



มหาวิทยาลัยขอนแก่น
๕๐ ปีแห่งการอุทิศเพื่อสังคม

คู่มือรายละเอียดตัวชี้วัด
ตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ
ระดับหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

คำนำ

มหาวิทยาลัยได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่นกับเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2547 จนถึงปัจจุบัน ในส่วนของมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้นได้กำหนดให้คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยจัดทำเป็นข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างอธิการบดีกับคณบดี และอธิการบดีกับผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบัน สำนัก

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 มหาวิทยาลัยได้ทบทวนแนวทางในการจัดทำข้อตกลงปฏิบัติราชการกับหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดแนวทางการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประเมินผลการปฏิบัติราชการในภาพรวม โดยใช้ตัวชี้วัดกลางที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน (ค่าน้ำหนักรวมร้อยละ 50) ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับบริบทและทิศทางการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน (ค่าน้ำหนักรวมร้อยละ 25) และส่วนที่ 3 ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแผนปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (ค่าน้ำหนักรวมร้อยละ 25)

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้มีการสื่อสาร สร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่หน่วยงานในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ และจัดคลินิกให้คำปรึกษาในการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการอีกด้วย

สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ

สารบัญ

	หน้า
ปฏิทินการจัดทำข้อตกลงและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	3
รายชื่อหน่วยงานสนับสนุนที่จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	4
กรอบการประเมินผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ระดับหน่วยงานสนับสนุน	6
รายละเอียดตัวชี้วัดระดับหน่วยงานสนับสนุน	8
ภาคผนวก	27
- แบบฟอร์มลงนามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	28
- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ	29
- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	30
- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร	31
- แบบฟอร์มรายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	33
- แบบฟอร์มสรุปผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (SAR CARD)	45

ปฏิทินการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

วัน เดือน ปี	กิจกรรม
มกราคม-กุมภาพันธ์ 2559	- จัดทำแนวทางการประเมิน/คู่มือการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
2 มีนาคม 2559	- ชี้แจงการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ระดับหน่วยงาน
2-31 มีนาคม 2559	หน่วยงานจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ประกอบด้วย 1) กรอบการประเมินผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ (SAR CARD) 2) รายละเอียดตัวชี้วัด ค่าน้ำหนัก ค่าเป้าหมายและเกณฑ์การประเมินฯ
ถึง 31 มีนาคม 2559	คลินิกข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ระดับหน่วยงาน
ภายใน 31 พฤษภาคม 2559	- ลงนามการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2559 ระหว่างอธิการบดีกับผู้อำนวยการกอง/ สถาบัน/ สำนัก
31 กรกฎาคม 2559	- หน่วยงานส่งรายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการฯ รอบที่ 1 - สรุปผลการติดตามรายงานข้อตกลงการปฏิบัติราชการฯ ของหน่วยงานรอบที่ 1
31 ตุลาคม 2559	- หน่วยงานส่งรายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการฯ รอบที่ 2 และเอกสารหลักฐานตามรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัด - สรุปผลการติดตามรายงานข้อตกลงการปฏิบัติราชการฯ ของหน่วยงานรอบที่ 2
ตุลาคม-พฤศจิกายน 2559	- ติดตามรายงานประเมินผลรายงานข้อตกลงการปฏิบัติราชการฯ ของหน่วยงาน - ตรวจสอบประเมินผลรายงานข้อตกลงการปฏิบัติราชการฯ ของหน่วยงานโดยผ่านคณะกรรมการประกันคุณภาพ - จัดทำรายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 เสนออธิการบดี
ธันวาคม 2559	- จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และแจ้งไปยังหน่วยงานเพื่อรับทราบ

**รายชื่อหน่วยงานสนับสนุนที่จัดทำ
ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559**

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	สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
24	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
25	สำนักบริการวิชาการ
26	สถาบันวิจัยและพัฒนา
27	สำนักหอสมุด

