าราชการ () พนักงานมหาวิทยาลัย () ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว () อื่นๆ.....
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - 4.1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 4.2 () ปริญญาตรี
 - 4.3 () ปริญญาโท
 - 4.4 () ปริญญาเอก
 - 4.5 () อื่นๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความผูกพัน

ประเด็นการประเมิน		ระดับความคิดเห็น					
		น้อย	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	NA ไม่สามารถประเมินได้
		1	2	3	4	5	
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ							
1	ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและมีปริมาณที่เหมาะสม						
2	ความมีอิสระในการตัดสินใจ						
สภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร							
3	การจัดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ						
4	บรรยากาศในการทำงาน (ร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหา)						
ด้านผู้นำ							
5	การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรและร่วมแสดงความคิดเห็น						
6	ให้ความสำคัญต่อบุคลากรโดยมีการยกย่อง ชมเชย และให้กำลังใจบุคลากรในโอกาสต่างๆ						
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน							
7	การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อขึ้นค่าตอบแทนมีความเหมาะสมและเป็นธรรม						
8	มีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยปราศจากอคติ						
ด้านสวัสดิการ							
9	การจัดสวัสดิการด้านต่างๆมีความเหมาะสมและเพียงพอ						

ประเด็นการประเมิน		ระดับความคิดเห็น					
		น้อย	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	NA ไม่สามารถประเมินได้
		1	2	3	4	5	
	ต่อความต้องการ						
10	ความสะดวกในการขอรับสวัสดิการต่างๆ						
การพัฒนาบุคลากร/การสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงาน							
11	การสนับสนุนส่งเสริมให้เข้ารับการประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน						
12	ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน						
	ข้อคำถามอื่นๆ (หน่วยงานสามารถเพิ่มเติมข้อคำถามได้)						

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ชื่อหน่วยงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ข้อตกลงระหว่าง
(ชื่ออธิการบดี) (ตำแหน่ง) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้รับข้อตกลง
และ
(ชื่อผู้อำนวยการ/ผู้จัดการที่ลงนาม) (ตำแหน่ง) ผู้ทำข้อตกลง
- ข้อตกลงนี้เป็นข้อตกลงฝ่ายเดียว มิใช่สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา 1 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2560
- รายละเอียดของข้อตกลง ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการของ (ชื่อหน่วยงาน/องค์กร) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก ข้อมูลพื้นฐาน เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน และรายละเอียดอื่นๆตามที่ปรากฏอยู่ในเอกสารประกอบท้ายข้อตกลงนี้
- ข้าพเจ้า (ชื่ออธิการบดี) ในฐานะผู้บังคับบัญชาของ (ชื่อผู้อำนวยการ/ผู้จัดการที่ลงนาม) ได้พิจารณาและเห็นชอบกับแผนปฏิบัติราชการของ (ชื่อหน่วยงาน/องค์กร) กรอบการประเมิน ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก ข้อมูลพื้นฐาน เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน และรายละเอียดอื่นๆ ตามที่กำหนดในเอกสารประกอบท้ายข้อตกลงนี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของ (ชื่อผู้อำนวยการ/ผู้จัดการที่ลงนาม) ให้เป็นไปตามข้อตกลงที่จัดทำขึ้นนี้
- ข้าพเจ้า (ชื่อผู้อำนวยการ/ผู้จัดการที่ลงนาม) ได้ทำความเข้าใจ ข้อตกลงตาม 3 แล้ว ขอให้ข้อตกลงกับ (ชื่ออธิการบดี) มหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดี ตามเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ตามที่ให้ข้อตกลงไว้
- ผู้รับข้อตกลงและผู้ทำข้อตกลง ได้เข้าใจข้อตกลงการปฏิบัติราชการและเห็นพ้องกันแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

.....
(ชื่ออธิการบดี)

(ตำแหน่ง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.2560

.....
(ชื่อผู้อำนวยการ/ผู้จัดการที่ลงนาม)

(ตำแหน่ง)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.2560

**แบบฟอร์มรายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ระดับหน่วยงานสนับสนุน**

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

() รอบ 1 (31 ก.ค.60) () รอบ 2 (31 ต.ค.60)

ตัวชี้วัดที่ 1 : ความสำเร็จของการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ระดับ	1	2	3	4	5

ระดับความสำเร็จ

- บุคลากรได้รับการชี้แจงทำความเข้าใจลักษณะสำคัญขององค์กร
- มีการวิเคราะห์และจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรที่เป็นปัจจุบัน
- จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน อย่างน้อย 2 แผน โดยแผนได้รับการพิจารณาจากสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ
(ให้หน่วยงานจัดส่งแผนพัฒนาคุณภาพให้สำนักงานประเมินภายใน 30 เมษายน พ.ศ. 2560 เท่านั้น)
- ดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80
- ดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน (อธิบาย) :

.....

คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =

หลักฐาน/เอกสารอ้างอิง

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

<p>รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560</p> <p style="text-align: right;">() รอบ 1 (31 ก.ค.60) () รอบ 2 (31 ต.ค.60)</p>					
ตัวชี้วัดที่ 2 : ความพึงพอใจต่อการนำองค์การของผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับ					
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :			ผู้จัดเก็บข้อมูล :		
โทรศัพท์ :			โทรศัพท์ :		
เกณฑ์การให้คะแนน					
คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95
<p>หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แบบประเมินความพึงพอใจต่อการนำองค์การของผู้บริหารหน่วยงาน 2. จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการประเมินต้องมากกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด 3. สรุปผลความพึงพอใจ (ร้อยละ) <p>ผลการดำเนินงาน : ร้อยละความพึงพอใจต่อการนำองค์กร =</p> <p style="padding-left: 40px;">คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =</p>					
<p>หลักฐาน/เอกสารอ้างอิง</p>					
<p>คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:</p>					
<p>อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :</p>					

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560					
() รอบ 1 (31 ก.ค.60) () รอบ 2 (31 ต.ค.60)					
ตัวชี้วัดที่ 3 : ระดับการรับรู้เข้าใจทิศทางการองค์กรของหน่วยงาน					
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :			ผู้จัดเก็บข้อมูล :		
โทรศัพท์ :			โทรศัพท์ :		
ผลการดำเนินงาน					
ตัวชี้วัด			ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ		
			2558	2559	2560
ระดับของการรับรู้และเข้าใจทิศทางการองค์กร					
เกณฑ์การให้คะแนน					
<i>คะแนน</i>	1	2	3	4	5
<i>ร้อยละ</i>	75	80	85	90	95
คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =					
หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน					
1. แบบประเมินระดับการรับรู้เข้าใจทิศทางการองค์กรของหน่วยงาน					
2. จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการประเมินต้องมากกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด					
3. สรุปผลความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
หลักฐาน/เอกสารอ้างอิงที่แนบ					
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

() รอบ 1 (31 ก.ค.60) () รอบ 2 (31 ต.ค.60)

ตัวชี้วัดที่ 4 : ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	60	70	80	90	100

ผลการดำเนินงาน :

ที่	ชื่อกิจกรรม/โครงการตามแผน	ผลการดำเนินงานโครงการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ/ ไม่แล้วเสร็จ (X, ✓)
1			
2			
...			

สูตร :

ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ = _____ x 100 =%

คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =

หลักฐาน/เอกสารอ้างอิง

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

() รอบ 1 (31 ก.ค.60) () รอบ 2 (31 ต.ค.60)

ตัวชี้วัดที่ 5 : ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95

ผลการดำเนินงาน :

ที่	ชื่อกิจกรรม/โครงการ ตามแผน	ตัวชี้วัดโครงการ	เป้าหมาย	การบรรลุ เป้าหมาย (X, ✓)	ผลการดำเนินงาน	
					รอบ 1 (31ก.ค.60)	รอบ 2 (31 ต.ค.60)
1						
2						
...						

สูตร :

ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผน = _____ x 100 =%

คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =

หลักฐาน/เอกสารอ้างอิง :

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

() รอบ 1 (31 ก.ค.60) () รอบ 2 (31 ต.ค.60)

ตัวชี้วัดที่ 6 : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95

ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ		
	2558	2559	2560
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ			

คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน

- แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้ประเมิน
- จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ)
- สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หลักฐาน/เอกสารอ้างอิงที่แนบ :

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

() รอบ 1 (31 ก.ค.60) () รอบ 2 (31 ต.ค.60)

ตัวชี้วัดที่ 7 : ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95

ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ		
	2558	2559	2560
ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			

คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน

- แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้ประเมิน
- จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
- สรุปผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักฐาน/เอกสารอ้างอิงที่แนบ :

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

() รอบ 1 (31 ก.ค.60) () รอบ 2 (31 ต.ค.60)

ตัวชี้วัดที่ 8 : ระดับความผูกพันของบุคลากร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	50	60	70	80	90

ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ		
	2558	2559	2560
ระดับความผูกพันของบุคลากร (ร้อยละ)			

คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน

1. แบบประเมินที่ใช้ประเมินความผูกพันของบุคลากร
2. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (บุคลากรในหน่วยงานมากกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด)
3. สรุปผลระดับความผูกพันของบุคลากร

หลักฐาน/เอกสารอ้างอิงที่แนบ :

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

() รอบ 1 (31 ก.ค.60) () รอบ 2 (31 ต.ค.60)

ตัวชี้วัดที่ 9 : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	80	85	90	95	100

ผลการดำเนินงาน :

ที่	ชื่อ-สกุล ผู้เข้าอบรม	ชื่อหัวข้อ/โครงการที่เข้าอบรม	ว/ด/ป ที่ฝึกอบรม	หน่วยงานที่จัดอบรม
1				
2				
...				

** นับเฉพาะโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่สูงขึ้น

สูตร :

$$\text{ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม} = \frac{\text{.....}}{\text{.....}} \times 100 = \text{.....}\%$$

คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =

หลักฐานอ้างอิงที่แนบ :

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

() รอบ 1 (31 ก.ค.60) () รอบ 2 (31 ต.ค.60)

ตัวชี้วัดที่ 10 : จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือการบริหารจัดการ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
จำนวนนวัตกรรม	-	-	1	2	3

หมายเหตุ : หากเป็นนวัตกรรมที่พัฒนาต่อจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จะต้องมีการปรับปรุงจากนวัตกรรมเดิมต้องมีการปรับปรุงไม่น้อยกว่าร้อยละ50)

ผลการดำเนินงาน :

ที่	นวัตกรรม	ว/ด/ป ที่ทำ นวัตกรรม	อธิบายการใช้นวัตกรรมที่เกิดประโยชน์และ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
1			
2			
...			

คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =

หลักฐานอ้างอิง :

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

() รอบ 1 (31 ก.ค.60) () รอบ 2 (31 ต.ค.60)

ตัวชี้วัดที่ 11 : การปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

วิสัยทัศน์ :

พันธกิจ /หน้าที่ตามกฎหมาย :

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	Lead Indicator	Lag Indicator	ผลการดำเนินงาน	การปรับปรุงที่ผ่านมา
		ตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการภายในที่แสดงให้เห็นถึงผลระหว่างกระบวนการ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการ		
1.					
2.					
3.					
4.					
กระบวนการสนับสนุน					
1.					
2.					
3.					

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ระดับ	1	2	3	4	5

ระดับความสำเร็จ

1. มีรายงานการวิเคราะห์กระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน
2. การจัดทำข้อกำหนดของแต่ละกระบวนการและตัวชี้วัดของกระบวนการ
3. มีการติดตาม กำกับ ทบทวน และวิเคราะห์ประเด็นปรับปรุงกระบวนการทำงานได้
4. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พร้อมยกตัวอย่างอย่างน้อย 1 กระบวนการ
5. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ผ่านการพิจารณาจากที่ประชุมว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน :
คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =
หลักฐานอ้างอิง :
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

แบบฟอร์มรายงานผลตัวชี้วัดหน่วยงาน

แบบฟอร์มรายงานผล ตัวชี้วัดหน่วยงาน

<p>รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560</p> <p style="text-align: right;">() รอบ 1(31 ก.ค.60) () รอบ 2(31 ต.ค.60)</p>					
ชื่อตัวชี้วัด :					
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :			ผู้จัดเก็บข้อมูล :		
โทรศัพท์ :			โทรศัพท์ :		
อธิบายรายละเอียดตัวชี้วัด :					
ข้อมูลผลการดำเนินงาน :					
สูตรการคำนวณ (ถ้ามี) :					
เกณฑ์การให้คะแนน					
คะแนน	1	2	3	4	5
คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =					
หลักฐาน/เอกสารอ้างอิง					
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					

แบบสรุปผลการประเมินตนเองข้อตกลงการปฏิบัติราชการ (SAR CARD)

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	น้ำ หนัก	เกณฑ์การให้คะแนน					ประเมินตนเอง			
			1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินงาน	ค่า คะแนน	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	
ส่วนที่ 1 ตัวชี้วัดภาพรวมทุกหน่วยงาน		70									
1 ความสำเร็จของการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร	ระดับ	10	1	2	3	4	5				
2 ความพึงพอใจต่อการนำองค์การของผู้บริหาร หน่วยงานทุกระดับ	ร้อยละ	10	75	80	85	90	95				
3 ระดับการรับรู้เข้าใจทิศทางองค์กรของหน่วยงาน	ร้อยละ	10	75	80	85	90	95				
4 ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560	ร้อยละ	5	60	70	80	90	95				
5 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของ แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560	ร้อยละ	5	75	80	85	90	95				
6 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน	ร้อยละ	5	75	80	85	90	95				
7 ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	5	75	80	85	90	95				
8 ระดับความผูกพันของบุคลากร	ร้อยละ	5	50	60	70	80	90				
9 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น	ร้อยละ	5	80	85	90	95	100				
10 จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือ การบริหารจัดการ	จำนวน	5			1	2	3				
11 การปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	ระดับ	5	1	2	3	4	5				
ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัดที่หน่วยงานนำเสนอ	ร้อยละ	10									
1 ตัวชี้วัดหน่วยงาน											
2 ตัวชี้วัดหน่วยงาน											
ส่วนที่ 3 ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแผนปฏิบัติ ราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	ร้อยละ	20									

รายละเอียดตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ตัวชี้วัด		หน่วย นับ	น้ำ หนัก	เกณฑ์การให้คะแนน					ประเมินตนเอง			
				1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินงาน	ค่า คะแนน	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	
1	ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแผนปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัย											
2	ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแผนปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัย											
รวม			100									