

บทที่ 3

ตัวบ่งชี้การประเมิน
และเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณภาพ
ของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร

ตารางแสดงหน่วยงานกำกับดูแลตัวบ่งชี้ตามเป้าหมายคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี

นโยบาย / ตัวบ่งชี้เฉพาะ (KPI)สำนักงานอธิการบดี	หน่วยงานกำกับดูแล ตัวบ่งชี้
1. ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	
1.1 การบริหารเพื่อการกำกับติดตามตามพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี	สำนักงานอธิการบดี
2. การปฏิบัติตามพันธกิจหลักของสำนักงานอธิการบดี	
2.1 ระบบและกลไกการขับเคลื่อนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล	กองกลาง
2.2 ร้อยละความสำเร็จของโครงการ Green University	กองกลาง
2.3 กระบวนการเบิกจ่ายเงิน	กองคลัง
2.4 จำนวนระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ เกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี ที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนา	กองบริหารงานบุคคล
2.5 การติดตามการดำเนินงานโครงการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี	กองนโยบายและแผน
2.6 การให้บริการนักศึกษา	กองพัฒนานักศึกษา
2.7 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา	กองพัฒนานักศึกษา
2.8 ระดับความสำเร็จในงานความร่วมมือระหว่างประเทศ	กองวิเทศสัมพันธ์
2.9 ระดับความสำเร็จตามพันธกิจของกองสื่อสารองค์กร	กองสื่อสารองค์กร
2.10 งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม	กองศิลปวัฒนธรรม
2.11 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	สำนักประกันคุณภาพ
2.12 ระดับความสำเร็จการปฏิบัติงานของสถานีวิจัย	สถานีวิจัย
3. การพัฒนาบุคลากร	
3.1 การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี	กองบริหารงานบุคคล
3.2 ร้อยละของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับการสร้างเสริมสมรรถนะด้านวิชาชีพ และทักษะตามสายงาน	กองบริหารงานบุคคล
4. ระดับความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี	
4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่อการให้บริการของบุคลากร	กองบริหารงานบุคคล
4.2 จำนวนเรื่องของการร้องเรียนด้านการบริการ	กองบริหารงานบุคคล
4.3 จำนวนหน่วยงานที่เข้าศึกษาดูงานในหน่วยงานหรือรางวัลที่ได้รับการยกย่องจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก	สำนักงานอธิการบดี

องค์ประกอบที่ 1

ระบบการบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 1 ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารเพื่อการกำกับติดตามตามพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

สำนักงานอธิการบดี มีพันธกิจหลัก คือ ถ่ายทอดนโยบายของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ และบริหารจัดการองค์กร และสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งในการดำเนินงานต้องมีการพัฒนาแผน เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี ให้มีความสอดคล้องในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีการบริหารงานการเงิน ความเสี่ยง การจัดการความรู้ และการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสำนักงานอธิการบดีและพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์
2. การกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานดำเนินการจัดการงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรสำนักงานอธิการบดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน
3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี และให้ ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
4. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
5. การกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีมีการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบ
6. การกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีมีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่สถาบันกำหนด ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

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 ข้อ

	เกณฑ์มาตรฐาน: 6 ข้อ	ผู้กำกับตัวชี้วัด	ผู้จัดเก็บ/รายงาน
1	การพัฒนาแผนกลยุทธ์	ผอ.สำนักงานอธิการบดี	งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ
2	การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน	ผอ.กองคลัง	งานบริหารทั่วไป
3	การบริหารความเสี่ยง	ผอ.กองนโยบายและแผน	งานนโยบายและยุทธศาสตร์
4	การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล	ผอ.กองบริหารงานบุคคล	งานวินัยและนิติการ
5	การจัดการความรู้	ผอ.กองกลาง	งานบริหารทั่วไป
6	การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ	ผอ.สำนักงานอธิการบดี	งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี

องค์ประกอบที่ 2

การปฏิบัติตามพันธกิจหลัก ของสำนักงานอธิการบดี

องค์ประกอบที่ 2 การปฏิบัติตามพันธกิจหลักของสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบและกลไกการขับเคลื่อนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายของตัวบ่งชี้ :

