

บทที่ 3

มาตรฐานและตัวบ่งชี้ระบบคุณภาพ
ของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร

ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร จำแนกตามประเภทของตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่	จำนวน/ ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร			
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม
1. ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	-	4 (1.1, 1.3, 1.4, 1.5)	1 (1.2)	4
2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการที่มีประสิทธิภาพ	-	-	1 (2.1)	1
3. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการตามสายงาน	-	1 (3.1)	1 (3.2)	2
4. การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ	-	-	3 (4.1, 4.2, 4.3)	3
รวม	0	4	6	10

ประเภทของตัวบ่งชี้ย่อยใน KPI 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

จำนวน/ ตัวบ่งชี้ย่อยใน KPI 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี			
ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม
0	10 (1.2.1, 1.2.4, 1.2.5, 1.2.6, 1.2.7, 1.2.8, 1.2.9, 1.2.10, 1.2.11, 1.2.12)	2 (1.2.2, 1.2.3)	12

เป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์สอ.ที่ 1

ระบบการบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ

ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้หลัก และ 11 ตัวบ่งชี้ย่อย ดังนี้

1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

- 1.2.1 การพัฒนาการปฏิบัติงานตามภารกิจของกองกลาง
- 1.2.2 คุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน การบัญชี และงานพัสดุ
- 1.2.3 จำนวนระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนา
- 1.2.4 การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของกองนโยบายและแผน
- 1.2.5 การให้บริการนักศึกษา
- 1.2.6 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา
- 1.2.7 ระดับความสำเร็จในการพัฒนางานความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 1.2.8 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาส่งเสริมโครงการพิเศษนานาชาติ
- 1.2.9 ระดับความสำเร็จการปฏิบัติงานสื่อสารองค์กร
- 1.2.10 งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
- 1.2.11 การดำเนินงานประกันคุณภาพ
- 1.2.12 ระดับความสำเร็จการปฏิบัติงานสถานีวิจัย

1.3 การบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานอธิการบดี

1.4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

งานวางแผนและพัฒนา มีหน้าที่ในการดำเนินการวิเคราะห์ ทบทวน จัดทำและประสานแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ให้ตอบสนองกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา รวมทั้งรวมข้อเสนอของหน่วยงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี ตลอดจนมีการกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี โดยมีการดำเนินงานดังนี้

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ปรัชญา ปณิธาน และพันธกิจ ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
2. มีกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ครบตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัด และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ระดับมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานอธิการบดี
3. มีตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
4. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์สำนักงานอธิการบดี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี
5. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี
6. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยไปปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนกลยุทธ์สำนักงานอธิการบดี

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 หรือ 6 ข้อ

กำกับตัวบ่งชี้ : นางสาวสมจิตต์ มหัทธนนท์ โทร 02 665 3777 ต่อ 6023
(ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นายธนະสิทธิ์ ไชยรัตน์ทอง โทร 02 665 3777 ต่อ 6023
(งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ผลการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งสามารถสะท้อนคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

เกณฑ์การประเมิน : ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินระดับกองของทุกกอง

สูตรการคำนวณ

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{คะแนนรวมของผลการประเมินทุกตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด}} = \frac{\text{xx}}{12}$$

ตัวบ่งชี้
1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
1.2.1 การพัฒนาการปฏิบัติงานตามภารกิจของกองกลาง
1.2.2 คุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน การบัญชี และงานพัสดุ
1.2.3 จำนวนระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนา
1.2.4 การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของกองนโยบายและแผน
1.2.5 การให้บริการนักศึกษา
1.2.6 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา
1.2.7 ระดับความสำเร็จในการพัฒนางานความร่วมมือระหว่างประเทศ
1.2.8 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาส่งเสริมโครงการพิเศษนานาชาติ
1.2.9 ระดับความสำเร็จการปฏิบัติงานสื่อสารองค์กร
1.2.10 งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
1.2.11 การดำเนินงานประกันคุณภาพ
1.2.12 ระดับความสำเร็จการปฏิบัติงานสถานีวิจัย

กำกับตัวบ่งชี้ : นางสาวสมจิตต์ มหัทธนนท์ โทร 02 665 3777 ต่อ 6023

(ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นางสาวอรพรรณ จันทระเกษมจิต โทร 02 665 3777 ต่อ 6023

(งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.1 : การพัฒนาการปฏิบัติงานตามภารกิจของกองกลาง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

กองกลางทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการติดต่อราชการและสั่งการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานสภามหาวิทยาลัย งานประชุมคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัยชุดต่าง ๆ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานงาน และงานพัฒนาอาคารสถานที่และยานพาหนะ ตลอดจน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย และหรือปฏิบัติราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือหน่วยงานใดโดยเฉพาะ

เกณฑ์การประเมิน :

0	1	2	3	4	5
• ไม่มีระบบ	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก
• ไม่มีกลไก		• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบกลไก ไปสู่การปฏิบัติ/ ดำเนินงาน
• ไม่มีแนวคิดใน การกำกับ ติดตามและ ปรับปรุง			• มีการทบทวน/ ประเมิน <i>กระบวนการ*</i>	• มีการทบทวน/ ประเมิน <i>กระบวนการ</i>	• มีการทบทวน/ ประเมิน <i>กระบวนการ</i>
• ไม่มีข้อมูล หลักฐาน				• มีการปรับปรุง/ พัฒนาจากการ ทบทวน <i>กระบวนการ</i>	• มีการปรับปรุง/ พัฒนาจากการ ทบทวน <i>กระบวนการ</i>
					• มีผลจากการ ปรับปรุงพัฒนาที่ดี ขึ้นอย่างชัดเจนเป็น รูปธรรม

หมายเหตุ *ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ว่าพบปัญหาอะไรบ้าง แก้ไขอะไร อย่างไร

ผู้กำกับตัวป้งซี่ :	นายเชาวฤทธิ์ สุขรักษ์ (ผู้อำนวยการกองกลาง)	โทร. 0-2665-3777 ต่อ 6011
ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน :	นางสาวพรทิพย์ ไตรพิทยากุล (งานสภามหาวิทยาลัย)	โทร. 0-2280-7426
	นางสาวจินตนา คุ่มอยู่ (งานช่วยอำนวยความสะดวกฯ)	โทร. 0-2665-3777 ต่อ 6010
	นางกชพร เชิดชูพงษ์ (งานบริหารทั่วไป)	โทร. 0-2665-3777 ต่อ 6913
	นางทิววรรณ นามจันทร์ (งานอาคารฯ)	โทร. 0-2665-3777 ต่อ 6013

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.2 : คุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน การบัญชี และงานพัสดุ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ด้วยกองคลังมีภารกิจหลักที่รับผิดชอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุ ซึ่งต้องดำเนินการให้ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ มติ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ 2 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตรวจสอบภายในและสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งหน่วยงานที่ตรวจสอบต้องรายงานผลการตรวจสอบการดำเนินงานของกองคลังต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวนข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น หมายถึง การดำเนินงานที่ต้องปรับปรุงแก้ไข หากไม่มีข้อบกพร่องแสดงว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงใช้จำนวนข้อบกพร่องของหน่วยงานที่ตรวจสอบเป็นตัววัดคุณภาพการปฏิบัติงานการดำเนินงานด้านการเบิกจ่าย การเงิน การบัญชี และพัสดุ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนที่ 1	คะแนนที่ 2	คะแนนที่ 3	คะแนนที่ 4	คะแนนที่ 5
มีข้อบกพร่อง	มีข้อบกพร่อง	มีข้อบกพร่อง	มีข้อบกพร่อง	มีข้อบกพร่อง
7 - 8 ข้อ	5 - 6 ข้อ	3 - 4 ข้อ	1 - 2 ข้อ	0 ข้อ

ข้อบกพร่อง ความหมาย ข้อบกพร่องข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามคำสั่ง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มติคณะรัฐมนตรีในทางราชการที่กองคลังปฏิบัติไม่ถูกต้องและต้องดำเนินการแก้ไข เพื่อยุติข้อบกพร่อง

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ นายอภิสิทธิ์ ตันอ่วม โทร. 0 2665 3777 ต่อ 6030

(ผู้อำนวยการกองคลัง)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน งานบริหารงานทั่วไป โทร. 0 2665 3777 ต่อ 6098

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.3: จำนวนระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

กองบริหารงานบุคคล เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารงานบุคลากรประเภทนั้น ๆ ดังนั้น เพื่อให้ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย มีความทันสมัย สอดคล้องกับหลักเกณฑ์กลางที่องค์กรกลางบริหารงานบุคคล (สกอ. กรมบัญชีกลาง ก.พ. กพร. สภามหาวิทยาลัย) ได้กำหนดไว้ กองบริหารงานบุคคลจำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงแก้ไขหรือยกร่างหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของบุคลากรประเภทต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับหลักเกณฑ์กลาง สถานการณ์ทางสังคม หรืองบประมาณที่ได้รับจัดสรร

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
1-2 เรื่อง	3-4 เรื่อง	5-6 เรื่อง	7-8 เรื่อง	9 เรื่องขึ้นไป

หมายเหตุ:การนับจำนวนระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้นับเอาจากเรื่องที่ได้รับการเห็นชอบจากก.บ.ม./ก.บ.พ./สภามหาวิทยาลัยแล้ว

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางนงลักษณ์ ทองนาคโทร 0-2665-3777 ต่อ 6060
(ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : 1. นางสาวชนิษฐา วิชัยดิษฐ์ (หัวหน้างานพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง)
2. นางสาวนันท์ธยาภรณ์ สมิตินันท์ (หัวหน้างานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง)
3. นางสาววันใหม่ สุกใส (หัวหน้างานพัฒนาบุคคล)
4. นางสาวจดี แม้นเหมือน (หัวหน้างานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ)
5. นายอานันต์ โรจนตันติกุล (หัวหน้างานวินัยและนิติการ)
6. นางสาวสายพิน ใจทน (หัวหน้างานสวัสดิการ)
โทร 0-2665-3777 ต่อ 6061-6066

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.4 : การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของกองนโยบายและแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของกองนโยบายและแผน พิจารณาจากความสำเร็จในการพัฒนาฐานข้อมูลของ 6 กลุ่มงาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานนโยบายและยุทธศาสตร์ งานวิเคราะห์งบประมาณ งานติดตามและประเมินผล งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ และงานออกแบบก่อสร้าง และสามารถนำผลจากการพัฒนาฐานข้อมูลไปใช้ในการดำเนินงานที่รับผิดชอบตามแผนปฏิบัติงานประจำปีของกองนโยบายและแผน

เกณฑ์การประเมิน

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)
1	จัดทำแผนพัฒนาฐานข้อมูล
2	ดำเนินการตามแผนพัฒนาฐานข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี
3	ผลการดำเนินงานสำเร็จตามแผนพัฒนาฐานข้อมูล
4	มีการสืบค้นฐานข้อมูลของบุคลากรกองนโยบายและแผนเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน
5	มีการสืบค้นฐานข้อมูลของบุคลากรหน่วยงานอื่น

เกณฑ์มาตรฐาน : ขั้นของความสำเร็จ

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางรตนมน จันทอรุทัย โทร 0-2265-3777 ต่อ 6081
(ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นายปณยธิชฌ์ โยธินบุญพิทักษ์ โทร 0-2265-3777 ต่อ 6083
(งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.5: การให้บริการนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

กองพัฒนานักศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการด้านต่าง ๆ ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วนตั้งแต่การให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต จัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น ทุนการศึกษา การบริหารจัดการงาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบันที่จำเป็นแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า

เกณฑ์การประเมิน :

0	1	2	3	4	5
• ไม่มีระบบ	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก
• ไม่มีกลไก		• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบกลไก ไปสู่การปฏิบัติ/ ดำเนินงาน
• ไม่มีแนวคิดใน การกำกับ ติดตามและ ปรับปรุง			• มีการทบทวน/ ประเมิน กระบวนการ*	• มีการทบทวน/ ประเมิน กระบวนการ	• มีการทบทวน/ ประเมิน กระบวนการ
• ไม่มีข้อมูล หลักฐาน				• มีการปรับปรุง/ พัฒนาจากการ ทบทวน กระบวนการ	• มีการปรับปรุง/ พัฒนาจากการ ทบทวน กระบวนการ
					• มีผลจากการ ปรับปรุงพัฒนาที่ดี ขึ้นอย่างชัดเจนเป็น รูปธรรม

หมายเหตุ *ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ว่าพบปัญหาอะไรบ้าง แก้ไขอะไร อย่างไร

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางประดิษฐา นาครักษา โทร. 0-2665-3777 ต่อ 6050
(ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นางสาวมัลลิกา วีระสัย โทร. 0-2665-3777 ต่อ 6053
(งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ)
นางสาวทศวรรณ อึ้งยัง
(งานสวัสดิการและการบริการนักศึกษา)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.6: กิจกรรมพัฒนานักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้:

กองพัฒนานักศึกษาเป็นหน่วยงานที่ต้องส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในด้านต่างๆ อย่างเหมาะสมและครบถ้วน กิจกรรมพัฒนานักศึกษา หมายถึง กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ดำเนินการโดยหน่วยงาน เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมมีโอกาสได้รับการพัฒนาสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และคุณธรรมจริยธรรม ให้มีความสอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

เกณฑ์การประเมิน :

0	1	2	3	4	5
• ไม่มีระบบ	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก
• ไม่มีกลไก		• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบกลไก ไปสู่การปฏิบัติ/ ดำเนินงาน
• ไม่มีแนวคิดใน การกำกับ ติดตามและ ปรับปรุง			• มีการทบทวน/ ประเมิน กระบวนการ*	• มีการทบทวน/ ประเมิน กระบวนการ	• มีการทบทวน/ ประเมิน กระบวนการ
• ไม่มีข้อมูล หลักฐาน				• มีการปรับปรุง/ พัฒนาจากการ ทบทวน กระบวนการ	• มีการปรับปรุง/ พัฒนาจากการ ทบทวน กระบวนการ
					• มีผลจากการ ปรับปรุงพัฒนาที่ดี ขึ้นอย่างชัดเจนเป็น รูปธรรม

หมายเหตุ *ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ว่าพบปัญหาอะไรบ้าง แก้ไขอะไร อย่างไร

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางประดิษฐา นาครักษา โทร. 0-2665-3777 ต่อ 6050
(ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นางสาวสิริพร พุ่มไสว โทร. 0-2665-3777 ต่อ 6053
(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.7 :ระดับความสำเร็จในการพัฒนางานความร่วมมือระหว่างประเทศ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้:

กองวิเทศสัมพันธ์มีภารกิจหลักที่รับผิดชอบคือ การพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศโดยการรวบรวมความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานในต่างประเทศทั้งระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ โดยมีการจัดทำแผนการลงนามความร่วมมือและสรุปกิจกรรมหลังจากลงนามความร่วมมือ โดยมีการวิเคราะห์และติดตามผลเพื่อนำมาปรับปรุงแผนงานในทุก ๆ ปี

เกณฑ์การประเมิน

0	1	2	3	4	5
• ไม่มีระบบ	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก
• ไม่มีกลไก		• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติดำเนินงาน/ ปฏิบัติงาน
• ไม่มีแนวคิดใน การกำกับ ติดตามและ ปรับปรุง			• มีการทบทวน/ ประเมิน <i>กระบวนการ*</i>	• มีการทบทวน/ ประเมิน กระบวนการ	• มีการทบทวน/ ประเมิน กระบวนการ
• ไม่มีข้อมูล หลักฐาน				• มีการปรับปรุง/ พัฒนาจากการ ทบทวน กระบวนการ	• มีการปรับปรุง/ พัฒนาจากการ ทบทวน กระบวนการ
					• มีผลจากการ ปรับปรุงพัฒนาที่ดี ขึ้นอย่างชัดเจนเป็น รูปธรรม

หมายเหตุ *ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ว่าพบปัญหาอะไรบ้าง แก้ไขอะไร อย่างไร

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผศ.ว่าที่ร้อยตรีวัชร โพธิ์ธรรม โทร 02 665 3777 ต่อ 6996
(ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นางสาวจุฑารัตน์ เชิดชูพงษ์ โทร 02 665 3777 ต่อ 6600
นายอรรถพล ก้องพิศุทธิ์กุล
นางสาวศรัณญา สุตสนอง

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.8 :ระดับความสำเร็จในการพัฒนาส่งเสริมโครงการพิเศษนานาชาติ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมโครงการสำหรับนักศึกษาและบุคลากรอย่างเหมาะสมและครบถ้วนเพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กรสู่ระดับสากล โดยครอบคลุมการจัดโครงการประชุมวิชาการนานาชาติ โครงการ English Camp และงานด้านทุนการศึกษาเพื่อฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา และวิจัยจากองค์กรและรัฐบาลต่างประเทศเสนอทุนผ่านการลงนามความร่วมมือ หรือ ผ่านสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (สพร.) กระทรวงการต่างประเทศ หรือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

เกณฑ์การประเมิน

0	1	2	3	4	5
• ไม่มีระบบ	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก
• ไม่มีกลไก		• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติดำเนินงาน/ ปฏิบัติงาน
• ไม่มีแนวคิดใน การกำกับ ติดตามและ ปรับปรุง			• มีการทบทวน/ ประเมิน <i>กระบวนการ*</i>	• มีการทบทวน/ ประเมิน กระบวนการ	• มีการทบทวน/ ประเมิน กระบวนการ
• ไม่มีข้อมูล หลักฐาน				• มีการปรับปรุง/ พัฒนาจากการ ทบทวน กระบวนการ	• มีการปรับปรุง/ พัฒนาจากการ ทบทวน กระบวนการ
					• มีผลจากการ ปรับปรุงพัฒนาที่ดี ขึ้นอย่างชัดเจนเป็น รูปธรรม

หมายเหตุ *ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ว่าพบปัญหาอะไรบ้าง แก้ไขอะไร อย่างไร

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผ.ศ.ว่าที่ร้อยตรี วุฒิชัย โพธิ์สรณ์ โทร 02 665 3755
(ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นายทนต์ โพธิ์ โทร 02 665 3777 ต่อ 6073
(นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.9 : ระดับความสำเร็จการปฏิบัติงานสื่อสารองค์กร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

งานสื่อสารองค์กร มีภาระงานการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผ่านช่องทางการสื่อสารของมหาวิทยาลัย อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน สื่อสารการตลาด สื่อออนไลน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักทั้งภายในและภายนอก

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ในงานสื่อสารองค์กร
2. มีการดำเนินงานสื่อสารองค์กร ตามข้อ 1 ครบถ้วนอย่างต่อเนื่อง
3. มีการสร้างเครือข่ายทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
4. มีการดำเนินงานสื่อสารองค์กร พร้อมเผยแพร่ผลงานอย่างน้อย 3 ช่องทาง
5. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงาน
6. มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
7. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 - 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 - 7 ข้อ

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางสาวสุพรรณษา อิน้อย โทร 026653777 ต่อ 6935
(ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน: นางสาวสมพิศ ไปเจอะ โทร 026653777 ต่อ 6930
(หัวหน้างานสื่อสารมวลชน)

: นางสาวจุฑามาศ ฉัตรสุริยวงศ์ โทร 026653777 ต่อ 6934
(หัวหน้างานบริหารสื่อใหม่)

: นางสาวกนกพร บุญเพ็ญ โทร 026653777 ต่อ 6933
(หัวหน้างานสื่อสารการตลาด)

: นางสาวมารศรี สรรพนา โทร 026653777 ต่อ 6022
(เจ้าหน้าที่งานบริหารทั่วไป)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.10 : งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม มีภาระหน้าที่ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและรักษาสีงแวดล้อม โดยมีการจัดกิจกรรมให้กับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยและการประกันคุณภาพการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ในงานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
2. มีการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ตามข้อ 1 ครบถ้วนอย่างต่อเนื่อง
3. มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยไม่น้อยกว่า 2 เครือข่าย/แห่ง และมีการจัดโครงการ/กิจกรรมร่วมกัน
4. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลงานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง
5. มีการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ระดับสากล อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี
6. มีผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 และนำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
7. มีผลงานได้รับการยอมรับ หรือได้รับการยกย่องในระดับชาติ/นานาชาติ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 - 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 - 7 ข้อ

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจษฎา กิจเกิดแสง โทร 026653777 ต่อ 6239
(ผู้อำนวยการกองศิลปวัฒนธรรม)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน: นางสาวกิตตินันท์ จันทวงศ์ โทร 026653777 ต่อ 6624
(หัวหน้างานบริหารทั่วไป)

: นางสาวสุรวิทย์ ใจงาม โทร 026653777 ต่อ 6238
(หัวหน้างานส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม)

: นายถาวร อ่อนละออ โทร 026653777 ต่อ 6237

(หัวหน้างานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม)

: นางรัตนา ดิสสระ

โทร 026653777 ต่อ 6235

(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.11 : การดำเนินงานประกันคุณภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ซึ่งสถาบันต้องสร้างระบบและกลไก ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ การดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตาม นโยบายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด ซึ่งมหาวิทยาลัยมีนโยบายคุณภาพ ดังนี้ "ในการปฏิบัติงานภารกิจทุกด้านให้ใช้ระบบการประกันคุณภาพที่ครอบคลุมการกำกับติดตาม ตรวจสอบ และประเมิน เป็นกรอบแนวทาง บนพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ" รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. จัดทำแผนดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและถ่ายทอดสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. มีระบบการกำกับติดตาม การดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน
3. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการดำเนินงานและมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4. นำผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินมาปรับปรุงพัฒนา

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางสาวเจนจิรา งามมานะ โทร 0-2282-9009 ต่อ 6067
(ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นางนพรัตน์ เหล่าวัฒนพงษ์
นายวรวิทย์ บุญกล้า

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.12 : ระดับความสำเร็จการปฏิบัติงานสถานีวิทยุ

นิคของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

สถานีวิทยุมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร FM 90.75 MHz. ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงเพื่อเผยแพร่ข่าวสารและสร้างการเรียนรู้ไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โดยมีวัตถุประสงค์ เป็นสื่อกลางในการผลิตและถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ประชาชน เป็นเวทีแลกเปลี่ยนความรู้และทัศนคติของประชาชน รองรับการเรียนรู้การสอนในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย และมีเป้าหมายเพื่อให้สถานีวิทยุมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นศูนย์กลางการผลิตและถ่ายทอดความรู้สู่ประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

เกณฑ์การประเมิน :

เกณฑ์การประเมิน

0	1	2	3	4	5
• ไม่มีระบบ	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก
• ไม่มีกลไก		• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติ/ ดำเนินงาน	• มีการนำระบบ กลไกไปสู่การ ปฏิบัติดำเนินงาน/ ปฏิบัติงาน
• ไม่มีแนวคิดใน การกำกับ ติดตามและ ปรับปรุง			• มีการทบทวน/ ประเมิน <i>กระบวนการ*</i>	• มีการทบทวน/ ประเมิน กระบวนการ	• มีการทบทวน/ ประเมิน กระบวนการ
• ไม่มีข้อมูล หลักฐาน				• มีการปรับปรุง/ พัฒนาจากการ ทบทวน กระบวนการ	• มีการปรับปรุง/ พัฒนาจากการ ทบทวน กระบวนการ
					• มีผลจากการ ปรับปรุงพัฒนาที่ดี ขึ้นอย่างชัดเจนเป็น รูปธรรม

หมายเหตุ *ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ว่าพบปัญหาอะไรบ้าง แก้ไขอะไร อย่างไร

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นายอรรถการ สัตยพานิชย์ โทร 02 665 3777 ต่อ 6510
(ผู้อำนวยการสถานวิทยุสาธารณะเพื่อการศึกษา)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นายเกษม เขษมพัฒน์เรืองศรี โทร 02 665 3777 ต่อ 6512
(หัวหน้าฝ่ายรายการและข่าว)

นางสาวนางสาววราศิณีย์ สิงห์สุวรรณ โทร 02 665 3777 ต่อ 6511
(หัวหน้าฝ่ายธุรการ)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 : การบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานอธิการบดี

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

เพื่อให้สำนักงานอธิการบดีมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยการบริหารงานการควบคุมกิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย เพื่อให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการคำนึงถึงการบรรเทาความรุนแรงของปัญหา หรือการป้องกันปัญหา และการบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานอธิการบดี เป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน: ข้อ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่ดำเนินงานด้านการจัดการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานอธิการบดี
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง/ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของสำนักงานอธิการบดี
3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2 และดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง
4. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และรายงานผลการดำเนินงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

1	2	3	4	5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางรตนมน จันทฤทธิ์ โทร 0-2265-3777 ต่อ 6081

(ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นายเชาวลิต ผันประเสริฐ โทร 0-2265-3777 ต่อ 6083

(นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ให้บรรลุผลตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย 5 ประการ คือ 1) จัดการศึกษาที่มุ่งเน้นวิชาชีพบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล 2) สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม เพื่อถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ ภาคการผลิตและภาคบริการ 3) บริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล 4) ให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อสร้างและพัฒนาอาชีพโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 5) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและรักษาสีงแวดล้อม ซึ่งสำนักงานอธิการบดีจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้ ดังนั้นสำนักงานอธิการบดีจึงต้องมีระบบประกันคุณภาพภายใน ตามระบบและกลไกที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายใน
2. มีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน ประกอบด้วย การควบคุม การติดตามตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี
4. มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน ที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ
5. มีการนำผลจากการประเมินคุณภาพภายใน มาพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัด

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางสาวสมจิตต์ มหัทธนนท์ โทร 0-2282-1295
(ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นางสาวอรพรรณ จันทระเกษมจิต โทร 0-2282-9009 ต่อ 6023
(งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 : การเตรียมความพร้อมในการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

มหาวิทยาลัยมีนโยบายเปลี่ยนสถานภาพจากมหาวิทยาลัยที่เป็นส่วนราชการไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เพื่อความคล่องตัว และความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ อันเป็นการเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น ทั้งนี้ ในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสถานะดังกล่าว จำเป็นต้องศึกษารูปแบบเกี่ยวกับโครงสร้าง วัตถุประสงค์ รูปแบบการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เทียบเคียง และยก ร่างกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งมหาวิทยาลัย เสนอต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอฝ่ายนิติบัญญัติพิจารณาในขั้นตอนต่อไป ในการนี้ ตัวชี้วัดนี้จะประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินการโดยพิจารณาจาก ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของกระบวนการที่เสนอมหาวิทยาลัยฯ ให้ความเห็นชอบในร่างกฎหมายจัดตั้ง มหาวิทยาลัยฯ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดทำร่าง พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ.
2. มีการนำร่าง พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. ไปรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้เกี่ยวข้อง
3. มีการนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ มาพิจารณาปรับปรุงร่าง พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร พ.ศ.
4. มีการนำร่าง พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. เสนอต่อคณะกรรมการ บริหารมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัย
5. มีการนำร่าง พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. เสนอ ก.พ.อ.เพื่อพิจารณา
6. มีการนำร่าง พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. เสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อรับหลักการ
7. มีการนำร่าง พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. เสนอต่อสำนักงาน คณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อพิจารณา
8. มีการนำร่าง พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. เสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาเห็นชอบ
9. มีการนำร่าง พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. เสนอต่อสภานิติบัญญัติ แห่งชาติเพื่อพิจารณาอนุมัติตราเป็นกฎหมายและประกาศในราชกิจจานุเบกษา

