**ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ**

**ส่วนที่ 1 : ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ**

ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
มีผลประเมินตามมิติการบริการ 5 มิติของ SERVQUAL และเพิ่มเติมการบริการช่องทางอื่น ๆ รวมเป็น 6 มิติ แสดงผลการประเมินแยกตามระดับงาน ดังนี้

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ผลประเมิน** | **งานอำนวยการ** | **งานประกันฯ** | **งานติดตาม ฯ** | **งานมาตรฐานความเสี่ยงฯ** | **กองพัฒนาคุณภาพ** |
|  | **E** | **E** | **E** | **E** | **E** |
| **ระดับความคาดหวัง (E)** | 4.11 | 4.29 | 4.15 | 4.13 | **4.17** |
| **มิติการบริการ** | **P** | **P** | **P** | **P** | **P** |
| 1. ลักษณะทางกายภาพ | 4.44 | 4.59 | 4.49 | 4.44 | 4.49 |
| 2. การตอบสนอง | 4.51 | 4.60 | 4.57 | 4.53 | 4.55 |
| 3. การดูแลเอาใจใส่ | 4.59 | 4.61 | 4.59 | 4.58 | 4.59 |
| 4. ความน่าเชื่อถือ | 4.43 | 4.51 | 4.46 | 4.49 | 4.47 |
| 5. ความมั่นใจ | 4.44 | 4.52 | 4.47 | 4.45 | 4.47 |
| 6. การบริการช่องทางอื่น ๆ | 4.41 | 4.50 | 4.40 | 4.45 | 4.44 |
| **ระดับการรับรู้ (P)** | **4.47** | **4.56** | **4.49** | **4.49** | **4.50** |
| **คุณภาพบริการ (P – E)** | 0.36 | 0.27 | 0.35 | 0.36 | 0.33 |

**การแปลผลคะแนน**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ช่วงคะแนน** | **สี** | **การแปลผล** |
| 1.00 – 1.80 |  | การบริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน |
| 1.81 - 2.60 |  | การบริการต้องปรับปรุง |
| 2.61 - 3.40 |  | การบริการระดับพอใช้ |
| 3.41 - 4.20 |  | การบริการระดับดี |
| 4.21 - 5.00 |  | การบริการระดับดีมาก |

ผลการประเมินพบว่าทุกงานของกองพัฒนาคุณภาพ มีผลการประเมินอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ย
4.21 – 5.00 ซึ่งแปลผล คือ การบริการระดับดีมาก นอกจากนี้คุณภาพการบริการ (P-E) มีค่าเป็นบวก
ในทุกงาน/กอง แปลผลได้ว่า การบริการมีคุณภาพดีกว่าความคาดหวัง

**ส่วนที่ 2 : กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ**

**1. วิธีการกำหนดผู้รับบริการ และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ**

กองพัฒนาคุณภาพมีงานในสังกัดทั้งสิ้น 4 งาน มีวิธีการกำหนดผู้รับบริการตามขั้นตอน คือ ให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละงานกำหนดกลุ่มผู้รับบริการสำคัญของตนตามการให้บริการหลักของงาน ดังนี้

**1.1 งานอำนวยการ** จำแนกผู้รับบริการออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ผู้รับบริการ** | **การให้บริการ** |
| 1. บุคลากรภายในกองพัฒนาคุณภาพ | ให้บริการงานอำนวยการ เช่น สารบรรณ การเงิน การดำเนินโครงการ การประชุม ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ทุกงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ |
| 2. บุคลากรภายนอก | ประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานของกองเป็นไปตามเป้าหมาย เช่น 1. กองแผนงาน (การจัดทำแผนงาน การขออนุมัติจัดทำโครงการ ฯลฯ) 2. กองคลัง (การเบิกจ่าย/ยืมเงิน ในการจัดทำโครงการ/ประชุม การจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์) 3. กองกลาง (การรับส่ง การตรวจสอบ และการเสนอหนังสือให้กับผู้บริหาร) 4. เจ้าหน้าที่สารบรรณของทุกส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย ที่ต้องมีการประสานงานระหว่างกัน |

