

กระบวนการ รับฟังเสียงลูกค้า

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสารคาม
GRADUATE SCHOOL

GS
MSU



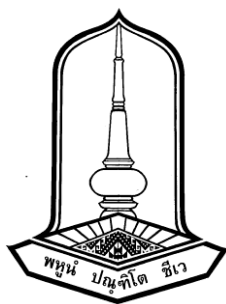
MAHASARAKHAM
UNIVERSITY



วิธีปฏิบัติงาน

WORK INSTRUCTION

บัณฑิตวิทยาลัย · มหาวิทยาลัยมหาสารคาม · กุมภาพันธ์ 2564



วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)
กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นางสาวสายฝน ทัพขวา
นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
กุมภาพันธ์ 2564

คำนำ

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเข้าใจ เทคนิค วิธีการ และขั้นตอนการดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรรสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) จัดทำขึ้นเองให้เป็นแนวทาง ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรวบรวม รายงานการประชุม มติที่ ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต หนังสือเวียน คำสั่ง นโยบาย ฯลฯ ของผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแลที่มุ่งเน้นด้านลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจความไม่พึงพอใจขอชื่นชม ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องขอของลูกค้า และอื่นๆ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวด 3 ลูกค้า

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับนี้ จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานในการรวบรวมและรับฟังเสียงลูกค้าของบัณฑิตวิทยาลัย หากมีข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

นางสาวสายฝน ทัพขวา
นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ
กุมภาพันธ์ 2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	1
คำนำ	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
คำจำกัดความ	3
หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
มาตรฐานงาน	8
แบบฟอร์มที่ใช้ระบบติดตามประเมินผล	9
ระบบ/เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมาตรฐานงาน	9
ภาคผนวก	10
กระบวนการสร้างและรับฟังเสียงลูกค้า บัณฑิตวิทยาลัย	10

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้เขียน นางสาวสายฝน ทัพขวา

ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ

ความนำ

บัณฑิตวิทยาลัย มีการพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าในทุกกลุ่มลูกค้า ครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอนาคต อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดช่องทางในการรับ ฟังเสียงลูกค้าให้ครอบคลุมสื่อทุกประเภท รองรับการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า รวมถึงพิจารณา แนวโน้มของการสื่อสารในอนาคตแบบ Online โดยใช้ช่องทางโดยรวม 5 ช่องทาง ดังนี้ 1) การรับฟังจากเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) 2) การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) 3) การรับฟังลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) 4) การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) 5) การรับฟังด้วยการสำรวจ (Survey based)

วิธีปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไก เอกสารจดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) เพื่อให้ได้ สารสนเทศด้านความพึงพอใจความไม่พึงพอใจความภักดีของลูกค้าที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย เปรียบเทียบกับ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดีของลูกค้า หรืออาจเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่มีบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือระดับเทียบเคียง

วิธีปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไก เอกสารจดหมาย โทรสาร ผู้บริหารและหน่วยงานกำกับ ดูแล (ในระดับองค์กร) ครอบคลุม ตั้งแต่ การรับข้อมูล การรวบรวม จนถึงการสรุปวิเคราะห์สารสนเทศของลูกค้าตามที่เกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หมวด 3 ลูกค้า

วัตถุประสงค์

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) จัดทำขึ้นเองให้เป็นแนวทาง ในการดำเนินการเกี่ยวการรวบรวม









รายงานการประชุม มติที่ ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต หนังสือเวียน คำสั่ง นโยบาย ฯลฯ ของผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแลที่มุ่งเน้นด้านลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจความไม่พึงพอใจของชื่นชม ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องขอของลูกค้า และอื่นๆ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวด 3 ลูกค้า

ขอบเขต

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผ่านกลไกเอกสารจดหมาย โทรสาร ผู้บริหารและหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) เพื่อให้ได้สารสนเทศไปใช้ในการจัดทำข้อกำหนดของลูกค้าและแผนงานปรับปรุง พัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า โดยจัดทำเป็นรายงานเป็น รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศทุกไตรมาส/ทุกภาคการศึกษา/ตามโครงการ/กิจกรรมตามแผนที่กำหนด

คำจำกัดความ

1. เสียงของหน่วยงานกำกับดูแล หมายถึง ข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อตกลง ข้อสังเกต ฯลฯ ของหน่วยงานที่ควบคุมกำหนดทิศทางและเป้าหมายด้านนโยบาย ด้านการเงิน ของบัณฑิตวิทยาลัย ที่ส่งมายังผู้บริหารสูงสุดในระดับองค์กร คือ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อให้ดำเนินการ ตอบสนองและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้แก่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
2. เสียงของผู้บริหาร หมายถึง ข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อสังเกต นโยบาย ฯลฯ ของผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย เน้นการตอบสนองและกำหนดแนวทาง/มาตรการ และแผนการดำเนินงาน
3. เอกสาร จดหมาย โทรสาร หมายถึง หนังสือ บันทึก จดหมาย โทรสาร ความต้องการ ความคาดหวังความพึงพอใจความไม่พึงพอใจข้อชื่นชม ร้องเรียน ข้อเสนอแนะเรื่องร้องขอ และอื่นๆ ของลูกค้า
4. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียน แผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอน

สัญลักษณ์	ความหมาย
	คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	คือ การตัดสินใจ
	คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
	คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
	คือ เอกสาร/รายงาน
	คือ ฐานข้อมูล
	คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิด ปัญหาบ่อย/ ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้บริหารและบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มีหน้าที่รวบรวมสารสนเทศที่ได้รับจากผู้บริหารและหน่วยงานกำกับดูแลบัณฑิตวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า รวมถึงเอกสาร จดหมาย โทรสารที่ส่ง มายังผู้บริหารสูงสุดในระดับองค์กร คือ บัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำมาจัดทำข้อกำหนดด้านลูกค้า และจัดทำข้อเสนอปรับปรุงกระบวนการทำงาน ของบัณฑิตวิทยาลัย ให้ตรงตามความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ข้อ ชื่นชม ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องขอ และ อื่นๆ ของลูกค้า

ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : การรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแลระดับองค์กร					
ผู้รับผิดชอบ : คณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของบัณฑิตวิทยาลัย					
ตัวชี้วัดของกระบวนการ : มีสรุปรายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าทุกไตรมาส					
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
<p>ช่องทางกรรับข้อมูล หน่วยงานกำกับดูแล</p> <ul style="list-style-type: none"> -สภามหาวิทยาลัย -คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย -มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 	<p>Document based</p> <ul style="list-style-type: none"> -รายงานการประชุม -มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต -หนังสือเวียน -คำสั่ง -นโยบาย -เอกสาร -จดหมาย -โทรสาร <p>รายงานผลการดำเนินงานปีที่ผ่านมา</p> <ul style="list-style-type: none"> -รายงานผลการประเมินคณบดี -รายงานผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง -รายงานผลการประเมินความเสี่ยงและควบคุมภายใน -รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ -รายงานผลการประเมินความต้องการและความคาดหวัง -รายงานผลการประเมินปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อ ฯลฯ 	<p>เริ่มต้น</p> <p>1. หน่วยงานรับเรื่อง นำประเด็นเกี่ยวข้อง มาจัดทำรายละเอียด แผนการดำเนินงานและ กำหนดผู้รับผิดชอบเสนอ ต่อผู้บริหาร</p> <p>ทุกส่วนงาน</p> <p>2. คณบดี พิจารณาเห็นชอบ /ผู้มีอำนาจ</p> <p>3. กระบวนการปรับปรุง/ รวบรวมและสรุป รายละเอียด</p> <p>ผู้รับผิดชอบ</p> <p>4. ติดตาม รวบรวม และ สรุปรายงานผลการ ดำเนินงาน</p> <p>ผู้รับผิดชอบ</p> <p>5. งานที่รับเรื่องส่ง เอกสาร จดหมาย โทรสารเรื่องเกี่ยวกับ ลูกค้าจากหน่วยงาน กำกับดูแล</p> <p>ทุกส่วนงาน</p> <p>A</p>	<p>แนวทาง/มาตรการ/ แผนการดำเนินงาน/ รายละเอียด</p> <p>รายงานผลการ ดำเนินงาน</p> <p>เอกสารข้อมูล</p>	<p>ผู้รับมอบ/บุคลากร/ หน่วยงานที่รับมอบ</p> <p>ทุกส่วนงาน</p> <p>บุคลากร บว</p>	<p>ตามความเหมาะสม</p> <p>ตามความเหมาะสม</p> <p>ตามรอบเวลา ของข้อกำหนด</p> <p>15 วัน หลังสิ้นไตรมาส</p>

ชื่อกระบวนการ : การรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกับกับดูและระดับองค์กร					
ผู้รับผิดชอบ : คณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของบัณฑิตวิทยาลัย					
ตัวชี้วัดของกระบวนการ : มีสรุปรายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าทุกไตรมาส					
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
		<pre> graph TD A((A)) --> B{6. พิจารณาสารสนเทศเสียงของลูกค้า} B --> C[7. นำเรื่องเกี่ยวกับลูกค้า บันทึกลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า บุคลากรผู้รับมอบหมาย] C --> D[8. สรุปสารสนเทศ คณะ กก.บว] D --> E[9. ประเมินและทบทวนกระบวนการ บว.] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> -ความต้องการ/ความคาดหวัง -ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ -ข้อกำหนดและรายละเอียดที่สำคัญ 		
		<p>7. นำเรื่องเกี่ยวกับลูกค้า บันทึกลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า</p> <p>บุคลากรผู้รับมอบหมาย</p>	<p>ฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Grad-VOC System)</p>	<p>คณะทำงาน หมวด3</p>	<p>รายไตรมาส</p>
		<p>8. สรุปสารสนเทศ</p> <p>คณะ กก.บว</p>	<p>รายงานสารสนเทศตามแบบฟอร์ม VOC</p>	<p>คณะทำงาน หมวด3</p>	<p>รายไตรมาส</p>
		<p>9. ประเมินและทบทวนกระบวนการ</p> <p>บว.</p>	<p>รายงานผลการทบทวนกระบวนการ</p>	<p>คณะทำงาน หมวด3</p>	<p>พ.ย.-ธ.ค.</p>
		<p>สิ้นสุด</p>			

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสารผู้บริหารและหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) เป็นการรวบรวมรายงานการประชุม มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต หนังสือเวียน คำสั่ง นโยบาย ฯลฯ ผลการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปรับปรุง/เพิ่มเติม ข้อกำหนดกระบวนการและข้อกำหนดของระบบงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคามต่อไป โดยมีการดำเนินงานการดังนี้

1. หน่วยงานรับเรื่อง นำประเด็นข้อเกี่ยวข้องมาจัดทำรายละเอียดแผนการดำเนินงานและกำหนด ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บริหารพิจารณา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคามรับเรื่อง ซึ่งเป็นเสียงของผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานกำกับดูแล เช่น ผลการประเมินคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย โดยสภามหาวิทยาลัย หรือคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย เป็นต้น โดยกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสารจดหมาย โทรสาร ผู้บริหารและ หน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) ได้แก่

1.1. บันทึกการประชุม มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต หนังสือเวียน คำสั่ง นโยบายของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น สภามหาวิทยาลัย หรือคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี หรือผลการประเมินความเสี่ยงและความคุมภายใน รายงานผลการประเมินคณบดี รายงานผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปี รายงานผลการประเมินความเสี่ยงและความคุมภายใน เป็นต้น ถึงบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยตรง

1.2. ข้อสั่งการ/รายงานการประชุม/นโยบาย/ข้อสังเกต/มติที่ประชุม จากการประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล เช่น การประชุมเครือข่ายประธานหลักสูตร ที่ประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย เป็นต้น

1.3. มติที่ประชุมของคณะกรรมการบริหารและดำเนินงานภายในบัณฑิตวิทยาลัย และประชุมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4. นโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ เช่น รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รายงานผลการประเมินความต้องการและความคาดหวัง รายงานผลการประเมินปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อ ฯลฯ เป็นต้น ถึงบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยตรง

2. พิจารณาความเหมาะสมและเห็นชอบ

เมื่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รับเรื่องแล้วนำเสนอคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย หรือผู้บริหารที่มีอำนาจ เพื่อพิจารณา แนวทาง/มาตรการ/ แผนการดำเนินงาน/ รายละเอียดการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุง และการดำเนินการด้าน ต่างๆ รวมทั้งมอบหมายผู้รับผิดชอบต่อไป

3. กระบวนการปรับปรุงงาน/รวบรวมและสรุปรายละเอียด

ส่วนงานงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนหากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้มีการปรับปรุงกระบวนการพร้อมทั้งรวบรวมและสรุปรายละเอียด

4. ติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน

ผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน นำเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน ตามรอบเวลาของข้อกำหนดนั้นๆ

5. งานที่รับเรื่องส่งเอกสาร จดหมาย โทรสาร เรื่องเกี่ยวกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รับเรื่องซึ่งเป็นเสียงของผู้บริหารและหน่วยงาน/ส่วนงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) โดยการรับข้อมูล เอกสาร จดหมาย โทรสาร (Document based) เรื่องเกี่ยวกับลูกค้า ส่งเอกสารข้อมูลฯ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

6. พิจารณาคัดแยกเสียงที่เกี่ยวกับลูกค้า

บุคลากรผู้ที่ได้รับมอบหมาย คณะทำงาน หมวด 3 หัวหน้ากลุ่มงาน และผู้บริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาสารสนเทศเสียงที่เกี่ยวกับลูกค้า แบ่งเป็น ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ และข้อกำหนดและรายละเอียดที่สำคัญ

7. นำเรื่องเกี่ยวกับลูกค้าบันทึกลงฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า

(Grad-VOC System)

คณะทำงาน หมวด 3 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นำเรื่องเกี่ยวกับลูกค้าไปบันทึกลงในแบบฟอร์ม VOC-64-001, VOC-64-002, VOC-64-003 และ VOC-64-004 และฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (Grad -VOC System) ไตรมาสละ 1 ครั้ง / ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง

8. สรุปข้อมูลสารสนเทศ

บุคลากรผู้ที่ได้รับมอบหมาย คณะทำงาน หมวด 3 หัวหน้ากลุ่มงาน และผู้บริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สรุปรายงานสารสนเทศเรื่องเกี่ยวกับลูกค้าตามแบบฟอร์ม VOC-64-001, VOC-64-002, VOC-64-003 และ VOC-64-004

9. ประเมินและทบทวนกระบวนการ

คณะกรรมการขับเคลื่อน EdPEX ซึ่งประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี และหัวหน้ากลุ่มงาน บัณฑิตวิทยาลัย ดำเนินการประเมินและทบทวนกระบวนการ ภายในเดือน พฤศจิกายน ถึง เดือน ธันวาคม ของทุกปี

มาตรฐานงาน

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. หน่วยงานรับเรื่อง นำประเด็นข้อเกี่ยวข้องมาจัดทำรายละเอียดแผนการดำเนินงานและกำหนด ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บริหารพิจารณา	ตามความเหมาะสม เนื่องจากไม่สามารถควบคุมหรือกำหนดระยะเวลาที่มีเรื่องเข้ามาได้
2. เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา แนวทาง/มาตรการ/ แผนการดำเนินงาน/ รายละเอียดการดำเนินงาน	ตามความเหมาะสม เนื่องจากไม่สามารถควบคุมหรือกำหนดระยะเวลาที่มีเรื่องเข้ามาได้
3. กระบวนการปรับปรุงงาน/รวบรวมและสรุปรายละเอียด	ตามความเหมาะสม เนื่องจากไม่สามารถควบคุมหรือกำหนดระยะเวลาที่มีเรื่องเข้ามาได้
4. ติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน	ตามรอบเวลาของข้อกำหนด
5. หน่วยงานรับเรื่องส่งเอกสาร จดหมาย โทรสาร เรื่องเกี่ยวกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ	ส่งเอกสารข้อมูลฯ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส
6. พิจารณาคัดแยกสารสนเทศเสียงที่เกี่ยวกับลูกค้า	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ และข้อกำหนดและรายละเอียดที่สำคัญ
7. บันทึกหลักฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (Grad-VOC System)	ไตรมาสละ 1 ครั้ง / ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง
8. สรุปข้อมูลสารสนเทศ ตามแบบฟอร์ม VOC-64-001, VOC-64-002, VOC-64-003 และ VOC-64-004	รายงานสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส
9. ประเมินและทบทวนกระบวนการ	ได้ผลการประเมินและทบทวนกระบวนการ ภายในเดือน พ.ย-ธ.ค.

ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	กก.ขับเคลื่อน EdPEX ระดับ CEO	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	ปีละ 1 ครั้ง ภายใน กันยายนของทุกปี
2. มาตรฐานงาน			
3. แบบฟอร์มที่ใช้			
4. ระบบ/โปรแกรมสำเร็จรูป/เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน			
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการติดตาม			
6. ควบคุมภายใน			

แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์ม VOC-64-001 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า
- แบบฟอร์ม VOC-64-002 แบบสรุปรวบรวมเสียงของลูกค้า
- แบบฟอร์ม VOC-64-003 รายงานผลการเก็บรวบรวมเสียงของลูกค้า
- แบบฟอร์ม VOC-64-004 รายงานช่องทางการรับฟังเสียง

ระบบ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (ระบบ Google form /ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน)

- โปรแกรม ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า /รวบรวมข้อมูลเสียง (google form)
- โปรแกรม Microsoft Excel รวบรวมข้อมูลเสียง
- โปรแกรม Microsoft Word จัดทำรายงาน
- ระบบงาน Information การจัดส่งรายงาน

ภาคผนวก

กระบวนการสร้างและรับฟังเสียงลูกค้า บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กระบวนการสร้างและรับฟังเสียงลูกค้า
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2562-2563

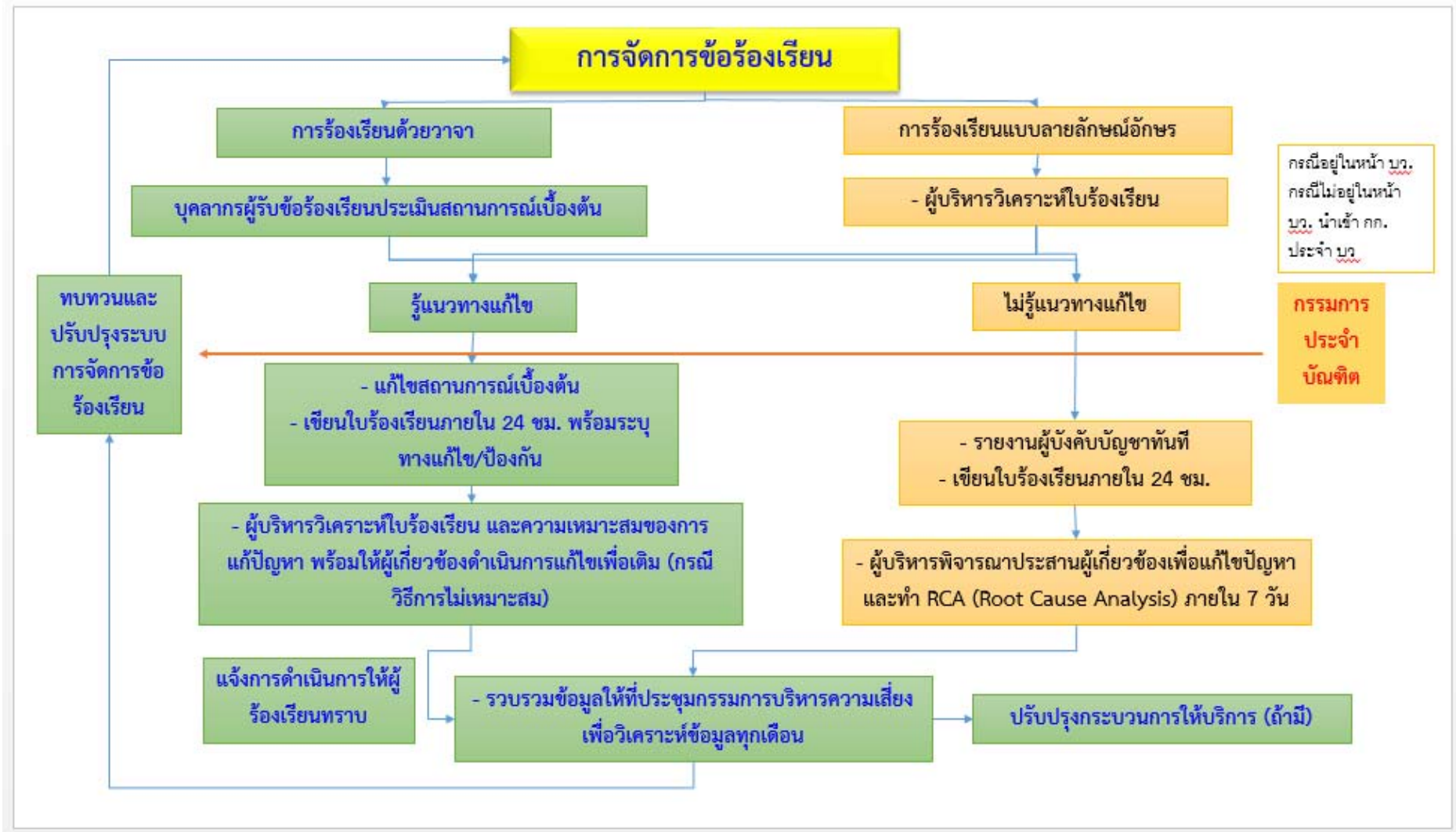
ข้อมูล ณ 29 มกราคม 2564

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการออกแบบกระบวนการสร้างและรับฟังเสียงลูกค้า โดยได้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (ลูกค้า) กำหนดวิธีการและแผนการรับฟังเสียงลูกค้าให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และดำเนินงาน ประเมินผลตามแผนที่กำหนด ดังภาพประกอบ 3.1-1



