

ตัวชี้วัดที่ 2 ผู้รับบริการ (Customers)

2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)

ก. การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to CUSTOMERS) และ ข. การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (CUSTOMER Segmentation and Service Offerings)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สำนักงานมหาวิทยาลัยมีนโยบายในการให้แต่ละกอง/ฝ่าย ดำเนินการรับฟังผู้รับบริการตามบริการหลักในบริบทของแต่ละกอง/ฝ่าย ตามข้อกำหนดของคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงาน สนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยแต่ละกอง/ฝ่าย ทั้งนี้ เมื่อนำผลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ วิธีการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานเป็นประจำ จากทุกหน่วยงานภายในสำนักงานมหาวิทยาลัย มารวบรวมและสังเคราะห์ ทำให้ได้กลุ่มผู้รับบริการและช่องทางการปฏิสัมพันธ์ในภาพรวมของสำนักงานมหาวิทยาลัย ดังนี้

ลำดับ	กลุ่มผู้รับบริการ	ช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานเป็นประจำ ที่มีความถี่มากที่สุดตามลำดับ						
		โทรศัพท์ (26)	Line (23)	หนังสือราชการ (17)	ประชุม (13)	ติดต่อเข้าพบ (8)	Facebook (6)	Website (1)
1	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	√	√	√	√	√	-	-
2	ผู้บริหารส่วนงาน	√	√	√	√	-	-	-
3	คณะกรรมการ/ คณะทำงาน ระดับ มหาวิทยาลัย	√	√	√	√	-	-	-
4	สำนักงานคณบดี	√	√	√	√	√	-	-
5	คณาจารย์	√	√	√	√	√	-	√
6	นักศึกษา	√	√	-	√	√	√	√
7	บุคลากรสายสนับสนุน	√	√	√	√	√	-	√
8	บุคคลภายนอก	√	√	√	√	√	√	-

จากการรวบรวมช่องทางการให้บริการของหน่วยงานทั้ง 16 กอง/ฝ่าย พบว่า “โทรศัพท์” เป็นช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีความถี่ ในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาอันดับ 2 คือ Line ซึ่งมากกว่าช่องทางที่เป็นทางการอย่างหนังสือราชการและการประชุม นอกจากนี้ยังพบว่า Website ของหน่วยงานในสำนักงานมหาวิทยาลัย เป็นช่องทางที่มีความถี่ในการให้บริการน้อยที่สุด

กลุ่มผู้รับบริการ วิธีการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานเป็นประจำ ของหน่วยงานภายในสำนักงานมหาวิทยาลัย

ลำดับ	กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการให้บริการ	ช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานเป็นประจำ
1. กองกลาง : การรับ-ส่งเอกสาร ของงานอำนวยการ กองกลาง			
1	คณะ/สำนัก/หน่วยงานภายใน สำนักงานมหาวิทยาลัย/หน่วยงาน วิสาหกิจ	- ตรวจสอบ วิเคราะห์ กลับกรอง หนังสือ/คำสั่ง/ ประกาศ ก่อนเสนอ ผู้บริหารลงนาม - การสืบค้น ติดตามหนังสือภายในและภายนอก - ออกเลขที่หนังสือภายนอก/คำสั่ง/ประกาศ	- การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Group Line - การติดต่อทางโทรศัพท์ - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ
2	บุคคลภายนอก /หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน	- ตรวจสอบ วิเคราะห์ กลับกรอง หนังสือ/คำสั่ง/ประกาศ ก่อนเสนอ ผู้บริหารลงนาม - การสืบค้นและติดตามหนังสือ - การติดต่อสอบถาม	- การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Group Line - การติดต่อทางโทรศัพท์ - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ
2. กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม : การออกแบบ เขียนแบบ ประมาณราคาล้างก่อสร้าง ตรวจสอบแบบก่อสร้าง			
1	หน่วยงานที่ขอใช้บริการ คณะ/ สำนัก/วิทยาลัย	- ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการออกแบบก่อสร้าง งานปรับปรุง ซ่อมแซมอาคาร - การออกแบบ เขียนแบบ ประมาณราคาล้างก่อสร้าง ตรวจสอบแบบ ก่อสร้าง	- การปรึกษาทางโทรศัพท์ - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ - การเข้าพบด้วยตนเอง - การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Group Line เช่น Group คณะกรรมการ ก่อสร้าง เป็นต้น - การประชุม
2	คณะกรรมการงานก่อสร้างต่าง ๆ	- ให้คำปรึกษา วินิจฉัยเกี่ยวกับงานก่อสร้างให้เป็นไปตามระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	- การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Group Line - การติดต่อทางโทรศัพท์ - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ
3	คณะกรรมการติดตามเร่งรัดการใช้ งบประมาณ	- รายงานข้อมูลความก้าวหน้างานก่อสร้าง - ให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ	- การประชุม - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ

ลำดับ	กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการให้บริการ	ช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานเป็นประจำ
4	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ - ให้คำปรึกษา วินิจฉัยเกี่ยวกับงานก่อสร้างให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดีที่รับผิดชอบด้านกายภาพ สื่อสารผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย - การติดต่อทางโทรศัพท์ Line - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ
3. กองบริหารทรัพยากรบุคคล : บริการในภาพรวม			
1	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี	<ul style="list-style-type: none"> - การตรวจสอบ เสนอความเห็นในหนังสือ และการผลิตเอกสาร - การอำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลให้ข้อมูลแก่ผู้บริหาร - อำนวยความสะดวกและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในฐานะเลขานุการคณะกรรมการฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัย แม่โจ้ (ก.บ.ม.) - การประชุมคณะกรรมการฯ และคณะทำงานฯ ชุดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย - การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Group Line - การปรึกษาทางโทรศัพท์ และการมาติดต่อด้วยตัวเอง
2	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - อำนวยความสะดวก และให้บริการด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> - การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Group Line - การติดต่อทางโทรศัพท์ และการมาติดต่อด้วยตัวเอง - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ และ ระบบ Erp.
3	บุคคลภายนอก /มหาวิทยาลัย เครือข่าย/ บริษัท /ห้างร้าน / ผู้ประกอบการ	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการเรื่องต่าง ๆ เช่น การรับสมัครงาน การจัดซื้อจัดจ้าง - การประสานงานด้านข้อมูลการบริหารงานบุคคลระหว่างหน่วยงานภายนอก - การติดต่อสอบถามข้อมูลของบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> - การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางโซเชียลมีเดีย เช่น facebook เพจของกองบริหารทรัพยากรบุคคล - การติดต่อทางโทรศัพท์ และการมาติดต่อด้วยตัวเอง - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ และ ระบบ Erp.
4. กองคลัง : การรับเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา			
1	นักศึกษา/ผู้ปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> - การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา - ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาและผู้ปกครอง 	<ul style="list-style-type: none"> - บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรงหน้าเคาน์เตอร์ - บริการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์กองคลัง - การเผยแพร่ข้อมูลและการบริการผ่าน Facebook “กองคลัง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - Finance Division MJU”

ลำดับ	กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการให้บริการ	ช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานเป็นประจำ
			<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการทาง Line Official “Finance MJU” - การปรึกษาทางโทรศัพท์
5. กองตรวจสอบภายใน : การตรวจสอบภายใน			
1	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยรับตรวจและผู้บริหารหน่วยรับตรวจ	การเข้าตรวจสอบหน่วยรับตรวจ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุมร่วมกับหน่วยรับตรวจ - การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ / Line / Facebook
6. กองเทคโนโลยีดิจิทัล : ขั้นตอนการให้บริการพัฒนา Dashboard ด้านงานวิจัย			
1	สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร (เจ้าของระบบงานวิจัย)	<ul style="list-style-type: none"> - รับขอเสนอความต้องการใช้ข้อมูล รายงานต่างๆ ด้านงานวิจัย - นำเสนอรูปแบบการใช้งานข้อมูล Dashboard ด้านงานวิจัย โดยนำเสนอผ่านทางเว็บไซต์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุม - การปรึกษาทางโทรศัพท์ , Line
2	หน่วยงานที่ต้องใช้ข้อมูลด้านงานวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - รับขอเสนอความต้องการใช้ข้อมูล รายงานต่างๆ ด้านงานวิจัย - จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์การใช้ Dashboard ด้านงานวิจัย 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุม - การปรึกษาทางโทรศัพท์ , Line - ERP
7. กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ : การให้เช่าพื้นที่			
1	ผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณส่วนกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำสัญญาเช่าพื้นที่ - รับชำระค่าเช่าพื้นที่ และค่าสาธารณูปโภค - ประสานงานการซ่อมบำรุงสถานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อที่กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - ติดต่อทางไลน์ @ กองบริหารทรัพย์สินฯ - ติดต่อทางเฟสบุ๊ก กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ - ติดต่อทางอีเมลล์ Assetmaejo@gmail.com
2	ผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณพื้นที่ส่วนงาน (คณะ/สำนัก/วิทยาลัย)	<ul style="list-style-type: none"> - รับชำระค่าสาธารณูปโภค 	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อที่กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - ติดต่อทางไลน์ @ กองบริหารทรัพย์สินฯ

ลำดับ	กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการให้บริการ	ช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานเป็นประจำ
3	ผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณโรงอาหารเทิดทสิกร/บุรุษหน้าโรงอาหารเทิดทสิกร	- จัดทำสัญญาเช่าพื้นที่ - รับชำระค่าเช่าพื้นที่ และค่าสาธารณูปโภค	- ติดต่อที่กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - ติดต่อทางไลน์ @ กองบริหารทรัพย์สินฯ
4	ผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณ MJU Night Market	- จัดทำสัญญาเช่าพื้นที่ - รับชำระค่าเช่าพื้นที่ และค่าสาธารณูปโภค	- ติดต่อที่กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - ติดต่อทางไลน์ @ กองบริหารทรัพย์สินฯ
5	ผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณร้านค้าภายในหอพักนักศึกษา	- จัดทำสัญญาเช่าพื้นที่ - รับชำระค่าเช่าพื้นที่ และค่าสาธารณูปโภค	- ติดต่อที่กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - ติดต่อทางไลน์ @ กองบริหารทรัพย์สินฯ
6	ผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณศูนย์อาหาร Green Canteen	- จัดทำสัญญาเช่าพื้นที่ - รับชำระค่าเช่าพื้นที่ และค่าสาธารณูปโภค - ประสานงานการซ่อมบำรุงสถานที่	- ติดต่อที่กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - ติดต่อทางไลน์ @ กองบริหารทรัพย์สินฯ
7	ผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณกาดนัดควบอย	- จัดพื้นที่ให้บริการ - รับชำระค่าเช่าพื้นที่	- ติดต่อที่กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - ติดต่อทางไลน์ @ กองบริหารทรัพย์สินฯ

9. กองพัฒนาคุณภาพ : การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2566

1	คณะกรรมการขับเคลื่อนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัยฯ	- ให้คำปรึกษาและแลกเปลี่ยนข้อมูลในการจัดทำ SAR มหาวิทยาลัย	- การประชุมคณะทำงานฯ - การจัดโครงการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตาม AFI - การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Group Line “QA – SAR mju” - การปรึกษาทางโทรศัพท์ - การจัดโครงการวิพากษ์ SAR
---	---------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ลำดับ	กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการให้บริการ	ช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานเป็นประจำ
2	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยฯ	- อำนวยความสะดวกและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในฐานะเลขานุการคณะกรรมการฯ	- การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Group Line - การติดต่อทางโทรศัพท์ - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ
3	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	- ให้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการประเมินฯ - ให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ	- การจัดโครงการวิพากษ์ SAR - รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดีที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพสื่อสารผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
4	คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	- สรุปความคืบหน้าในการดำเนินการและให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ	- การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
10. กองพัฒนานักศึกษา : การให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)			
1	นักศึกษา	1.จัดทำเอกสารการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา 2.เบิกจ่าย เงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	- การติดต่อทางโทรศัพท์ - การติดต่อที่สถานที่ที่ตั้ง - การติดต่อผ่านสื่อออนไลน์ facebook fanpage / Line - แบบสำรวจความพึงพอใจ
11. กองวิเทศสัมพันธ์ : ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลทุนจากสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานต่างประเทศที่มีความร่วมมือทางวิชาการ (MOU/MOA) กับมหาวิทยาลัยแม่โจ้			
1	บุคลากรสายวิชาการ	- ให้บริการข้อมูลทุน ประสานงาน อำนวยความสะดวก และให้คำปรึกษาในการติดต่อกับสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานต่างประเทศ ที่มีความร่วมมือทางวิชาการ (MOU/MOA) กับมหาวิทยาลัยแม่โจ้	- ติดต่อด้วยตัวเอง ที่สำนักงานกองวิเทศสัมพันธ์ - การติดต่อและให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ
2	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	- ให้บริการข้อมูลทุน ประสานงาน อำนวยความสะดวก และให้คำปรึกษา ในการติดต่อกับสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานต่างประเทศ ที่มีความร่วมมือทางวิชาการ (MOU/MOA) กับมหาวิทยาลัยแม่โจ้	- ติดต่อด้วยตัวเอง ที่สำนักงานกองวิเทศสัมพันธ์ - การติดต่อและให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ

ลำดับ	กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการให้บริการ	ช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานเป็นประจำ
3	นักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้	- ให้บริการข้อมูลทุน ประสานงาน อำนวยความสะดวก และให้คำปรึกษา ในการติดต่อกับสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงาน ต่างประเทศ ที่มีความร่วมมือทางวิชาการ (MOU/MOA) กับมหาวิทยาลัย แม่โจ้	- ติดต่อด้วยตัวเอง ที่สำนักงานกองวิเทศสัมพันธ์ - การติดต่อและให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ
12. กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม : จัดโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567			
1	นักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้	-จัดโครงการ/กิจกรรมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย -จัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน -จัดโครงการ/กิจกรรมพัฒนากิจกรรมนักศึกษา	-การประชุม และจัดทำแผนด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม -การประสานงานจัดทำหนังสือราชการผ่านระบบ ERP -การประสานงานทาง โทรศัพท์ -การประชาสัมพันธ์ และตอบข้อซักถามผ่านเพจ Facebook กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม -การประชาสัมพันธ์ และตอบข้อซักถามผ่านกลุ่ม Line เครือข่ายทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม -การประชาสัมพันธ์ และให้บริการแบบฟอร์มต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
2	บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้	-จัดโครงการ/กิจกรรมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย -จัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน	-การประชุม และจัดทำแผนด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม -การประสานงานจัดทำหนังสือราชการผ่านระบบ ERP -การประสานงานทาง โทรศัพท์ -การประชาสัมพันธ์ และตอบข้อซักถามผ่านเพจ Facebook กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม -การประชาสัมพันธ์ และตอบข้อซักถามผ่านกลุ่ม Line เครือข่ายทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ลำดับ	กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการให้บริการ	ช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานเป็นประจำ
			-การประชาสัมพันธ์ และให้บริการแบบฟอร์มต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
13. ฝ่ายกฎหมาย : การดำเนินการทางกฎหมาย กรณีผิดสัญญาเงินทุนหรือสัญญาการศึกษา ฯ			
1	ส่วนงาน หน่วยงาน คณะ/สำนัก/วิทยาลัย	- ให้คำปรึกษา การจัดทำนิติกรรม เช่น สัญญาเงินทุนในโครงการต่าง ๆ ตามความต้องการของมหาวิทยาลัย สัญญาการศึกษา ฝึกอบรม ดูงานทั้งในและต่างประเทศ ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และอำนวยความสะดวกในการดำเนินนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดทำกับเอกชน บุคคลภายนอก บันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU/MOA) หนังสือมอบอำนาจ	- การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Line - การติดต่อทางโทรศัพท์ - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ
2	คณะกรรมการร่างประกาศระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย	- อำนวยความสะดวกและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในฐานะเลขานุการคณะกรรมการฯ - ร่างและพิจารณาตรวจร่าง กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนปฏิบัติงานในตำแหน่งคณะกรรมการร่างระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย ของมหาวิทยาลัย	- การประชุมคณะกรรมการร่างประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย
3	คณะกรรมการพิจารณาด้านกฎหมายของสภามหาวิทยาลัย	- อำนวยความสะดวกและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในฐานะเลขานุการคณะกรรมการฯ - ร่างและพิจารณาตรวจร่าง กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนปฏิบัติงานในตำแหน่งคณะกรรมการพิจารณาด้านกฎหมายของสภามหาวิทยาลัย	- การประชุมคณะกรรมการพิจารณาด้านกฎหมายของสภามหาวิทยาลัย

