

คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัด

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2565 – 2570)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

(ฉบับทบทวน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาด้านแบบนวัตกรรมการให้บริการ

เป้าประสงค์ : 1.1 เพื่อจัดระบบการให้บริการที่มีมาตรฐานเน้นความคล่องตัวและรวดเร็ว

1.2 เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีในการรองรับการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 1.1.1 จำนวนระบบงานที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบงานและการให้บริการ

1) หน่วยนับ : ระบบ

2) นิยาม : ระบบงาน หมายถึง ระบบงาน (Work system) ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการที่มีมาตรฐาน โดยเน้นความคล่องตัว และรวดเร็ว ซึ่งส่วนงานจัดหา จัดทำ พัฒนาและปรับปรุงขึ้น และทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ หรือ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในเรื่องการลดขั้นตอน การลดระยะเวลา และการประหยัดงบประมาณ เป็นต้น

3) การนับผลงาน : นับจำนวนระบบงาน (Work system) ที่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) สูตรการคำนวณ : -

5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : ระบบ)					
ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
21	13	15	15	12	9

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.....

6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ส่วนงานรายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 1.2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการ

- 1) หน่วยนับ : ร้อยละ
- 2) นิยาม : ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบงานที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการของส่วนงาน
- 3) การนับผลงาน : นับจากผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้รับบริการ เทียบกับ จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดในปีงบประมาณที่ทำการสำรวจ
- 4) สูตรการคำนวณ :

$$1. \quad \text{ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้รับบริการ}}{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

$$2. \quad \text{คะแนนความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ}}{5} \times 100$$

- 5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : ร้อยละ)					
ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
85	85	85	88	91	95

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

ส่วนงานที่มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ทำการสำรวจความพึงพอใจ ประมวลผลข้อมูล และ รายงานผลสำรวจความพึงพอใจให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและมาตรฐานการทำงาน

- เป้าประสงค์ :**
- 2.1 เพื่อสร้างมาตรฐานกลางให้แก่ส่วนงานของมหาวิทยาลัย
 - 2.2 เพื่อออกแบบระบบการทำงานของสำนักงานฯ ที่เป็นมาตรฐานสากล
 - 2.3 เพื่อออกแบบระบบการทำงานแบบบูรณาการ
 - 2.4 เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ SDGs

ตัวชี้วัดที่ 2.1.1 จำนวนมาตรฐาน/หลักเกณฑ์ของแต่ละส่วนงานที่ถูกเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัย

- 1) หน่วยนับ : เรื่อง
- 2) นิยาม : มาตรฐาน หมายถึง หลักเกณฑ์/คู่มือ/ข้อบังคับ/กระบวนการ/ข้อตกลงการดำเนินการ หรือมีชื่อเรียกอย่างอื่น ของส่วนงานในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย ที่เป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับความเห็นชอบจาก อธิการบดี
- 3) การนับผลงาน : นับจากจำนวนหลักเกณฑ์/คู่มือ/ข้อบังคับ/กระบวนการ/ข้อตกลงการดำเนินการ ที่ได้รับความเห็นชอบจากอธิการบดี
- 4) สูตรการคำนวณ : -
- 5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : เรื่อง)					
ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
33	25	18	20	17	17

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ส่วนงานรายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 2.2.1 การได้รับการรับรองมาตรฐาน

- 1) หน่วยนับ : ได้รับการรับรองมาตรฐาน
- 2) นิยาม : การได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2015 หมายถึง สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย ผ่านการตรวจและได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001: 2015
การได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001: 2013 หมายถึง สำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผ่านการตรวจและได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 27001: 2013
การรับรองมาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มธ. สาขาวิทยาศาสตร์ หมายถึง คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มธ. สาขาวิทยาศาสตร์ กองบริหารการวิจัย ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภายนอก
- 3) การนับผลงาน : นับจากการได้รับการรับรองมาตรฐาน
- 4) สูตรการคำนวณ : -
- 5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : ได้รับการรับรองมาตรฐาน)					
ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
3	2	2	2	2	2

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ส่วนงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 2.2.2 ร้อยละของการดำเนินงานตามระบบประกันเวลาการให้บริการ (SLA)

- 1) หน่วยนับ : ร้อยละ
- 2) นิยาม : ระบบประกันเวลาการให้บริการ หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) คือ ข้อตกลง หรือสัญญา การให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลบังคับใช้ภายในเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด
- 3) การนับผลงาน : นับจำนวนการให้บริการที่แล้วเสร็จตามกำหนดข้อตกลงการให้บริการภายในเวลาและเงื่อนไขที่กำหนดของแต่ละ SLA
- 4) สูตรการคำนวณ : -
- 5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : ร้อยละ)					
ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
75	75	80	80	80	80

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ส่วนงานรายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 2.2.3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน

- 1) หน่วยนับ : ร้อยละ
- 2) นิยาม : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน
- 3) การนับผลงาน : นับจากผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้รับบริการ เทียบกับ จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดในปีงบประมาณที่ทำการสำรวจ

4) สูตรการคำนวณ :

$$1. \quad \text{ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้รับบริการ}}{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

$$2. \quad \text{คะแนนความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ}}{5} \times 100$$

5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : ร้อยละ)					
ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
85	85	85	87	91	95

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : หน่วยงานที่รับผิดชอบทำการสำรวจความพึงพอใจ ประมวลผลข้อมูล และรายงานผลสำรวจความพึงพอใจให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 2.3.1 จำนวนกระบวนการงานของแต่ละสำนักงานที่มีการเชื่อมโยงกัน

- 1) หน่วยนับ : กระบวนการงาน
- 2) นิยาม : สำนักงาน หมายถึง ส่วนงานตามโครงสร้างการแบ่งส่วนงานของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2559 และตามประกาศมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เรื่อง อำนวยการ หน้าที่ และการแบ่งหน่วยงานภายในหน่วยงานของสำนักงาน ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2559 ประกอบด้วย 4 สำนักงาน ดังนี้

1. สำนักงานยุทธศาสตร์และการคลัง
2. สำนักงานบริหารวิชาการและพัฒนานักศึกษา
3. สำนักงานบริหารทรัพยากรมนุษย์และกฎหมาย
4. สำนักงานบริหารกายภาพและบริหารกลาง

กระบวนการงาน (Process) ที่มีการเชื่อมโยงกัน หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีการเชื่อมโยงกัน โดยมีจุดมุ่งหมายที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน กระบวนการเป็นขั้นตอน หรือกิจกรรมที่มีลำดับขั้นตอนชัดเจน โดยมีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานและข้อมูลของกองต่าง ๆ ในสำนักงาน โดยอาจเน้นการเชื่อมโยงกันของกองต่าง ๆ ในสำนักงานหรือข้ามสำนักงาน โดยมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

- 3) การนับผลงาน : นับกระบวนการงานที่เชื่อมโยงกันภายในสำนักงานหรือข้ามสำนักงาน
- 4) สูตรการคำนวณ : -
- 5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : กระบวนการงาน)					
ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
2	2	2	1	1	1

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ผู้รับผิดชอบกระบวนการงาน รายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 2.4.1 โครงการส่งเสริม SDGs และ

ตัวชี้วัดที่ 2.4.2 โครงการด้านการประหยัดพลังงาน

1) หน่วยนับ : โครงการ

2) นิยาม :

โครงการส่งเสริม SDGs หมายถึง โครงการดำเนินการเพื่อมุ่งเน้นส่งเสริม/สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ หรือ Sustainable Development Goals (SDGs)

เป้าหมาย SDGs ทั้ง 17 เป้าหมาย ประกอบด้วย

เป้าหมายที่ 1: ยุติความยากจนทุกรูปแบบในทุกที่

เป้าหมายที่ 2: ยุติความหิวโหย บรรลุความมั่นคงทางอาหารและยกระดับโภชนาการ และส่งเสริมเกษตรกรรมที่ยั่งยืน

เป้าหมายที่ 3: สร้างหลักประกันการมีสุขภาพที่ดี และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคนในทุกช่วงวัย

เป้าหมายที่ 4: สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต

เป้าหมายที่ 5: บรรลุความเสมอภาคระหว่างเพศ และเพิ่มบทบาทของสตรีและเด็กหญิงทุกคน

เป้าหมายที่ 6: สร้างหลักประกันเรื่องน้ำและการสุขาภิบาล ให้มีการจัดการอย่างยั่งยืนและมีสภาพพร้อมใช้สำหรับทุกคน

เป้าหมายที่ 7: สร้างหลักประกันว่าทุกคนเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ในราคาที่ซื้อหาได้ เชื่อถือได้ และยั่งยืน

เป้าหมายที่ 8: ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่และมีผลิตภาพ และการมีงานที่มีคุณค่าสำหรับทุกคน

เป้าหมายที่ 9: สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน และส่งเสริมนวัตกรรม

เป้าหมายที่ 10: ลดความไม่เสมอภาคภายในและระหว่างประเทศ

เป้าหมายที่ 11 : ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์ มีความครอบคลุม ปลอดภัย ยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง และยั่งยืน

เป้าหมายที่ 12: สร้างหลักประกันให้มีแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน

เป้าหมายที่ 13: ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น

เป้าหมายที่ 14: อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเลและทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป้าหมายที่ 15: ปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียมลพิษทางชีวภาพ

เป้าหมายที่ 16: ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ และครอบคลุมในทุกระดับ

เป้าหมายที่ 17: เสริมความเข้มแข็งให้แก่งlobalการดำเนินงานและฟื้นฟูสภาพหุ้นส่วนความร่วมมือระดับโลก
สำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน

โครงการด้านการประหยัดพลังงาน หมายถึง โครงการที่ส่วนงานดำเนินการ/มีมาตรการเพื่อประหยัดการใช้พลังงาน อาทิ ระบบปรับอากาศและระบายอากาศ ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร) ลิฟต์ บิ๊มน้ำ โดยมีแนวทางการประหยัดพลังงาน คือ การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ และ/หรือ การปรับปรุงและติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน (อ้างอิง “การประหยัดพลังงานในสถานที่ทำงาน” โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ)

- 3) การนับผลงาน : นับจำนวนโครงการ ส่งเสริม/สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และโครงการด้านการประหยัดพลังงานที่แต่ละส่วนงานกำหนด
- 4) สูตรการคำนวณ : -
- 5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : โครงการ)		
ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
15	16	19

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ส่วนงานรายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาศักยภาพคณาจารย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

เป้าประสงค์ : เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารให้มีทักษะ
ความพร้อมและเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดที่ 3.1.1 ผลประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเฉลี่ย

- 1) หน่วยนับ : ร้อยละ
- 2) นิยาม : ผลประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของส่วนงานในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย จากกองทรัพยากรมนุษย์
- 3) การนับผลงาน : นับจากค่าเฉลี่ยของผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินทั้งหมด ของบุคลากรของส่วนงาน ในแต่ละปีงบประมาณ
- 4) สูตรการคำนวณ :

ค่าเฉลี่ย	=	$\frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินทั้งหมดของบุคลากรของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมดของหน่วยงาน}}$
-----------	---	--

- 5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : ร้อยละ)					
ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
80	80	80	85	85	85

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ส่วนงานรายงานผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินทั้งหมดของบุคลากรของหน่วยงาน ในแต่ละปีงบประมาณ ให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด