รายงานการประชุมคณะทำงาน
พัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน
ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
PBRI VOC

รายงานการประชุม
คณะทำงานพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC)
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๙
วันพฤหัสบดีที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๔.๓๐ น.
ณ ห้องประชุมกลุ่มพัฒนาการศึกษา อาคาร ๔ ชั้น ๗ สถาบันพระบรมราชชนก
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี
****

รายชื่อคณะทำงานเข้าประชุม

๑. นายจิโรจ สินธวานนท์	ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ
๒. นางอัจฉรา จั่นเพ็ชร์	รองผู้อำนวยการสำนักวิชาการ ด้านวิชาการ
๓. นางรัชนีพร ไชยมิ่ง	ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
๔. นางสาวสายสุนี คุ้มครองญาติ	ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล
๕. นางอกนิษฐ์ เกรียงชัยพฤกษ์	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ กองบริการวิชาการ
๖. นางสาวกิติยา พรหมรินทร์	นักจัดการงานทั่วไป กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม
๗. นางอรชร อินทองปาน	จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา ด้านการบริหารจัดการงานวิจัยและนวัตกรรม กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม
๘. นางสาวชนันญภัค แก้วจิรพันธ์	นักวิชาการศึกษา กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม
๙. นางสาวพัชราภรณ์ จันทร์จวน	นักวิชาการศึกษา กองทะเบียนและประมวลผล
๑๐. นางสาวณัฐวิภา วงศ์ใหญ่	จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา งานที่ ๓ กองทะเบียนและประมวลผล
๑๑. นางสาวอรุณกมล ศุกรเจริญ	นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา
๑๒. นางสาวสุธัญญา คิมหะจันทร์	นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา
๑๓. นางสาวมนต์ภัค พฤฒิถาวร	จ้างเหมาบริการงานส่งเสริมวิชาการ ด้านบัณฑิตศึกษา งานที่ ๒ สำนักงานบัณฑิตศึกษา
๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมพร รักความสุข	จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา งานที่ ๕ กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
๑๕. นางสาวดวงเดือน ขุนชุ่ม	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

๑๖. นางสาว...

๑๖. นางสาวมาริสา ยนต์พิทักษ์กิจ	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
๑๗. นางสาวศิริลักษณ์ สายบุ่งคล้า	นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
๑๘. ว่าที่ร้อยตรีทิฆัมพร มาศิริ	นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
๑๙. นางสาวศศิประภา โพธิ	นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
๒๐. นางสาวคคนานต์ จันทร์ละออ	จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา งานที่ ๔ กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

รายชื่อคณะทำงานลาประชุม

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนิษฐา ถนัดกิจ	ผู้อำนวยการกองบริการวิชาการ
๒. นายดุสิต สกุลปิยะเทวัญ	ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา
๓. นางสาวกรกนก รังสีธรรมคุณ	จ้างเหมาบริการงานจัดการงานทั่วไป กองบริการวิชาการ
๔. นางสาวอักษรสวรรค์ เทพจอมใจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นางจุฬาลักษณ์ หวังประสพกลาง	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
๒. นายอนุวัตร์ นิลเผือก	นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
๓. นางสาวอิชญา สรรพสุข	นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
๔. นางสาวมลธิชา บู่บาง	นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
๕. นางสาวพัชรดา ศรีโสภา	นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
๖. นางสาวปณิตา เถื่อนคำ	จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา งานที่ ๑ กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
๗. นายอัมรินทร์ อินทกนก	นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา
๘. นางสาวรัตนาพร นุชบ้านป่า	นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา

เปิดประชุมเวลา ๐๙.๐๐ น.

ระเบียบ...

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

๑.๑ คำสั่งสถาบันพระบรมราชชนก ที่ ๒๕๗๖/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC)

ตามที่สถาบันพระบรมราชชนก ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๖๕ โดยมีการประเมินคุณภาพการศึกษาเมื่อวันจันทร์ที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ซึ่งในส่วนของการดำเนินงานในหมวด ๓ ลูกค้า มีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการรับฟังเสียงของลูกค้า กำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบของคณะทำงานพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามคำสั่งสถาบันพระบรมราชชนก ที่ ๒๕๘๖/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๖ แต่เนื่องด้วยมีคณะทำงานบางท่านเกษียณอายุราชการ ลาออก เปลี่ยนตำแหน่ง ซึ่งอาจทำให้การดำเนินการของคณะทำงานดังกล่าว ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีคำสั่งสถาบันพระบรมราชชนก ที่ ๒๕๗๖/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา เชาวลิต รองอธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนก เป็นที่ปรึกษา นายแพทย์จิโรจ สินธวานนท์ ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ เป็นประธาน ดร.รัชนีพร ไชยมิ่ง ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา เป็นคณะทำงานและเลขานุการ พร้อมทั้งผู้อำนวยการกอง และบุคลากรที่รับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามพันธกิจอุดมศึกษา ได้แก่ กองทะเบียนและประมวลผล กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม กองบริการวิชาการ กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา กองกิจการนักศึกษา และสำนักงานบัณฑิตศึกษา ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการได้ส่งคำสั่งคณะทำงานดังกล่าว ให้คณะทำงานทุกท่านทราบเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารประกอบระเบียบวาระที่ ๑.๑

๑.๒ คณะทำงานพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC) แจ้งลาประชุม

ตามที่ได้มีกำหนดจัดประชุมคณะทำงานพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC) ครั้งที่ ๑/๒๕๖๙ ในวันพฤหัสบดีที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๔.๓๐ น. ณ ห้องประชุมกลุ่มพัฒนาการศึกษา อาคาร ๔ ชั้น ๗ สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี มีคณะทำงานฯ แจ้งผ่านฝ่ายเลขานุการขอลาประชุม เนื่องจากติดภารกิจราชการ จำนวน ๔ คน โดยมีคณะทำงานเข้าร่วมประชุม จำนวน ๒๐ คน และมีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน ๘ คน รวมมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น ๒๘ คน

๑.๓ การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ปีการศึกษา ๒๕๖๗ หมวด ๓ ลูกค้า

ตามที่สถาบันพระบรมราชชนก ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๖๕ โดยมีการประเมินคุณภาพการศึกษาเมื่อวันจันทร์ที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๔๗๐๓ อาคาร ๔ ชั้น ๗ สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี โดยมีคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ปีการศึกษา ๒๕๖๗ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ พญ.กรัณฑ์รัตน์ สุนทรพันธ์ รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รองศาสตราจารย์ ดร.สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล ผู้ทรงคุณวุฒิ (อดีตอาจารย์สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) รองศาสตราจารย์ นพ.วิศาล มหาสิทธิวัฒน์ ผู้ทรงคุณวุฒิ

อดีตอาจารย์...

(อดีตอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ) และ รองศาสตราจารย์ นพ.ฉัตรชัย มิ่งมาลัยรักษ์ รองศาสตราจารย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยคณะกรรมการฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ หมวด ๓ ลูกค้า ในการสรุปผลการประเมินด้วยวาจา ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

- ลูกค้าสำคัญของสถาบัน คือ นักศึกษา แต่ในความเป็นจริงสถาบันต้องผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตด้วย จึงควรศึกษาความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตควบคู่ไปด้วย
- สถาบันควรพิจารณากำหนดลูกค้าหลักให้ชัดเจน และวิเคราะห์ให้เห็นว่าลูกค้าหลักต้องการอะไร
- การรับฟังเสียงของลูกค้าในกลุ่มพันธกิจด้านวิจัย และบริการวิชาการ ยังไม่ชัดเจนว่านำผลการรับฟังไปใช้พัฒนาต่ออย่างไร
- ควรทบทวนการจำแนกกลุ่มลูกค้าใหม่ เนื่องจากการจำแนกกลุ่มย่อยมากเกินไป อาจทำให้การออกข้อกำหนดในหมวด ๖ เพื่อลูกค้าในแต่ละกลุ่ม และออกผลลัพธ์ในหมวด ๗ ได้ไม่ทั่วถึง

มติที่ประชุม รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๒ การรับรองรายงานการประชุม

ไม่มี เนื่องจากเป็นการประชุมครั้งแรก

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่อง

ไม่มี เนื่องจากเป็นการประชุมครั้งแรก

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเพื่อพิจารณา

๔.๑ การทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า

การรับฟังเสียงของลูกค้า (PBRI VOC) ต้องมีการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการ PBRI VOC ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการดำเนินงานในปีการศึกษา ๒๕๖๗ อาจยังไม่ครอบคลุมต่อการรับฟังเสียงของลูกค้าในบางกลุ่ม เช่น การสอบถามในประเด็นความไม่พึงพอใจ รวมไปถึงข้อคำถาม วิธีการ และช่องทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์เพื่อออกแบบแนวทางในการแก้ไขปัญหา/พัฒนา ในสิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และสร้างความผูกพันกับลูกค้าต่อไป รายละเอียดตามเอกสารประกอบระเบียบวาระที่ ๔



มติที่ประชุม ปรับปรุงกระบวนการ โดยขั้นตอนที่ ๔ แก้ไขจาก ดำเนินการออกแบบการแก้ไขปัญหา เป็น ดำเนินการออกแบบหรือพัฒนาเพื่อตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า ตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์

๔.๒ การบททวน...

๔.๒ การทบทวนกระบวนการดำเนินงานในหมวด ๓ ลูกค้า

ตามที่สถาบันพระบรมราชชนก โดยคณะทำงานฯ PBRI VOC ได้ดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดนอกจากกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ยังมีกระบวนการอื่นที่ต้องทบทวนการดำเนินงานตามกระบวนการ ดังนี้

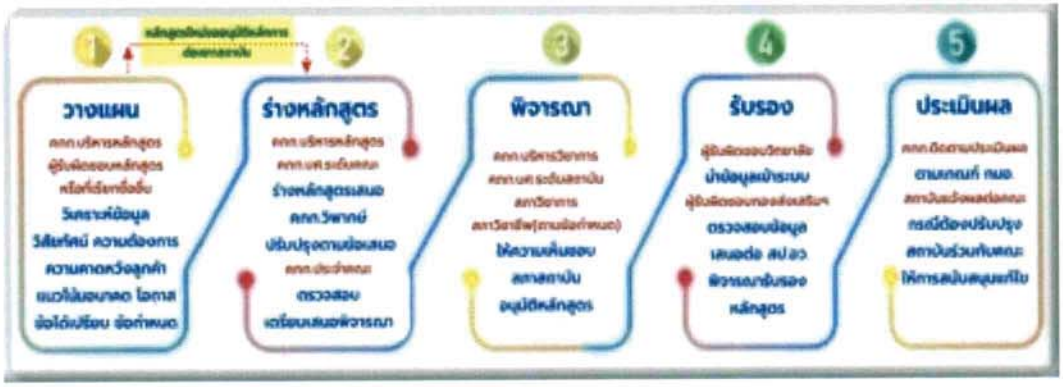
๔.๒.๑ กระบวนการจำแนกกลุ่มลูกค้า



มติที่ประชุม ปรับปรุงกระบวนการ ดังนี้ ขั้นตอนที่ ๓ ออกแบบสารสนเทศรับฟังเสียงลูกค้า แยกการรับฟังเสียงลูกค้าเป็นขั้นตอนที่ ๔ และขั้นตอนที่ ๕ ติดตาม ประเมินผล ทบทวนปรับปรุง ในประเด็นการวางระบบการนำองค์กร การจัดการศึกษา จัดการวิจัย จัดบริหารวิชาการ และสร้างความสัมพันธ์

๔.๒.๒ กระบวนการจัดหลักสูตรและบริการฯ

กระบวนการนี้ มีการออกแบบภาพกระบวนการฯ แค่ด้านการผลิตบัณฑิต คือ กระบวนการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งยังขาดการออกแบบกระบวนการให้บริการด้านวิจัยและนวัตกรรม และด้านบริการวิชาการ ซึ่งจากความเห็นของคณะกรรมการฯ อาจนำไปเขียนไว้ในหมวด ๖



มติที่ประชุม ๑. ปรับปรุงกระบวนการ โดยด้านผลิตการผลิตบัณฑิต ทบทวนกระบวนการ

๒. เพิ่มภาพกระบวนการให้บริการด้านวิจัยและนวัตกรรม และกระบวนการให้บริการด้านบริการวิชาการ

๔.๒.๓ กระบวนการ...

๔.๒.๓ กระบวนการสร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์



มติที่ประชุม ให้ปรับปรุงกระบวนการ ดังนี้

๑. การจำแนกกลุ่มลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการ ควรจำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่จำแนกไว้แล้ว ซึ่งอาจไม่ใช่ลูกค้าอนาคต ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าเก่า

๒. วิเคราะห์วิธีการสร้างความผูกพันให้ชัดเจน โดยระบุมีวิธีการและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ เข้ามาใช้บริการของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

๓. กระบวนการสร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ ยังคงใช้ ๕ ขั้นตอน คือ (๑) วางแผนวิเคราะห์ความต้องการ (๒) กำหนดวิธีการตอบสนองความต้องการ (๓) ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ (๔) ติดตามประเมินผลความสัมพันธ์และประสบการณ์ (๕) ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ

๔. ศึกษา/วิเคราะห์วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม จึงนำมากำหนดกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ และระยะเวลา/ความถี่ของการดำเนินกิจกรรม

๔.๒.๔ กระบวนการเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

มีการออกแบบขั้นตอนกระบวนการ ๕ ขั้นตอน ดังนี้ (๑) กำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจ (๒) วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (๓) กำหนดสารสนเทศและช่องทางให้บริการที่หลากหลาย จำแนกตามพันธกิจ และกลุ่มลูกค้า ตามตาราง ๓.๒ก-๐๒ (๔) สื่อสารและประชาสัมพันธ์การให้บริการ (๕) ติดตามประเมินผลการรับรู้ ความพึงพอใจต่อบริการและสิ่งสนับสนุน

มติที่ประชุม ควรเพิ่มการประเมินผลการให้บริการ

๔.๒.๕ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน





มติ...

มติที่ประชุม มอบกองกิจการนักศึกษา ปรับปรุงตามมติของคณะกรรมการรับเรื่องข้อร้องทุกข์ หรือข้อกล่าวหา และคณะกรรมการจัดการข้อร้องทุกข์หรือข้อกล่าวหาร้องเรียน สถาบันพระบรมราชชนก

๔.๒.๖ กระบวนการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม



มติที่ประชุม ให้ปรับปรุงกระบวนการ ดังนี้

๑. ภาพ ๓.๒ก-๐๔ กระบวนการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ไม่สอดคล้องกับกระบวนการที่เขียนไว้ในรายงานการประเมินตนเอง จึงให้ปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้มีความสอดคล้องเพิ่มมากขึ้น

๒. เพิ่มข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ในแบบสอบถามลูกค้า

๔.๓ การจำแนกกลุ่มลูกค้า ปีการศึกษา ๒๕๖๘

จากการดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้า ในรอบปีการศึกษา ๒๕๖๗ คณะกรรมการฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าให้ทบทวนการจำแนกกลุ่มลูกค้า เนื่องจากการจำแนกกลุ่มย่อยมากเกินไป อาจทำให้การออกข้อกำหนดในหมวด ๖ เพื่อลูกค้าในแต่ละกลุ่ม และออกผลลัพธ์ในหมวด ๗ ได้ไม่ทั่วถึง จึงให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจ ทบทวนการจำแนกกลุ่มลูกค้า โดยพัฒนา/ปรับปรุงจากข้อมูลในปีการศึกษา ๒๕๖๗ ดังนี้

