

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2565

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

การประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ระดับหน่วยงานสนับสนุน (เอกสารหมายเลข ได้กำหนดให้มีองค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน โดยสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด สำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษาจึงได้จัดทำแผนยกระดับคุณภาพการศึกษาสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2565 และ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อวางแผนการดำเนินงาน กำหนดช่องทางในการเก็บข้อมูลการ ให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประกอบด้วย 7 กลุ่มงานหลัก ได้แก่ 1) บริหารและจัดการระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2) บริหารงานทั่วไป 3) พัฒนาระบบสารสนเทศ 4) ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ 5) จัดอบรมและบริการวิชาการ 6) การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ และ 7) งานบริการ (จองห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ การเรียนการสอนทางไกล และออกแบบสื่อกราฟิกและเว็บไซต์) ในปีงบประมาณ 2565 หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการที่สอดคล้องกับมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) จึงทำให้ผู้รับบริการมีช่องทางติดต่อหน่วยงานหลากหลายมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ระบบติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) ที่ เว็บไซต์ <http://www.mes.cmru.ac.th> , Facebook Fanpage , Line , eMail และ โทรศัพท์ สำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษาจึงได้เพิ่มกลยุทธ์ในการเก็บข้อมูลให้สามารถประเมินได้สะดวกขึ้น โดยเก็บข้อมูลการขอรับบริการ ผ่านระบบ MES และผ่านช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น Facebook, Line และ eMail ผู้รับบริการสามารถ ประเมินผลการให้บริการผ่านแบบฟอร์มประเมินการขอรับบริการสำนักดิจิทัลฯ ที่ URL: <https://forms.gle/ytL7wQWaf1JaJnLVA> ทั้งนี้ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษามอบหมายให้ บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาเก็บข้อมูลหลังการให้บริการตลอดปีงบประมาณ 2565 และนำข้อมูล ดังกล่าวมาจัดทำรายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ต่อไป

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)	รายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด			รายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด		
		จำนวน รายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละ ถ่วงน้ำหนัก (4)	จำนวน รายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละ ถ่วงน้ำหนัก (4)
1. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ	495	470	94.95	0.90	25	5.05	0.05
2. งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์	861	828	96.17	1.58	33	3.83	0.06
3. งานบริหารงานทั่วไป	1,465	1,465	100.00	2.80	0	0.00	0.00
4. งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	48,967	48,799	99.66	93.28	168	0.34	0.32
5. งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์	288	271	94.10	0.52	17	5.90	0.03
6. งานบริการ	216	204	94.44	0.39	12	5.56	0.02
7. งานจัดอบรมและบริการวิชาการ	21	21	100.00	0.04	0	0.00	0.00
รวมรายการทั้งหมด	52,313	52,058		99.51	255		0.49

หมายเหตุ : นำผลรวมรายการทั้งหมดของร้อยละถ่วงน้ำหนักในรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนดมาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมิน
ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2564 - 30 กันยายน พ.ศ.2565

จากตารางผลการดำเนินงานสรุปได้ ดังนี้

1) งานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 495 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 470 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.90 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 25 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.05

2) งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 861 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 828 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 1.58 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 33 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.06

3) งานบริหารงานทั่วไป มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 1,465 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 1,465 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 2.80 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.00

4) งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 48,967 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 48,799 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 93.28 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 168 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.32

5) งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 288 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 271 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.52 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 17 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.03

6) งานบริการ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 216 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 204 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.39 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 12 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.02

7) งานจัดอบรมและบริการวิชาการ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 21 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 21 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.04 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.00

ภาพรวม 7 งานของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 52,313 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 52,058 รายการ คิดเป็น ร้อยละถ่วงน้ำหนัก 99.51 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 255 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.49

ดังนั้นเมื่อนำผลรวมรายการทั้งหมดของร้อยละถ่วงน้ำหนักในรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนดมาเทียบคะแนน จากเกณฑ์การประเมิน จึงได้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

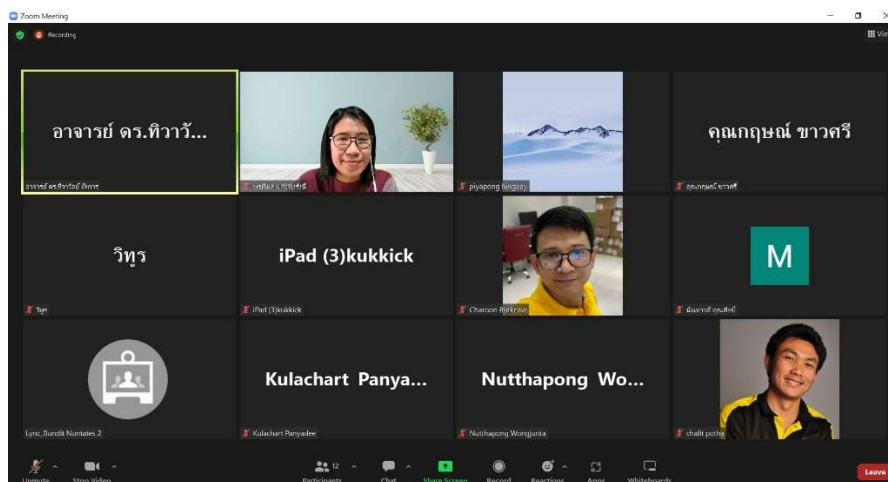
เกณฑ์การประเมิน

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	4 คะแนน		4 คะแนน	
ผลการดำเนินงาน	5 คะแนน			
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุ			

4. รายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แก่ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน



ภาพการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา 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 ต่อกไป และกำหนดค่าเป้าหมายการประเมินตนเองของ ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ในปีงบประมาณ 2566 เท่ากับ 4 คะแนน