

# การสร้างระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้นำเสนอ

นางรัชณี รัตนพิไชย

ผู้ร่วมงาน



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไตรวิทย์ รัตนโรจน์พงศ์  
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระเดช เจียรสุขสกุล  
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

## ที่มาและความสำคัญ



## วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรชั้นนำในการผลิตกำลังคนที่มีทักษะทางด้านสะเต็ม เพื่อขับเคลื่อนประเทศ ด้วยนวัตกรรมอย่างยั่งยืน

## พันธกิจหลักที่สำคัญคือ

- การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ
- การพัฒนางานวิจัย
- การพัฒนางานบริการวิชาการ
- การมุ่งพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรนวัตกรรม

มีการบริหารจัดการคณะฯ โดยใช้  
**เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)**  
เป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการองค์กร



หนึ่งในเกณฑ์คุณภาพที่คณะฯ ให้ความสำคัญมากคือ

## หมวด 3 ลูกค้ำ

### 3.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

#### องค์กรที่ตั้งใจฟังเสียงของลูกค้าจะได้อะไร?

1. ส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงขึ้น
2. ความภักดีของลูกค้าที่สูงขึ้น
3. ส่วนแบ่งเงินในกระเป๋าของลูกค้า
4. การวัดความพึงพอใจของลูกค้า นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดต้นทุน
5. ราคาหุ้นที่สูงขึ้น

ที่มา : หนังสือเรื่อง “การจัดการเสียงของลูกค้าอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า”

ผู้เขียน ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์



From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education)*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.

# Incubator Projects

# Grow Projects

# Grow 62



**“เสียงของลูกค้า”** หมายถึง กระบวนการที่สถาบันใช้รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น กระบวนการเหล่านี้ควรเป็นเชิงรุกและมีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวังและความปรารถนา โดยมีเป้าหมาย คือ **ความผูกพันของลูกค้า**

นิยามโดย เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561



เกณฑ์ EdPEX  
หมวด 3.1  
เสียงของลูกค้า



- ปัญหา**
- มีการรับฟังเสียงของลูกค้า แต่ระบบโครงสร้างการบริหารยังไม่ชัดเจน
  - ไม่เป็นระบบเดียวกัน ต่างฝ่ายต่างทำเอง ได้ข้อมูลไม่ต่อบวัตฤประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ
  - ไม่ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม



# ระบบการบริหารจัดการรับฟังเสียงของลูกค้า

## การจัดตั้งคณะทำงานหน่วยที่ปรึกษา Voice of Customer

### คณะทำงานประกอบด้วย

- รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- เจ้าหน้าที่ด้านประกันคุณภาพ
- เจ้าหน้าที่ด้าน IT
- อาจารย์ประจำหลักสูตร
- ตัวแทนภาควิชา

### หน้าที่

- วางแผนระบบ VoC ให้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม
- ให้คำปรึกษาในการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้านต่างๆ
- การติดตามผล
- ให้คำแนะนำการวิเคราะห์ผล
- หาข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarking)



