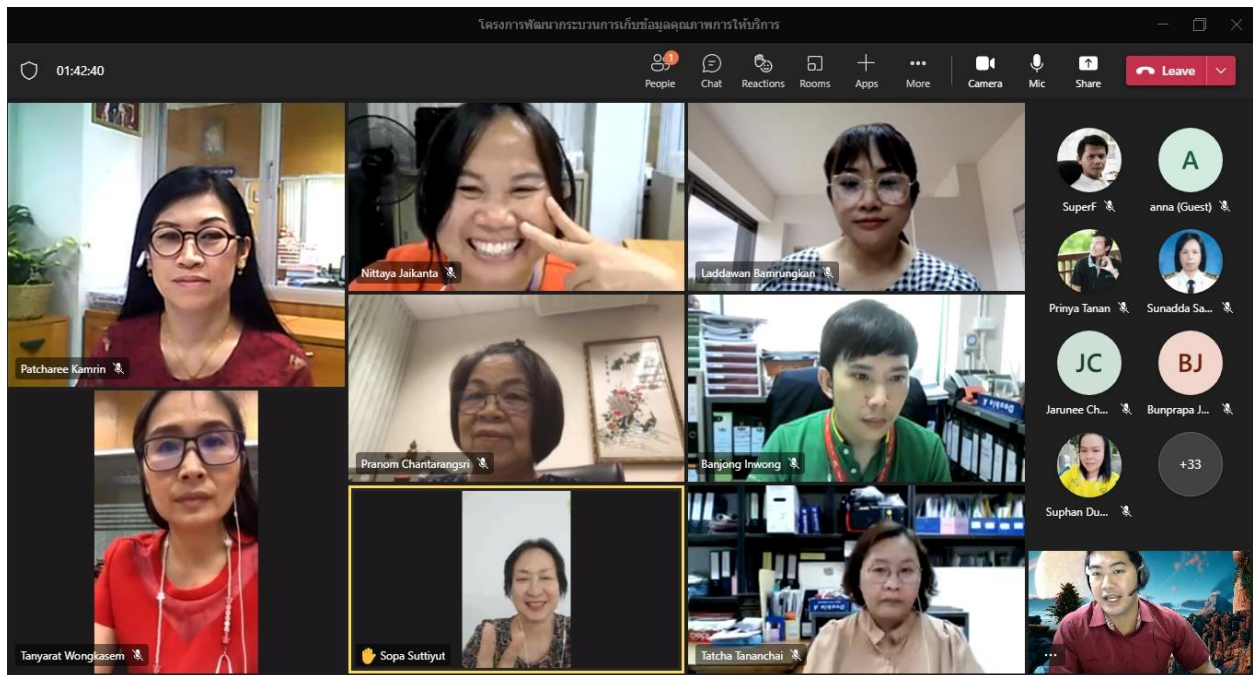


รายงานผลโครงการพัฒนาระบบการเก็บข้อมูลคุณภาพการให้บริการ
วันพฤหัสบดีที่ 16 มิถุนายน 2565 เวลา 9.00 – 11.00 น.
ณ กองพัฒนาคุณภาพและรูปแบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม MS Teams



จัดทำโดย

งานประกันคุณภาพการศึกษา
กองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานมหาวิทยาลัย

1. หลักการและเหตุผล

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย เห็นชอบแนวทางในการเก็บข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และประเด็นคำถามในแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ กองพัฒนาคุณภาพจึงได้จัดให้มีโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนากระบวนการเก็บข้อมูลคุณภาพการให้บริการ” ขึ้น เพื่อเป็นการชี้แจงแนวทางในการเก็บข้อมูลคุณภาพการให้บริการฯ และนำความรู้ความเข้าใจที่ได้ไปปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1) เพื่อให้หน่วยงานได้ร่วมแลกเปลี่ยนและหาแนวทางในการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม
- 2.2) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้นำความรู้ความเข้าใจที่ได้ไปปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

3. กลุ่มเป้าหมายและจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ

3.1) กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการประกันคุณภาพ รวม 26 คน

1. บุคลากรในหน่วยงานสังกัด สนม.

ที่รับผิดชอบการเก็บข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

จำนวน 20 คน

2. บุคลากรกองพัฒนาคุณภาพ

จำนวน 6 คน

3.2) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ

มีจำนวนผู้เข้าทั้งหมด 55 คน จากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 212.00

4. กำหนดการ

วันที่ 16 มิถุนายน 2565 เวลา 9.00 – 12.00 น. ณ กองพัฒนาคุณภาพ และรูปแบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม MS Teams

5. รูปแบบกิจกรรม

บรรยายเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ แนวทางวิธีการจัดทำรายงาน SAR และซักถาม-ตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้เข้าร่วมโครงการ

6. เนื้อหาภายในโครงการ

ส่วนที่ 1) แนวทางการนำแบบสอบถามไปใช้ดำเนินการเก็บข้อมูล การกำกับติดตามการตอบแบบสอบถาม การนำผลประเมินไปใช้ในการเขียน SAR

การติดตามและรายงานผลประเมิน

	A	B	C	D	E	F
1	สถานะของผู้รับบริการ	จำนวน	On site	%On site	Online	%Online
2	รวม	6	3	50%	3	50%
3	อธิการบดี/ รองอธิการบดี/ ผู้ช่วยอธิการบดี	2	1	50%	1	50%
4	คณบดี/ รองคณบดี/ ผู้ช่วยคณบดี	2	1	50%	1	50%
5	ผู้อำนวยการสำนัก/ รองผู้อำนวยการสำนัก	0	0		0	
6	ผู้อำนวยการกอง/ ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี/ หัวหน้า	0	0		0	
7	อาจารย์	0	0		0	
8	ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ประสานงาน	2	1	50%	1	50%
9	อื่นๆ					
10						

Form Responses 1 Data รายงานผล

กำหนดผู้รับบริการตามบริบทของกอง/ฝ่าย

ส่วนที่ 2) กระบวนการรับเสียงของผู้รับบริการ ทั้ง 5 ขั้นตอน

ส่วนที่ 2) กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

- 1) วิธีการกำหนดผู้รับบริการและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ
- 2) การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
- 3) การกำหนดและจัดการบริการ
- 4) การประเมินผลการให้บริการ
- 5) การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการไปพัฒนากระบวนการทำงาน

7. เอกสารประกอบการบรรยาย

https://docs.google.com/presentation/d/1ZHjOB_iqJJK-5SmXULj-pji71JzuW29IG64SO8gvVel/edit?usp=sharing

8. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ประเด็นพิจารณา	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	แปลผล
1. ทราบความสำคัญและเข้าใจการกำหนดผู้รับบริการ	3.51	3.97	บรรลุผล
2. หน่วยงานมีแนวทางในการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการอย่างน้อย 1 ช่องทาง	16 กอง/ ฝ่าย	16 กอง/ ฝ่าย	บรรลุผล
3. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพได้	3.51	4.00	บรรลุผล

9. ค่าใช้จ่าย

กิจกรรม/ผู้รับผิดชอบกิจกรรม	หมวดรายจ่าย/รายการ (แตกตัวคูณ)	งบประมาณรวม
บรรยายให้ความรู้ และร่วมแลกเปลี่ยน วิเคราะห์กระบวนการเก็บข้อมูล ผู้รับบริการ	<u>หมวดค่าใช้สอย</u> 1. อาหารว่างและเครื่องดื่ม 30 บาท X 1 มื้อ X 10 คน = 300 บาท	300 บาท

10. รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการผ่านโปรแกรม MS Teams

Full Name	Join Time	Duration	Email
Atsavathep Kanching	6/16/2022, 8:44:19 AM	1h 45m	atsavathep_kc@mju.ac.th
Banjong Inwong	6/16/2022, 8:44:20 AM	1h 43m	banjong@mju.ac.th
Bunprapa Jantha	6/16/2022, 8:45:49 AM	1h 41m	bunprapa_jt@mju.ac.th
Supachai Chaiudomvitee	6/16/2022, 8:50:51 AM	1h 35m	supachai_k@mju.ac.th
Poonnapa Maenpayuk	6/16/2022, 8:58:56 AM	1h 30m	punnapa@mju.ac.th
Mr.Banpod Tositarat	6/16/2022, 8:51:31 AM	1h 37m	banpod@mju.ac.th
nuangrutai (Guest)	6/16/2022, 8:52:32 AM	1h 34m	
Apaporn Kunkong	6/16/2022, 8:52:57 AM	1h 34m	apaporn@mju.ac.th
Sunadda Sattawatkun	6/16/2022, 8:53:04 AM	1h 35m	sunadda@mju.ac.th
Jarunee Chaipadit	6/16/2022, 8:53:45 AM	1h 35m	jarunee@mju.ac.th
anna (Guest)	6/16/2022, 8:54:33 AM	1h 34m	
SuperF	6/16/2022, 8:54:35 AM	1h 32m	superf2@mju.ac.th
Tanyarat Wongkasem	6/16/2022, 8:55:40 AM	1h 31m	pornwisa@mju.ac.th
Nittaya Jaikanta	6/16/2022, 8:57:49 AM	1h 30m	nittaya_j@mju.ac.th
Suphan Duangban	6/16/2022, 8:58:48 AM	1h 30m	supan@mju.ac.th
Kanjana Wongsuay	6/16/2022, 8:59:09 AM	1h 27m	kanjana_w@mju.ac.th
Kanjana Wongsuay	6/16/2022, 10:27:56 AM	24m 44s	kanjana_w@mju.ac.th

Vorakan Kheolamai	6/16/2022, 8:59:57 AM	1h 29m	vorakan_ch@mju.ac.th
วรภาส ปุระณะพงษ์	6/16/2022, 9:00:05 AM	1h 28m	vorapas@mju.ac.th
Wilasinee Siri	6/16/2022, 9:00:35 AM	1h 28m	winai_s@mju.ac.th
Acharee Sawansri	6/16/2022, 9:01:01 AM	1h 26m	acharee@mju.ac.th
Tipsuda Salirat	6/16/2022, 9:01:27 AM	29m 58s	tipmada@mju.ac.th
Tipsuda Salirat	6/16/2022, 9:32:56 AM	54m 44s	tipmada@mju.ac.th
Nongluk Somboon	6/16/2022, 9:03:03 AM	1h 26m	nongluks@mju.ac.th
nuchanad@mju.ac.th (Guest)	6/16/2022, 9:03:19 AM	1h 26m	
Wantinee Pinkeaw	6/16/2022, 9:03:34 AM	1h 23m	wantinee@mju.ac.th
Prapaphan Theamtavin	6/16/2022, 9:03:45 AM	1h 23m	prapaphan@mju.ac.th
Phitchayapak Khamseub	6/16/2022, 9:03:59 AM	1h 24m	phitchaya@mju.ac.th
Aorathai Pengnual	6/16/2022, 9:04:19 AM	1h 25m	orathai_p@mju.ac.th
Jantana Suwanduk	6/16/2022, 9:04:25 AM	1h 25m	jantana-s@mju.ac.th
Patcharee Kamrin	6/16/2022, 9:04:52 AM	1h 23m	patcharee@mju.ac.th
Pornthiwa Chaikhampet	6/16/2022, 9:08:26 AM	1h 20m	pornthiwa_c@mju.ac.th
Benjaporn Pandee	6/16/2022, 9:06:40 AM	1h 20m	benjaporn@mju.ac.th
Khomsun Juckum	6/16/2022, 9:06:46 AM	1h 22m	khomsun@mju.ac.th
Orn-anong (Guest)	6/16/2022, 9:07:22 AM	1h 22m	
Wasu Chaisriha	6/16/2022, 9:07:40 AM	1h 4m	wasu@mju.ac.th
Supunsa Yodkhum	6/16/2022, 9:07:44 AM	1h 21m	supunsa@mju.ac.th
Pakjira Wichai	6/16/2022, 9:11:25 AM	1h 16m	pakjira_w@mju.ac.th
Pranom Chantarangsri	6/16/2022, 9:12:56 AM	1h 14m	pranom@mju.ac.th
natenapa (Guest)	6/16/2022, 9:13:45 AM	1h 13m	
Kanokwan Khrueamanee	6/16/2022, 9:13:49 AM	1h 14m	kanokwan_kl@mju.ac.th
Laddawan Bamrunghan	6/16/2022, 9:14:27 AM	1h 13m	laddawan@mju.ac.th
Phonsawan Suwanchaichok	6/16/2022, 9:14:53 AM	1h 12m	phonsawan@mju.ac.th
กรวิษณ์ ถาแก้ว	6/16/2022, 9:15:35 AM	1h 13m	41344@PrinceRoyals.onmicrosoft.com
จุรีรัตน์ สุธะเขต	6/16/2022, 9:16:55 AM	1h 12m	jureerat@mju.ac.th
Tatcha Tananchai	6/16/2022, 9:19:21 AM	1h 8m	tatcha@mju.ac.th
Thanapa Pothi	6/16/2022, 9:20:49 AM	46m 48s	thanapa@mju.ac.th
Thanapa Pothi	6/16/2022, 10:10:16 AM	18m 56s	thanapa@mju.ac.th
Suphannika Sittisung	6/16/2022, 9:21:09 AM	1h 2m	noi_nong@mju.ac.th
Baisri Sukjit	6/16/2022, 9:22:50 AM	1h 4m	baisri@mju.ac.th

Kosin Luangla	6/16/2022, 9:24:58 AM	1h 4m	kosin-l@mju.ac.th
ศิริขวัญ อินจินดา	6/16/2022, 9:25:18 AM	45m 40s	sirikhuan@mju.ac.th
Judarad Chittong	6/16/2022, 9:29:04 AM	58m 24s	judarad@mju.ac.th
Prinya Tanan	6/16/2022, 9:35:34 AM	51m 53s	prinya-t@mju.ac.th
Seksan Sornyot	6/16/2022, 9:47:15 AM	42m 6s	seksans@mju.ac.th
Sopa Suttiyut	6/16/2022, 9:50:53 AM	36m 38s	sopa@mju.ac.th
Atitaya Kampira	6/16/2022, 9:56:00 AM	32m 18s	atitaya@mju.ac.th

11. รูปภาพกิจกรรม

