**ตัวชี้วัดที่ 3 : ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด**

**ชื่อหน่วยงาน กองกลาง**

**ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด**

| **หน่วยงาน** | **กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน** | **เป้าหมาย** |
| --- | --- | --- |
| 1. กองกลาง | 1.1. กระบวนการประเมินระบบการให้บริการด้านงานสารบรรณ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านงานสารบรรณ เป้าหมาย 3.80 |
| 1.2. กระบวนการประเมินระบบการให้ความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่องบุคลากร | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการให้ความดีความชอบฯ เป้าหมาย 3.80 |
| 1.3. กระบวนการกำกับ ติดตามการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย | มีการให้ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนกลับแก่ผู้ร้องเรียน/เสนอแนะร้อยละ 80 |

**รายงานผลการดำเนินงาน**

**1) กระบวนการประเมินระบบการให้บริการด้านงานสารบรรณ**

1.1) รายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ การวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน และการวางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน

(บรรยาย/อภิปราย/ Flow chart หรือแนวทางอื่นๆ เพื่อแสดงรายงานฯ ตามบริบทของหน่วยงาน)

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**1.5) การคิดค่าคะแนน**

| **คะแนน** | **คำอธิบาย** |
| --- | --- |
| 0.00 – 3.99 | หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจฯ **น้อยกว่า 3.80** ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจฯ x 3.80 100 |
| 3.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจฯ **เท่ากับ 3.80** |
| 4.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจฯ **ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป** |
| 5.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจฯ **ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป**และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ |

(แสดงวิธีการคิดค่าคะแนนตามเงื่อนไขในตาราง)

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**2) กระบวนการประเมินระบบการให้ความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่องบุคลากร**

2.1) รายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ การวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน และการวางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน

(บรรยาย/อภิปราย/ Flow chart หรือแนวทางอื่นๆ เพื่อแสดงรายงานฯ ตามบริบทของหน่วยงาน)

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**2.2) การคิดค่าคะแนน**

| **คะแนน** | **คำอธิบาย** |
| --- | --- |
| 0.00 – 3.99 | หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจฯ **น้อยกว่า 3.80** ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจฯ x 3.80 100 |
| 3.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจฯ **เท่ากับ 3.80** |
| 4.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจฯ **ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป** |
| 5.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจฯ **ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป** และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ |

(แสดงวิธีการคิดค่าคะแนนตามเงื่อนไขในตาราง)

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**3) กระบวนการกำกับ ติดตามการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย**

3.1) รายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ การวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน และการวางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน

(บรรยาย/อภิปราย/ Flow chart หรือแนวทางอื่นๆ เพื่อแสดงรายงานฯ ตามบริบทของหน่วยงาน)

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**3.2) การคิดค่าคะแนน**

|  |  |
| --- | --- |
| **คะแนน** | **คำอธิบาย** |
| 0.00 – 2.99 | หากร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ **น้อยกว่า ร้อยละ 80** ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ x 3.00 80 |
| 3.00 | ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ **เท่ากับ ร้อยละ 80** |
| 4.00 | ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ **ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป** |
| 5.00 | ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ **ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป**และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ |

(แสดงวิธีการคิดค่าคะแนนตามเงื่อนไขในตาราง)

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ผลการดำเนินงานในตัวชี้วัดที่ 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **การคิดค่าคะแนน** | **คะแนน** |
| **ใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินทุกเป้าหมายตามตารางการคิดค่าคะแนน** | **(ค่าเฉลี่ย)** |
| 1) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านงานสารบรรณ |  |
| 2) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการให้ความดีความชอบฯ |  |
| 3) ร้อยละของการให้ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนกลับแก่ผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ |  |