มหาวิทยาลัยมีนโยบายเป็น Digital University สำนักงานอธิการบดีมีระบบและกลไกในการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายมหาวิทยาลัย ด้วยการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานอธิการบดี เช่น นำระบบ E-Document มาใช้ในระบบงานสารบรรณ , ระบบ E-Meeting มาใช้ในการประชุม , ระบบการจองห้องประชุม ระบบการขอใช้รถผ่านระบบสารสนเทศ ฯลฯ และมีการส่งเสริม กำกับติดตาม นำผลจากการกำกับติดตามไปปรับปรุงแผน และพัฒนาระบบสารสนเทศ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกในการขับเคลื่อนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลด้วยระบบสารสนเทศ
2. จัดทำแผนการใช้งานระบบสารสนเทศ
3. ดำเนินการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในสำนักงานอธิการบดี
4. มีการรายงานผลการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในสำนักงานอธิการบดี อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
5. สรุปผลการดำเนินงานการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในสำนักงานอธิการบดี
6. นำเสนอรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี

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 ข้อ

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองกลาง

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานบริหารทั่วไป กองกลาง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ร้อยละความสำเร็จของโครงการ Green University

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายของตัวบ่งชี้ :

สำนักงานอธิการบดีมุ่งเน้นให้แต่ละหน่วยงานมีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี เพื่อให้สำนักงานอธิการบดีเป็นสำนักงานสีเขียวและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการพัฒนาที่ยั่งยืนและสร้างความรู้และความเข้าใจและการตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการการใช้พลังงาน การจัดการของเสีย การใช้ทรัพยากรน้ำ และการจัดการระบบจราจรภายใน โดยผู้รับผิดชอบต้องจัดทำแผนประจำปี Green University ประจำปีและดำเนินการตามแผนที่กำหนด

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนโครงการ Green University ที่ดำเนินการตามแผน}}{\text{จำนวนโครงการ Green University ทั้งหมด}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการต่ำกว่าร้อยละ 30	มีการดำเนินการร้อยละ 31- 50	มีการดำเนินการร้อยละ 51 - 70	มีการดำเนินการร้อยละ 71 - 80	มีการดำเนินการมากกว่าร้อยละ 80

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองกลาง

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ กองกลาง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 กระบวนการเบิกจ่ายเงิน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ตามที่กองคลังมีภารกิจที่รับผิดชอบในการเบิกจ่ายเงินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งในการเบิกจ่ายเงินต้องดำเนินการรวบรวมเอกสารและตรวจสอบให้ถูกต้องเป็นไปตามกฎ ระเบียบ มติ คำสั่งที่เกี่ยวข้องทางราชการ ทั้งนี้การบริหารจัดการงานกองคลังมีการควบคุมกระบวนการเบิกจ่ายเงิน อย่างเป็นระบบและนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ หลักการประกันคุณภาพภายใน โดยใช้หลักการบริหาร PDCA ร่วมกับหลักการประกันคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบกลไกในการเบิกจ่ายเงิน โดยใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ได้แก่
 - GFMS คือ การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System)
 - ERP (Enterprise Resource Planning) คือ การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร
2. มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานภายในกองคลัง
3. การดำเนินการตามรายการและกลไกในการเบิกจ่าย รายงานผลการเบิกจ่าย รายเดือน รายไตรมาสและรายปี
4. มีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงาน ได้แก่ งานพัสดุมีการรายงานงบลงทุนรายเดือน และงานการเงินมีการติดตามการส่งใช้เงินทดรองราชการ
5. มีการรายงานผลและแก้ไขข้อผิดพลาดในการเบิกจ่าย
6. การเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายได้ตรงตามกำหนดเวลาในระบบ GFMS ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 96
7. ข้อทักท้วงของหน่วยงานตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงาน การดำเนินงานด้านการเบิกจ่าย บัญชี และ พัสดุ ไม่เกิน 5 ข้อต่อปีงบประมาณ

เกณฑ์การประเมิน

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองคลัง

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานบริหารทั่วไป กองคลัง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4: จำนวนระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ เกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี ที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกิจหลักให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารงานตามภารกิจหลักประเภทนั้นๆ ดังนั้น เพื่อให้ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี มีความทันสมัย สอดคล้องกับหลักเกณฑ์กลางที่องค์กรกลาง ได้กำหนดไว้ จึงจำเป็นต้องพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขหรือร่างหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับหลักเกณฑ์กลาง สถานการณ์ทางสังคม หรืองบประมาณที่ได้รับจัดสรร