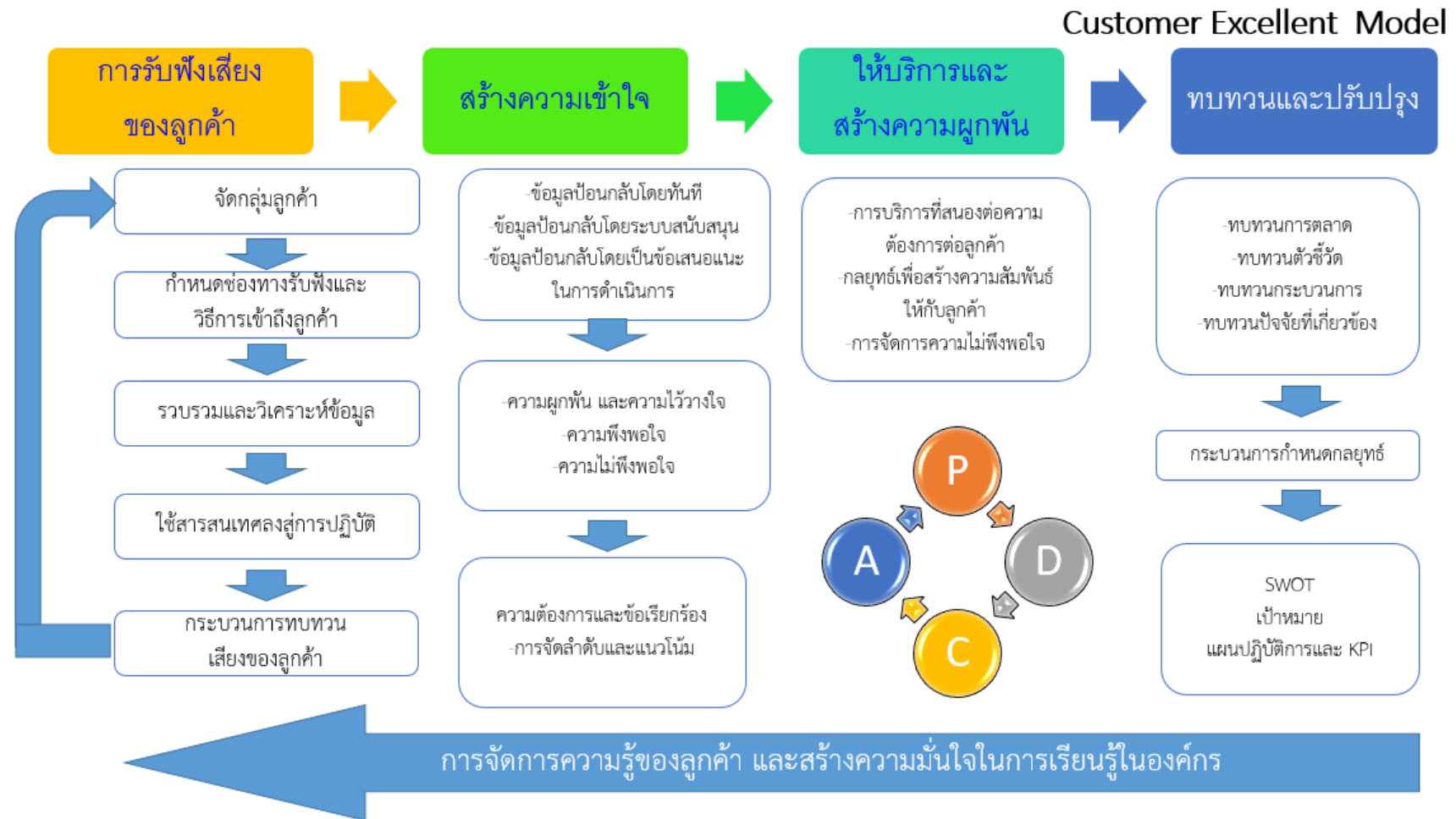
ภาพประกอบ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการออกแบบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยได้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (ลูกค้า) ดังภาพประกอบ 3.1-2



ภาพประกอบ 3.1-2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการออกแบบกระบวนการจัดการความรู้เสียงของลูกค้า ดังภาพประกอบ 3.1-3



ภาพประกอบ 3.1-2 มีกระบวนการจัดการความรู้เสียงของลูกค้า

มีการวิเคราะห์ ออกแบบ และจัดทำแบบฟอร์มบันทึกเสียงของลูกค้า ดังนี้

VOC-64-001 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า

แบบฟอร์มบันทึกข้อสนเทศเสียงของลูกค้า

ผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วตป ที่ให้ ข้อมูล	หมายเลข CA	ชื่อลูกค้า (ถ้ามี)	กลุ่มลูกค้า							ประเภทของเสียง						สรุปประเด็นเสียง			วันเดือนปีที่ บันทึกในระบบ	วิธีแก้ไข	วิธีการจัดเก็บข้อมูล							
			กลุ่ม 1 ลูกค้าทั่วไป				กลุ่ม 2 นิสิตปัจจุบัน	กลุ่ม 3 อาจารย์	กลุ่ม 4 เจ้าหน้าที่คณะ	ความ ต้องการ	ความ คาดหวัง	ความ ไม่พึงพอใจ/ ข้อร้องเรียน	ความ พึงพอใจ/ ชื่นชม	เรื่อง ร้องขอ	ข้อ เสนอแนะ	บริการ	สนับสนุน	อื่นๆ										
			นิสิต ป.ตรี	ผู้ปกครอง	บุคคลทั่วไป	อื่นๆ	ป.โท	ป.เอก																				
							/																					

หมายเหตุ กรณีลูกค้า 1 ราย ให้ข้อมูลเสียงหลายประเด็น ให้บันทึกระบบครั้งละ 1 ประเด็น

VOC-64-004 รายงานช่องทางการรับฟังเสียง

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ไตรมาส..... ปี.....

กรณารระบุช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับการรับฟังเสียง 1 ช่องทาง)					
การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice Based)					
➤ หมายเลขภายใน.....					
➤ หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน 043-754412					
➤ โทรศัพท์มือถือ.....					
การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based)					
➤ เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร					
➤ ผู้บริหาร					
➤ อื่นๆ					
การรับฟังลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based)					
➤ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น					
➤ เว็บไซต์ อื่นๆ	➤ เพจ/facebook	➤ line	➤ dingtalk	➤ wechat	➤ อื่นๆ
การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based)					
➤ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน					
➤ สนทนากลุ่มย่อย					
➤ กิจกรรมสัมพันธ์					
➤ ถอดบทเรียนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเครือข่าย			➤ การสัมภาษณ์		➤ อื่นๆ
การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey Based)					
➤ สนทนากลุ่มย่อย การสำรวจข้อมูลลูกค้า					
➤ กิจกรรมสัมพันธ์ การสำรวจข้อมูลโครงการ/กิจกรรม					
➤ การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ					
➤ อื่นๆ					

