

รายงานการประชุมคณะทำงาน
พัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน
ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
PBRI VOC

รายงานการประชุม
คณะทำงานพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC)
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๔

วันพฤหัสบดีที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๔.๓๐ น.
ณ ห้องประชุมกลุ่มพัฒนาศึกษา อาคาร ๔ ชั้น ๗ สถาบันพระบรมราชชนก
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี

รายชื่อคณะทำงานเข้าประชุม

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ๑. นายจิโรจ สีนธวานนท์ | ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ |
| ๒. นางอัจฉรา จันเพ็ชร | รองผู้อำนวยการสำนักวิชาการ ด้านวิชาการ |
| ๓. นางรัชนิพร ไชยมิ่ง | ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา |
| ๔. นางสาวสายสุณี คุ่มครองญาติ | ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล |
| ๕. นางอนิษฐ์ เกรียงชัยพฤษ | นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ |
| | กองบริการวิชาการ |
| ๖. นางสาวกิตติยา พรหมรินทร์ | นักจัดการงานทั่วไป |
| | กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม |
| ๗. นางอรชร อินทองปาน | จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา |
| | ด้านการบริหารจัดการงานวิจัยและนวัตกรรม |
| | กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม |
| ๘. นางสาวชนันญภัค แก้วจิรพันธ์ | นักวิชาการศึกษา |
| | กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม |
| ๙. นางสาวพัชรภรณ์ จันทร์จวน | นักวิชาการศึกษา |
| | กองทะเบียนและประมวลผล |
| ๑๐. นางสาวณัฐวิภา วงศ์ใหญ่ | จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา งานที่ ๓ |
| | กองทะเบียนและประมวลผล |
| ๑๑. นางสาวอรุณกมล ศุภเรชญ | นักวิชาการศึกษา |
| | กองกิจการนักศึกษา |
| ๑๒. นางสาวสุธัญญา คิมพะจันทร์ | นักวิชาการศึกษา |
| | กองกิจการนักศึกษา |
| ๑๓. นางสาวมนต์ภักดิ์ พฤตนิถาวร | จ้างเหมาบริการงานส่งเสริมวิชาการ |
| | ด้านบัณฑิตศึกษา งานที่ ๒ |
| | สำนักงานบัณฑิตศึกษา |
| ๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมพร รักความสุข | จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา งานที่ ๕ |
| | กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา |
| ๑๕. นางสาวดวงเดือน ขุนขุ่ม | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| | กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา |

๑๖. นางสาว...

๑๖. นางสาวมาริสา ยนต์พิทักษ์กิจ

๑๗. นางสาวศิริลักษณ์ สายบุงคล้า

๑๘. ว่าที่ร้อยตรีทิมพร มาศิริ

๑๙. นางสาวศศิประภา โพธิ

๒๐. นางสาวคณานต์ จันทรละออ

รายชื่อคณะทำงานลาประชุม

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนิษฐา ถนัดกิจ

๒. นายดุสิต สกulpิยะเทวัญ

๓. นางสาวกรรณก รังสีธรรมคุณ

๔. นางสาวอักษรสวรรค์ เทพจอมใจ

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นางจุฬาลักษณ์ หวังประสพกลาง

๒. นายอนุวัตร นิลเผือก

๓. นางสาวอิชญา สรรพสุข

๔. นางสาวมลธิชา บุปบาง

๕. นางสาวพัชรดา ศรีโสภา

๖. นางสาวปณิดา เกื้อนคำ

๗. นายอัมรินทร์ อินทนก

๘. นางสาวรัตนพร นุชบ้านป่า

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

นักวิชาการศึกษา

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

นักวิชาการศึกษา

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

นักวิชาการศึกษา

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา งานที่ ๔

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

ผู้อำนวยการกองบริการวิชาการ

ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา

จ้างเหมาบริการงานจัดการงานทั่วไป

กองบริการวิชาการ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

นักวิชาการศึกษา

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

นักวิชาการศึกษา

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

นักวิชาการศึกษา

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

นักวิชาการศึกษา

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา งานที่ ๑

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

นักวิชาการศึกษา

กองกิจการนักศึกษา

นักวิชาการศึกษา

กองกิจการนักศึกษา

เปิดประชุมเวลา ๐๙.๐๐ น.

ระเบียบ...

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

๑.๑ คำสั่งสถาบันพระบรมราชชนก ที่ ๒๕๗๖/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ายุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC)

ตามที่สถาบันพระบรมราชชนก ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๖๕ โดยมีการประเมินคุณภาพการศึกษาเมื่อวันจันทร์ที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ซึ่งในส่วนของการดำเนินงานในหมวด ๓ ลูกค้ายุ่มอื่น มีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการรับฟังเสียงของลูกค้ายุ่มอื่น กำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบของคณะกรรมการพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ายุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามคำสั่งสถาบันพระบรมราชชนก ที่ ๒๕๘๖/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๖ แต่เนื่องด้วยมีคณะกรรมการลาออก เปลี่ยนตำแหน่ง ซึ่งอาจทำให้การดำเนินการของคณะกรรมการดังกล่าว ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีคำสั่งสถาบันพระบรมราชชนก ที่ ๒๕๗๖/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ายุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ เชาวลิตร รองอธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนก เป็นที่ปรึกษา นายแพทย์จิโรจ สินธวานนท์ ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ เป็นประธาน ดร.รัชนิพร ไชยมิ่ง ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวิชาการ และคุณภาพการศึกษา เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ พร้อมทั้งผู้อำนวยการกอง และบุคลากรที่รับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามพันธกิจอุดมศึกษา ได้แก่ กองทะเบียนและประมวลผล กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม กองบริการวิชาการ กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา กองกิจการนักศึกษา และสำนักงานบัณฑิตศึกษา ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการได้ส่งคำสั่งคณะกรรมการดังกล่าว ให้คณะกรรมการทุกท่านทราบเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารประกอบระเบียบวาระที่ ๑.๑

๑.๒ คณะกรรมการพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ายุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC) แจ้งลาประชุม