**1.2 งานประกันคุณภาพการศึกษา** จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามงานย่อย คือ 1) การประกันคุณภาพการศึกษา และ 2) การประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน โดยมีกลุ่มผู้รับบริการ ดังนี้

| **งานย่อย** | **ผู้รับบริการ** | **การให้บริการ** |
| --- | --- | --- |
| 1. การประกันคุณภาพการศึกษา | 1. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ | จัดการประชุมเพื่อกำหนดนโยบาย/แนวทางการประกันฯ การหาข้อสรุป/ข้อยุติ ฯลฯ  |
| 2. คณะกรรมการขับเคลื่อน AUN-QA มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| 3. ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและระดับคณะ | ให้องค์ความรู้ ข้อมูล ด้านการประกันฯ รวมถึงการเป็นคู่ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน |
| 4. ผู้รับผิดชอบของส่วนงาน/หน่วยงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย |
| 5. ผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา  |
| 2. การประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน | 6. คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน | จัดการประชุมเพื่อกำหนดนโยบาย/แนวทางการประกันฯ การหาข้อสรุป/ข้อยุติ ฯลฯ |
| 7. ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานของส่วนงาน/หน่วยงาน ด้านการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน | ให้องค์ความรู้ ข้อมูล ด้านการประกันฯ รวมถึงการเป็นคู่ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน |
| 8. ผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน |

**1.3 งานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลดำเนินงาน**

|  |  |
| --- | --- |
| **ผู้รับบริการ** | **การให้บริการ** |
| 1. ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตร/คณะ/ส่วนงาน ที่รับผิดชอบรายงานการพัฒนาปรับปรุงภายหลังจากการประเมิน | วิเคราะห์ผลประเมิน ให้คำแนะนำ และกำกับติดตาม การรายงานผลการพัฒนาปรับปรุง ภายหลังจากการประเมิน ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด |
| 2. ผู้รับผิดชอบของส่วนงาน/หน่วยงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย |
| 3. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา  | รวบรวมผล วิเคราะห์ผล และสรุปรายงานผลการพัฒนาปรับปรุง ภายหลังจากการประเมิน ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด |
| 5. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กองเทคโนโลยีดิจิทัล | วิเคราะห์และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ |
| 6. กองแผนงาน |

**1.4 งานมาตรฐานควบคุมภายใน**

|  |  |
| --- | --- |
| **ผู้รับบริการ** | **การให้บริการ** |
| 1. คณะกรรมการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง  | จัดการประชุมเพื่อกำหนดนโยบายความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย และรายงานผลความเสี่ยงและควบคุมภายใน |
| 2. ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานของส่วนงาน/หน่วยงาน ด้านความเสี่ยงและควบคุมภายใน |  |

เมื่อกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการแล้ว จึงระบุจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปกำหนดจำนวนเป้าหมายในการเก็บแบบสำรวจคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL ต่อไป

**2. การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ**

กองพัฒนาคุณภาพใช้วิธีการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการทุกกลุ่ม จำนวน 2 ช่องทาง ดังนี้

2.1 รับฟังความต้องการโดยตรงจากผู้รับบริการ โดยทั้งจากการบอกกล่าวด้วยวาจาผ่านช่องทางโทรศัพท์ Lineกลุ่ม/ส่วนตัว Facebookกองฯ การพูดคุยส่วนตัว การประชุมคณะกรรมการ โครงการ/กิจกรรมที่กองฯจัดขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งทุกครั้งที่บุคลากรได้รับข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง จะมีการนำเข้าสู่การประชุมร่วมกันภายในกองฯ หรือใน line กลุ่มของกองฯ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานร่วมกันที่ทุกคนมีรับทราบและมีส่วนร่วม ซึ่งการรับความต้องการโดยวิธีนี้ทำให้กองฯ สามารถทำการปรับปรุงการให้บริการได้ในทันทีและสามารถทำได้ตลอดเวลา หรือในบางกรณีที่ความต้องการนั้นไม่สามารถดำเนินการด้วยกองฯเพียงฝ่ายเดียว อาจจะต้องไปเชื่อมโยงกับส่วนงานอื่น จะนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการขับเคลื่อน AUN-QA และ/หรือคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา หรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและจัดวางควบคุมภายใน ต่อไป

2.2 รับทราบความต้องการผ่านการประเมินคุณภาพการให้บริการ ในแต่ละปีงบประมาณ ตามประเด็นหัวข้อที่กำหนดไว้ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นวิธีการทราบถึงความต้องการได้อย่างเป็นทางการและมีหลักฐานการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ แต่เป็นวิธีที่ไม่สามารถปรับปรุงได้หรือให้บริการได้ในทันทีที่ผู้รับบริการมีความต้องการ

จากการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการสำคัญของกองฯ พบว่า มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกองฯ โดยตรงมี คือ **“การปรับปรุงการค้นหาเอกสารใน website : oqes.mju.ac.th”** ผู้รับบริการเห็นว่าควรมีการจัดระเบียบเพื่อให้ค้นหาได้ง่าย แต่ถ้ามีการโทรศัพท์/line สอบถามเพื่อหาเอกสาร บุคลากรในกองฯ จะสามารถให้คำตอบเพื่อการค้นหาได้ในทันที

**3. การกำหนดและจัดการบริการ**

จากการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการข้างต้น จะมีทั้งประเด็นที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับกองพัฒนาคุณภาพโดยตรง ซึ่งกองฯ ได้ให้ความสำคัญต่อทุกประเด็นที่เข้ามา แต่มีประเด็นที่เร่งด่วนที่ต้องทำการพัฒนาปรับปรุงเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ คือ **“การปรับปรุงการค้นหาเอกสารใน website : oqes.mju.ac.th”** ซึ่งกองฯ ได้รับข้อมูลผลจากผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของกองฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ที่ยังเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กองพัฒนาคุณภาพได้ดำเนินการให้ตรงตามความต้องการและ
ความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ การจัดการกล่องเอกสารใน website : oqes.mju.ac.th โดยมีการปรับ
การจัดการรูปแบบบริการหน้าเว็บไซต์ให้ up to date และค้นหาได้ง่าย ส่วนเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารด่วนให้ปรากฏบน banner หน้า website และต้องเป็นข้อมูลปัจจุบันเท่านั้น ข้อมูลในกล่องเอกสารที่ไม่มีการใช้งาน /ข้อมูลที่ล้าสมัยจะถูกนำออกทั้งหมด [แบ่งหมวดหมู่ใหม่ด้วย 15 หัวข้อหลัก](https://oqes.mju.ac.th/wtms_document.aspx?&lang=th-TH) (ลบกล่องเอกสารออกไป 6 หัวข้อหลัก) และแบ่งหมวดหมู่ย่อยตามปีการศึกษา/งบประมาณที่ใช้ โดยมีหัวข้อหลักประกอบด้วย

1) โครงการ/อบรม/สัมมนา/บรรยายพิเศษ 2) การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ

3) การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 4) Template SAR หน่วยงานที่มีการเรียนการสอน

5) การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน 6) คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

7) คำสั่ง/ประกาศ 8) ผลการประเมินคุณภาพภายใน

9) การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก 10) เกณฑ์คุณภาพการศึกษา EdPEx

11) ระบบการประกันคุณภาพ AUN-QA 12) CHE QA online

13) กระทรวงการอุดมศึกษา 14) งานมาตรฐานการควบคุมภายใน/ความเสี่ยง

15) กองพัฒนาคุณภาพ

นอกจากนี้ กองฯ ยังได้มีการให้บริการเพิ่มเติมในการดำเนินงานที่เกี่ยวเนื่องกัน ดังนี้

1. การให้บริการสื่อสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้บน website : oqes.mju.ac.th ปัจจุบันมีคลิปวิดิโอให้บริการที่เกี่ยวข้องและมีความจำเป็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรด้วยเกณฑ์ AUN-QA จำนวน 5 คลิปที่ผู้สนใจสามารถเปิดดูได้ตลอดเวลา