ผู้ให้ข้อมูล
วันที่



คำสั่งบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ที่ ๒ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี ๒๕๕๘-๒๕๖๑ และกำหนดแนวทางที่เป็นระบบสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

๑) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	ประธานกรรมการ
๒) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร	กรรมการ
๔) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ	กรรมการ
๕) หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย	กรรมการ
๖) นางสาวอรไท สีหาบุญมี	กรรมการ
๗) นางอุบลรัตน์ ป้านภูมิ	กรรมการ
๘) นางศรินทร์ยา เกียงขวา	กรรมการ
๙) นางสาวสายฝน ทัพขวา	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ ๑. กำหนดนโยบาย แผน กรอบและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้

๒. วางระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๓. ให้การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๔. กำกับ ติดตาม ควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย ให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๕. รายงานข้อมูลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๖. ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๗. ดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากผลประเมินประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพที่เกี่ยวข้อง

๒. คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

๑) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	ประธานกรรมการ
๒) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร	กรรมการ
๔) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ	กรรมการ
๕) นางพิกุลศิลป์ งามสูงเนิน	กรรมการ
๖) นางภัทรวรรณ ชนพัฒน์จิโรติ	กรรมการ
๗) นางอุบลรัตน์ ป่านภูมิ	กรรมการ
๘) นางกนกนวล นรินยา	กรรมการ
๙) นางชนิดา พันธะ	กรรมการ
๑๐) นางศรินทร์ยา เกียงขวา	กรรมการ
๑๑) นางสาวอรไท สีหาบุญมี	กรรมการ
๑๒) นางวิชชุดา ลดาวัลย์	กรรมการ
๑๓) นางสาวณัฐวรรณ จันทะพิมพ์	กรรมการ
๑๔) นางสาวลภัสสรดา ชัยประสิทธิ์	กรรมการ
๑๕) นางสาวสุภาภัทร บุตรไทย	กรรมการ
๑๖) นางสาวณัฐริรา พานแก้ว	กรรมการ
๑๗) นายจักรกฤษณ์ บุญสีลา	กรรมการ
๑๘) นางสาววัลภา โชคบัณฑิต	กรรมการ
๑๙) นายวัฒน์ชัย สร้อยตัน	กรรมการ
๒๐) นางสาวปิยนุช วีระณรงค์	กรรมการ
๒๑) นางสาวรัตนพร แทนแล	กรรมการ
๒๒) นางสาวสายฝน ทัพขวา	กรรมการและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดและวิเคราะห์กระบวนการทำงานที่สำคัญๆ และลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละกระบวนการงาน
๒. กำหนดวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
๓. กำหนดแนวทางในการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ การกำกับติดตามการเทียบเคียงผลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร
๔. กำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร (Improvement Plan) และรายงานต่อที่ประชุม
๕. วิเคราะห์การดำเนินงานและโอกาสในการพัฒนา (Gap Analysis) และจัดทำแผนพัฒนาองค์กร (Improvement Plan) เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
๖. เข้าร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือ ลงมติ หรือรับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
๗. ให้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
๘. นำผลจากการประชุมไปรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน และเผยแพร่ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อทราบและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย
๙. นำนโยบาย แนวทาง มาตรการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
๑๐. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (หมวด ๑-๗)

คณะกรรมการขับเคลื่อน หมวด ๑ การนำองค์การ

๑) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	ประธานกรรมการ
๒) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร	กรรมการ
๔) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ	กรรมการ
๕) นางพิกุลศิลป์ งามสูงเนิน	กรรมการ
๖) นางสาวสายฝน ทัพขวา	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ ๑. วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม บทนำ : โครงร่างองค์กร (ลักษณะองค์กร และสภาวะการณ์ขององค์กร) หมวด ๑ การนำองค์การ (การนำองค์การโดยผู้บริหารระดับสูง และการกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม) และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒. เข้าร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือ ลงมติ หรือรับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม บทนำ : บทนำ โครงร่างองค์กร (ลักษณะองค์กร และสภาวะการณ์ขององค์กร) หมวด ๑ การนำองค์การ (การนำองค์การโดยผู้บริหารระดับสูง และการกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม) และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. ให้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

๔. นำผลจากการประชุมไปรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน และเผยแพร่ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อทราบและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย

๕. นำนโยบาย แนวทาง มาตรการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๖. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการขับเคลื่อน หมวด ๒ กลยุทธ์

๑) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	ประธานกรรมการ
๒) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร	กรรมการ
๔) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ	กรรมการ
๕) หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย	กรรมการ
๖) นางสาวอรไท สีหาบุญมี	กรรมการ
๗) นางอุบลรัตน์ ป้านภูมิ	กรรมการ
๘) นางศรินทร์ยา เกียงขวา	กรรมการ
๙) นางวิชชุดา ลดาวัลย์	กรรมการ
๑๐) นางสาวสายฝน ทัพขวา	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ ๑. วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หมวด ๒ กลยุทธ์ และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒. เข้าร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือ ลงมติ หรือรับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

หมวด ๒ กลยุทธ์ และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. ให้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
๔. นำผลจากการประชุมไปรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน และเผยแพร่ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อทราบและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย
๕. นำนโยบาย แนวทาง มาตรการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
๖. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการขับเคลื่อน หมวด ๓ ลูกค้ำ

๑) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร	กรรมการ
๓) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ	กรรมการ
๔) นางสาวอรไท สีหาบุญมี	กรรมการ
๕) นางอุบลรัตน์ ป่านภูมิ	กรรมการ
๖) นางศรินทรียา เกียงขวา	กรรมการ
๗) นางชนิดา พันธะ	กรรมการ
๘) นายจักรกฤษ บุญสีลา	กรรมการ
๙) นางสาวณัฐริรา พานแก้ว	กรรมการ
๑๐) นางสาวปิยนุช วีระณรงค์	กรรมการ
๑๑) นางสาวรัตนาพร แทนแล	กรรมการ
๑๒) นางสาวสุภาภักดิ์ บุตรไทย	กรรมการ
๑๓) นางสาวณัฐวรรณ จันทะพิมพ์	กรรมการ
๑๔) นางสาววัลภา โชคบัณฑิต	กรรมการ
๑๕) นางกนกนวล นรินยา	กรรมการ
๑๖) นางสาวสายฝน ทัพขวา	กรรมการและเลขานุการ
๑๗) นางวิชชุดา ลดาวัลย์	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หมวด ๓ ลูกค้ำ (เสียงของลูกค้าและความผูกพันของลูกค้า) และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒. เข้าร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือ ลงมติ หรือรับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หมวด ๓ ลูกค้ำ (เสียงของลูกค้าและความผูกพันของลูกค้า) และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. ให้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

๔. นำผลจากการประชุมไปรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน และเผยแพร่ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อทราบและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย

๕. นำนโยบาย แนวทาง มาตรการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๖. กำหนดวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

๗. ลำดับที่ ๔ เก็บรวบรวมข้อมูลเสียงลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มนิสิตปัจจุบัน โดยสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน กับผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนการการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์/นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

๘. ลำดับที่ ๕ เก็บรวบรวมข้อมูลเสียงลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มอาจารย์/ประธานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร โดยสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน กับผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนการยกระดับมาตรฐานหลักสูตร เป็นต้น

๙. ลำดับที่ ๖-๘ กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการรับฟังเสียงลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ เช่น กลุ่มบุคคลทั่วไป ดำเนินสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา ของผู้สนใจสมัครเข้าศึกษาต่อในวันรับสมัครนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา วันที่มีการจัดสอบภาษาอังกฤษ และวันปฐมนิเทศนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น

๑๐. ลำดับที่ ๙-๑๑ เก็บรวบรวมข้อมูลการรับฟังเสียงลูกค้า กลุ่มนิสิตต่างชาติ ในช่วงเวลาที่เหมาะสมหรือช่วงเวลาที่ปฏิสัมพันธ์กับนิสิตต่างชาติ เป็นต้น

๑๑. ลำดับที่ ๑๒-๑๔ เก็บรวบรวมข้อมูลเสียงลูกค้า กลุ่มอาจารย์/นิสิตปัจจุบัน/บุคลากร/บุคคลทั่วไป ที่มาขอรับบริการบัณฑิตวิทยาลัย โดยสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน กับผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัย

๑๒. ลำดับที่ ๑๕ เก็บรวบรวมข้อมูลเสียงลูกค้า กลุ่มผู้บริหาร/บุคลากร/คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย โดยสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ต่อการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัย

๑๓. ลำดับที่ ๑๖ เก็บรวบรวมข้อมูลเสียงลูกค้า กลุ่มบุคคลทั่วไป/ลูกค้าในอนาคต โดยสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน กับผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ในกระบวนการประชาสัมพันธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย

๑๓. ลำดับที่ ๑๖ แนะนำ ให้คำปรึกษา ในการออกแบบการเก็บข้อมูลร่วมกับผู้รับผิดชอบเก็บรวบรวมเสียงของลูกค้/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เช่น แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน เป็นต้น

๑๔. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการขับเคลื่อน หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- | | |
|---|---------------------|
| ๑) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร | ประธานกรรมการ |
| ๒) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ | รองประธานกรรมการ |
| ๓) นางสาวสายฝน ทัพขวา | กรรมการ |
| ๔) นางศรินทร์ยา เกียงขวา | กรรมการและเลขานุการ |
| ๕) นางสาวอรไท สีหาบุญมี | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่ ๑. วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงการดำเนินการขององค์การ การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี) และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒. กำหนดแนวทางในการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ การกำกับติดตามการเทียบเคียงผลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

๓. เข้าร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือ ลงมติ หรือรับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงการดำเนินการขององค์การ การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี) และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔. ให้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
๕. นำผลจากการประชุมไปรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน และเผยแพร่ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อทราบและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย
๖. นำนโยบาย แนวทาง มาตรการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
๗. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการขับเคลื่อน หมวด ๕ บุคลากร

- | | |
|---|---------------------|
| ๑) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร | ประธานกรรมการ |
| ๒) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ | รองประธานกรรมการ |
| ๓) หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย | กรรมการ |
| ๔) นางสาวสายฝน ทัพขวา | กรรมการ |
| ๕) นางกนกนวล นรินยา | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่ ๑. วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หมวด ๕ บุคลากร (สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันของบุคลากร) และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒. เข้าร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือ ลงมติ หรือรับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หมวด ๕ บุคลากร (กระบวนการทำงาน และประสิทธิผลการปฏิบัติการ) และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. ให้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
๔. นำผลจากการประชุมไปรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน และเผยแพร่ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อทราบและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย
๕. นำนโยบาย แนวทาง มาตรการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๖. ลำดับที่ ๑๐ กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลูกค้าและรวบรวมสารสนเทศ กลุ่มผู้บริหาร/บุคลากร/คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย โดยสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ต่อการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัย และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๗. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการขับเคลื่อน หมวด ๖ ระบบปฏิบัติการ

๖.๑ ด้านกระบวนการรักษาและยกระดับมาตรฐานหลักสูตร

- | | |
|--|---------------------|
| ๖.๑.๑ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ | ประธานกรรมการ |
| ๖.๑.๒ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ | รองประธานกรรมการ |
| ๖.๑.๓ นางสาวสายฝน ทัพขวา | กรรมการ |
| ๖.๑.๔ นางอุบลรัตน์ ป้านภูมิ | กรรมการและเลขานุการ |

