



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและแบบสอบถามพนักงาน

เรื่อง การออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติในระดับบุคคล ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร

- แบบสัมภาษณ์ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่

1. ตามที่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำแผนกลยุทธ์โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ นโยบายและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งได้มีการแปลงลงมาสู่การปฏิบัติงานเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านตัวชี้วัดต่างๆ นั้น ท่านได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และเป้าหมายสำหรับหน่วยงานท่านหรือไม่ อย่างไร
2. ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปี ท่านได้มีการกำหนด นโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนงาน/โครงการ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานอะไรบ้าง ที่จะทำให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
3. ท่านมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอด นโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนงาน/โครงการ ที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านเป็นไปตามกลยุทธ์ที่กำหนดและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย
4. ส่วนงานของท่านมีปัญหาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดมีสาเหตุเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือไม่ มากน้อยเพียงใด
5. ท่านมีวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวอย่างไรบ้าง
6. ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรหากมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนตามหน้าที่ความรับผิดชอบ
7. ในการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านคิดว่าตัวชี้วัดจะต้องมีความชัดเจนในเรื่องใดบ้าง ที่จะทำให้เกิดการยอมรับที่ดีต่อพนักงานและทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
8. มีพฤติกรรมของพนักงานในด้านใดบ้างที่ท่านคิดว่าเป็นอุปสรรคที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุผลความสำเร็จ และต้องการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเหล่านั้นให้ลดน้อยลงหรือหมดไป

9. ท่านมีแนวความคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานหรือสร้างแรงจูงใจอย่างไรบ้างเพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

10. ท่านคิดว่าหากมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการกำหนดตัวชี้วัด จะทำให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในด้านใดหรือไม่ อย่างไร

- ผู้จัดการศูนย์บริการฯ

1. ในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนดังกล่าว หรือไม่ อย่างไร

2. ท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารหน่วยงานของท่านอย่างไร ที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

3. ส่วนงานของท่านมีปัญหาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดมีสาเหตุเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือไม่ มากน้อยเพียงใด

4. ท่านมีวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวอย่างไรบ้าง

5. ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรหากมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

6. ในการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านคิดว่าตัวชี้วัดจะต้องมีความชัดเจนในเรื่องใดบ้าง ที่จะทำให้เกิดการยอมรับที่ดีต่อพนักงานและทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

7. มีพฤติกรรมของพนักงานในด้านใดบ้างที่ท่านคิดว่าเป็นอุปสรรคที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุผลความสำเร็จ และต้องการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเหล่านั้นให้ลดน้อยลงหรือหมดไป

8. ท่านมีแนวความคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานหรือสร้างแรงจูงใจอย่างไรบ้างเพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

9. ท่านคิดว่าหากมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการกำหนดตัวชี้วัดจะทำให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในด้านใดหรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามพนักงาน

แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติในระดับบุคคล ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ: นางสาวกาญจนา กุชกะ
 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 โทรศัพท์ 053 – 341341 – 2, 09-8556455

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม: การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เกี่ยวกับรูปแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานภายใต้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะไม่ผลผูกพันกับผู้ตอบแบบสอบถามใดๆ ทั้งสิ้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณ
 มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 6 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ลักษณะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายกิจกรรมของงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 14 ข้อ
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่จะนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 4 ด้าน

1. กลุ่มงานด้านช่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 30 ปี

30 – 40 ปี

40 – 50 ปี

มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

อื่น ๆ (โปรด

ระบุ) _____

1.4 รายได้

น้อยกว่า 10,000 บาท

10,000 – 20,000 บาท

20,000 – 30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 5 ปี

5 – 10 ปี

10 – 20 ปี

20 ปีขึ้นไป

1.6 ระดับตำแหน่งของท่านคือ

ระดับ 1 – 3

ระดับ 4 – 5

ระดับ 6 – 7

มากกว่าระดับ 7 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (สำหรับกลุ่มงานด้านช่าง)

2.1 ศูนย์บริการที่ท่านสังกัด คือ

- ศูนย์บริการตอนใน ศูนย์บริการตอนนอก 1,2
 ศูนย์บริการสาธารณะ ศูนย์บริการสื่อสารข้อมูล

2.2 อุปกรณ์ที่ท่านได้รับมอบหมายให้ดูแล คือ

- อุปกรณ์ด้านชุมสาย อุปกรณ์ด้านการกำลัง
 อุปกรณ์ด้านสื่อสัญญาณ อุปกรณ์ด้านโทรศัพท์สาธารณะ
 อุปกรณ์ด้านสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์ด้านข่ายสาย
 อุปกรณ์อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.3 ประเภทงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ คือ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอนอุปกรณ์/วงจร
 ปฏิบัติงานด้านงานด้านตรวจแก้ไขและบำรุงรักษา
 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผน ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงาน
 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่าง ๆ
 ปฏิบัติการด้านการนับเหรียญ โบนัสเหรียญและนำส่งเงินรายได้
 ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง
 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
 ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2.4 ลักษณะงานของท่านต้องมีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน

- ใช่ ไม่ใช่

2.5 ลักษณะงานที่ท่านทำหากเกิดความผิดพลาดจะต้องมีการชดใช้ค่าเสียหาย

- ใช่ ไม่ใช่

2.6 งานที่ท่านปฏิบัติต้องมีการติดต่อกับลูกค้าอยู่เสมอ

- ใช่ ไม่ใช่

2.7 ลักษณะงานที่ท่านทำหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายอย่างร้ายแรง

- ใช่ ไม่ใช่

2.8 ลักษณะงานที่ท่านทำจะมีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน

- ใช่ ไม่ใช่

- 2.9 ลักษณะงานที่ท่านทำสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.10 ลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.11 ลักษณะงานที่ท่านทำต้องทำงานในลักษณะเป็นทีม ไม่สามารถทำคนเดียวได้
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.12 ท่านได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับงานก่อนการปฏิบัติเสมอ
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.13 ท่านมีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติหน้าที่อย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.14 การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน จะสร้างแรงจูงใจให้ท่านสร้างผลงานได้ดีขึ้น
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.15 อุปสรรคที่ทำให้งานของท่านไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ความไม่พร้อมของอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน
- การขาดความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติงาน
- การขาดการประสานงานที่ดีก่อนการปฏิบัติงาน
- การไม่ได้รับความร่วมมือจากส่วนงาน/บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
- การขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (สำหรับพนักงานกลุ่มงานด้านช่าง)

ท่านคิดว่าตัวชี้วัดใดที่เหมาะสมในการ นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของท่าน