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อขึ้นไป

ผู้กำกับตัวปั้งชี้ : นางนงลักษณ์ ทองนาค โทร 0-2665-3777 ต่อ 6060
(ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นายอานันต์ โรจนตันติกุล โทร 0-2665-3777 ต่อ 6061-6066
(หัวหน้างานวินัยและนิติการ)

เป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ สอ.ที่ 2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและ การบริการที่มีประสิทธิภาพ

ประกอบด้วย 1 ตัวบ่งชี้หลัก ดังนี้

2.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการของหน่วยงานในสังกัด
สำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี เป็นระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ อย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสำนักงานอธิการบดีต้องสร้างความพร้อมในการใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีการออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้ และทำให้ข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา สามารถนำไปใช้งานได้ ดังนั้นสำนักงานอธิการบดีจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน เพื่อตอบสนองนโยบาย Digital University

สูตรการคำนวณ

1. แปลงค่าร้อยละของจำนวนระบบสารสนเทศที่มีการปรับปรุงข้อมูล/พัฒนาเพิ่มขึ้นในฐานข้อมูล

$\frac{\text{จำนวนระบบสารสนเทศ ที่มีการปรับปรุงข้อมูล/พัฒนาเพิ่มขึ้นในฐานข้อมูล}}{\text{จำนวนระบบสารสนเทศของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี}}$	$\times 100$
--	--------------

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$\frac{\text{ร้อยละของระบบสารสนเทศ ที่มีการปรับปรุงข้อมูล/พัฒนาเพิ่มขึ้นในฐานข้อมูล}}{\text{ร้อยละของระบบสารสนเทศของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5}}$	$\times 5$
--	------------

หมายเหตุ : จำนวนระบบสารสนเทศ ที่มีการปรับปรุงข้อมูล/พัฒนาเพิ่มขึ้นในฐานข้อมูล หมายถึง จำนวนของระบบสารสนเทศในหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี ทั้งแบบที่ทำขึ้นเพื่อใช้เอง เช่น ฐานข้อมูลในรูปแบบไฟล์ Word, Excel ฯลฯ และแบบที่อาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) หรือโปรแกรมต่างๆในการทำงาน ซึ่งมีการจัดทำระบบสารสนเทศขึ้นใหม่ หรือพัฒนาปรับปรุงระบบเดิมให้ใช้งานง่ายขึ้น หรือปรับปรุงข้อมูลให้เป็นข้อมูลปัจจุบันที่พร้อมใช้งาน

เกณฑ์การประเมิน

ค่าร้อยละของจำนวนระบบสารสนเทศของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีรวมกัน ที่กำหนดให้เป็น
คะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 60 ขึ้นไป

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางสาวสมจิตต์ มหัทธนนท์ โทร 0-2282-1295
(ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นางสาวอรพรรณ จันทระเกษมจิต โทร 0-2665-3777 ต่อ 6023
(งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ)

เป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ สอ.ที่ 3

บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ด้านการบริหารจัดการตามสายงาน

ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้หลัก ดังนี้

3.1 กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี

3.2 ร้อยละของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับการสร้างเสริมสมรรถนะด้านวิชาชีพ

การบริหารจัดการและทักษะตามสายงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 : กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การบริหารงานของสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดนั้น ต้องอาศัยบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดีซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยให้ไปสู่ความสำเร็จ การเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคลากรเพื่อให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะช่วยเสริมสร้างและสนับสนุนการดำเนินการกิจต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. มีขั้นตอน (Flow chart) ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. มีการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
4. มีการกำกับติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
5. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
6. มีการประเมินผลการดำเนินงานและผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
7. มีการทบทวนกระบวนการในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อขึ้นไป

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางนงลักษณ์ ทองนาค โทร 0-2665-3777 ต่อ 6060
(ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นางสาววันใหม่ สุกใส โทร 0-2665-3777 ต่อ 6061-6066
(หัวหน้างานพัฒนาบุคคล)

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 :ร้อยละของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับการสร้างเสริมสมรรถนะด้านวิชาชีพ การบริหารจัดการและทักษะตามสายงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีเป็นกำลังสำคัญอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนและผลักดันในภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี มีสมรรถนะด้านวิชาชีพการบริหารจัดการและทักษะตามสายงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการสนับสนุนให้เข้าการฝึกอบรม ประชุมสัมมนาในหลักสูตรการสร้างเสริมสมรรถนะด้านวิชาชีพการบริหารจัดการและทักษะตามสายงาน