ด้านการเรียนการสอน



ด้านวิจัย



ด้านบริการวิชาการ

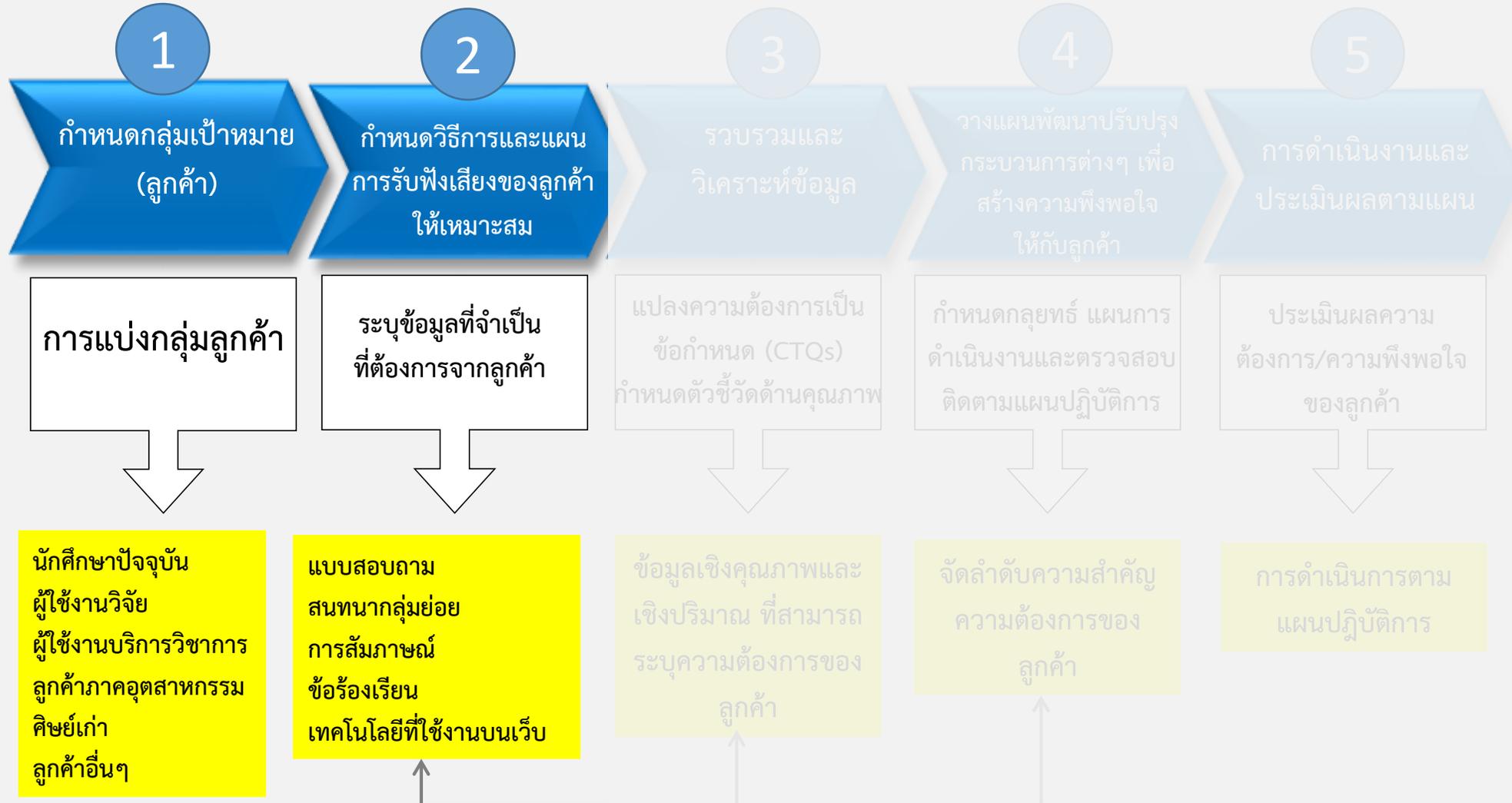


ด้านอื่นๆ  
(เช่น บุคลากรในองค์กร)

หน่วยที่ปรึกษา VoC (VoC Consulting Unit)



### กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า



# ตัวอย่าง วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ด้านการเรียนการสอน

1 + 2

กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	แบบสอบถาม	ประเด็นแบบสอบถาม	วิธี/ช่องทางการ เก็บข้อมูล
1. นักศึกษา	แบบสอบถาม นศ. ปี 1 และบัณฑิตศึกษา (สอบถามในกิจกรรมปฐมนิเทศ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความรับรู้ ความตระหนักเกี่ยวกับวิสัยทัศน์</li> <li>• ความคาดหวังที่ต้องการจากหลักสูตร</li> <li>• อันดับการเลือกเข้าศึกษา</li> </ul>	
	แบบสอบถาม นศ. ปัจจุบัน (ปี 1-4, โท, เอก) สำหรับ AUN QA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• หลักสูตรและบริการ</li> <li>• สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน และทุน</li> <li>• อาจารย์ และบุคลากรที่ให้บริการการศึกษา</li> <li>• กิจกรรมนักศึกษา</li> </ul>	
	แบบสอบถาม นศ. ปี 4 (สอบถามในกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทักษะและสมรรถนะที่ได้รับจากหลักสูตร</li> <li>• กิจกรรมนอกชั้นเรียน</li> <li>• ทิศนคติต่อคณะฯ</li> </ul>	
	แบบสอบถามความพึงพอใจของ นศ. ต่อ รายวิชาพื้นฐาน (ถาม นศ. ในคณะฯ ปี 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กระบวนการเรียนการสอน/เนื้อหาของรายวิชา</li> <li>• การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์/ต่อยอดในรายวิชาอื่นๆ</li> <li>• การสอนของอาจารย์</li> </ul>	

# ตัวอย่าง วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ด้านการเรียนการสอน

1 + 2

กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แบบสอบถาม	ประเด็นแบบสอบถาม	วิธี/ช่องทางการเก็บข้อมูล
2. บัณฑิต	แบบสอบถามภาวะการได้งานทำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ภาวะการได้งานทำ/เงินเดือน</li> <li>• การศึกษาต่อ</li> <li>• ความพึงพอใจในหลักสูตร</li> <li>• ความผูกพันต่อองค์กร/อาจารย์</li> </ul>	
3. ศิษย์เก่า	ติดตามภาวะการทำงาน (employability)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประวัติการทำงาน</li> <li>• ความก้าวหน้าในอาชีพ</li> <li>• ความต้องการให้คณะฯ ช่วยเหลือ (ความรู้ อบรม หลักสูตรระยะสั้น เป็นต้น)</li> </ul>	
4. อาจารย์ (ลูกค้า)	แบบสอบถามอาจารย์ต้นสังกัด นศ. ที่มาเรียนรายวิชาพื้นฐาน - อาจารย์ในคณะ - อาจารย์นอกคณะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เนื้อหาหลักสูตร</li> <li>• การนำความรู้ไปใช้ของ นศ.</li> <li>• ความคาดหวังเพิ่มเติม</li> </ul>	 
5. ผู้ใช้บัณฑิต	แบบสอบถามผู้ประกอบการ (โครงการ WIL + เรียนรู้ร่วมอุตสาหกรรม)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• คุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์</li> </ul>	
	แบบสอบถามผู้ใช้บัณฑิต ( มจร. เป็นผู้เก็บข้อมูล)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• คุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์</li> </ul>	

# ตัวอย่าง วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม – ด้านวิจัย

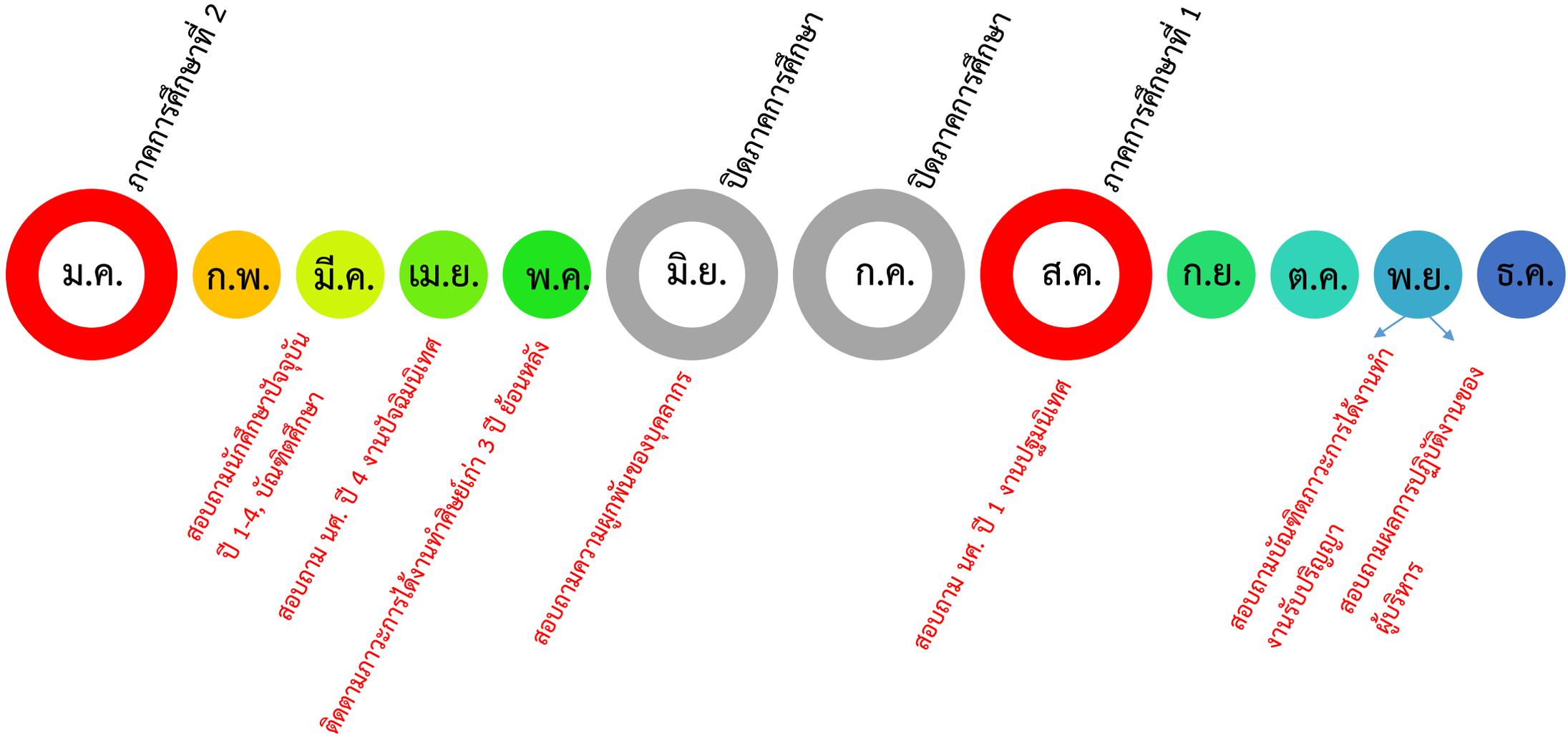
กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แบบสอบถาม	ประเด็นแบบสอบถาม	วิธี/ช่องทางการเก็บข้อมูล
6.1 บุคลากรวิจัยภายในคณะ (อาจารย์/นักวิจัย)	แบบสอบถามวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบบบริหารการจัดการ</li> <li>• การให้ทุน</li> <li>• การฝึกอบรม</li> <li>• อุปกรณ์วิจัย</li> <li>• ระบบพี่เลี้ยง</li> <li>• ระบบค่าตอบแทน</li> </ul>	 
6.2 ลูกค้ายวิจัยภายนอก (ผู้ใช้ผลงาน/ อุตสาหกรรมที่ให้ทุน)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญของนักวิจัย</li> <li>• ความสามารถในการแก้ปัญหาวิจัยตามความต้องการของลูกค้า</li> <li>• เวลาให้คำปรึกษากับลูกค้า</li> <li>• ผลงานวิจัยสามารถตอบโจทย์หรือไม่</li> </ul>	
6.3 ลูกค้ายวิจัยภายนอก (ผู้ให้ทุนจากภาครัฐ เช่น สกว./วช./สวทช.)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความสามารถทำโจทย์วิจัยตรงตามความต้องการของผู้ให้ทุน</li> <li>• ความสามารถของบุคลากรในการเขียนโครงการวิจัย</li> <li>• งานวิจัยสามารถดำเนินโครงการได้ตามแผนงานที่กำหนด</li> <li>• รายงานฉบับสมบูรณ์ส่งตามระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>• ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการงบประมาณ</li> <li>• ได้ผลงานตีพิมพ์/นวัตกรรมจากงานวิจัยที่ได้รับทุน</li> <li>• ผลงานที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงหรือไม่</li> </ul>	

# ตัวอย่าง วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ด้านบริการวิชาการ

1 + 2

กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แบบสอบถาม	ประเด็นแบบสอบถาม	วิธี/ช่องทางการเก็บข้อมูล
ลูกค้าในอนาคต	แบบสอบถามด้านบริการวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ช่องทางการรับรู้เกี่ยวกับการเข้าศึกษาต่อในหลักสูตร</li> <li>• ความคาดหวังต่อการเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัย</li> </ul>	  
โรงเรียนเครือข่าย		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ช่องทางการรับรู้เกี่ยวกับการเข้าศึกษาต่อในหลักสูตร</li> <li>• ความคาดหวังต่อการเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัย</li> <li>• ความต้องการด้านวิชาการ</li> <li>• ความพึงพอใจต่อการให้บริการ</li> </ul>	
ภาคอุตสาหกรรม		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความพึงพอใจต่อการให้บริการ</li> </ul>	

# วางแผนกำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล



## ข้อมูลศิษย์เก่าคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงข้อมูลของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีให้มีความถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน เพื่อการใช้งานประชาสัมพันธ์ หรือสื่อสารถึงกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่าทั้งในด้านของหลักสูตรเสริมความรู้ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นจากคณะฯ โดยข้อมูลที่จัดเก็บนี้จะถูกปกปิด กรณาคอมแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานของคุณแต่ละต่อไป

\*จำเป็น

คำนำหน้า \*

เลือก

ชื่อ \*

## แบบสอบถามเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์ ในโครงการเรียนรู้ร่วมอุตสาหกรรม ของ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคิดเห็นของนักศึกษาในโครงการเรียนรู้ร่วมอุตสาหกรรม ประจำปี การศึกษา 2558

\*จำเป็น

ชื่อ - สกุล \*

คำตอบของคุณ

รหัสนักศึกษา

## แบบสอบถามผู้สำเร็จการศึกษา ปีการ ศึกษา 2560 (11 พฤศจิกายน 2561)

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและสอบถามความคิดเห็นของผู้สำเร็จการ ศึกษา ในด้านคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอน การศึกษาต่อ และความผูกพันของนักศึกษา โดยข้อมูลนี้ จะเป็นการลับกรณาคอมแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการเรียนการสอน และคุณภาพของหลักสูตรต่อไป

ถัดไป

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google พลัส

ส่วนที่ 1 จาก 9

## แบบสอบถามนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 งานปฎิบัติงานภาค ปีการศึกษา 2560

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในด้านหลักสูตร การเรียนการสอน และกิจกรรมนักศึกษา โดยข้อมูลนี้จะเป็นการลับกรณาคอมแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ต่อการ พัฒนาการเรียนการสอนและคุณภาพของหลักสูตรต่อไป

คำนำหน้าชื่อ \*

1 นาย

2 นางสาว

## คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี แบบสอบถามนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (โท-เอก) ประจำปีการศึกษา 2560

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ในด้านหลักสูตร การเรียนการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา ข้อมูลที่ท่านตอบ ทางคณะฯ จะเป็นการลับ ไม่มีผลต่อนักศึกษา กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ ต่อการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนและคุณภาพของหลักสูตรต่อไป

King Mongkut's University of Technology Thonburi (KMUTT)

FSci The Faculty of Science คณะวิทยาศาสตร์

Home บริการกับคณะฯ ผู้สนใจศึกษาต่อ ศึกษาระดับบัณฑิต 55+ ความร่วมมือกับต่างประเทศ หน่วยงาน

TH EN

ศูนย์บริการวิชาการเพื่อชุมชน  
RESEARCH LABORATORIES BUILDING

SCIENCE LEARNING SPACE  
A Faculty of Science, KMUTT

### สายตรงคนเบ็ด

Name

Email

Message \*

การเผยแพร่ข้อมูลผลการวิเคราะห์ VoC ของนักศึกษา  
ผ่านระบบอินทราเน็ตของคณะฯ  
เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุน AUN QA และการวางแผนพัฒนา  
เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

King Mongkut's University of Technology Thonburi (KMUTT)

FSci The Faculty of Science คณะวิทยาศาสตร์

Home คำสั่ง/ประกาศ KM Data Center Online Service รายงานการประชุมของคณะ Help

FSci Strategic KPIs

FSci Project Management System

FSci student activity & project management system

ผลการดำเนินงานแนวผลสัมฤทธิ์ของโครงการ EDPEX GROW

AUN Data

ปีการศึกษา 2560

ปีการศึกษา 2559

ฐานข้อมูลศิษย์เก่า

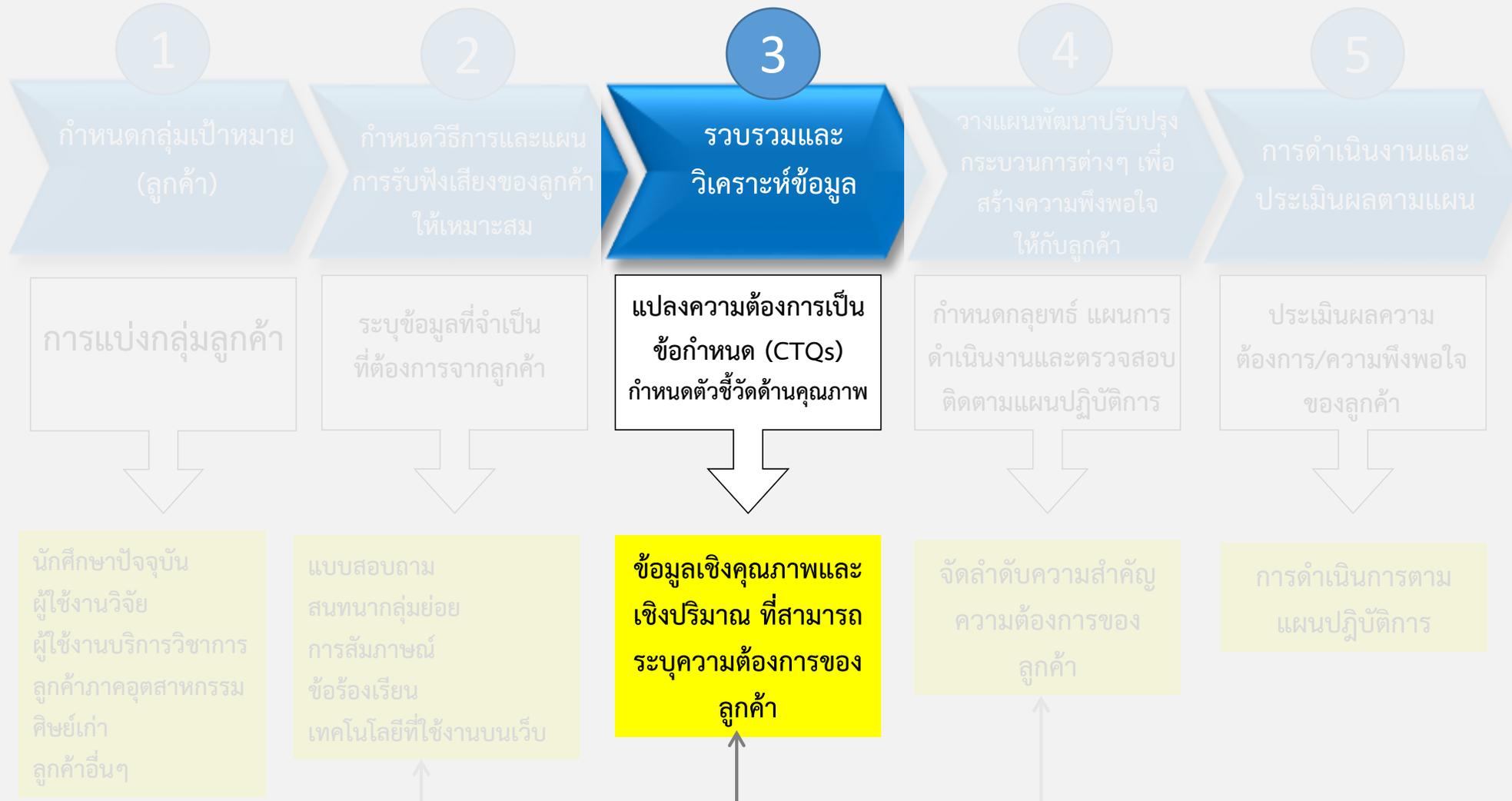
รายงานประจำปี

เยี่ยมชมสำนักงานอธิการบดี

# Welco FSci Intranet

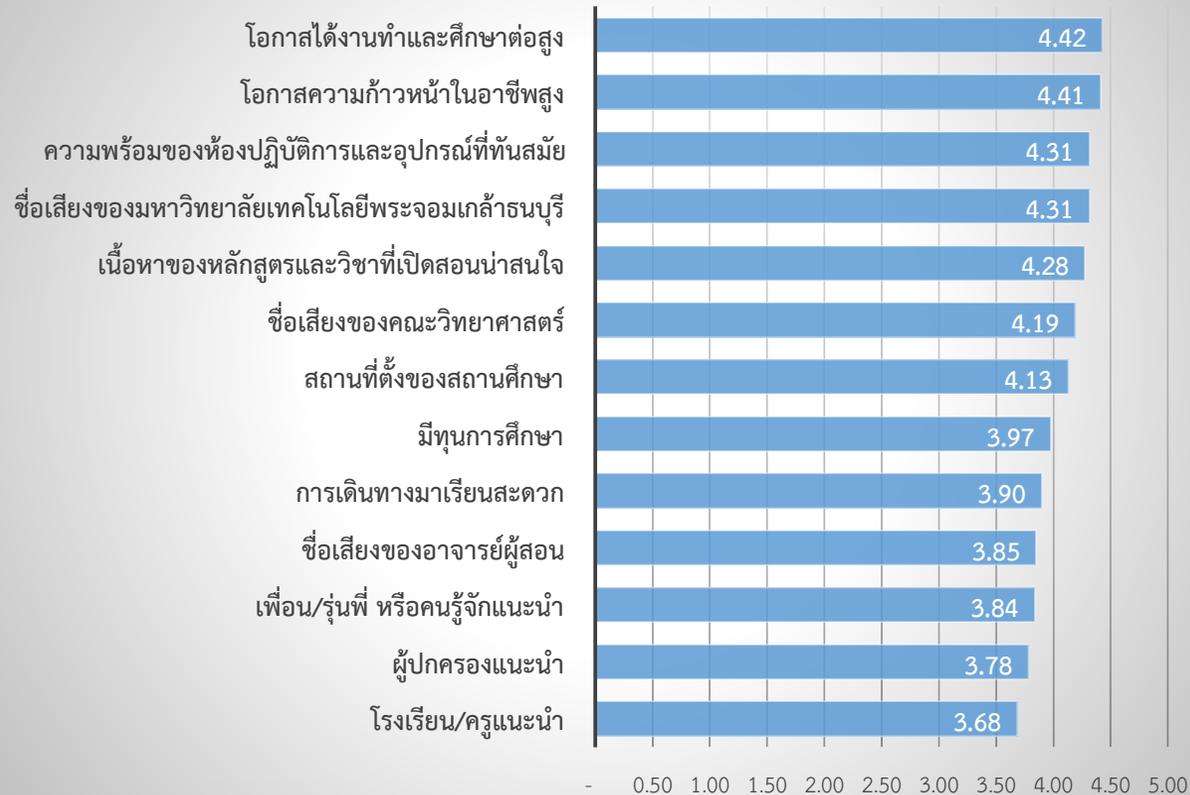
Forefront leadership in developing STEM

### กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า



สอบถามความคิดเห็น นศ. เข้าใหม่ ปีการศึกษา 2561  
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนคณะวิทยาศาสตร์ มจร.

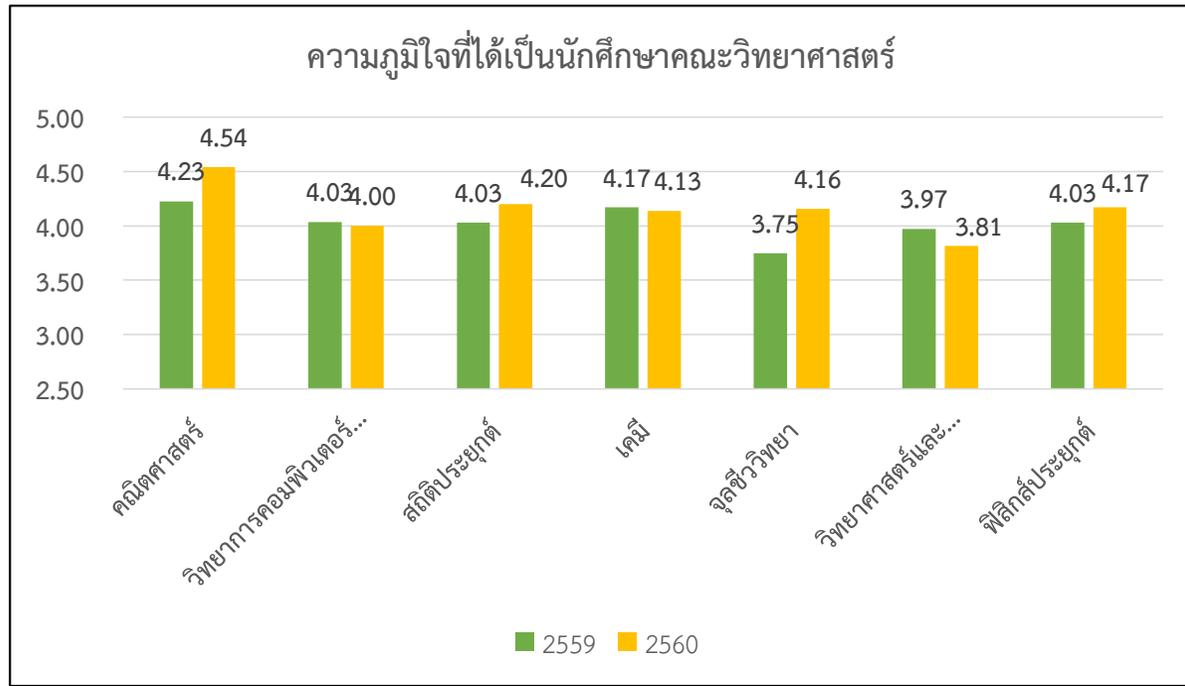
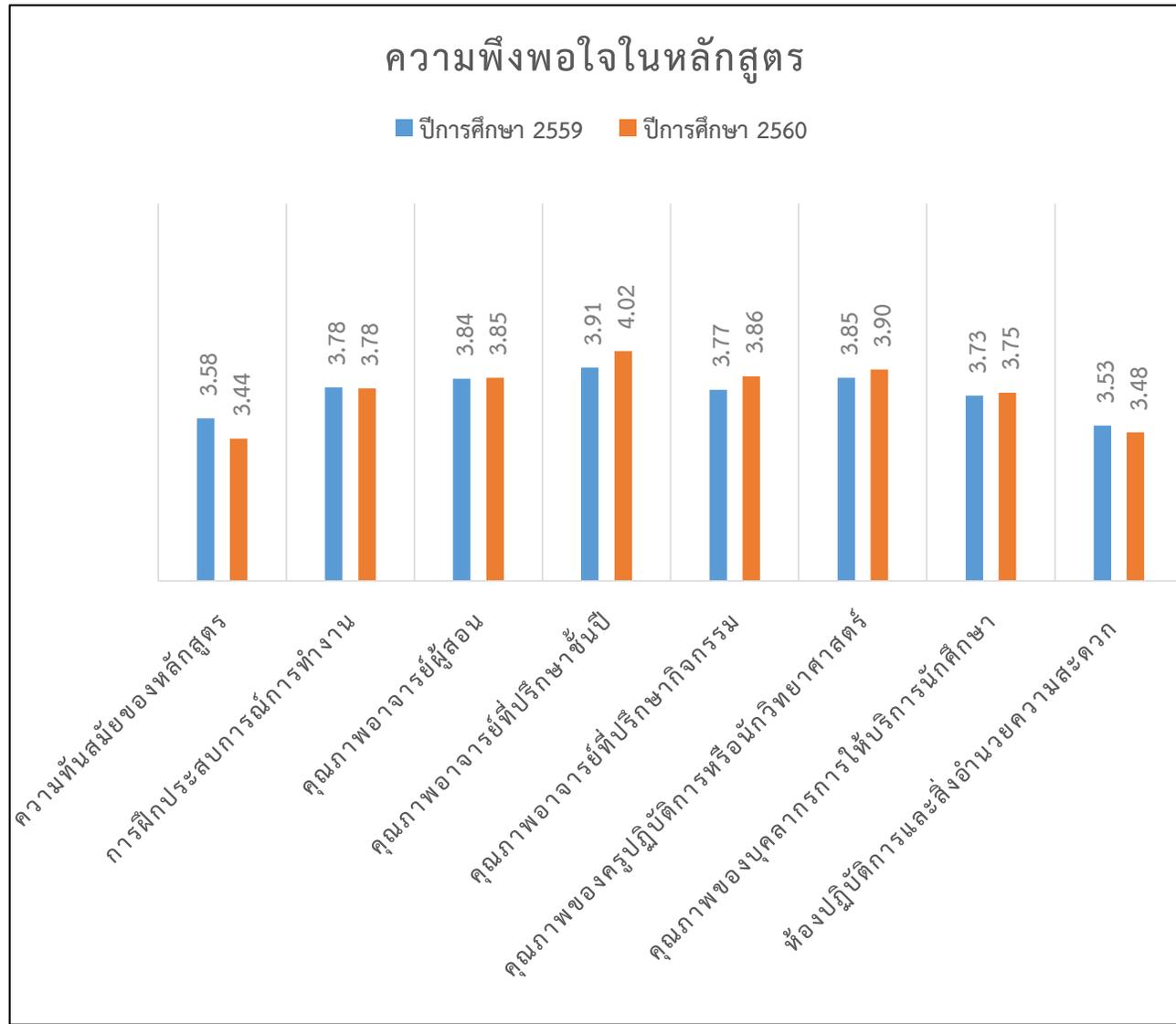
ปริญญาดรี



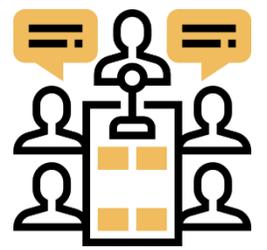
ระดับบัณฑิตศึกษา



สอบถามความคิดเห็นนักศึกษาปีที่ 4 ก่อนสำเร็จการศึกษา  
ในประเด็นต่างๆ



มีการทำ focus group กับนักศึกษา  
ในบางหลักสูตรที่มีคะแนนประเมินน้อย  
เพื่อวิเคราะห์หาปัญหาเชิงลึก



## ทักษะและสมรรถนะ



- |   |  |
|---|--|
| 1. การบริหารจัดการทั่วไป                      | 16. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ                              |
| 2. การสื่อสารโดยภาษาเขียน                     | 17. ความมีคุณธรรม จริยธรรม                               |
| 3. การสื่อสารโดยภาษาพูด                       | 18. ความสามารถในการปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์              |
| 4. การสื่อสารโดยการฟังและจับประเด็นที่สำคัญ   | 19. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ |
| 5. การสื่อสารโดยภาษาอังกฤษ                    | 20. ความสามารถในการวิจัยและพัฒนาทางวิทยาศาสตร์           |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล                   | 21. ความสามารถในการพัฒนานวัตกรรม                         |
| 7. การใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน                   | 22. ความสามารถในการเริ่มต้นธุรกิจ                        |
| 8. การบริหารจัดการเวลา                        | 23. การเรียนรู้สิ่งใหม่                                  |
| 9. การคำนวณ                                   | 24. การแก้ไขปัญหา  |
| 10. การเป็นผู้นำ                              | 25. การประยุกต์ใช้ความรู้ด้านวิชาการ                     |
| 11. การคิดอย่างเป็นระบบ                       | 26. การคิดริเริ่มสร้างสรรค์                              |
| 12. การเข้าใจในกระบวนการธุรกิจ                | 27. การบรรลุความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย              |
| 13. การทำงานเป็นทีม                           | 28. การตัดสินใจ  |
| 14. การสื่อสารภาษาทางธุรกิจ                   | 29. การวางแผนและทักษะการบริหาร                           |
| 15. การปรับตัวและเรียนรู้เพื่อเริ่มปฏิบัติงาน | 30. สมรรถนะทางวิชาชีพ                                    |

## ด้านทักษะและสมรรถนะที่นักศึกษาได้รับจริง ที่มีคะแนนต่ำกว่า 3.50 คะแนน

3

## หลักสูตรคณิตศาสตร์

- 5 การสื่อสารโดยภาษาอังกฤษ
- 12 การเข้าใจในกระบวนการธุรกิจ
- 14 การสื่อสารภาษาทางธุรกิจ
- 22 ความสามารถในการเริ่มต้นธุรกิจ
- 21 ความสามารถในการพัฒนานวัตกรรม

## หลักสูตรวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร

- 5 การสื่อสารโดยภาษาอังกฤษ
- 12 การเข้าใจในกระบวนการธุรกิจ
- 14 การสื่อสารภาษาทางธุรกิจ
- 22 ความสามารถในการเริ่มต้นธุรกิจ
- 1 การบริหารจัดการทั่วไป
- 7 การใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน
- 16 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ
- 26 การคิดริเริ่มสร้างสรรค์

## หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ประยุกต์

- 5 การสื่อสารโดยภาษาอังกฤษ
- 12 การเข้าใจในกระบวนการธุรกิจ
- 14 การสื่อสารภาษาทางธุรกิจ
- 22 ความสามารถในการเริ่มต้นธุรกิจ
- 1 การบริหารจัดการทั่วไป
- 2 การสื่อสารโดยภาษาเขียน
- 3 การสื่อสารโดยภาษาพูด
- 18 ความสามารถในการปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์
- 20 ความสามารถในการวิจัยและพัฒนาทางวิทยาศาสตร์

## หลักสูตรจุลชีววิทยา

- 7 การใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน

## หลักสูตรสถิติประยุกต์

- 5 การสื่อสารโดยภาษาอังกฤษ
- 12 การเข้าใจในกระบวนการธุรกิจ
- 14 การสื่อสารภาษาทางธุรกิจ
- 22 ความสามารถในการเริ่มต้นธุรกิจ
- 21 ความสามารถในการพัฒนานวัตกรรม

## หลักสูตรเคมี

- 12 การเข้าใจในกระบวนการธุรกิจ
- 14 การสื่อสารภาษาทางธุรกิจ
- 22 ความสามารถในการเริ่มต้นธุรกิจ





Voice of the Customer Consulting Unit.

**VoC Consulting Unit**

หน่วยให้คำปรึกษาการรับฟังเสียงและการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

**Services**

- ให้คำปรึกษาการรับฟังเสียงของลูกค้าด้านการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ
- จัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามนักศึกษาเพื่อประกอบการเขียนรายงาน SAR
- ให้บริการตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้านต่าง

**QNR Template Drive**

TITLE	LA
<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลประเมินแบบสอบถาม 4/25/18 ratchanee ratanapichai</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ตัวอย่างของ คำถามที่ใช้วัดความผูกพันของพนักงาน.docx 4/23/18 fsci informative</li> </ul>	

- การจัดทำสรุปผลการประเมินจากการสำรวจต่างๆ
- ผลประเมินความคิดเห็นนักศึกษาเข้าใหม่ในกิจกรรมปฐมนิเทศ
  - ผลประเมินความพึงพอใจ นศ. ปี 4 ก่อนจบการศึกษา
  - ผลประเมินความพึงพอใจ นศ. ปัจจุบัน ตรี-โท-เอก ทุกชั้นปี
  - ผลประเมินภาวะการดำเนินงานทำของบัณฑิตในช่วงรับปริญญา
  - สำรจภาวะการทำงานของศิษย์เก่า 5 ปีย้อนหลัง
  - ผลประเมินการปฏิบัติงานของทีมบริหาร
  - สรุปความพึงพอใจจากกิจกรรมต่างๆ ภายในคณะฯ เช่น สัมมนาคณะฯ กิจกรรมปีใหม่

**แบบสอบถามวัดความความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการ VoC Consulting Unit คณะวิทยาศาสตร์**

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและสอบถามความคิดเห็นจากบุคลากรที่ได้ใช้บริการของหน่วยให้คำปรึกษาการรับฟังเสียงและการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อมูลที่ท่านตอบทางคณะฯ จะเก็บความลับ ไม่มีผลต่อสถานภาพในทีมงานของผู้ประเมิน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานต่อไป

NEXT

ประเด็นความพึงพอใจต่อการใช้งานในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสมบูรณ์ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับจากข้อคำถาม	4.25 ดีมาก
2. ความถูกต้องแม่นยำของข้อคำถาม	3.75 ดี
3. ความน่าเชื่อถือของบริการ	4.5 ดีมาก
4. ทัศนต่อการใช้งาน	4 ดีมาก
5. ความสะดวกในการรับบริการ	4.25 ดีมาก
6. ภาพรวมของการใช้งานบริการ	4.25 ดีมาก

**ท่านคาดหวังจากบริการของ VoC Consulting Unit อย่างไร**

- ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลานำมาใช้งานต่อ รวมทั้งอยากได้ service mind
- ความสะดวกในการให้บริการ

หมายเหตุ : เกณฑ์การแปลค่าคะแนน

1.00 – 1.80 = ระดับน้อยมาก	1.81 – 2.60 = ระดับน้อย	2.61 – 3.40 = ระดับปานกลาง
3.41 – 4.20 = ระดับดี	4.21 – 5.00 = ระดับดีมาก	

**ช่องทางการติดต่อออนไลน์ของหน่วยที่ปรึกษา VoC**

## ความสำเร็จที่ได้จากการพัฒนาระบบ VoC

1. มีกระบวนการในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. มีการทำงานเป็นทีมจากหลายส่วนงาน (Cross Functional) และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
3. สามารถนำเสียงของลูกค้าไปสร้างแผนพัฒนาและค้นหาโอกาสต่อยอดในการสร้างนวัตกรรมในอนาคตได้

## ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors)



1. ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุน และมีการถ่ายทอดนโยบายจากคณะจนถึงระดับภาควิชา
2. มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ
3. บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของ VoC และพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น
4. ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ให้ความร่วมมือในการสำรวจ/สอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปพัฒนาต่อได้

## แผนงาน/สิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไป

- ขยายการรับฟังเสียงของลูกค้าให้ครอบคลุมกลุ่มอื่นๆ คือ ผู้ใช้บริการวิจัย ผู้ใช้บริการวิชาการ ลูกค้าภาคอุตสาหกรรม ศิษย์เก่า เป็นต้น
- การติดตามแผนการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการนำแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ
- ทบทวนกระบวนการทำงาน PDCA ของหน่วยที่ปรึกษา VoC ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

1. สกอ. ที่สนับสนุนให้คณะวิทยาศาสตร์ มจร. เข้าสู่โครงการบ่มเพาะ EdPEX
2. ผู้บริหาร และทีมงาน EdPEX คณะฯ ที่ให้ความสำคัญและผลักดันให้บุคลากรตระหนักถึงการพัฒนาองค์กรโดยใช้เกณฑ์ EdPEX
3. ทีมงานหน่วยที่ปรึกษา VoC ที่ร่วมกันดำเนินการให้เกิดระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างเป็นระบบ

