

กลุ่ม 3

บันทึกการเล่าเรื่อง

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
ผศ.ดร.ศิริรัตน์ องค์กรประกรณ์กุล	เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) Public Sector Management Quality Award ลักษณะสำคัญขององค์กร สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์และความท้าทาย หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวังและความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการ มีการดำเนินการอย่างไร ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางดี 1. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีเกณฑ์ในการดำเนินการ ดังนี้ 1.1 การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ โดยการจัดอบรมให้กับบุคลากร และระดมความคิดเห็น เพื่อพิจารณาจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งยึดหลักการและกำหนดเกณฑ์การจำแนกตามพันธกิจ กิจกรรม กระบวนการทำงานและจัดลำดับความสำคัญ

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
		1.2 การรับฟังและเรียนรู้ เพื่อการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ โดยเปิดช่องทางรับฟังข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต แหล่งฝึกปฏิบัติวิชาชีพ ศิษย์เก่าและผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชุม การสัมมนา และนำข้อมูลมาปรับปรุง การวางแผนประจำปี 2. ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการดังนี้ 2.1 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยดำเนินงานตามนโยบายให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย เข้าร่วมกิจกรรม จัดโครงการอบรมผู้ปกครอง บุคคลภายนอกมีส่วนร่วม - กลไกหลัก ๆ ที่ผู้รับบริการติดต่อส่วนราชการ โดยมีช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ - ทำหนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร E- mail/Website จัด Road Show สโมสร อาจารย์ที่ปรึกษา (อย่างน้อย 2 ช่องทาง) - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดย มีระเบียบ มีผู้รับผิดชอบ มีการประชาสัมพันธ์ จัดทำ TOR ให้กับผู้ปฏิบัติงาน กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีการทำแบบฟอร์มต่าง ๆ มีคณะกรรมการดำเนินงานและรายงาน

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
		2.2 การจัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถาม ในการวัดความพึงพอใจด้านการบริการต่าง ๆ - การใช้ข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินการ นำผลการประเมินมารายงานและปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการศึกษา

เสนอโดย

1. นางพจนา นุ่มหั่นต์
2. นางนภัทร์พร กิตติศักดิ์เสรีกุล
3. นางสาวคณิงขวัญ แก้วล้วน
4. นางทิมมพร ใจเอื้อ