



คู่มือความรู้ เรื่อง ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

KNOWLEDGE
MANAGEMENT




สารบัญ

หน้า





บทที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ระบบการประเมินผลของสำนักทะเบียนและประมวลผล

	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์	2
	เป้าหมายหรือผลที่จะได้รับ	2




บทที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

	จุดมุ่งหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3
	ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3
	ความแตกต่างระหว่างการประเมินผลแบบเก่าและแบบใหม่	4

บทที่ 3 ตัวแสดงผลการทำงาน (Key Performance Indicator : KPI)

	กระบวนการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	8
	การวัดผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	10
	ตัวแสดงผลการทำงานหรือตัวชี้วัด (Key Performance Indicator : KPI)	12
	ประโยชน์ของตัวชี้วัด (KPI)	68

บทที่ 4 การวิเคราะห์ระบบสมรรถนะ (Competency)

	ความหมายของระบบสมรรถนะ (Competency)	69
	กระบวนการจัดทำระบบสมรรถนะ	70
	ข้อแนะนำในการนำระบบสมรรถนะ (Competency) มาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคล	82



บทที่ 5 ประเด็นการประเมินด้านอื่น ๆ



ระบบการประเมินผล (ในส่วนอื่นๆ ร้อยละ 10)

หน้า

85



สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กระบวนการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	10
ภาพที่ 2	แนวคิดการนำ Competency มาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคล	83

บทที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ระบบการประเมินผล ของสำนักทะเบียนและประมวลผล

หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากเป้าหมายการบริหารงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่เน้นให้สถาบันการศึกษามีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยเน้นหลักการให้หน่วยงานพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสนับสนุนและเชื่อมโยงกัน 7 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและคำตอบแทนใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 7 มาตรการ คือ

1. เร่งสรรหาบุคลากรผู้มีความสามารถสูงหรือระดับหัวกะทิเข้าสู่ระบบราชการ
2. พิจารณาความเป็นไปได้ของการนำระบบการเลือกสรรระบบเปิดที่เน้นหลักสมรรถนะการบริหารจัดการมาใช้กับผู้บริหารระดับสูงทุกตำแหน่ง
3. ทบทวนและปรับเปลี่ยนระบบการจำแนกตำแหน่ง และคำตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ การแข่งขัน ความขาดแคลน และการบริหารราชการแนวใหม่
4. เพิ่มผลิตภาพของข้าราชการ โดยให้มีการจัดทำเป้าหมายการทำงาน ชี้วัดความสามารถและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบมากขึ้นรวมถึงการเชื่อมโยงให้เข้ากับการสร้างแรงจูงใจ
5. ให้แต่ละส่วนราชการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเชิงยุทธศาสตร์ โดยยึดวิสัยทัศน์ภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กรและชี้วัดความสามารถที่จำเป็น (Competency-Based Approach)
6. ปรับปรุงขีดสมรรถนะของศูนย์พัฒนาและโอนถ่ายบุคลากรภาครัฐ รวมทั้งจัดให้มีตำแหน่งทดแทน หรือสำรองราชการขึ้นในระบบข้าราชการพลเรือนเพื่อประโยชน์ในการหมุนเวียน โอนย้ายและพัฒนาข้าราชการ
7. พัฒนากลไกและกระบวนการในการรักษาและปกป้องระบบคุณธรรมในวงราชการรวมถึงการปรับปรุงระบบวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์ให้มีความเหมาะสม

จากที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่าสำนักทะเบียนและประมวลผลได้มีการกำหนดนโยบายการบริหารสำนักให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาไปในแนวทางเดียวกันและง่ายแก่การตรวจสอบและประเมินผล โดยที่สำนักทะเบียนและประมวลผลเริ่มจากการทบทวนโครงสร้างการบริหารจัดการภายในและปรับเปลี่ยน ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2550 เพื่อให้โครงสร้างการทำงานสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยแบ่งออกเป็น 9 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ
2. ฝ่ายทะเบียนศึกษา

3. ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา
4. ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ท้าพระจันทร์
5. ฝ่ายประมวลข้อมูล
6. ฝ่ายประชาสัมพันธ์
7. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
8. ฝ่ายการเงินและพัสดุ
9. ฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล

การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการข้างต้นส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน ดังนั้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้สอดคล้องกับโครงสร้างใหม่ที่เกิดขึ้น ซึ่งสำนักทะเบียนและประมวลผลได้ดำเนินการไปแล้วในบางส่วน เช่น การกำหนดภาระงานของแต่ละฝ่ายให้มีความชัดเจน การสร้างระบบการประเมินบุคลากรที่เป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้การปรับเปลี่ยนโครงสร้าง การบริหารจัดการยังเป็นประเด็นหนึ่งในเรื่องของการพัฒนาประสิทธิภาพของการจัดการภายในองค์กร ซึ่งหมายรวมถึงการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคคลให้มีความเหมาะสมกับระบบการบริหารสมัยใหม่ที่มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

ดังนั้น เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จสูงสุด สำนักใช้กลยุทธ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อให้ได้ระบบงานที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสนับสนุนหนึ่งที่มีความสำคัญในการกระตุ้นให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและระบบการประเมินผลแบบเดิมยังมีจุดอ่อนในเรื่องความชัดเจนของการให้คะแนนในแต่ละหัวข้อจึงทำให้การให้คะแนนในบางครั้งยังสัมพันธ์กับความรู้สึกของแต่ละบุคคล (ตามเอกสารแนบ) สำนักเล็งเห็นความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจนี้ จึงได้พัฒนาระบบที่สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานจากความสามารถมากกว่าประเมินจากความรู้สึกของผู้ประเมิน จึงได้มีการจัดทำโครงการพัฒนาระบบการประเมินผลขึ้นระหว่างปีงบประมาณ 2550 – 2551

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างระบบประเมินผลที่เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารขององค์กร

เป้าหมายหรือผลที่จะได้รับ

1. เกิดความชัดเจนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวมากขึ้น
2. เกิดการวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมสามารถวัดและตรวจสอบได้ทั้งระดับฝ่ายและรายบุคคล
3. เป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการวัดเพื่อให้ทราบว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนนั้นเป็นอย่างไร แล้วนำเอาผลที่วัดได้นั้นมาประเมินค่าพร้อมทั้งตีความหมาย เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น เพื่อพิจารณาความดีความชอบ เลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี หรือเพื่อพัฒนาบุคคล การแจ้งผลการประเมิน ให้ผู้ถูกประเมินทราบผลการปฏิบัติงานของตนว่ามีข้อเด่นและข้อด้อยอย่างไร เพื่อจะได้ปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น และผลการประเมินยังเป็นเครื่องมือช่วยในการพิจารณาหาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรด้วยอีกทางหนึ่ง

จุดมุ่งหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. เพื่อทราบผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และนำผลการปฏิบัติงานที่ได้มาเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารพิจารณาในการประเมินความดีความชอบ หรือเลื่อนขั้นเงินเดือน
2. เพื่อทราบจุดเด่น จุดด้อยของพนักงานในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อนำมาส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของบุคลากรและนำมาพิจารณามาตรการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
3. เพื่อทราบระดับศักยภาพของพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ทราบระดับความสามารถที่แฝงอยู่ในตัวบุคลากร ซึ่งจะนำมาพัฒนาและใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้รับผิดชอบในระดับที่สูงขึ้น
4. เพื่อเสริมสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน การที่มีการปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปรับปรุงจุดอ่อนและข้อบกพร่องต่างๆ ในการปฏิบัติงาน การให้ความดีความชอบและการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งด้วยความเป็นธรรม โดยการใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นหลักในการพิจารณา ย่อมนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
5. เพื่อเสริมสร้างและรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร เป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง โดยการนำผลการประเมินไปใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น และรักษาระดับของผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้อยู่เสมอ

ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. ปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Performance Improvement)
การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นผลสะท้อนที่จะช่วยให้พนักงาน ผู้บริหาร และผู้ชำนาญการเข้ามามีส่วนในการกระทำที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน
2. ปรับค่าตอบแทน (Compensation Adjustment)
การประเมินการปฏิบัติงานช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ว่าใครควรได้รับเงินเดือนเพิ่ม องค์กรส่วนมากขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานโดยอาศัยหลักยุติธรรม ซึ่งการพิจารณาตัดสินส่วนใหญ่อาศัยการประเมินการปฏิบัติงาน



3. พิจารณาตัดสินใจการบรรจุ (Placement Decisions)
การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้ายหรือการลดตำแหน่งขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาซึ่งโดยปกติแล้วจะเป็นการให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่ผ่านมา
4. ความต้องการฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development)
การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ทำให้องค์กรสามารถทราบถึงจุดเด่นจุดด้อยของบุคลากรในองค์กรว่าควรที่จะพัฒนาหรือให้ความรู้ในด้านใดเพิ่มเติม เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
5. ข้อบกพร่องของกระบวนการจัดการบุคคล (Staffing Process Deficiency)
การปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ดี ย่อมบอกถึงความเข้มแข็งหรืออ่อนแอในวิธีการดำเนินการจัดการบุคลากรขององค์กร
6. ความท้าทายภายนอก (External Challenges)
บางครั้งการปฏิบัติงานก็ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมของงาน เช่น ครอบครัวยุทธศาสตร์ สุขภาพอนามัย หรือเรื่องส่วนตัวอื่นๆ ถ้าการประเมินครอบคลุม ก็อาจที่จะให้ความช่วยเหลือได้เพื่อบรรเทาปัญหาได้

ความแตกต่างระหว่างการประเมินผลแบบเก่าและแบบใหม่

จากที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่าการมีระบบการประเมินผลนั้นส่งผลดีต่อองค์กรในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นต่อการบริหารจัดการ ด้านนโยบาย ด้านทรัพยากรบุคคล ดังนั้น สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงได้มีวางแผนการปรับระบบการประเมินที่มีอยู่เนื่องจากเกณฑ์การให้คะแนนยังขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของบุคคลมากกว่า โดยอยู่บนความเชื่อที่ว่าผู้ประเมินจะมีวิจรรย์ญาณในการพิจารณาและตัดสินใจแต่ในความเป็นจริงการประเมินแบบนี้ก็ยังมีแนวโน้มที่จะเกิดอคติในการประเมินสูง หากแต่ระบบนี้มีข้อดีที่สามารถประเมินบุคคลได้แม้การปฏิบัติงานจะวัดเป็นเชิงปริมาณได้ยาก และจะเป็นประโยชน์หากมีการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์อย่างระมัดระวังในเรื่องของพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของสำนักทะเบียนและประมวลผลนั้น แม้ว่าจะมีคุณสมบัติกำหนดไว้ในเกณฑ์การประเมินอย่างชัดเจนในเรื่องคุณสมบัติของผลงาน การพัฒนางาน และคุณสมบัติเฉพาะตัว หากแต่ในส่วนของการให้คะแนนในแต่ละรายบุคคลขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ประเมิน โดยอาจใช้การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในระดับเดียวกันหรือใช้การเปรียบเทียบกับมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบนี้ มีข้อจำกัด ดังนี้

1. วัดพฤติกรรมมากกว่าวัดผลสำเร็จของงาน

เกณฑ์การประเมินผลเดิมของสำนักทะเบียนและประมวลผล เน้นเรื่องของพฤติกรรมการทำงานมากกว่าผลสำเร็จของงาน โดยแบ่งการวัดออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ระดับปฏิบัติการ มี 2 คุณสมบัติ คือ

1.1.1 คุณสมบัติของผลงาน

- ความถูกต้องและทันเวลา
- ผลกระทบเชิงบวก/ลบ
- การวางแผน (งานมีการวางระบบ)



- การป้องกัน/แก้ปัญหา
- 1.1.2 การพัฒนางาน
 - ปรับขั้นตอนการทำงาน
 - สร้างผลงานใหม่เชิงพัฒนา
 - ใฝ่ศึกษางานที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้
 - ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือทำงาน
- 1.2 ระดับหัวหน้า มี 3 คุณสมบัติ คือ
 - 1.2.1 ความสามารถในการวางแผนพัฒนางาน
 - วางแผน
 - วางระบบงาน
 - ติดตามงาน
 - 1.2.2 ความสามารถในการวางแผนพัฒนาคน
 - ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้หลักคิด หลักการทำงาน
 - ส่งเสริมพัฒนาบุคลากร เพิ่มพูนความรู้
 - 1.2.3 คุณสมบัติเฉพาะตัว
 - ความเสียสละ
 - มีความยุติธรรม
 - มีมนุษยสัมพันธ์

จะเห็นได้ว่าหัวข้อการประเมินข้างต้น อธิบายได้เพียงแค่ว่าบุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานอย่างไร แต่ไม่สามารถตอบได้ว่าผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

2. ไม่มีการกำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับผลสำเร็จของงานที่ชัดเจน

ผู้ประเมินส่วนมากไม่มีการกำหนดเป้าหมายของความสำเร็จของงานไว้ล่วงหน้า เมื่อถึงเวลาประเมินก็มักจะใช้หัวข้อที่กำหนดให้เป็นหลัก โดยไม่คำนึงถึงเป้าหมายของผลสำเร็จของงานที่ต้องการคืออะไร ทำให้เป้าหมายของผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินแตกต่างกัน

3. ใช้ข้อมูลเพียงบางส่วนหรือบางช่วงเวลาสรุปผลการปฏิบัติงานทั้งปี

เนื่องจากไม่มีการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ประกอบการประเมินไว้ ดังนั้นเมื่อถึงเวลาประเมินผลผู้ประเมินจึงไม่มีข้อมูลเพียงพอ และมักนำข้อมูลที่เพิ่งเกิดขึ้นหรืออาจนำข้อมูลบางส่วนหรือบางช่วงของผู้ถูกประเมินเป็นตัวตัดสินผลการปฏิบัติงานในการประเมินแต่ละครั้ง ทำให้เกิดการเบี่ยงเบนของข้อมูลเนื่องจากข้อมูลที่เลือกมาเป็นตัวแทนของข้อมูลไม่ดีพอ

4. ผู้ประเมินใช้ความรู้สึกมากกว่าการใช้ข้อมูล

เนื่องจากขาดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เพราะที่ผ่านมาสำนักทะเบียนและประมวลผลไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ประเมินขาดหลักเกณฑ์ในการประเมินจึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประเมินใช้ดุลยพินิจในการประเมินมากเกินไป จนบางครั้งไม่สามารถควบคุมระดับดุลพินิจของผู้ประเมินได้และผู้ถูกประเมินก็ไม่สามารถโต้แย้งส่งผลให้เกิดปัญหาการมีอคติ เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้ถูกประเมิน

5. ผู้ประเมินแต่ละคนมีมาตรฐานในการประเมินไม่เท่ากัน

การที่ผู้ประเมินแต่ละคนมีมาตรฐานในการประเมินต่างกันทำให้ผลการประเมินที่ได้ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากหากผู้ประเมินใจดีผลการประเมินที่ได้จะไม่แตกต่างกันมากหรืออาจดีกว่าที่ควรเป็นแต่หากผู้ประเมินกตเคแนนอาจได้คะแนนน้อยทั้งที่เป็นงานเดียวกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจส่วนบุคคลเข้ามาช่วย

จากข้อจำกัดที่กล่าวมาของการประเมินระบบเก่าที่สำนักทะเบียนและประมวลผลใช้อยู่ ทำให้สำนักทะเบียนและประมวลผลมีการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใส โดยระบบการประเมินผลการปฏิบัติแบบใหม่มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. สามารถเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่ผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

เพราะจะทำให้เราทราบความคืบหน้าการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กรว่าในแต่ละช่วงมีความคืบหน้าอย่างไร บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ หากยังไม่บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จะทำการอย่างไรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

2. สามารถวัดผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน

ระบบการประเมินผลแบบใหม่ต้องสามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้ทุกด้านไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของลูกค้า ประสิทธิภาพการบริหารงานภายในองค์กร และที่สำคัญต้องสะท้อนถึงความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กรด้วย ซึ่งมาตรวัดที่ดีจะต้องสะท้อนมุมมองในด้านต่างๆ ให้เห็นได้ในเวลาเดียวกัน เพื่อสามารถเปรียบเทียบจุดอ่อนจุดแข็งในแต่ละขนาดได้

โดยระบบการประเมินแบบใหม่ที่ได้พัฒนานั้นสามารถวัดได้ทุกด้าน โดยมีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ตัวชี้วัดทั้งระดับฝ่ายและรายบุคคล (KPI) เป็น “การวัดคนเก่ง” โดยเกณฑ์วัดคิดเป็นร้อยละ 60

2.2 ระบบสมรรถนะ (Competency) เป็น “การวัดคนดี” โดยเกณฑ์วัดคิดเป็น ร้อยละ 30

2.3 เรื่องอื่น ๆ ที่ใช้ประกอบในการพิจารณา โดยเกณฑ์วัดคิดเป็น ร้อยละ 10 เช่น การขาดการลา การมาสาย หรือการแต่งกายตามระเบียบสำนัก เป็นต้น

3. สามารถเปรียบเทียบอดีต ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตได้

เพราะการวัดในอดีตไม่สามารถเปรียบเทียบแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นได้ชัดเจน หากแต่ระบบการประเมินใหม่สามารถเปรียบเทียบผลได้ชัดเจน เนื่องจากการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินจะต้องทราบผลการปฏิบัติงานในอดีต เพื่อใช้กำหนดเกณฑ์การประเมินในอนาคต ดังนั้นจะทำให้เราทราบถึงผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตั้งแต่อดีต ปัจจุบันและอนาคต

4. สามารถถ่ายทอดเป้าหมายการปฏิบัติงานไปสู่ทุกคนในองค์กรได้

การที่บุคลากรทุกคนในสำนักทะเบียนและประมวลผลได้รับทราบเป้าหมายขององค์กรและผลการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้และเข้าใจว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กรอย่างไร และเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดผลงานในด้านใด ย่อมทำให้รู้สึกว่าคุณเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรคนหนึ่ง

นอกจากนี้การถ่ายทอดเป้าหมายลงสู่ผู้ปฏิบัติงานทั้งระดับฝ่ายและรายบุคคล เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรและยังเป็นการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในทุกๆระดับ เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันในการเป็นเจ้าขององค์กรและเปิดโอกาสให้ทุกคนทราบผลการดำเนินงานในแต่ละช่วง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในกรณีที่การปฏิบัติงานยังต่ำกว่าเป้าหมายหรือเป็นการให้กำลังใจในการปฏิบัติงานกรณีที่ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตาราง สรุปความแตกต่างระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเก่ากับแบบใหม่

การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเก่า	การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่
1. เน้นการ “ประเมิน” ผลงานระยะสั้น	1. เน้นการ “บริหาร” ผลงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว
2. ประเมิน “พฤติกรรม” มากกว่า “ผลงาน”	2. เน้นการ “พัฒนาคน” เพื่อ “เพิ่มผลงาน”
3. ใช้ “ความรู้สึก” มากกว่า “ข้อมูลเท็จจริง”	3. ต้องวัดได้ (ปริมาณ/คุณภาพ/เวลา/ต้นทุนค่าใช้จ่าย)
4. ผลงานไม่สัมพันธ์กับผลตอบแทน	4. บริหารผลตอบแทนบนพื้นฐานของผลงาน
5. ผู้ถูกประเมินไม่มีผลร่วม/มีน้อย	5. เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน
6. เน้นผลงานของบุคคลเป็นหลัก	6. เน้นทั้งผลงานบุคคลและทีมงาน

บทที่ 3

ตัวแสดงผลการทำงาน

(Key Performance Indicator : KPI)

