****

**แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA PL**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555**

**คณะ/หน่วยงาน……………………………………….**

**มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**เอกสารประกอบการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555**

**สำนักงาน ก.พ.ร**

**ผลการดำเนินงานหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนส่วน**

**3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

***CSP1***

มีวิธีการรับฟังความต้องการ และข้อมูลอื่นๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่ม และใช้ข้อมูลดังกล่าวในการวางแผนปฏิบัติงาน ปรับปรุงระบบงาน กระบวนการทำงาน เพื่อสร้างนวัตกรรมการบริการ ที่สามารถตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดียิ่งขึ้น

**1) วิธีการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **กลุ่ม****(ระบุกลุ่มที่สำคัญ)** | **วิธีการรับฟังความต้องการ****แต่ละกลุ่ม (แตกต่างกันหรือไม่)/ระบุขั้นตอนในการรับฟังอย่างชัดเจน** | **การปรับปรุงวิธีการรับฟัง****(เช่น การเพิ่มช่องทางการรับฟัง)** | **ประเมินประสิทธิผลของวิธีการรับฟัง** (อธิบายให้เห็นถึงประสิทธิภาพของแต่ละช่องทาง เช่น web board ต้องมีผู้เข้าไปตอบกระทู้อย่างทันท่วงที website มีการเก็บข้อมูลสถิติผู้ใช้บริการ) | **ผู้รับผิดชอบหลัก****(ระบุชื่อ หน่วยงาน )** |
| ผู้รับบริการหลัก |  |  |  |  |
| 1.นักศึกษา |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |  |  |
| 1.ผู้ปกครอง |  |  |  |  |

**หมายเหตุ**

* การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ควรนำเอาวิสัยทัศน์และพันธกิจมาพิจารณา ระบุผู้รับบริการหลักให้ชัดเจน (การระบุย่อยเกินไปทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการทุกกลุ่มได้ จึงเน้นกลุ่มผู้รับบริการหลักก่อน) เนื่องจากจะมีการเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานในด้านอื่นๆ
* **ช่องทางรับฟังความความต้องการ** (เช่น Focus group การรายงานเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประชุม สัมมนา การรวบรวมข้อร้องเรียน การสัมภาษณ์ การปฐมนิเทศ การประชุมประจำปี จดหมายอิเลคทรอนิกส์ **ช่องทางที่ทันสมัย เหมาะสม** เช่น การรวบรวมข้อมูลผ่านเว็บไซต์
* การปรับปรุงกระบวนการรับฟังเช่น 1.การปรับปรุงช่องทางการรับฟัง 2.การเพิ่มช่องทางการรับฟัง 3.การปรับปรุงกระบวนการรับฟัง 4.นวัตกรรมในการรับฟัง

 (แสดงพัฒนาการในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการ)

**2) การนำเอาขั้นตอนไปสู่การปฏิบัติและนำเอาข้อมูลมาตอบสนองความต้องการความคาดหวัง**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กลุ่ม | ข้อมูลที่ได้จากการรับฟัง | สิ่งที่นำไปพัฒนาและปรับปรุง |
| ผู้รับบริการหลัก |  |  |
| 1.นักศึกษา |  |  |
| 2. |  |  |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |
| 1.ผู้ปกครอง |  |  |
| 2 |  |  |
|  |  |  |

**3) จำนวนสถิติหรือข้อมูลที่ได้จากการรับฟัง (ถ้ามี)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **สถิติข้อมูล/จำนวนครั้ง (รอบปีงบประมาณ 2555)** | **หมายเหตุ** |  |
| **ตัวอย่างเช่น** |  |  |  |
| **ข้อเสนอแนะผ่านสายด่วน**  | **5ครั้ง** |  |  |
| **จำนวนครั้งของการ Focus Group** | **2ครั้ง** | **ครั้งที่ 1 8มีนาคม 2555 กลุ่มนักศึกษา****ครั้งที่ 2 9เมษายน 2555 ผู้ปกครอง** |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**CSP2**

มีระบบในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิผลและทันท่วงที **รวมทั้งมีการวิเคราะห์เพื่อเป็นสารสนเทศในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทั่วทั้งสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนมีการเผยแพร่สารสนเทศแก่สถาบันอุดมศึกษาหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงได้** (กรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายสถาบันอุดมศึกษา)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **สิ่งที่ดำเนินการ** | **หลักฐานที่ต้องแสดง** |
| 1. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน
 |  |  |
| 1. ผู้รับผิดชอบ/ได้รับมอบหมาย
 |  |  |
| 1. สถิติ/จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะในรอบปีที่ผ่านมา
 |  |  |
| 1. การนำเอาข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อเป็นสารสนเทศในการบริหารจัดการ
 |  |  |
| 1. ระบุขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
 |  | **Flow chart การจัดการข้อร้องเรียน** |
| 1. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน
2. (เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่)
 |  | **หรือยกตัวอย่างการจัดการข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตามขั้นตอนและมีประสิทธิภาพ** |
| 1. ข้อร้องเรียนที่นำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน
 |  | **ยกตัวอย่าง**  |
| 1. ตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น ระยะเวลาในการจัดการข้อเรียนให้แล้วเสร็จ
 |  |  |
| 1. รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด (ถ้ามี)
 |  |  |

**แนวปฏิบัติที่ดี**

1. กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย
2. กำหนดวิธีการและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน
3. กำหนดผู้รับผิดชอบหรือมอบอำนาจในการจัดการข้อร้องเรียน
4. จัดให้มีระบบการรายงานข้อร้องเรียนกับผู้บังคับบัญชา
5. นำข้อร้องเรียนมาปรับปรุงกระบวนการ
6. นำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาตอบสนองต่อการสร้างความสัมพันธ์

**3.2 การสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

***CSP3***

สถาบันอุดมศึกษามีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเครือข่าย เพื่อตอบสนองความคาดหวัง และ**สร้างความประทับใจ ทำให้กล่าวถึงสถาบันอุดมศึกษาในทางที่ดี**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **สิ่งที่ดำเนินการ** | **หลักฐานที่ต้องแสดง** |
| 1. เครือข่ายผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ถ้ามี)
 |  | **คำสั่งแต่งตั้ง/หนังสือเชิญ/ทำเนียบ เป็นต้น** |
| 1. วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเครือข่าย
 |  |  |
| 1. ผู้รับผิดชอบหลัก
 |  |  |
| 1. กิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกัน
 |  | **รายงานการประชุม /ภาพกิจกรรม**  |
| 1. ผลการดำเนินงาน
 |  | **รายงานผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐานประกอบที่สำคัญ** |
| 1. การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
 |  |  |
| 1. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (ถ้ามี)
 |  |  |
| 1. ผลการดำเนินงานตามตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (ถ้ามี
 |  |  |
| 1. ข้อเสนอแนะจากเครือข่าย
 |  |  |
| 1. สิ่งที่นำมาปรับปรับปรุงเพื่อการพัฒนาเครือข่ายและการสร้างความสัมพันธ์
 |  |  |

**แนวปฏิบัติที่ดี**

1. การสร้างความสัมพันธ์ในหลายระดับ
2. นำเอาความคิดเห็นมาพัฒนาและปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์
3. การประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อนำมาจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ให้เหมาะสม

**CSP4**

สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการในการติดตาม และประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในเรื่องคุณภาพของผลผลิตและการบริการหลักของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับนำไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้ดีขึ้น เพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป **รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดีขึ้น

1) การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **กลุ่ม****(เช่น)** | **วิธีการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ****(แบบสำรวจ/แบบสอบถาม/สัมภาษณ์/Focus group เป็นต้น** | **การปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจให้ทันสมัย** | **ร้อยละความพึงพอใจ****ของผู้รับบริการ** | **ผู้รับผิดชอบหลัก**  |
| **ผลปี 2554** | **ผลปี 2555** |  |
| ผู้รับบริการหลัก |  |  |  |  |  |
| 1.นักศึกษา |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |  |  |  |
| 1.ผู้ปกครอง |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**2) การนำเอาผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจมาปรับปรุงผลการดำเนินงาน**

|  |  |
| --- | --- |
| สิ่งที่ไม่พึงพอใจ | สิ่งที่นำมาปรับปรุง |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

หลักฐานประกอบ

1.แสดงขั้นตอน หรือ Flow chart การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ 2.รายงาผลการสำรวจ 3.ตัวอย่างแบบสอบถาม

แนวปฏิบัติที่ดี

1. กำหนดเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ผู้รับบริการ ผู้ส่วนได้ส่วนเสีย
2. มุ่งเน้นการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
3. แก้ปัญหาในการให้บริการ
4. มีการส่งเสริมวัฒนธรรมการมุ่งเน้นผู้รับบริการ มีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและระบบการพัฒนาบุคลากรที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

**3) การสร้างวัฒนธรรมในการการมุ่งเน้นลูกค้า (เช่น การกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการให้บริการ การพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการให้บริการ เป็นต้น)**

อธิบายผลการดำเนินงาน (ถ้ามี)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

CSP5

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการสร้างกลไกของสถาบันอุดมศึกษาที่มีประสิทธิภาพในการสร้างการมีส่วนร่วมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์/พันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งนำไปสู่นวัตกรรมการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **สิ่งที่ดำเนินการ** | **หลักฐานที่ต้องแสดง** |
| เครือข่ายภาคประชาชน |  | **คำสั่งแต่งตั้ง/หนังสือเชิญ/ทำเนียบ เป็นต้น** |
| วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเครือข่ายภาคประชาชน |  |  |
| ผู้รับผิดชอบหลัก  |  |  |
| กิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกัน  |  | **รายงานการประชุม /ภาพกิจกรรม /แผนการดำเนินงานร่วมกัน** |
| ผลการดำเนินงาน  |  | **รายงานผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐานประกอบที่สำคัญ** |
| การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน |  |  |
| ตัวชี้วัดความสำเร็จ (ถ้ามี) |  | **ความพึงพอใจ/กิจกรรมที่ร่วมกันแก้ปัญหา/การเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหา เป็นต้น** |
| **ผลการดำเนินงานตามตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (ถ้ามี** |  |  |
| **ข้อเสนอแนะจากเครือข่ายภาคประชาชน** |  |  |
| **สิ่งที่นำมาปรับปรับปรุงเพื่อการพัฒนาเครือข่ายและการสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายภาคประชาชน**  |  |  |

**หลักฐานที่ควรแสดง**

คำสั่งแต่งตั้ง รายงานการประชุม รายงานผลการดำเนินงาน และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติที่ดี

1. กำหนดกลไกการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน
2. มีการจัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายภาคประชาชน
3. มีการจัดการความรู้ ถอดบทเรียน เพื่อเป็นแนวทางสร้างเสริมการมีส่วนร่วมภาคประชาชน