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

กรอบการประเมินข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	น้ำ หนัก	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
			1	2	3	4	5	
ส่วนที่ 1 ตัวชี้วัดภาพรวมทุกหน่วยงาน		50						
1	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559	ร้อยละ	60	70	80	90	100	
2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของ แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559	ร้อยละ	75	80	85	90	95	
3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	75	80	85	90	95	
4	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	75	80	85	90	95	
5	ร้อยละความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร	ร้อยละ	50	60	70	80	90	
6	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้ มีสมรรถนะที่สูงขึ้น	ร้อยละ	80	85	90	95	100	
7	จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือ การบริหารจัดการ	จำนวน			1	2	3	
8	8.1 ร้อยละของการลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการ ปฏิบัติราชการ (เลือก 1 กระบวนการทำงาน)	ร้อยละ	10	20	30	40	50	
	8.2 จำนวนกระบวนการทำงานที่มีการลดขั้นตอน หรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ	จำนวน			1	2	3	
9	9.1 ร้อยละของกระบวนการหลักที่มีการจัดทำ มาตรฐานการปฏิบัติและเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ โดยทั่วกัน (ระบุกระบวนการหลัก)	ร้อยละ	40	50	60	70	80	
	9.2 จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการเผยแพร่ ให้ผู้รับบริการทราบโดยทั่วกัน			เสนอเพื่อพิจารณาต่อรองกับ มหาวิทยาลัย				
ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัดที่หน่วยงานนำเสนอ		ร้อยละ	25					
1	ตัวชี้วัดหน่วยงาน							ให้หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัด เพิ่มเติม ไม่น้อยกว่า 2 ตัว โดยให้มีค่าน้ำหนักเท่ากันทุก ตัวชี้วัด และมีน้ำหนักรวมไม่ เกินร้อยละ 25
2	ตัวชี้วัดหน่วยงาน							
3	ตัวชี้วัดหน่วยงาน							

รายละเอียดตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	น้ำ หนัก	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
			1	2	3	4	5	
ส่วนที่ 3 ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแผนปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	ร้อยละ	25						ให้หน่วยงานนำตัวชี้วัดจากโครงการที่รับผิดชอบ จากแผนปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยมีน้ำหนักรวมไม่เกินร้อยละ 25 (หากไม่มีโครงการตามแผนมหาวิทยาลัย ให้นำค่าน้ำหนักไปรวมกับตัวชี้วัดที่หน่วยงานนำเสนอ รวมเป็นร้อยละ 50)
1	ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแผนปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัย							
2	ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแผนปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัย							
3	ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแผนปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัย							
รวม		100						

รายละเอียดตัวชี้วัดภาพรวม ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ตัวชี้วัดที่ 1	:	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559
หน่วยวัด	:	ร้อยละ
น้ำหนัก	:	ถ่วงเฉลี่ยทุกตัวชี้วัด
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

คำอธิบาย : พิจารณาเปรียบเทียบจำนวนโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ กับจำนวนโครงการตามแผนทั้งหมด โดยนำเสนอในรูปแบบร้อยละ

สูตรการคำนวณ : ค่าร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

	จำนวนโครงการตามแผนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559	
	ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	
ร้อยละของการดำเนินงานตามแผน =	$\frac{\text{จำนวนโครงการตามแผนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ}}{\text{จำนวนโครงการตามแผนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ทั้งหมด}} \times 100$	x 100

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559
2. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ทุกโครงการ
3. สรุปโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน

หมายเหตุ : 1) พิจารณาเฉพาะโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 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 2	:	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559
หน่วยวัด	:	ร้อยละ
น้ำหนัก	:	ถ่วงเฉลี่ยทุกตัวชี้วัด
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

คำอธิบาย : พิจารณาผลการบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของโครงการ โดยเปรียบเทียบเป็นค่าร้อยละในการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดตามแผนทั้งหมด โดยนำเสนอในรูปแบบร้อยละ

สูตรการคำนวณ :

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

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 รายโครงการ
2. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแต่ละโครงการ (บรรลุหรือไม่บรรลุเป้าหมาย)
3. จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดของโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

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 % คำนวณค่าคะแนนได้ 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 3	: ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยวัด	: ร้อยละ
น้ำหนัก	: ถัวเฉลี่ยทุกตัวชี้วัด
การเก็บข้อมูล	: ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

คำอธิบาย :

ผู้รับบริการ (Customer) หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานของท่านโดยตรงหรือผ่านช่องทางการให้บริการอื่นๆ อาจรวมถึงผู้รับบริการทั่วไป บุคลากร นักศึกษา ประชาชน หรือองค์กรภาครัฐและเอกชนอื่นๆ