คำนิยาม : การสร้างเสริมสมรรถนะด้านวิชาชีพการบริหารจัดการและทักษะตามสายงาน หมายความว่า การได้รับความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริหารจัดการงาน และทักษะในการทำงานตามสายงาน ที่สามารถนำมาปรับปรุง พัฒนาการทำงาน โดยการลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม ประชุม สัมมนา การฝึกปฏิบัติ การทำวิจัย การศึกษา ดูงาน รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้

สูตรการคำนวณ :

ร้อยละของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับการสร้างเสริมสมรรถนะด้านวิชาชีพการบริหารจัดการและทักษะตามสายงาน

$\frac{\text{จำนวนของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับการสร้างเสริมสมรรถนะด้านวิชาชีพการบริหารจัดการและทักษะตามสายงาน}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานอธิการบดี}} \times 100$
--

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการต่ำกว่าร้อยละ 70	มีการดำเนินการร้อยละ 70-79	มีการดำเนินการร้อยละ 80-89	มีการดำเนินการร้อยละ 90-99	มีการดำเนินการร้อยละ 100

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางนงลักษณ์ ทองนาค โทร 0-2665-3777 ต่อ 6060
(ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นางสาววันใหม่ สุกใส โทร 0-2665-3777 ต่อ 6061
(หัวหน้างานพัฒนาบุคคล)

เป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ สอ.ที่ 4

การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ

ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้หลัก ดังนี้

- 4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่อการให้บริการของบุคลากร
- 4.2 จำนวนเรื่องของการร้องเรียนการให้บริการ
- 4.3 จำนวนหน่วยงานที่เข้าศึกษาดูงานในหน่วยงานหรือจำนวนรางวัลที่ได้รับการยกย่องจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก

เป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ สอ. : 4. การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่อการให้บริการของบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

สำนักงานอธิการบดีมีภารกิจในการให้บริการแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การให้บริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลจากการประเมินไปสู่การพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเกิดความไว้วางใจและการยอมรับของผู้รับบริการ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน 1.00-1.50	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน 1.51-2.50	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน 2.51-3.50	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน 3.51-4.50	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน 4.51-5.00

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางนงลักษณ์ ทองนาค โทร 0-2665-3777 ต่อ 6060
(ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นางสาวชนิษฐา วิชัยดิษฐ์ โทร 0-2665-3777 ต่อ 6065
(หัวหน้างานพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง)

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 : จำนวนเรื่องของการร้องเรียนการให้บริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานอธิการบดี จะเป็นภาระงานสายสนับสนุนการจัดการศึกษา ซึ่งเป็นงานด้านการให้บริการเป็นหลัก คุณภาพการให้บริการที่ดี พิจารณาได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้จึงประเมินผลสำเร็จโดยวัดจากจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความรวดเร็ว และความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
จำนวนเรื่องที่ ร้องเรียน เกิน 8 เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ ร้องเรียน ไม่เกิน 8 เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ ร้องเรียน ไม่เกิน 6 เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ ร้องเรียน ไม่เกิน 4 เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ ร้องเรียน ไม่เกิน 2 เรื่อง

หมายเหตุ : 1. เรื่องร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ในเรื่องเกี่ยวกับการละเลยหรือล่าช้าในการให้บริการ หรือพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้านคำพูด สีหน้า ท่าทาง หรือกิริยา

2. ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนการให้บริการที่ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย
กล่องรับเรื่องร้องทุกข์และการร้องเรียนทางระบบสารบรรณ

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางนงลักษณ์ ทองนาค โทร 0-2665-3777 ต่อ 6060
(ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นายอานันต์ โรจนตันติกุล โทร 0-2665-3777 ต่อ 6061
(หัวหน้างานวินัยและนิติการ)

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 : จำนวนหน่วยงานที่เข้าศึกษาดูงานในหน่วยงานหรือจำนวนรางวัลที่ได้รับการยกย่องจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย เน้นการบริหารจัดการและการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก เพื่อแสดงถึงศักยภาพในการให้บริการหรือแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานหรือบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี จนได้รับรางวัลที่ได้รับการยกย่องจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นจากภายใน/ภายนอก หน่วยงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
1	2	3	4	5
หน่วยงาน/รางวัล	หน่วยงาน/รางวัล	หน่วยงาน/รางวัล	หน่วยงาน/รางวัล	หน่วยงาน/รางวัล ขึ้นไป

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : นางสาวสมจิตต์ มหัทธนนท์ โทร 0-2282-1295
(ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี)

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : นางสาวอรพรรณ จันทระเกษมจิต โทร 0-2665-3777 ต่อ 6023
(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ)