ข่าวสารงานประกันคุณภาพ

สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง มก.

----- ฉบับที่ 2 เดือน พฤษภาคม 2561 -----

วิสัยทัศน์ของ สวพ.มก.

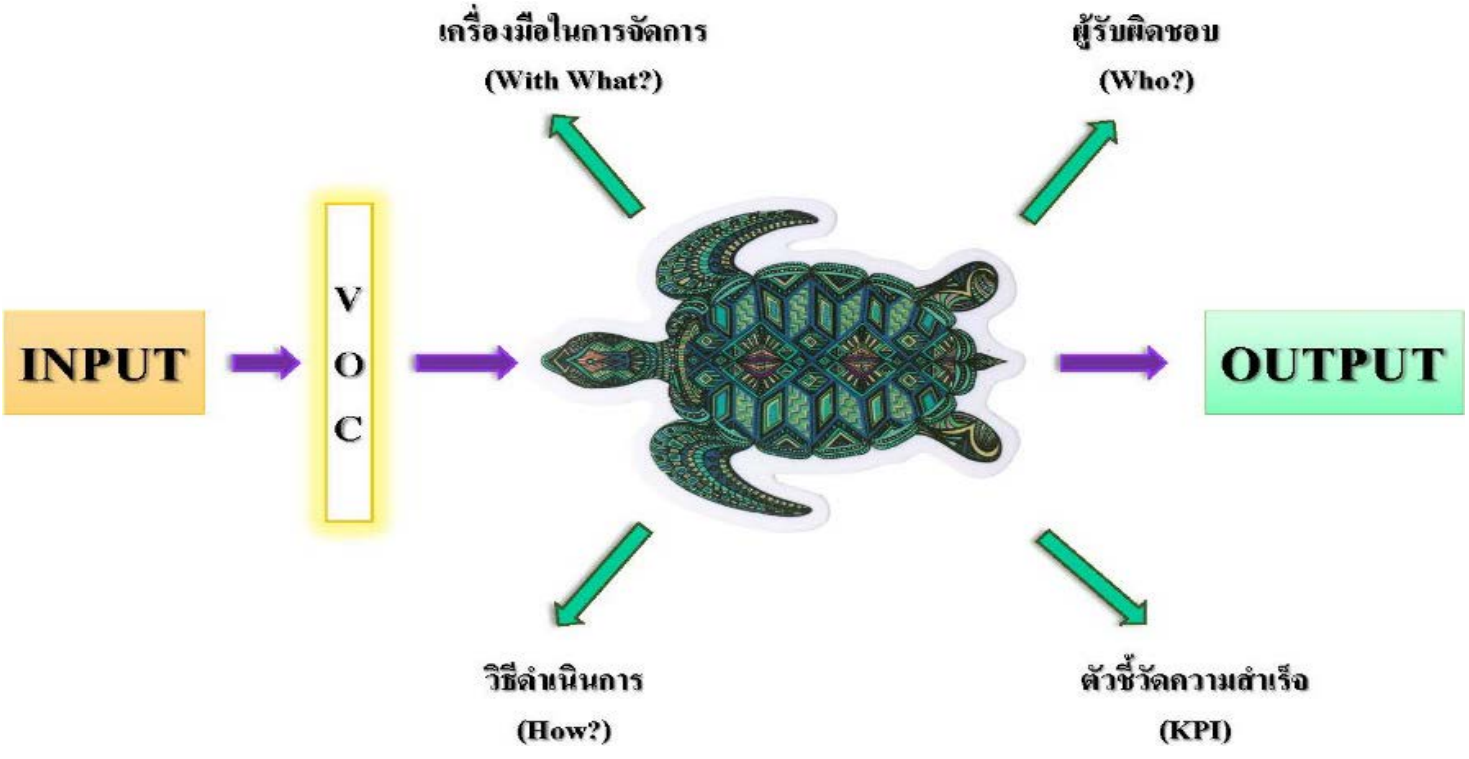
“เป็นองค์กรหลักที่สร้างความเข้มแข็งด้านงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์สู่มหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับภูมิภาค”

ค่านิยม

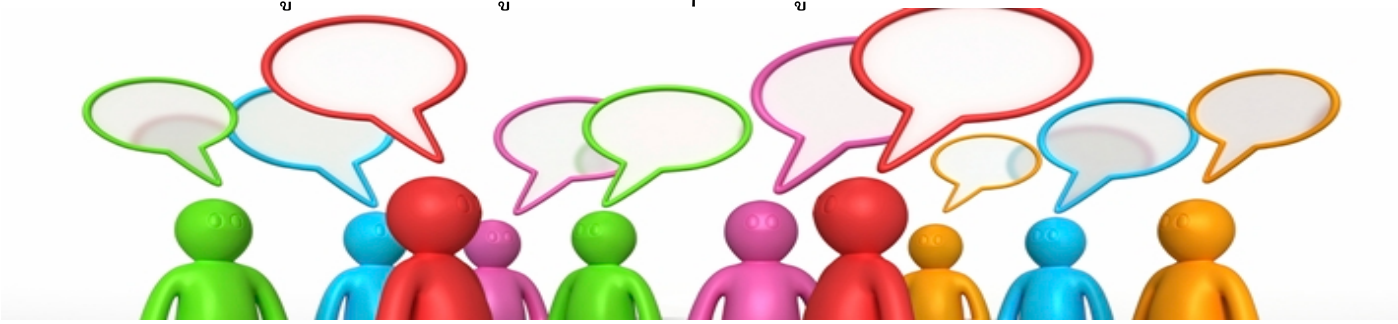
พัฒนาตน พัฒนางาน บริการด้วยความเต็มใจ

จากการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2559 ที่ผ่านมา คณะกรรมการประเมินฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ เพื่อการดำเนินการและการปรับปรุงผลการดำเนินการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น และจากโครงการพัฒนาบุคลากรในการคิดเชิงระบบ (System Thinking) ที่บุคลากร สวพ.มก. ได้เข้าร่วมแล้วนั้น

งานประกันคุณภาพ จึงได้พิจารณาเลือกเครื่องมือ “แผนภูมิรูปเต่า” (Turtle Diagram) เป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการ (Process) ของแต่ละบริการ เพื่อให้การดำเนินการของส่วนงานมีความเป็นระบบชัดเจนมากขึ้น เสริมสร้างการดำเนินการในเชิงรุก และเพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ซึ่งใช้ข้อมูลจาก ***เสียงของผู้รับบริการ (VOC)*** เป็นหลัก รายละเอียดดังภาพ



เสียงของลูกค้า Voice Of Customer (VOC) คือ กระบวนการรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ***เพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวัง และความประสงค์ของผู้รับบริการ*** อาจหมายรวมถึงการรวบรวมและบูรณาการข้อมูลชนิดต่างๆ ของผู้รับบริการ



วิธีการ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศจากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (VOC) ตัวอย่างเช่น

ข้อมูลจากการสำรวจ

ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

ข้อคิดเห็นในเว็บไซต์ / E-mail

ข้อมูลความพึงพอใจและข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อการสานสัมพันธ์และการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ / เชิญผู้เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น

ข้อมูลจากการทำ FAQ

ข้อมูลจากการรับโทรศัพท์โดยตรง

ข้อมูลจากการทำโครงการวิจัยสถาบัน

สำนักงานประกันคุณภาพ มก. ได้จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเครื่องมือบริหารงาน 6 หมวด ตามเกณฑ์ EdPEx เมื่อวันที่ 7 – 9 พฤษภาคม 2561 ณ ห้องประชุม EC5205 อาคารปฏิบัติการคณะเศรษฐศาสตร์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

วันที่ 7 พฤษภาคม 2561 *<u>อบรมเกณฑ์ EdPEx ระดับส่วนงานสนับสนุน</u>*
วิทยากร รศ.ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา

วันที่ 8,9 พฤษภาคม 2561 *<u>อบรมเชิงปฏิบัติการ เครื่องมือบริหารงานตามเกณฑ์ EdPEx หมวด 2 กลยุทธ์</u>*
วิทยากร อ.ธีรเสฏฐ์ ศิรธนานนท์
อ.สายพิรุณ เพิ่มพูล

โครงการอบรมฯ ดังกล่าว เป็นประโยชน์ต่อ สวพ.มก. เพื่อนำความรู้มาเป็นแนวทางในการเขียนรายงานการวิเคราะห์ตนเอง ในปีการศึกษา 2560 นี้ ซึ่งความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมอบรมฯ ทีม EdPEx สวพ.มก. จะนำมาถ่ายทอดสู่บุคลากร สวพ.มก. ให้ทั่วถึงในโอกาสต่อไป

"...การทำงานใหญ่ ๆ ทุกอย่างต้องการเวลามากกว่าจะทำสำเร็จ ผู้ที่เริ่มโครงการอาจไม่ทันทำให้สำเร็จโดยตลอดด้วยตนเองก็ได้ ต้องมีผู้อื่นรับทำต่อไป ดังนั้นไม่ควรยกเอาเรื่องใครเป็นผู้ริเริ่มงาน ใครเป็นผู้รับช่วงงานขึ้นเป็นข้อสำคัญนัก จะต้องถือผลสำเร็จที่จะเกิดจากงานเป็นใหญ่..."

พระบรมราโชวาท

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหิตลาธิเบศ รามาธิบดี

จักรีนฤบดินทร์ สยามินทราธิราช บรมนาถบพิตร