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

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

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

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95

ตัวอย่าง

การคำนวณค่าคะแนน

หน่วยงาน ก มีร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 87.55 %

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

หน่วยงาน ก มีร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับ 87.55% โดยสามารถคำนวณหาค่าคะแนน ดังนี้

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

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

ตัวชี้วัดที่ 4	: ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หน่วยวัด	: ร้อยละ
น้ำหนัก	: ถัวเฉลี่ยทุกตัวชี้วัด
การเก็บข้อมูล	: ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

คำอธิบาย :

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน ทั้งทางบวกและทางลบ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน อาจหมายรวมถึง คณะกรรมการดำเนินงาน หรือคณะทำงานชุดใดชุดหนึ่งของหน่วยงานก็ได้ หรืออาจจะเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ

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

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

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

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	75	80	85	90	95

ตัวอย่าง

การคำนวณค่าคะแนน

หน่วยงาน ก มีร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้ประเมินเท่ากับ 87.55 %

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

หน่วยงาน ก มีร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับ 87.55% โดยสามารถคำนวณหาค่าคะแนน ดังนี้

- 1) ค่าคะแนนเต็มของผลการดำเนินงานร้อยละ 87.55 เท่ากับ 3 คะแนน
- 2) ผลต่างของค่าคะแนนระหว่าง 85.00 ถึง 87.55 มีค่าเท่ากับ 2.55
- 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 ก่อนนำไปคิดค่าคะแนน ดังตัวอย่างนี้

หน่วยงาน ก มีผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 ให้คำนวณเป็นร้อยละ ดังนี้

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

ตัวชี้วัดที่ 5	: ร้อยละความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร
หน่วยวัด	: ร้อยละ
น้ำหนัก	: ถ่วงเฉลี่ยทุกตัวชี้วัด
การเก็บข้อมูล	: ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

คำอธิบาย :

ประเมินความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากรทุกกลุ่มในหน่วยงาน โดยการประเมินควรครอบคลุมประเด็นของการประเมิน ได้แก่ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ด้านผู้นำของหน่วยงาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ ด้านการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความก้าวหน้าในสายงาน และความพึงพอใจในภาพรวม

หมายเหตุ : จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการประเมินต้องมากกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. แบบประเมินความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร และจำนวนบุคลากรทั้งหมด
2. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
3. สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	50	60	70	80	90

ตัวอย่าง

การคำนวณค่าคะแนน

หน่วยงาน ก มีร้อยละความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร เท่ากับ 87.55 %

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	50	60	70	80	90
ผลหน่วยงาน ก				87.55%	

หน่วยงาน ก มีร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับ 87.55% โดยสามารถคำนวณหาค่าคะแนน ดังนี้

- 1) ค่าคะแนนเต็มของผลการดำเนินงานร้อยละ 87.55 เท่ากับ 4 คะแนน
- 2) ผลต่างของค่าคะแนนระหว่าง 80.00 ถึง 87.55 มีค่าเท่ากับ 7.55
- 3) ช่วงห่างของเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละช่วงในระดับคะแนนที่ 1-5 เท่ากับ 10

แทนค่าดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คะแนนที่ได้} &= 4 + \frac{(87.55-80.00)}{10} \\ &= 4 + 0.7550 \\ &= 4.7550 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

กรณี หน่วยงานมีผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นค่าเฉลี่ย ให้คำนวณเป็นร้อยละ ก่อนนำไปคิดค่าคะแนน ดังตัวอย่างนี้

หน่วยงาน ก มีผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 ให้คำนวณเป็นร้อยละ ดังนี้

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

ตัวชี้วัดที่ 6	:	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น
หน่วยวัด	:	ร้อยละ
น้ำหนัก	:	ถ่วงเฉลี่ยทุกตัวชี้วัด
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

คำอธิบาย :

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

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

การพัฒนาบุคลากร สามารถทำได้ทั้งหน่วยงานจัดขึ้นเอง หรือส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนากับหน่วยงานอื่นๆ กรณีที่หน่วยงานจัดเองจะต้องมีการประเมินประสิทธิผลการอบรม ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม และมีการกำหนดประเด็นการเฝ้าระวังความรู้ในการพัฒนาและฝึกอบรมที่ชัดเจน 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 7	:	จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือการบริหารจัดการ
หน่วยวัด	:	จำนวนนวัตกรรม
น้ำหนัก	:	ถ่วงเฉลี่ยทุกตัวชี้วัด
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