2. การให้บริการข่าวสารการฝึกอบรมต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ เช่น การอบรมเกณฑ์และผู้ประเมิน AUN-QA แจ้งรายชื่อผู้ขึ้นทะเบียนผู้ประเมิน AUN-QA และ CUPT QMS ของ ทปอ. เป็นต้น

**4. การประเมินผลการให้บริการ**

กองพัฒนาคุณภาพมีผลประเมินคุณภาพการให้บริการ ด้วยแนวทาง SERVQUAL ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

4.1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามวิธีการในข้อ 1 ข้างต้นแล้ว จึงนำกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม มากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) ตามวิธีการที่เหมาะสม โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) รวมทั้งหมด จำนวน 116 คน ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 91 คน คิดเป็น**ร้อยละ 78.45** ดังนี้

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **กลุ่มผู้รับบริการ** | **จำนวนประชากร (N)** | **วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง** | **ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)** | **จำนวนผู้ตอบ** |
| 1. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
 | 25 | ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่นับซ้ำ | 15 | 9 |
| 1. คณะกรรมการขับเคลื่อน AUN-QA
 | 15 | 6 | 6 |
| 1. คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน
 | 12 | 4 | 4 |
| 1. คณะกรรมการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง
 | 14 | 10 | 7 |
| 1. ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและระดับคณะ
 | 15 | ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง | 15 | 14 |
| 1. ผู้รับผิดชอบของส่วนงาน/หน่วยงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย
 | 47 | Quota Samplingจากหน่วยงาน/ส่วนงานละ 1-2 คนใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง | 10 | 8 |
| 1. ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานของส่วนงาน/หน่วยงาน ด้านการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน
 | 10 | 6 | 4 |
| 1. ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานของส่วนงาน/หน่วยงาน ด้านความเสี่ยงและควบคุมภายใน
 | 15 | Quota Samplingจากหน่วยงาน/ส่วนงานละ 1-2 คน | 15 | 13 |
| 1. ผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน
 | N/A | แบบตามสะดวกเพื่อลดความซ้ำซ้อนเนื่องจากมีผลประเมินในแต่ละโครงการแล้ว | 10 | 5 |
| 1. ผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
 | 10 | 4 |
| 1. บุคลากรกองพัฒนาคุณภาพ (ประเมินงานอำนวยการ)
 | 5 | ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง | 5 | 5 |
| 1. ผู้ติดต่อประสานงานอำนวยการ กองพัฒนาคุณภาพ
 | N/A | แบบเฉพาะเจาะจง | 10 | 12 |
| **รวม** | **116** | **91** |

4.2) ผลการประเมินตามประเด็นพิจารณา

1) ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เท่ากับ **4.17**

2) ระดับการรับรู้หลังจากรับบริการตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

| **มิติการบริการ** | **ข้อ** | **ประเด็นคำถาม** | **ผลประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **กรณีใช้บริการ ณ สถานที่ตั้ง** |
| ลักษณะทางกายภาพ | 1 | ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ | 4.48 |
| 2 | ความพร้อมและครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน | 4.50 |
| การตอบสนอง | 3 | บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว | 4.64 |
| 4 | บุคลากรสามารถให้บริการทดแทนกันได้ | 4.46 |
| **กรณีใช้บริการด้วยช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์ erp ระบบสารสนเทศ ฯลฯ)** |
| ลักษณะทางกายภาพ | 1 | ความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการด้วยช่องทางอื่น | 4.44 |
| 2 | ข้อมูลที่ให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน | 4.37 |
| การตอบสนอง | 3 | ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่น ๆ เช่น LINE Official, LINE กลุ่ม, Facebook หน่วยงาน ฯลฯ | 4.44 |
| 4 | บุคลากรสามารถตอบสนองการบริการในช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์, erp, LINE, Facebook ฯลฯ) ได้ทันท่วงที | 4.50 |
| การดูแลเอาใจใส่ | 5 | บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร | 4.62 |
| 6 | ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร | 4.57 |
| ความน่าเชื่อถือ | 7 | ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และครบถ้วน | 4.47 |
| 8 | ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการตามเวลาที่กำหนด | 4.47 |
| ความมั่นใจ | 9 | ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากร | 4.47 |
| 10 | ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น | 4.46 |
| **ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้หลังจากรับบริการ** | **4.50** |

ผลการประเมินตามแนวทาง SERVQUAL ของกองพัฒนาคุณภาพ มีระดับการรับรู้หลังจากรับบริการ ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.50** แปลผลได้เป็น **การบริการระดับดีมาก** โดยพบว่าประเด็นที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด คือ **“ข้อมูลที่ให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน”** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ซึ่งยังคงเป็นประเด็นเรื่องเดียวกัน ต่อเนื่องมาจาก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบผลประเมินในประเด็นดังกล่าว ตั้งแต่ปี 2563 – 2565 พบว่ามีแนวโน้มที่
ดีขึ้น ดังนี้

**5. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการไปพัฒนากระบวนการทำงาน**

จากการรับแจ้ง การปรึกษาหารือผ่านช่องทางการประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อน AUN-QA
การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ กิจกรรมพัฒนาการดำเนินงานตาม Area for Improvement (วันที่ 29 กันยายน 2565) และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลุ่มนักวิชาการศึกษา (วันที่ 30 กันยายน 2565 จัดโดยสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) และการแจ้งทางโทรศัพท์และทาง Line มายังกองพัฒนาคุณภาพโดยตรง รวมทั้งผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของกองพัฒนาคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2565 ยังคงพบว่า **“ผู้รับบริการยังคงต้องการให้กองพัฒนาคุณภาพพัฒนาการแสดงข้อมูลที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการหลักสูตร/คณะ ที่เป็นไปตามเกณฑ์ AUN-QA และ CUPT QMS”** แต่ทั้งนี้การแสดงข้อมูลดังกล่าวไม่ได้อยู่บนหน้า website ของกองพัฒนาคุณภาพ ([www.oqes.mju.ac.th](http://www.oqes.mju.ac.th)) แต่มีการแสดงข้อมูลไว้บนหน้า website ที่ดูแลโดยกองเทคโนโลยีดิจิทัล ([www.erp.mju.ac.th](http://www.erp.mju.ac.th)) ซึงเป็นการทำงานร่วมกัน ดังนี้ กองพัฒนาคุณภาพจึงได้มีการวางแผนในการพัฒนาการแสดงผลดังกล่าวให้มีข้อมูลที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการหลักสูตร/คณะ ร่วมกับกองเทคโนโลยีดิจิทัล และสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการด้วย เนื่องจาก ข้อมูลเร่งด่วนคือข้อมูลการรับเข้านักศึกษา และข้อมูลผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน ซึ่งทางกองพัฒนาคุณภาพในฐานะที่เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยจึงได้วางแผนพัฒนา ดังนี้ ...............................น้องมลเขียนต่อถึงแผนการทำงานที่วางไว้นะคะ................................

เกณฑ์การประเมินรายงานกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

| **หัวข้อ** | **คำอธิบาย** |
| --- | --- |
| 1 | การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน |
| 2 | การค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ |
| 3 | การวางแผนและกำหนดการให้บริการตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ |
| 4 | การประเมินคุณภาพการให้บริการครบทุกกลุ่มผู้รับบริการที่กำหนด |
| 5 | การนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานปีถัดไป |

เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 คะแนน | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5 ข้อ |

ผลการประเมินตนเองส่วนที่ 2 : ดำเนินการครบ 5 ข้อ = 5.00 คะแนน

**เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ ;** ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **ผลประเมิน** |
| ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ | 4.50 |
| ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ | 5.00 |
| **ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ** | **ค่าเฉลี่ย 4.75** |

การตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ 4 การประเมินคุณภาพการให้บริการครบทุกกลุ่มผู้รับบริการที่ก าหนด 5 การน าผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนา กระบวนการท างานปีถัดไป เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 2 1 คะแนน 2 คะแนน 3 คะแนน 4 คะแนน 5 คะแนน 1 ข้อ 2 ข้อ 3 ข้อ 4 ข้อ 5 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ดังนี้ ตัวชี้วัด ผลประเมิน ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ (1) ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (2) ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย (1) และ (2)