พันธกิจ	ลูกค้า	ประเด็นที่มีการเก็บข้อมูลในปีการศึกษา ๒๕๖๗					วิธีการสำรวจ
		ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	
ผลิตบัณฑิต	**ผู้เรียน**	✓	✓	✓	✓	✓	- แบบสอบถาม - Google Form - Line Open chat
	นักศึกษา ผู้เรียนในอนาคต						
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า						
วิจัยฯ	**ลูกค้ากลุ่มอื่น**	✓	✓	✓			- แบบสอบถาม - Google Form
	ผู้ใช้ประโยชน์ ผลงานวิจัย ภาคีเครือข่าย ร่วมทำวิจัย แหล่งทุน						

พันธกิจ	ลูกค้า	ประเด็นที่มีการเก็บข้อมูลในปีการศึกษา ๒๕๖๗					วิธีการสำรวจ
		ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	
บริการวิชาการ	**ลูกค้ากลุ่มอื่น** องค์กรภาครัฐ ประชาชนเป้าหมาย ชุมชนเป้าหมาย บุคลากรสุขภาพ ผู้รับบริการ	✓	✓	✓		✓	- แบบสอบถาม - Google Form
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาคีเครือข่าย	✓	✓	✓		✓	- แบบสอบถาม - Google Form

มติที่ประชุม พิจารณาแบ่งกลุ่มลูกค้า แยกตามพันธกิจได้ ดังนี้

กลุ่ม	ด้านผลิตบัณฑิต	ด้านวิจัยและนวัตกรรม	ด้านบริการวิชาการ
ผู้เรียน	คงเดิม	-	-
ลูกค้ากลุ่มอื่น	-	- แหล่งทุน - ภาคีเครือข่ายผู้ร่วมทำวิจัย (ลูกค้าในอนาคต) - ผู้ใช้ประโยชน์	- ผู้รับบริการ - หน่วยงานภาครัฐและเอกชน - ชุมชนเป้าหมาย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ใช้บัณฑิต - ศิษย์เก่า	-	-

๔.๔ การวางแผนการดำเนินงานรับฟังเสียงลูกค้า และการดำเนินงานตามกระบวนการหมวด ๓ ลูกค้า ในวงรอบปีการศึกษา ๒๕๖๘

สถาบันพระบรมราชชนก เริ่มวงรอบปีการศึกษา ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙ จึงต้องวางแผนดำเนินงานรับฟังเสียงของลูกค้า และการดำเนินงานตามกระบวนการหมวด ๓ (ระเบียบวาระที่ ๔.๒)

มติที่ประชุม ๑. มอบผู้รับผิดชอบสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมทุกประเด็นรวมทั้ง ช่องทางการเก็บข้อมูล

๒. นัดประชุมพิจารณาแบบสอบถาม วันพุธที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องประชุมกลุ่มพัฒนาการศึกษา

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ

กำหนดการประชุมคณะทำงานพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC) ครั้งที่ ๒/๒๕๖๙

การประชุมคณะทำงานพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC) จะกำหนดให้มีการประชุมเพื่อพิจารณาแบบสอบถาม ในวันพุธที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐-๑๖.๐๐ น. ณ ห้องประชุมกลุ่มพัฒนาการศึกษา อาคาร ๔ ชั้น ๗ สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี

ปิดประชุม...

ปิดประชุมเวลา ๑๔.๓๐ น.

ว่าที่ ร.ต.
(ทิฆัมพร มาศิริ)
นักวิชาการศึกษา
คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
ผู้จดรายงานการประชุม

(นางรัชนีพร ไชยมิ่ง)
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา
คณะทำงานและเลขานุการ
ผู้ตรวจรายงานการประชุม