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
2 - 3 เรื่อง	4 - 5 เรื่อง	6 - 7 เรื่อง	8 - 9 เรื่อง	10 เรื่องขึ้นไป

หมายเหตุ : การนับจำนวนระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี ที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้นับจากเรื่องที่ได้รับการเห็นชอบ แล้ว

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 การติดตามการดำเนินงานโครงการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

กองนโยบายและแผน มีหน้าที่ติดตามการดำเนินงานโครงการที่ได้รับงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า (Input) การดำเนินงาน (Process) และผลการดำเนินงาน (Output) ของโครงการ เสนอเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback System) สำหรับการกำกับ ทบทวน และทราบถึงสถานภาพ ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นของการดำเนินโครงการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างเป็นระบบ โดยนำระบบงานการวางแผนและบริหารงบประมาณ (ระบบ BPM) มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามหลักการบริหาร PDCA และหลักการประกันคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานโครงการของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี
2. จัดทำแผนการติดตามการดำเนินงานโครงการของหน่วยงาน
3. ดำเนินการติดตามการดำเนินงานรายโครงการของหน่วยงานผ่านระบบ BPM
4. มีการรายงานสรุปผลการติดตามการดำเนินงานโครงการรายไตรมาส
5. นำเสนอรายงานผลการติดตามโครงการต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี
6. รายงานผลการติดตามโครงการแสดงถึงผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

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 - 6 ข้อ

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานติดตามและประเมินผล กองนโยบายและแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 การบริการนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

กองพัฒนานักศึกษา จัดบริการด้านต่างๆ ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วน ตั้งแต่การให้คำปรึกษา ทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต จัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อรายงานความเคลื่อนไหวทั้งภายในและนอกมหาวิทยาลัย ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ ฯลฯ เกี่ยวกับ ทุนการศึกษาและแหล่งทุน การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ที่จำเป็นต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. จัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาในสถาบัน
2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการ กิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา
3. จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา
4. ประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
5. นำผลการประเมินจากข้อ 4 มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งผลให้ผลการประเมินสูงขึ้น หรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา
6. ให้ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า

เกณฑ์การประเมิน :

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานบริหารทั่วไป กองพัฒนานักศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 กิจกรรมนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

กองพัฒนานักศึกษา ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมนักศึกษาต่างๆ อย่างเหมาะสม และครบถ้วน กิจกรรมนักศึกษา หมายถึง กิจกรรมเสริมหลักสูตร (Activity Transcript) ที่ดำเนินการทั้งโดยมหาวิทยาลัย และโดยองค์การนักศึกษา เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมจะมีโอกาสได้รับการพัฒนาสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และคุณธรรมจริยธรรม สอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และตามอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. จัดทำแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในภาพรวมของสถาบันโดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและการจัดกิจกรรม
2. ในแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ให้ดำเนินกิจกรรมในประเภทต่อไปนี้ให้ครบถ้วน
 - กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัย
 - กิจกรรมกีฬา หรือการส่งเสริมสุขภาพ
 - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ หรือรักษาสีงแวดล้อม
 - กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม
 - กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม
3. จัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา
4. ทุกกิจกรรมที่ดำเนินการ มีการประเมินผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป
5. ประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
6. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา

เกณฑ์การประเมิน :

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานบริหารทั่วไป กองพัฒนานักศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 : ระดับความสำเร็จในงานความร่วมมือระหว่างประเทศ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ด้วยกองวิเทศสัมพันธ์มีหน้าที่ในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศโดยการส่งเสริมความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานในต่างประเทศ ไม่น้อยกว่า 3 แห่งต่อปีการศึกษา โดยมีการดำเนินการและรวบรวมกิจกรรมหลังลงนามความร่วมมือ มีการวิเคราะห์ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงและเผยแพร่สู่สาธารณชน

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกในการทำความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานในต่างประเทศ
2. มีการทำความร่วมมือ (MOU) กับสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานในต่างประเทศ ในสาขาวิชาที่ตรงกับ การเปิดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยฯ ไม่น้อยกว่า 3 ฉบับต่อปีการศึกษา
3. มีการจัดกิจกรรม ตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
4. มีการดำเนินการกำกับติดตามการจัดกิจกรรมหลังการทำความร่วมมือตรงตามเงื่อนไขใน MOU
5. มีการนำผลมาวิเคราะห์ ปรับปรุงแผนงาน และรายงานผล
6. มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชน

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 - 6 ข้อ

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานพิธีการและความร่วมมือระหว่างประเทศ กองวิเทศสัมพันธ์

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 ระดับความสำเร็จตามพันธกิจของกองสื่อสารองค์กร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

งานสื่อสารองค์กร มีภาระงานการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผ่านช่องทางการสื่อสารและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน สื่อสารการตลาด สื่อออนไลน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักทั้งภายในและภายนอก โดยดำเนินการบริหารงานตามกระบวนการ PDCA ด้วยการจัดทำแผน การดำเนินงาน ติดตามประเมินผล รายงานผล และทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกในการดำเนินการด้านการสื่อสารองค์กร
2. มีการดำเนินงานตามภารกิจด้านการสื่อสารมวลชน ที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อไม่น้อยกว่า 150 เรื่องต่อปี
3. มีการดำเนินงานตามภารกิจบริหารสื่อใหม่ ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อใหม่ไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง และไม่น้อยกว่า 160 เรื่องต่อปี
4. มีการดำเนินงานตามภารกิจสื่อสารการตลาด ไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรมต่อปี และได้รับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
5. มีการกำกับ ติดตาม และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาและกำหนดแนวทางข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
6. มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ข้อ 2 - 4 ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์การประเมิน

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานบริหารทั่วไป กองสื่อสารองค์กร

ตัวบ่งชี้ 2.10 งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม มีภาระหน้าที่ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีการจัดกิจกรรมให้กับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยและการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยการดำเนินการจัดทำแผนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมมีการดำเนินการ กำกับ ติดตาม ประเมินผลและรายงานผล มีการรวบรวมองค์ความรู้และเผยแพร่สู่สาธารณชนเพื่อให้ได้ผลงานเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกการดำเนินงาน (PDCA) ในงานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
2. มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยไม่น้อยกว่า 5 เครือข่าย/แห่ง และมีการจัดโครงการ/กิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
3. มีการเผยแพร่ผลงานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมที่เผยแพร่สู่สาธารณชน
4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
5. มีการรวบรวมองค์ความรู้ ด้านศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
6. มีผลงานได้รับการยอมรับ หรือได้รับการยกย่องในระดับชาติ/นานาชาติ
7. มีการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ หอเกียรติประวัติของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองศิลปวัฒนธรรม

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานบริหารทั่วไป กองศิลปวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ซึ่งสถาบันต้องมีระบบและกลไก ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยต้องมีการส่งเสริมการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด และตามนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่มีนโยบายเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานภารกิจทุกด้าน โดยใช้ระบบการประกันคุณภาพที่ครอบคลุมการกำกับติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ต่อสาธารณชน

เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยที่เหมาะสม
2. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไกที่กำหนด ประกอบด้วย การควบคุม การกำกับติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพ
3. นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา
4. นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินและคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยมาปรับปรุงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพดีขึ้น
5. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพ

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 : ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา สำนักประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.12 ระดับความสำเร็จการปฏิบัติงานสถานีวิทย์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

สถานีวิทย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร FM 90.75 MHz. ทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารและสร้างการเรียนรู้ไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โดยมีวัตถุประสงค์ เป็นสื่อกลางในการผลิตและถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ประชาชน ผ่านสื่อในทุกแพลตฟอร์ม เป็นเวทีแลกเปลี่ยนความรู้และทัศนคติของประชาชน โดยมีการกำกับคุณภาพด้วยระบบประกันคุณภาพตามกระบวนการคุณภาพ PDCA การศึกษาที่มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน การดำเนินการตามพันธกิจ การกำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลต่อสำนักงานอธิการบดี และเพื่อสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกในการดำเนินการของสถานีวิทย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. มีการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์และรณรงค์เพื่อการสร้างสังคม ไม่น้อยกว่า 48 เรื่องต่อปี
3. มีเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยไม่น้อยกว่า 48 เรื่องต่อปี
4. มีการกำกับ ติดตาม และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาและกำหนดแนวทางข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
5. มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ข้อ 2-3 ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