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่รวดเร็วและรุนแรงในยุคปัจจุบัน องค์กรที่จะสามารถอยู่รอดตลอดจนเป็นผู้นำได้นั้น ต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนั้นจำเป็นที่องค์กรต้องมีการปรับกระบวนการทัศนในการบริหารเป็นระบบมากขึ้น มีความทันสมัย ยืดหยุ่นเพียงพอที่จะเปลี่ยนแปลงได้ทันกับสถานการณ์รอบข้างไม่ใช่ใช้วิธีการทำงานแบบเดิมๆ เป็นเวลานานๆ หลายปีโดยไม่มีมีการปรับปรุง ขณะเดียวกันต้องมีความโปร่งใส คือ ตรวจสอบได้ สามารถรับรู้ได้ถึงสถานะและความเป็นไปของการบริหารงานภายในตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้แสดงออกมาได้ผ่านตัวชี้วัดที่เหมาะสม (Key Performance Indicator : KPI) และเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้อยู่เสมอ รวมถึงการเทียบเคียง (Benchmark) กับตัวอย่างที่ดีกว่าหรือดีที่สุด (Best Practices) ในเรื่องนั้น

กระบวนการจัดการบริหารที่กล่าวมาข้างต้น คือ การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM) หมายถึง การบริหารที่เน้นผลลัพธ์ (Outcomes) ของงาน โดยจะให้ความสำคัญกับการกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์ของโครงการ/งาน เป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการของทุกโครงการในองค์กรให้สอดคล้องเป็นไปในทางเดียวกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicator : KPI) ไว้อย่างชัดเจน เป็นที่เข้าใจของทุกคนในองค์กร การวัดความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัด การยืดหยุ่นทางการบริหารและสนับสนุนทรัพยากรแก่ผู้บริหารระดับล่างอย่างเหมาะสม การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้ค่าตอบแทนตามผลงานตลอดจนถึงการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (Stakeholders) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร

กระบวนการจัดการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร

องค์กรต้องทำการกำหนดทิศทางโดยรวมว่าต้องการที่จะเป็นอย่างไรในอนาคต ซึ่งเป็นเรื่องของ การวางแผนยุทธศาสตร์หรือวางแผนกลยุทธ์ เพื่อทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร (SWOT Analysis) และให้ได้มาซึ่งเป้าประสงค์ที่องค์กรต้องการหรือวิสัยทัศน์ (Vision) อันจะนำไปสู่พันธกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Target) และกลยุทธ์การดำเนินงาน (Strategy) รวมทั้งพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factors) และสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicator : KPI) ในด้านต่างๆ

สำนักทะเบียนและประมวลผลได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายการบริหารสำนักโดยผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลแล้วตั้งแต่เข้ารับตำแหน่งบริหารงาน ทำให้มีทิศทางการบริหารที่ชัดเจนว่าจะเป็นไปในรูปแบบไหนและจะพัฒนาไปอย่างไร ซึ่งบุคลากรทุกคนในองค์กรรับทราบและยึดปฏิบัติร่วมกัน การที่จะนำปัจจัยดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติได้นั้นบุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนกลยุทธ์ก่อน ดังนั้นจึงได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ปรับโครงสร้างการบริหาร

จัดการและกำหนดตัวชี้วัดสมรรถนะสำคัญ (Key Performance Indicators) ของแต่ละฝ่ายขึ้น ในวันที่ 31 กรกฎาคม และ 17 สิงหาคม 2549 โดยผู้เข้าร่วมสัมมนา คือ ผู้อำนวยการสำนัก เลขานุการสำนัก หัวหน้าฝ่ายและตัวแทนแต่ละฝ่าย จำนวนทั้งสิ้น 26 คน โดยเนื้อหาที่อบรมเป็นเรื่องของการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่และการกำหนดตัวชี้วัดสมรรถนะสำคัญ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงานและกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสำนักเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. การกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

เมื่อได้มีการหารือร่วมกันเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานแล้ว เริ่มเก็บข้อมูลดำเนินการสำรวจเพื่อหาข้อมูลหลักฐานเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน (Baseline) เพื่อนำมาช่วยในการกำหนดความชัดเจนของตัวชี้วัดดังกล่าว ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) เวลา (Time) และสถานที่หรือความครอบคลุม (Place) อันเป็นเป้าหมายที่ต้องการของแต่ละตัวชี้วัด

สำนักทะเบียนและประมวลผลจัดประชุมเพื่อหารือร่วมกับตัวแทนจากฝ่ายต่างๆ เพื่อเก็บข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัด เพื่อมาใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดที่มีความชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น

3. การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

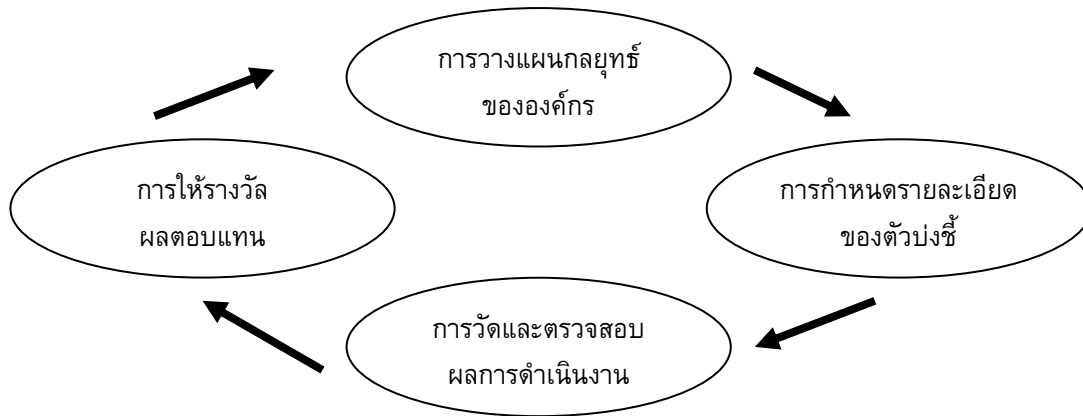
ผู้บริหารต้องจัดให้มีการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวชี้วัดตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี เป็นต้น เพื่อแสดงความก้าวหน้าและสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ อย่างไร นอกจากนี้ในบางกรณีอาจจัดให้มีคณะบุคคลเพื่อทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นเรื่องๆ ไปก็ได้

จากการประชุมหารือร่วมกัน ได้มีการกำหนดช่วงเวลาของการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัด ซึ่งมีความแตกต่างกันไปแล้วแต่เงื่อนไขความเหมาะสม กล่าวคือ บางตัวชี้วัดผลเป็นรายเดือน บางตัวชี้วัดผลเป็นรายภาคการศึกษา ซึ่งแล้วแต่เงื่อนไขของแต่ละตัวชี้วัด โดยการรายงานผลให้หัวหน้าฝ่ายเป็นตัวแทนในการรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายประจำเดือน

4. การให้รางวัลตอบแทน

หลังจากที่ได้พิจารณาผลการดำเนินงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องมีการให้รางวัลตอบแทนตามระดับของผลงานที่ได้ตกลงกันไว้ นอกจากนี้อาจจะมีการให้ข้อเสนอแนะหรือกำหนดมาตรการบางประการเพื่อให้มีการปรับปรุงผลงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เรื่องของการให้รางวัลตอบแทนในครั้งแรกที่ทดลองใช้ระบบจะยังไม่นำผลการประเมินที่ได้มาใช้ในการให้รางวัล แต่จะนำผลที่ได้มาเป็นฐานในการประเมินครั้งต่อไป และการประเมินครั้งต่อไปจะนำผลที่ได้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการให้ค่าตอบแทนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร



ภาพที่ 1 กระบวนการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

การวัดผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ในกระบวนการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การวัดผลการปฏิบัติงานจะมีวัตถุประสงค์หลักอยู่ที่การทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ดีจึงควรเป็นระบบที่สามารถผลิตข้อมูลสารสนเทศที่แสดงถึงความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานที่มีความครอบคลุม ครบถ้วน สมบูรณ์และทันกาล แต่หากวัดผลแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เพียงอย่างเดียวอาจไม่ครอบคลุมในทุกด้าน ดังนั้นการวัดผลการปฏิบัติงานที่ดีจึงควรวัดแบบองค์รวม หรือที่เรียกว่าการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Performance) เป็นการพิจารณาผลสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรในสัดส่วนที่ทัดเทียมกัน มีการคำนึงหรือให้ความสำคัญถึงความเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างองค์กรและพันธกิจในการทำงานแต่ละระดับขององค์กร รวมทั้งให้ความสนใจในด้านการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกๆ ฝ่าย ทำให้ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรมีหลายมิติขึ้นกับว่าเน้นแนวคิดพื้นฐานในมิติใด

สำนักทะเบียนและประมวลผลเลือกการวัดผลการปฏิบัติงานจากความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Expectation) โดย Curtis and Kastner เป็นผู้พัฒนาแนวทางในการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรนี้ขึ้น ให้ความสำคัญกับมิติด้านความหลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร (Stakeholder) อันประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น บุคลากร/พนักงาน ลูกค้า/ผู้รับบริการ และชุมชนหรือรัฐ ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีคุณลักษณะของความคาดหวังในเชิงผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานขององค์กรที่แตกต่างกันไป การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรจึงต้องสร้างความสมดุลระหว่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรให้มีความเหมาะสม การพัฒนาตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานขององค์กรจึงต้องมุ่งที่ลักษณะของความคาดหวังหรือผลประโยชน์ที่พึงส่งมอบให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย องค์กรประกอบของประเด็นในการพิจารณาเพื่อกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลสำเร็จขององค์กร

จากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในวันที่ 31 กรกฎาคม และ 17 สิงหาคม 2549 ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและนำนโยบายการบริหารสำนัก 5 ด้าน มาอภิปรายร่วมกันเพื่อหาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) และวิเคราะห์ความต้องการของแต่ละกลุ่ม สรุปได้ดังนี้

1. มหาวิทยาลัย

ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการ (MIS) เช่น สถิตินักศึกษา หลักสูตรการศึกษา สถิติการจบการศึกษา เป็นต้น เพื่อนำไปใช้ในงานที่เกี่ยวข้อง

2. คณาจารย์/คณะ/โครงการ

ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการ (MIS) เช่น รายงานผลการจัดทะเบียนรูปแบบต่างๆ ผลการเรียน เป็นต้น ยังหมายรวมถึงการติดต่อประสานงานที่สะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้งการให้คำแนะนำเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนและการจัดทะเบียนรายวิชาของนักศึกษาได้

3. นักศึกษา

ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ และความถูกต้องของข้อมูล เช่น ตรวจสอบ ผลการจัดทะเบียนเรียนรายวิชา ตรวจสอบผลการขอโควตารายวิชา ตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา ตรวจสอบ ผลการศึกษา เป็นต้น เนื่องจากนักศึกษามีหลายระดับการศึกษาและเวลาการเรียนแตกต่างกัน โดยเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษาที่มีเวลาเรียนในช่วงเย็นหลังเวลาราชการทำให้ไม่สามารถติดต่อขอรับบริการทางการศึกษาจาก สำนักทะเบียนและประมวลผลได้ ดังนั้นจึงต้องการให้มีรูปแบบการบริการได้ด้วยตนเอง (Self-service) หรือ การขยายเวลาการให้บริการแก่นักศึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการกลุ่มที่เรียนหลังเวลาราชการ

นอกจากนี้ นักศึกษาคาดหวังที่จะได้รับคำแนะนำเรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับการจัดทะเบียนเรียนรายวิชาและคำแนะนำอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการการศึกษา อย่างถูกต้องและทันเวลา

4. ศิษย์เก่า/หน่วยงานภายนอก

ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริการศึกษา โดยสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self-service) เบ็ดเสร็จในจุดเดียว หรือเพิ่มช่องทาง ขยายเวลาการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรการศึกษา การรับเข้าศึกษา หรือเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการศึกษาแก่ผู้ใช้บริการได้ถูกต้องและทันเวลา

5. บุคลากรภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล

ความต้องการของบุคลากรภายในนั้นมีความแตกต่างกับผู้ใช้บริการภายนอก เนื่องจากต้องทำงานประสานกันอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นบุคลากรต้องการให้คนในองค์กรทุกคนรักสามัคคีกันและมีจุดมุ่งหมายใน การทำงานร่วมกันเพื่อให้งานแล้วเสร็จทันเวลาและถูกต้อง นอกจากนี้ยังอยากให้องค์กรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมถึงมีการถ่ายทอดและพัฒนาความรู้ที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์ต่อบุคลากรรุ่นหลัง นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรโดยการสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้

คณะทำงานได้นำผลวิเคราะห์ความต้องการแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) มาดำเนินการประชุมหารือกับตัวแทนแต่ละฝ่ายในเรื่องของการกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงานของสำนัก

เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในแต่ละกลุ่มเป้าหมายและเอื้อต่อการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

ตัวแสดงผลการทำงานหรือตัวชี้วัด (Key Performance Indicator : KPI)

ตัวแสดงผลการทำงานหรือตัวชี้วัด (Key Performance Indicator : KPI) เป็นเกณฑ์ที่ใช้วัดความเป็น “คนเก่ง” เนื่องจากการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการปฏิบัติจริง โดยเกณฑ์การวัดนี้จะอ้างอิงกับแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติราชการของสำนักและภาระงานประจำของบุคลากรและจากการประชุมร่วมกันระหว่างคณะกรรมการปรับปรุงระบบการทำงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลและที่ปรึกษาจากภายนอก เพื่อร่วมกันกำหนดตัวแสดงผลการทำงาน (KPI) โดยแบ่งประเภทตัวแสดงผลการทำงาน (KPI) ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ตัวแสดงผลการทำงานหรือตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก

ตัวแสดงผลการทำงานที่วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารสำนัก 5 ด้าน โดยมีจำนวน 19 ตัวชี้วัด

2. ตัวแสดงผลการทำงานหรือตัวชี้วัดตามภาระงานประจำของแต่ละฝ่าย

ตัวแสดงผลการทำงานที่วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภาระงานประจำของแต่ละบุคคล โดยบุคลากรทุกคนต้องรับผิดชอบทั้งตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์และตามภาระงานประจำเหมือนกัน แต่รายละเอียดและจำนวนตัวชี้วัดจะแตกต่างกันไปตามแต่ภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก

1. นโยบายด้านการบริการนักศึกษา มีกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย จำนวน 4 กลยุทธ์ 6 ตัวชี้วัด ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1.1 เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กับนักศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการบริการทางการศึกษา ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด

- 1.1.1) จำนวนครั้งการจัดประชาสัมพันธ์ต่อปีการศึกษา
- 1.1.2) ร้อยละของกิจกรรมที่มีจำนวนผู้ชมตามเป้าหมาย
- 1.1.3) จำนวนของการดำเนินการทางการศึกษาที่ผิดพลาดจากนักศึกษา

กลยุทธ์ที่ 1.2 พัฒนาระบบการให้บริการเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด

- 1.2.1) จำนวนของข้อผิดพลาดในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์
- 1.2.2) ร้อยละของการให้บริการที่ได้ตามเวลามาตรฐาน (ก.พ.ร.)

กลยุทธ์ที่ 1.3 เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการด้านใบรับรองทางการศึกษา ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด

1.3.1) ร้อยละของโครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายช่องทางการบริการใบรับรองทางการศึกษาที่ศึกษาได้ตามเป้าหมาย

2. นโยบายด้านบริการอาจารย์ คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ที่ 2.1 พัฒนารายงานสรุปข้อมูลรูปแบบต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการติดตามการเรียนการสอน ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด

- 2.1.1) ร้อยละของรายงานที่สรุปผลถูกต้อง ตรงตามรอบเวลา
- กลยุทธ์ที่ 2.2** ออกแบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด
- 2.2.1) จำนวนข้อร้องเรียน
- 2.2.2) ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ คณะและหน่วยงาน
- กลยุทธ์ที่ 2.3** สร้างระบบการตอบคำถามและให้คำปรึกษาที่ถูกต้องรวดเร็ว ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด
- 2.3.1) ร้อยละของการพัฒนาจัดตั้ง Call Center ได้ตามแผน
- 3. นโยบายด้านการบริหารบุคลากร**
- กลยุทธ์ที่ 3.1** ปรับโครงสร้างการบริหารจัดการภายในสำนักและกำหนดภาระงานชัดเจน ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด
- 3.1.1) ร้อยละของโครงการกำหนดภาระงานที่พัฒนาได้ตามเป้าหมาย
- กลยุทธ์ที่ 3.2** สร้างระบบการประเมินบุคลากรที่เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด
- 3.2.1) ร้อยละของโครงการประเมินบุคลากรที่พัฒนาได้ตามเป้าหมาย
- กลยุทธ์ที่ 3.3** พัฒนาคุณภาพของบุคลากรในทุกๆ ด้านโดยพิจารณาตามผลการประเมินบุคคล ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด
- 3.3.1) ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้
- กลยุทธ์ที่ 3.4** สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ (Development and Knowledge Management) ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด
- 3.4.1) ร้อยละของโครงการจัดทำองค์ความรู้ที่พัฒนาได้ตามแผน
- กลยุทธ์ที่ 3.5** เสริมสร้างความสัมพันธ์ ขวัญและกำลังใจของบุคลากรภายในสำนัก ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด
- 3.5.1) จำนวนกิจกรรมที่จัดต่อปี
- 4. นโยบายด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ**
- กลยุทธ์ที่ 4.1** พัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักเพื่อให้สามารถสนับสนุนการให้บริการออนไลน์ครบวงจรโดยร่วมมือกับองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด
- 4.1.1) ร้อยละของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่พัฒนาได้ตามเป้าหมาย
- 4.1.2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 5. นโยบายด้านการบริหารที่ตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัย**
- กลยุทธ์ที่ 5.1** พัฒนาระบบบัญชีและการเงินให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปอย่างโปร่งใส ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด
- 5.1.1) จำนวนครั้งของรายงานการเงินที่ถูกต้องและตรงตามรอบเวลา
- กลยุทธ์ที่ 5.2** สนับสนุนการให้บริการฐานข้อมูลแก่หน่วยงานภายนอก ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด

5.2.1) ร้อยละของโครงการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกันที่พัฒนาได้ตามเป้าหมาย

ตัวชี้วัดตามภาระงานประจำของแต่ละฝ่าย

นอกจากตัวชี้วัดตามนโยบายการบริหารสำนักแล้ว สำนักทะเบียนและประมวลผลได้มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติภาระงานประจำของแต่ละฝ่าย รวมทั้งสิ้น จำนวน 20 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. ฝ่ายทะเบียนศึกษา รับผิดชอบตัวชี้วัด จำนวน 4 ตัวชี้วัด
 - 1.1) ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
 - 1.2) ร้อยละความถูกต้องของฐานข้อมูลจดทะเบียน
 - 1.3) ร้อยละความถูกต้องของการจัดห้องบรรยาย/ห้องสอบได้ตรงตามตารางสอนที่เปิดสอน ยกเว้นชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1
 - 1.4) ความพึงพอใจของอาจารย์ที่ใช้ห้องบรรยายที่ได้รับการจัดให้
2. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบตัวชี้วัด จำนวน 2 ตัวชี้วัด
 - 2.1) ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
 - 2.2) ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลที่ต้องประชาสัมพันธ์ตามปฏิทินกิจกรรม
3. ฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ รับผิดชอบตัวชี้วัด จำนวน 3 ตัวชี้วัด
 - 3.1) ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
 - 3.2) ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลสถานภาพนักศึกษา
 - 3.3) ร้อยละของการตรวจสอบคุณสมบัติผู้สำเร็จการศึกษาได้ถูกต้องและตรงตามเวลาที่กำหนด
4. ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ทำพระจันทร์ รับผิดชอบตัวชี้วัด จำนวน 3 ตัวชี้วัด
 - 4.1) ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
 - 4.2) ร้อยละความถูกต้องของฐานข้อมูลประวัตินักศึกษาใหม่ (ระดับบัณฑิตศึกษา)
 - 4.3) ร้อยละความถูกต้องของการอนุมัติปริญญา
5. ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา รับผิดชอบตัวชี้วัด จำนวน 4 ตัวชี้วัด
 - 5.1) ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
 - 5.2) ร้อยละความถูกต้องของการบันทึกผลและประกาศผลการศึกษา (เฉพาะรังสิต)
 - 5.3) ร้อยละความถูกต้องของการอนุมัติปริญญา (เฉพาะในส่วนของการตรวจสอบรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา)
 - 5.4) ร้อยละความถูกต้องของฐานข้อมูลหลักสูตร (เฉพาะที่เปิดตารางสอน-ตารางสอบในแต่ละภาคการศึกษา)
6. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบตัวชี้วัด จำนวน 6 ตัวชี้วัด
 - 6.1) ร้อยละของการติดตามงานได้ทันตามกำหนด
 - 6.2) รายงานสถานะผลการติดตามงานประจำเดือน
 - 6.3) ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
 - 6.4) ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเรื่องงานประชุม
 - 6.5) ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานอาคารและสถานที่

6.6) ร้อยละของการจัดบริการรถราชการ (สนท.) ให้แก่บุคลากรสนท. เพื่อใช้ในราชการได้ทันเวลา (ภายใน 3 วันทำการ)

7. ฝ่ายการเงินและพัสดุ รับผิดชอบตัวชี้วัด จำนวน 3 ตัวชี้วัด

7.1) ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด

7.2) จำนวนรายงานเบิกจ่ายเงิน/พัสดุประจำเดือนที่รายงานได้ถูกต้องและตรงตามเวลาที่กำหนด (ภายใน 7 วันทำการ)

7.3) ร้อยละของการดำเนินการเบิกจ่ายได้ตามกำหนด

8. ฝ่ายประมวลข้อมูล รับผิดชอบตัวชี้วัด จำนวน 3 ตัวชี้วัด

8.1) ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด

8.2) ร้อยละของการเปิดการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต (Link) ตามที่ได้รับคำร้อง

8.3) ร้อยละของรายงานสถิติที่ตรงตามกำหนดเวลา

9. ฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล รับผิดชอบตัวชี้วัด จำนวน 4 ตัวชี้วัด

9.1) ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด

9.2) ร้อยละของการจัดทำรายงานการประเมินตนเองแล้วเสร็จตามแผน

9.3) จำนวนครั้งของรายงานการประชุมที่ออกตามกำหนด (ภายใน 7 วันทำการ)

9.4) จำนวนรายงานสถิติการมาทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักที่รายงานได้ถูกต้อง (ภายใน 5 วันทำการ)

รายละเอียดตัวชี้วัดตามนโยบายการบริหารของสำนัก

1. นโยบายด้านการบริการนักศึกษา

กลยุทธ์ ที่ 1.1 : เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กับนักศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในบริการทางการศึกษา

1. ตัวชี้วัดที่ 1.1.1 : จำนวนครั้งการจัดประชาสัมพันธ์ต่อปีการศึกษา
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : จำนวนครั้ง
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

การจัดประชาสัมพันธ์ หมายถึง กิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ได้แก่ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ กิจกรรมขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ การประกาศข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนัก เป็นต้น

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ : นับตามจำนวนครั้งที่เกิดกิจกรรมประชาสัมพันธ์
- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายประจำปีที่กำหนดไว้ตามแผน

A+	=	มีการจัดประชาสัมพันธ์มากกว่า 187 ครั้งต่อปีการศึกษา
A	=	มีการจัดประชาสัมพันธ์ตั้งแต่ 171 - 187 ครั้งต่อปีการศึกษา
B	=	มีการจัดประชาสัมพันธ์ตั้งแต่ 153 - 170 ครั้งต่อปีการศึกษา
C	=	มีการจัดประชาสัมพันธ์ตั้งแต่ 136 - 152 ครั้งต่อปีการศึกษา
C-	=	มีการจัดประชาสัมพันธ์น้อยกว่า 136 ครั้งต่อปีการศึกษา

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 รายชื่อกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่จัดในปีการศึกษา
- 6.2 รายละเอียดการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ในปีการศึกษา

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ทุกฝ่ายในสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : กิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่สำนักทะเบียนและประมวลผลจัดขึ้นในปีการศึกษา
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์ม ความถี่ในการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มที่กำหนด
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์

1. ตัวชี้วัดที่ 1.1.2 : ร้อยละของกิจกรรมที่มีจำนวนผู้ชมตามเป้าหมาย
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

กิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ กิจกรรมขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ การประกาศข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนัก เป็นต้น

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนกิจกรรมที่มีผู้เข้าร่วมตามเป้าหมาย}}{\text{จำนวนกิจกรรมทั้งหมด}} \times 100$$

- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายประจำปีที่กำหนดไว้ตามแผน

A+	=	มีผู้ชมกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ร้อยละ 96 - 100
A	=	มีผู้ชมกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ร้อยละ 91 - 95
B	=	มีผู้ชมกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ร้อยละ 86 - 90
C	=	มีผู้ชมกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ร้อยละ 81 - 85
C-	=	มีผู้ชมกิจกรรมการประชาสัมพันธ์น้อยกว่าร้อยละ 81

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1 รายชื่อกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่จัดในปีการศึกษา

6.2 จำนวนผู้เข้าชมในแต่ละกิจกรรมที่จัดในปีการศึกษา

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ทุกฝ่ายในสำนักทะเบียนและประมวลผล

1) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบ เรื่อง การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การประกาศข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนัก

2) ฝ่ายทะเบียนประวัติและรับรองผลการศึกษา รับผิดชอบ เรื่อง กิจกรรมขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่

3) ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ทำพระจันทร์ รับผิดชอบเรื่อง กิ จ ก ร ร ม ชี นทะเบียนนักศึกษาใหม่ สำหรับนักศึกษาที่ทำพระจันทร์

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : จำนวนกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่สำนักทะเบียนและประมวลผลจัดขึ้นในปีการศึกษา

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์ม

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์



1. ตัวชี้วัดที่ 1.1.3 : ร้อยละของการดำเนินการทางการศึกษาที่ผิดพลาดจากนักศึกษา
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

การดำเนินการทางการศึกษาที่ผิดพลาด เช่น การแจ้งจบล่าช้า การจดทะเบียนล่าช้า และการขึ้นทะเบียนล่าช้า ที่นักศึกษาติดต่อดำเนินการล่าช้ากว่าปฏิทินกิจกรรมในปีการศึกษานั้นๆ

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ :

นศ. ที่ดำเนินการผิดพลาดในปีนั้น

X 100

จำนวน นศ.ทั้งหมด

- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายประจำปีที่กำหนดไว้ตามแผน

A+ = นักศึกษาดำเนินการทางการศึกษาผิดพลาดน้อยกว่าร้อยละ 16

A = นักศึกษาดำเนินการทางการศึกษาผิดพลาดร้อยละ 16 - 17

B = นักศึกษาดำเนินการทางการศึกษาผิดพลาดร้อยละ 18 - 20

C = นักศึกษาดำเนินการทางการศึกษาผิดพลาดร้อยละ 21 - 22

C- = นักศึกษาดำเนินการทางการศึกษาผิดพลาดมากกว่าร้อยละ 22

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1 จำนวนนักศึกษาที่มีสภาพทั้งหมดในปีการศึกษานั้น

6.2 จำนวนนักศึกษาที่ดำเนินการทางการศึกษาผิดพลาดในปีการศึกษานั้น

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายทะเบียนศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ทำพระจันทร์ และฝ่ายประมวลข้อมูล สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : จำนวนนักศึกษาที่ดำเนินการทางการศึกษาผิดพลาดในปีการศึกษานั้น

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : ภาคการศึกษา

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์

กลยุทธ์ที่ 1.2 : พัฒนาระบบการให้บริการเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

1. ตัวชี้วัดที่ 1.2.1 : จำนวนของข้อผิดพลาดในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์เรื่องประวัติทางการศึกษาและประวัติส่วนตัว

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

5.1.1) การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์เรื่องประวัติทางการศึกษา :

$$\frac{\text{จำนวนการให้บริการที่ผิดพลาดเรื่องประวัติทางการศึกษาที่เกิดขึ้น}}{\text{จำนวนการให้บริการเรื่องประวัติการศึกษาที่เกิดขึ้นทั้งหมด}} \times 100$$

5.1.2) การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์เรื่องประวัติส่วนตัว :

$$\frac{\text{จำนวนการให้บริการที่ผิดพลาดเรื่องประวัติส่วนตัวที่เกิดขึ้น}}{\text{จำนวนการให้บริการเรื่องประวัติส่วนตัวที่เกิดขึ้นทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา :

5.2.1) เรื่องประวัติทางการศึกษา พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายประจำปีที่กำหนดไว้ตามแผน

- | | | |
|----|---|---|
| A+ | = | ลดรอบเวลาการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ได้มากกว่าร้อยละ 10 |
| A | = | ลดรอบเวลาการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ได้ไม่เกินร้อยละ 10 |
| B | = | การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ด้านประวัติทางการศึกษาผิดพลาดร้อยละ 0 |
| C | = | การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ด้านประวัติทางการศึกษาผิดพลาดร้อยละ 0.1 – 0.5 |
| C- | = | การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ด้านประวัติทางการศึกษาผิดพลาดร้อยละ 0.6 – 1.0 |

5.2.2) เรื่องประวัติส่วนตัว พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายประจำปีที่กำหนดไว้ตามแผน

- | | | |
|----|---|---|
| A+ | = | การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ด้านประวัติส่วนตัวผิดพลาดน้อยกว่าร้อยละ 0.40 |
| A | = | การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ด้านประวัติส่วนตัวผิดพลาดร้อยละ 0.40 – 0.44 |
| B | = | การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ด้านประวัติทางการศึกษาผิดพลาดร้อยละ 0.45 – 0.50 |
| C | = | การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ด้านประวัติทางการศึกษาผิดพลาดร้อยละ 0.51 – 0.55 |
| C- | = | การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ด้านประวัติทางการศึกษาผิดพลาดมากกว่าร้อยละ 0.55 |

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 จำนวนผู้ติดต่อขอใบรับรองทางการศึกษาหน้าเคาน์เตอร์บริการทั้งรังสิตและท่าพระจันทร์



7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ทำพระจันทร์ และฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : จำนวนผู้ติดต่อขอใบรับรองทางการศึกษาหน้าเคาน์เตอร์ทั้งรังสิต และทำพระจันทร์

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด :

8.1 หัวหน้าฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ รับผิดชอบ ประวัติส่วนตัวของนักศึกษาที่ศึกษาที่ รังสิต

8.2 หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ทำพระจันทร์ รับผิดชอบ ประวัติส่วนตัว และประวัติทางการศึกษาของนักศึกษาที่ศึกษาที่ ทำพระจันทร์

8.3 หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา รับผิดชอบ ประวัติทางการศึกษาของนักศึกษาที่ศึกษาที่ รังสิต

1. ตัวชี้วัดที่ 1.2.2 : ร้อยละของการให้บริการที่ได้ตามเวลามาตรฐาน (กพร.)
2. ชนิดตัวชี้วัด : กระบวนการ
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :
การให้บริการ หมายถึง การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ เรื่อง ใบรับรองทางการศึกษาประเภทต่างๆ เวลามาตรฐาน หมายถึง ระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการใบรับรองแต่ละประเภทที่ได้จากการหารือร่วมกัน และกำหนดเป็นมาตรฐานในแต่ละกิจกรรม พร้อมทั้งประกาศแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนการให้บริการที่ได้ตามเวลามาตรฐาน}}{\text{จำนวนการให้บริการทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายประจำปีที่กำหนดไว้ตามแผน

A+	=	สามารถให้บริการใบรับรองได้รวดเร็วกว่าเวลามาตรฐานมากกว่าร้อยละ 10
A	=	สามารถให้บริการใบรับรองได้ตามเวลามาตรฐานร้อยละ 96 – 100
B	=	สามารถให้บริการใบรับรองได้ตามเวลามาตรฐานร้อยละ 86 - 95
C	=	สามารถให้บริการใบรับรองได้ตามเวลามาตรฐานร้อยละ 76 – 85
C-	=	สามารถให้บริการใบรับรองได้ตามเวลามาตรฐานน้อยกว่าร้อยละ 76

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1 จำนวนผู้ติดต่อขอใบรับรองทางการศึกษาหน้าเคาน์เตอร์บริการทั้งรังสิตและท่าพระจันทร์

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญและฝ่ายทะเบียนและประมวลผลท่าพระจันทร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : จำนวนผู้ติดต่อขอใบรับรองทางการศึกษาหน้าเคาน์เตอร์ทั้งรังสิตและท่าพระจันทร์

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์มร้อยละของการบริการใบรับรองทางการศึกษาที่ได้ตามเวลามาตรฐาน

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มที่กำหนด

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด :

8.1 หัวหน้าฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ รับผิดชอบนักศึกษาที่ศึกษาที่รังสิต

8.2 หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ท่าพระจันทร์ รับผิดชอบนักศึกษาที่ศึกษาที่ท่าพระจันทร์

กลยุทธ์ที่ 1.3 : เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการด้านใบรับรองทางการศึกษา

1. ตัวชี้วัดที่ 1.3.1 : ร้อยละของโครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายช่องทางการบริการใบรับรองทางการศึกษาได้ตามเป้าหมาย

2. ชนิดตัวชี้วัด : กระบวนการ

3. หน่วยวัด : ร้อยละ

4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

เป็นการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการขยายช่องทางการให้บริการใบรับรองทางการศึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ โดยการศึกษาดูงานจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่มีผลการดำเนินการด้านนี้ในระดับที่ดี พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เพื่อหาข้อมูลประกอบการวิเคราะห์หาข้อดีและข้อเสียในการดำเนินการ

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ : ร้อยละของความสำเร็จของโครงการเมื่อเทียบกับแผนการดำเนินการ

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายการแล้วเสร็จของโครงการตามแผน

A+ = โครงการศึกษาความเป็นไปได้แล้วเสร็จมากกว่าร้อยละ 60 เมื่อเทียบกับแผน

A = โครงการศึกษาความเป็นไปได้แล้วเสร็จร้อยละ 51 - 60 เมื่อเทียบกับแผน

B = โครงการศึกษาความเป็นไปได้แล้วเสร็จร้อยละ 41 - 50 เมื่อเทียบกับแผน

C = โครงการศึกษาความเป็นไปได้แล้วเสร็จร้อยละ 31 - 40 เมื่อเทียบกับแผน

C- = โครงการศึกษาความเป็นไปได้แล้วเสร็จน้อยกว่าร้อยละ 31 เมื่อเทียบกับแผน

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล :

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประมวลผล

2. นโยบายด้านบริการอาจารย์ คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ที่ 2.1 : พัฒนารายงานสรุปข้อมูลรูปแบบต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการติดตามการเรียน/การสอน

1. ตัวชี้วัดที่ 2.1.1 : ร้อยละของรายงานที่สรุปผลถูกต้อง ตรงตามรอบเวลา
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

รายงาน หมายถึง การประมวลผลและพิมพ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการติดตามการเรียน/การสอน เช่น Classlist Summary Classlist Course Registration รายงานสถิตินักศึกษา Summary ค่าอุปกรณ์การศึกษา รายชื่อนักศึกษาที่จดทะเบียนในระบบไม่สำเร็จ รายชื่อนักศึกษาที่ Drop W จำนวนรายวิชาที่เปิดตารางสอนในแต่ละภาคการศึกษา รายงานจำนวนวิชาที่คณะเปลี่ยนแปลง รายงานผลการศึกษา รายงานภาวะรอพินิจ เป็นต้น

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนสรุปรายงานที่ถูกต้องและทันรอบเวลา}}{\text{จำนวนรายงานสรุปผลทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายประจำปีที่กำหนดไว้ตามแผน

A+	=	จำนวนรายงานที่สรุปผลถูกต้องและตรงตามรอบเวลามากกว่าร้อยละ 88
A	=	จำนวนรายงานที่สรุปผลถูกต้องและตรงตามรอบเวลาร้อยละ 81 - 88
B	=	จำนวนรายงานที่สรุปผลถูกต้องและตรงตามรอบเวลาร้อยละ 72 - 80
C	=	จำนวนรายงานที่สรุปผลถูกต้องและตรงตามรอบเวลาร้อยละ 64 - 71
C-	=	จำนวนรายงานที่สรุปผลถูกต้องและตรงตามรอบเวลาน้อยกว่าร้อยละ 64

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 จำนวนรายงานสรุปผลทั้งหมด
- 6.2 จำนวนรายงานสรุปผลที่ถูกต้องและตรงตามรอบเวลา

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ทำพระจันทร์ ฝ่ายทะเบียนศึกษา ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา และฝ่ายประมวลข้อมูล สำนักทะเบียนและประมวลผล

- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประมวลข้อมูล

กลยุทธ์ที่ 2.2 : ออกแบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ

1. **ตัวชี้วัดที่ 2.2.1** : จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล
2. **ชนิดตัวชี้วัด** : ผลผลิต
3. **หน่วยวัด** : จำนวนข้อร้องเรียน
4. **คำอธิบายตัวชี้วัด** :

ข้อร้องเรียน หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการบริการข่าวสารประชาสัมพันธ์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล และเขียนร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 **วิธีการคำนวณ** : นับตามจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับในแต่ละเดือน
- 5.2 **เกณฑ์การพิจารณา** : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายประจำปีที่กำหนดไว้ตามแผน

A+	=	มีจำนวนข้อร้องเรียนน้อยกว่า 11 ครั้งต่อเดือน
A	=	มีจำนวนข้อร้องเรียน 11 - 12 ครั้งต่อเดือน
B	=	มีจำนวนข้อร้องเรียนตั้งแต่ 13 – 15 ครั้งต่อเดือน
C	=	มีจำนวนข้อร้องเรียนตั้งแต่ 16 – 17 ครั้งต่อเดือน
C-	=	มีจำนวนข้อร้องเรียนมากกว่า 17 ครั้งต่อเดือน

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 เอกสารข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลในรูปแบบต่างๆ

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์



1. ตัวชี้วัดที่ 2.2.2 : ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ คณะและหน่วยงาน
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ความพึงพอใจ หมายถึง การที่อาจารย์ คณะและหน่วยงานใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักทะเบียนและประมวลผล และสามารถสืบค้นข้อมูลหรือตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตรงตามความต้องการ โดยวัดความพึงพอใจจากแบบวัดความพึงพอใจ 5 ระดับ

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้กรอกระดับดีมาก} + \text{จำนวนผู้กรอระดับดี}}{\text{จำนวนผู้กรอแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายประจำปีที่กำหนดไว้ตามแผน

- | | | |
|----|---|---|
| A+ | = | มีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมากกว่าร้อยละ 77 |
| A | = | มีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลร้อยละ 71 - 77 |
| B | = | มีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลร้อยละ 63 - 70 |
| C | = | มีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลร้อยละ 56 - 62 |
| C- | = | มีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลน้อยกว่าร้อยละ 56 |

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1 ข้อมูลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ที่ได้ทำการสำรวจจากผู้บริการ และแสดงให้เห็นว่าได้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการทั้งหมด

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในภาคการศึกษาที่จัดเก็บ
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบสำรวจความพึงพอใจ
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : การจัดทำแบบสำรวจวัดความพึงพอใจและสรุปผล
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : ภาคการศึกษา

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์



กลยุทธ์ที่ 2.3 : สร้างระบบการตอบคำถามและให้คำปรึกษาที่ถูกต้องรวดเร็ว

1. ตัวชี้วัดที่ 2.3.1 : ร้อยละของการพัฒนาจัดตั้ง Call Center ได้ตามแผน
 2. ชนิดตัวชี้วัด : กระบวนการ
 3. หน่วยวัด : ร้อยละ
 4. คำอธิบายตัวชี้วัด :
5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :
 - 5.1 วิธีการคำนวณ : ร้อยละของความสำเร็จในโครงการจัดตั้ง Call Center เมื่อเทียบกับแผนการดำเนินการ
 - 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายการแล้วเสร็จของโครงการตามแผน

A+	=	โครงการจัดตั้ง Call Center เสร็จเร็วกว่ากำหนดมากกว่า 1 เดือน เมื่อเทียบกับแผน
A	=	โครงการจัดตั้ง Call Center เสร็จเร็วกว่ากำหนดภายใน 1 เดือน เมื่อเทียบกับแผน
B	=	โครงการจัดตั้ง Call Center แล้วเสร็จร้อยละ 90 – 100 เมื่อเทียบกับแผน
C	=	โครงการจัดตั้ง Call Center แล้วเสร็จร้อยละ 80 - 89 เมื่อเทียบกับแผน
C-	=	โครงการจัดตั้ง Call Center แล้วเสร็จน้อยกว่าร้อยละ 80 เมื่อเทียบกับแผน
 6. ข้อมูลที่ต้องการ :
 - 6.1 แผนการดำเนินการจัดตั้ง Call Center
 7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล
 - 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล
 - 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
 - 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
 - 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
 - 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน
 8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์

3. นโยบายด้านการบริหารบุคลากร

กลยุทธ์ที่ 3.1 : ปรับโครงสร้างการบริหารจัดการกำหนดภาระงานชัดเจน

1. ตัวชี้วัดที่ 2.1.1 : ร้อยละของโครงการกำหนดภาระงานที่พัฒนาได้ตามเป้าหมาย
2. ชนิดตัวชี้วัด : กระบวนการ
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ภาระงาน หมายถึง หน้าที่ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ : ร้อยละของความสำเร็จในโครงการกำหนดภาระงานเมื่อเทียบกับแผนการดำเนินการ

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายการแล้วเสร็จของโครงการตามแผน

- | | | |
|----|---|---|
| A+ | = | โครงการกำหนดภาระงานแล้วเสร็จเร็วกว่ากำหนดมากกว่า 1 เดือน เมื่อเทียบกับแผน |
| A | = | โครงการกำหนดภาระงานแล้วเสร็จเร็วกว่ากำหนดภายใน 1 เดือน เมื่อเทียบกับแผน |
| B | = | โครงการกำหนดภาระงานแล้วเสร็จร้อยละ 90 – 100 เมื่อเทียบกับแผน |
| C | = | โครงการกำหนดภาระงานแล้วเสร็จร้อยละ 80 – 89 เมื่อเทียบกับแผน |
| C- | = | โครงการกำหนดภาระงานแล้วเสร็จน้อยกว่าร้อยละ 80 เมื่อเทียบกับแผน |

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 แผนการดำเนินการการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการและการกำหนดภาระงาน
- 6.2 ผลการดำเนินงาน / ความสำเร็จของโครงการ

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ทุกฝ่ายในสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด :

- 8.1 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบ การกำหนดภาระงานในระดับบุคคล
- 8.2 หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล รับผิดชอบ การกำหนดภาระงานในระดับฝ่าย

กลยุทธ์ที่ 3.2 : สร้างระบบการประเมินบุคลากรที่เป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้

1. ตัวชี้วัดที่ 3.2.1 : ร้อยละของโครงการประเมินบุคลากรที่พัฒนาได้ตามเป้าหมาย
2. ชนิดตัวชี้วัด : กระบวนการ
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ระบบการประเมินบุคลากร หมายถึง หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ครอบคลุมในทุกปัจจัย และมีความเป็นธรรม โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ : ร้อยละของความสำเร็จในการจัดตั้งโครงการประเมินบุคลากรเมื่อเทียบกับแผนการดำเนินการ

- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายการแล้วเสร็จของโครงการตามแผน
- | | | |
|----|---|---|
| A+ | = | โครงการประเมินบุคลากรแล้วเสร็จเร็วกว่ากำหนดมากกว่า 1 เดือน เมื่อเทียบกับแผน |
| A | = | โครงการประเมินบุคลากรแล้วเสร็จเร็วกว่ากำหนดภายใน 1 เดือน เมื่อเทียบกับแผน |
| B | = | โครงการประเมินบุคลากรแล้วเสร็จร้อยละ 90 – 100 เมื่อเทียบกับแผน |
| C | = | โครงการประเมินบุคลากรแล้วเสร็จร้อยละ 80 – 89 เมื่อเทียบกับแผน |
| C- | = | โครงการประเมินบุคลากรแล้วเสร็จน้อยกว่าร้อยละ 80 เมื่อเทียบกับแผน |

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 แผนการดำเนินการสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 6.2 ผลการดำเนินงาน / ความสำเร็จของโครงการ

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไปและฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักทะเบียนและประมวลผล

- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์ม
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล

กลยุทธ์ที่ 3.3 : พัฒนาคุณภาพของบุคลากรในทุก ๆ ด้านโดยพิจารณาตามผลการประเมินบุคคล

1. ตัวชี้วัดที่ 3.3.1 : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

การพัฒนาความรู้ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยการพัฒนาความรู้หมายถึง การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม สัมมนา ดูงาน หรือการฝึกอบรมที่หน่วยงานจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}} \times 100$$

- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

A+	=	มีการนำเสนอปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า 5 เรื่อง
A	=	มีการนำเสนอปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานไม่เกิน 5 เรื่อง
B	=	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ร้อยละ 90 – 100
C	=	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ร้อยละ 80 – 89
C-	=	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้น้อยกว่าร้อยละ 80

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1 จำนวนบุคลากรของสำนักทะเบียนและประมวลผลทั้งหมดในปีการศึกษานั้น

6.2 จำนวนบุคลากรของสำนักทะเบียนและประมวลผลที่ได้รับการพัฒนาความรู้ทั้งในประเทศและต่างประเทศในปีการศึกษานั้น

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไปและฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ของบุคลากรทั้งในประเทศและต่างประเทศในปีการศึกษานั้นๆ

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์ม จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มที่กำหนด

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล

กลยุทธ์ที่ 3.4 : สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและความรู้ (Development and Knowledge Management)

1. ตัวชี้วัดที่ 3.4.1 : ร้อยละของโครงการจัดทำองค์ความรู้ที่พัฒนาได้ตามแผน
2. ชนิดตัวชี้วัด : กระบวนการ
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

การจัดทำองค์ความรู้ เป็นการนำความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายทั้งในตัวผู้ปฏิบัติงานและในเอกสาร บันทึกต่าง ๆ ซึ่งมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมารวบรวมจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย และสามารถนำความรู้นั้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้การมีองค์ความรู้ที่เป็นระบบและเข้าถึงได้ง่ายยังช่วยให้ผู้ที่มาทำงานใหม่หรือมารับช่วงงานต่อสามารถทำความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ : ร้อยละของความสำเร็จในโครงการจัดทำองค์ความรู้เมื่อเทียบกับแผนดำเนินงาน

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายการแล้วเสร็จของโครงการตามแผน

- | | | |
|----|---|---|
| A+ | = | โครงการจัดทำองค์ความรู้เสร็จเร็วกว่ากำหนดมากกว่า 1 เดือน เมื่อเทียบกับแผน |
| A | = | โครงการจัดทำองค์ความรู้เสร็จเร็วกว่ากำหนดภายใน 1 เดือน เมื่อเทียบกับแผน |
| B | = | โครงการจัดทำองค์ความรู้แล้วเสร็จตามแผนร้อยละ 90 – 100 เมื่อเทียบกับแผน |
| C | = | โครงการจัดทำองค์ความรู้แล้วเสร็จตามแผนร้อยละ 80 - 89 เมื่อเทียบกับแผน |
| C- | = | โครงการจัดทำองค์ความรู้แล้วเสร็จตามแผนน้อยกว่าร้อยละ 80 เมื่อเทียบกับแผน |

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 แผนการจัดการองค์ความรู้
- 6.2 ผลการดำเนินงาน / ความสำเร็จจากการจัดการความรู้

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ทุกฝ่ายในสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ผลการดำเนินงานการจัดทำองค์ความรู้
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล

กลยุทธ์ที่ 3.5 : เสริมสร้างความสัมพันธ์ ขวัญและกำลังใจของบุคลากรภายในสำนัก

1. ตัวชี้วัดที่ 3.5.1 : จำนวนกิจกรรมที่จัดต่อปี
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรม
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ ขวัญและกำลังใจของบุคลากรภายในสำนัก มี 3 ประเภท คือ กิจกรรมประจำปี กิจกรรมต่อเนื่องและกิจกรรมเฉพาะกิจ

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ : นับตามจำนวนกิจกรรมที่จัด
- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

A+	=	มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์และมีผู้เข้าร่วมมากกว่าร้อยละ 50
A	=	มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์และมีผู้เข้าร่วมไม่เกินร้อยละ 50
B	=	มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ 2 ครั้ง ต่อเดือน
C	=	มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ 1 ครั้ง ต่อเดือน
C-	=	มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อเดือน

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 แผนการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์
- 6.2 ผลการดำเนินงาน / ความสำเร็จจากการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ผลการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล



4. นโยบายด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลยุทธ์ที่ 4.1 : พัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักเพื่อให้สามารถสนับสนุนการให้บริการออนไลน์ครบวงจรโดยร่วมมือกับองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ

1. ตัวชี้วัดที่ 4.1.1 : ร้อยละของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่พัฒนาได้ตามเป้าหมาย
2. ชนิดตัวชี้วัด : กระบวนการ
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ : ร้อยละของความสำเร็จโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเมื่อเทียบกับแผนการดำเนินการ

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายการแล้วเสร็จของโครงการตามแผน

A+ = โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศแล้วเสร็จเร็วกว่ากำหนดมากกว่า 1 เดือน

A = โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศแล้วเสร็จเร็วกว่ากำหนดภายใน 1 เดือน

B = โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศแล้วเสร็จร้อยละ 90 – 100 เมื่อเทียบกับแผน

C = โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศแล้วเสร็จร้อยละ 80 – 89 เมื่อเทียบกับแผน

C- = โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศแล้วเสร็จน้อยกว่าร้อยละ 80 เมื่อเทียบกับแผน

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1 แผนการดำเนินการโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

6.2 ผลการดำเนินงาน / ความสำเร็จ ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายประมวลข้อมูล สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประมวลข้อมูล

1. ตัวชี้วัดที่ 4.1.2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ผลสำรวจจากการวัดความพึงพอใจผู้บริการระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยวัดจากแบบวัดความพึงพอใจ 5 ระดับ

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้กรอกระดับดีมาก} + \text{จำนวนผู้กรอกระดับดี}}{\text{จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้

A+	=	มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบสารสนเทศของสำนักมากกว่าร้อยละ 88
A	=	มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบสารสนเทศของสำนักร้อยละ 81 - 88
B	=	มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบสารสนเทศของสำนักร้อยละ 72 - 80
C	=	มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบสารสนเทศของสำนักร้อยละ 64 - 71
C-	=	มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบสารสนเทศของสำนักน้อยกว่าร้อยละ 64

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1 ข้อมูลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริการระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล ที่ได้ทำการสำรวจจากผู้บริการ และแสดงให้เห็นว่าได้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนของผู้บริการทั้งหมด

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายประมวลข้อมูลและฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด :

- 8.1 หัวหน้าฝ่ายประมวลข้อมูล รับผิดชอบในส่วนของผู้บริการภายในสำนัก
- 8.2 หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบในส่วนของผู้รับบริการภายนอก โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเดียวกันกับตัวชี้วัดที่ 2.2.2 ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ คณะและหน่วยงาน

5. นโยบายด้านการบริหารเพื่อตอบสนองนโยบายมหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ที่ 5.1 : พัฒนาระบบบัญชีและการเงินให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปอย่างโปร่งใส

1. ตัวชี้วัดที่ 5.1.1 : จำนวนครั้งของรายงานการเงินที่ถูกต้องและตรงตามรอบเวลา
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : จำนวนครั้งของการรายงานการเงิน
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

รายงานการเงิน ได้แก่ รายงานสถานะทางการเงิน รายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายจ่ายจากรายได้พิเศษ รอบเวลา หมายถึง ภายใน 7 วันทำการนับตั้งแต่สิ้นสุดในแต่ละเดือน

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ : นับตามจำนวนครั้งของรายงานการเงินที่รายงานได้ถูกต้องและตรงตามรอบเวลา
- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้ในปีการศึกษา 2549 ตั้งเป้าไว้ 12 ครั้ง

A+	=	รายงานการเงินได้ภายใน 4 วันทำการ นับตั้งแต่สิ้นสุดในแต่ละเดือนเกินกว่า 6 ครั้ง
A	=	รายงานการเงินได้ภายใน 4 วันทำการ นับตั้งแต่สิ้นสุดในแต่ละเดือนไม่เกิน 6 ครั้ง
B	=	รายงานการเงินได้ภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่สิ้นสุดในแต่ละเดือน จำนวน 10 - 12 ครั้ง
C	=	รายงานการเงินได้ภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่สิ้นสุดในแต่ละเดือน จำนวน 7 - 9 ครั้ง
C-	=	รายงานการเงินได้ภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่สิ้นสุดในแต่ละเดือนน้อยกว่า 7 ครั้ง

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 รายงานสถานะการเงินในแต่ละเดือน
- 6.2 รายงานการใช้จ่ายเงินในแต่ละเดือน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผลและฝ่ายการเงินและพัสดุ สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด :

- 8.1 หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล รับผิดชอบ รายงานสถานะทางการเงินในแต่ละเดือน

8.2 หัวหน้าฝ่ายการเงินและพัสดุ รับผิดชอบ รายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณในแต่ละเดือน
กลยุทธ์ที่ 5.2 : สนับสนุนการให้บริการฐานข้อมูลแก่หน่วยงานภายนอก

1. **ตัวชี้วัดที่ 5.2.1** : ร้อยละของโครงการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกันที่พัฒนาได้ตามเป้าหมาย

2. **ชนิดตัวชี้วัด** : กระบวนการ

3. **หน่วยวัด** : ร้อยละ

4. **คำอธิบายตัวชี้วัด** :

5. **วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา** :

5.1 **วิธีการคำนวณ** : ร้อยละของความสำเร็จในโครงการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกันเมื่อเทียบกับแผนการดำเนินงาน

5.2 **เกณฑ์การพิจารณา** : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+ = โครงการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกันแล้วเสร็จมากกว่าร้อยละ 88 เมื่อเทียบกับแผน

A = โครงการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกันแล้วเสร็จร้อยละ 81 - 88 เมื่อเทียบกับแผน

B = โครงการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกันแล้วเสร็จร้อยละ 72 - 80 เมื่อเทียบกับแผน

C = โครงการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกันแล้วเสร็จร้อยละ 64 - 71 เมื่อเทียบกับแผน

C- = โครงการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกันแล้วเสร็จน้อยกว่าร้อยละ 64 เมื่อเทียบกับแผน

6. **ข้อมูลที่ต้องการ** :

6.1 แผนการดำเนินงานโครงการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกัน

6.2 ผลการดำเนินการ / ความสำเร็จของโครงการ

7. **แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล**

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายประมวลข้อมูล สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. **ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด** : หัวหน้าฝ่ายประมวลข้อมูล

รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติการงานประจำของแต่ละฝ่าย

ฝ่ายทะเบียนศึกษา

1. ตัวชี้วัดที่ 1 : ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ระบบติดตามงาน หมายถึง การติดตามการดำเนินงานของฝ่ายที่ได้รับการร้องขอจากภายนอกให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกที่ร้องขอมา

เวลามาตรฐาน หมายถึง เวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นต่อการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{งานที่ทันตามกำหนด} \times 100}{\text{งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย}}$$

งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	งานเสร็จเร็วกว่ากำหนดร้อยละ 20
A	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 91 - 100
B	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 81 - 90
C	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 71 - 80
C-	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดน้อยกว่าร้อยละ 71

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1 รายงานผลการติดตามงานของฝ่าย ประจำเดือน

6.2 แบบฟอร์มติดตามงาน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การติดตามงาน (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์มติดตามงาน

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานสารบรรณจัดเก็บข้อมูลลงแบบรายงานผลการติดตามงาน ของฝ่ายประจำเดือน

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายทะเบียนศึกษา

1. ตัวชี้วัดที่ 2 : ร้อยละความถูกต้องของฐานข้อมูลจดทะเบียน
2. ชนิดตัวชี้วัด :
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ฐานข้อมูลจดทะเบียน หมายถึง ฐานข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เรื่องของตารางสอน – ตารางสอบ โควตาวิชา ค่าอุปกรณ์การศึกษา ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียน นักศึกษาทุน เป็นต้น

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{ฐานข้อมูลทั้งหมด} - \text{ฐานข้อมูลที่ผิดพลาด}}{\text{จำนวนฐานข้อมูลทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	ความถูกต้องของฐานข้อมูลจดทะเบียนมากกว่าร้อยละ 95
A	=	ความถูกต้องของฐานข้อมูลจดทะเบียนตั้งแต่ร้อยละ 91 - 95
B	=	ความถูกต้องของฐานข้อมูลจดทะเบียนตั้งแต่ร้อยละ 86 - 90
C	=	ความถูกต้องของฐานข้อมูลจดทะเบียนตั้งแต่ร้อยละ 81 - 85
C-	=	ความถูกต้องของฐานข้อมูลจดทะเบียนน้อยกว่าร้อยละ 81

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1

6.2

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายทะเบียนศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : ภาคการศึกษา

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายทะเบียนศึกษา



1. **ตัวชี้วัดที่ 3** : ร้อยละความถูกต้องของการจัดห้องบรรยาย/ห้องสอบได้ตรงตามตารางสอนที่เปิดสอนยกเว้นชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1
2. **ชนิดตัวชี้วัด** :
3. **หน่วยวัด** : ร้อยละ
4. **คำอธิบายตัวชี้วัด** :

ความถูกต้องของการจัดห้องบรรยาย/ห้องสอบตามตารางสอน-ตารางสอบ รวมถึงสื่อการสอนตามที่ผู้สอนแจ้งความประสงค์

5. **วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา** :

- 5.1 **วิธีการคำนวณ** :

$$\frac{\text{จำนวนห้องบรรยายทั้งหมด} - \text{จำนวนการจัดห้องที่ผิดพลาด}}{\text{จำนวนห้องบรรยายทั้งหมด}} \times 100$$

- 5.2 **เกณฑ์การพิจารณา** : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

- | | | |
|----|---|---|
| A+ | = | จัดห้องบรรยาย/ห้องสอบได้ถูกต้องตรงตามตารางสอนเสร็จก่อนกำหนดเกินกว่า 10 วันทำการ |
| A | = | จัดห้องบรรยาย/ห้องสอบได้ถูกต้องตรงตามตารางสอนเสร็จก่อนกำหนดภายใน 10 วันทำการ |
| B | = | จัดห้องบรรยาย/ห้องสอบได้ถูกต้องตรงตามตารางสอนร้อยละ 90 – 100 |
| C | = | จัดห้องบรรยาย/ห้องสอบได้ถูกต้องตรงตามตารางสอนร้อยละ 80 - 89 |
| C- | = | จัดห้องบรรยาย/ห้องสอบได้ถูกต้องตรงตามตารางสอนน้อยกว่าร้อยละ 80 |

6. **ข้อมูลที่ต้องการ** :

6.1

6.2

7. **แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล**

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายทะเบียนศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์ม

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. **ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด** : หัวหน้าฝ่ายทะเบียนศึกษา



1. ตัวชี้วัดที่ 4 : ความพึงพอใจของอาจารย์ที่ใช้ห้องบรรยายที่ได้รับการจัดให้
2. ชนิดตัวชี้วัด :
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :
ความพึงพอใจของอาจารย์ที่ใช้ห้องบรรยายที่ได้รับการจัดให้ หมายถึง ความพึงพอใจในห้องที่ได้รับจัดสรรในเรื่องของขนาดความเหมาะสมของห้องกับนักศึกษา รวมถึงสื่อการสอนตามแจ้งความประสงค์ไว้
5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :
 - 5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้รอกกระดับดีมาก} + \text{จำนวนผู้รอกกระดับดี}}{\text{จำนวนผู้รอกแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$
 - 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	อาจารย์ที่ใช้ห้องบรรยายมีความพึงพอใจต่อห้องที่ได้รับการจัดให้มากกว่าร้อยละ 66	
A	=	อาจารย์ที่ใช้ห้องบรรยายมีความพึงพอใจต่อห้องที่ได้รับการจัดให้ร้อยละ 61 - 66	
B	=	อาจารย์ที่ใช้ห้องบรรยายมีความพึงพอใจต่อห้องที่ได้รับการจัดให้ร้อยละ 54 - 60	
C	=	อาจารย์ที่ใช้ห้องบรรยายมีความพึงพอใจต่อห้องที่ได้รับการจัดให้ร้อยละ 48 - 53	
C-	=	อาจารย์ที่ใช้ห้องบรรยายมีความพึงพอใจต่อห้องที่ได้รับการจัดให้น้อยกว่าร้อยละ 48	
6. ข้อมูลที่ต้องการ :
 - 6.1
 - 6.2
7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล
 - 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายทะเบียนศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล
 - 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
 - 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
 - 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
 - 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน
8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายทะเบียนศึกษา



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

1. ตัวชี้วัดที่ 1 : ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ระบบติดตามงาน หมายถึง การติดตามการดำเนินงานของฝ่ายที่ได้รับการร้องขอจากภายนอกให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกที่ร้องขอมา

เวลามาตรฐาน หมายถึง เวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นต่อการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{งานที่ทันตามกำหนด} \times 100}{\text{งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย}}$$

งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

- | | | |
|----|---|--|
| A+ | = | งานเสร็จเร็วกว่ากำหนดร้อยละ 20 |
| A | = | งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 91 -100 |
| B | = | งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 81 - 90 |
| C | = | งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 71 - 80 |
| C- | = | งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดน้อยกว่าร้อยละ 71 |

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 รายงานผลการติดตามงานของฝ่าย ประจำเดือน
- 6.2 แบบฟอร์มติดตามงาน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การติดตามงาน (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์มติดตามงาน
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานสารบรรณจัดเก็บข้อมูลลงแบบรายงานผลการติดตามงาน ของฝ่าย ประจำเดือน

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์

1. ตัวชี้วัดที่ 2 : ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลที่ต้องประชาสัมพันธ์ตามปฏิทินกิจกรรม
2. ชนิดตัวชี้วัด :
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ความถูกต้องของข้อมูลที่ต้องประชาสัมพันธ์ตามปฏิทินกิจกรรม หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการรวบรวมจากฝ่ายต่างๆ โดยยึดปฏิทินกิจกรรมเป็นหลัก

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนข้อมูลประชาสัมพันธ์ทั้งหมด} - \text{จำนวนข้อมูลที่ผิดพลาด}}{\text{จำนวนข้อมูลประชาสัมพันธ์ทั้งหมด}} \times 100$$

- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	ความถูกต้องของข้อมูลที่ต้องประชาสัมพันธ์ตามปฏิทินกิจกรรมร้อยละ 100
A	=	ความถูกต้องของข้อมูลที่ต้องประชาสัมพันธ์ตามปฏิทินกิจกรรมร้อยละ 91 -99
B	=	ความถูกต้องของข้อมูลที่ต้องประชาสัมพันธ์ตามปฏิทินกิจกรรมร้อยละ 81 - 90
C	=	ความถูกต้องของข้อมูลที่ต้องประชาสัมพันธ์ตามปฏิทินกิจกรรมร้อยละ 72 - 80
C-	=	ความถูกต้องของข้อมูลที่ต้องประชาสัมพันธ์ตามปฏิทินกิจกรรมน้อยกว่าร้อยละ 72

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1

6.2

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ทุกฝ่ายในสำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์ม

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์



ฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ

1. ตัวชี้วัดที่ 1 : ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ระบบติดตามงาน หมายถึง การติดตามการดำเนินงานของฝ่ายที่ได้รับการร้องขอจากภายนอกให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกที่ร้องขอมา

เวลามาตรฐาน หมายถึง เวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นต่อการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{งานที่ทันตามกำหนด} \times 100}{\text{งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย}}$$

งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

- | | | |
|----|---|--|
| A+ | = | งานเสร็จเร็วกว่ากำหนดร้อยละ 20 |
| A | = | งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 91 -100 |
| B | = | งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 81 - 90 |
| C | = | งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 71 - 80 |
| C- | = | งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดน้อยกว่าร้อยละ 71 |

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 รายงานผลการติดตามงานของฝ่าย ประจำเดือน
- 6.2 แบบฟอร์มติดตามงาน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การติดตามงาน (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์มติดตามงาน
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานสารบรรณจัดเก็บข้อมูลลงแบบรายงานผลการติดตามงาน ของฝ่าย ประจำเดือน

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ



1. ตัวชี้วัดที่ 2 : ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลสถานภาพนักศึกษา
2. ชนิดตัวชี้วัด :
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ความถูกต้องของข้อมูลสถานภาพนักศึกษา หมายถึง การบันทึก แก้ไข ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทางการศึกษาของนักศึกษาปัจจุบันในฐานข้อมูลนักศึกษาและสมุดทะเบียนประวัตินักศึกษาได้ถูกต้อง ภายในเวลา 5 วันทำการนับจากได้รับเรื่องจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลการลาพักการศึกษา การรักษาสถานภาพ การถอนชื่อออกจากทะเบียนนักศึกษา การถูกสั่งพัก การลาออก การขอคืนสภาพนักศึกษา เป็นต้น

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{ข้อมูลสถานภาพทั้งหมด} - \text{ข้อมูลสถานภาพที่ผิดพลาด}}{\text{ข้อมูลสถานภาพทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนที่กำหนด

- A+ = การปรับปรุงข้อมูลสถานภาพนักศึกษาให้มีความถูกต้อง ภายใน 3 วันทำการมากกว่า 30 %
- A = การปรับปรุงข้อมูลสถานภาพนักศึกษาให้มีความถูกต้อง ภายใน 3 วันทำการน้อยกว่า 30 %
- B = ข้อมูลสถานภาพนักศึกษาที่มีความถูกต้อง ร้อยละ 90 - 100
- C = ข้อมูลสถานภาพนักศึกษาที่มีความถูกต้อง ร้อยละ 80 - 89
- C- = ข้อมูลสถานภาพนักศึกษาที่มีความถูกต้องน้อยกว่าร้อยละ 80

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1

6.2

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล :

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ

1. **ตัวชี้วัดที่ 3** : ร้อยละของการตรวจสอบคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษาได้ถูกต้องและตรงตามเวลาที่กำหนด
2. **ชนิดตัวชี้วัด** :
3. **หน่วยวัด** : ร้อยละ
4. **คำอธิบายตัวชี้วัด** :

การตรวจสอบคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษา หมายถึง การตรวจสอบข้อมูลประวัติทางการศึกษาเป็นรายบุคคลของศิษย์เก่าหรือนักศึกษาปัจจุบันกับเอกสารหลักฐานการศึกษาที่หน่วยงานต่างๆ ส่งมาให้ตรวจสอบความถูกต้อง ได้แก่ สถานภาพนักศึกษา ชื่อปริญญาที่ได้รับ วันที่สำเร็จการศึกษา วันเดือนปีเกิด เป็นต้น พร้อมทั้งบันทึกแจ้งกลับเพื่อรายงานผลการตรวจสอบโดยใช้เวลาตรวจสอบ 5 วันทำการต่อเรื่องหรือ 10 วันทำการกรณีมากกว่า 50 คนต่อเรื่อง

5. **วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา** :

5.1 **วิธีการคำนวณ** :

$$\frac{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด} - \text{จำนวนข้อมูลผิดพลาด}}{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 **เกณฑ์การพิจารณา** : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนที่กำหนด

- A+ = การตรวจสอบคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษาถูกต้องและเสร็จก่อนเวลาที่กำหนดมากกว่าร้อยละ 20
- A = การตรวจสอบคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษาถูกต้องและเสร็จก่อนเวลาที่กำหนดไม่เกินร้อยละ 20
- B = การตรวจสอบคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษาถูกต้องและตรงตามเวลา ร้อยละ 90 - 100
- C = การตรวจสอบคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษาถูกต้องและตรงตามเวลา ร้อยละ 80 - 89
- C- = การตรวจสอบคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษาถูกต้องและตรงตามเวลา น้อยกว่าร้อยละ 80

6. **ข้อมูลที่ต้องการ** :

6.1

6.2

7. **แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล**

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล :

8. **ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด** : หัวหน้าฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ

ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ทำพระจันทร์

1. ตัวชี้วัดที่ 1 : ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ระบบติดตามงาน หมายถึง การติดตามการดำเนินงานของฝ่ายที่ได้รับการร้องขอจากภายนอกให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกที่ร้องขอมา

เวลามาตรฐาน หมายถึง เวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นต่อการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{งานที่ทันตามกำหนด} \times 100}{\text{งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย}}$$

งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	งานเสร็จเร็วกว่ากำหนดร้อยละ 20
A	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 91 - 100
B	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 81 - 90
C	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 71 - 80
C-	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดน้อยกว่าร้อยละ 71

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 รายงานผลการติดตามงานของฝ่าย ประจำเดือน
- 6.2 แบบฟอร์มติดตามงาน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การติดตามงาน (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์มติดตามงาน
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานสารบรรณจัดเก็บข้อมูลลงแบบรายงานผลการติดตามงาน ของฝ่ายประจำเดือน
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ทำพระจันทร์

1. ตัวชี้วัดที่ 2 : ร้อยละความถูกต้องของฐานข้อมูลประวัตินักศึกษาใหม่ (ระดับบัณฑิตศึกษา)
2. ชนิดตัวชี้วัด :
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ความถูกต้องของฐานข้อมูลประวัตินักศึกษาใหม่ (ระดับบัณฑิตศึกษา) หมายถึง การนำรายงานจากการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเฉพาะผู้ที่ศึกษาที่ท่าพระจันทร์มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกับเอกสารหลักฐานต่างๆ ในเรื่องของชื่อและนามสกุล เป็นต้น โดยใช้เวลาตรวจสอบ 30 วันทำการหลังได้รับเอกสารรายงานการขึ้นทะเบียนของนักศึกษาใหม่

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนนักศึกษาใหม่ทั้งหมด} - \text{จำนวนข้อมูลนักศึกษาใหม่ที่ผิดพลาด}}{\text{จำนวนนักศึกษาใหม่ทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

- A+ = ใช้เวลาตรวจความถูกต้องของฐานข้อมูลประวัตินักศึกษาใหม่น้อยกว่า 15 วัน
- A = ใช้เวลาตรวจความถูกต้องของฐานข้อมูลประวัตินักศึกษาใหม่ ภายใน 15 – 29 วัน
- B = ความถูกต้องของฐานข้อมูลประวัตินักศึกษาใหม่ ร้อยละ 90 - 100
- C = ความถูกต้องของฐานข้อมูลประวัตินักศึกษาใหม่ ร้อยละ 80 - 89
- C- = ความถูกต้องของฐานข้อมูลประวัตินักศึกษาใหม่น้อยกว่า ร้อยละ 80

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1

6.2

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ท่าพระจันทร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ท่าพระจันทร์

1. ตัวชี้วัดที่ 3 : ร้อยละความถูกต้องของการอนุมัติปริญญา
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ความถูกต้องของการอนุมัติปริญญา หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องตามโครงสร้างหลักสูตรในแต่ละสาขาวิชาพร้อมทั้งความถูกต้องของชื่อและนามสกุลของผู้ที่สำเร็จการศึกษา เฉพาะผู้ที่ศึกษาที่ท่าพระจันทร์ หลังจากได้รับใบรายงานผลการการศึกษาที่สมบูรณ์ภายใน 5 วันทำการ

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนการอนุมัติปริญญาทั้งหมด} - \text{จำนวนการอนุมัติปริญญาที่ผิดพลาด}}{\text{จำนวนการอนุมัติปริญญาทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	ใช้เวลาตรวจสอบอนุมัติปริญญาน้อยกว่า 3 วัน
A	=	ใช้เวลาตรวจสอบอนุมัติปริญญา 3 – 4 วัน
B	=	ความถูกต้องของการอนุมัติปริญญา ร้อยละ 90 - 100
C	=	ความถูกต้องของการอนุมัติปริญญา ร้อยละ 80 - 89
C-	=	ความถูกต้องของการอนุมัติปริญญา ร้อยละ 80

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1

6.2

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ท่าพระจันทร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : ภาคการศึกษา

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ท่าพระจันทร์

ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา

1. ตัวชี้วัดที่ 1 : ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ระบบติดตามงาน หมายถึง การติดตามการดำเนินงานของฝ่ายที่ได้รับการร้องขอจากภายนอกให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกที่ร้องขอมา

เวลามาตรฐาน หมายถึง เวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นต่อการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{งานที่ทันตามกำหนด} \times 100}{\text{งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย}}$$

งานที่ทันตามกำหนด X 100

งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	งานเสร็จเร็วกว่ากำหนดร้อยละ 20
A	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 91 - 100
B	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 81 - 90
C	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 71 - 80
C-	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดน้อยกว่าร้อยละ 71

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 รายงานผลการติดตามงานของฝ่าย ประจำเดือน
- 6.2 แบบฟอร์มติดตามงาน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การติดตามงาน (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์มติดตามงาน
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานสารบรรณจัดเก็บข้อมูลลงแบบรายงานผลการติดตามงาน ของฝ่ายประจำเดือน
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา

1. ตัวชี้วัดที่ 2 : ร้อยละความถูกต้องของการบันทึกผลและประกาศผลการศึกษา (เฉพาะรังสิต)
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

การบันทึกผล หมายถึง การบันทึกผลคะแนนเข้าสู่ระบบโดย 2 วิธีการ คือ การพิมพ์ File Excel ที่คณะส่งผลคะแนนมาให้ และการที่เจ้าหน้าที่สำนักศึกษาคณะแนบรูป Excel เพื่อประมวลผลและพิมพ์ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อนการแปลงข้อมูลเป็น dbf File เพื่อให้ฝ่ายประมวลผลดำเนินการต่อไป

การประกาศผลการศึกษา หมายถึง การที่ฝ่ายประมวลผลนำผลคะแนนที่ได้ในรูป dbf File ไปดำเนินการประมวลผลและประกาศผลการศึกษาผ่านเว็บไซต์

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด} - \text{จำนวนข้อมูลที่ผิดพลาด}}{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}} \times 100$$

- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	สามารถดำเนินการบันทึกผลและประกาศผลการศึกษาได้น้อยกว่า 3 วัน
A	=	สามารถดำเนินการบันทึกผลและประกาศผลการศึกษาได้ภายใน 3 – 5 วัน
B	=	ความถูกต้องของการบันทึกผลและประกาศผลการศึกษาร้อยละ 90 - 100
C	=	ความถูกต้องของการบันทึกผลและประกาศผลการศึกษาร้อยละ 80 - 89
C-	=	ความถูกต้องของการบันทึกผลและประกาศผลการศึกษาน้อยกว่าร้อยละ 80

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1

6.2

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล :

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา

1. ตัวชี้วัดที่ 3 : ร้อยละความถูกต้องของการอนุมัติปริญญา
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

การอนุมัติปริญญา หมายถึง การตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรกรณีที่นักศึกษาศึกษาครบตามโครงสร้างในแต่ละหลักสูตรเฉพาะในส่วนของรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาที่ศึกษาที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ภายใน 5 วันทำการหลังจากได้รับใบรายงานผลการศึกษาที่ครบถ้วนสมบูรณ์

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด} - \text{ข้อมูลที่ผิดพลาด}}{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

- | | | |
|----|---|---|
| A+ | = | สามารถอนุมัติปริญญาได้น้อยกว่า 3 วันทำการ |
| A | = | สามารถอนุมัติปริญญาได้ภายใน 3 - 4 วันทำการ |
| B | = | สามารถอนุมัติปริญญาได้ถูกต้องภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 90 - 100 |
| C | = | สามารถอนุมัติปริญญาได้ถูกต้องภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 80 - 89 |
| C- | = | สามารถอนุมัติปริญญาได้ถูกต้องภายใน 5 วันทำการ น้อยกว่าร้อยละ 80 |

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1

6.2

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : ภาคการศึกษา

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา

1. ตัวชี้วัดที่ 4 : ร้อยละความถูกต้องของฐานข้อมูลหลักสูตร
2. ชนิดตัวชี้วัด :
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ความถูกต้องของฐานข้อมูลหลักสูตร หมายถึง การตรวจเอกสารข้อมูลหลักสูตรต่าง ๆ ที่เปิดตารางสอน – ตารางสอบในแต่ละภาคการศึกษา เฉพาะที่เปิดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของรหัสวิชา ชื่อวิชา และจำนวนหน่วยกิต สำหรับใช้ในการจดทะเบียนเรียนในแต่ละภาค ภายใน 7 วันทำการ

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนวิชาที่เปิดสอน} - \text{จำนวนข้อมูลผิดพลาด}}{\text{จำนวนวิชาที่เปิดสอน}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	ตรวจฐานข้อมูลหลักสูตรถูกต้องน้อยกว่า 4 วันทำการ
A	=	ตรวจฐานข้อมูลหลักสูตรถูกต้องภายใน 4 - 6 วันทำการ
B	=	ตรวจฐานข้อมูลหลักสูตรถูกต้องร้อยละ 90 - 100
C	=	ตรวจฐานข้อมูลหลักสูตรถูกต้องร้อยละ 80 - 89
C-	=	ตรวจฐานข้อมูลหลักสูตรถูกต้องน้อยกว่าร้อยละ 80

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1

6.2

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : ภาคการศึกษา

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1. ตัวชี้วัดที่ 1 : ร้อยละของการติดตามงานได้ทันตามกำหนด
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ระบบติดตามงาน หมายถึง การติดตามการดำเนินงานของทุกฝ่ายในสำนักที่ได้รับการร้องขอจากภายนอกให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกที่ร้องขอมา เวลามาตรฐาน หมายถึง เวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นต่อการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{งานที่ทันตามกำหนด} \times 100}{\text{งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของสำนัก}}$$

งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของสำนัก

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	งานเสร็จเร็วกว่ากำหนดร้อยละ 20
A	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 91 - 100
B	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 81 - 90
C	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 71 - 80
C-	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดน้อยกว่าร้อยละ 71

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 รายงานผลระบบติดตามงานของสำนัก ประจำเดือน
- 6.2 แบบฟอร์มติดตามงาน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การติดตามงาน (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 1 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์มติดตามงาน
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานสารบรรณจัดเก็บข้อมูลลงแบบรายงานผลการติดตามงานของสำนัก ประจำเดือน
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1. ตัวชี้วัดที่ 2 : รายงานสถานะผลการติดตามงานประจำเดือน
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : จำนวนครั้ง
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

รายงานสถานะผลการติดตามงานประจำเดือน หมายถึง การสรุปผลการติดตามงานประจำเดือนเสนอผู้บริหาร ภายใน 7 วันทำการหลังสิ้นเดือน

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ : นับตามจำนวนครั้งของการออกรายงาน
- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	รายงานผลการติดตามงานภายใน 4 วัน มากกว่า 6 ครั้ง
A	=	รายงานผลการติดตามงานภายใน 4 วัน ไม่เกิน 6 ครั้ง
B	=	รายงานผลการติดตามงานได้ภายใน 7 วันทำการ 10 – 12 ครั้ง
C	=	รายงานผลการติดตามงานได้ภายใน 7 วันทำการ 7 – 9 ครั้ง
C-	=	รายงานผลการติดตามงานได้ภายใน 7 วันทำการ น้อยกว่า 7 ครั้ง

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 บันทึกรายงานผลระบบติดตามงานของสำนัก ประจำเดือน
- 6.2 รายงานสรุปผลของสำนัก ประจำเดือน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การติดตามงาน (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : รายงานสรุปผลระบบการติดตามงานของสำนัก ประจำเดือน
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานสารบรรณจัดเก็บข้อมูลลงแบบรายงานสรุปผลระบบติดตามงานของสำนัก ประจำเดือน
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1. ตัวชี้วัดที่ 3 : ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

การติดตามงาน หมายถึง การติดตามการดำเนินงานภายในฝ่ายบริหารงานทั่วไปที่ได้รับการร้องขอจากภายนอก ให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกที่ร้องขอมา

เวลามาตรฐาน หมายถึง เวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นต่อการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{งานที่ทันตามกำหนด} \times 100}{\text{งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย}}$$

งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	งานเสร็จเร็วกว่ากำหนดร้อยละ 20
A	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 91 -100
B	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 81 - 90
C	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 71 - 80
C-	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดน้อยกว่าร้อยละ 71

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 รายงานผลการติดตามงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประจำเดือน
- 6.2 แบบฟอร์มติดตามงาน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การติดตามงาน (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์มติดตามงาน
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานสารบรรณจัดเก็บข้อมูลลงแบบรายงานผลการติดตามงานของฝ่ายประจำเดือน
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1. ตัวชี้วัดที่ 4 : ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเรื่องงานประชุม
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

บริการงานประชุม หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการจัดประชุมไม่ว่าจะเป็น การจัดเลี้ยง สถานที่ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุม ตามที่ได้แจ้งขอ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้รอกระดับดีมาก} + \text{จำนวนผู้รอกระดับดี}}{\text{จำนวนผู้รอกแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	ผู้ขอรับบริการพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 90
A	=	ผู้ขอรับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 81 - 90
B	=	ผู้ขอรับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 71 - 80
C	=	ผู้ขอรับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 61 - 70
C-	=	ผู้ขอรับบริการพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 61

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 แบบฟอร์มการขอใช้ห้องประชุมสำนัก
- 6.2 แบบสำรวจความพึงพอใจการขอรับบริการงานประชุม
- 6.3 แบบสรุปผลความพึงพอใจการขอรับบริการงานประชุม ประจำเดือน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการงานประชุม (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบสำรวจความพึงพอใจการขอรับบริการงานประชุม
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานประชุม จัดเก็บข้อมูลลงแบบสรุปผลความพึงพอใจการขอรับบริการงานประชุม ประจำเดือน
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1. ตัวชี้วัดที่ 5 : ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานอาคารและสถานที่
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

บริการงานอาคารและสถานที่ หมายถึง การดูแลบำรุงรักษาสาธารณูปโภคเกี่ยวกับการให้บริการรับแจ้ง/แก้ไขปัญหา และประสานงานเพื่อสอบถามรายละเอียดปัญหาเพิ่มเติม พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป ภายใน 3 วันทำการ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้กรอกระดับดีมาก} + \text{จำนวนผู้กรอกระดับดี}}{\text{จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	ผู้ขอรับบริการพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 90
A	=	ผู้ขอรับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 81 - 90
B	=	ผู้ขอรับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 71 - 80
C	=	ผู้ขอรับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 61 - 70
C-	=	ผู้ขอรับบริการพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 61

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 แบบสำรวจความพึงพอใจการขอรับบริการด้านงานอาคารและสถานที่
- 6.2 แบบสรุปการให้บริการด้านงานอาคารและสถานที่

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการด้านงานอาคารและสถานที่ (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบสำรวจความพึงพอใจการขอรับบริการงานด้านอาคารและสถานที่
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานอาคารสถานที่และยานพาหนะสรุปผลความพึงพอใจการขอรับบริการด้านงานอาคารและสถานที่

- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1. **ตัวชี้วัดที่ 6** : ร้อยละของการจัดบริการรถราชการ (สนท.)ให้แก่บุคลากรสำนัก เพื่อใช้ในราชการได้ทันเวลา
2. **ชนิดตัวชี้วัด** : ผลผลิต
3. **หน่วยวัด** : ร้อยละ
4. **คำอธิบายตัวชี้วัด** :
การจัดบริการรถราชการ (สนท.)ให้แก่บุคลากรสำนัก เพื่อใช้ในราชการผู้ที่ประสงค์จะใช้รถต้องเขียนหนังสือขอใช้รถแจ้งงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ของสำนักล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ

5. **วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :**

5.1 **วิธีการคำนวณ :**

$$\frac{\text{การจัดบริการรถที่ทันเวลา}}{\text{การจัดบริการรถทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 **เกณฑ์การพิจารณา :** พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	สามารถให้บริการรถได้น้อยกว่า 3 วันทำการสำเร็จมากกว่าร้อยละ 50
A	=	สามารถให้บริการรถได้น้อยกว่า 3 วันทำการสำเร็จน้อยกว่าร้อยละ 50
B	=	สามารถให้บริการรถได้ภายใน 3 วันทำการร้อยละ 90 - 100
C	=	สามารถให้บริการรถได้ภายใน 3 วันทำการร้อยละ 80 - 89
C-	=	สามารถให้บริการรถได้ภายใน 3 วันทำการน้อยกว่าร้อยละ 80

6. **ข้อมูลที่ต้องการ :**

- 6.1 รายงานการใช้รถราชการของสำนัก ประจำเดือน
- 6.2 รายงานสรุปการใช้รถราชการของสำนัก ประจำเดือน

7. **แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล**

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การรายงานการจัดบริการรถราชการของสำนัก (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : รายงานการใช้รถราชการของสำนัก ประจำเดือน
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานอาคารสถานที่และยานพาหนะจัดเก็บข้อมูลลงแบบรายงานการใช้รถราชการของสำนัก ประจำเดือน
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. **ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด :** หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ฝ่ายการเงินและพัสดุ

1. ตัวชี้วัดที่ 1 : ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ระบบติดตามงาน หมายถึง การติดตามการดำเนินงานของฝ่ายที่ได้รับการร้องขอจากภายนอกให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกที่ร้องขอมา

เวลามาตรฐาน หมายถึง เวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นต่อการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{งานที่ทันตามกำหนด} \times 100}{\text{งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย}}$$

งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

- | | | |
|----|---|--|
| A+ | = | งานเสร็จเร็วกว่ากำหนดร้อยละ 20 |
| A | = | งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 91 - 100 |
| B | = | งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 81 - 90 |
| C | = | งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 71 - 80 |
| C- | = | งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดน้อยกว่าร้อยละ 71 |

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 รายงานผลการติดตามงานของฝ่าย ประจำเดือน
- 6.2 แบบฟอร์มติดตามงาน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การติดตามงาน (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์มติดตามงาน
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานสารบรรณจัดเก็บข้อมูลลงแบบรายงานผลการติดตามงาน ของฝ่ายประจำเดือน
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายการเงินและพัสดุ

1. **ตัวชี้วัดที่ 2** : จำนวนรายงานเบิกจ่ายเงิน/พัสดุประจำเดือนที่รายงานได้ถูกต้องและตรงตามเวลาที่กำหนด
2. **ชนิดตัวชี้วัด** : ผลผลิต
3. **หน่วยวัด** : จำนวนครั้ง
4. **คำอธิบายตัวชี้วัด** :
 รายงานเบิกจ่ายเงิน/พัสดุ หมายถึง การจัดทำทะเบียนคุมพัสดุพร้อมรายงานคำรักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา ค่าจัดซื้อจัดจ้าง ภายใน 7 วันทำการหลังสิ้นเดือน
5. **วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา** :
 - 5.1 วิธีการคำนวณ : นับตามจำนวนครั้งของการรายงานการเบิกจ่าย
 - 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	สามารถออกรายงานได้ภายใน 4 วันหลังสิ้นเดือนเกิน 6 ครั้ง
A	=	สามารถออกรายงานได้ภายใน 4 วันหลังสิ้นเดือนไม่เกิน 6 ครั้ง
B	=	สามารถออกรายงานได้ภายใน 7 วันหลังสิ้นเดือน จำนวน 10 - 12 ครั้ง
C	=	สามารถออกรายงานได้ภายใน 7 วันหลังสิ้นเดือน จำนวน 7 - 9 ครั้ง
C-	=	สามารถออกรายงานได้ภายใน 7 วันหลังสิ้นเดือน น้อยกว่า 7 ครั้ง
6. **ข้อมูลที่ต้องการ** :
 - 6.1
 - 6.2
7. **แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล**
 - 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายการเงินและพัสดุ สำนักทะเบียนและประมวลผล
 - 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
 - 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
 - 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
 - 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน
8. **ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด** : หัวหน้าฝ่ายการเงินและพัสดุ

1. ตัวชี้วัดที่ 3 : ร้อยละของการดำเนินการเบิกจ่ายได้ตามกำหนด
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

การเบิกจ่าย หมายถึง การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา ค่าจัดซื้อจัดจ้าง ค่าจ้างนักศึกษาช่วยงาน ภายใน วันทำการ

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนการเบิกจ่ายที่ตรงตามกำหนด}}{\text{จำนวนการเบิกจ่ายที่ถึงกำหนด}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	สามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ตามเวลาที่กำหนดร้อยละ 100
A	=	สามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ตามเวลาที่กำหนดร้อยละ 91 - 99
B	=	สามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ตามเวลาที่กำหนดร้อยละ 81 - 90
C	=	สามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ตามเวลาที่กำหนดร้อยละ 72 - 80
C-	=	สามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ตามเวลาที่กำหนดน้อยกว่าร้อยละ 72

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1

6.2

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายการเงินและพัสดุ สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายการเงินและพัสดุ

ฝ่ายประมวลข้อมูล

1. ตัวชี้วัดที่ 1 : ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ระบบติดตามงาน หมายถึง การติดตามการดำเนินงานของฝ่ายที่ได้รับการร้องขอจากภายนอกให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกที่ร้องขอมา

เวลามาตรฐาน หมายถึง เวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นต่อการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{งานที่ทันตามกำหนด} \times 100}{\text{งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย}}$$

งานที่ทันตามกำหนด X 100

งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	งานเสร็จเร็วกว่ากำหนดร้อยละ 20
A	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 91 - 100
B	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 81 - 90
C	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 71 - 80
C-	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดน้อยกว่าร้อยละ 71

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 รายงานผลการติดตามงานของฝ่าย ประจำเดือน
- 6.2 แบบฟอร์มติดตามงาน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การติดตามงาน (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์มติดตามงาน
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานสารบรรณจัดเก็บข้อมูลลงแบบรายงานผลการติดตามงาน ของฝ่ายประจำเดือน

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประมวลข้อมูล

1. ตัวชี้วัดที่ 2 : ร้อยละของการเปิดการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต (Link) ตามที่ได้รับคำร้อง
2. ชนิดตัวชี้วัด :
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

การเปิดการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง การประกาศทางเว็บไซต์ การเปิดระบบต่างๆ เช่น ระบบจดทะเบียน รับเข้า ประกาศผลสอบ เป็นต้น

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนการเปิดเชื่อมต่อข้อมูลได้ตามคำร้อง}}{\text{จำนวนการเปิดเชื่อมต่อข้อมูลทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	เปิดการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามคำร้องร้อยละ 100
A	=	เปิดการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามคำร้องร้อยละ 91 - 99
B	=	เปิดการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามคำร้องร้อยละ 81 - 90
C	=	เปิดการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามคำร้องร้อยละ 72 - 80
C-	=	เปิดการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามคำร้องน้อยกว่าร้อยละ 72

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

6.1

6.2

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายประมวลข้อมูล สำนักทะเบียนและประมวลผล

7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :

7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :

7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล :

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประมวลข้อมูล



1. ตัวชี้วัดที่ 3 : ร้อยละของรายงานสถิติที่ตรงตามกำหนดเวลา
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :
 รายงานสถิติ ได้แก่ รายงานจำนวนนักศึกษาที่จดทะเบียน จำนวนนักศึกษามีสภาพ จำนวนรับสมัคร
 ตามกำหนดเวลา หมายถึง
5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :
 - 5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{รายงานสถิติที่ตรงตามกำหนด}}{\text{รายงานสถิติทั้งหมด}} \times 100$$
 - 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	สามารถออกรายงานสถิติได้ตรงตามกำหนดเวลาร้อยละ 100
A	=	สามารถออกรายงานสถิติได้ตรงตามกำหนดเวลาร้อยละ 91 - 99
B	=	สามารถออกรายงานสถิติได้ตรงตามกำหนดเวลาร้อยละ 81 - 90
C	=	สามารถออกรายงานสถิติได้ตรงตามกำหนดเวลาร้อยละ 72 - 80
C-	=	สามารถออกรายงานสถิติได้ตรงตามกำหนดน้อยกว่าเวลาร้อยละ 72
6. ข้อมูลที่ต้องการ :
 - 6.1
 - 6.2
7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล
 - 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายประมวลข้อมูล สำนักทะเบียนและประมวลผล
 - 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
 - 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
 - 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
 - 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล :
8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายประมวลข้อมูล

ฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล

1. ตัวชี้วัดที่ 1 : ร้อยละของการติดตามงานภายในฝ่ายได้ทันตามกำหนด
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ระบบติดตามงาน หมายถึง การติดตามการดำเนินงานของฝ่ายที่ได้รับการร้องขอจากภายนอกให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกที่ร้องขอมา

เวลามาตรฐาน หมายถึง เวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นต่อการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

5.1 วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{งานที่ทันตามกำหนด} \times 100}{\text{งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย}}$$

งานติดตามที่เข้ามาทั้งหมดของฝ่าย

5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	งานเสร็จเร็วกว่ากำหนดร้อยละ 20
A	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 91 - 100
B	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 81 - 90
C	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดร้อยละ 71 - 80
C-	=	งานที่แล้วเสร็จตามกำหนดน้อยกว่าร้อยละ 71

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 รายงานผลการติดตามงานของฝ่าย ประจำเดือน
- 6.2 แบบฟอร์มติดตามงาน

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : การติดตามงาน (ตามข้อมูลที่ต้องจัดเก็บในข้อ 6) ในรอบปีงบประมาณที่จัดเก็บข้อมูล (1 ต.ค. – 30 ก.ย. ของปีถัดไป)
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ : แบบฟอร์มติดตามงาน
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล : งานสารบรรณจัดเก็บข้อมูลลงแบบรายงานผลการติดตามงาน ของฝ่ายประจำเดือน
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล

1. ตัวชี้วัดที่ 2 : ร้อยละการจัดทำรายงานการประเมินตนเองแล้วเสร็จตามแผน
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : ร้อยละ
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หมายถึง การสรุปผลและเขียนรายงาน จัดส่งให้งานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย เพื่อรอการตรวจคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนัก
5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :
 - 5.1 วิธีการคำนวณ : ร้อยละการจัดทำรายงานประเมินตนเองที่แล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงาน
 - 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	ส่งรายงานการประเมินตนเองก่อนกำหนดเกิน 1 สัปดาห์
A	=	ส่งรายงานการประเมินตนเองก่อนไม่เกิน 1 สัปดาห์
B	=	ส่งรายงานการประเมินตนเองตามกำหนด
C	=	ส่งรายงานการประเมินตนเองช้ากว่ากำหนด
C-	=	ส่งรายงานการประเมินตนเองช้ากว่ากำหนดมากกว่า 1 สัปดาห์
6. ข้อมูลที่ต้องการ :
 - 6.1
 - 6.2
7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล
 - 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักทะเบียนและประมวลผล
 - 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
 - 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
 - 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
 - 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา
8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล

1. ตัวชี้วัดที่ 3 : จำนวนครั้งของรายงานการประชุมที่ออกตรงตามกำหนด
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : จำนวนครั้ง
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

รายงานการประชุม หมายถึง การประชุมที่ฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล รับผิดชอบหลัก 2 งาน คือ การประชุมคณะผู้บริหารสำนักและการประชุมหัวหน้าฝ่ายประจำเดือน โดยสรุปและเวียนรายงานการประชุมภายใน 10 วันทำการหลังเสร็จสิ้นการประชุม

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ : นับตามจำนวนครั้งของการเวียนรายงานการประชุม
- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	ออกรายงานการประชุมได้ภายใน 5 วันทำการ มากกว่า 6 ครั้ง
A	=	ออกรายงานการประชุมได้ภายใน 5 วันทำการ ไม่เกิน 6 ครั้ง
B	=	ออกรายงานการประชุมได้ตามกำหนด จำนวน 10 – 12 ครั้ง
C	=	ออกรายงานการประชุมได้ตามกำหนด จำนวน 7 – 9 ครั้ง
C-	=	ออกรายงานการประชุมได้ตามกำหนด น้อยกว่า 7 ครั้ง

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1 บันทึกเวียนรายงานการประชุม
- 6.2 รายงานการประชุม

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล

1. ตัวชี้วัดที่ 4 : จำนวนรายงานสถิติการมาทำงานของบุคลากรสำนักที่รายงานได้ถูกต้อง
2. ชนิดตัวชี้วัด : ผลผลิต
3. หน่วยวัด : จำนวนครั้ง
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

รายงานสถิติการมาทำงาน หมายถึง การรายงานสถิติการมาปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สำนัก ทะเบียนและประมวลผลในแต่ละเดือน ภายใน 7 วันทำการหลังสิ้นเดือน

5. วิธีการคำนวณ/เกณฑ์การพิจารณา :

- 5.1 วิธีการคำนวณ : นับตามจำนวนครั้งของการรายงานสถิติในแต่ละเดือน
- 5.2 เกณฑ์การพิจารณา : พิจารณาระดับโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผน

A+	=	รายงานสถิติการมาทำงานได้น้อยกว่า 4 วันเกิน 6 ครั้ง
A	=	รายงานสถิติการมาทำงานได้น้อยกว่า 4 วันไม่เกิน 6 ครั้ง
B	=	รายงานสถิติการมาทำงานได้ภายใน 7 วันทำการ 10 – 12 ครั้ง
C	=	รายงานสถิติการมาทำงานได้ภายใน 7 วันทำการ 7 – 9 ครั้ง
C-	=	รายงานสถิติการมาทำงานได้ภายใน 7 วันทำการน้อยกว่า 7 ครั้ง

6. ข้อมูลที่ต้องการ :

- 6.1
- 6.2

7. แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- 7.1 แหล่งข้อมูล : ฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 7.2 ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :
- 7.3 เครื่องมือในการจัดเก็บ :
- 7.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :
- 7.5 ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายเดือน

8. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล

ประโยชน์ของตัวชี้วัด (KPI)

ตัวชี้วัด (KPI) จะช่วยให้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน โปร่งใส และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากระบบการประเมินแบบเดิมได้ เพราะสามารถระบุได้ว่าอะไรคือผลงานหลัก อะไรคือผลงานรอง อะไรที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของงานนั้นๆ มากที่สุด สามารถสรุปประโยชน์ของตัวชี้วัดได้ดังนี้

1. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าปัจจัยใดหรืองานใดที่มีผลกระทบต่อผลงานที่ต้องการ
2. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้
3. ทำให้ผู้ประเมินสามารถประเมินผลงานตามตัวชี้วัดหลักได้ง่ายและมีเกณฑ์ชัดเจน
4. ช่วยตรวจสอบว่าตัวชี้วัดผลงานของแต่ละตำแหน่งสอดคล้องกับเป้าหมายหลักขององค์กรหรือไม่
5. ลดความซ้ำซ้อนของงานระหว่างตำแหน่ง เพราะถ้าตัวชี้วัดของตำแหน่งงานใดเหมือนกันหรือคล้ายกันมากแสดงว่าสามารถรวมเป็นตำแหน่งงานเดียวกันได้
6. ทำให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้เป็นรูปธรรมมากขึ้น
7. ทำให้เกิดการประสานการทำงานที่ดีขึ้น

บทที่ 4

การวิเคราะห์ระบบสมรรถนะ (Competency)

การที่สภาพแวดล้อมต่างๆ ของประเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงทั้งในด้านการเมือง เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นส่งผลกระทบต่อสำนักทะเบียนและประมวลผลทั้งสิ้นไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภายในสำนักให้เอื้อต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงาน การกำหนดภาระหน้าที่งาน และปรับเปลี่ยนโยกย้ายบุคลากรภายในสำนักใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารที่เปลี่ยนไป

เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อบุคลากรทั้งด้านภาระงานและด้านจิตใจ เพราะอาจต้องมีการปรับโยกย้ายภาระหน้าที่ซึ่งอาจได้รับภาระหน้าที่ที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน ดังนั้นผู้บริหารเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามโครงสร้างการบริหารงานใหม่ได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสำนักไว้ เรื่อง การสร้างระบบการประเมินบุคลากรที่เป็นธรรมชาติ โปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่สนองตอบนโยบายผู้บริหารด้านการบริหารบุคคล เพื่อเป็นปัจจัยสนับสนุนให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสามารถนำผลที่ได้มาพัฒนาและสร้างเสริมพฤติกรรมของบุคลากรได้อย่างมีระบบและตรงตามความต้องการขององค์กรย่อมทำให้การดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

ยุทธศาสตร์การสร้างระบบการประเมินบุคลากรที่เป็นธรรมชาติ โปร่งใสและตรวจสอบได้เป็นการสร้างระบบประเมินการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีความชัดเจนในการวัดที่ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อลดการใช้ความรู้สึกของผู้ประเมินในการให้คะแนนในแต่ละหัวข้อ รวมถึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยทำให้บุคลากรเข้าใจแนวทางการพัฒนาตนเองเพื่อนำไปสู่การเป็นบุคลากรที่ประสบความสำเร็จ และเมื่อบุคลากรมีความพร้อมหรืออาจเรียกว่า “มีสมรรถนะที่เหมาะสม” หรือ “เป็นคนดี” องค์กรย่อมได้รับประโยชน์สูงสุดเช่นกัน ดังนั้นสำนักทะเบียนและประมวลผลจึงเลือกระบบสมรรถนะ (Competency) มาเป็นปัจจัยหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความหมายระบบสมรรถนะ (Competency)

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะสำคัญสำคัญต่างๆ ของบุคคลที่แสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นที่แตกต่างกันไป โดยคุณลักษณะสำคัญต่างๆ นั้นมีที่มาจากปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ของคนๆ นั้น สำนักทะเบียนและประมวลผลได้กำหนดสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรไว้ 2 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency)

สมรรถนะประเภทนี้ เป็นสมรรถนะที่ตอบสนองต่อบัณฑิตด้านภารกิจ วิสัยทัศน์ ความสามารถหลักขององค์กร วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมซึ่งถือเป็นปัจจัยในระดับองค์กร ดังนั้นปัจจัยเหล่านี้ต้องถือเป็นคุณลักษณะที่บุคลากรทุกคนควรมี เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

2. Role Competency

สมรรถนะด้านการบริหารจัดการสำหรับตำแหน่งระดับบริหาร และพนักงานในบางตำแหน่ง
เท่านั้น

กระบวนการจัดทำระบบสมรรถนะ

1. ชั้นเตรียมการ

จะเป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำระบบสมรรถนะ(Competency) แก่บุคลากรภายใน
สำนักทะเบียนและประมวลผล

2. วิเคราะห์องค์กร

ทำการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อใช้
เป็นกรอบในการจัดทำ Core Competency ต่อไป

3. จัดทำ Core Competency

เป็นการพิจารณาว่าบุคลากรทุกคนในสำนักทะเบียนและประมวลผลต้องมีขีดสมรรถนะ
อะไรบ้างที่จะไปสนับสนุนและทำให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล
บรรลุผลสำเร็จโดยการพิจารณาและคัดเลือก Competency ที่จำเป็นจริงๆเพราะ Core Competency จะ
เป็น Competency หลักที่บุคลากรทุกคนในสำนักทะเบียนและประมวลผลต้องมีและเป็นชุด Competency ที่
ทุกคนในสำนักทะเบียนและประมวลผลต้องใช้ร่วมกัน เมื่อได้ชุดของ Competency แล้วจึงมาเขียน
รายละเอียดของ Core Competency ในแต่ละตัวให้มีรายละเอียดที่ครบถ้วน ถูกต้องโดยเริ่มตั้งแต่การ
กำหนดชื่อ คำนิยาม กำหนดการจัดระดับ และกำหนดพฤติกรรมในแต่ละระดับ

4. จัดทำ Role Competency

เมื่อได้ Core Competency แล้วต่อไปจะเป็นการจัดทำ Role Competency หรือการวัด
ความสามารถในด้านการบริหารจัดการสำหรับตำแหน่งผู้บริหาร และพนักงานในบางตำแหน่งเท่านั้น โดย
จะพิจารณาความสามารถที่จำเป็นและสอดคล้องกับการเป็นผู้บริหารในระดับหัวหน้า เมื่อได้ชุดของ Role
Competency แล้วจึงมาเขียนรายละเอียดของ Role Competency ในแต่ละตัวให้มีรายละเอียดที่ครบถ้วน
ถูกต้อง โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดชื่อ คำนิยาม กำหนดการจัดระดับ และกำหนดพฤติกรรมในแต่ละระดับ

5. จัดทำ Job Mapping

เมื่อจัดทำ Competency เสร็จเรียบร้อยแล้วในส่วนของ Core Competency และ Role
Competency ชั้นต่อไป คือ การจัดทำ Job Mapping ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

5.1 การจัดทำ Job Mapping Profile คือ กรอบในการพิจารณาว่าแต่ละสายงาน แต่ละ
ตำแหน่งในสำนักทะเบียนและประมวลผลนั้นต้องการ Competency ตัวไหน ในระดับใด ซึ่งจะมีวิธีการนำ
เชื่อมกันระหว่างตำแหน่งในสายงานต่างๆ กับ Competency ที่จัดทำขึ้น เพื่อจะกำหนดเป็นมาตรฐาน
ความสามารถของผู้ตำแหน่งหรือเรียกว่าการจัดทำ Job Competency Mapping

5.2 การกำหนดมาตรฐานความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่งโดยวิธีการจัดทำนั้นจะต้องรู้
ภารกิจแต่ละตำแหน่งให้ถูกต้องว่าทำอะไรบ้าง โดยดูจากการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบันแล้วไปกำหนดว่า
ตำแหน่งงานนั้นๆ จะต้องมีความสามารถที่กำหนดขึ้นในระดับใด ซึ่งจะสอดคล้องกับตำแหน่งต่างๆ ใน
สำนักทะเบียนและประมวลผลด้วย

6. จัดทำคู่มือ Competency

เมื่อจัดทำ Job Mapping เสร็จเรียบร้อยแล้วก็จำเป็นต้องจัดทำเป็นคู่มือ Competency ของสำนักทะเบียนและประมวลผลเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักทะเบียนและประมวลผลต่อไป

สำหรับขั้นตอนการจัดทำ Competency ของสำนักทะเบียนและประมวลผลนั้นได้ดำเนินการตามกระบวนการที่กล่าวมาข้างต้นเรียบร้อยแล้ว ตามรายละเอียด ดังนี้

1. ชั้นเตรียมการ

สำนักทะเบียนและประมวลผลได้มีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำ Competency แก่บุคลากรของสำนักทะเบียนและประมวลผลแล้ว จำนวน 2 ครั้ง ดังนี้

1.1 วันที่ 21 -22 เมษายน 2550 สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับฝ่ายและรายบุคคล (สำหรับผู้บริหาร) จัดอบรมให้ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายของสำนักทะเบียนและประมวลผล จำนวน 12 คน

1.2 วันที่ 28 เมษายน 2550 สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับฝ่ายและรายบุคคล (สัมมนาประจำปีของสำนัก) จัดอบรมให้กับบุคลากรของสำนักทะเบียนและประมวลผล

นอกจากนี้ยังส่งบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดทำโครงการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเข้าอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและได้แลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลภายนอก จำนวน 1 ครั้ง เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาช่วยในการพัฒนาระบบการประเมินผลของสำนักทะเบียนและประมวลผล

2. วิเคราะห์องค์กร

สำนักทะเบียนและประมวลผลได้ทำการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของสำนักร่วมกับที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำ Core Competency ของสำนักทะเบียนและประมวลผลต่อไป

โดยสำนักทะเบียนและประมวลผลมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ดังนี้

2.1 วิสัยทัศน์

สำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานที่มีระบบการจัดการ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเทียบเท่าสากล มีระบบการบริการที่มีผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และมีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศในทุกช่องทางของการติดต่อ

2.2 พันธกิจ

สำนักทะเบียนและประมวลผลมีภารกิจหลักในการให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ คณะหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานภายนอกอย่างถูกต้อง รวดเร็วโดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลด้านข้อมูล และการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในด้านต่างๆ ดังนี้

2.2.1 การบริหารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนการศึกษา (Academic Records) ในด้านการจัดเก็บ การรักษา และการบริการข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

2.2.2 การอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการลงทะเบียนของนักศึกษา การจัดตารางสอน ตารางสอบ ห้องเรียน เป็นต้น

2.2.3 การจัดการกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อ ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของคณะและมหาวิทยาลัยในภาพรวม

2.2.4 การจัดการระบบการรับและคืนค่าธรรมเนียมทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้

2.2.5 การดูแลให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยว่าด้วยการศึกษาในทุกระดับปริญญา

2.2.6 การให้บริการอื่นตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

2.3 ยุทธศาสตร์

2.3.1 การให้บริการทางการศึกษาที่มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และมีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศในทุกช่องทางของการติดต่อ

ประเด็นยุทธศาสตร์นี้มีเป้าหมาย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจสูงขึ้นทุกปีและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการทุกประเภทให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล

2.3.2 การพัฒนาประสิทธิภาพของการจัดการภายในองค์กร

ประเด็นยุทธศาสตร์นี้มีเป้าหมาย เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับระบบการบริการสมัยใหม่ที่มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพิ่มขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการตอบสนองความต้องการที่รวดเร็วและหลากหลายของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และทำยู่สุดเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการเรียนรู้ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. จัดทำ Core Competency

เมื่อวิเคราะห์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล รวมถึงทิศทางการดำเนินงาน บทบาทหน้าที่และลักษณะของงานสำนักทะเบียนและประมวลผล รวมถึงการสอบถามความคิดเห็นผู้บริหารของสำนักทะเบียนและประมวลผลในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับฝ่ายและรายบุคคล (สำหรับผู้บริหาร) เมื่อวันที่ 21 – 22 เมษายน 2550 พบว่าในปัจจุบันบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผลจะต้องมีขีดสมรรถนะหลักที่สำคัญ 5 ตัวในการทำงานดังนี้

3.1 ทักษะการสื่อสาร

การที่สำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการแก่นักศึกษา คณะอาจารย์ ศิษย์เก่าและประชาชนทั่วไป เรื่องของการติดต่อสื่อสารจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่บุคลากรทุกคนควรมี เพื่อให้สามารถสื่อสารและให้บริการได้ตรงกับความต้องการ โดยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นเป้าหมายหนึ่งที่สำคัญตามนโยบายการบริหารสำนัก

3.2 ความคิดริเริ่ม

การที่สำนักทะเบียนและประมวลผลจะบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจได้นั้น บุคลากรจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่ม เนื่องจากตามภารกิจหลักของสำนักทะเบียนและประมวลผลต้องมีการติดต่อกับผู้อื่นตลอดเวลา รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกไม่ว่าจะเป็นสังคมหรือเทคโนโลยีต่างๆ ดังนั้นในการปฏิบัติงานบุคลากรจำเป็นต้องมีการพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อปรับให้เท่าทันกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

3.3 การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ เพราะการที่บุคลากรภายในสำนักมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันย่อมมีเป้าหมายการทำงานร่วมกันทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ และร่วมกันแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จ

3.4 ความมุ่งมั่นในการทำงาน

การที่บุคลากรในองค์กรมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน รวมถึงความพยายามในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามแผนที่วางไว้ ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร

3.5 การมีหัวใจบริการ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นว่าสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการแก่นักศึกษา คณะ อาจารย์ ศิษย์เก่าและประชาชนทั่วไป เพื่อตอบสนองต่อภารกิจหลักนี้จำเป็นต้องเป็นคนที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความใส่ใจต่อความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมทั้งมีความพยายามที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

เมื่อกำหนด Core Competency ที่สอดคล้องและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจแล้ว ได้มีการให้คำนิยาม จัดระดับพฤติกรรมสมรรถนะหลักในแต่ละตำแหน่งว่าควรอยู่ในระดับพฤติกรรมใด

4. จัดทำ Role Competency

เมื่อได้ Core Competency เรียบร้อยแล้ว ในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้บริหาร ได้มีการกำหนด Role Competency สำหรับบุคลากรระดับผู้บริหารสำนักและหัวหน้าฝ่ายพร้อมทั้งให้คำนิยามและจัดระดับพฤติกรรมว่าในแต่ละตำแหน่งควรอยู่ในระดับพฤติกรรมใด โดยกำหนด Role Competency 3 ตัว ดังนี้

4.1 ทักษะในการบริหาร

การที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารว่ามีความสามารถในการจัดการแผนงาน แผนคนและแผนเงินอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ทักษะการแก้ปัญหา

สำหรับบุคลากรในระดับบริหารผู้ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดการแผนงาน แผนคนและแผนเงินขององค์กรนั้น ย่อมประสบปัญหาต่างๆ ที่มีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องเงินหรือเรื่องคน ดังนั้น ทักษะการแก้ปัญหาจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

4.3 ความเป็นผู้นำ

หากบุคลากรในระดับผู้บริหารมีความเป็นผู้นำ โดยแสดงออกถึงความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ซึ่งมีผลต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสียที่เกิดจากการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนจนสามารถกระตุ้นและพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

5. จัดทำ Job Mapping

จากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับฝ่ายและรายบุคคล (สำหรับผู้บริหาร) เมื่อวันที่ 21 – 22 เมษายน 2550 เมื่อกำหนด Core Competency และ Role Competency เรียบร้อยแล้วได้มีการกำหนดระดับความสามารถในแต่ละระดับชั้นโดยระบุรายละเอียดพฤติกรรมที่จะใช้วัด พร้อมทั้งกำหนดว่าในแต่ละตำแหน่งต้องมี Competency ตัวใด ในระดับใด ดังต่อไปนี้

5.1 การกำหนดระดับความสามารถ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
ขั้นพื้นฐาน (Basic Level)	การเริ่มต้นฝึกหัดซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้โดยต้องอยู่ภายใต้กรอบหรือแนวทางที่กำหนดขึ้น หรือเป็นสถานการณ์ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้
ขั้นปฏิบัติได้ (Doing Level)	การแสดงพฤติกรรมที่กำหนดขึ้นได้ด้วยตัวเอง หรือช่วยเหลือสมาชิกในทีมให้สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
ขั้นพัฒนา (Developing Level)	ความสามารถในการนำสมาชิกในทีม รวมถึงการออกแบบและคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อประโยชน์และเป้าหมายของทีมงาน
ขั้นก้าวหน้า (Advance Level)	การคิดวิเคราะห์และนำสิ่งใหม่ๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน และความสามารถในการสอนผู้อื่นให้สามารถแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ได้ตามที่กำหนดขึ้น
ขั้นเชี่ยวชาญ (Expert Level)	การมุ่งเน้นที่กลยุทธ์และแผนงานในระดับองค์กรรวมถึงความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงแนวทางหรือขั้นตอนการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5.2 การให้นิยาม Competency และกำหนดความคาดหวังของพฤติกรรมในแต่ละระดับ

5.2.1 Core Competency

1) ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการรับฟังข้อมูล ข้อคิดเห็น หรือสอบถามถึงข้อมูลที่ตนเองต้องการ ตลอดจนการนำเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลจากตนเองสู่กลุ่มผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างครบถ้วน

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
ขั้นพื้นฐาน (Basic Level)	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลที่แตกต่างจากความคิดเห็นของตนเองได้ - สามารถนำเสนอข้อมูล ข้อคิดเห็นให้แก่กลุ่มผู้ฟังตามกรอบ วิธีการกำหนดไว้แล้วได้ - สามารถตั้งคำถามในข้อมูลที่สงสัยหรือไม่เข้าใจจากผู้นำเสนอได้
ขั้นปฏิบัติได้ (Doing Level)	<ul style="list-style-type: none"> - มีเทคนิคในการตรวจสอบความเข้าใจในข้อมูลที่สื่อสารออกไปจากบุคคลที่พูดคุยด้วยได้ - จัดระบบและเสนอความคิดเห็นของตนเองแก่ผู้ฟังได้อย่างมีเหตุผล - สามารถจับประเด็นหลักๆ จากการฟังข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานภายในฝ่ายของตนได้

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
-----------------	--------------------

<p>ขั้นพัฒนา (Developing Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีเทคนิคในการทำให้ผู้ฟังรับฟังความคิดเห็นของตนเองได้ - นำเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อกลุ่มผู้ฟังที่มีระดับแตกต่างกัน - สามารถจับประเด็นหลักๆ จากการฟังข้อมูลทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับงานในฝ่ายของตนได้
<p>ขั้นก้าวหน้า (Advance Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถยกตัวอย่างจากประสบการณ์ของตนเองเพื่อให้ผู้ฟังมีความคิดเห็นคล้อยและปฏิบัติตามได้ - สอนผู้อื่นถึงหลักและวิธีการในการสื่อสารกับกลุ่มคนที่มีลักษณะต่างกัน - ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ร่วมงานถึงประเด็นที่ควรสอบถามเพิ่มเติม
<p>ขั้นเชี่ยวชาญ (Expert Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีเทคนิควิธีในการพูดเพื่อโน้มน้าวบุคคลที่จูงใจยากในทุกระดับตำแหน่งงาน - ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นในการสื่อสารกับบุคคลที่เป็นปัญหาหรือจูงใจยาก - ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงวิธีการตั้งคำถามและการรับฟังข้อมูลต่างๆ

2) ความคิดริเริ่ม หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์กรได้

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
<p>ขั้นพื้นฐาน (Basic Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถขอคำแนะนำจากผู้อื่นในการพัฒนาความคิดริเริ่มในการทำงานได้ - ประยุกต์ใช้ความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของตนเองได้
<p>ขั้นปฏิบัติได้ (Doing Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงความคิดริเริ่มในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ประชุมกลุ่มได้ - แสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้มีความคิดริเริ่มในการทำงาน
<p>ขั้นพัฒนา (Developing Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถคิดริเริ่มขั้นตอนหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ ให้กับหน่วยงานได้ - มีเทคนิคในการจูงใจให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดริเริ่มในการทำงานได้
<p>ขั้นก้าวหน้า (Advance Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถคิดริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใหม่ๆ ที่มีผลเกี่ยวเนื่องกับหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรได้ - นำเสนอแนวทางใหม่ๆ ในการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้ - สามารถพัฒนาหรือถ่ายทอดแนวคิดริเริ่มให้แก่คนในหน่วยงานได้
<p>ขั้นเชี่ยวชาญ (Expert Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอความคิดใหม่ๆ ที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนระบบงานทั่วทั้งองค์กรได้ - สามารถหาวิธีการที่แตกต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาได้ โดยเฉพาะปัญหาที่มีความเสี่ยงสูง - สามารถคิดริเริ่มโครงการใหม่ๆ ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้ - สามารถปลูกฝังแนวความคิดริเริ่มให้แก่บุคลากรในองค์กร จนกระทั่งเป็นวัฒนธรรมขององค์กรได้

3) การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในฐานะที่เป็นสมาชิกของทีม รวมทั้งการให้ความร่วมมือในการทำงาน การแก้ไขปัญหาและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับสมาชิกในทีม เพื่อให้เป้าหมายของทีมงานบรรลุผลสำเร็จ

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
ขั้นพื้นฐาน (Basic Level)	<ul style="list-style-type: none"> - เข้าร่วมประชุมกับทีมงานเพื่อรับรู้ถึงเป้าหมายและความคืบหน้าของงาน - ให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ได้ครบถ้วนตามที่สมาชิกในทีมต้องการ - สามารถบริหารงานของตนเองเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของทีมได้
ขั้นปฏิบัติได้ (Doing Level)	<ul style="list-style-type: none"> - มีส่วนร่วมในการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีม - กระตุ้นใจให้สมาชิกในทีมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน - อาสาที่จะให้ความร่วมมือกับทีมงานได้
ขั้นพัฒนา (Developing Level)	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมบรรยากาศของการสนับสนุน ยอมรับ และการเปิดเผยข้อมูลภายในทีมงานให้มีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน - คิดหาวิธีการที่จะลดอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นทีม - สนับสนุนให้เป้าหมายในการทำงานเป็นทีมบรรลุผลสำเร็จ
ขั้นก้าวหน้า (Advance Level)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกภายในทีม - วิเคราะห์หาข้อสรุปและนำความคิดเห็นของทีมงานไปปฏิบัติ - สอนสมาชิกในการทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
ขั้นเชี่ยวชาญ (Expert Level)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดกลยุทธ์และทิศทางการทำงานของทีมโดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร - ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงแนวทางและวิธีการทำงาน - สนับสนุนให้สมาชิกภายในทีมทำงานร่วมกับทีมงานอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4) ความมุ่งมั่น หมายถึง ความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ตามแผนงานที่รับผิดชอบ มีความขยันและตั้งใจในการทำงานรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งของตนเองและผู้อื่น

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
ขั้นพื้นฐาน (Basic Level)	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงออกถึงความเข้าใจในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน - ปรับปรุงวิธีการทำงานของคนที่สามารถสนองตอบต่อเป้าหมายที่กำหนด - ประเมินและปรับปรุงผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
ขั้นปฏิบัติได้ (Doing Level)	<ul style="list-style-type: none"> - ระบุได้ถึงสิ่งที่หัวหน้าคาดหวังจากการทำงานของตน - แสดงออกถึงความมุ่งมั่นและความตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จ - กำหนดวิธีการวัดผลงานและหาสาเหตุที่ไม่สามารถทำงานได้ตามแผน
ขั้นพัฒนา (Developing Level)	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถหาวิธีการใหม่ๆ ในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น - กระตุ้นใจให้สมาชิกในฝ่ายมีส่วนร่วมต่อเป้าหมายของหน่วยงาน - ช่วยสมาชิกในฝ่ายหาวิธีการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
ขั้นก้าวหน้า (Advance Level)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดแผนงานหลักและกลยุทธ์การทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของหน่วยงาน - แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของฝ่ายเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ - ประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายเป็นระยะ
ขั้นเชี่ยวชาญ (Expert Level)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดแผนสำรองหรือแผนฉุกเฉิน กรณีที่แผนงานหลักไม่บรรลุผลสำเร็จ - ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการทำงานให้สำเร็จ - ผลักดันให้ผู้อื่นวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเอง

5) มีหัวใจบริการ หมายถึง แสดงออกถึงกิริยามารยาทตลอดจนคำพูดและน้ำเสียงที่เปี่ยมด้วยคำจริงใจในการให้บริการ รวมทั้งมีความใส่ใจในการให้ข้อมูล แก้ปัญหาและติดตามงานแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องจนผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
ขั้นพื้นฐาน (Basic Level)	<ul style="list-style-type: none"> - มีกิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คำพูดและน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ - มีความรู้เบื้องต้นในงานบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล - มีความสามารถในการรับฟังปัญหาหรือประเด็นข้อข้องใจ และความไม่พอใจของผู้รับบริการ - มีความตั้งใจและรับฟังข้อปัญหาของผู้รับบริการโดยไม่แสดงอารมณ์โต้ตอบ
ขั้นปฏิบัติได้ (Doing Level)	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงออกซึ่งบุคลิกภาพและความรู้ความสามารถในการให้บริการ - สามารถตอบคำถามให้ข้อมูลจากความรู้ในหน่วยงานอย่างชัดเจนและถูกต้อง - สามารถแนะนำบุคคลที่สามให้แก่ผู้รับบริการในเรื่องที่อยู่นอกหน่วยงาน
ขั้นพัฒนา (Developing Level)	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ในงานเฉพาะและงานอื่นๆ ทั้งในและนอกสำนักทะเบียนและประมวลผลที่จะใช้ตอบปัญหาให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ - มีความสามารถในการสร้างทีมงานบริการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ - มีเทคนิคในการแนะนำทีมงานถึงขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ประทับใจ - กระตุ้นให้สมาชิกในทีมงานเห็นความสำคัญของกรให้บริการที่ผู้รับบริการคือคนสำคัญ
ขั้นก้าวหน้า (Advance Level)	<ul style="list-style-type: none"> - มีความสามารถและเทคนิควิธีการให้บริการที่หลากหลายลักษณะและหลากหลายความรู้ - สอนทีมงานและผู้อื่นในหน่วยงานถึงขั้นตอนและวิธีการอย่างละเอียดในการให้บริการที่ประทับใจผู้รับบริการ - ส่งเสริมให้สมาชิกในทีมงานรู้จักถ่ายทอดและสอนงานหรือเป็นตัวอย่างที่ดีในการให้บริการ

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
<p>ขั้นเชี่ยวชาญ (Expert Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และกระบวนการในการให้บริการที่เป็นเชิงรุกแก่หน่วยงานและทีมงาน - มีความสามารถในการนำปัญหาความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการใหม่ให้แก่องค์กร พร้อมเผยแพร่งานสร้างสรรค์ให้เป็นที่ประจักษ์ - มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นถึงเทคนิคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่สนใจได้ยาก - เป็นวิทยากรขององค์กรในการถ่ายทอดความรู้และเทคนิควิธีการ ประสบการณ์ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

5.2.2 Role Competency

1) ทักษะการบริหาร หมายถึง การจัดการหรือการบริหารทั้งแผนปฏิบัติงาน แผนงบประมาณ และแผนบริหารคนให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กรได้

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
<p>ขั้นพื้นฐาน (Basic Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - รู้และเข้าใจขอบข่ายของหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา - สามารถระบุจุดอ่อนและจุดแข็งของผู้ใต้บังคับบัญชา
<p>ขั้นปฏิบัติได้ (Doing Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถอธิบายเกี่ยวกับแผนงาน เป้าหมาย ภาระงานหรือวิธีการปฏิบัติงาน/การจัดลำดับความสำคัญของงานของผู้ใต้บังคับบัญชา - สามารถมอบหมายภาระงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา
<p>ขั้นพัฒนา (Developing Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายของฝ่าย และสามารถติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานได้ - สามารถให้คำปรึกษา วิธีการแก้ปัญหาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
<p>ขั้นก้าวหน้า (Advance Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของฝ่ายให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนัก และสามารถติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานได้ - สามารถพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในฝ่าย - สร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมกิจกรรมต่างๆ ในระดับฝ่าย

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
<p>ขั้นเชี่ยวชาญ (Expert Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของสำนักให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย และสามารถติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานได้ - สามารถพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในฝ่าย - สร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมกิจกรรมต่างๆ ในระดับสำนัก - สามารถบริหารจัดการภาระงานระหว่างฝ่ายต่างๆ ภายในให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของสำนัก

2) ทักษะการแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุ ตลอดจนวิธีการแก้ไขป้องกันและปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรได้

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
<p>ขั้นพื้นฐาน (Basic Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถระบุสาเหตุหรือที่มาของปัญหาที่เกิดขึ้นของตนเอง - ระบุได้ถึงขั้นตอนหรือระบบการทำงานที่ควรแก้ไขปรับปรุงของตนเอง
<p>ขั้นปฏิบัติได้ (Doing Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ระบุได้ถึงผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถนำเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาของตนเอง - เสนอแนวทางเลือกในการปรับปรุงขั้นตอนหรือระบบการทำงานของตนเอง
<p>ขั้นพัฒนา (Developing Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอแนะปรับปรุงระบบการทำงานของเพื่อนร่วมงาน เพื่อป้องกันปัญหาและทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น - สามารถกำหนดแนวทางการแก้ไขหรือป้องกันปัญหา โดยสังเคราะห์จากข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงานและของตนเองได้
<p>ขั้นก้าวหน้า (Advance Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอแนะปรับปรุงระบบการทำงานของเพื่อนร่วมงาน เพื่อป้องกันปัญหาและทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น - สนับสนุน กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในฝ่ายเกิดการเรียนรู้และฝึกฝนวิธีการแก้ไขปัญหาาร่วมกันจนเป็นวัฒนธรรมของฝ่ายในเรื่องการแก้ไขและปรับปรุงระบบการทำงานด้วยตนเอง - พัฒนาเครื่องมือ เทคนิค หรือระบบการทำงานใหม่ สำหรับการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นของฝ่าย

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
<p>ขั้นเชี่ยวชาญ (Expert Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอแนะปรับปรุงระบบการทำงานของสำนัก เพื่อป้องกันปัญหาและทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น - สนับสนุน กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในสำนักเกิดการเรียนรู้และฝึกฝนวิธีการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน จนเป็นวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการแก้ไขและปรับปรุงระบบการทำงานด้วยตนเอง - พัฒนาเครื่องมือ เทคนิค หรือระบบการทำงานใหม่ สำหรับการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นของสำนัก

3) ความเป็นผู้นำ หมายถึง แสดงออกถึงความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อหน่วยงานและองค์กรและสามารถกระตุ้นจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสนับสนุนและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
<p>ขั้นพื้นฐาน (Basic Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ระบุได้ถึงเป้าหมายและบทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีต่อทีมคณะทำงาน - แสดงออกถึงการยอมรับและเคารพในความแตกต่างของสมาชิกในทีมคณะทำงาน
<p>ขั้นปฏิบัติได้ (Doing Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้ทีมคณะทำงานช่วยเหลือและให้ความเคารพซึ่งกันและกัน - สามารถนำเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในที่ประชุมทีมคณะทำงานได้
<p>ขั้นพัฒนา (Developing Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดทิศทางและเป้าหมายของทีมคณะทำงานให้สอดคล้องต่อเป้าหมายของฝ่ายได้ - สามารถนำเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในที่ประชุมระดับบริหารภายในสำนักได้ - กระตุ้นหรือสร้างขวัญกำลังใจให้ทีมคณะทำงานสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
<p>ขั้นก้าวหน้า (Advance Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดทิศทางและเป้าหมายของฝ่ายให้สอดคล้องต่อเป้าหมายของสำนักได้ - สามารถนำเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในที่ประชุมระดับบริหารภายในระดับมหาวิทยาลัยได้ - กระตุ้นหรือสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในฝ่ายสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี - พัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาในฝ่ายให้สามารถเผชิญหน้าและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเอง - สามารถกำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อนำพาฝ่ายไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของสำนัก

ระดับความสามารถ	รายละเอียดพฤติกรรม
<p>ขั้นเชี่ยวชาญ (Expert Level)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดทิศทางและเป้าหมายของสำนักให้สอดคล้องต่อเป้าหมายของมหาวิทยาลัยได้ - สามารถนำเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในที่ประชุมระดับบริหารในระดับประเทศ - กระตุ้นหรือสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในสำนักสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี - พัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาในสำนักให้สามารถเผชิญหน้าและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเอง - สามารถกำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อนำพาสำนักไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

5.3 การกำหนดมาตรฐานความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่ง (Job Competency Mapping)

หลังการกำหนด Competency ให้คำนิยาม และกำหนดพฤติกรรมในแต่ละระดับเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการจัดทำกำหนดมาตรฐานความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่ง (Job Competency Mapping) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสมรรถนะการทำงานในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งต้องการสมรรถนะในการทำงานไม่เท่ากัน จากการระดมความคิดเห็นสามารถสรุประดับความคาดหวังได้ ดังนี้

Competency	ตำแหน่ง				
	ผอ.	รองผอ.	เลขานุการฯ	หัวหน้าฝ่าย	เจ้าหน้าที่
Role Competency					
ทักษะการบริหาร	Expert	Advanced	Advanced	Develop	-
ทักษะการแก้ปัญหา	Expert	Advanced	Advanced	Advanced	-
ความเป็นผู้นำ	Expert	Advanced	Advanced	Develop	-
Core Competency					
ทักษะการสื่อสาร	Advanced	Advanced	Advanced	Develop	Doing
ความคิดริเริ่ม	Expert	Expert	Advanced	Advanced	Doing
การทำงานเป็นทีม	Advanced	Develop	Advanced	Develop	Basic
ความมุ่งมั่น	Expert	Advance	Advanced	Advanced	Basic
หัวใจบริการ	Advanced	Advanced	Advanced	Advanced	Doing

ข้อแนะนำในการนำระบบสมรรถนะ (Competency) มาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคล

จากผลการศึกษาและคู่มือที่ได้จัดทำขึ้น แสดงให้เห็นว่าระบบสมรรถนะ (Competency) นั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ในทุกกระบวนการไม่ว่าจะเป็นการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา การประเมินผล ตลอดจนการให้ค่าตอบแทนทุกอย่างจะเป็นไปบนพื้นฐานแนวคิดระบบสมรรถนะ (Competency) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรตามคุณสมบัติและสมรรถนะของตำแหน่งที่ต้องการ (Recruitment and Selection)

ในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานหรือตำแหน่งต่างๆ นั้น Competency ถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยพิจารณาได้ว่า บุคคลที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งต่างๆ ควรจะมีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะอย่างไร ระดับไหนถึงจะเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ

2. การวางแผนฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร (Training Need & Development Plan)

Competency จะเป็นเครื่องมือช่วยกำหนดทิศทางความต้องการในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรแต่ละคนเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมีมาตรฐานให้ผู้บังคับบัญชาใช้วัดบุคลากรแต่ละคนนั้นว่ามีความสามารถหรือทักษะเป็นพิเศษทางด้านใด หรือยังขาดหรืออ่อนในด้านใด จำเป็นต้องพัฒนาอย่างไรเป็นการช่วยกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรได้ตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

3. การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร และการวางแผนทดแทนตำแหน่งในระดับบริหาร (Career Plan & Succession Plan)

Competency จะช่วยทำให้หน่วยงานสามารถทราบถึงจุดแข็ง-จุดอ่อนของบุคลากรที่มีอยู่ และสามารถทราบถึงทักษะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งเป้าหมายในอนาคตของบุคลากรแต่ละคน ทำให้หน่วยงานสามารถพัฒนาหรือเตรียมบุคลากรให้พร้อมสำหรับตำแหน่งใหม่ โดยการพัฒนาทักษะที่ยังขาดซึ่งจะช่วยให้องค์กรและบุคลากรบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้

4. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Performance Appraisal)

Competency จะมีความเกี่ยวข้องโยงกับการเลื่อนตำแหน่ง การวางตัวตายตัวแทนภายในองค์กร หรือการสืบทอดตำแหน่ง ตลอดจนสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้ประกอบการพัฒนาบุคลากร โดยผลการประเมินจะเป็นตัวสะท้อนให้บุคลากรทั้งองค์กรได้รับทราบถึงสมรรถนะของตัวเองและสมรรถนะโดยรวมขององค์กร เพื่อนำไปใช้วางแผนดำเนินการขององค์กรต่อไปในอนาคต

5. การให้ค่าตอบแทน (Compensation)

การนำแนวคิดเรื่อง Competency มาใช้ในการบริหารค่าตอบแทน จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นมากขึ้น และส่งผลต่อสมรรถนะของหน่วยงาน เนื่องจากผู้ที่มีสมรรถนะสูงจะได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่า ซึ่งจะทำให้บุคลากรเห็นความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้น นอกจากนี้ยังส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารความสามารถของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มากขึ้นด้วย

จากรายละเอียดข้างต้น สามารถจัดทำเป็นแผนภาพอธิบายแนวคิดการนำ Competency มาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 แนวคิดการนำ Competency มาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคล

จากที่กล่าวมาทั้งหมดเห็นได้ว่าเมื่อนำทักษะเขียนและประมวลผลได้มีการนำระบบ Competency มาใช้ในการประเมินผลจะได้รับประโยชน์จากระบบ Competency ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือช่วยแปรกลยุทธ์ขององค์กรสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

เมื่อมีการกำหนดสมรรถนะที่สำนักงานเขียนและประมวลผลต้องการ เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้นหมายถึงสำนักงานเขียนและประมวลผลสามารถกำหนดคุณลักษณะบุคลากรตั้งแต่แรกเข้า หรือวางแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความสามารถที่เอื้อต่อกลยุทธ์ขององค์กร

2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

โดยการนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากระบบ Competency มาพิจารณาหาจุดเด่น ช่องว่างหรือจุดอ่อนของบุคลากรเป็นรายบุคคล และนำผลวิเคราะห์ที่ได้วางแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีทักษะความสามารถสอดคล้องกับทิศทางการบริหารงานของสำนัก

3. เป็นมาตรฐานพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาตนเองของบุคลากร

การกำหนด Competency ชัดเจนทำให้บุคลากรทุกคนทราบถึงคุณลักษณะที่องค์กรต้องการ และควรมีเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการทำงาน เป็นการกระตุ้นบุคลากรให้ตื่นตัวและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความสามารถหรือพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร

เนื่องจากระบบ Competency เป็นระบบที่แสดงถึงความเป็นคนดีหรือคนที่มีคุณลักษณะที่องค์กรต้องการ ซึ่งสามารถนำระบบ Competency มาใช้ได้ในทุกกระบวนการของงานบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนั้นหากนำระบบ Competency มาใช้เป็นพื้นฐานของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ย่อมทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้



อนึ่งการจัดทำระบบ Competency มิได้เสร็จสิ้นเพียงครั้งเดียวและจะสามารถใช้ได้ตลอดไป แต่สำนักทะเบียนและประมวลผลจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายใน เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อให้กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลเกิดประสิทธิภาพ และได้ผลตรงตามเป้าหมายมากที่สุด

บทที่ 5

ประเด็นการประเมินด้านอื่น ๆ

ระบบการประเมินผล (ในส่วนอื่น ๆ ร้อยละ 10)

การประเมินผลการปฏิบัติงานในประเด็นอื่น ๆ ร้อยละ 10 มีหลักในการวัดผลและค่าน้ำหนัก สรุปได้ดังนี้

ประเด็นการวัด	ค่าน้ำหนัก
วัดผลจากการปฏิบัติด้วยตนเอง 1. การแต่งชุดฟอร์มตามระเบียบสำนัก 2. การขาด / ลา / มาสาย	 3 3
วัดผลจากการที่หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้พิจารณา 1. การเข้าร่วมกิจกรรมสำนักทั้งภายในและภายนอกสำนัก 2. การมีน้ำใจ / ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน	 2 2
รวม	10



คู่มือความรู้ เรื่อง ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

กันยายน 2552