ลำดับ	กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการให้บริการ	ช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานเป็นประจำ
14. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : การเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ			
1	(การขออนุมัติเดินทางไป) บุคลากรที่ประสงค์เดินทางไป ปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ	- ให้คำปรึกษาด้านการจัดทำเอกสารขออนุมัติ - ตรวจสอบเอกสารความถูกต้อง - นำเสนอต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ - ทำหนังสือขอจัดทำ e-passport / visa (บางราย)	- การปรึกษาทางโทรศัพท์ / social media - หน้า เว็บไซต์ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ - การติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่ส่วนงาน
2	(การรายงานผลการไปปฏิบัติงาน) บุคลากรที่ประสงค์เดินทางไป ปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ	- ให้คำปรึกษาด้านการจัดทำเอกสารรายงานผล - ตรวจสอบเอกสารความถูกต้อง - นำเสนอต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ	- การปรึกษาทางโทรศัพท์ / social media - หน้า เว็บไซต์ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ - การติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่ส่วนงาน
15. ฝ่ายสื่อสารองค์กร : การเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัย			
1	นักศึกษาทุกชั้นปี (ประมาณ 12,000 คน)	การประชุมผู้นำนศ/ <u>เว็บไซต์มหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> /การส่งข้อความทาง โทรศัพท์มือถือ SMS	<u>เพจมหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> /MJU Application/ <u>TIKTOK</u>
2	บุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย (ประมาณ 2,000 คน)	การประชุมบุคลากร / <u>ระบบเอกสาร ERP/เว็บไซต์มหาวิทยาลัยแม่โจ้</u>	<u>เพจมหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> /MJU Application
3	ศิษย์เก่าแม่โจ้ (ประมาณ 70,000 คน)	จดหมายข่าว /งานชุมนุมชมรมศิษย์เก่าแม่โจ้/ กลุ่มศิษย์เก่าต่างๆ	<u>เพจมหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> /ไลน์องค์กร <u>มหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> / <u>อินสตาแกรม</u> <u>มหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> /กลุ่มฟากร้านเชิญหลังโต/ <u>แม่โจ้แซนแนล</u>
4	ผู้สนใจเข้าศึกษาต่อ (ประมาณ 3,000 คน)	<u>เว็บไซต์มหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> / กิจกรรมเปิดบ้าน ครูแนะแนว	<u>เพจมหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> / ไลน์องค์กร <u>มหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> <u>อินสตาแกรมมหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> / <u>แม่โจ้แซนแนล</u> / <u>TIKTOK</u>
5	ประชาชนทั่วไป ผู้ปกครอง (ประมาณ 20,000 คน)	<u>เว็บไซต์มหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> /ป้ายประชาสัมพันธ์ คัทเอาท์ เผยแพร่ผ่านสื่อทุกช่องทาง	<u>เพจมหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> / ไลน์องค์กร <u>มหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> <u>อินสตาแกรมมหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> / <u>แม่โจ้แซนแนล</u>
6	เครือข่าย สื่อมวลชน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย(ประมาณ 5,000 คน)	<u>เว็บไซต์มหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> กิจกรรมแถลงข่าว	<u>เพจมหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> / ไลน์องค์กร <u>มหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> <u>อินสตาแกรมมหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> / <u>แม่โจ้แซนแนล</u>

ลำดับ	กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการให้บริการ	ช่องทางการสื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานเป็นประจำ
16. ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ฯ : การประสานงานและการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการในการของบประมาณสำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม			
1	คณะกรรมการพัฒนาระบบนิเวศด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการในสถาบันอุดมศึกษา	- ให้ข้อมูลและหลักเกณฑ์ของ สป.อว. ในการจัดทำข้อเสนอโครงการมหาวิทยาลัย - รวบรวมเอกสาร/ข้อเสนอโครงการจัดส่ง สป.อว.	- การประชุมคณะกรรมการฯ - อำนวยความสะดวกและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในฐานเลขานุการคณะกรรมการฯ
2	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	- ให้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาโครงการ	- อธิการบดี / รองอธิการบดี รายงานผลการดำเนินงานเพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
3	อาจารย์/นักวิจัย/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	- เปิดรับข้อเสนอโครงการและพิจารณาข้อมูล องค์ประกอบของข้อเสนอโครงการ เพื่อพิจารณานำเสนอมหาวิทยาลัย - ให้ข้อมูลและให้คำปรึกษาในการจัดทำข้อเสนอโครงการ	- การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Group Line - การติดต่อทางโทรศัพท์ - การติดต่อผ่านหนังสือราชการ
4	นักศึกษา	- เปิดรับสมัครนักศึกษาเพื่อเข้ารับการอบรมผ่าน ช่องทางออนไลน์ และกรอกใบสมัคร	- การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Group Line - การติดต่อทางโทรศัพท์ - การให้ข้อมูล/คำปรึกษา ณ สำนักงาน
5	ผู้ประกอบการ	- การให้คำปรึกษา ปัญหาที่ต้องการได้รับการแก้ไขด้วยงานวิจัยและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย - การประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล ข้อคิดเห็น	- การลงพื้นที่เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน - การประชุม Online - การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Group Line
6	- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา (สป.อว)	- การจัดส่งข้อเสนอโครงการ - การจัดส่งรายงานผลการดำเนินงาน - การประเมิน/ติดตามผลการดำเนินงาน	- การติดต่อทางโทรศัพท์ - การแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง Group Line - การประชุม/รายงานผลผ่านช่องทาง Online และ On-site

2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ (CUSTOMER ENGAGEMENT)

ก. ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience)

สำนักงานมหาวิทยาลัยเป็นส่วนงานกลางที่ทำหน้าที่รับข้อร้องเรียนทุกเรื่องของมหาวิทยาลัย โดยได้มีการแบ่งระดับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับมหาวิทยาลัย

1.1 ระบบสายตรงอธิการบดี เป็นระบบที่ให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกเข้ามาแสดงความคิดเห็น สอบถาม หรือร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในกรณีที่มีการร้องเรียนหรือการแสดงความคิดเห็นผ่านทางสายตรงอธิการบดี ซึ่งกองเทคโนโลยีดิจิทัลส่งเรื่องให้กับผู้ได้รับมอบหมายกลั่นกรอง (เลขานุการผู้บริหาร) เพื่อเสนอต่ออธิการบดีพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการชี้แจงข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว

1.2 เว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียน ดูแลโดยหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน ซึ่งจะดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน และเสนอความเห็นต่ออธิการบดี ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องทางวินัย หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนจะเสนอเรื่องเข้าคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายในและภายนอก และจากสายตรงอธิการบดี เพื่อพิจารณาและสั่งต่อไปฝ่ายกฎหมาย เพื่อเสนออธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

2. ระดับส่วนงาน (คณะ สำนัก วิทยาลัย) ดูแลโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะรับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ เสนอเรื่องต่อเลขานุการคณะเพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อมูลและเสนอผลการดำเนินงานต่ออธิการบดี เพื่อพิจารณาสั่งการ ในกรณีร้องเรียนการให้บริการให้เลขานุการคณะดำเนินการแก้ไขร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง และในกรณีร้องเรียนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตร ให้เลขานุการแจ้งประธานหลักสูตรดำเนินการแก้ไขร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. ระดับหน่วยงาน เป็นระบบให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกเข้ามาแสดงความคิดเห็น สอบถาม หรือร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาอย่างสายตรง เสนอเรื่องต่อหัวหน้างานเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและนำเสนอต่อผู้อำนวยการกอง เพื่อพิจารณาสั่งการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องในการตอบประเด็นปัญหาของการร้องเรียน

ทั้งนี้ ในการเก็บข้อร้องเรียนหรือข้อเสน่อื่น ๆ ที่ไม่เป็นทางการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ยังใช้แนวทางให้แต่ละหน่วยงานดำเนินงานในระดับหน่วยงาน ตามบริบทของกอง/ฝ่าย โดยมีผลดังนี้