คำอธิบาย :

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

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. รายชื่อผลงาน/นวัตกรรมที่เกิดขึ้นหรือพัฒนาในปีงบประมาณ พ.ศ.2559
2. รายละเอียด คุณลักษณะ ประโยชน์และคุณค่าของนวัตกรรมที่หน่วยงานนำเสนอ
3. การประเมินการใช้นวัตกรรม (ถ้ามี)
4. แหล่งข้อมูลสืบค้นนวัตกรรม

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

หมายเหตุ : ไม่มีนวัตกรรม ค่าคะแนนเท่ากับ 0

ตัวชี้วัดที่ 8	:	8.1 ร้อยละของการลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ (1 กระบวนการ)
หน่วยวัด	:	ร้อยละ
น้ำหนัก	:	ถัวเฉลี่ยทุกตัวชี้วัด
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

คำอธิบาย :

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มีเป้าหมายที่จะทำให้การบริการมีขั้นตอนที่สั้นและใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีขึ้น

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. รายชื่อกระบวนการ 1 กระบวนการที่นำมาลดขั้นตอนหรือระยะเวลา
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดหรือระยะเวลาทั้งหมดของกระบวนการ
3. ขั้นตอนที่ปรับลดลงหรือระยะเวลาที่ปรับลดลง
4. แผนผังกระบวนการ

เกณฑ์การให้คะแนน :

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	10	20	30	40	50

สูตรการคำนวณขั้นตอนที่ลดลง :

$$\text{ร้อยละของขั้นตอนที่ลดลง} = \frac{\text{จำนวนขั้นตอนที่ลดลง}}{\text{จำนวนขั้นตอนทั้งหมด}} \times 100$$

สูตรการคำนวณระยะเวลาที่ลดลง :

$$\text{ร้อยละของระยะเวลาที่ลดลง} = \frac{\text{จำนวนระยะเวลาที่ลดลง}}{\text{จำนวนระยะเวลาทั้งหมด}} \times 100$$

ตัวอย่าง

การคำนวณค่าร้อยละ

หน่วยงาน ก จัดทำกระบวนการตรวจประเมิน และในปีที่ผ่านมากระบวนการตรวจประเมินมีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด 14 ขั้นตอน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 มีการลดขั้นตอนการตรวจประเมินลง 6 ขั้นตอน ทำให้เหลือขั้นตอนการดำเนินงานเพียง 8 ขั้นตอน แทนค่าสูตร ดังนี้

$$\text{ร้อยละของขั้นตอนที่ลดลง} = \frac{6}{14} \times 100 = 42.85 \%$$

การคำนวณค่าคะแนน

หน่วยงาน ก มีร้อยละของขั้นตอนที่ลดลงเท่ากับ 42.85 % คำนวณค่าคะแนนได้ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	10	20	30	40	50
ผลหน่วยงาน ก				42.85%	

หน่วยงาน ก มีร้อยละของขั้นตอนที่ลดลงเท่ากับ 42.85 % โดยสามารถคำนวณหาค่าคะแนน ดังนี้

- 1) ค่าคะแนนเต็มของผลการดำเนินงานร้อยละ 42.85 เท่ากับ 4 คะแนน
- 2) ผลต่างของค่าคะแนนระหว่าง 40.00 ถึง 42.85 มีค่าเท่ากับ 2.85
- 3) ช่วงห่างของเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละช่วงในระดับคะแนนที่ 1-5 เท่ากับ 10

แทนค่าดังนี้

$ \begin{aligned} \text{คะแนนที่ได้} &= 4 + \frac{(42.85 - 40.00)}{10} \\ &= 4 + 0.2850 \\ &= 4.2850 \text{ คะแนน} \end{aligned} $
--

ตัวชี้วัดที่ 8	:	8.2 จำนวนกระบวนการทำงานที่มีการลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ
หน่วยวัด	:	จำนวน
น้ำหนัก	:	ถัวเฉลี่ยทุกตัวชี้วัด
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

คำอธิบาย :

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มีเป้าหมายที่จะทำให้การบริการมีขั้นตอนที่สั้นและใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีขึ้น

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. รายชื่อกระบวนการที่นำมาลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดหรือระยะเวลาทั้งหมดของกระบวนการ ของแต่ละกระบวนการ
3. ขั้นตอนที่ปรับลดลงหรือระยะเวลาที่ปรับลดลง ของแต่ละกระบวนการ
4. แผนผังกระบวนการ

เกณฑ์การให้คะแนน :

คะแนน	1	2	3	4	5
จำนวน			1	2	3

ตัวชี้วัดที่ 9	:	9.1 ร้อยละของกระบวนการงานหลักที่มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติและเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบโดยทั่วกัน
หน่วยวัด	:	ร้อยละ
น้ำหนัก	:	ถ่วงเฉลี่ยทุกตัวชี้วัด
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

คำอธิบาย :

กระบวนการงานหลัก หมายถึง กระบวนการสร้างคุณค่าภายในองค์กรที่สำคัญที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงการออกแบบและส่งมอบผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนผู้รับบริการ กระบวนการทางธุรกิจ/กิจการ กระบวนการหลัก ได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ของหน่วยงานและสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสาร/ขั้นตอนการดำเนินงานที่จัดทำขึ้นจากการเห็นพ้องต้องกันและมีการวางกฎระเบียบแนวทางปฏิบัติลักษณะเฉพาะของกระบวนการหรือผลที่เกิดขึ้นของกระบวนการนั้น ๆ เพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ใช้กันทั่วไป โดยมุ่งให้บรรลุถึงความสำเร็จสูงสุดตามข้อกำหนดที่วางไว้

การเผยแพร่ให้ผู้รับบริการรับทราบโดยทั่วกัน หมายถึง การจัดทำเป็นคู่มือ แผ่นพับ ประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ ฯลฯ

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

1. มาตรฐานการปฏิบัติงาน/แผนผังกระบวนการสรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย
2. ช่องทางการเผยแพร่ให้ผู้รับบริการรับทราบ
3. แบบสรุปรายงานกระบวนการหลัก

เกณฑ์การให้คะแนน :

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	40	50	60	70	80

สูตรการคำนวณ

$$\text{ร้อยละของกระบวนการที่จัดทำมาตรฐาน} = \frac{\text{จำนวนกระบวนการหลักที่มีการจัดทำมาตรฐาน}}{\text{จำนวนกระบวนการที่เสนอมานำเสนอ}} \times 100$$

ตัวอย่าง

การคำนวณค่าร้อยละ

หน่วยงาน ก ได้เสนอจำนวนกระบวนการหลักที่จะจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานมาทั้งหมด 7 กระบวนการ และในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ได้มีกระบวนการที่ได้จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน 5 กระบวนการแทนค่าสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ร้อยละของกระบวนการที่จัดทำมาตรฐาน} &= \frac{5}{7} \times 100 \\ &= \\ &= 71.42 \% \end{aligned}$$

การคำนวณค่าคะแนน

หน่วยงาน ก มีร้อยละของกระบวนการที่จัดทำมาตรฐานเท่ากับ 71.42 คำนวณค่าคะแนนได้ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	40	50	60	70	80
ผลหน่วยงาน ก				71.42	

หน่วยงาน ก มีร้อยละของกระบวนการที่จัดทำมาตรฐานเท่ากับ 71.42 โดยสามารถคำนวณหาค่าคะแนน ดังนี้

- 1) ค่าคะแนนเต็มของผลการดำเนินงานร้อยละ 71.42 เท่ากับ 4 คะแนน
- 2) ผลต่างของค่าคะแนนระหว่าง 70 ถึง 71.42 มีค่าเท่ากับ 1.42
- 3) ช่วงห่างของเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละช่วงในระดับคะแนนที่ 1-5 เท่ากับ 10

แทนค่าดังนี้

$\begin{aligned} \text{คะแนนที่ได้} &= 4 + \frac{(71.42-70.00)}{10} \\ &= 4 + 0.142 \\ &= 4.142 \text{ คะแนน} \end{aligned}$
--

ตัวชี้วัดที่ 9	: 9.2 จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบโดยทั่วกัน
หน่วยวัด	: จำนวนคู่มือ
น้ำหนัก	: ถัวเฉลี่ยทุกตัวชี้วัด
การเก็บข้อมูล	: ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

คำอธิบาย :

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน หลายขั้นตอน และเกี่ยวกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิงในความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน ควรประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| 1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ | 2. ขอบเขต |
| 3. คำจำกัดความ | 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ |
| 5. Work Flow กระบวนการ | 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
| 7. มาตรฐานงาน | 8. ระบบติดตามประเมินผล |
| 9. เอกสารอ้างอิง | 10. แบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดทำคู่มือ |

หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน :

- เล่มคู่มือปฏิบัติงาน (วัน/เดือน/ปี ที่ดำเนินการและปรับปรุง)
- ช่องทางการเผยแพร่ให้ผู้รับบริการรับทราบ

เกณฑ์การให้คะแนน : กำหนดโดยมหาวิทยาลัย

คะแนน	1	2	3	4	5
จำนวน					

ภาคผนวก



ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

ชื่อหน่วยงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ข้อตกลงระหว่าง
(ชื่ออธิการบดี) (ตำแหน่ง) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้รับข้อตกลง
และ
(ชื่อผู้อำนวยการ/ผู้จัดการที่ลงนาม) (ตำแหน่ง) ผู้ทำข้อตกลง
- ข้อตกลงนี้เป็นข้อตกลงฝ่ายเดียว มิใช่สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา 1 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559
- 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.2559

.....
(ชื่อผู้อำนวยการ/ผู้จัดการที่ลงนาม)
(ตำแหน่ง)
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.2559

ตัวอย่าง แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

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. 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. ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์						

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/ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไป
 - () 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 แบบประเมินความพึงพอใจความผาสุกของบุคลากร

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 ความพึงพอใจและความผาสุก

ประเด็นการประเมิน		ระดับความคิดเห็น					NA ไม่สามารถ ประเมินได้
		น้อย	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	
		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 ชมเชยและให้กำลังใจบุคลากรในโอกาสต่างๆ						
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน							
7	การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อขึ้นค่าตอบแทนมีความเหมาะสมและเป็นธรรม						
8	มีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยปราศจากอคติ						
ด้านสวัสดิการ							

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

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มรายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559
ระดับหน่วยงานสนับสนุน

<p>รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559</p> <p style="text-align: right;">() รอบ 1 (31 ก.ค.59) () รอบ 2 (31 ต.ค.59)</p>																					
<p>ตัวชี้วัดที่ 1 : ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559</p>																					
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :			ผู้จัดเก็บข้อมูล :																		
โทรศัพท์ :			โทรศัพท์ :																		
<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 15%;">คะแนน</td> <td style="width: 15%;">1</td> <td style="width: 15%;">2</td> <td style="width: 15%;">3</td> <td style="width: 15%;">4</td> <td style="width: 15%;">5</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>60</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>100</td> </tr> </table>						คะแนน	1	2	3	4	5	ร้อยละ	60	70	80	90	100				
คะแนน	1	2	3	4	5																
ร้อยละ	60	70	80	90	100																
<p>ผลการดำเนินงาน :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">ที่</th> <th style="width: 35%;">ชื่อกิจกรรม/โครงการตามแผน</th> <th style="width: 40%;">ผลการดำเนินงานโครงการ</th> <th style="width: 20%;">ดำเนินการแล้วเสร็จ/ ไม่แล้วเสร็จ (x, ✓)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">...</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						ที่	ชื่อกิจกรรม/โครงการตามแผน	ผลการดำเนินงานโครงการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ/ ไม่แล้วเสร็จ (x, ✓)	1				2				...			
ที่	ชื่อกิจกรรม/โครงการตามแผน	ผลการดำเนินงานโครงการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ/ ไม่แล้วเสร็จ (x, ✓)																		
1																					
2																					
...																					
<p>สูตร :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"> ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ = _____ × 100 =% </td> </tr> </table> <p>คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =</p>						ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ = _____ × 100 =%															
ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ = _____ × 100 =%																					
<p>หลักฐาน/เอกสารอ้างอิง</p>																					
<p>คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:</p>																					
<p>อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :</p>																					

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559																		
() รอบ 1 (31 ก.ค.59) () รอบ 2 (31 ต.ค.59)																		
ตัวชี้วัดที่ 2 : ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559																		
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :				ผู้จัดเก็บข้อมูล :														
โทรศัพท์ :				โทรศัพท์ :														
เกณฑ์การให้คะแนน																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">คะแนน</td> <td style="width: 15%;">1</td> <td style="width: 15%;">2</td> <td style="width: 15%;">3</td> <td style="width: 15%;">4</td> <td style="width: 15%;">5</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>75</td> <td>80</td> <td>85</td> <td>90</td> <td>95</td> </tr> </table>							คะแนน	1	2	3	4	5	ร้อยละ	75	80	85	90	95
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.59)	รอบ 2 (31 ต.ค.59)												
1																		
2																		
...																		
สูตร :																		
ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผน = _____ x 100 =%																		
คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =																		
หลักฐาน/เอกสารอ้างอิง :																		
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:																		
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :																		

<p>รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559</p> <p style="text-align: right;">() รอบ 1 (31 ก.ค.59) () รอบ 2 (31 ต.ค.59)</p>																	
<p>ตัวชี้วัดที่ 4 : ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>																	
<p>ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :</p>			<p>ผู้จัดเก็บข้อมูล :</p>														
<p>โทรศัพท์ :</p>			<p>โทรศัพท์ :</p>														
<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 15%;">คะแนน</td> <td style="width: 15%;">1</td> <td style="width: 15%;">2</td> <td style="width: 15%;">3</td> <td style="width: 15%;">4</td> <td style="width: 15%;">5</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>75</td> <td>80</td> <td>85</td> <td>90</td> <td>95</td> </tr> </table>						คะแนน	1	2	3	4	5	ร้อยละ	75	80	85	90	95
คะแนน	1	2	3	4	5												
ร้อยละ	75	80	85	90	95												
<p>หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้ประเมิน 2. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) 3. สรุปผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <p>ผลการดำเนินงาน : ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย =</p> <p style="padding-left: 40px;">คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =</p>																	
<p>หลักฐาน/เอกสารอ้างอิง :</p>																	
<p>คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:</p>																	
<p>อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :</p>																	

<p>รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559</p> <p style="text-align: right;">() รอบ 1 (31 ก.ค.59) () รอบ 2 (31 ต.ค.59)</p>																	
<p>ตัวชี้วัดที่ 5 : ร้อยละความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร</p>																	
<p>ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :</p>			<p>ผู้จัดเก็บข้อมูล :</p>														
<p>โทรศัพท์ :</p>			<p>โทรศัพท์ :</p>														
<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 15%;">คะแนน</td> <td style="width: 15%;">1</td> <td style="width: 15%;">2</td> <td style="width: 15%;">3</td> <td style="width: 15%;">4</td> <td style="width: 15%;">5</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>50</td> <td>60</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> </tr> </table>						คะแนน	1	2	3	4	5	ร้อยละ	50	60	70	80	90
คะแนน	1	2	3	4	5												
ร้อยละ	50	60	70	80	90												
<p>หลักฐาน/ข้อมูลที่ต้องรายงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แบบประเมินที่ใช้ประเมินความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร 2. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (บุคลากรในหน่วยงานมากกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด) 3. สรุปผลความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร <p>ผลการดำเนินงาน : ร้อยละความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร =</p> <p style="padding-left: 40px;">คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =</p>																	
<p>หลักฐาน/เอกสารอ้างอิง :</p>																	
<p>คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:</p>																	
<p>อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :</p>																	

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

() รอบ 1 (31 ก.ค.59) () รอบ 2 (31 ต.ค.59)

ตัวชี้วัดที่ 6 : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

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

ผลการดำเนินงาน :

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

** นับเฉพาะโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่สูงขึ้น

สูตร :

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

คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =

หลักฐานอ้างอิง :

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

() รอบ 1 (31 ก.ค.59) () รอบ 2 (31 ต.ค.59)

ตัวชี้วัดที่ 7 : จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือการบริหารจัดการ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

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

ผลการดำเนินงาน :

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

คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =

หลักฐานอ้างอิง :

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

() รอบ 1 (31 ก.ค.59) () รอบ 2 (31 ต.ค.59)

ตัวชี้วัดที่ 8.1 : ร้อยละของการลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ (1 กระบวนการ)

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	10	20	30	40	50

ผลการดำเนินงาน :

ที่	ชื่อกระบวนการ	ขั้นตอน/ระยะเวลาการปฏิบัติงานทั้งหมด	ขั้นตอน/ระยะเวลาที่ลดลง	ร้อยละที่ลดได้	คะแนน
1					

*หมายเหตุ : อาจนำเสนอผลการดำเนินงานที่แสดงถึงการลดขั้นตอน โดยแสดงเป็นแผนผังการลดขั้นตอนก็ได้

คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =

หลักฐานอ้างอิง :

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559					
() รอบ 1 (31 ก.ค.59) () รอบ 2 (31 ต.ค.59)					
ตัวชี้วัดที่ 8.2 : จำนวนกระบวนการทำงานที่มีการลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ					
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :			ผู้จัดเก็บข้อมูล :		
โทรศัพท์ :			โทรศัพท์ :		
เกณฑ์การให้คะแนน					
คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ			1	2	3
ผลการดำเนินงาน :					
ที่	ชื่อกระบวนการ	ขั้นตอน/ระยะเวลาการปฏิบัติงานทั้งหมด	ขั้นตอน/ระยะเวลาที่ลดลง	ร้อยละที่ลดได้	
1					
2					
..					
*หมายเหตุ : อาจนำเสนอผลการดำเนินงานที่แสดงถึงการลดขั้นตอน โดยแสดงเป็นแผนผังการลดขั้นตอนก็ได้					
คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =					
หลักฐานอ้างอิง :					
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

() รอบ 1 (31 ก.ค.59) () รอบ 2 (31 ต.ค.59)

ตัวชี้วัดที่ 9.1 : ร้อยละของกระบวนการหลักที่มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติและเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบโดยทั่วกัน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละ	10	20	30	40	50

ผลการดำเนินงาน :

ที่	ชื่อกระบวนการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ช่องทางการเผยแพร่
1			
2			
...			

*หมายเหตุ : อาจนำเสนอผลการดำเนินงานที่แสดงถึงการลดขั้นตอน โดยแสดงเป็นแผนผังการลดขั้นตอนก็ได้

สูตร :

$$\text{ร้อยละของกระบวนการที่จัดทำมาตรฐาน} = \frac{\text{จำนวนกระบวนการหลักที่มีการจัดทำมาตรฐาน}}{\text{จำนวนกระบวนการที่เสนอมา}} \times 100 = \dots\dots\dots\%$$

คะแนนที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ =

หลักฐานอ้างอิง :

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

() รอบ 1 (31 ก.ค.59) () รอบ 2 (31 ต.ค.59)

ตัวชี้วัดที่ 9.2 : จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบโดยทั่วกัน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
จำนวน	เสนอเพื่อเจรจากับมหาวิทยาลัย				

ผลการดำเนินงาน :

ที่	ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน	รายละเอียด	ช่องทางการเผยแพร่
1			
2			
...			

หลักฐานอ้างอิง :

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

แบบฟอร์มรายงานผล ตัวชี้วัดหน่วยงาน

<p>รายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559</p> <p style="text-align: right;">() รอบ 1(31 ก.ค.59) () รอบ 2(31 ต.ค.59)</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	น้ำหนัก	เกณฑ์การให้คะแนน					ประเมินตนเอง		
			1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินงาน	ค่า คะแนน	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก
ส่วนที่ 1 ตัวชี้วัดภาพรวมทุกหน่วยงาน		50								
1	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559	ร้อยละ	60	70	80	90	100			
2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559	ร้อยละ	75	80	85	90	95			
3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	75	80	85	90	95			
4	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	75	80	85	90	95			
5	ร้อยละความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร	ร้อยละ	50	60	70	80	90			
6	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น	ร้อยละ	80	85	90	95	100			
7	จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือการบริหารจัดการ	จำนวน			1	2	3			
8	8.1 ร้อยละของการลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ	ร้อยละ	10	20	30	40	50			
	8.2 จำนวนกระบวนการทำงานที่มีการลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ	จำนวน			1	2	3			
9	9.1 ร้อยละของกระบวนการหลักที่มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติและเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบโดยทั่วกัน	ร้อยละ	40	50	60	70	80			
	9.2 จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบโดยทั่วกัน	จำนวน	เสนอเพื่อพิจารณาต่อรองกบมมหาวิทยาลัย							
ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัดที่หน่วยงานนำเสนอ		ร้อยละ	25							
1										
2										

แบบฟอร์มรายงานผลข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	น้ำหนัก	เกณฑ์การให้คะแนน					ประเมินตนเอง		
			1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินงาน	ค่า คะแนน	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก
ส่วนที่ 3 ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบตาม แผนปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2559	ร้อยละ	25								
1										
2										
รวม		100								