



Chulalongkorn University
Graduate School
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



Voice of Customer (VOC) การรับฟังเสียงของลูกค้า

ศ.พญ.จุไรพร สมบุญวงศ์

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ด้านวิชาการ และพัฒนาคุณภาพ

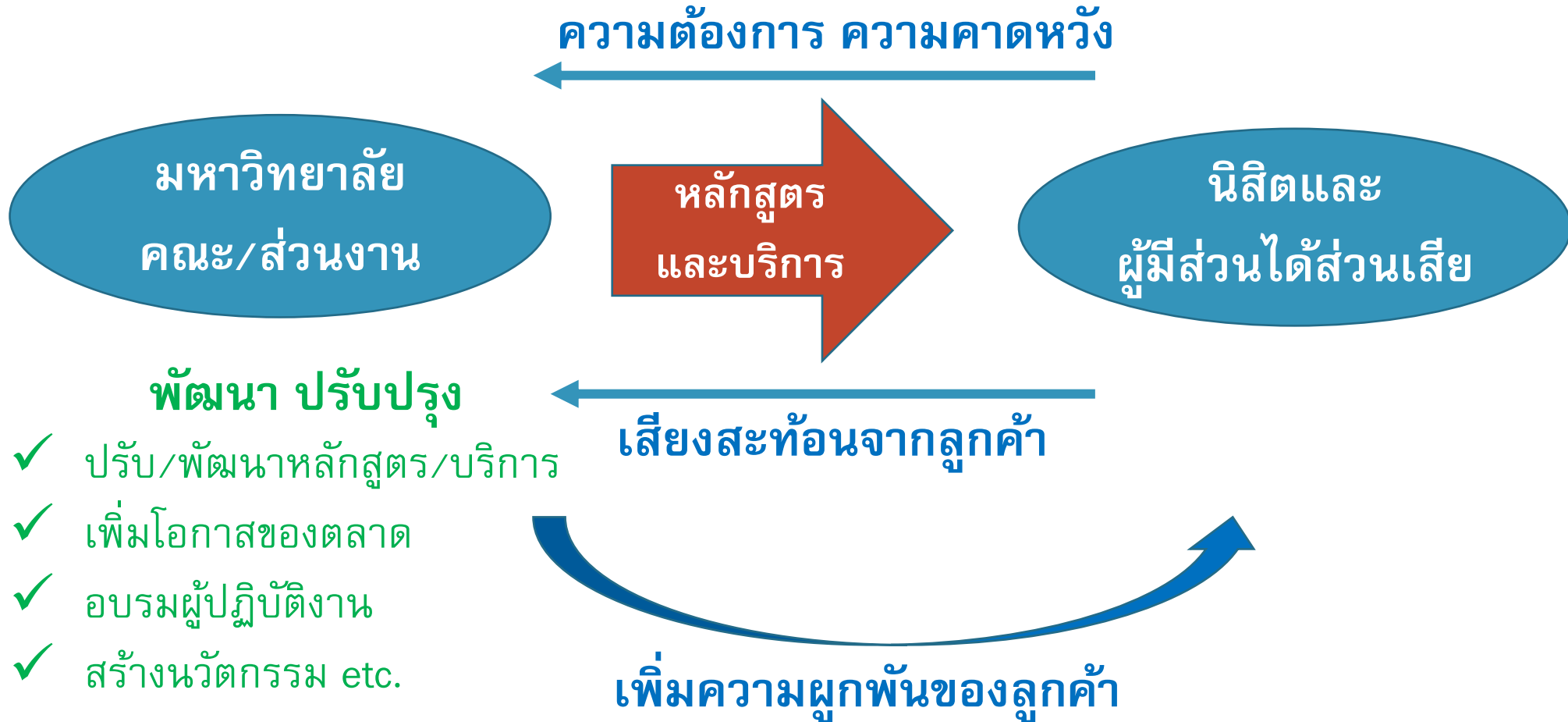
โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการการพัฒนาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา
มุ่งเน้นการเรียนรู้ผลลัพธ์เป็นฐาน (OBE) ตามเกณฑ์มาตรฐานระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565
26 - 28 ก.พ. 66 ณ โรงแรมแคนทารีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา



- หลักการในการรับฟังเสียงลูกค้า
- ตัวอย่างของ VOC ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรของจุฬาฯ



หลักการในการรับฟังเสียงลูกค้า



1. ผู้เรียนใน
ปัจจุบัน

2. ผู้เรียนใน
อนาคต

3. ผู้เรียนใน
อดีต

4. ผู้เรียนของ
คู่แข่ง/คู่เทียบ

- การรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และการสังเกตลูกค้าในปัจจุบัน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ ในวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า

- การรับฟังลูกค้าที่พึงมี เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้เกี่ยวกับหลักสูตร การสนับสนุนลูกค้าและการทำธุรกรรม
 - ลูกค้าในอนาคต
 - ลูกค้าในอดีต
 - ลูกค้าของคุณคู่แข่ง

- การค้นหา
 - ความพึงพอใจ
 - ความไม่พึงพอใจ
 - ความผูกพันของลูกค้า

- การรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

1

- กำหนดกลุ่มลูกค้าที่ต้องการรับฟัง

2

- ระบุสารสนเทศที่ต้องการจากลูกค้า

3

- กำหนดวิธีการรับฟัง ความถี่/ช่วงเวลา และผู้รับผิดชอบ

4

- ดำเนินการรับฟัง

5

- ประมวลผล และสรุปเสียงของลูกค้า

6

- นำข้อสรุปที่ได้ไปใช้ประโยชน์ พัฒนาปรับปรุงกระบวนการอื่น ๆ

7

- ประเมินผลกระบวนการรับฟังและปรับปรุง



Interview

Focus Group

Questionnaire

- face-to-face
- โทรศัพท์ จดหมาย
- Email
- Online survey

Observation

Team Visit

Convention
& Road Show

Social Media

Web-based
Technologies

ข้อร้องเรียน

A Survey of the Graduate Experience. J. Manis et al. The University of Michigan

Overall Levels of Satisfaction

About 60% of the respondents expressed moderate to high levels of satisfaction with their academic experiences at U-M. (In open-ended responses, the quality of the academic programs and faculty was cited most frequently by students as a source of satisfaction and value.)

The highest levels of satisfaction were expressed in ratings of various specific resources or facilities: computer facilities, 80% moderately or very satisfied; recreational facilities, 75%; libraries, 73%; student health services, 69%.

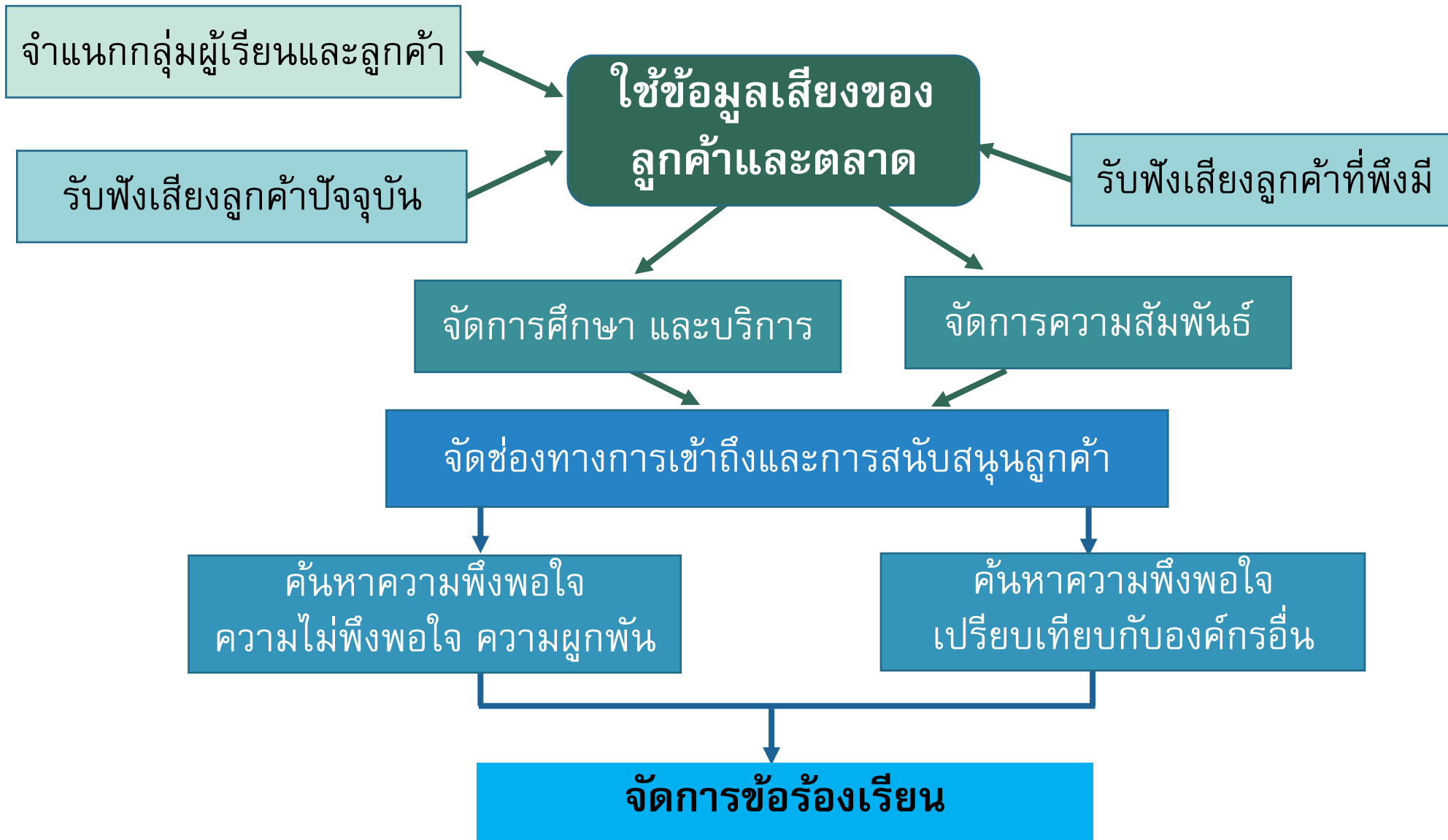
Academic and career advising received less favorable ratings: Only 33% (academic advising) and 25% (career advising) indicated moderate to high levels of satisfaction, while 38% said that they were moderately or very dissatisfied with the career advising they had received, and 27%, with academic advising.

7 / 62

A Survey of the Graduate Experience. J. Manis et al. The University of Michigan

Most Important Sources of Delay or Difficulty^a(All Respondents)^b

	Ph.D. Students			Master's Students		
	Women	Men	Total ^c	Women	Men	Total ^c
	%	%	%	%	%	%
Lack of mentorship or guidance	14.8	13.1	13.9	23.3	9.1	17.6**
Financial problems	13.8	14.0	13.9	29.6	24.2	27.5
Time devoted to TA responsibilities	15.4	11.8	13.5	5.7	5.1	5.5
Stress related to partner's educational or career decisions	10.0	10.6	10.3	14.6	5.6	11.0*
Deciding on thesis topic	8.8	9.1	9.0	2.9	.3	1.9
Time devoted to other employment	9.5	4.2	6.7**	13.0	20.3	15.9





ตัวอย่างของ VOC ที่เกี่ยวข้องกับ หลักสูตรของจุฬาฯ



VOC & VOS

• Customers

- นิสิตปัจจุบัน
- ศิษย์เก่า
- ผู้สนใจเข้าศึกษา (prospective students)

• Stakeholders

- Internal
 - อาจารย์ผู้สอน
- External
 - ผู้ใช้บัณฑิต
 - เชิญผู้ใช้บัณฑิตบริษัทต่าง ๆ
 - มหาวิทยาลัยมีแบบสำรวจ
ส่วนกลางซึ่งหลักสูตร สามารถปรับปรุง
บริบท
 - วิทยากร
 - มีงานเลี้ยงขอบคุณวิทยากรและ
สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่
ได้ใช้ประโยชน์



VOC (1)

ช่องทางการรับฟัง	สารสนเทศที่ต้องการ	ความถี่/ ช่วงเวลา	การนำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
นิสิตปัจจุบัน				
มคอ.7	คุณภาพหลักสูตร	ทุกปีการศึกษา	การปรับปรุงคุณภาพหลักสูตร	ผู้บริหารหลักสูตร
ระบบ CU-CAS	การประเมินรายวิชา	ทุกภาค การศึกษา	การปรับปรุงคุณภาพ คณาจารย์รวมทั้งคุณภาพการ เรียนการสอน	ผู้บริหารหลักสูตร
แบบสำรวจ/focus group/observation	<ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพหลักสูตรและ บริการ - ความต้องการ/ความ คาดหวังของนิสิตที่มีต่อ หลักสูตร - ความพึงพอใจ ความไม่ พึงพอใจ ความผูกพันของ นิสิตต่อหลักสูตร 	ทุกภาค การศึกษา	คุณภาพหลักสูตรและ บริการ	ผู้บริหารหลักสูตร
Exit Interview	สาเหตุที่ลาออก/ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง	เมื่อมีนิสิต ลาออก	ปรับปรุงหลักสูตร	ผู้บริหารหลักสูตร



VOC (2)

ช่องทางการรับฟัง	สารสนเทศที่ ต้องการ	ความถี่/ ช่วงเวลา	การนำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
ศิษย์เก่า				
สมาคมศิษย์เก่าของ คณะและหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - ความทันสมัยของหลักสูตร - การนำสิ่งที่เรียนไปใช้ได้จริง - ทักษะที่หลักสูตรควรเตรียมให้กับนิสิตระหว่างเรียน - ระดับความผูกพันกับหลักสูตร 	ปีละครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> - นำไปปรับปรุงหลักสูตร - การสร้างเครือข่าย - การจัดกิจกรรม การเชิญศิษย์เก่ามาช่วย non-degree 	สมาคมศิษย์เก่า ของหลักสูตร/ ผู้บริหารหลักสูตร
ผู้สนใจเข้าศึกษา				
Open house ใน รูปแบบ Onsite/ Virtual แบบสอบถาม/การ สัมภาษณ์ Social media	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรที่สนใจ - ปัจจัยในการเลือกเข้าศึกษา 	ปีละครั้ง	ปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงตาม ความต้องการของผู้เรียนใน อนาคต	ผู้บริหารหลักสูตร (บัณฑิตวิทยาลัย มีบทบาทในการ ส่งเสริม)

ช่องทางการรับฟัง	สารสนเทศที่ ต้องการ	ความถี่/ช่วงเวลา	การนำไปใช้ ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ใช้บัณฑิต				
แบบสำรวจ	<u>ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์</u> และเปรียบเทียบกับบัณฑิตจากสถาบันอื่นทั้งในและต่างประเทศ	ปีละครั้ง (เดือนตุลาคมของทุกปี)	ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการเรียนการสอน	สำนักบริหารวิชาการ ออกแบบสำรวจ ส่งมายังคณะ/ส่วนงาน → หลักสูตร ดำเนินการ → ส่งกลับมายัง สบว.
บัณฑิตจบใหม่				
แบบสำรวจ	<u>ภาวะการได้งานทำ</u> สถานภาพการได้งานทำ/ไม่ได้งานทำ การศึกษาต่อ การนำความรู้ที่เรียนประยุกต์ใช้กับอาชีพของบัณฑิต ลักษณะอาชีพของบัณฑิต เกณฑ์เงินเดือนของบัณฑิต และลักษณะงานที่ทำตรงกับสาขาที่สำเร็จการศึกษาของบัณฑิต	ปีละครั้ง (เดือนตุลาคมของทุกปี)	ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการเรียนการสอน	สำนักบริหารแผนและการงบประมาณ



ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อ คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ จุฬาฯ ป.โท ปี 2562-2564

ปี	คะแนนความพึงพอใจ โดยรวม (คะแนนเต็ม 5)	ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด 3 อันดับแรก	ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด 3 อันดับแรก
2562 (ปกศ. 2561)	4.34	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีคุณธรรมและจริยธรรม 2) มีทักษะทาง IT 3) มีจรรยาบรรณ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีทักษะทาง คณิตศาสตร์และสถิติ 2) มีทักษะการสื่อสาร ด้านการใช้ ภาษาอังกฤษ 3) มีภาวะผู้นำ
2563 (ปกศ. 2562)	4.43	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีคุณธรรมและจริยธรรม 2) มีจรรยาบรรณ 3) ใฝ่รู้ 	
2564 (ปกศ. 2563)	4.45	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีจรรยาบรรณ 2) มีคุณธรรมและจริยธรรม 3) ใฝ่รู้ 	



- บทสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต จุฬาร ปี 2564
- บทสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต จุฬาร ปี 2563
- บทสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต จุฬาร ปี 2562
- ตัวอย่าง Learning pedagogy: หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต จุฬาร (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2560) หน้า 51 - 57



THANK YOU