กอง/ฝ่าย	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	การจัดการข้อร้องเรียน
1. กองกลาง	1. การพิมพ์หนังสือภายนอก หนังสือภายใน คำสั่ง ประกาศ รูปแบบไม่ถูกต้องตามแบบฟอร์มในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ 2. การตรวจสอบเอกสารจากหน่วยงานยังไม่ละเอียด ยังพบผู้ปฏิบัติงานพิมพ์หนังสือผิด เว้นวรรคตอน ไม่ถูกต้อง ฉีกคำ การพิมพ์ชื่อ-ตำแหน่งผู้บริหารที่ลงนามไม่ถูกต้อง ใช้ภาษาพูด 3. จิตบริการ 4. เสนอเอกสารไม่ถูกต้องตามขั้นตอน บางหน่วยงานเอกสารเสนอให้ผู้บริหาร ลงนามโดยไม่ผ่านการกลั่นกรองจากสารบรรณกลาง 5. การตรวจเอกสารของทางสารบรรณกลางยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 6. หนังสือล่าช้า	1. งานอำนวยความสะดวกจัดทำแบบฟอร์มหนังสือราชการที่ถูกต้อง แขนงไว้ที่เว็บไซต์กองกลาง และหน้าระบบ e-document 2. จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานในการเสนอหนังสือ แขนงไว้ที่เว็บไซต์กองกลาง 3. กรณีที่งานสารบรรณกลางตรวจเอกสารไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ได้เชิญผู้ปฏิบัติงานทางด้านสารบรรณกอง เลขานุการผู้บริหารที่เกี่ยวข้องหารือร่วมกันและพิจารณาการตรวจกลั่นกรองหนังสือให้ไปในทิศทางเดียวกัน
2. กองกายภาพฯ	1. ควรมีฝ่ายกฎหมายสำหรับให้คำปรึกษาด้านระเบียบและกฎหมาย 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ/ รับวิศวกรรมเพิ่ม	1. ทหารหรือผู้บริหาร เพื่อเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณาตามข้อเสนอแนะ 2. ขอจัดสรรอัตรากำลังเพิ่มเติม จำนวน 2 อัตรา คือ วิศวกรโยธา และสถาปนิก
3. กองบริหาร ทรัพยากรบุคคล	การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงการสื่อสารหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ร่วมกัน	มีการแต่งตั้งคณะทำงานเครือข่ายด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน
4. กองคลัง	ต้องการทราบขั้นตอนการพิมพ์ใบเสร็จค่าธรรมเนียมการศึกษา	1. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการพิมพ์ใบเสร็จค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์กองคลัง และ Facebook 2. จัดให้มีระบบ One Stop Service การพิมพ์ใบเสร็จค่าธรรมเนียมการศึกษา
5. กองตรวจสอบ ภายใน	1. แบบฟอร์มทางการเงินไม่มีการอัปเดตเป็นทางการ ทำให้ใช้รูปแบบเดิมควรแจ้งเวียนแบบฟอร์มปัจจุบันทั้งมหาวิทยาลัย จะได้เหมือนกัน	1. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จะได้รวบรวมข้อมูลแบบฟอร์มทางการเงินจากหน่วยรับตรวจ เพื่อเสนอแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องต่อมหาวิทยาลัย

กอง/ฝ่าย	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	วิธีการจัดการข้อร้องเรียน
	2. ควรให้คำแนะนำในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในสภาพทำงานจริง เพื่อให้เกิดความถูกต้องตามระเบียบและมีประสิทธิภาพประสิทธิผล	2. จะนำข้อเสนอแนะไปพิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยการให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานจะยึดถือตามกฎ ระเบียบของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก
6. กองเทคโนโลยีดิจิทัล	ต้องการดูข้อมูลงานวิจัยทั้งหมด โดยสามารถแยกรายงานตามปีงบประมาณ ปีปฏิทินหน่วยงาน และสามารถเพิ่มเงื่อนไขต่างๆ ในการแสดงข้อมูล	พัฒนา Dashboard เพื่อแสดงข้อมูลด้านงานวิจัย ตามเงื่อนไขที่ผู้ใช้งานต้องการ
7. กองพัฒนาคุณภาพ	1. ต้องการแนวทางในการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะในวิธีของผู้ปฏิบัติ 2. ต้องการแนวทางในการเขียน SAR ให้มีข้อมูลที่ครบถ้วนและกระชับ	1. รวบรวม สรุปผล และถ่ายทอดแนวทางฯ ผ่านโครงการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตาม AFI 2. ให้คำปรึกษาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน่วยงานที่มีผลประเมินในระดับ 4 และ 5
8. กองพัฒนานักศึกษา	การเบิกจ่ายเงินล่าช้า	จัดทำขั้นตอนการยื่นเอกสาร เอกสารประกอบที่ใช้การจัดทำสัญญาการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา เพื่อลดการแก้ไขเอกสารและทำให้การเบิกจ่ายเงินมีความรวดเร็วขึ้น
9. กองวิเทศสัมพันธ์	ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลต่างๆ ด้านคุณภาพของการให้บริการ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการงานและขั้นตอนการทำงานที่กำหนด	1. นำเสนอขั้นตอนการให้บริการข้อมูลจากสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานต่างประเทศ ที่มีความร่วมมือทางวิชาการ (MOU/MOA) กับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามกระบวนการงานและขั้นตอนการทำงานที่กำหนดไว้ให้กับที่ประชุมคณะกรรมการด้านการต่างประเทศทราบและพิจารณา เพื่อแจ้งให้คณะ/วิทยาลัย/วิทยาเขตสำนัก/กองรับทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ 2. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลต่างๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น ระบบ ERP, Website, Facebook ให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อร่วมผลักดันให้มีการทำกิจกรรมทางวิชาการร่วมกันอย่างต่อเนื่อง และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน
10. กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	ต้องการให้มหาวิทยาลัยสนับสนุนงานด้านศิลปวัฒนธรรม เช่น การเข้าร่วมขบวนแห่พระพุทธรูปสำคัญในงานสงกรานต์ การส่งรถกระบะในงานลอยกระทง ขบวนรถบุปผชาติในงานบุปผชาติ เพราะเป็นจุดเด่นที่สุดของมหาวิทยาลัยแม่โจ้	จัดทำแผนงานเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในระดับจังหวัด ในปีงบประมาณ 2568
11. ฝ่ายสื่อสารองค์กร	ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มมีรูปแบบการเข้าถึงสื่อแตกต่างกัน	สำรวจการเข้าถึงสื่อของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อปรับปรุงรูปแบบและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้บริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)

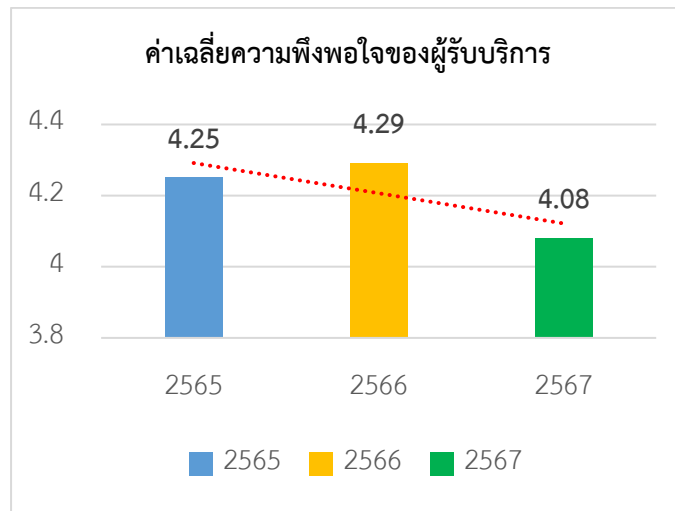
สำนักงานมหาวิทยาลัยได้ให้หน่วยงาน กำหนดวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้บริการ ตามบริบทของแต่ละกอง/ฝ่าย โดยผลประเมินของสำนักงานมหาวิทยาลัย มาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานทั้ง 16 กอง/ฝ่าย มีผลดังนี้

ข้อมูลเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2567

ลำดับ	กอง/ฝ่าย	ผล
	สำนักงานมหาวิทยาลัย	4.07
1	กองกลาง	3.65
2	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	4.16
3	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	4.00
4	กองคลัง	4.18
5	กองตรวจสอบภายใน	4.63
6	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	3.74
7	กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	4.12
8	กองแผนงาน	3.88
9	กองพัฒนาคุณภาพ	4.54
10	กองพัฒนานักศึกษา	3.44
11	กองวิเทศสัมพันธ์	4.61
12	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	4.56
13	ฝ่ายกฎหมาย	4.55
14	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4.33
15	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	4.20
16	ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และโครงการพิเศษ	3.88

ทั้งนี้ ในส่วนของการค้นหาความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ นอกเหนือจากการได้รับข้อเสนอและข้อร้องเรียน มีการดำเนินการในบางหน่วยงานเท่านั้น เช่น กองกลางมี[การสำรวจความไม่พึงพอใจ](#)เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และหาแนวทางพัฒนาปรับปรุง กองบริหารทรัพยากรบุคคลมี[การสำรวจประเมินความผูกพันในองค์กรของบุคลากร](#)

ผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบระหว่างปี 2565 – 2567



ผลการประเมินตนเอง

4	<p>A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน</p> <p>D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ</p> <p>L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรอย่างครบถ้วน</p>
----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------