**ตัวชี้วัดที่ 3 : ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด**

**ชื่อหน่วยงาน กองคลัง**

**ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด**

| **หน่วยงาน** | **กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน** | **เป้าหมาย** |
| --- | --- | --- |
| 3. กองพัฒนานักศึกษา | 3.1. กระบวนการประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษานอกห้องเรียน) เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และศักยภาพทางอาชีพ | ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมฯ เป้าหมาย 3.93 |
| 3.2. กระบวนการประเมินผลของกระบวนการให้คำแนะนำปรึกษา เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และศักยภาพทางอาชีพ | ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำแนะนำปรึกษา เป้าหมาย 4.35 |
| 3.3. กระบวนการประเมินผลของกระบวนการบริการนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และศักยภาพทางอาชีพ  | ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ของทุกการบริการ เป้าหมาย 4.16 |
| 3.4. กระบวนการประเมินการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน | ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ ทุกด้านที่กองรับผิดชอบ เป้าหมาย 3.65 |
| 3.5. กระบวนการกำกับ ติดตามการพิจารณาและดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของนักศึกษาและศิษย์เก่า | ร้อยละ 80 ของจำนวนการให้ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนกลับต่อจำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ได้รับทั้งหมด |

**รายงานผลการดำเนินงาน**

**1) กระบวนการประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษานอกห้องเรียน) เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และศักยภาพทางอาชีพ**

1.1) รายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ การวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน และการวางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน

(บรรยาย/อภิปราย/ Flow chart หรือแนวทางอื่นๆ เพื่อแสดงรายงานฯ ตามบริบทของหน่วยงาน)

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

1.2) การคิดค่าคะแนน

| **คะแนน** | **คำอธิบาย** |
| --- | --- |
| 0.00 – 2.99 | หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมฯ **น้อยกว่า 3.93** ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ค่าคะแนน = ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมฯ x 3.00 3.93 |
| 3.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมฯ **เท่ากับ 3.93** |
| 4.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมฯ **ตั้งแต่ 4.13 ขึ้นไป** |
| 5.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมฯ **ตั้งแต่ 4.13 ขึ้นไป**และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ |

(แสดงวิธีการคิดค่าคะแนนตามเงื่อนไขในตาราง)

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

**2) กระบวนการประเมินผลของกระบวนการให้คำแนะนำปรึกษา เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และศักยภาพทางอาชีพ**

2.1) รายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ การวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน และการวางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน

(บรรยาย/อภิปราย/ Flow chart หรือแนวทางอื่นๆ เพื่อแสดงรายงานฯ ตามบริบทของหน่วยงาน)

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

2.2) การคิดค่าคะแนน

| **คะแนน** | **คำอธิบาย** |
| --- | --- |
| 0.00 – 2.99 | หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาฯ **น้อยกว่า 4.35** ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำปรึกษา x 3.00 4.35 |
| 3.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาฯ **เท่ากับ 4.35**  |
| 4.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาฯ **ตั้งแต่ 4.57 ขึ้นไป**  |
| 5.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาฯ **ตั้งแต่ 4.57 ขึ้นไป** และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ |

(แสดงวิธีการคิดค่าคะแนนตามเงื่อนไขในตาราง)

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

**3) กระบวนการประเมินผลของกระบวนการบริการนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และศักยภาพทางอาชีพ**

นิยาม :

 การบริการนักศึกษา หมายถึง การบริการนักศึกษาของงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา

3.1) รายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ การวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน และการวางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน

(บรรยาย/อภิปราย/ Flow chart หรือแนวทางอื่นๆ เพื่อแสดงรายงานฯ ตามบริบทของหน่วยงาน)

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

3.2) การคิดค่าคะแนน

สูตรคำนวณ :

 ค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ของทุกการบริการ =

ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของทุกการบริการ

จำนวนการบริการนักศึกษาทั้งหมด

| **คะแนน** | **คำอธิบาย** |
| --- | --- |
| 0.00 – 2.99 | หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการฯ **น้อยกว่า 4.16** ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการฯ x 3.00 4.16 |
| 3.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการฯ **เท่ากับ 4.16**  |
| 4.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการฯ **ตั้งแต่ 4.37 ขึ้นไป**  |
| 5.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการฯ **ตั้งแต่ 4.37 ขึ้นไป** และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ |

(แสดงวิธีการคิดค่าคะแนนตามเงื่อนไขในตาราง)

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

**4) กระบวนการประเมินการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน**

2.1) รายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ การวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน และการวางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน

(บรรยาย/อภิปราย/ Flow chart หรือแนวทางอื่นๆ เพื่อแสดงรายงานฯ ตามบริบทของหน่วยงาน)

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

2.2) การคิดค่าคะแนน

| **คะแนน** | **คำอธิบาย** |
| --- | --- |
| 0.00 – 2.99 | หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ **น้อยกว่า 3.65** ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ค่าคะแนน = ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ x 3.00 3.65 |
| 3.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ **เท่ากับ 3.65**  |
| 4.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ **ตั้งแต่ 3.83 ขึ้นไป** |
| 5.00 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ **ตั้งแต่ 3.83 ขึ้นไป**และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ |

(แสดงวิธีการคิดค่าคะแนนตามเงื่อนไขในตาราง)

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

**5) กระบวนการกำกับ ติดตามการพิจารณาและดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของนักศึกษาและศิษย์เก่า**

2.1) รายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ การวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน และการวางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน

(บรรยาย/อภิปราย/ Flow chart หรือแนวทางอื่นๆ เพื่อแสดงรายงานฯ ตามบริบทของหน่วยงาน)

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

2.2) การคิดค่าคะแนน

|  |  |
| --- | --- |
| **คะแนน** | **คำอธิบาย** |
| 0.00 – 2.99 | หากร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ **น้อยกว่า ร้อยละ 80** ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = ร้อยละของจำนวนข้อร้องรียนฯ 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) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษานอกห้องเรียน |  |
| 2) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำแนะนำปรึกษา |  |
| 3) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา |  |
| 4) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ ที่กองพัฒนานักศึกษารับผิดชอบ |  |
| 5) ร้อยละของจำนวนการให้ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนกลับต่อจำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ได้รับทั้งหมด |  |