๖.๒ กระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเพิ่มจำนวนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

- | | |
|--|------------------|
| ๖.๒.๑ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร | ประธานกรรมการ |
| ๖.๒.๒ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ | รองประธานกรรมการ |

๖.๒.๓ นางสาวสายฝน ทัพขวา	กรรมการ
๖.๒.๔ นางสาวณัฐจิรา พานแก้ว	กรรมการ
๖.๒.๕ นางวิชชุดา ลดาวัลย์	กรรมการและเลขานุการ
๖.๓ กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเข้านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	
๖.๓.๑ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร	ประธานกรรมการ
๖.๓.๒ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๖.๓.๓ นางสาวสายฝน ทัพขวา	กรรมการ
๖.๓.๔ นางอุบลรัตน์ ป่านภูมิ	กรรมการ
๖.๓.๕ นายจกฤช บุญสีลา	กรรมการ
๖.๓.๖ นางสาวณัฐจิรา พานแก้ว	กรรมการ
๖.๓.๗ นางศรินทรยา เกียงขวา	กรรมการและเลขานุการ
๖.๓.๘ นางชนิดา พันธะ	กรรมการและเลขานุการ
๖.๔ กระบวนการบริหารจัดการทุนการศึกษาและทุนวิจัย	
๖.๔.๑ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร	ประธานกรรมการ
๖.๔.๒ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๖.๔.๓ นางสาวสายฝน ทัพขวา	กรรมการ
๖.๔.๔ นางวิชชุดา ลดาวัลย์	กรรมการและเลขานุการ
๖.๔.๕ นายวัฒน์ชัย สร้อยตัน	กรรมการและเลขานุการ
๖.๕ กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพผลงานตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ	
๖.๕.๑ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ	ประธานกรรมการ
๖.๕.๒ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๖.๕.๓ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร	กรรมการ
๖.๕.๔ นางสาวสายฝน ทัพขวา	กรรมการ
๖.๕.๕ นางสาวอรไท สีหาบุญมี	กรรมการและเลขานุการ
๖.๖ กระบวนการส่งเสริมสนับสนุนให้นิสิตสำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนด	
๖.๖.๑ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร	ประธานกรรมการ
๖.๖.๒ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ	รองประธานกรรมการ
๖.๖.๓ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ	กรรมการ
๖.๖.๔ นางอุบลรัตน์ ป่านภูมิ	กรรมการ
๖.๖.๕ นางสาวอรไท สีหาบุญมี	กรรมการ
๖.๖.๖ นางสาวสายฝน ทัพขวา	กรรมการ
๖.๖.๗ นางศรินทรยา เกียงขวา	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ ๑. กำหนดและวิเคราะห์กระบวนการที่สำคัญๆ และลูกค้ำของแต่ละกระบวนการ
หมวด ๖ ระบบปฏิบัติการ (กระบวนการทำงาน และประสิทธิผลการปฏิบัติการ) และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
๒. วิเคราะห์การดำเนินงานและโอกาสในการพัฒนา (Gap Analysis) และจัดทำแผนพัฒนาองค์กร
(Improvement Plan)

๓. จัดทำข้อกำหนด อำนาจหน้าที่ ของแต่ละกระบวนการ และพัฒนากระบวนการให้มีความคล่องตัว เป็นไปตามข้อกำหนดพื้นฐาน หมวด ๖ ระบบปฏิบัติการ (กระบวนการทำงาน และประสิทธิผลการปฏิบัติการ) และหัวข้อ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔. ให้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาในการพัฒนากระบวนการที่สำคัญ

๕. นำผลจากการประชุมไปรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน และเผยแพร่ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อทราบและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย

๖. นำนโยบาย แนวทาง มาตรการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้มีคุณภาพดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง

๗. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการขับเคลื่อน หมวด ๗ ผลลัพธ์

๑) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	ประธานกรรมการ
๒) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและกิจการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร	กรรมการ
๔) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ	กรรมการ
๕) นางกนกนวล นรินยา	กรรมการ
๖) นางวิชชุดา ลดาวัลย์	กรรมการ
๗) นางสาวอรไท สีหาบุญมี	กรรมการ
๘) นางศรินทร์ยา เกียงขวา	กรรมการ
๙) นางสาวสายฝน ทัพขวา	กรรมการและเลขานุการ
๑๐) นางพิภลศิลป์ งามสูงเนิน	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ ๑. วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หมวด ๗ ผลลัพธ์ และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒. เข้าร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือ ลงมติ หรือรับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หมวด ๗ ผลลัพธ์ และหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. ให้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

๔. นำผลจากการประชุมไปรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน และเผยแพร่ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อทราบและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย

๕. นำนโยบาย แนวทาง มาตรการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้มีคุณภาพดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง

๖. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. คณะกรรมการฝ่ายเลขานุการ

๔.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัชชัย จิตรนันท์	รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา และกิจการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๔.๒ นางสาวสายฝน ทัพขวา	นักวิชาการศึกษาคำนุการ	กรรมการและเลขานุการ

- หน้าที่
๑. จัดทำวาระการประชุมและรายงานการประชุม
 ๒. รายงานผลการกำกับติดตามการดำเนินงานชุดต่างๆ เสนอต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง
 ๓. วิเคราะห์ สรุป และรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุม และส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
 ๔. ดำเนินการให้มีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
 ๕. อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป และให้ยกเลิกคำสั่งบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ ๓๖/๒๕๖๓ โดยให้ถือปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งนี้แทน

สั่ง ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(รองศาสตราจารย์ ดร.กริสน์ ชัยมูล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



MAHARAKHAM
UNIVERSITY

งานประกันคุณภาพการศึกษา



GRADUATE
SCHOOL

maharakham
university

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ชั้น 1 อาคารปฏิบัติการกลางทางวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โทรศัพท์ 043 754 412 เว็บไซต์ <http://grad.msu.ac.th>