

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2565

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)

การประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ระดับหน่วยงานสนับสนุน ได้กำหนดให้มีองค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน โดยสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาจึงได้จัดทำแผนยกระดับคุณภาพการศึกษาสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2565 และ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อวางแผนการดำเนินงาน กำหนดช่องทางในการเก็บข้อมูลการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประกอบด้วย 7 กลุ่มงานหลัก ได้แก่ 1) บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2) บริหารงานทั่วไป 3) พัฒนาระบบสารสนเทศ 4) ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ 5) จัดอบรมและบริการวิชาการ 6) การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ และ 7) งานบริการ (ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ การเรียนการสอนทางไกล และออกแบบสื่อกราฟิกและเว็บไซต์) ในปีงบประมาณ 2565 หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการที่สอดคล้องกับมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) จึงทำให้ผู้รับบริการมีช่องทางติดต่อหน่วยงานหลากหลายมากขึ้น ได้แก่ ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) ที่เว็บไซต์ <http://www.mes.cmru.ac.th> , Facebook Fanpage , Line , eMail และ โทรศัพท์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาจึงได้เพิ่มกลยุทธ์ในการเก็บข้อมูลให้สามารถประเมินได้สะดวกขึ้น โดยเก็บข้อมูลการขอรับบริการผ่านระบบ MES และผ่านช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น Facebook / Line / อีเมล ผู้รับบริการสามารถประเมินผลการให้บริการผ่านแบบฟอร์มประเมินการขอรับบริการสำนักดิจิทัลฯ ที่ URL: <https://forms.gle/ytL7wQWAF1JaJnLVA> ทั้งนี้ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อศึกษามอบหมายให้บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาเก็บข้อมูลหลังการให้บริการตลอดปีงบประมาณ 2565 และนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำรายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการต่อไป

สูตรการคำนวณที่แสดงในตารางรายงานเวลาที่ใช้ในการติดต่อกลับ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ (ช่องที่ 3)} = \frac{\text{จำนวนรายการ (ช่องที่ 2)}}{\text{จำนวนรายการทั้งหมด(ช่องที่ 1)}} \times 100$$

$$\text{ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 4)} = \frac{\text{จำนวนรายการ(ช่องที่ 2)}}{\text{รวมรายการทั้งหมด(ช่องที่ 5)}} \times 100$$

$$\text{รวมรายการทั้งหมด (ช่องที่ 5)} = \text{ผลรวมของรายการทั้งหมด (ช่องที่ 1)}$$

$$\text{ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 6)} = \text{ผลรวมของร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 4)}$$

แสดงตารางรายงานเวลาที่ใช้ในการติดต่อกลับ ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวน รายการ ทั้งหมด (1)	รายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม.			รายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม.		
		จำนวน รายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละ ถ่วง น้ำหนัก (4)	จำนวน รายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละ ถ่วง น้ำหนัก (4)
1. งานพัฒนาระบบ สารสนเทศ							
2. งานการเรียนการสอน อิเล็กทรอนิกส์							
3. งานบริหารงานทั่วไป							
4. งานบริหารและจัดการ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์							
5. งานดูแลและซ่อมบำรุง ระบบคอมพิวเตอร์							
6. งานบริการ							
7. งานจัดอบรมและบริการ วิชาการ							
รวมรายการทั้งหมด	(5)			(6)			

หมายเหตุ : นำผลของช่องที่ 6 มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
< ร้อยละ 60	ร้อยละ 60-69	ร้อยละ 70-79	ร้อยละ 80-89	≥ ร้อยละ 90

ผลการประเมิน

รายการ	ปีงบประมาณ 2565		ปีงบประมาณ 2566	
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
เป้าหมาย คะแนน	 คะแนน	
ผลการดำเนินงาน คะแนน คะแนน คะแนน คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ :5.....คะแนน

1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2565
2. ประชุมวางแผนการดำเนินงาน โดยในปีงบประมาณ 2565 ได้เพิ่มกลยุทธ์ในการเก็บข้อมูลให้สามารถประเมินได้สะดวกขึ้น โดยเก็บข้อมูลการขอรับบริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) ที่เว็บไซต์ <http://www.mes.cmru.ac.th> และผ่านช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น Facebook , Line และ eMail ผู้รับบริการสามารถประเมินผลการให้บริการผ่านแบบฟอร์มประเมินการขอรับบริการสำนักดิจิทัลฯ ที่ URL: <https://forms.gle/ytL7wQWaf1JaJnLVA> ทั้งนี้ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษามอบหมายให้บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาเก็บข้อมูลหลังการให้บริการตลอดปีงบประมาณ 2565



ภาพการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2565
ครั้งที่ 1/2565 วันที่ 19 พฤศจิกายน 2565 เวลา 14.00 – 16.00 น. รูปแบบออนไลน์

3. ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแผนการดำเนินงานตลอดปีงบประมาณ 2565 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวน รายการ ทั้งหมด (1)	รายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม.			รายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม.		
		จำนวน รายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละ ถ่วงน้ำหนัก (4)	จำนวน รายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละ ถ่วงน้ำหนัก (4)
1. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ	495	495	100.00	0.95	0	0.00	0.00
2. งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์	861	854	99.19	1.63	7	0.81	0.01
3. งานบริหารงานทั่วไป	1,465	1,455	99.32	2.78	10	0.68	0.02
4. งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	48,967	48,653	99.36	93.00	314	0.64	0.60
5. งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์	288	281	97.57	0.54	7	2.43	0.01
6. งานบริการ	216	216	100.00	0.41	0	0.00	0.00
7. งานจัดอบรมและบริการวิชาการ	21	21	100.00	0.04	0	0.00	0.00
รวมรายการทั้งหมด	52,313	51,975		99.35	338		0.65

หมายเหตุ : นำผลรวมรายการทั้งหมดของร้อยละถ่วงน้ำหนักในรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมิน

ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2564 - 30 กันยายน พ.ศ.2565

จากตารางผลการดำเนินงานสรุปได้ ดังนี้

1) งานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 495 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 495 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.95 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.00

2) งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 861 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 854 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 1.63 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 7 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.01

3) งานบริหารงานทั่วไป มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 1,465 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 1,455 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 2.78 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 10 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.02

4) งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 48,967 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 48,653 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 93.00 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 314 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.60

5) งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 288 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 281 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.54 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 7 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.01

6) งานบริการ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 216 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 216 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.41 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.00

7) งานจัดอบรมและบริการวิชาการ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 21 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 21 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.04 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.00

ภาพรวม 7 งานของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 52,313 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 51,975 รายการ คิดเป็น ร้อยละถ่วงน้ำหนัก 99.35 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 338 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.65

ดังนั้นเมื่อนำผลรวมรายการทั้งหมดของร้อยละถ่วงน้ำหนักในรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมินจึงได้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

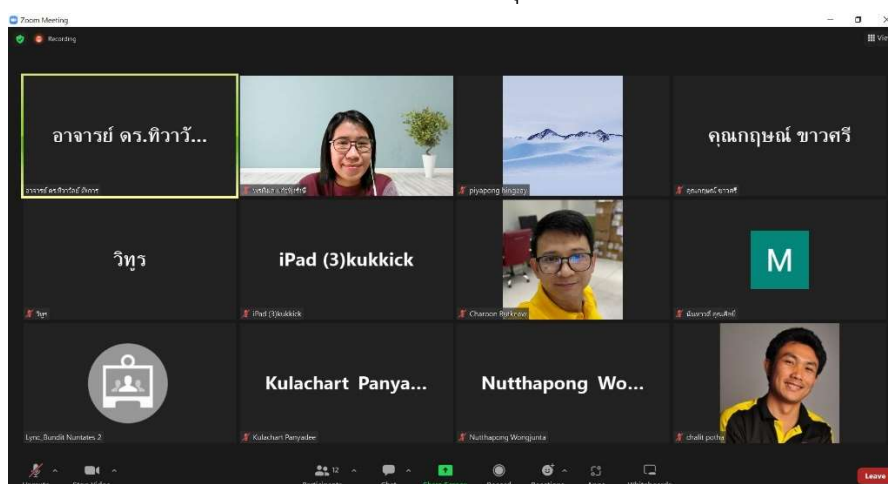
เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
< ร้อยละ 60	ร้อยละ 60-69	ร้อยละ 70-79	ร้อยละ 80-89	\geq ร้อยละ 90

ผลการประเมิน

รายการ	ปีงบประมาณ 2565		ปีงบประมาณ 2566	
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
เป้าหมาย	4 คะแนน		4 คะแนน	
ผลการดำเนินงาน	5 คะแนน			
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุ			

4. รายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) ให้แก่ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน



ภาพการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2565

ครั้งที่ 2/2565 วันที่ 30 กันยายน 2565 เวลา 14.00 – 16.00 น. รูปแบบออนไลน์

5. นำข้อเสนอแนะมาวางแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

คณะกรรมการมีข้อเสนอแนะการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2566 ให้ 7 ฝ่ายงาน ทบทวนหัวข้อในการให้บริการของแต่ละฝ่ายงานให้เป็นปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงหัวข้อการประเมินในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) และ แบบฟอร์มประเมินการขอรับบริการสำนักดิจิทัลฯ และ นำระบบประเมินดังกล่าวเก็บข้อมูลหลังการให้บริการตลอดปีงบประมาณ 2566 ต่อไป และกำหนดค่าเป้าหมายการประเมินตนเองของตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) ในปีงบประมาณ 2566 เท่ากับ 4 คะแนน