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 : ผู้อำนวยการสถานีวิทย์

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : สถานีวิทย์ฯ

องค์ประกอบที่ 3

การพัฒนาบุคลากร

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 : การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร
ของสำนักงานอธิการบดี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การบริหารและพัฒนาบุคลากรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานอธิการบดี เป็นภารกิจสำคัญของกองบริหารงานบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนด้านอัตรากำลัง การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง เงินเดือน/ค่าตอบแทน บำเหน็จความชอบต่างๆ ผลประโยชน์เกื้อกูล สวัสดิการต่างๆ การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ รวมถึงการเกษียณอายุราชการ ซึ่งการดำเนินงานต้องอาศัยแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร โดยมีระบบและกลไกในการจัดทำแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร มีการกำกับติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน รายงานผลการดำเนินงานตามแผน รวมถึงทบทวนกระบวนการจัดทำแผน เพื่อให้ภารกิจของสำนักงานอธิการบดีบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกในการจัดทำแผนการบริหาร และแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี
2. มีการจัดทำแผนการบริหาร และแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี
3. มีการกำกับติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการบริหาร และแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการบริหาร และแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี
5. มีการทบทวนกระบวนการในการจัดทำแผนการบริหาร และแผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี

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 : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานพัฒนาบุคคล กองบริหารงานบุคคล

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 : ร้อยละของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับการสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะตามสายงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีเป็นกำลังสำคัญอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนและผลักดันในภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี มีสมรรถนะและทักษะตามสายงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการสนับสนุนให้เข้าการฝึกอบรม ประชุมสัมมนาในหลักสูตรการสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะตามสายงาน

คำนิยาม : การสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะตามสายงาน หมายความว่า การได้รับความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานตามสายงาน ที่สามารถนำมาปรับปรุง พัฒนาการทำงาน โดยการลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม ประชุม สัมมนา การฝึกปฏิบัติ การทำวิจัย การศึกษา ดูงาน รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้

สูตรการคำนวณ :

ร้อยละของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับการสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะตามสายงาน

$$\frac{\text{จำนวนของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับการสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะตามสายงาน}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานอธิการบดี}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการต่ำกว่าร้อยละ 70	มีการดำเนินการร้อยละ 70-79.99	มีการดำเนินการร้อยละ 80-89.99	มีการดำเนินการร้อยละ 90-99.99	มีการดำเนินการร้อยละ 100

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผอ.กองบริหารงานบุคคล

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานพัฒนาบุคคล กองบริหารงานบุคคล

องค์ประกอบที่ 4

ระดับความสำเร็จในการให้บริการ ของสำนักงานอธิการบดี

องค์ประกอบที่ 4 ระดับความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่อการให้บริการของบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

สำนักงานอธิการบดีมีภารกิจในการให้บริการแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การให้บริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลจากการประเมินไปสู่การพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเกิดความไว้วางใจและการยอมรับของผู้รับบริการ

สูตรการคำนวณ : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม เท่ากับ

ผลรวมของค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน
จำนวนด้าน

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 : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง กองบริหารงานบุคคล

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 จำนวนเรื่องของการร้องเรียนการให้บริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดี จะเป็นภาระงานสายสนับสนุนการจัดการศึกษา ซึ่งเป็นงานด้านการให้บริการเป็นหลัก คุณภาพการให้บริการที่ดี พิจารณาได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้จึงประเมินผลสำเร็จโดยวัดจากจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความรวดเร็ว และความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี

คำนิยาม 1. เรื่องร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ในเรื่องเกี่ยวกับการละเลยหรือล่าช้าในการให้บริการ หรือพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้านคำพูด สีหน้า ท่าทาง หรือกิริยา

2. ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนการให้บริการที่ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย
กล่องรับเรื่องร้องทุกข์และการร้องเรียนทางระบบสารบรรณ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
จำนวนเรื่องที่ร้องเรียน เกิน 8 เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ร้องเรียน ไม่เกิน 8 เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ร้องเรียน ไม่เกิน 6 เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ร้องเรียน ไม่เกิน 4 เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ร้องเรียน ไม่เกิน 2 เรื่อง

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล

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 : ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี