



คู่มือ

รายละเอียดตัวชี้วัดความสำเร็จ แผนปฏิบัติการราชการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 - 2569

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

PSRU 2025



ผ่านการพิจารณาคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี
ในการประชุมครั้งที่ 51 (2/2568) วันที่จันทร์ที่ 26 พฤษภาคม 2568

PIBULSONGKRAM RAJABHAT UNIVERSITY

คำนำ

คู่มือรายละเอียดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2568- 2569 จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการติดตามผลการดำเนินงาน ของตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พ.ศ. 2568 – 2569 (ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568) โดยได้บูรณาการกับตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพ ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยสำนักงานอธิการบดีกำหนดให้หน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลได้ประเมินตนเองตามเกณฑ์

คู่มือรายละเอียดตัวชี้วัดความสำเร็จ ฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ฉบับนี้ ได้แสดงรายละเอียด คำอธิบายตัวชี้วัด ที่มาของตัวชี้วัด สูตรการคำนวณ เกณฑ์การประเมินและได้ผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี เพื่อพิจารณาปรับเกณฑ์การประเมินเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานอธิการบดี

นางสาวประนอม หาญจริง
ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
พฤษภาคม 2568

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 การติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ	1
ส่วนที่ 2 กรอบตัวชี้วัดความสำเร็จ ของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 – 2569 ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม พ.ศ. 2568 – 2569 (ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568)	3
ส่วนที่ 3 รายละเอียดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตามประเด็นยุทธศาสตร์	1
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบบริหารจัดการสู่องค์กรที่มีธรรมาภิบาล	
สนอ.1.1 ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน	7
สนอ.1.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการ	9
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อการบริหารและการบริการ	
สนอ.2.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	11
สนอ.2.2 จำนวนกระบวนการงานที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการบริหาร	13
สนอ.2.3 จำนวนเรื่องที่ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	15
สนอ.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการดิจิทัล	16
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	
สนอ.3.1 ร้อยละที่ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิม	18
สนอ.3.2 ระดับความสำเร็จของกระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพื่อการได้รับรางวัล Thailand Sustainability Awards และ ASEAN Energy Efficiency Award	20
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล	
สนอ.4.1 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ	22
สนอ.4.2 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม	25
สนอ.4.3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	28
สนอ.4.4 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	30
สนอ.4.5 จำนวนโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่	32
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	
สนอ.5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ	34
สนอ.5.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะการให้บริการ	36
สนอ.5.3 ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น	38

1.1 ความเป็นมา

การดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี ในช่วงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี พ.ศ. 2566 – 2569 (ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568) เล็งเห็นถึงความสำคัญของกระบวนการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและวัดผลสำเร็จ สำนักงานอธิการบดีจึงได้พัฒนาระบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การปฏิบัติราชการของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายขององค์กร การบริหารผลการปฏิบัติราชการมีลักษณะเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับทำงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจขององค์กร โดยมีการนำตัวชี้วัด (KPI) มาใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติงานระดับองค์กรซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวสามารถนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน (Baseline) สำหรับการเทียบเคียง เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติราชการองค์กรในปีต่อไปได้

การปฏิบัติราชการเป็นการแสดงความจำนงของผู้บริหารหน่วยงาน เกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติราชการ และผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ต้องการบรรลุผล โดยมีตัวชี้วัด เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนที่ชัดเจน ระหว่างผู้บริหารหน่วยงานกับผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ภายหลังจากที่แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานได้ผ่านการพิจารณาถ้อยแถลงและได้รับความเห็นชอบแล้ว

หน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดี จะจัดทำแผนปฏิบัติราชการที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เป้าหมายและเกณฑ์การให้คะแนน ซึ่งจะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- 1) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำคู่มือปฏิบัติงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานไปใช้ปฏิบัติงานในการประเมินผลต่อไปได้
- 2) เพื่อให้การจัดทำแผนปฏิบัติราชการเป็นไปตามเกณฑ์และขั้นตอนที่ถูกต้องตามที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ร่วมกันกำหนด
- 3) เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกรอบและแนวทางการประเมินผลปฏิบัติราชการ ตลอดจนรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการประเมินผล และหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานอธิการบดี
- 4) เพื่อใช้ประกอบการติดตามระดับความสำเร็จและการพัฒนาการในการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากร ให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับทิศทาง และนโยบาย

1.3 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ

หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ซึ่งเป็นส่วนราชการภายใต้มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ต้องดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ และจะต้องดำเนินการรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีรายละเอียดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนที่มีความสอดคล้อง เชื่อมโยง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พ.ศ. 2568 – 2569 (ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568) ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม(พ.ศ.2565 -2569) บรรลุตามวิสัยทัศน์ “สำนักงานอธิการบดีเป็นองค์กรที่นำการเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ความเป็นเลิศด้านบริหารจัดการและการพัฒนาที่ยั่งยืน “

มีเป้าหมาย พันธกิจ และวัตถุประสงค์ดังกล่าว สำนักงานอธิการบดีได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ไว้ 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่องค์กรที่มีธรรมาภิบาล
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อการบริหารและการบริการ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

1.4 ปฏิทินการดำเนินงานการติดตามประเมินผลสำนักงานอธิการบดี

กระบวนการ	ที่	วัน/เดือน/ปี	กิจกรรม
การติดตามประเมินผล	1	ก.พ.68	กองนโยบายและแผนชี้แจงกรอบแนวทางการติดตามประเมินผล
		มี.ค.68	กองนโยบายและแผน จัดส่งคู่มือรายละเอียดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2568 - 2569
		ภายใน 15 ก.ค. 68 (รอบ 9 เดือน)	➤ ทุกหน่วยงานส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2568 จำนวน 1 ชุด พร้อมไฟล์ส่งกองนโยบายและแผน
		ภายใน 30 ก.ค. 68	➤ นำเสนอผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี พิจารณารายละเอียดรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2568
		ภายใน 15 ต.ค. 68 (รอบ 12 เดือน)	➤ ทุกหน่วยงานส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2568 จำนวน 1 ชุด พร้อมไฟล์ส่งกองนโยบายและแผน
		ภายใน พ.ย. 68	➤ นำเสนอผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีพิจารณารายละเอียดรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2568
		ภายใน ธ.ค. 68	➤ กองนโยบายและแผนรวบรวม วิเคราะห์และจัดทำเป็นรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2568 ของสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
		ภายใน ม.ค. 69	➤ รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี ➤ เสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีพิจารณารายละเอียดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2568 ของสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ส่วนที่ 2

กรอบตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 - 2569 ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พ.ศ.2568 – 2569 (ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568)

1. วิสัยทัศน์ (Vision) :

สำนักงานอธิการบดีเป็นองค์กรที่นำการเปลี่ยนแปลง ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ความเป็นเลิศ
ด้านบริหารจัดการและการพัฒนาที่ยั่งยืน

2. พันธกิจ (Mission) :

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการตามพันธกิจ โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
3. ยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3. ปรัชญา (Philosophy) :

บริหารเด่น เน้นบริการ ประสานภารกิจ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของมหาวิทยาลัย

4. ค่านิยมองค์กร (Core values) :

S : Service	หมายถึง	มีการให้บริการที่มีคุณภาพ
T : Team	หมายถึง	มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม
A : Active	หมายถึง	มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
F : Fast	หมายถึง	มีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว
F : Family	หมายถึง	มีความเห็นอกเห็นใจกันแบบครอบครัว

5. ประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พ.ศ. 2568 - 2569
(ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568) บรรลุตามวิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ และวัตถุประสงค์ดังกล่าว
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ไว้ 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่องค์กรที่มีธรรมาภิบาล
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อการบริหารและการบริการ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการพัฒนางานองค์กรอย่างยั่งยืน
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

6. ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จ และเป้าหมาย :

6.1 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่องค์กรที่มีธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ : มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล
บริหารจัดการมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สามารถสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานสากล

กลยุทธ์ :

1.1.1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล

1.1.2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลลัพธ์

➤ ตัวชี้วัด , ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ :

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
สนอ.1.1 ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน	ร้อยละ 85	กนผ.
สนอ.1.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการ	ระดับ 4	กบค.

6.2 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อการบริหารและการบริการ

เป้าประสงค์ :

2.1 บุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2.2 มีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยและรองรับการทำงานในยุคดิจิทัล

2.3 มีระบบการบริหารข้อมูลที่เชื่อมโยงและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

2.4 ระบบบริการดิจิทัลที่รองรับนักศึกษาและบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ :

2.1.1 พัฒนาโครงการอบรมที่ตรงกับความต้องการของบุคลากร

2.2.1 พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย

2.3.1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

2.4.1 พัฒนาระบบบริการอัจฉริยะ (Smart Service)

➤ ตัวชี้วัด , ค่าเป้าหมายและผู้รับผิดชอบ :

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
สนอ.2.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	ระดับ 4	กบค.
สนอ.2.2 จำนวนกระบวนการงานที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการบริหาร	1 กระบวนการ	กบค.
สนอ.2.3 จำนวนเรื่องที่ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	3 โครงการ	กบค.
สนอ.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการดิจิทัล	ระดับ 4	กบค.

6.3 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์ :

- 3.1 ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม
- 3.2 พัฒนาคุณภาพมาตรฐานองค์กรให้สอดคล้องกับแนวทางความยั่งยืน

กลยุทธ์ :

- 3.1.1 ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม
- 3.2.1 การสร้างความยั่งยืนในการบริหารจัดการทรัพยากร

ตัวชี้วัด , ค่าเป้าหมายและผู้รับผิดชอบ :

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
สนอ.3.1 ร้อยละที่ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิม	ร้อยละ 3	กก.
สนอ.3.2 ระดับความสำเร็จของกระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพื่อการได้รับรางวัล Thailand Sustainability Awards และ ASEAN Energy Efficiency Award	ระดับ 3	กก.

6.4 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

เป้าประสงค์ :

- 4.1 บุคลากรมีสมรรถนะที่เหมาะสมกับบทบาทและตำแหน่งงาน เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 4.2 บุคลากรมีความสามารถและทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล
- 4.3 ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าในอาชีพ
- 4.4 ระบบการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่

กลยุทธ์ :

- 4.1.1 พัฒนาโครงการอบรมที่ตรงกับความต้องการของบุคลากร
- 4.2.1 พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและนวัตกรรมของบุคลากร
- 4.3.1 สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 4.3.2 พัฒนาระบบสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของบุคลากร
- 4.4.1 สร้างระบบการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่

ตัวชี้วัด , ค่าเป้าหมายและผู้รับผิดชอบ :

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
สนอ.4.1 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการและทางวิชาชีพ	ร้อยละ 80	กบค.
สนอ.4.2 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลและนวัตกรรม	ร้อยละ 75	กบค.
สนอ.4.3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ระดับ 4	กบค.
สนอ.4.4 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	ร้อยละ 1	กบค.
สนอ.4.5 จำนวนโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่	1 โครงการ	กบค.

6.5 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

เป้าประสงค์ :

- 5.1 ยกระดับคุณภาพการให้บริการในองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 5.2 เพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการให้บริการที่เป็นเลิศ
- 5.3 ปรับปรุงกระบวนการเพื่อรองรับการให้บริการที่มีคุณภาพ

กลยุทธ์ :

- 3.1.1 ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม
- 3.2.1 การสร้างความยั่งยืนในการบริหารจัดการทรัพยากร

ตัวชี้วัด , ค่าเป้าหมายและผู้รับผิดชอบ :

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
สนอ.5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับ 4	กก.
สนอ.5.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะการให้บริการ	ระดับ 4	กก.
สนอ.5.3 ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น	ร้อยละ 70	กก.

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1

การพัฒนาระบบบริหารจัดการสู่องค์กรที่มีธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ :

มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล
บริหารจัดการมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สามารถสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานสากล

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ :

สนอ.1.1 ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน

หน่วยวัด : ร้อยละ

คำอธิบาย :

หน่วยงาน/สำนักงานอธิการบดี จะต้องผลักดันให้มีการขับเคลื่อนตามทิศทาง และเป้าหมายการพัฒนาที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดตามช่วงเวลาที่กำหนด มีการดำเนินงานร่วมกันของทุกหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี โดยสะท้อนการถ่ายทอดจากระดับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดีสู่แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานอธิการบดีในระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดในระดับผลลัพธ์ และผลกระทบของการพัฒนา นอกจากนี้การขับเคลื่อนการดำเนินการที่บูรณาการกันอย่างเหมาะสมจะทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี

การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานอธิการบดี หมายถึง การขับเคลื่อนดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งประกอบด้วย โครงการ/กิจกรรม/เป้าหมาย/ระยะเวลา และควบคุมกำกับ เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ

บรรลุเป้าหมาย หมายถึง บรรลุเป้าหมายของกิจกรรมในโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานอธิการบดี โดยผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือเกินค่าเป้าหมายรายการกิจกรรมที่กำหนดไว้ในโครงการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานอธิการบดี

เกณฑ์การประเมิน :

โดยการแปลงค่าร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน กำหนดให้คะแนนเต็ม 5
จำแนกเป็นค่าเป้าหมายการดำเนินงานรายปีงบประมาณ ดังนี้

- ปีงบประมาณ 2568 มีค่าเป้าหมายการดำเนินงาน โดยค่าคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ ร้อยละ 85
- ปีงบประมาณ 2569 มีค่าเป้าหมายการดำเนินงาน โดยค่าคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ ร้อยละ 90

สูตรการคำนวณ :

1. การคำนวณของร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน

ร้อยละ =	จำนวนโครงการที่หน่วยงานดำเนินการบรรลุผลสำเร็จตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	X 100
	จำนวนโครงการที่หน่วยงานบรรลุได้ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2568 ทั้งหมดของแต่ละหน่วยงาน	

2. แปลงค่าร้อยละ ที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน	X 5
	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน	
	ที่กำหนดให้ คะแนน เต็ม 5 = ร้อยละ 85	

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ร้อยละ 85	ร้อยละ 90

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองนโยบายและแผน

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

หน่วยงาน	โครงการที่หน่วยงาน ดำเนินการบรรลุผล สำเร็จตามเกณฑ์	โครงการที่บรรจุใน แผนปฏิบัติการ ปี 2568	ร้อยละความสำเร็จของ แผนปฏิบัติการ ของแต่ละหน่วยงาน
กองกลาง			
กองบริหารงานบุคคล			
กองนโยบายและแผน			
กองบริการการศึกษา			
กองพัฒนานักศึกษา			
โครงการจัดตั้งกองคลัง			
สำนักงานอธิการบดี			

สนอ.1.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการ

หน่วยวัด : ระดับ

คำอธิบาย :

เป็นการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการประจำปีงบประมาณนั้น โดยประเด็นที่จะประเมินจะเป็นเรื่องระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการ มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. การสื่อสารภายในองค์กร
2. การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
3. การตัดสินใจและการมีส่วนร่วม
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. ความยุติธรรมและความโปร่งใส

ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ความพึงพอใจน้อยที่สุด 1.00 - 1.50	ความพึงพอใจน้อย 1.51 - 2.50	ความพึงพอใจปานกลาง 2.51 - 3.50	ความพึงพอใจมาก 3.51 - 4.50	ความพึงพอใจมากที่สุด 4.51 - 5.00

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ระดับ 4	ระดับ 4.50

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองกลาง

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองกลาง

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

ประเด็นการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1.การสื่อสารภายในองค์กร			
1.1 ความโปร่งใสในการสื่อสาร			
1.2 การรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร			
1.3 ความชัดเจนในการสื่อสารเป้าหมายและทิศทางขององค์กร			
ภาพรวมการสื่อสารภายในองค์กร			
2.การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล			
2.1 การจัดการเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการ			
2.2 โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ			
2.3 การสนับสนุนในเรื่องการเรียนรู้และพัฒนา			
2.4 การสนับสนุนในเรื่องการรักษาสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว			
2.5 ความเป็นธรรมในการประเมินผลการทำงาน			
ภาพรวมการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล			

ประเด็นการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
3.การตัดสินใจและการมีส่วนร่วม			
3.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อการทำงาน			
3.2 ความรู้สึกกลัวเสียงของบุคลากรถูกนำไปพิจารณาในการตัดสินใจ			
ภาพรวมการตัดสินใจและการมีส่วนร่วม			
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน			
4.1 ความสะดวกสบายและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน			
4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน			
4.3 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา			
ภาพรวมสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
5.ความยุติธรรมและความโปร่งใส			
5.1 ความยุติธรรมในการประเมินผลการทำงานและการให้รางวัล			
5.2 ความโปร่งใสในการดำเนินการภายในองค์กร			
ภาพรวมความยุติธรรมและความโปร่งใส			
ภาพรวมทั้งหมด			

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2

การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อการบริหารและการบริการ

เป้าประสงค์ :

- 2.1 บุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.2 มีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยและรองรับการทำงานในยุคดิจิทัล
- 2.3 มีระบบการบริหารข้อมูลที่เชื่อมโยงและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- 2.4 ระบบบริการดิจิทัลที่รองรับนักศึกษาและบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ :

สนอ.2.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

หน่วยวัด : ระดับ

คำอธิบาย :

เป็นการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานอธิการบดี โดยประเด็นที่จะประเมินจะเป็นเรื่องระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสำนักงานอธิการบดี เพื่อเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบเทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานอธิการบดี มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ความสะดวกในการใช้งาน
2. ประสิทธิภาพของระบบ
3. ความเหมาะสมของพีเจอาร์และฟังก์ชัน
4. การสนับสนุนและการฝึกอบรม
5. ความสามารถในการทำงานร่วมกัน
6. ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว

ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ความพึงพอใจน้อยที่สุด 1.00 - 1.50	ความพึงพอใจน้อย 1.51 - 2.50	ความพึงพอใจปานกลาง 2.51 - 3.50	ความพึงพอใจมาก 3.51 - 4.50	ความพึงพอใจมากที่สุด 4.51 - 5.00

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ระดับ 4	ระดับ 5

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองนโยบายและแผน

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

ประเด็นการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1.ความสะดวกในการใช้งาน			
1.1 สามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลได้ง่าย			
1.2 ระบบมีการให้คำแนะนำหรือคู่มือที่เข้าใจง่าย			
1.3 ระบบมีความซับซ้อนหรือใช้งานยาก			
ภาพรวมความสะดวกในการใช้งาน			
2.ประสิทธิภาพของระบบ			
2.1 ระบบทำงานได้อย่างรวดเร็วและไม่มีปัญหาหรือข้อผิดพลาด			
2.2 ระบบสามารถรองรับการใช้งานได้ดีเมื่อมีการใช้พร้อมกันจาก ผู้ใช้งานหลายๆ คน			
2.3 การประมวลผลข้อมูลและการใช้งานระบบมีความแม่นยำและ ตรงตามที่คาดหวัง			
ภาพรวมประสิทธิภาพของระบบ			
3.ความเหมาะสมของพีเจอร์และฟังก์ชัน			
3.1 ระบบมีฟังก์ชันการใช้งานที่ครอบคลุมและสามารถตอบโจทย์การ ทำงานของบุคลากร			
3.2 มีพีเจอร์ที่ยังขาดหรือไม่สามารถใช้งานได้ตามต้องการ			
3.3 ระบบมีการปรับปรุงหรืออัปเดตพีเจอร์อย่างต่อเนื่องตามความ ต้องการของผู้ใช้งาน			
ภาพรวมความเหมาะสมของพีเจอร์และฟังก์ชัน			
4.การสนับสนุนและการฝึกอบรม			
4.1 บุคลากรได้รับการฝึกอบรมที่เพียงพอในการใช้งานระบบ			
4.2 การบริการลูกค้าหรือการสนับสนุนจากผู้ดูแลระบบเป็นไปอย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ			
4.3 มีช่องทางการติดต่อหรือวิธีแก้ปัญหาที่รวดเร็วและเหมาะสมสำหรับ การใช้งานระบบ			
ภาพรวมการสนับสนุนและการฝึกอบรม			
5.ความสามารถในการทำงานร่วมกัน			
5.1 ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันในทีมได้ดี			
5.2 ระบบสามารถแชร์ข้อมูลและร่วมทำงานระหว่างบุคลากรหลายๆ คน ได้อย่างราบรื่น			
ภาพรวมความสามารถในการทำงานร่วมกัน			
6.ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว			
6.1 บุคลากรรู้สึกว่าคุณสมบัติใช้งานในระบบได้รับการป้องกันอย่าง เหมาะสม			
6.2 ระบบมีมาตรการความปลอดภัยที่แข็งแกร่ง และมีการป้องกันข้อมูล รั่วไหล			
6.3 บุคลากรรู้สึกมั่นใจในความเป็นส่วนตัวเมื่อใช้ระบบ			
ภาพรวมความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว			
ภาพรวมทั้งหมด			

สนอ.2.2 จำนวนกระบวนงานที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนกรบริหาร

หน่วยวัด : กระบวนงาน

คำอธิบาย :

กระบวนงานที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนกรบริหารสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และปรับปรุงการตัดสินใจในหน่วยงานได้หลายด้าน ดังนี้

- **การจัดการข้อมูล** หมายถึง การนำเทคโนโลยีในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ทันที และช่วยในการตัดสินใจที่มีข้อมูลรองรับและแม่นยำมากขึ้น เช่น การใช้ระบบฐานข้อมูล (Database Management Systems) หรือ Big Data ในการบริหารงานภายในหน่วยงานของตนเองหรือระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการบูรณาการของข้อมูลร่วมกัน

- **การสื่อสารและการประสานงาน** หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยการสื่อสารภายในองค์กรมีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความล่าช้าในการประสานงาน เช่น ซอฟต์แวร์สำหรับการประชุมออนไลน์ (Zoom, Microsoft Teams) หรือระบบการจัดการงาน (Project Management Tools) เป็นต้น

- **การบริหารทรัพยากร** หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดทำระบบการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ของหน่วยงาน ส่งผลทำให้กระบวนกรต่างๆ เป็นไปอย่างราบรื่นและมีข้อมูลที่สามารถใช้ในการตัดสินใจได้ทันที เช่น การเงิน การบัญชี การจัดการบุคลากร เป็นต้น

- **การบริการลูกค้าและการสนับสนุน** หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการเป็นเครื่องมือในการติดตามและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้รับบริการได้อย่างแม่นยำ ทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น เช่น การจัดการข้อมูลของผู้รับบริการ การสื่อสารกับผู้รับบริการ การติดตามและการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

- **การบริหารการเงิน** หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามการเงินช่วยให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพรวมของการเงินของหน่วยงานได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว เช่น การใช้ซอฟต์แวร์บัญชี หรือเครื่องมือวิเคราะห์ทางการเงิน

- **การตัดสินใจด้วยข้อมูล** หมายถึง การใช้เทคโนโลยีในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและแนวโน้มที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เช่น การใช้เทคโนโลยี AI มาช่วยในการวิเคราะห์พฤติกรรมหรือ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไปของการบริหารงานของหน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษา

เกณฑ์การประเมิน :

ตามเกณฑ์การพิจารณาระดับผลการดำเนินงานโดยค่าเป้าหมาย ดังนี้

คะแนน 0	คะแนน 5
ไม่มีกระบวนงาน	1 กระบวนงาน

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
1 กระบวนงาน	2 กระบวนงาน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองนโยบายและแผน

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

หน่วยงาน	กระบวนการงาน	รายละเอียดพอสังเขปของกระบวนการงาน
กองกลาง	1.	
	2.	
กองบริหารงานบุคคล	1.	
	2.	
กองนโยบายและแผน	1.	
	2.	
กองบริการการศึกษา	1.	
	2.	
กองพัฒนานักศึกษา	1.	
	2.	
โครงการจัดตั้งกองคลัง	1.	
	2.	
สำนักงานอธิการบดี		

สนอ.2.3 จำนวนเรื่องที่ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

หน่วยวัด : เรื่อง

คำอธิบาย :

เรื่องที่ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ หมายถึง เรื่องที่ใช้การวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูลในการช่วยในการตัดสินใจในระดับสูงของหน่วยงาน เพื่อให้การตัดสินใจมีพื้นฐานจากข้อมูลจริง และสามารถมองเห็นภาพรวมได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้การวางแผนกลยุทธ์มีความแม่นยำและสอดคล้องกับความเป็นจริง ตัวอย่างเรื่องที่ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น ข้อมูลการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากร การพัฒนาทักษะ หรือการบริหารจัดการความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน เช่น ข้อมูลทางการเงินเพื่อการตัดสินใจในการลงทุน การตั้งงบประมาณ การกำหนดเป้าหมายการเติบโตทางการเงิน

3. การพัฒนาและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เช่น การใช้ข้อมูลจากหลากหลายแห่ง อาทิ (ข้อมูลการเงิน ข้อมูลตลาด ข้อมูลลูกค้า) เพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์ในระยะยาวของหน่วยงาน เป็นต้น

หมายเหตุ : หน่วยงานละ 2 เรื่อง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
1 เรื่อง	2 – 4 เรื่อง	6 – 8 เรื่อง	10 – 12 เรื่อง	13 เรื่องขึ้นไป

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
12 เรื่อง	18 เรื่อง

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองนโยบายและแผน

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

1. ตารางรายงานสรุปจำนวนงานที่ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

หน่วยงาน	ชื่อเรื่องใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์
กองกลาง	
กองบริหารงานบุคคล	
กองนโยบายและแผน	
กองบริการการศึกษา	
กองพัฒนานักศึกษา	
โครงการจัดตั้งกองคลัง	
สำนักงานอธิการบดี	

สนอ.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการดิจิทัล

หน่วยวัด : ระดับ

คำอธิบาย :

เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการดิจิทัล โดยประเด็นที่จะประเมินจะเป็นเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการดิจิทัล เพื่อเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการดิจิทัล มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ความสะดวกในการใช้งาน
2. ประสิทธิภาพและความเร็วของระบบ
3. การตอบสนองและการแก้ปัญหา
4. ความเหมาะสมของฟังก์ชันและคุณสมบัติ
5. การรองรับหลายอุปกรณ์

ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ความพึงพอใจน้อยที่สุด 1.00 - 1.50	ความพึงพอใจน้อย 1.51 - 2.50	ความพึงพอใจปานกลาง 2.51 - 3.50	ความพึงพอใจมาก 3.51 - 4.50	ความพึงพอใจมากที่สุด 4.51 - 5.00

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ระดับ 4	ระดับ 5

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองนโยบายและแผน

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

ประเด็นการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1.ความสะดวกในการใช้งาน			
1.1 ระบบสามารถใช้งานได้ง่าย			
1.2 ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจและใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบได้โดยไม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากเกินไป			
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลหรือบริการที่ต้องการ			
ภาพรวมความสะดวกในการใช้งาน			
2.ประสิทธิภาพและความเร็วของระบบ			
2.1 ระบบสามารถทำงานได้เร็วและไม่เกิดปัญหาซ้ำ			
2.2 ความเร็วในการโหลดข้อมูลหรือนำเว็บไซต์			
2.3 ระบบสามารถรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากได้หรือไม่โดยไม่เกิดปัญหาหรือการหยุดชะงัก			
ภาพรวมประสิทธิภาพและความเร็วของระบบ			
3.การตอบสนองและการแก้ปัญหา			
3.1 ระบบสามารถตอบสนองต่อคำขอของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ			
3.2 การแก้ปัญหาหรือการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่หรือระบบตอบรับอัตโนมัติ			
3.3 ช่องทางการติดต่อหรือรับการช่วยเหลือ (Help Desk) มีประสิทธิภาพ			
ภาพรวมการตอบสนองและการแก้ปัญหา			
4.ความเหมาะสมของฟังก์ชันและคุณสมบัติ			
4.1 ผู้ใช้รู้สึกปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัล			
4.2 ระบบมีการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ละเอียด			
4.3 ความไว้วางใจในระบบการปกป้องข้อมูลและการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้			
ภาพรวมความเหมาะสมของฟังก์ชันและคุณสมบัติ			
5.การรองรับหลายอุปกรณ์			
5.1 ระบบสามารถใช้งานได้ดีในหลายอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ หรือแท็บเล็ต เป็นต้น			
5.2 การแสดงผลของระบบในอุปกรณ์ต่างๆ รองรับได้ดี			
ภาพรวมการรองรับหลายอุปกรณ์			
ภาพรวมทั้งหมด			

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3

การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการพัฒนองค์กรอย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์ :

- 3.1 ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม
- 3.2 พัฒนาคุณภาพมาตรฐานองค์กรให้สอดคล้องกับแนวทางความยั่งยืน

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ :

สนอ.3.1 ร้อยละที่ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิม

หน่วยวัด : ร้อยละ

คำอธิบาย :

ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิม หมายถึง การลดการใช้พลังงานจากระดับเดิมที่เคยใช้ในอดีต ซึ่งอาจเกิดจากการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน, การใช้เทคโนโลยีที่ประหยัดพลังงานมากขึ้น, หรือการลดการใช้พลังงานในกระบวนการต่างๆ เช่น การใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น หรือการลดการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้พลังงานมากเกินไป

เกณฑ์การประเมิน :

โดยการแปลงค่าร้อยละที่ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิม กำหนดให้คะแนนเต็ม 5 จำแนกเป็นค่าเป้าหมายการดำเนินงานรายปีงบประมาณ ดังนี้

- ปีงบประมาณ 2568 มีค่าเป้าหมายการดำเนินงาน โดยค่าคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ ร้อยละ 3
- ปีงบประมาณ 2569 มีค่าเป้าหมายการดำเนินงาน โดยค่าคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ ร้อยละ 4

สูตรการคำนวณ :

1. การคำนวณของร้อยละที่ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิม

ร้อยละ =	ค่าปริมาณพลังงานที่ลดลง	X 100
	ค่าปริมาณพลังงานเดิม	

2. แปลงค่าร้อยละ ที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =	ร้อยละที่ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิม	X 5
	ร้อยละที่ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิม ที่กำหนดให้ คะแนน เต็ม 5 = ร้อยละ 3	

หมายเหตุ :

- ค่าพลังงาน = ค่าไฟฟ้า
- ค่าปริมาณพลังงานที่ลดลง = ปริมาณพลังงานเดิม - ปริมาณพลังงานที่ใช้หลังจากลดลง
- ค่าปริมาณพลังงานเดิม คือ ปริมาณพลังงานที่ใช้ก่อนการลดลง
- รับผลการดำเนินงานจากรายงานการจัดการพลังงาน ประจำปี ของกระทรวงพลังงาน

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ร้อยละ 3	ร้อยละ 4

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองกลาง

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองกลาง

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

รายงานสรุปการจัดการพลังงาน ประจำปี 2568

สนอ.3.2 ระดับความสำเร็จของกระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพื่อการได้รับรางวัล Thailand Sustainability Awards และ ASEAN Energy Efficiency Award

หน่วยวัด : ระดับ

คำอธิบาย :

ตัวชี้วัดนี้ใช้วัดความสำเร็จในการส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การได้รับรางวัล Thailand Sustainability Awards และ ASEAN Energy Efficiency Award โดยพิจารณาจากการสร้างความตระหนัก การสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และความร่วมมือร่วมใจจนนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับรางวัล

เกณฑ์การประเมิน :

ระดับความสำเร็จวัดจากความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามขั้นตอน 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 : การสร้างความตระหนักและการสื่อสาร
- ระดับ 2 : การพัฒนากลไกการมีส่วนร่วม
- ระดับ 3 : การขับเคลื่อนกิจกรรมแบบมีส่วนร่วม
- ระดับ 4 : การติดตามและขยายผลการมีส่วนร่วม
- ระดับ 5 : ความสำเร็จจากการมีส่วนร่วม

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ระดับ 3	ระดับ 4

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองกลาง

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองกลาง

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

1. ตารางสรุปรายงานระดับความสำเร็จของกระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพื่อการได้รับรางวัล Thailand Sustainability Awards และ ASEAN Energy Efficiency Award

หน่วยงาน	ระดับความสำเร็จวัดจากความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามขั้นตอน 5 ระดับ
กองกลาง	
กองบริหารงานบุคคล	
กองนโยบายและแผน	
กองบริการการศึกษา	
กองพัฒนานักศึกษา	
โครงการจัดตั้งกองคลัง	
สำนักงานอธิการบดี	

2. ตารางแสดงระดับความสำเร็จของกระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพื่อการได้รับรางวัล Thailand Sustainability Awards และ ASEAN Energy Efficiency Award

หน่วยงาน	ระดับการมีส่วนร่วม	รายละเอียดพอสังเขป
กองกลาง	ระดับ 1	
	ระดับ 2	
	ระดับ 3	
	ระดับ 4	
	ระดับ 5	
กองบริหารงานบุคคล	ระดับ 1	
	ระดับ 2	
	ระดับ 3	
	ระดับ 4	
	ระดับ 5	
กองนโยบายและแผน	ระดับ 1	
	ระดับ 2	
	ระดับ 3	
	ระดับ 4	
	ระดับ 5	
กองบริการการศึกษา	ระดับ 1	
	ระดับ 2	
	ระดับ 3	
	ระดับ 4	
	ระดับ 5	
กองพัฒนานักศึกษา	ระดับ 1	
	ระดับ 2	
	ระดับ 3	
	ระดับ 4	
	ระดับ 5	
โครงการจัดตั้งกองคลัง	ระดับ 1	
	ระดับ 2	
	ระดับ 3	
	ระดับ 4	
	ระดับ 5	
สำนักงานอธิการบดี		

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4

บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

เป้าประสงค์ :

- 4.1 บุคลากรมีสมรรถนะที่เหมาะสมกับบทบาทและตำแหน่งงาน เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 4.2 บุคลากรมีความสามารถและทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล
- 4.3 ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าในอาชีพ
- 4.4 ระบบการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ :

สนอ.4.1 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ

หน่วยวัด : ร้อยละ

คำอธิบาย :

บุคลากร หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรสุพรรณบุรี ที่สังกัดอยู่หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี โดยจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย (แผ่นดิน - รายได้) ประเภทวิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ที่จ้างด้วยวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

- พนักงานราชการ กลุ่มบริหารทั่วไป ที่จ้างด้วยวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

พัฒนาทักษะทางวิชาชีพ หมายถึง การเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการทำงานในสายอาชีพนั้นๆ เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพในระดับที่เหมาะสมกับมาตรฐานของอาชีพนั้นๆ ทักษะทางวิชาชีพไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับความรู้ในสาขาอาชีพ แต่ยังรวมถึงทักษะที่จำเป็นในด้านการทำงานและการสื่อสารในสภาพแวดล้อมทางอาชีพอีกด้วย เช่น

1. **ทักษะด้านเทคนิคหรือวิชาการ** ความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับอาชีพนั้นๆ เช่น การใช้ซอฟต์แวร์เฉพาะด้าน การใช้อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการ หรือการปฏิบัติงานทางเทคนิคอื่นๆ

2. **ทักษะในการสื่อสาร** การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เช่น การพูดในที่ประชุม การเขียนรายงานต่างๆ

3. **ทักษะการทำงานเป็นทีม** ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการร่วมมือกันและแบ่งปันความรับผิดชอบในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

4. **ทักษะในการแก้ปัญหา** ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การตัดสินใจในภาวะเฉพาะหน้า หรือการเจอปัญหาที่ซับซ้อน

5. **ทักษะการจัดการเวลา** การวางแผนและบริหารจัดการเวลาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น การลำดับความสำคัญของงาน การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน และการทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา

6. **ทักษะความเป็นผู้นำ** การพัฒนาความสามารถในการนำทีมและบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงาน รวมถึงการสร้างแรงบันดาลใจและส่งเสริมการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย

7. **ทักษะการเรียนรู้และปรับตัว** ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงในงานหรือในสภาพแวดล้อมการทำงาน

เกณฑ์การประเมิน :

โดยการแปลงค่าร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ กำหนดให้คะแนนเต็ม 5 จำแนกเป็นค่าเป้าหมายการดำเนินงานรายปีงบประมาณ ดังนี้

- ปีงบประมาณ 2568 มีค่าเป้าหมายการดำเนินงาน โดยค่าคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ ร้อยละ 80
- ปีงบประมาณ 2569 มีค่าเป้าหมายการดำเนินงาน โดยค่าคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ ร้อยละ 85

สูตรการคำนวณ :

1. การคำนวณของร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ

ร้อยละ =	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ	X 100
	จำนวนบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานอธิการบดี (ส่วนสำนักงาน)	

2. แปลงค่าร้อยละ ที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ	X 5
	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ ที่กำหนดให้ คะแนน เต็ม 5 = ร้อยละ 85	

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ร้อยละ 80	ร้อยละ 85

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองบริหารงานบุคคล

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

1. ตารางสรุปรายงานบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร ที่ได้รับการพัฒนา	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการทั้งหมด	ร้อยละของบุคลากร ที่ได้รับการพัฒนา
กองกลาง			
กองบริหารงานบุคคล			
กองนโยบายและแผน			
กองบริการการศึกษา			
กองพัฒนานักศึกษา			
โครงการจัดตั้งกองคลัง			
สำนักงานอธิการบดี			

2. ตารางแสดงจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ
จำแนกตามกอง/โครงการจัดตั้ง

หน่วยงาน	ชื่อ- สกุล	ชื่อโครงการที่เข้าร่วมอบรม	พัฒนาทักษะทางวิชาการ	พัฒนาทักษะทางวิชาชีพ	เมื่อวันที่
กองกลาง	1)		โปรตรบทุทักษะ :	โปรตรบทุทักษะ :	
	2)				
	3)				
กองบริหารงานบุคคล	(1)				
	(2)				
	(3)				
กองนโยบายและแผน	(1)				
	(2)				
	(3)				
กองบริการการศึกษา	(1)				
	(2)				
	(3)				
กองพัฒนานักศึกษา	(1)				
	(2)				
	(3)				
โครงการจัดตั้งกองคลัง	(1)				
	(2)				
	(3)				
สำนักงานอธิการบดี					

สนอ.4.2 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม

หน่วยวัด : ร้อยละ

คำอธิบาย :

บุคลากร หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาสังคราม ที่สังกัดอยู่หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี โดยจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย (แผ่นดิน - รายได้) ประเภทวิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ที่จ้างด้วยวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป
- พนักงานราชการ กลุ่มบริหารทั่วไป ที่จ้างด้วยวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

พัฒนาทักษะดิจิทัล หมายถึง การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถของบุคลากรที่ทำงานในส่วนสนับสนุนต่างๆ ภายในหน่วยงานหรือสำนักงานอธิการบดี ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานหลักของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานในยุคดิจิทัล เช่น

1. การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการบริหารจัดการการปฏิบัติงาน การเรียนรู้การใช้ซอฟต์แวร์และแพลตฟอร์มที่ใช้ในการจัดการและบริหารงานภายในหน่วยงาน และการเรียนรู้การใช้เครื่องมือการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน หรือข้ามหน่วยงาน
2. การใช้เทคโนโลยีในการบริหารข้อมูลและสารสนเทศ การเรียนรู้การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการจัดเก็บ จัดการ วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ
3. การพัฒนาและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การศึกษา/เรียนรู้ในการพัฒนาการเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความเป็นส่วนตัวและกฎหมาย รวมถึงการรักษาความปลอดภัยข้อมูล (Cybersecurity) ในการปฏิบัติงาน
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการสนับสนุนการสื่อสารภายในหน่วยงาน การพัฒนาทักษะในการใช้เครื่องมือสำหรับการสื่อสาร การทำงานร่วมกันออนไลน์ รวมถึงการพัฒนาความสามารถในการใช้เครื่องมือสำหรับการประชุมออนไลน์
5. การเรียนรู้และปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ การปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน และการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
6. การพัฒนาทักษะด้านการวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล การพัฒนาและการใช้เครื่องมือในการสร้างและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สามารถตัดสินใจที่มีข้อมูลรองรับ

พัฒนาทักษะทางนวัตกรรม หมายถึง การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และวิธีการใหม่ในการทำงาน เพื่อสนับสนุนกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรหรือสถาบันการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่เพียงแต่เน้นการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีใหม่เท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการสร้างแนวคิดและวิธีการใหม่ในการทำงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกยุคดิจิทัล เช่น

1. การคิดเชิงสร้างสรรค์ พัฒนาความสามารถในการคิดนอกกรอบ เพื่อสร้างแนวคิดใหม่ๆ ที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. การใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือใหม่ๆ พัฒนาความสามารถในการเรียนรู้และใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานที่ช่วยในการตัดสินใจ และมีความรวดเร็วแม่นยำอีกด้วย
3. การนำแนวคิดใหม่มาใช้ในขั้นตอนการทำงานทักษะในการแก้ปัญหา การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานเดิมให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทดลองใช้ขั้นตอนใหม่ๆ เพื่อพัฒนาผลลัพธ์ที่ดีกว่า หรือการทดลองทำงานในรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การเสริมสร้างทักษะการจัดการนวัตกรรม การเรียนรู้การจัดการและนำเสนอนวัตกรรม ในหน่วยงาน หรือการวางแผน การคัดเลือก รวมถึงการทดลองกับแนวคิดนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถนำไปใช้ใน ขั้นตอนการทำงาน และการเข้าใจในหลักการของการจัดการนวัตกรรม

5. การทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม เรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกับทีมงาน หรือการทำงานข้ามสายงาน หรือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นจากหลากหลายหน่วยงานหลายฝ่ายเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างแนวทางใหม่ๆ รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม

6. การปรับตัวและการเรียนรู้เพื่อพัฒนานวัตกรรม การพัฒนาทักษะในการปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหรือกระบวนการใหม่ๆ เพื่อให้สามารถสร้างนวัตกรรมและพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเสริมสร้างความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ

เกณฑ์การประเมิน :

โดยการแปลงค่าร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม กำหนดให้คะแนนเต็ม 5 จำแนกเป็นค่าเป้าหมายการดำเนินงานรายปีงบประมาณ ดังนี้

- ปีงบประมาณ 2568 มีค่าเป้าหมายการดำเนินงาน โดยค่าคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ ร้อยละ 75
- ปีงบประมาณ 2569 มีค่าเป้าหมายการดำเนินงาน โดยค่าคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ ร้อยละ 80

สูตรการคำนวณ :

1. การคำนวณของร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม

ร้อยละ =	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม	X 100
	จำนวนบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานอธิการบดี (ส่วนสำนักงาน)	

2. แปลงค่าร้อยละ ที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม	X 5
	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม ที่กำหนดให้ คะแนน เต็ม 5 = ร้อยละ 75	

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ร้อยละ 75	ร้อยละ 80

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองบริหารงานบุคคล

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

1. ตารางสรุปรายงานบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร ที่ได้รับการพัฒนา	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการทั้งหมด	ร้อยละของบุคลากร ที่ได้รับการพัฒนา
กองกลาง			
กองบริหารงานบุคคล			
กองนโยบายและแผน			
กองบริการการศึกษา			
กองพัฒนานักศึกษา			
โครงการจัดตั้งกองคลัง			
สำนักงานอธิการบดี			

2. ตารางแสดงจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม
จำแนกตามกอง/โครงการจัดตั้ง

หน่วยงาน	ชื่อ- สกุล	ชื่อโครงการที่เข้า ร่วมอบรม	พัฒนาทักษะดิจิทัล	พัฒนาทักษะ นวัตกรรม	เมื่อวันที่
กองกลาง	(1)		โปรตระกูลทักษะ :	โปรตระกูลทักษะ :	
	(2)				
	(3)				
กองบริหารงานบุคคล	(1)				
	(2)				
	(3)				
กองนโยบายและแผน	(1)				
	(2)				
	(3)				
กองบริการการศึกษา	(1)				
	(2)				
	(3)				
กองพัฒนานักศึกษา	(1)				
	(2)				
	(3)				
โครงการจัดตั้งกองคลัง	(1)				
	(2)				
	(3)				
สำนักงานอธิการบดี					

สนอ.4.3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

หน่วยวัด : ระดับ

คำอธิบาย :

ตัวชี้วัดนี้ใช้วัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กร ซึ่งครอบคลุมกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม

โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อระบบการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
2. การสื่อสารด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
3. การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ความพึงพอใจน้อยที่สุด 1.00 - 1.50	ความพึงพอใจน้อย 1.51 - 2.50	ความพึงพอใจปานกลาง 2.51 - 3.50	ความพึงพอใจมาก 3.51 - 4.50	ความพึงพอใจมากที่สุด 4.51 - 5.00

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ระดับ 4	ระดับ 5

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองบริหารงานบุคคล

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

ประเด็นการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1.การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
1.1 นโยบายและแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต			
1.2 การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง			
ภาพรวมการสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
2.การสื่อสารด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
2.1 การสื่อสารนโยบายและแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้แก่บุคลากรทุกคนรับทราบเพื่อสร้างการรับรู้ร่วมกัน			
2.2 ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ให้ทราบอย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อการแจ้งข้อมูลที่ท่านต้องรับทราบ			
2.3 ความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันในการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร			
ภาพรวมการสื่อสารด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
3.การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
3.1 หลักสูตรฝึกอบรมมีความสอดคล้องต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน			
3.2 หลักสูตรอบรมมีความทันสมัยสอดคล้องกับเหตุการณ์ และความจำเป็นในปัจจุบัน			
3.3 การนำหลักสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน			
3.4 การดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร			
3.5 การพัฒนาศักยภาพโดยวิธีการอื่นนอกเหนือจากการฝึกอบรม เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนบุคลากรกับหน่วยงานภายนอก			
3.6 การส่งเสริมให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)			
ภาพรวมการจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
ภาพรวมทั้งหมด			

สนอ.4.4 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

หน่วยวัด : ร้อยละ

คำอธิบาย :

บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดีจะต้องมีความก้าวหน้าในสายงานซึ่งจะต้องมีสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าเกณฑ์แต่ละตำแหน่งที่ตั้งไว้ ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนในสังกัด สำนักงานอธิการบดีจะต้องส่งผลงานคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อยื่นขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยกองบริหารงานบุคคลจะเป็นผู้รวบรวมสถิติผู้ที่ยื่นขอกำหนดตำแหน่งสังกัดในสำนักงานอธิการบดี พร้อมรายงานให้มหาวิทยาลัยทราบต่อไป

เกณฑ์การประเมิน :

โดยการแปลงค่าร้อยละของบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น กำหนดให้คะแนนเต็ม 5 จำแนกเป็นค่าเป้าหมายการดำเนินงานรายปีงบประมาณ ดังนี้

- ปีงบประมาณ 2568 มีค่าเป้าหมายการดำเนินงาน โดยค่าคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ ร้อยละ 1
- ปีงบประมาณ 2569 มีค่าเป้าหมายการดำเนินงาน โดยค่าคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ ร้อยละ 2

สูตรการคำนวณ :

1.ร้อยละของบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ร้อยละ =	จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	X 100
	จำนวนผู้ที่ครบกำหนดในการยื่นการขอเข้าสู่ตำแหน่ง	

2.แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

ค่าคะแนน =	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	X 5
	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ที่กำหนดให้คะแนนเต็ม 5	

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ร้อยละ 1	ร้อยละ 2

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองบริหารงานบุคคล

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

1. ตาราง สรุปสถิติผู้ที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร ทั้งหมดของ หน่วยงาน	จำนวนผู้ที่ครบ กำหนดในการยื่น การขอเข้าสู่ ตำแหน่ง	เข้าสู่ตำแหน่งฯ		ร้อยละของบุคลากร ที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
			พม.มหาวิทยาลัย (แผ่นดิน)	พม.มหาวิทยาลัย (เงินรายได้)	
กองกลาง					
กองบริหารงานบุคคล					
กองนโยบายและแผน					
กองบริการการศึกษา					
กองพัฒนานักศึกษา					
โครงการจัดตั้งกองคลัง					
สำนักงานอธิการบดี					

หมายเหตุ :

1. ผู้ที่ยื่นขอการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน.....คน
2. ผู้ที่ครบกำหนดในการยื่นการขอเข้าสู่ตำแหน่งแต่ไม่ได้ยื่นเรื่อง (ร้อยละ 1) จำนวน.....คน

สนอ.4.5 จำนวนโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่

หน่วยวัด : โครงการ

คำอธิบาย :

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ หมายถึง บุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะบุคลากรรุ่นเก่าที่มีประสบการณ์และความรู้มาก จะทำการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือทักษะกับบุคลากรรุ่นใหม่ที่เข้ามาในหน่วยงาน ซึ่งอาจจะมีความรู้ทางทฤษฎีหรือทักษะใหม่ๆ แต่ขาดประสบการณ์ในงานจริง การแลกเปลี่ยนนี้ช่วยให้บุคลากรรุ่นใหม่สามารถเรียนรู้จากประสบการณ์จริงของบุคลากรรุ่นเก่า และทำให้บุคลากรรุ่นเก่าได้มองเห็นมุมมองหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ จากบุคลากรรุ่นใหม่ ตัวอย่างกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ ดังนี้

1. กิจกรรม "Mentorship" (การเป็นพี่เลี้ยง) เช่น บุคลากรรุ่นเก่าทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง (Mentor) ให้คำแนะนำแก่บุคลากรรุ่นใหม่ (Mentee) โดยการแบ่งปันประสบการณ์ การสอนเทคนิคต่างๆ และการให้คำแนะนำในการพัฒนาอาชีพ

2. การจัดสัมมนาหรือ Workshops เช่น กิจกรรมสัมมนาหรือ Workshops ที่เน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ โดยบุคลากรรุ่นเก่าจะแบ่งปันประสบการณ์และวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนบุคลากรรุ่นใหม่สามารถเสนอมุมมองและไอเดียใหม่ๆ ที่สามารถปรับใช้ในหน่วยงาน

3. การสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกัน เช่น บุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่จะได้รับโอกาสในการพบปะกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้อง

4. การแลกเปลี่ยนงานระหว่างรุ่น เช่น บุคลากรรุ่นใหม่จะได้เรียนรู้จากการเฝ้าดูหรือทำงานร่วมกับบุคลากรรุ่นเก่าในงานจริง โดยการสังเกตวิธีการทำงานและการตัดสินใจในการจัดการงานต่างๆ เป็นต้น

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 0	คะแนน 5
ไม่มีโครงการ	1 โครงการ

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
1 โครงการ	2 โครงการ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองบริหารงานบุคคล

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

1. ตารางสรุปจำนวนโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่

หน่วยงาน	จำนวนโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่
กองกลาง	
กองบริหารงานบุคคล	
กองนโยบายและแผน	
กองบริการการศึกษา	
กองพัฒนานักศึกษา	
โครงการจัดตั้งกองคลัง	
สำนักงานอธิการบดี	

2. ตารางแสดงฐานข้อมูลสรุปผลการดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ จำแนกรายหน่วยงาน

หน่วยงาน	ชื่อ-สกุล	โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่	เมื่อวันที่
กองกลาง	1.	1. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	1.
	2.	2.	2.
กองบริหารงานบุคคล	1.	1. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	1.
	2.	2.	2.
กองนโยบายและแผน	1.	1. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	1.
	2.	2.	2.
กองบริการการศึกษา	1.	1. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	1.
	2.	2.	2.
กองพัฒนานักศึกษา	1.	1. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	1.
	2.	2.	2.
โครงการจัดตั้งกองคลัง	1.	1. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	1.
	2.	2.	2.
สำนักงานอธิการบดี			

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5

การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

เป้าประสงค์ :

- 5.1 ยกระดับคุณภาพการให้บริการในองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 5.2 เพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการให้บริการที่เป็นเลิศ
- 5.3 ปรับปรุงกระบวนการเพื่อรองรับการให้บริการที่มีคุณภาพ

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ :

สนอ.5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ

หน่วยวัด : ระดับ

คำอธิบาย :

เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ โดยประเด็นที่จะประเมินจะเป็นเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. คุณภาพของบริการ
2. ความสะดวกและรวดเร็ว
3. ความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ
4. ความสามารถในการแก้ปัญหา
5. การให้ข้อมูลและการสื่อสาร
6. การเข้าถึงบริการ

ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ความพึงพอใจน้อยที่สุด 1.00 - 1.50	ความพึงพอใจน้อย 1.51 - 2.50	ความพึงพอใจปานกลาง 2.51 - 3.50	ความพึงพอใจมาก 3.51 - 4.50	ความพึงพอใจมากที่สุด 4.51 - 5.00

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ระดับ 4	ระดับ 5

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองกลาง

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองกลาง

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

ประเด็นการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1.คุณภาพของบริการ			
1.1 ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพ			
1.2 บริการสามารถตอบสนองความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการได้ดี			
1.3 การบริการตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ			
ภาพรวมคุณภาพของบริการ			
2.ความสะดวกและรวดเร็ว			
2.1 ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกและไม่ยุ่งยากในการเข้าถึงบริการ			
2.2 บริการสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและไม่ต้องรอนานเกินไป			
2.3 ระบบหรือกระบวนการให้บริการไม่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเสียเวลา			
ภาพรวมความสะดวกและรวดเร็ว			
3.ความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ			
3.1 ผู้ให้บริการที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ			
3.2 ผู้ให้บริการมีทักษะในการสื่อสารที่ดีและสามารถให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม			
3.3 ผู้ให้บริการให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตร			
ภาพรวมความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ			
4.ความสามารถในการแก้ปัญหา			
4.1 ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
4.2 เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดแย้ง ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการแก้ไขได้รวดเร็วและตรงจุด			
4.3 ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในกระบวนการแก้ไขปัญหาหรือการขอความช่วยเหลือจากบริการ			
ภาพรวมความสามารถในการแก้ปัญหา			
5.การให้ข้อมูลและการสื่อสาร			
5.1 ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วนเกี่ยวกับบริการ			
5.2 ข้อมูลที่ให้ไว้เป็นประโยชน์และเข้าใจง่าย			
5.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานและผู้รับบริการมีประสิทธิภาพและตรงจุด			
ภาพรวมการให้ข้อมูลและการสื่อสาร			
6.การเข้าถึงบริการ			
6.1 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย			
6.2 ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา			
6.3 มีการให้บริการในพื้นที่หรือช่องทางที่หลากหลายเพื่อรองรับผู้รับบริการ			
ภาพรวมการเข้าถึงบริการ			
ภาพรวมทั้งหมด			

สนอ.5.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะการให้บริการ

หน่วยวัด : ระดับ

คำอธิบาย :

เป็นการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะการให้บริการ โดยประเด็นที่จะประเมินจะเป็นเรื่องการพัฒนาทักษะการให้บริการ เพื่อเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการดำเนินงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะการให้บริการ มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
2. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
3. การบริการผู้รับบริการ
4. การทำงานเป็นทีม
5. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
6. การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ความพึงพอใจน้อยที่สุด 1.00 - 1.50	ความพึงพอใจน้อย 1.51 - 2.50	ความพึงพอใจปานกลาง 2.51 - 3.50	ความพึงพอใจมาก 3.51 - 4.50	ความพึงพอใจมากที่สุด 4.51 - 5.00

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ระดับ 4	ระดับ 5

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองกลาง

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองกลาง

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

ประเด็นการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1.การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ			
1.1 การฝึกฝนให้บุคลากรสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย			
1.2 การฟังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม			
1.3 การใช้ภาษาที่สุภาพและเป็นมิตรในการติดต่อสื่อสาร			
ภาพรวมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ			
2.การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ			
2.1 การฝึกให้บุคลากรสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ			
2.2 การพัฒนาความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ			
ภาพรวมการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ			
3.การบริการผู้รับบริการ			
3.1 การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ			
3.2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการทั้งในแง่ของความรวดเร็ว คุณภาพ และการบริการที่มีมิตรไมตรี			
ภาพรวมการบริการผู้รับบริการ			
4.การทำงานเป็นทีม			
4.1 การพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในทีมเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
4.2 การสร้างความร่วมมือและประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การให้บริการมีความราบรื่น			
ภาพรวมการทำงานเป็นทีม			
5.การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ			
5.1 ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันในทีมได้ดี			
5.2 ระบบสามารถแชร์ข้อมูลและร่วมทำงานระหว่างบุคลากรหลายๆ คนได้อย่างราบรื่น			
ภาพรวมการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ			
6.การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ			
6.1 การพัฒนาทักษะในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่สามารถช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การใช้ซอฟต์แวร์ในการจัดการคำสั่งซื้อ หรือการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์			
ภาพรวมการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ			
ภาพรวมทั้งหมด			

สนอ.5.3 ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น

หน่วยวัด : ร้อยละ

คำอธิบาย :

กระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น หมายถึง การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการเพื่อให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดีขึ้น โดยการตั้งมาตรฐานที่สูงขึ้นในทุกขั้นตอนของการบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น และสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของผู้รับบริการ

1. เกณฑ์การพิจารณากระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น:

- มีการวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการเดิมอย่างเป็นระบบ
- มีการกำหนดมาตรฐานใหม่ที่สูงกว่ามาตรฐานเดิมอย่างชัดเจน สามารถวัดผลได้
- มีการจัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานใหม่
- มีการทดสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานใหม่
- มีการประกาศใช้มาตรฐานใหม่อย่างเป็นทางการ
- บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับการอบรมและปฏิบัติตามมาตรฐานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ประเภทของการปรับปรุงมาตรฐาน อาจรวมถึง:

- การลดขั้นตอนหรือระยะเวลาการให้บริการ
- การเพิ่มช่องทางการให้บริการ
- การปรับปรุงคุณภาพของผลลัพธ์การให้บริการ
- การนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการ
- การปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
- การปรับปรุงมาตรฐานความปลอดภัยหรือการรักษาความลับ
- การพัฒนามาตรฐานการให้บริการให้เทียบเท่าระดับสากล

เกณฑ์การประเมิน :

โดยการแปลงค่าร้อยละของกระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น กำหนดให้คะแนนเต็ม 5 จำแนกเป็นค่าเป้าหมายการดำเนินงานรายปีงบประมาณ ดังนี้

- ปีงบประมาณ 2568 มีค่าเป้าหมายการดำเนินงาน โดยค่าคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ ร้อยละ 70
- ปีงบประมาณ 2569 มีค่าเป้าหมายการดำเนินงาน โดยค่าคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ ร้อยละ 75

สูตรการคำนวณ :

1. การคำนวณของร้อยละของกระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น

ร้อยละ =	กระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น	X 100
	กระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงทั้งหมด	

2. แปลงค่าร้อยละ ที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =	ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น	X 5
	ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น ที่กำหนดให้ คะแนน เต็ม 5 = ร้อยละ 70	

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2568 – 2569 :

ปี 2568	ปี 2569
ร้อยละ 70	ร้อยละ 75

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองกลาง

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

ผู้ประสานงานหลัก : กองกลาง

ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

1. ตารางสรุปรายงานกระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น

หน่วยงาน	จำนวนกระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น	จำนวนกระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงทั้งหมด	ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น
กองกลาง			
กองบริหารงานบุคคล			
กองนโยบายและแผน			
กองบริการการศึกษา			
กองพัฒนานักศึกษา			
โครงการจัดตั้งกองคลัง			
สำนักงานอธิการบดี			

2. ตารางแสดงจำนวนกระบวนงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น
จำแนกตามกอง/โครงการจัดตั้ง

หน่วยงาน	กระบวนงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น	รายละเอียดพอสังเขปของกระบวนงาน	รวม
กองกลาง	1.		
	2.		
กองบริหารงานบุคคล	1.		
	2.		
กองนโยบายและแผน	1.		
	2.		
กองบริการการศึกษา	1.		
	2.		
กองพัฒนานักศึกษา	1.		
	2.		
โครงการจัดตั้งกองคลัง	1.		
	2.		
สำนักงานอธิการบดี			

ชื่อเอกสาร : คู่มือรายละเอียดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2568 - 2569
ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำหนดงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 – 2569
(ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568)

ที่ปรึกษา : นางสาวประนอม หาญจริง ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
นางเอมอร กมลวรรณเดช ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

รวบรวม/เรียบเรียงข้อมูลโดย :

นางสาวมยุรี	กมลวรรณเดช	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ
นางสาวณัฐธิดา	สีแตง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ
นางสาววิราวรรณ	โคzyma	นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ

จำนวน : 30 เล่ม
เผยแพร่ : พฤษภาคม 2568
รหัสเอกสาร : กนผ.30/2568

PIBULSONGKRAM RAJABHAT UNIVERSITY



055 - 267119



sarabun.plan@psru.ac.th



กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม