

คำอธิบายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2570

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 ซึ่งหน่วยงานจัดหา 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	8	8	7

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

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 1.2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการ

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

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

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

- 5) ค่าเป้าหมาย :

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

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

หน่วยงานที่มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ทำการสำรวจความพึงพอใจ ประมวลผลข้อมูล และรายงานผลสำรวจความพึงพอใจให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการระบบและมาตรฐานการทำงาน

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

ตัวชี้วัดที่ 2.1.1 จำนวนมาตรฐาน/หลักเกณฑ์ของแต่ละหน่วยงานที่ถูกเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัย

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

ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ : เรื่อง)					
ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
33	25	18	18	16	16

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

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 : หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

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 : หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 2.2.3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน

1) หน่วยนับ : ร้อยละ

2) นิยาม : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน

3) การนับผลงาน : นับจากผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้รับบริการ เทียบกับ จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดในปีงบประมาณที่ทำการสำรวจ

4) สูตรการคำนวณ :

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

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

5) ค่าเป้าหมาย :

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

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : หน่วยงานที่รับผิดชอบทำการสำรวจความพึงพอใจ ประมวลผลข้อมูล และรายงานผลสำรวจความพึงพอใจให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 2.3.1 จำนวนกระบวนการงานของแต่ละสำนักงานที่มีการเชื่อมโยงกัน

- 1) หน่วยนับ : กระบวนการงาน
- 2) นิยาม : สำนักงาน หมายถึง หน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งหน่วยงานของมหาวิทยาลัย 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	2	1	1

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ผู้รับผิดชอบกระบวนการงาน รายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 2.4.1 โครงการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

- 1) หน่วยงาน : โครงการ
- 2) นิยาม : โครงการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี หมายถึง โครงการที่มีเป้าหมายในการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีตามเป้าหมายความยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ได้แก่
โครงการด้านพื้นที่ เช่น
 - การจัดพื้นที่ออกกำลังกายสาธารณะ โดยไม่คิดค่าบริการ (สำนักงานบริหารทรัพย์สินและกีฬา)
 - การจัดพื้นที่สันทนาการที่เหมาะสมโครงการประเภทกิจกรรม เช่น
 - การกำกับป้องกันการสูบบุหรี่/การดื่มสังสรรค์ของบุคคลภายในมหาวิทยาลัยลดลง
 - โครงการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี ที่ทำให้มีร้อยละของผู้ป่วย/ผู้เบิกจ่ายเงินรักษาสุขภาพลดลง
- 3) การนับผลงาน : นับผลงานจากจำนวนโครงการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีที่หน่วยงานดำเนินการ
- 4) สูตรการคำนวณ : -
- 5) ค่าเป้าหมาย :

ค่าเป้าหมาย (หน่วยงาน : โครงการ)					
ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
5	1	1	1	1	1

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ผู้รับผิดชอบโครงการ รายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 2.4.2 โครงการที่แสดงความเท่าเทียมทางเพศ

- 1) หน่วยนับ : โครงการ
- 2) นิยาม : โครงการที่แสดงความเท่าเทียมทางเพศ หมายถึง โครงการที่มีเป้าหมายในการแสดงความเท่าเทียมทางเพศตามเป้าหมายความยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) เช่น
 - ห้องน้ำสาธารณะไม่แบ่งแยกเพศ/ห้องน้ำเพศทางเลือก (มหาวิทยาลัย)
 - ประกาศ/หนังสือราชการของหน่วยงานไม่ระบุค่านำหน้าชื่อ
 - การเปิดรับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ไม่ระบุเพศ
 - ช่องทางการร้องเรียน
 - โครงการกิจกรรมที่ทำให้มีร้อยละของข้อร้องเรียนที่ลดลง หรือ มีร้อยละของการจัดการข้อร้องเรียนได้ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด
- 3) การนับผลงาน : นับผลงานจากจำนวนโครงการที่แสดงความเท่าเทียมทางเพศที่หน่วยงานดำเนินการ
- 4) สูตรการคำนวณ : -
- 5) ค่าเป้าหมาย :

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

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 6) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ผู้รับผิดชอบโครงการ รายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 2.4.3 โครงการพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ

- 1) หน่วยนับ : โครงการ
- 2) นิยาม : โครงการพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ หมายถึง โครงการที่มีเป้าหมายในการพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการตามเป้าหมายความยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) เช่น
 - การสร้างทางลาดที่สามารถเข้าถึงอาคารต่าง ๆ ได้
 - การเปิดรับสมัครเจ้าหน้าที่ผู้พิการ
 - ช่องทางการร้องเรียน
 - โครงการพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่แสดงความเสมอภาคและเท่าเทียมต่อคนทุกกลุ่ม
 - โครงการพัฒนา/ปรับปรุงที่ทำให้มีร้อยละของข้อร้องเรียนที่ลดลง หรือ มีร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการไม่น้อยกว่า 4 จากคะแนนเต็ม 5

การนับผลงาน : นับผลงานจากจำนวนโครงการพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่หน่วยงานดำเนินการ

3) สูตรการคำนวณ : -

4) ค่าเป้าหมาย :

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

หมายเหตุ : ปี หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ.

- 5) ขอบเขต/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ผู้รับผิดชอบโครงการ รายงานผลการดำเนินงานให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาศักยภาพคนสู่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

เป้าประสงค์ : เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารให้มีทักษะ
ความพร้อมและเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดที่ 3.1.1 ผลประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเฉลี่ย

- 1) หน่วยนับ : ร้อยละ
- 2) นิยาม : ผลประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของหน่วยงานในสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย จากกองทรัพยากรมนุษย์
- 3) การนับผลงาน : นับจากค่าเฉลี่ยของผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินทั้งหมด ของบุคลากรของหน่วยงาน 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 : หน่วยงานรายงานผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินทั้งหมดของบุคลากรของหน่วยงาน ในแต่ละปีงบประมาณ ให้กองแผนงานตามเวลาที่กำหนด