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ตัวชี้วัดด้านการเงิน		
จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน		
จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน		
จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน		
จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน		
อื่นๆ โปรดระบุ.....		
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า		
จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน		
จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน		
จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องเหรียญตู้โทรศัพท์สาธารณะเต็ม/เดือน		
จำนวนเลขหมายที่ลูกค้ายกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน		
อื่นๆ โปรดระบุ.....		
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน		
จำนวนเลขหมายที่สามารถติดตั้งให้ลูกค้าใหม่สำเร็จ/เดือน		
ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน		
จำนวนครั้งของการเกิดเหตุเสีย/เดือน		
ระยะเวลาในการตรวจแก้คืนดีเหตุเสียภายในกำหนด/ครั้ง		
อัตราของงานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน		

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม	ไม่ เหมาะสม
จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน		
อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน		
จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี		
อื่นๆ โปรดระบุ.....		
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา		
จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี		
จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี		
อื่นๆ โปรดระบุ.....		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

2. กลุ่มงานด้านบริการลูกค้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 30 ปี

30 – 40 ปี

40 – 50 ปี

มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

อื่นๆ (โปรดระบุ)_____

1.4 รายได้

น้อยกว่า 10,000 บาท

10,000 – 20,000 บาท

20,000 – 30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 5 ปี

5 – 10 ปี

10 – 20 ปี

20 ปีขึ้นไป

1.6 ระดับตำแหน่งของท่านคือ

ระดับ 1 – 3

ระดับ 4 – 5

ระดับ 6 – 7

มากกว่าระดับ 7 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ (สำหรับกลุ่มงานด้านบริการลูกค้า)

2.1 ศูนย์บริการลูกค้าที่ท่านสังกัด คือ

- ศูนย์บริการลูกค้า สาขา ช้างกลาง ศูนย์บริการลูกค้า สาขา วัตถุประสงค์
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขา จอมทอง ศูนย์บริการลูกค้า สาขา แม่ริม
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขา สันทราย

2.2 ประเภทงานที่ท่านได้รับมอบหมาย คือ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- ตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์และบริการเพื่อเสนอแนะต่อผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ในการปรับปรุงงานด้านพาณิชย์และบริการของสำนักงานฯ เช่นการจัดทำแผนงาน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
- ปฏิบัติงาน ตรวจสอบงาน และให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น งานเร่งรัดหนี้ งานเงินสหรับประจำวัน งานภาษี งานตรวจสอบและปรับปรุง CMF
- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน โทรศัพท์ จัดทำทะเบียนคำขอของติดตั้งโทรศัพท์ กำหนดเลขหมาย คู่สาย แจ้งผู้เช่ามาชำระเงิน การจัดทำใบสั่งบริการประเภทต่างๆ การจัดทำสถิติด้านสถานภาพเลขหมาย ฯลฯ
- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ ตลอดจนรับชำระเงินประเภทต่างๆ
- ปฏิบัติงานธุรการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.3 ลักษณะงานของท่านต้องมีการ ใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน

- ใช่ ไม่ใช่

2.4 ลักษณะงานที่ท่านทำหากเกิดความผิดพลาดจะต้องมีการชดใช้ค่าเสียหาย

- ใช่ ไม่ใช่

2.5 งานที่ท่านปฏิบัติต้องมีการติดต่อกับลูกค้าอยู่เสมอ

- ใช่ ไม่ใช่

- 2.6 ลักษณะงานที่ท่านทำหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายอย่างร้ายแรง
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.7 ลักษณะงานที่ท่านทำจะมีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.8 ลักษณะงานที่ท่านทำสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.9 ลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.10 ลักษณะงานที่ท่านทำต้องทำงานในลักษณะเป็นทีม ไม่สามารถทำคนเดียวได้
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.11 ท่านได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับงานก่อนการปฏิบัติเสมอ
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.12 ท่านมีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติหน้าที่อย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.13 การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน จะสร้างแรงจูงใจให้ท่านสร้างผลงานได้ดีขึ้น
- ใช่ ไม่ใช่
- 2.14 อุปสรรคที่ทำให้งานของท่านไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ความไม่พร้อมของอุปกรณ์สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน
- การขาดความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติงาน
- การขาดการประสานงานที่ดีก่อนการปฏิบัติงาน
- การไม่ได้รับความร่วมมือจากส่วนงาน/บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
- การขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (สำหรับกลุ่มงานด้านบริการลูกค้า)

ท่านคิดว่าตัวชี้วัดใดที่เหมาะสมในการนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของท่าน

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ตัวชี้วัดด้านการเงิน		
จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน		
จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการ ใช้น้ำมันของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน		
จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน		
จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน		
อื่นๆ โปรดระบุ.....		
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า		
จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน		
จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน		
จำนวนการยกเลิกสินค้าหรือบริการของลูกค้าเนื่องจากไม่พอใจการให้บริการของพนักงาน/เดือน		
อื่นๆ โปรดระบุ.....		
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน		
อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน		
จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน		
อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน		
ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน		
จำนวนเลขหมายที่ประมาณการและติดตั้งให้ลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น/เดือน		

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม	ไม่ เหมาะสม
จำนวนเลขหมายที่มีหนี้ค้างเกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน		
จำนวนเงินหนี้ค้างที่เกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน		
จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี		
อื่นๆ โปรดระบุ.....		
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา		
จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี		
จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี		
อื่นๆ โปรดระบุ.....		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

3. กลุ่มงานด้านสนับสนุน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 30 ปี

30 – 40 ปี

40 – 50 ปี

มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

อนุปริญญา/ปวศ.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

1.4 รายได้

น้อยกว่า 10,000 บาท

10,000 – 20,000 บาท

20,000 – 30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 5 ปี

5 – 10 ปี

10 – 20 ปี

20 ปีขึ้นไป

1.6 ระดับตำแหน่งของท่านคือ

ระดับ 1 – 3

ระดับ 4 – 5

ระดับ 6 – 7

มากกว่าระดับ 7 ขึ้นไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ (สำหรับกลุ่มงานด้านสนับสนุน)

2.1 ศูนย์บริการที่ท่านสังกัด คือ

- ศูนย์สนับสนุนปฏิบัติการ ศูนย์การขายและลูกค้าสัมพันธ์

2.2 ประเภทงานที่ท่าน ได้รับมอบหมาย คือ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

ศูนย์สนับสนุนปฏิบัติการ

- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและช่วยตรวจสอบงานด้านธุรการ สารบรรณ และการเงินของหน่วยงาน รวมทั้งรวบรวมแผน จัดทำแผนและติดตามการดำเนินงานตามแผน
- จัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สิน วัสดุภัณฑ์ และพัสดุ และจัดทำทะเบียนคุม เพื่อให้มีทรัพย์สิน วัสดุภัณฑ์ และพัสดุต่าง ๆ พร้อมทั้งจะให้บริการเบิกจ่ายแก่พนักงานในหน่วยงานที่มีความต้องการ
- ปฏิบัติการด้านการเงินจัดทำงบประมาณประจำปีและติดตามการใช้งบประมาณประจำเดือน/ไตรมาส/ประจำปี เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับแผนงบประมาณที่วางไว้
- จัดทำประวัติย่อของพนักงาน บันทึกสถิติการทำงานและวันลาของพนักงานในสังกัด รับ-ส่งลงทะเบียนเอกสารทุกประเภทของหน่วยงาน ตลอดจนจัดเก็บ ดูแล รักษาเอกสารต่าง ๆ
- ควบคุมดูแลเกี่ยวกับยานพาหนะทั้งหมด เช่น การจัดเก็บประวัติ การโอน ย้ายทะเบียน การต่อทะเบียน การบำรุงรักษาและซ่อมรถ ตลอดจนการจัดสรรยานพาหนะให้หน่วยงานต่าง ๆ ตามความต้องการในการใช้งาน
- ตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ของส่วนบริการลูกค้า จังหวัดเชียงใหม่
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ศูนย์การขายและลูกค้าสัมพันธ์

- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประสานงาน การจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานและบริการของ ผลิตภัณฑ์/บริการทุกประเภท ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การจัดทำแผนงานและการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า
- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำกับดูแล การให้บริการหลังการขาย กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ การรับเรื่องร้องเรียนและประสานงานแก้ไขปัญหา

- รวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ด้านงานพาณิชย์ของศูนย์บริการลูกค้า และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ปฏิบัติงานธุรการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.3 ลักษณะงานของท่านต้องมีการ ใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน

- ใช่ ไม่ใช่

2.4 ลักษณะงานที่ท่านทำหากเกิดความผิดพลาดจะต้องมีการชดใช้ค่าเสียหาย

- ใช่ ไม่ใช่

2.5 ลักษณะงานที่ท่านทำหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายอย่างร้ายแรง

- ใช่ ไม่ใช่

2.6 งานที่ท่านปฏิบัติต้องมีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอกอยู่เสมอ

- ใช่ ไม่ใช่

2.7 ลักษณะงานที่ท่านทำจะมีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน

- ใช่ ไม่ใช่

2.8 ลักษณะงานที่ท่านทำสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน

- ใช่ ไม่ใช่

2.9 ลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้

- ใช่ ไม่ใช่

2.10 ลักษณะงานที่ท่านทำต้องทำงานในลักษณะเป็นทีม ไม่สามารถทำคนเดียวได้

- ใช่ ไม่ใช่

2.11 ท่านได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับงานก่อนการปฏิบัติเสมอ

- ใช่ ไม่ใช่

2.12 ท่านมีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติหน้าที่อย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

- ใช่ ไม่ใช่

2.13 การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน จะสร้างแรงจูงใจให้ท่านสร้างผลงาน
ได้ดีขึ้น

ใช่

ไม่ใช่

2.14 อุปสรรคที่ทำให้งานของท่านไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย (ตอบได้มากกว่า
1 ข้อ)

- ความไม่พร้อมของอุปกรณ์สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน
- การขาดความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติงาน
- การขาดการประสานงานที่ดีก่อนการปฏิบัติงาน
- การไม่ได้รับความร่วมมือจากส่วนงาน/บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
- การขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (สำหรับกลุ่มงานด้านสนับสนุน)

ท่านคิดว่าตัวชี้วัดใดที่เหมาะสมในการนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของท่าน

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ตัวชี้วัดด้านการเงิน		
จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน		
จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน		
จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน		
จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน		
อื่นๆ โปรดระบุ.....		
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า		
จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน		
อื่นๆ โปรดระบุ.....		
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน		
อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน		
จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน		
ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน		
จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน		
จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตามให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน		
จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี		
อื่นๆ โปรดระบุ.....		

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม	ไม่ เหมาะสม
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา		
จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี		
จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี		
อื่นๆ โปรดระบุ.....		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ภาคผนวก ข
ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

1. ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงานด้านช่าง

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	อัตราร้อยละ
ชาย	64	85
หญิง	11	15
รวม	75	100

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	อัตราร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 30 ปี	5	6
30 – 40 ปี	49	66
40 – 50 ปี	17	23
50 ปีขึ้นไป	4	5
รวม	75	100

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับระดับ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	อัตราร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	13	17
อนุปริญญา/ปวส.	16	21
ปริญญาตรี	36	48
ปริญญาโท	7	10
อื่นๆ	0	0
รวม	75	100

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	4	5
10,000 – 20,000 บาท	35	47
20,000 – 30,000 บาท	28	37
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	8	11
รวม	75	100

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	3	4
5 – 10 ปี	20	27
10 – 20 ปี	44	59
20 ปีขึ้นไป	8	10
รวม	75	100

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 1-3	8	11
ระดับ 4-5	38	51
ระดับ 6-7	29	38
มากกว่าระดับ 7 ขึ้นไป	0	0
รวม	75	100

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

1.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1.2.1 ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอนอุปกรณ์/วงจร

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอนอุปกรณ์/วงจร

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	19	100	0	0	19	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	12	63	7	67	19	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	12	63	7	37	19	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	10	53	9	47	19	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	17	89	2	11	19	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	13	68	6	32	19	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	14	74	5	26	19	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	18	95	1	5	19	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	10	53	9	47	19	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	11	58	8	42	19	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	19	100	0	0	19	100

1.2.2 ปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้และบำรุงรักษา

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้และบำรุงรักษา

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	30	100	0	0	30	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	8	27	22	73	30	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	20	67	10	33	30	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	23	77	7	23	30	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	26	87	4	13	30	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	23	77	7	23	30	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	23	77	7	23	30	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	27	90	3	10	30	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	20	67	10	33	30	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	19	63	11	37	30	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	26	87	4	13	30	100

1.2.3 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผน ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผน ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	7	87	1	13	8	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	4	50	4	50	8	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	3	37	5	63	8	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	7	87	1	13	8	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	7	87	1	13	8	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	7	87	1	13	8	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	6	75	2	25	8	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	5	62	3	38	8	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	2	25	6	75	8	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	4	50	4	50	8	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	7	87	1	13	8	100

1.2.4 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	3	43	4	57	7	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	2	29	5	71	7	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	2	29	5	71	7	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	2	29	5	71	7	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	6	86	1	14	7	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	4	57	3	43	7	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	6	86	1	14	7	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	5	71	2	29	7	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	3	43	4	57	7	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	7	100	0	0	7	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	5	71	2	29	7	100

1.2.5 ปฏิบัติงานด้านนับเหรียญ ใบเหรียญและนำส่งเงินรายได้

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านนับเหรียญ ใบเหรียญและนำส่งเงินรายได้

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	4	100	0	0	4	100
2. มีการชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	1	25	3	75	4	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	4	100	4	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	1	25	3	75	4	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	3	75	1	25	4	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	3	75	1	25	4	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	3	75	1	25	4	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	2	50	2	50	4	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	0	0	4	100	4	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	1	25	3	75	4	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	1	25	3	75	4	100

1.2.6 ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	0	0	1	100	1	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	1	100	0	0	1	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	1	100	0	0	1	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	1	100	0	0	1	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	1	100	0	0	1	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	1	100	0	0	1	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	0	0	1	100	1	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	0	0	1	100	1	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	1	100	0	0	1	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	1	100	0	0	1	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	1	100	0	0	1	100

1.2.7 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	2	33	4	64	6	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	2	33	4	64	6	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	6	100	6	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	2	33	4	67	6	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	6	100	0	0	6	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	5	83	1	17	6	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	4	67	3	33	6	100
8. มีการทำงานเป็นทีม ไม่สามารถทำคนเดียวได้	2	33	4	67	6	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	3	50	3	50	6	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	4	67	2	33	6	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	6	100	0	0	6	100

1.3 ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเหมาะสม

1.3.1 ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอนอุปกรณ์/วงจร

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอนอุปกรณ์/วงจร

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	12	63	7	37	19	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	13	68	6	32	19	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	9	47	10	52	19	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	14	74	5	26	19	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่หน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	13	68	6	32	19	100
2.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	13	68	6	32	19	100
3.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องเหตุสุดวิสัยที่สาธิตเพิ่มเติม/เดือน	2	11	17	88	19	100
4.จำนวนเลขหมายที่ลูกค้ายกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	13	68	6	32	19	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.จำนวนเลขหมายที่สามารถติดตั้งให้ลูกค้าใหม่สำเร็จ/เดือน	17	89	2	11	19	100
2.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	16	89	2	11	19	100
3.จำนวนครั้งของการเกิดเหตุเสีย/เดือน	3	16	16	84	19	100
4.ระยะเวลาในการตรวจแก้คืนเหตุเสียภายในกำหนด/ครั้ง	4	21	15	79	19	100
5.อัตราของงานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	14	74	5	26	19	100
6.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	15	79	4	21	19	100
7.อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	17	89	2	11	19	100
8. จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	15	79	4	21	19	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	11	58	8	42	19	100
2.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	11	58	8	42	19	100

1.3.2 ปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้และบำรุงรักษา

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้และบำรุงรักษา

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	17	57	13	43	30	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้จ่ายของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	24	80	6	20	30	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	18	60	12	40	30	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	19	63	11	37	30	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	20	67	10	33	30	100
2.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	25	83	5	17	30	100
3.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องเหรียญผู้โทรศัพท์สาธารณะเต็ม/เดือน	4	13	26	87	30	100
4.จำนวนเลขหมายที่ถูกค้ายกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	17	57	13	43	30	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.จำนวนเลขหมายที่สามารถติดตั้งให้ลูกค้าใหม่สำเร็จ/เดือน	9	30	21	70	30	100
2.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	24	80	6	20	30	100
3.จำนวนครั้งของการเกิดเหตุเสีย/เดือน	25	83	5	17	30	100
4.ระยะเวลาในการตรวจแก้คืนดีเหตุเสียภายในกำหนด/ครั้ง	27	90	3	10	30	100
5.อัตราของงานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	25	83	5	17	30	100
6.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	23	77	7	23	30	100
7.อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	21	70	9	30	30	100
8.จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	25	83	5	17	30	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	15	50	15	50	30	100
2.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	13	43	17	57	30	100

1.3.3 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผน ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผน ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	3	37	5	67	8	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	4	50	4	50	8	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	5	62	3	37	8	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	3	37	5	63	8	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	3	37	5	63	8	100
2.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	6	75	2	25	8	100
3.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องเหรียญตู้โทรศัพท์สาธารณะเต็ม/เดือน	0	0	8	100	8	100
4.จำนวนเลขหมายที่ถูกค้ายกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	2	25	6	75	8	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.จำนวนเลขหมายที่สามารถติดตั้งให้ลูกค้าใหม่สำเร็จ/เดือน	3	37	5	63	8	100
2.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	8	100	0	0	8	100
3.จำนวนครั้งของการเกิดเหตุเสีย/เดือน	3	38	5	62	8	100
4.ระยะเวลาในการตรวจแก้คืนเหตุเสียภายในกำหนด/ครั้ง	3	38	5	62	8	100
5.อัตราของงานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	8	100	0	0	8	100
6.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	8	100	0	0	8	100
7.อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	6	75	2	25	8	100
8. จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	6	75	2	25	8	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	6	75	2	25	8	100
2.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	5	63	3	37	8	100

1.3.4 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่าง ๆ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	3	43	4	57	7	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	3	43	4	57	7	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	5	71	2	29	7	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	4	57	3	43	7	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	1	14	6	86	7	100
2.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	4	57	3	43	7	100
3.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องหรือผู้โทรศัพท์สาธารณะเต็ม/เดือน	0	0	7	100	7	100
4.จำนวนเลขหมายที่ถูกยกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	2	29	5	71	7	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.จำนวนเลขหมายที่สามารถติดตั้งให้ลูกค้าใหม่สำเร็จ/เดือน	0	0	7	100	7	100
2.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	6	86	1	14	7	100
3.จำนวนครั้งของการเกิดเหตุเสีย/เดือน	1	14	6	86	7	100
4.ระยะเวลาในการตรวจแก้คืนดีเหตุเสียภายในกำหนด/ครั้ง	1	14	6	86	7	100
5.อัตราของงานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	7	100	0	0	7	100
6.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	7	100	0	0	7	100
7.อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	6	86	1	14	7	100
8. จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	5	71	2	29	7	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	6	86	1	14	7	100
2.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	6	86	1	14	7	100

1.3.5 ปฏิบัติงานด้านนับเหรียญ ใบเหรียญและนำส่งเงินรายได้

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านนับเหรียญ ใบเหรียญและนำส่งเงินรายได้

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	3	75	1	25	4	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	4	100	0	0	4	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	1	25	3	75	4	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	1	25	3	75	4	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	0	0	4	100	4	100
2.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	0	0	4	100	4	100
3.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องเหรียญตู้โทรศัพท์สาธารณะเต็ม/เดือน	4	100	0	0	4	100
4.จำนวนเลขหมายที่ถูกคำยกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	0	0	4	100	4	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.จำนวนเลขหมายที่สามารถติดตั้งให้ลูกค้าใหม่สำเร็จ/เดือน	0	0	4	100	4	100
2.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	3	75	1	25	4	100
3.จำนวนครั้งของการเกิดเหตุเสีย/เดือน	0	0	4	100	4	100
4.ระยะเวลาในการตรวจแก้คืนดีเหตุเสียภายในกำหนด/ครั้ง	0	0	4	100	4	100
5.อัตราของงานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	4	100	0	0	4	100
6.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	4	100	0	0	4	100
7.อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	1	25	3	75	4	100
8.จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	4	100	0	0	4	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	1	25	3	75	4	100
2.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	0	0	4	100	4	100

1.3.6 ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	1	100	1	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	0	0	1	100	1	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	1	100	0	0	1	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
2.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
3.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องหรือขลุ่ยโทรศัพท์สาธารณะเต็ม/เดือน	0	0	1	100	1	100
4.จำนวนเลขหมายที่ถูกคำยกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	0	0	1	100	1	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.จำนวนเลขหมายที่สามารถติดตั้งให้ลูกค้าใหม่สำเร็จ/เดือน	0	0	1	100	1	100
2.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	1	100	0	0	1	100
3.จำนวนครั้งของการเกิดเหตุเสีย/เดือน	0	0	1	100	1	100
4.ระยะเวลาในการตรวจแก้คืนดีเหตุเสียภายในกำหนด/ครั้ง	0	0	1	100	1	100
5.อัตราของงานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	1	100	0	0	1	100
6.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
7.อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	1	100	0	0	1	100
8.จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	1	100	0	0	1	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	1	100	0	0	1	100
2.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	1	100	0	0	1	100

1.3.6 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	2	33	4	67	6	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	2	33	4	67	66	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	4	67	2	33	6	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	3	50	3	50	6	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	1	17	5	83	6	100
2.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	4	67	2	33	6	100
3.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องเหรียญโทรศัพท์สาธารณะเต็ม/เดือน	0	0	6	100	6	100
4.จำนวนเลขหมายที่ลูกค้ายกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	0	0	6	100	6	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.จำนวนเลขหมายที่สามารถติดตั้งให้ลูกค้าใหม่สำเร็จ/เดือน	0	0	6	100	6	100
2.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้างาน	5	83	1	17	6	100
3.จำนวนครั้งของการเกิดเหตุเสีย/เดือน	0	0	6	100	6	100
4.ระยะเวลาในการตรวจแก้คืนดีเหตุเสียภายในกำหนด/ครั้ง	0	0	6	100	6	100
5.อัตราของงานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	6	100	0	0	6	100
6.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	6	100	0	0	6	100
7.อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	5	83	1	17	6	100
8.จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	3	83	1	17	6	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	4	67	3	33	6	100
2.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	4	67	2	33	6	100

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่างทั้งหมดเกี่ยวกับอุปสรรคที่ทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายแยกตามประเภทงานที่ปฏิบัติ

ประเภทงานที่ปฏิบัติ	ความไม่พร้อมของอุปกรณ์สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	การขาดความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	การขาดประสบการณ์ที่ดีก่อนการปฏิบัติงาน	การไม่ได้รับความร่วมมือจากส่วนงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง	การขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอนอุปกรณ์/วงจร (คน)	14	5	11	14	7
(ร้อยละ)	74	26	58	74	37
- ปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้ไขและบำรุงรักษา (คน)	22	13	15	21	14
(ร้อยละ)	73	43	50	70	47
- ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผน ติดตามและรายงานผล (คน)	7	4	3	6	0
(ร้อยละ)	88	50	38	75	0
- ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่าง ๆ (คน)	5	1	3	4	1
(ร้อยละ)	71	14	43	57	14
- ปฏิบัติการด้านนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงินรายได้ (คน)	4	2	1	4	0
(ร้อยละ)	100	50	25	100	0
- ปฏิบัติการด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง (คน)	0	0	0	1	0
(ร้อยละ)	0	0	0	100	0
- ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน (คน)	0	2	4	1	0
(ร้อยละ)	0	33	67	17	0
รวม(คน)	52	27	37	55	22
ร้อยละ	69	36	49	73	29

หมายเหตุ ในการตอบแบบสอบถามมีการกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอนอุปกรณ์/วงจร จำนวน 19 คน ปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้ไขและบำรุงรักษา จำนวน 30 คน ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผน ติดตามและรายงานผล จำนวน 8 คน ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่าง ๆ จำนวน 7 คน ปฏิบัติการด้านนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงินรายได้ จำนวน 4 คน ปฏิบัติการด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง จำนวน 1 คน และ ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน จำนวน 6 คน รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 75 คน

2. ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงานด้านบริการลูกค้า

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	อัตราร้อยละ
ชาย	8	23
หญิง	27	77
รวม	35	100

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	อัตราร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 30 ปี	0	0
30 – 40 ปี	23	66
40 – 50 ปี	12	34
50 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	35	100

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	อัตราร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2	6
อนุปริญญา/ปวส.	4	11
ปริญญาตรี	23	66
ปริญญาโท	6	17
อื่นๆ	0	0
รวม	35	100

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	0	0
10,000 – 20,000 บาท	16	46
20,000 – 30,000 บาท	16	46
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3	8
รวม	35	100

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	0	0
5 – 10 ปี	4	11
10 – 20 ปี	28	80
20 ปีขึ้นไป	3	9
รวม	35	100

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 1 – 3	1	3
ระดับ 4 - 5	13	37
ระดับ 6 - 7	21	60
มากกว่าระดับ 7 ขึ้นไป	0	0
รวม	35	100

2.2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

2.2.1 ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้าน ตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ฯ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	0	0	5	100	5	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	5	100	5	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	5	100	0	0	5	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	1	20	4	80	5	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	5	100	0	0	5	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	1	20	4	80	5	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	5	100	0	0	5	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	3	60	2	40	5	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	3	60	2	40	5	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	5	100	0	0	5	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	5	100	0	0	5	100

2.2.2 ปฏิบัติงานตรวจสอบงานและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้างชำระฯ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านปฏิบัติงานตรวจสอบงาน และให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ฯ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	6	60	4	40	10	100
2. มีการชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	3	30	7	70	10	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	9	90	1	10	10	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	8	80	2	20	10	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	9	90	1	10	10	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	4	40	6	60	10	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	9	90	1	10	10	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	5	50	5	50	10	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	5	50	5	50	10	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	8	80	2	20	10	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	7	70	3	30	10	100

2.2.3 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน โทรศัพท์ฯ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน โทรศัพท์ฯ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	2	25	6	75	8	100
2. มีการชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	2	25	6	75	8	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	8	100	0	0	8	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	7	87	1	13	8	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	6	75	2	25	8	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	5	63	3	37	8	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	7	87	1	12	8	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	7	87	1	13	8	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	3	37	5	63	8	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	7	87	1	13	8	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	8	100	0	0	8	100

2.2.4 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ ตลอดจนรับชำระเงินประเภทต่าง ๆ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ ตลอดจนรับชำระเงินประเภทต่างๆ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	0	0	7	100	7	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	4	57	3	43	7	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	7	100	0	0	7	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	5	71	2	29	7	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	3	43	4	57	7	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	6	86	1	14	7	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	3	43	4	57	7	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	3	43	4	57	7	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	6	86	1	14	7	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	6	86	1	14	7	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	6	86	1	14	7	100

2.2.5 ปฏิบัติงานด้านธุรการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านธุรการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	1	20	4	80	5	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	5	100	5	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	5	100	5	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	5	100	5	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	4	80	1	20	5	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	2	40	3	60	5	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	3	60	2	40	5	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	2	40	3	60	5	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	2	40	3	60	5	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	5	100	0	0	5	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	5	100	0	0	5	100

2.3 ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเหมาะสม

2.3.1 ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ฯ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1. จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	5	100	0	0	5	100
2. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	1	20	4	80	5	100
3. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	5	100	0	0	5	100
4. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	5	100	0	0	5	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1. จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	5	100	0	0	5	100
2. จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	5	100	0	0	5	100
3. จำนวนเลขหมายที่ลูกค้ายกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	4	80	1	20	5	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1. อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	5	100	0	0	5	100
2. จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	5	100	0	0	5	100
3. อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	5	100	0	0	5	100
4. ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	5	100	0	0	5	100
5. จำนวนเลขหมายที่ประมาณการและติดตั้งให้ลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	5	100	5	100
6. จำนวนเลขหมายที่มีหนี้ค้างเกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน	0	0	5	100	5	100
7. จำนวนเงินหนี้ค้างที่เกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน	0	0	5	100	5	100
8. จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	5	100	0	0	5	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	5	100	0	0	5	100
2. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	5	100	0	0	5	100

2.3.2 ปฏิบัติงานตรวจสอบงานและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชยและบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้างชำระฯ

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านปฏิบัติงานตรวจสอบงานและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชยและบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ฯ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	9	90	1	10	10	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการไรชยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	7	70	3	30	10	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	9	90	1	10	10	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	8	80	2	20	10	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	8	80	2	20	10	100
2.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	8	80	2	20	10	100
3.จำนวนเลขหมายที่ถูกคัดแยกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	9	90	1	10	10	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1. อัตรางานที่ทัวไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	10	100	0	0	10	100
2.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	8	80	2	20	10	100
3.อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	9	90	1	10	10	100
4. ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	10	100	0	0	10	100
5. จำนวนเลขหมายที่ประมาณการและติดตั้งให้ลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	10	100	10	100
6. จำนวนเลขหมายที่มีหนี้ค้างเกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน	9	90	1	10	10	100
7. จำนวนเงินหนี้ค้างที่เกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน	7	70	3	30	10	100
8. จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	9	90	1	10	10	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	8	80	2	20	10	100
2. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	8	80	2	20	10	100

2.3.3 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน โทรศัพท์ ฯ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์ ฯ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน โทรศัพท์ ฯ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	6	75	2	25	8	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้จ่ายงานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	2	25	6	75	8	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	5	63	3	37	8	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	5	63	3	37	8	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	7	87	1	13	8	100
2.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	7	87	1	13	8	100
3.จำนวนเลขหมายที่ลูกค้ายกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	8	100	0	0	8	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	7	87	1	12	8	100
2.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	7	87	1	13	8	100
3.อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	7	87	1	13	8	100
4.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	7	87	1	13	8	100
5.จำนวนเลขหมายที่ประมาณการและติดตั้งให้ลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น/เดือน	5	63	3	37	8	100
6.จำนวนเลขหมายที่มีหนี้ค้างเกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน	0	0	8	100	8	100
7.จำนวนเงินหนี้ค้างที่เกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน	0	0	8	100	8	100
8.จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	7	87	1	13	8	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	6	75	2	25	8	100
2.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	6	75	2	25	8	100

2.3.4 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ ตลอดจนรับชำระเงินประเภทต่างๆ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1. จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	5	71	2	29	7	100
2. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	1	14	6	86	7	100
3. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	4	57	3	43	7	100
4. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	4	57	3	43	7	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1. จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	6	86	1	14	7	100
2. จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	7	100	0	0	7	100
3. จำนวนเลขหมายที่ถูกคำยกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	6	86	1	14	7	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1. อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	7	100	0	0	7	100
2. จำนวนครั้งของความคิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	7	100	0	0	7	100
3. อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	7	100	0	0	7	100
4. ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	7	100	0	0	7	100
5. จำนวนเลขหมายที่ประมาณการและติดตั้งให้ลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	7	100	7	100
6. จำนวนเลขหมายที่มีหนี้ค้างเกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน	0	0	7	100	7	100
7. จำนวนเงินหนี้ค้างที่เกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน	0	0	7	100	7	100
8. จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	5	71	2	29	7	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	4	57	3	43	7	100
2. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	5	71	2	29	7	100

2.3.5 ปฏิบัติงานด้านธุรการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านปฏิบัติงานด้านธุรการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	1	20	4	80	5	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้จ่ายานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	1	20	4	80	5	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	5	100	0	0	5	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	4	80	1	20	5	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	1	20	4	80	5	100
2.จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	3	60	2	40	5	100
3.จำนวนเลขหมายที่ลูกค้ายกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	1	20	4	80	5	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1. อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	5	100	0	0	5	100
2.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	4	80	1	20	5	100
3.อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	5	100	0	0	5	100
4.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	4	80	1	20	5	100
5.จำนวนเลขหมายที่ประมาณการและติดตั้งให้ลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	5	100	5	100
6.จำนวนเลขหมายที่มีหนี้ค้างเกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน	0	0	5	100	5	100
7.จำนวนเงินหนี้ค้างที่เกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน	0	0	5	100	5	100
8.จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	5	100	0	0	5	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	3	60	2	40	5	100
2. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	3	60	2	40	5	100

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าทั้งหมดเกี่ยวกับอุปสรรคที่ทำงานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายแยกตามประเภทงานที่ปฏิบัติ

ประเภทงานที่ปฏิบัติ	ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	การขาดความรู้เกี่ยวกับงานที่ ปฏิบัติ	การขาดการประสานงานที่ดี ก่อนการปฏิบัติงาน	การไม่ได้รับความร่วมมือจาก ส่วนงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง	การขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติ งาน
- ตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ฯ (คน)	0	3	0	4	0
(ร้อยละ)	0	60	0	80	0
- ปฏิบัติงานตรวจสอบงาน และให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ ฯ (คน)	5	5	4	8	2
(ร้อยละ)	50	50	40	80	20
- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน โทรศัพท์ ฯ (คน)	2	4	5	8	0
(ร้อยละ)	25	50	63	100	0
- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ ตลอดจนรับชำระเงินประเภทต่าง ๆ (คน)	3	1	2	3	1
(ร้อยละ)	43	14	29	43	14
- ปฏิบัติงานด้านธุรการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน (คน)	0	2	2	4	0
(ร้อยละ)	0	40	40	80	0
รวม (คน)	10	15	13	27	3
ร้อยละ	29	43	37	77	8

หมายเหตุ ในการตอบแบบสอบถามมีการกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ฯ จำนวน 5 คน ปฏิบัติงานตรวจสอบงานและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ ฯ จำนวน 10 คน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน โทรศัพท์ ฯ จำนวน 8 คน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ ตลอดจนรับชำระเงินประเภทต่าง ๆ จำนวน 7 คน และปฏิบัติงานด้านธุรการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน จำนวน 5 คน รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 35 คน

3. กลุ่มงานด้านสนับสนุน

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	อัตราร้อยละ
ชาย	2	10
หญิง	18	90
รวม	20	100

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	อัตราร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 30 ปี	3	15
30 – 40 ปี	10	50
40 – 50 ปี	7	35
50 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	20	100

ตารางภาคผนวกที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	อัตราร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1	5
อนุปริญญา/ปวส.	2	10
ปริญญาตรี	14	70
ปริญญาโท	3	15
อื่นๆ	0	0
รวม	20	100

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	3	15
10,000 – 20,000 บาท	4	20
20,000 – 30,000 บาท	12	60
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	1	5
รวม	20	100

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	3	15
5 – 10 ปี	2	10
10 – 20 ปี	14	70
20 ปีขึ้นไป	1	5
รวม	20	100

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 1 - 3	0	0
ระดับ 4 - 5	6	30
ระดับ 6 - 7	14	70
มากกว่าระดับ 7 ขึ้นไป	0	0
รวม	35	100

3.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

3.2.1 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานแผนฯ

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านเกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานแผนฯ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	0	0	2	100	2	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	2	100	2	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	2	100	2	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	2	100	2	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	2	100	0	0	2	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	2	100	0	0	2	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	2	100	0	0	2	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	0	0	2	100	2	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	1	50	1	50	2	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	2	100	0	0	2	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	2	100	0	0	2	100

3.2.2 ปฏิบัติงานด้าน จัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สิน วัสดุภัณฑ์ และพัสดุ

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สิน วัสดุภัณฑ์ และพัสดุ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	1	100	0	0	1	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	1	100	0	0	1	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	1	100	1	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	1	100	1	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	1	100	0	0	1	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	1	100	0	0	1	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	1	100	0	0	1	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	0	0	1	100	1	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	0	0	1	100	1	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	0	0	1	100	1	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	1	100	0	0	1	100

3.2.3 ปฏิบัติการด้านการเงิน การจัดทำงบประมาณฯ

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน การจัดทำงบประมาณฯ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	0	0	1	100	1	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	1	100	1	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	1	100	1	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	1	100	1	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	1	100	0	0	1	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	1	100	0	0	1	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	1	100	0	0	1	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	0	0	1	100	1	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	0	0	1	100	1	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	1	100	0	0	1	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	1	100	0	0	1	100

3.2.4 ปฏิบัติงานด้านข้อมูลบุคลากร ฯ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านข้อมูลบุคลากร ฯ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	0	0	1	100	1	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	1	100	1	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	1	100	1	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	1	100	1	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	0	0	1	100	1	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	1	100	0	0	1	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	1	100	0	0	1	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	0	0	1	100	1	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	1	100	0	0	1	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	1	100	0	0	1	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	1	100	0	0	1	100

3.2.5 ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	1	100	0	0	1	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	1	100	1	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	1	100	1	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	1	100	1	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	0	0	1	100	1	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	1	100	0	0	1	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	0	0	1	100	1	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	0	0	1	100	1	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	0	0	1	100	1	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	1	100	0	0	1	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	1	100	0	0	1	100

3.2.6 ตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินฯ

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินฯ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	0	0	4	100	4	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	3	75	1	25	4	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	4	100	4	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	1	25	3	75	4	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนซึ่งจะเกิดผลสำเร็จของงาน	3	75	1	25	4	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	3	75	1	25	4	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	4	100	0	0	4	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	1	25	3	75	4	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	2	50	2	50	4	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	3	75	1	25	4	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	3	75	1	25	4	100

3.2.7 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	3	75	1	25	4	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	1	25	3	75	4	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	3	75	1	25	4	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	3	75	1	25	4	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	4	100	0	0	4	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	3	75	1	25	4	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	4	100	0	0	4	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	4	100	0	0	4	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	2	50	2	50	4	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	3	75	1	25	4	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	4	100	0	0	4	100

3.2.8 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย ฯ

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย ฯ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	0	0	2	100	2	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	2	100	2	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	2	100	2	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	2	100	0	0	2	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	1	50	1	50	2	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	0	0	2	100	2	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	2	100	0	0	2	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	2	100	0	0	2	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	2	100	0	0	2	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	2	100	0	0	2	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	2	100	0	0	2	100

3.2.9 รวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลด้านพาณิชย์ฯ

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลด้านพาณิชย์ฯ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	0	0	2	100	2	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	2	100	2	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	2	100	2	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	2	100	2	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	1	50	1	50	2	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	0	0	2	100	2	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	1	50	1	50	2	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	1	50	1	50	2	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	1	50	1	50	2	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	2	100	0	0	2	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	2	100	0	0	2	100

3.2.10 ปฏิบัติงานธุรการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านธุรการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	0	0	2	100	2	100
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	2	100	2	100
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	2	100	2	100
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	2	100	2	100
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	1	50	1	50	2	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	2	100	0	0	2	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	2	100	0	0	2	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	1	50	1	50	2	100
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	1	50	1	50	2	100
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	2	100	0	0	2	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	2	100	0	0	2	100

3.3 ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

3.3.1 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานแผนฯ

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านเกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานแผนฯ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	2	100	2	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	0	0	2	100	2	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	2	100	0	0	2	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	2	100	0	0	2	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	2	100	0	0	2	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	2	100	0	0	2	100
2.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	2	100	0	0	2	100
3.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน	2	100	0	0	2	100
4.จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน	0	0	2	100	2	100
5.จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตามให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน	0	0	2	100	2	100
6. จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	2	100	0	0	2	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	2	100	0	0	2	100
2. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	2	100	0	0	2	100

3.3.2 ปฏิบัติงานด้าน จัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สิน วัสดุภัณฑ์ และพัสดุ

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สิน วัสดุภัณฑ์ และพัสดุ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	1	100	1	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้งานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	1	100	0	0	1	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	1	100	0	0	1	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	1	100	0	0	1	100
2.จำนวนครั้งของความคิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
3.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน	1	100	0	0	1	100
4.จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน	1	100	0	0	1	100
5.จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตามให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน	0	0	1	100	1	100
6.จำนวนวินลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	1	100	0	0	1	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	1	100	0	0	1	100
2.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	1	100	0	0	1	100

3.3.3 ปฏิบัติการด้านการเงิน การจัดทำงบประมาณฯ

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน การจัดทำงบประมาณฯ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	1	100	1	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้จ่ายภาระของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	0	0	1	100	1	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	1	100	0	0	1	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	0	0	1	100	1	100
2.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
3.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน	1	100	0	0	1	100
4.จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน	0	0	1	100	1	100
5.จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตามให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน	1	100	0	0	1	100
6. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	1	100	0	0	1	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	1	100	0	0	1	100
2.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	1	100	0	0	1	100

3.3.4 ปฏิบัติงานด้านข้อมูลบุคลากร ฯ

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านข้อมูลบุคลากร ฯ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	1	100	1	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการ ใช้งาน พานะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	0	0	1	100	1	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	1	100	0	0	1	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	0	0	1	100	1	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	1	100	0	0	1	100
2.จำนวนครั้งของความคิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
3.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน	1	100	0	0	1	100
4.จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน	0	0	1	100	1	100
5.จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตามให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน	0	0	1	100	1	100
6.จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	1	100	0	0	1	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	0	0	1	100	1	100
2. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	0	0	1	100	1	100

3.3.5 ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลงานพาหนะทั้งหมด

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลงานพาหนะทั้งหมด

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	1	100	1	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายค่าน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการ ใช้งานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	1	100	0	0	1	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	0	0	1	100	1	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	0	0	1	100	1	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	1	100	0	0	1	100
2.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	1	100	0	0	1	100
3.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน	1	100	0	0	1	100
4.จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน	0	0	1	100	1	100
5.จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตามให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน	0	0	1	100	1	100
6. จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	1	100	0	0	1	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	1	100	0	0	1	100
2. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	1	100	0	0	1	100

3.3.6 ตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินฯ

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินฯ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	1	25	3	75	4	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้งานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	0	0	4	100	4	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	4	100	0	0	4	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	3	75	1	25	4	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	4	100	0	0	4	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	4	100	0	0	4	100
2.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	3	75	1	25	4	100
3.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน	4	100	0	0	4	100
4.จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน	0	0	4	100	4	100
5.จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตามให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน	0	0	4	100	4	100
6.จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	4	100	0	0	4	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	3	75	1	25	4	100
2.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	3	75	1	25	4	100

3.3.7 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	4	100	0	0	4	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้งานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	3	75	1	25	4	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	3	75	1	25	4	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	1	25	3	75	4	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	3	75	1	25	4	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	3	75	1	25	4	100
2.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	3	75	1	25	4	100
3.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน	1	25	3	75	4	100
4.จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน	3	75	1	25	4	100
5.จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตามให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน	0	0	4	100	4	100
6.จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	3	75	1	25	4	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1. จำนวนชั่วโมงอบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	1	25	3	75	4	100
2. จำนวนชั่วโมงอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	1	25	3	75	4	100

3.3.8 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขายฯ

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการหลังการขายฯ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	2	100	0	0	2	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้งานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	0	0	2	100	2	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	2	100	0	0	2	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	2	100	0	0	2	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	2	100	0	0	2	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	2	100	0	0	2	100
2.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	2	100	0	0	2	100
3.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน	2	100	0	0	2	100
4.จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน	0	0	2	100	2	100
5.จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตามให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน	0	0	2	100	2	100
6.จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	2	100	0	0	2	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	0	0	2	100	2	100
2. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	0	0	2	100	2	100

3.3.9 รวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลด้านพาณิชย์ฯ

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลด้านพาณิชย์ฯ

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	2	100	2	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้งานของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	0	0	2	100	2	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	2	100	0	0	2	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	2	100	0	0	2	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	2	100	0	0	2	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	2	100	0	0	2	100
2.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	2	100	0	0	2	100
3.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน	2	100	0	0	2	100
4.จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน	0	0	2	100	2	100
5.จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตามให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน	0	0	2	100	2	100
6.จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	2	100	0	0	2	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	2	100	0	0	2	100
2. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	2	100	0	0	2	100

3.3.10 ปฏิบัติงานธุรการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านธุรการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวชี้วัดด้านการเงิน						
1.จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	2	100	2	100
2.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้จ่ายของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	0	0	2	100	2	100
3.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	2	100	0	0	2	100
4.จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	2	100	0	0	2	100
ตัวชี้วัดด้านลูกค้า						
1.จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	2	100	0	0	2	100
ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงาน						
1.อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	2	100	0	0	2	100
2.จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	2	100	0	0	2	100
3.ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน	2	100	0	0	2	100
4.จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน	0	0	2	100	2	100
5.จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตามให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน	0	0	2	100	2	100
6.จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	2	100	0	0	2	100
ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	2	100	0	0	2	100
2.จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	2	100	0	0	2	100

ตารางที่ 65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุนทั้งหมดเกี่ยวกับอุปสรรคที่ทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายแยกตามประเภทงานที่ปฏิบัติ

ประเภทงานที่ปฏิบัติ	ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	การขาดความรู้เกี่ยวกับงานที่ ปฏิบัติ	การขาดการประสานงานที่ดี ก่อนการปฏิบัติงาน	การไม่ได้รับความร่วมมือจาก ส่วนงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง	การขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานแผน ๑ (คน)	0	2	1	2	0
(ร้อยละ)	0	100	50	100	0
- จัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สิน วัสดุภัณฑ์ และพัสดุ (คน)	1	0	0	1	1
(ร้อยละ)	100	0	0	100	100
- ปฏิบัติงานด้านการเงินจัดทำงบประมาณ ๑ (คน)	0	0	1	1	0
(ร้อยละ)	0	0	100	100	0
- ปฏิบัติงานด้านข้อมูลบุคลากร ๑ (คน)	0	1	1	1	0
(ร้อยละ)	0	100	100	100	0
- งานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด (คน)	0	0	0	1	0
(ร้อยละ)	0	0	0	100	0
- ตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน๑ (คน)	0	2	0	3	1
(ร้อยละ)	0	50	0	75	25
- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ (คน)	3	3	2	2	0
(ร้อยละ)	75	75	50	50	0
- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย ๑ (คน)	0	0	1	2	0
(ร้อยละ)	0	0	50	100	0
- รวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลด้านพาณิชย์๑ (คน)	0	1	2	1	2
(ร้อยละ)	0	50	100	50	100
- ปฏิบัติงานธุรการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน (คน)	0	0	2	2	0
(ร้อยละ)	0	0	100	100	0
รวม(คน)	4	9	10	16	4
ร้อยละ	20	45	50	80	20

หมายเหตุ ในการตอบแบบสอบถามมีการกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานแผน๑ จำนวน 2 คน งานจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สิน วัสดุภัณฑ์ และพัสดุ จำนวน 1 คน ปฏิบัติงานด้านการเงินจัดทำงบประมาณ ๑ จำนวน 1 คน ปฏิบัติงานด้านข้อมูลบุคลากร ๑ จำนวน 1 คน

งานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด จำนวน 1 คน งานตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินฯ จำนวน 4 คน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 คน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขายฯ จำนวน 2 คน รวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลด้านพาณิชย์ฯ จำนวน 2 คน และปฏิบัติงานธุรการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน จำนวน 2 คน รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 20 คน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกาญจนา กุชกะ	
วัน เดือน ปีเกิด	8 กุมภาพันธ์ 2513	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2534 – 2535	พนักงานบัญชี บริษัท เซ็นทรัล จำกัด สาขา กาดสวนแก้ว
	พ.ศ. 2535 – 2536	พนักงานบัญชี บริษัท เอ็น วาย เค ซิปิ้ง เซอร์วิส จำกัด
	พ.ศ. 2537 – ปัจจุบัน	นักบริหารงานทั่วไป บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved