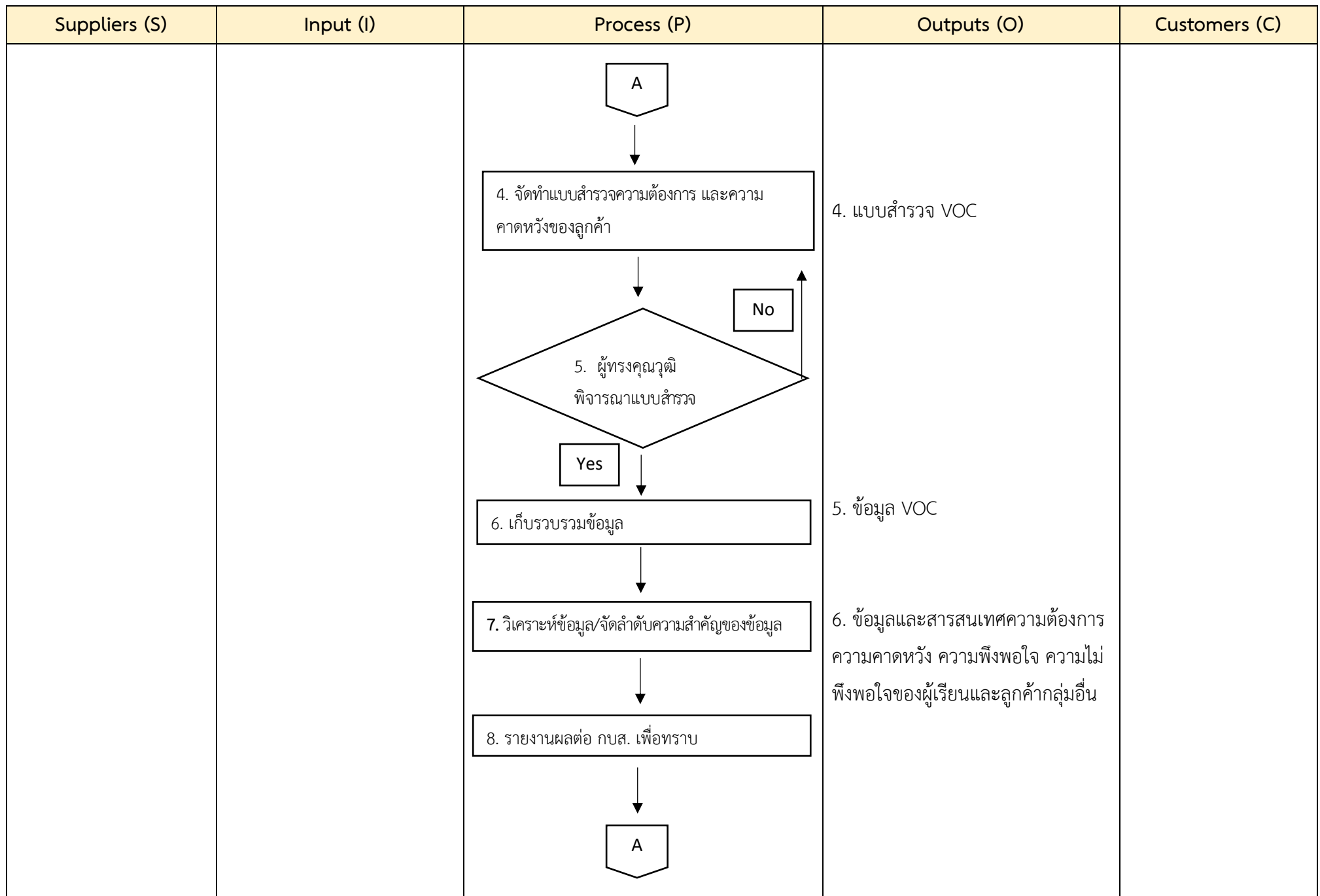
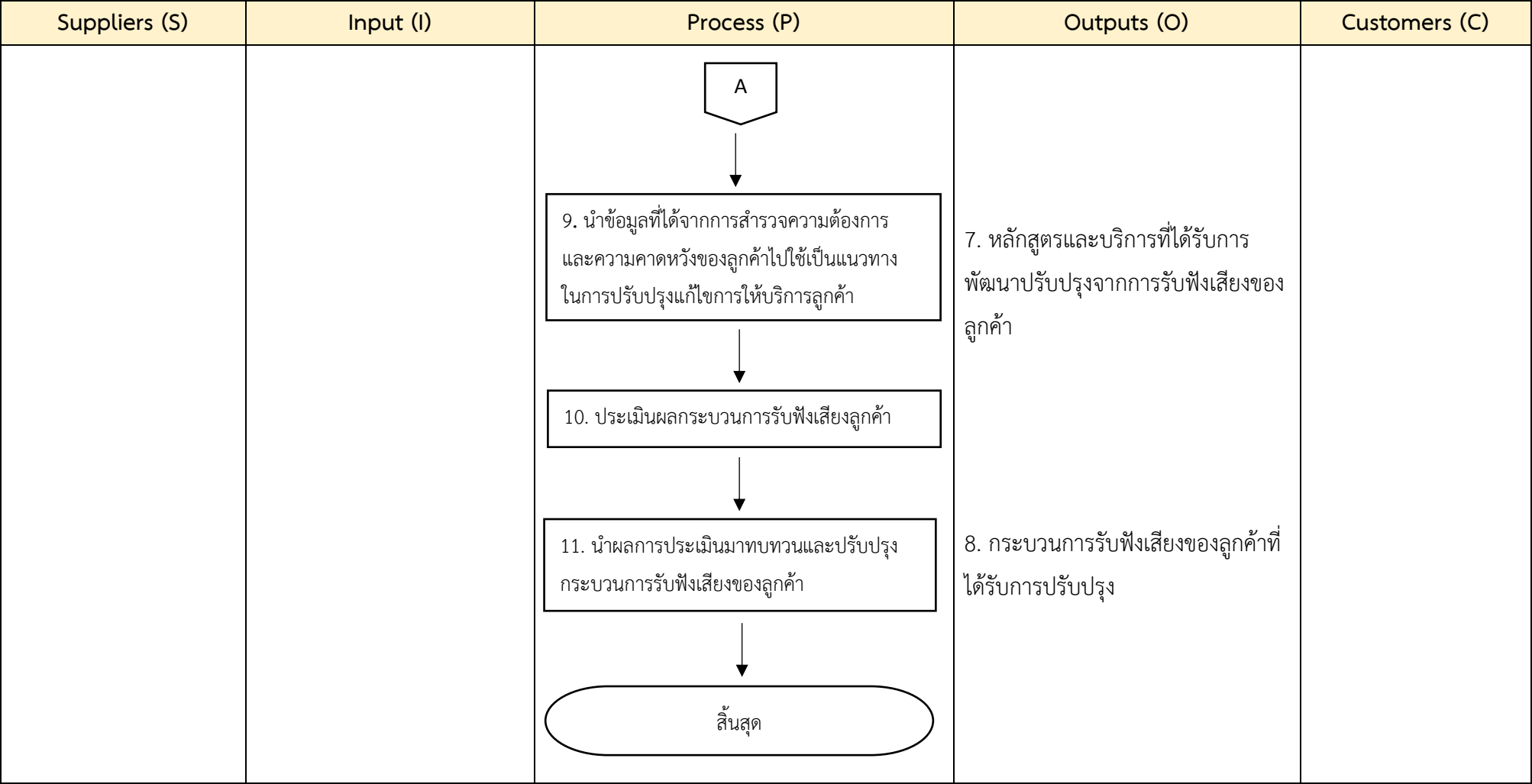


P 101-1	กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (PBRI VOC)		
ข้อกำหนด/ วัตถุประสงค์	1. เก็บรวบรวมข้อมูล/รับฟังเสียงของลูกค้า	ผู้กำกับดูแล	รองอธิการบดีด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพ
	2. วางแผนพัฒนาหลักสูตรและบริการฯ	ผู้ควบคุมงาน	ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ
		หน่วยงาน	กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา กองทะเบียนและประมวลผล กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม กองบริการวิชาการ กองกิจการนักศึกษา และสำนักงานบัณฑิตศึกษา

Suppliers (S)	Input (I)	Process (P)	Outputs (O)	Customers (C)
1. กองยุทธศาสตร์ฯ 2. กองส่งเสริมวิชาการฯ 3. กองทะเบียนฯ 4. กองบริการฯ 5. กองวิจัยฯ 6. กองกิจการนักศึกษา 7. สำนักงานบัณฑิตศึกษา	1. หลักสูตรการศึกษา/อบรม 2. นโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ ด้านการผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการ และ กิจการนักศึกษา	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[1. แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน] Step1 --> Step2[2. วางแผนการกำหนดกลุ่มลูกค้า/จำแนกลูกค้าตามพันธกิจ] Step2 --> Step3[3. กำหนดวิธีการ/ช่องทาง/ความถี่/ผู้รับผิดชอบตามพันธกิจ] Step3 --> A{{A}} </pre>	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน VOC 2. กลุ่มลูกค้าตามพันธกิจ 3. แผนในการดำเนินงานเก็บข้อมูล VOC	1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการ และกิจการนักศึกษา 2. กองยุทธศาสตร์ฯ





ตัววัดนำ	ตัววัดนำ	ตัววัดนำ	ตัววัดตาม	ตัววัดตาม
1. จำนวนช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า	1. ร้อยละ 70 ของหลักสูตรและบริการที่มีการปรับปรุง	1. ผลการประเมินข้อมูลวิเคราะห์การรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC)	1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	1. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามกลุ่มของลูกค้า

ตัววัดนำ	ตัววัดนำ	ตัววัดนำ	ตัววัดตาม	ตัววัดตาม
			2. ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น 3. ค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น 4. ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น	2. Net Promoter Score (NPS) 3. จำนวนข้อร้องเรียน

ปรับปรุง	ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้ 1. การประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้า 2. ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจากการประเมิน	KM/ นวัตกรรม	1. สารสนเทศการรับฟังเสียงลูกค้า 2. หลักสูตรที่ได้รับการพัฒนา 2. ระบบการรับสมัครนักศึกษา 3. ระบบสนับสนุนงานวิจัยและนวัตกรรม 4. หลักสูตรอบรม 5. กิจกรรมส่งเสริมความต้องการของนักศึกษา
----------	---	-----------------	--