ตามที่ได้มีกำหนดจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ายุ่มอื่น 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 มีคณะกรรมการฯ แจ้งผ่านฝ่ายเลขานุการขอลาประชุม เนื่องจากติดภารกิจราชการ จำนวน ๔ คน โดยมีคณะกรรมการเข้าร่วมประชุม จำนวน ๒๐ คน และมีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน ๘ คน รวมมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น ๒๘ คน

๑.๓ การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปีการศึกษา ๒๕๖๗ หมวด ๓ ลูกค้ายุ่มอื่น

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

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

- ลูกค้ำสำคัญของสถาบัน คือ นักศึกษา แต่ในความเป็นจริงสถาบันต้องผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตด้วย จึงควรศึกษาความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตควบคู่ไปด้วย
 - สถาบันควรพิจารณากำหนดลูกค้ำหลักให้ชัดเจน และวิเคราะห์ให้เห็นว่าลูกค้ำหลักต้องการอะไร
 - การรับฟังเสียงของลูกค้ำในกลุ่มพันธกิจด้านวิจัย และบริการวิชาการ ยังไม่ชัดเจนว่านำผลการรับฟังไปใช้พัฒนาต่ออย่างไร
 - ควรทบทวนการจำแนกกลุ่มลูกค้ำใหม่ เนื่องจากการจำแนกกลุ่มย่อยมากเกินไป อาจทำให้การออกข้อกำหนดในหมวด ๖ เพื่อลูกค้ำในแต่ละกลุ่ม และออกผลลัพธ์ในหมวด ๗ ได้ไม่ทั่วถึง
- มติที่ประชุม** รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๒ การรับรองรายงานการประชุม

ไม่มี เนื่องจากเป็นการประชุมครั้งแรก

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่อง

ไม่มี เนื่องจากเป็นการประชุมครั้งแรก

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเพื่อพิจารณา

๔.๑ การทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้ำ

การรับฟังเสียงของลูกค้ำ (PBRI VOC) ต้องมีการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการ PBRI VOC ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการดำเนินงานในปีการศึกษา ๒๕๖๗ อาจยังไม่ครอบคลุมต่อการรับฟังเสียงของลูกค้ำในบางกลุ่ม เช่น การสอบถามในประเด็นความไม่พึงพอใจ รวมไปถึงข้อคำถาม วิธีการ และช่องทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์เพื่อออกแบบแนวทางในการแก้ไขปัญหา/พัฒนา ในสิ่งที่ลูกค้ำมีความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และสร้างความผูกพันกับลูกค้ำต่อไป รายละเอียดตามเอกสารประกอบระเบียบวาระที่ ๔



มติที่ประชุม ปรับปรุงกระบวนการ โดยขั้นตอนที่ ๔ แก่ไขจาก ดำเนินการออกแบบการแก้ไขปัญหา เป็นดำเนินการออกแบบหรือพัฒนาเพื่อตอบสนองตามความต้องการของลูกค้ำ ตอบสนองความต้องการ และสร้างความสัมพันธ์

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 ในประเด็นการวางระบบการนำองค์การจัดการศึกษา จัดการวิจัย จัดบริหารวิชาการ และสร้างความสัมพันธ์

๔.๒.๒ กระบวนการจัดหลักสูตรและบริการฯ

กระบวนการนี้ มีการออกแบบภาพกระบวนการฯ แต่ด้านการผลิตบัณฑิต คือ กระบวนการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งยังขาดการออกแบบกระบวนการให้บริการด้านวิจัยและนวัตกรรม และด้านบริการวิชาการ ซึ่งจากความเห็นของคณะกรรมการฯ อาจนำไปเขียนไว้ในหมวด ๖



มติที่ประชุม ๑. ปรับปรุงกระบวนการ โดยด้านผลการผลิตบัณฑิต ทบทวนกระบวนการ

๒. เพิ่มภาพกระบวนการให้บริการด้านวิจัยและนวัตกรรม และกระบวนการให้บริการด้านบริการวิชาการ

๔.๒.๓ กระบวนการสร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์



มติที่ประชุม ให้ปรับปรุงกระบวนการ ดังนี้

๑. การจำแนกกลุ่มลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการ ควรจำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่จำแนกไว้แล้ว ซึ่งอาจไม่ใช่ลูกค้าอนาคต ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าเก่า

๒. วิเคราะห์วิธีการสร้างความผูกพันให้ชัดเจน โดยระบุวิธีการและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ เข้ามาใช้บริการของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

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

๔. ศึกษา/วิเคราะห์วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม จึงนำมากำหนดกิจกรรมการสร้าง ความสัมพันธ์ 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 ความพึงพอใจต่อการบริการ และสิ่งสนับสนุน

มติที่ประชุม ควรเพิ่มการประเมินผลการให้บริการ

๔.๒.๕ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



มติ...

มติที่ประชุม มอบกองกิจการนักศึกษา ปรับปรุงตามมติของคณะกรรมการรับเรื่องข้อร้องทุกข์ หรือข้อกล่าวหา และคณะกรรมการจัดการข้อร้องทุกข์หรือข้อกล่าวหาโรงเรียน สถาบันพระบรมราชชนก

๔.๒.๖ กระบวนการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม



มติที่ประชุม ให้ปรับปรุงกระบวนการ ดังนี้

๑. ภาพ ๓.๒ก-๐๔ กระบวนการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ไม่สอดคล้องกับกระบวนการที่เขียนไว้ใน รายงานการประเมินตนเอง จึงให้ปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้ความสอดคล้องเพิ่มมากขึ้น

๒. เพิ่มข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ในแบบสอบถามลูกค้า

๔.๓ การจำแนกกลุ่มลูกค้า ปีการศึกษา ๒๕๖๘

จากการดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้า ในรอบปีการศึกษา ๒๕๖๗ คณะกรรมการฯ ได้ให้ ข้อเสนอแนะว่าให้ทบทวนการจำแนกกลุ่มลูกค้า เนื่องจากการจำแนกกลุ่มย่อยมากเกินไป อาจทำให้การออก ข้อกำหนดในหมวด ๖ เพื่อลูกค้าในแต่ละกลุ่ม และออกผลลัพธ์ในหมวด ๗ ได้ไม่ทั่วถึง จึงให้ผู้รับผิดชอบ ในแต่ละพันธกิจ 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						
วิจัยฯ	ผู้ปกครอง						- แบบสอบถาม - Google Form
	ผู้ใช้บัณฑิต						
	ศิษย์เก่า						
	ลูกค้ากลุ่มอื่น	✓	✓	✓			
	ผู้ใช้ประโยชน์ ผลงานวิจัย ภาคีเครือข่าย ร่วมทำวิจัย แหล่งทุน						

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

มติที่ประชุม พิจารณาแบ่งกลุ่มลูกค้า แยกตามพันธกิจได้ ดังนี้

กลุ่ม	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านวิจัยและนวัตกรรม	ด้านบริการวิชาการ
ผู้เรียน	คงเดิม	-	-
ลูกค้ากลุ่มอื่น	-	- แหล่งทุน - ภาคีเครือข่ายผู้ร่วมทำวิจัย (ลูกค้าในอนาคต) - ผู้ใช้ประโยชน์	- ผู้รับบริการ - หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน - ชุมชนเป้าหมาย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ใช้บัณฑิต - ศิษย์เก่า	-	-

๔.๔ การวางแผนการดำเนินงานรับฟังเสียงลูกค้า และการดำเนินงานตามกระบวนการหมวด ๓ ลูกค้า ในวาระรอบปีการศึกษา ๒๕๖๘

สถาบันพระบรมราชชนก เริ่มวาระรอบปีการศึกษา 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 ๒/๒๕๖๘

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.



(ทิมพร มาศิริ)

นักวิชาการศึกษา

คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้จัดรายงานการประชุม



(นางรัชนิพร ไชยมิ่ง)

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

คณะทำงานและเลขานุการ

ผู้ตรวจรายงานการประชุม

รายงานการประชุม

คณะกรรมการพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC)

ครั้งที่ ๒/๒๕๖๔

วันพุธที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๔.๓๐ น.

ณ ห้องประชุมกลุ่มพัฒนาศึกษา อาคาร ๔ ชั้น ๗ สถาบันพระบรมราชชนก

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี

รายชื่อคณะกรรมการเข้าประชุม

- | | |
|---------------------------------|---|
| ๑. นายจิโรจ สีนธวานนท์ | ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ |
| ๒. นางอัจฉรา จันเพ็ชร | รองผู้อำนวยการสำนักวิชาการ ด้านวิชาการ |
| ๓. นางรัชนีพร ไชยมิ่ง | ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา |
| ๔. นางสาวสายสุณี คุ่มครองญาติ | ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล |
| ๕. นางอภินิษฐ์ เกรียงชัยพลกุล | นักวิชาการศึกษานโยบายการพิเศษ กองบริการวิชาการ |
| ๖. นางสาวกิตติยา พรหมรินทร์ | นักจัดการงานทั่วไป กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม |
| ๗. นางสาวอักษรสวรรค์ เทพจอมใจ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม |
| ๘. นางอรชร อินทองปาน | จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษาด้านการบริหารจัดการ |
| | งานวิจัยและนวัตกรรม กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม |
| ๙. นางสาวชนันญภัค แก้วจิรพันธ์ | นักวิชาการศึกษา กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม |
| ๑๐. นางสาวพัชรภรณ์ จันทรจวน | นักวิชาการศึกษา กองทะเบียนและประมวลผล |
| ๑๑. นางสาวณัฐวิภา วงศ์ใหญ่ | จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา งานที่ ๓ |
| | กองทะเบียนและประมวลผล |
| ๑๒. นางสาวอรุณกมล ศุกรเจริญ | นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา |
| ๑๓. นางสาวสุธัญญา คิมพะจันทร์ | นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา |
| ๑๔. นางสาวดวงเดือน ขุนชุ่ม | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| | กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา |
| ๑๕. นางสาวมาริสา ยนต์พิทักษ์กิจ | นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ |
| | กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา |
| ๑๖. นางสาวศิริลักษณ์ สายบุงคล้า | นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา |
| ๑๗. ว่าที่ร้อยตรีทิฆัมพร มาศิริ | นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา |
| ๑๘. นางสาวศศิประภา โพธิ์ | นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา |
| ๑๙. นางสาวคณานต์ จันทรละออ | จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา งานที่ ๔ |
| | กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา |

รายชื่อคณะกรรมการลาประชุม

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนิษฐา ถนัดกิจ | ผู้อำนวยการกองบริการวิชาการ |
| ๒. นายดุสิต สกฤพิยะเทวัญ | ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมพร รักความสุข | จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา งานที่ ๕ |
| | กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา |

๔. นางสาว...

๔. นางสาวมนต์ภัก พฤทธิถาวร

จ้างเหมาบริการงานส่งเสริมวิชาการ ด้านบัณฑิตศึกษา
งานที่ ๒ สำนักงานบัณฑิตศึกษา

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม

๑. พลตำรวจโท ภาวัต ประทีปวิศรุต

รองคณบดีคณะแพทยศาสตร์

๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราพร วรวงศ์

รองคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมาวสี อัมพันศิริรัตน์

รองคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำพล บุญเพียร

ผู้ช่วยคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์

๕. นางจุฬาลักษณ์ หวังประสพกลาง

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

๖. นายอนุวัตร นิลเผือก

นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

๗. นางสาวอิษญา สรรพสุข

นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

๘. นางสาวมลธิชา บู่บาง

นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

๙. นางสาวพัชรดา ศรีโสภะ

นักวิชาการศึกษา กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

๑๐. นายอัมรินทร์ อินทะกนก

นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา

๑๑. นางสาวรัตนพร นุชบ้านป่า

นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา

๑๒. นางสาวปณิดา เกื้อนคำ

จ้างเหมาบริการงานวิชาการศึกษา งานที่ ๑

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

เปิดประชุมเวลา ๐๙.๐๐ น.

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

๑.๑ ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ระดับสถาบัน ปีการศึกษา ๒๕๖๗

ตามที่สถาบันพระบรมราชชนก ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๖๕ โดยมีการประเมินคุณภาพการศึกษา เมื่อวันจันทร์ที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๔๗๐๓ อาคาร ๔ ชั้น ๗ สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี โดยมีคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปีการศึกษา ๒๕๖๗ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ พญ.กรัณท์รัตน์ สุนทรพันธ์ รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รองศาสตราจารย์ ดร.สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล ผู้ทรงคุณวุฒิ (อดีตอาจารย์สาขาวิชา พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) รองศาสตราจารย์ นพ.วิศาล มหาสิทธิวัฒน์ ผู้ทรงคุณวุฒิ (อดีตอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ) และ รองศาสตราจารย์ นพ.ฉัตรชัย มิ่งมาลัยรักษ์ รองศาสตราจารย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยคณะกรรมการฯ มีมติให้คะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปีการศึกษา ๒๕๖๗ ของสถาบันพระบรมราชชนก ๒๔๓ คะแนน โดยแบ่งเป็นคะแนนหมวดกระบวนการ ๑๔๗ คะแนน และคะแนนหมวดผลลัพธ์ ๙๖ คะแนน

๑.๒ แนวทางการพัฒนาคุณภาพองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวด ๓ ลูกค้า

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อวิเคราะห์และเตรียมความพร้อมพัฒนาระบบและกลไกการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสถาบันพระบรมราชชนก ปีการศึกษา ๒๕๖๘ ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑๖ – ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีการจัดทำ (ร่าง) แนวทางการพัฒนาคุณภาพองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในส่วนของหมวด ๓ ลูกค้า ได้นำโอกาสในการพัฒนา (Opportunity for Improvement: OFI) ที่คณะกรรมการได้ให้เป็นข้อเสนอแนะ มากำหนดเป็นแนวทางการพัฒนา พร้อมทั้งกำหนดกิจกรรมตาม (ร่าง) แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) ดังนี้

ข้อ	OFI	แนวทางการพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ
๓.๑ก(๒) สถาบันมีวิธีการ อย่างไรในการรับฟัง ผู้เรียน และลูกค้า กลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ ได้ข้อมูลและ สารสนเทศที่นำไปใช้ ได้	ไม่พบว่าสถาบันฯ มีวิธีการ ที่เป็นระบบในการรับฟัง ผู้เรียนและลูกค้าที่พึงมี - ไม่ชัดเจนในวิธีการ วิเคราะห์ว่าลูกค้าพึงมีคือ ใคร ต้องการรับฟังเสียง เพื่อให้ได้สารสนเทศอะไร เพื่ออะไร เช่น การวิเคราะห์ตลาดใหม่ กลุ่มลูกค้าใหม่ อาจสัมพันธ์กับโอกาส เชิงกลยุทธ์ขององค์กร	๑. ทบทวนหลักเกณฑ์/แนวทางวิธีการ ในการจำแนกกลุ่มผู้เรียน และลูกค้าที่พึงมี ให้ครอบคลุมในทุกพันธกิจ ๒. ทบทวนหลักเกณฑ์/แนวทางวิธีการ ในการจำแนกส่วนตลาดในทุกพันธกิจ (๙ หมอ) ก. ทะเบียน (ผู้เรียนคลังหน่วยกิต ๒.๕ ปี) ก. ส่งเสริม และ บัณฑิตศึกษา (แหล่งทุน ผู้ใช้ผลงานวิจัย) ก. วิจัย (ลูกค้าบริการ) ก. บริการ ๓. กำหนดกลุ่มผู้เรียน และลูกค้าที่พึงมีให้ ครอบคลุมในทุกพันธกิจ ๔. กำหนดส่วนตลาดครอบคลุมทุกพันธกิจ ๕. รับฟังเสียงผู้เรียน และลูกค้าที่พึงมีใน ส่วนตลาด (ความต้องการ ความคาดหวัง) ๖. ออกแบบผลิตภัณฑ์หลักสูตร และ บริการ ๗. ประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของลูกค้า ๘. ทบทวน และปรับปรุงหลักสูตร ผลิตภัณฑ์ และบริการ	ก. ทะเบียนฯ ก. ส่งเสริมฯ ก. บริการวิชาการ ก. วิจัยฯ ก. กิจการฯ สำนักงานบัณฑิตฯ
	- วิธีการค้นหากลุ่มของ ลูกค้าพึงมีที่คณะสนใจ ทำอย่างไร	๑. โครงการสถาบันพระบรมราชชนก สัญจร (พบปะกลุ่มผู้เรียนและสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ที่จะเข้าศึกษา) ๒. ขยายโรงเรียนที่เข้าร่วม MOU กับสถาบันเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษา ๓. โครงการ Open house	ก. ทะเบียนฯ
๓.๑ข(๑) สถาบันมีวิธีการ อย่างไรในการ กำหนดกลุ่มผู้เรียน	ไม่ชัดเจนในแนวทางการ จำแนกกลุ่มผู้เรียน ลูกค้า กลุ่มอื่นและส่วนตลาด	๑. กำหนดเกณฑ์การจำแนกตลาด ให้ชัดเจน ๒. กำหนดเกณฑ์การจำแนกลูกค้าแต่ละ กลุ่มให้ชัดเจน	ก. ส่งเสริมฯ ก. บริการวิชาการ ก. วิจัยฯ สำนักงานบัณฑิตฯ

ข้อ	OFI	แนวทางพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ
ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด	- ไม่ชัดเจนว่า วิธีการในจำแนกตลาด รวมถึงการเลือกกลุ่มลูกค้า ในตลาดนั้น ๆ มีแนวทางการตัดสินใจอย่างไร - ใช้การนำโอกาสเชิงกลยุทธ์มาใช้ในการหาตลาดใหม่อย่างไร	๓. ปรับปรุงกระบวนการจำแนกลูกค้าในขั้นตอนที่ ๓ เดิมคือออกแบบสารสนเทศรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าตามภาพ ๓.๑ ก-๐๑ เป็นดังนี้ แยกขั้นตอนที่ ๓ เป็น ๒ ขั้นตอนคือ ขั้นตอนที่ ๓ ออกแบบสารสนเทศรับฟังเสียงลูกค้า ขั้นตอนที่ ๔ รับฟังเสียงลูกค้า ขั้นตอนที่ ๕ ติดตามประเมินผล ๔. จัดทำกลยุทธ์ในการหาตลาดใหม่ โดยเน้นในเรื่อง - สร้างแบรนด์ที่มีอัตลักษณ์และน่าเชื่อถือ - มีการสื่อสารที่มีจุดเด่น (หลักสูตร อาจารย์ สิ่งอำนวยความสะดวกฯ) ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น Facebook Website Line open chat วิดีโอ Social media เป็นต้น - มีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้าและเพิ่มจำนวนลูกค้า	
๓.๑ ข(๒) สถาบันมีวิธีการ อย่างไรในการจัด การศึกษา วิจัย และ บริการทางการศึกษา อื่น ๆ	สถาบันยังไม่สามารถแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงประสิทธิผลของการจัดการศึกษา การวิจัย และการบริการทางการศึกษา/สุขภาพ ในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและผู้รับบริการ โดยเฉพาะการนำข้อมูลสารสนเทศจาก VOC (Voice of Customer) มาใช้ในการออกแบบพัฒนา และสร้างความแตกต่างจากสถาบันอื่น รวมถึงการดึงดูดผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าใหม่ และการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย	๑. การใช้ข้อมูล VOC อย่างเป็นระบบ ๑.๑ พัฒนาระบบการรวบรวมวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล VOC จากผู้รับบริการ และภาคีเครือข่าย ๑.๒ นำผลการวิเคราะห์ VOC ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการ - ปรับปรุงหลักสูตร - พัฒนางานบริการวิชาการทั้งแบบหารายได้และให้เปล่า - กำหนดจุดเน้นการพัฒนาที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๒. การออกแบบการจัดการศึกษาและบริการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ๒.๑ ออกแบบหลักสูตร รูปแบบการเรียนรู้ และบริการทางวิชาการ ที่มีความยืดหยุ่น ทันสมัย และตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายใหม่ ๒.๒ พัฒนาแนวทางประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยสื่อสารจุดเด่น จุดต่าง และ	ก.ส่งเสริมฯ ก.บริการวิชาการ ก.วิจัยฯ สำนักงานบัณฑิตฯ

ข้อ	OFI	แนวทางพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ
		คุณค่า (Value Proposition) ของสถาบันพระบรมราชชนกอย่างชัดเจน ๒.๓ ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อเพิ่มโอกาสการเรียนรู้และขยายฐานผู้รับบริการ ๓. การสร้างความแตกต่างและคุณลักษณะเด่นของสถาบันพระบรมราชชนก ๓.๑ กำหนดการบริการวิชาการที่เป็นจุดเน้นเฉพาะของสถาบันพระบรมราชชนก ๓.๒ เชื่อมโยงการจัดอบรมและบริการวิชาการ ให้สนับสนุนจุดเด่นดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม ๓.๓ ใช้ผลลัพธ์จากการพึงเสียงของลูกค้า/ผู้รับบริการ (VOC) เป็นฐานในการพัฒนาหลักสูตรและบริการวิชาการ	
๓.๒ก(๒) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากการสนับสนุนจากสถาบัน	สถาบันไม่ได้แสดงประสิทธิผลในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุน รวมถึงมีการนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม	๑. ได้กำหนดวิธีการค้นหาความต้องการเพื่อขอรับการสนับสนุน รวมถึงข้อมูลสารสนเทศ ๒. สอบถามความต้องการในประเด็นการขอรับการสนับสนุน รวมถึงข้อมูลสารสนเทศที่ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการจากสถาบัน ๓. รวบรวม ติดตาม สรุปผล แจ้งต่อคกก. VOC	ทุกกอง, ทุกคณะ ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก
	- ไม่พบการประเมินประสิทธิผล การสนับสนุน และการช่วยให้สามารถสืบค้นสารสนเทศ เช่น การประเมินประสิทธิผลของเว็บไซต์ต่อทุกกลุ่มลูกค้า การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น	ประเมินความพึงพอใจในการสนับสนุน และการช่วยให้สามารถสืบค้นสารสนเทศ	
	- ไม่รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการและสิ่งสนับสนุนตามตาราง ๓.๒ ก-๐๒	จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและสิ่งสนับสนุนตามตาราง ๓.๒ ก-๐๒	
๓.๒ก(๔) กระบวนการเสริมสร้าง	ไม่ชัดเจนแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียน	๑. ประเมินความพึงพอใจ (ปกศ.๖๓)/ความต้องการ (ปกศ.๖๔) ต่อการปฏิบัติ	ก.ส่งเสริมฯ ก.บริการวิชาการ ก.วิจัยฯ

ข้อ	OFI	แนวทางพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ
ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่นส่งเสริมและทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าสถาบันปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนแต่ละคน ผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ลูกค้ายกลุ่มอื่น และส่วนตลาดที่ต่างกัน	และลูกค้ายกลุ่มอื่น ส่งเสริมและทำให้มั่นใจได้ว่าสถาบันปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนแต่ละคน ผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ลูกค้ายกลุ่มอื่นและส่วนตลาดที่ต่างกัน - ไม่พบที่มาหรือแนวคิดในการจัดการการค้าหาปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับลูกค้ายในแต่ละพันธกิจที่อาจจะมีความแตกต่างกันในลักษณะต่าง ๆ และตามกลุ่มที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร - ไม่ชัดเจน การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมตามตารางที่ ๓.๒ก-๐๓ ของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น คือเรื่องอะไร ได้มาอย่างไร	อย่างเป็นธรรมของลูกค้ายตามพันธกิจผลิตบัณฑิต วิจัย และบริการวิชาการ ๒. จัดทำแนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมตามความต้องการของลูกค้ายในพันธกิจผลิตบัณฑิต วิจัย และบริการวิชาการ ๓. ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ๔. ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ/วิธีปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในพันธกิจผลิตบัณฑิต วิจัย และบริการวิชาการ	ก.กิจการฯ สำนักงานบัณฑิตฯ

๑.๓ คณะทำงานพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC) แจ้งลาประชุม

ฝ่ายเลขานุการฯ ได้รับแจ้งคณะทำงานลาประชุม เนื่องจากติดภารกิจราชการ จำนวน ๔ คน โดยมีคณะทำงานเข้าร่วมประชุม ๑๙ คน และมีผู้เข้าร่วมประชุม ๑๒ คน รวมผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น ๓๑ คน
มติที่ประชุม รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๒ การรับรองรายงานการประชุม

รายงานการประชุมคณะทำงานพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC) ครั้งที่ ๑/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๔.๓๐ น. ณ ห้องประชุมกลุ่มพัฒนาการศึกษา อาคาร ๔ ชั้น ๗ สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี

มติที่ประชุม รับรองรายงานการประชุม โดยมีข้อแก้ไข ดังนี้

๑.๒ ฝ่ายเลขานุการฯ ได้รับแจ้งคณะทำงานลาประชุม เนื่องจากติดภารกิจราชการ จำนวน ๔ คน ประกอบด้วย (๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนิษฐา ถนัดกิจ (๒) นายดุสิต สกฤตปิยะเทวัญ (๓) นางสาวกรรณกร รังสีธรรมคุณ และ (๔) นางสาวอักษรสวรรค์ เทพจอมใจ โดยมีคณะทำงานเข้าร่วมประชุม จำนวน ๒๐ คน และมีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน ๘ คน รวมมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น ๒๘ คน

๔.๒.๕ กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน

“ผู้รับผิดชอบจากกองกิจการนักศึกษา แจ้งต่อที่ประชุมว่า มีการประชุมคณะกรรมการ รับเรื่องข้อร้องทุกข์ หรือข้อกล่าวหาร้องเรียน และคณะกรรมการจัดการข้อร้องทุกข์หรือข้อกล่าวหาร้องเรียน สำหรับนักศึกษาสถาบันพระบรมราชชนก และมอบกองกิจการนักศึกษา ดำเนินการจัดทำกระบวนการและ แบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง”

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่อง

๓.๑ การปรับปรุงการจำแนกกลุ่มลูกค้า ปีการศึกษา ๒๕๖๘

จากการประชุมคณะทำงานฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ ได้ร่วมกันพิจารณาการจำแนกกลุ่มลูกค้า โดยใช้ ข้อมูลในปีการศึกษา ๒๕๖๗ ซึ่งคณะกรรมการประเมินฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าให้ทบทวนการจำแนกกลุ่มลูกค้า เนื่องจากการจำแนกกลุ่มย่อยมากเกินไป อาจทำให้การออกข้อกำหนดในหมวด ๖ เพื่อลูกค้าในแต่ละกลุ่ม และออกผลลัพธ์ในหมวด ๗ ได้ไม่ทั่วถึง คณะทำงานฯ จึงมีมติตามที่ได้บันทึกในรายงานการประชุมคณะทำงานฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ แต่เมื่อได้พิจารณาทบทวนร่วมกับผู้แทนจากคณะทั้ง ๓ คณะ ได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็น แนวทางเดียวกัน ตามตารางดังนี้

กลุ่ม	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านวิจัยและนวัตกรรม	ด้านบริการวิชาการ
ผู้เรียน	- นักศึกษาระดับต่ำกว่า ป.ตรี - นักศึกษาระดับ ป.ตรี - นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	-	-
ลูกค้ากลุ่มอื่น	-	- แหล่งทุนทั้งใน/ต่างประเทศ - ผู้ใช้ประโยชน์ผลงานวิจัยและนวัตกรรม	- ผู้รับบริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ/ชุมชน - ผู้เข้ารับการอบรม - หน่วยงานภาครัฐและเอกชน - ชุมชนเป้าหมาย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ใช้บัณฑิต/ผู้ประกอบการ - ศิษย์เก่า	- ผู้ร่วมทำวิจัย	- หน่วยงานภาครัฐและเอกชน - ชุมชนเป้าหมาย
คู่ความร่วมมือ	- โรงเรียนมัธยมศึกษา - สถาบันการศึกษาที่มี MOU ทั้งใน/ต่างประเทศ - ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก (ค.แพทย์)	- ผู้ร่วมทำวิจัยและนวัตกรรมทั้งภาครัฐและเอกชน - สถาบันการศึกษาที่มี MOU ทั้งใน/ต่างประเทศ	- หน่วยงานภาครัฐและเอกชน - ชุมชนเป้าหมาย - สถาบันการศึกษาที่มี MOU ทั้งใน/ต่างประเทศ

กลุ่ม	ด้านผลิตบัณฑิต	ด้านวิจัยและนวัตกรรม	ด้านบริการวิชาการ
	- สถานบริการสุขภาพที่เป็นแหล่งฝึกภาคปฏิบัติ (หลักสูตรปกติ/๙ หมอ)		
ลูกค้าในอนาคต	- นักเรียน ม.๖ - ผู้สำเร็จการศึกษา ป.ตรี สาขาอื่น - ผู้สนใจเข้าศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ	- แหล่งทุนใหม่ทั้งใน/ต่างประเทศ - ผู้ใช้ประโยชน์ผลงานวิจัยและนวัตกรรมใหม่	- ลูกค้าต่างประเทศ - บุคคลทั่วไป

มติที่ประชุม รับทราบ และให้ใช้การจำแนกกลุ่มลูกค้า จากการประชุมคณะทำงานฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ แทนระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเพื่อพิจารณา

๔.๑ การพิจารณาแบบสอบถามการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีการศึกษา ๒๕๖๔ จากการประชุมคณะทำงานฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๔ กำหนดให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละกลุ่มลูกค้าไปออกแบบสอบถามเพื่อนำไปดำเนินการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในวงรอบปีการศึกษา ๒๕๖๔ ต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๑.๑ แบบสอบถามผู้เรียนต่อการจัดการศึกษาของสถาบันพระบรมราชชนก

โดย กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

ได้ออกแบบเป็นแบบสอบถามเพื่อทราบความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนต่อการจัดการศึกษาของสถาบันพระบรมราชชนก โดยกำหนดกรอบแนวคิด ตามทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-Factor Theory) ที่แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) แบ่งเป็นด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) แบ่งเป็นด้านการจัดสวัสดิการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสภาพแวดล้อม/ความปลอดภัย ทั้งนี้ ได้มีการแก้ไขข้อคำถามตามที่คณะทำงานฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ความต้องการของผู้เรียน
1. สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนดไว้ในหลักสูตร
2. มีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา
3. หลักสูตรมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
4. ผู้สอนมีความรู้และมีประสบการณ์
5. มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องมาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์
6. มีทุนการศึกษา ทุนวิจัย และทุนสนับสนุนการให้บริการวิชาการสม่ำเสมอ
7. มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และประกันสุขภาพ
8. การให้บริการด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัย
9. หอพักมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง
10. มีกล้องวงจรปิดครอบคลุมทั่วพื้นที่/บริเวณที่สำคัญ

ความคาดหวังของผู้เรียน
1. มีความคิดสร้างสรรค์วางแผนอย่างเป็นระบบแก้ไขปัญหาสุขภาพบุคคลและชุมชน
2. มีสมรรถนะด้านการจัดการสุขภาพปฐมภูมิ
3. มีการส่งเสริมให้ใช้ภาษาอังกฤษระหว่างจัดการเรียนการสอน
4. สื่อการสอนมีคุณภาพ สามารถเข้าถึงได้สะดวก และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. ได้รับทุนการศึกษาตลอดหลักสูตร
6. มีอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้ เช่น คอมพิวเตอร์ หนังสือ เพียงพอต่อการใช้งาน
7. มีห้องปฏิบัติการ ห้องทดลอง และอุปกรณ์ที่เพียงพอ พร้อมใช้งาน
8. ห้องเรียนมีความสะดวกสบายเหมาะแก่การเรียนรู้
9. วิทยาลัยมีอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง ป้ายทางหนีไฟ พร้อมใช้งาน
ความพึงพอใจของผู้เรียน
1. เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย สามารถนำไปใช้ได้
2. สื่อการสอนมีความเหมาะสมและช่วยให้เข้าใจเนื้อหา
3. การประเมินผลมีความชัดเจนและเป็นธรรม
4. ประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ระบบ Cloud University
5. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีความหลากหลาย และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม
6. ใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสม
7. การให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่/วิทยาลัย
ความพึงพอใจของผู้เรียน
8. บริการน้ำดื่ม/ซักผ้า/ร้านค้าสวัสดิการในพื้นที่วิทยาลัย
9. อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ หน้าจอ โปรเจกเตอร์ พร้อมใช้งาน
10. พื้นที่ส่วนกลาง/ห้องเรียน/ห้องน้ำ มีความสะอาด
11. สภาพแวดล้อมโดยรอบสถานศึกษามีความปลอดภัย
12. มีการจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างเสริมสุขภาพในทุกมิติ

ความไม่พึงพอใจ แยกเป็นรายด้าน เช่น ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ด้านการจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เป็นลักษณะปลายเปิด โดยไม่มีข้อคำถามนำ

ความผูกพัน เป็นแบบเลือกตอบ ใช่/ไม่ใช่ โดยมีข้อคำถาม ดังนี้

ความผูกพันของผู้เรียน
1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษาของสถาบันพระบรมราชชนก
2. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาเข้าศึกษาในวิทยาลัยของสถาบันพระบรมราชชนก
3. ท่านจะเข้ารับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นกับหลักสูตรของสถาบันพระบรมราชชนก
4. ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมของสถาบันหากมีโอกาส
5. ท่านมีความรู้สึกมีความผูกพันกับบุคลากรผู้ให้บริการท่านของสถาบันพระบรมราชชนก

พลตำรวจโท ภาวัต ประทีปวิศรุต ให้ข้อเสนอแนะว่า การรับฟังเสียงลูกค้า ในส่วนของคณะแพทยศาสตร์ จะรับฟังโดยไม่ใช้แบบสอบถาม (เป็นแบบปลายเปิด) ไม่ใช้คำถามนำ เพราะคิดว่าไม่ใช่การนำผลไปใช้ในลักษณะของการวิจัย และสามารถรับฟังได้ตลอดเวลา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมารส อัมพันศิริรัตน์ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ความผูกพัน จะเกิดหลังจากรับเข้าศึกษา โดยกำหนดกิจกรรมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้เรียน จากความต้องการ ความคาดหวัง และจะเกิดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจจากการรับบริการ และสร้างความผูกพัน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำพล บุญเพียร ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ในประเด็นของการสัมภาษณ์ จะเป็นกระบวนการในหมวด ๓ ส่วนในรูปแบบที่เป็นแบบสอบถามที่สถาบันพระบรมราชชนกได้ออกแบบมา จะเป็นส่วนที่ต้องไปตอบในหมวด ๗ ผลลัพธ์ ที่ต้องแสดงถึงตัวเลขค่าเฉลี่ยและแนวโน้มต่าง ๆ

มติที่ประชุมที่ ๔.๑.๑ เห็นชอบ และมอบกองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา แก่ไขแบบสอบถามตาม ที่ประชุมให้ข้อเสนอแนะ

๔.๑.๒ แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง ของนักเรียน/ผู้ที่ประสงค์จะเข้าศึกษา ในสถาบัน พระบรมราชชนก

โดย กองทะเบียนและประมวลผล

คณะทำงานฯ ได้มีข้อเสนอแนะให้ปรับข้อความถาม ดังนี้

ความต้องการ
1. มีหลักสูตรหลากหลายตรงตามความต้องการ
2. ได้ศึกษาในวิทยาลัยใกล้บ้าน
3. มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จะใช้ในการประกอบอาชีพ
4. สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนดไว้ในหลักสูตร
ความคาดหวัง
1. ได้รับใบประกอบวิชาชีพตามหลักสูตรที่ศึกษา
2. มีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา/มีแหล่งงานรองรับ
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

สำหรับในประเด็นความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ คณะทำงานฯ ได้ให้ข้อเสนอว่า ลูกค่านในกลุ่มนี้จะยังไม่ได้รับบริการจากสถาบันพระบรมราชชนก จึงไม่สามารถถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้

มติที่ประชุมที่ ๔.๑.๒ เห็นชอบ และมอบกองทะเบียนและประมวลผล แก่ไขแบบสอบถามตามที่ประชุมให้ ข้อเสนอแนะ

๔.๑.๓ แบบสอบถามด้านการวิจัยและนวัตกรรมของสถาบันพระบรมราชชนก (สบช.)

โดย กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม ได้ออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังและความต้องการ ของแหล่งทุน ผู้ร่วมวิจัย และผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย ซึ่งใช้ประเด็นข้อความถาม เดียวกัน โดยคณะทำงานฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงข้อความถาม ดังนี้

ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจ
1. นักวิจัย
1.1 ความเชี่ยวชาญในประเด็น/ปัญหางานวิจัย
1.2 ความรู้เกี่ยวกับงานวิจัยที่ทำ
1.3 ความมุ่งมั่น ตั้งใจของนักวิจัย ในการดำเนินงานวิจัย
1.4 ความสามารถในการปฏิบัติงานวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
1.5 งานวิจัยแล้วเสร็จตามแผน
1.6 จรรยาบรรณของนักวิจัย
2. คุณภาพงานวิจัย
2.1 งานวิจัยถูกต้องเหมาะสมตามหลักการของระเบียบวิธีวิจัย
2.2 งานวิจัยที่แล้วเสร็จตรงกับวัตถุประสงค์
2.3 งานวิจัยที่แล้วเสร็จตรงตามข้อหนดของการให้ทุน
3. การนำผลงานไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ/สังคม
3.1 การนำผลงานไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ
3.2 การนำผลงานไปใช้ประโยชน์เชิงสังคม/นโยบาย
3.3 การนำผลงานวิจัยไปใช้ในการเพิ่มมูลค่าด้านทรัพย์สินทางปัญญา
3.4 การนำผลงานวิจัยไปตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ได้รับการยอมรับทางวิชาการ
3.5 ผลงานวิจัยมีผลกระทบต่อการพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศ
4. ภาพรวมต่อสถาบันพระบรมราชชนกด้านการให้การสนับสนุนทุนวิจัย

สำหรับประเด็นความต้องการ และความคาดหวัง เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด แบ่งเป็นด้านนักวิจัย ด้านคุณภาพงานวิจัย ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ และด้านอื่น ๆ ส่วนความผูกพัน จะวัดจากการให้การสนับสนุนทุนวิจัย การแนะนำให้บุคคลมาใช้ประโยชน์งานวิจัยของสถาบันพระบรมราชชนก และการให้ความสนใจร่วมทำวิจัยกับสถาบันพระบรมราชชนก

มติที่ประชุมที่ ๔.๑.๓ เห็นชอบ และมอบกองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม แก่ไขแบบสอบถามตามที่ประชุมให้ข้อเสนอแนะ

๔.๑.๔ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเข้ารับการอบรม

โดย กองบริการวิชาการ

กองบริการวิชาการ ออกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเข้ารับการอบรม ในแต่ละหลักสูตร โดยมีข้อคำถาม ดังนี้

ประเด็นความคิดเห็น
ด้านหลักสูตร
1. หลักสูตรโดยรวมสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม
2. เนื้อหามีความทันสมัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
3. เนื้อหาแต่ละหน่วยการเรียนรู้มีความเหมาะสม
4. ระยะเวลาในการอบรมเหมาะสม

ประเด็นความคิดเห็น
ด้านวิทยากร
1. ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาชัดเจน
2. การสร้างบรรยากาศกระตุ้นการเรียนรู้
3. การรักษาเวลา
4. เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม
ด้านสถานที่
1. สถานที่อบรมสะอาด เหมาะสม
2. ความพร้อมสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
3. การเดินทางสะดวก
4. สถานที่ศึกษาดูงาน เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
1. การประสานงาน
2. การอำนวยความสะดวก
3. การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม
4. มีมนุษยสัมพันธ์
ด้านการนำความรู้ไปใช้
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้
2. สามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานได้
3. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ / ถ่ายทอดแก่บุคคลอื่น/ชุมชนได้
ความพึงพอใจต่อการเข้ารับการอบรมในภาพรวม

นอกจากนี้ ยังมีส่วนที่ถามค่า Net Promoter Score (NPS) ดังนี้

ประเด็นประเมิน
1. จากประสบการณ์เข้ารับการอบรมครั้งนี้ ท่านจะแนะนำหลักสูตรนี้ให้บุคคลอื่น/ผู้ร่วมงานมารับการอบรม อย่างน้อยเพียงใด
2. จากประสบการณ์เข้ารับการอบรมครั้งนี้ ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่น/ผู้ร่วมงานมารับการอบรมโครงการ <u>ที่สถาบันพระบรมราชชนกจัดในครั้งต่อไป</u> อย่างน้อยเพียงใด

ส่วนในประเด็นความต้องการ เป็นคำถามปลายเปิด ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบจากกองบริการวิชาการ แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า มีแบบสอบถามอีกชุดหนึ่ง ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ซึ่งจะปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานฯ
มติที่ประชุมที่ ๔.๑.๔ เห็นชอบ และมอบกองบริการวิชาการ แก้ไขแบบสอบถามตามที่ประชุมให้ข้อเสนอแนะ
มติที่ประชุม เห็นชอบ และมอบกองที่รับผิดชอบ แก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะจากที่ประชุมฯ
และดำเนินการเก็บข้อมูลตามกระบวนการต่อไป

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ

กำหนดการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ายุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC) ครั้งที่ ๗/๒๕๖๙

สำหรับการประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๗/๒๕๖๙ จะกำหนดเมื่อมีระเบียบวาระการประชุม โดยจะแจ้งให้คณะกรรมการทราบต่อไป

ปิดประชุมเวลา ๑๔.๓๐ น.

ว่าที่ ร.ต.



(ทิชัมพร มาศิริ)

นักวิชาการศึกษา

คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้จตุรายนการประชุม



(นางรัชนิพร ไชยมิ่ง)

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา

คณะกรรมการและเลขานุการ

ผู้ตรวจรายงานการประชุม