

ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 ร้อยละของการลดระยะเวลาการให้บริการ

ตัวอย่าง

กระบวนการ ก (จากข้อ 6.2) ซึ่งมีเวลามาตรฐาน = ครึ่งวัน (คิดเป็น 3.5 ชม.)

ลำดับ	วันที่ขอรับบริการ	เวลาที่ขอรับบริการ	วันที่สิ้นสุดกระบวนการ	เวลาที่สิ้นสุดกระบวนการ	เวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
1	2 เม.ย. 53	10.00	2 เม.ย. 53	11.30	1.30 ชม.
2	7 เม.ย. 53	11.00	7 เม.ย. 53	13.30	2.30 ชม.
3	20 เม.ย. 53	10.30	20 เม.ย. 53	11.30	1 ชม.
4	23 เม.ย. 53	9.30	23 เม.ย. 53	10.30	1 ชม.
5	28 เม.ย. 53	10.00	28 เม.ย. 53	11.30	1.30 ชม.
				เฉลี่ย	1.38 ชม.

กระบวนการ ข (จากข้อ 6.2) ซึ่งมีเวลามาตรฐาน = หนึ่งวัน (คิดเป็น 7 ชม.)

ลำดับ	วันที่ขอรับบริการ	เวลาที่ขอรับบริการ	วันที่สิ้นสุดกระบวนการ	เวลาที่สิ้นสุดกระบวนการ	เวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
1	2 เม.ย. 53	10.00	2 เม.ย. 53	15.00	5 ชม.
2	7 เม.ย. 53	11.00	7 เม.ย. 53	16.00	5 ชม.
3	20 เม.ย. 53	10.30	21 เม.ย. 53	13.30	7 + 3 ชม.
				เฉลี่ย	6.67

สูตรการคำนวณ ร้อยละของการลดระยะเวลาการให้บริการ

$$\frac{(\text{ระยะเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนการ} - \text{ระยะเวลาเฉลี่ยที่ให้บริการในแต่ละกระบวนการ}) \times 100}{\text{ระยะเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนการ}}$$

กรณีที่ที่มีกระบวนการที่นำมาประเมินมากกว่า 1 กระบวนการ ให้ใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละของการลดระยะเวลาการให้บริการ} = \frac{\text{ผลรวมของระยะเวลาให้บริการที่ลดลงของทุกกระบวนการ} \times 100}{\text{ผลรวมของระยะเวลามาตรฐานของทุกกระบวนการ}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{(3.5-1.38) + (7 - 6.67)}{3.5 + 7} \times 100 = \frac{(2.45/10.5)}{10.5} \times 100 = 23.30$$

ดังนั้นเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินจะได้คะแนน 3 (ร้อยละที่ลดลงตั้งแต่ 16 ขึ้นไป)

ข่าวสารงานประกันคุณภาพ

สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง มก.



***** ฉบับที่ 2 เดือน เมษายน 2553 *****

วิทยาลัยของ สวพ.มก.

แจ้งเลิศในระดัปลงดับสถาบันอุดมศึกษาของประเทศ ด้านการบริหารงานวิจัย

และสารสนเทศงานวิจัย

กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เป็นกิจกรรมที่ สวพ.มก. มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2553 การตรวจประเมินฯ ระดับ สวพ.มก. มีขึ้นระหว่างวันที่ 14 – 19 พ.ค. 2553 และการตรวจประเมินฯ ระดับมหาวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 19 – 21 ก.ค. 2553 ดังนั้น สวพ.มก. จึงขอความร่วมมือจากหน่วยงานจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของแต่ละหน่วยงาน ภายในวันที่ 30 เม.ย. 2553 เพื่อจกได้จัดตั้งยง คณะกรรมการประเมินคุณภาพฯ พิจารณาล่วงหน้าก่อนการตรวจประเมิน



รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพและกำหนดการประเมินคุณภาพภายใน ฝ่าย/ศูนย์/สถานี ในสังกัด สวพ.มก. ประจำปี 2553

กลุ่ม 1

ชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	วันที่ประเมิน
1. ผศ.ดร.บุษบา ตันทอง	ที่ปรึกษา	1. สำนักงานเลขาธิการ	14 พฤษภาคม 2553
2. นางนันทนา ชื่นอิม	ประธานกรรมการ	2. ฝ่ายสารสนเทศงานวิจัย	18 พฤษภาคม 2553
3. นางสุวรรณา กัดตพันธ์	กรรมการ		
4. นางพวงจิต ภูจิณญาณ์	กรรมการ		
5. นางสาวสมร ดีเยาว์	กรรมการ		
6. นางสาวณัฐพร ทองดอนแถม	กรรมการ		
7. นางสาวสุดา ภูระหงษ์	กรรมการ		



กลุ่ม 2

ชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	วันที่ประเมิน
1. รศ.ดร.ธงชัย สุวรรณลิขันธ์	ที่ปรึกษา	1. ฝ่ายประสานงานวิจัยและประเมินผล	14 พฤษภาคม 2553
2. นางสาวศัลลักษณ์ พรรณศิริ	ประธานกรรมการ	2. ศูนย์นาโนเทคโนโลยี	18 พฤษภาคม 2553
3. นางสาววาสนา บัวจันทร์	กรรมการ		
4. นางศิริวรรณ บุรีคำ	กรรมการ		
5. นางสาวนุชรา สีนบัวทอง	กรรมการ		
6. นางสุไร สุวรรณรัตน์	กรรมการ		
7. นางสาวสมพร มณีประสพสุข	กรรมการ		

กลุ่ม 3

ชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	วันที่ประเมิน
1. รศ.ดร.พันธุ์ปิติ เปี่ยมสง่า	ที่ปรึกษา	1. ฝ่ายเผยแพร่	17 พฤษภาคม 2553
2. นางภัทรา ชูวาจิวัฒน์	ประธานกรรมการ	2. ฝ่ายเครื่องมือและวิจัยทางวิทยาศาสตร์	19 พฤษภาคม 2553
3. นางสาววราภรณ์ ทับชู	กรรมการ		
4. นางสาวมาลี สกุนดิยมพร	กรรมการ		
5. นางเพชร เปสลาพันธ์	กรรมการ		
6. นางอัจฉราวรรณ คล่องช้าง	กรรมการ		
7. นางสาวพนิดา โพธิ์สิริกุลวงศ์	กรรมการ		

กลุ่ม 4

ชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	วันที่ประเมิน
1. รศ.ดร.ประเดิม ฉ่ำใจ	ที่ปรึกษา	1. สถานีวิจัยและฝึกอบรมรวมเกษตร	14 พฤษภาคม 2553
2. นางพัชราภรณ์ ภูไพบูลย์	ประธานกรรมการ	ตราด	19 พฤษภาคม 2553
3. นางสาวพวงจันทร์ พรหมมา	กรรมการ		
4. นางนรรัตน์ สุวรรณเลิศ	กรรมการ	2. สถานีวิจัยเพื่อการพัฒนาชายฝั่งอันดามัน	
5. นางสาวรมณีย์ เจริญทรัพย์	กรรมการ		
6. นางสาววันเพ็ญ นภาทิวาอำนวย	กรรมการ		



Guide วิธีคำนวณตัวบ่งชี้ที่ 6.2 และ 6.3



รอบระยะเวลามาตรฐาน หมายถึง ระยะเวลาเฉลี่ยที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้จริง และได้แจ้งระยะเวลาเฉลี่ยดังกล่าวให้ผู้รับบริการทราบ หรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน

กระบวนการที่นำมาประเมิน หมายถึง กระบวนการที่หน่วยงานคัดเลือกมาดำเนินการ อย่างน้อย 1 กระบวนการ ต้องเป็นกระบวนการสำคัญของหน่วยงาน และมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก งานบริการใดสามารถให้บริการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน หน่วยงานต้องระบุเวลาเป็นชั่วโมงหรือนาที โดยกำหนดให้ 1 วัน เท่ากับ 7 ชั่วโมง

การจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ ให้ดำเนินการ ดังนี้

- กรณีผู้รับบริการต่อวันไม่ถึง 30 ราย ให้เก็บข้อมูลระยะเวลาการบริการจริงทุกราย
- กรณีผู้รับบริการในแต่ละวันมีจำนวนมากให้เก็บข้อมูลโดยสุ่มเพียง 30 ราย/วัน

ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

ตัวอย่าง กระบวนการสำคัญที่เลือกมา 2 กระบวนการ เก็บข้อมูลผู้รับบริการได้ดังนี้

กระบวนการ	เวลามาตรฐาน (ชั่วโมง)	จำนวนผู้รับบริการ	ผู้รับบริการที่ได้รับบริการไม่เกินเวลามาตรฐาน	ผู้รับบริการที่ได้รับบริการมากกว่าเวลามาตรฐาน
ก	3.5 (ครึ่งวัน)	5	5	-
ข	7 (หนึ่งวัน)	3	2	1
รวม		8	7	1

สูตรการคำนวณ $\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามเวลามาตรฐาน}}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในกระบวนการที่นำมาประเมิน}} \times 100$

กรณีที่มีกระบวนการที่นำมาประเมินมากกว่า 1 กระบวนการ ให้ใช้สูตรดังนี้

$\frac{\text{ผลรวมจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามเวลามาตรฐานทุกกระบวนการ}}{\text{ผลรวมจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในทุกกระบวนการที่นำมาประเมิน}} \times 100$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5}{8} + \frac{2}{3} \times 100 = (7/8) \times 100 = 87.5$$

$$5 + 3$$

ดังนั้นเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินจะได้คะแนน 2 (ร้อยละ 80 -89)