

## แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการฝึกอบรม

### เรียน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวอมรรัตน์ วรรณวิไล และ นางสาววรรณทิพย์ หนูหลง ได้เข้ารับการฝึกอบรม โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) : เสียงของลูกค้า และการสร้างความผูกพัน รุ่นที่ 1 ระหว่างวันที่ 23 - 24 มีนาคม 2560 เป็นเวลารวมทั้งสิ้น 2 วัน ณ โรงแรมนิว ซีซั่น สแควร์ (New Season Square Hotel) อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย ฝ่ายสถาบันพัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการฝึกอบรมให้ทราบ ดังนี้

#### 1. การฝึกอบรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับความสำคัญของความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
2. เพื่อทราบแนวทาง เทคนิค หรือวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การจัดการความสัมพันธ์ ตลอดจนการจัดการข้อร้องเรียน

#### 2. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของหลักสูตรการฝึกอบรม มีดังนี้

#### หมวด 3 ลูกค้า

3.1 เสียงของลูกค้า : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น ให้สถาบันตอบคำถามต่อไปนี้

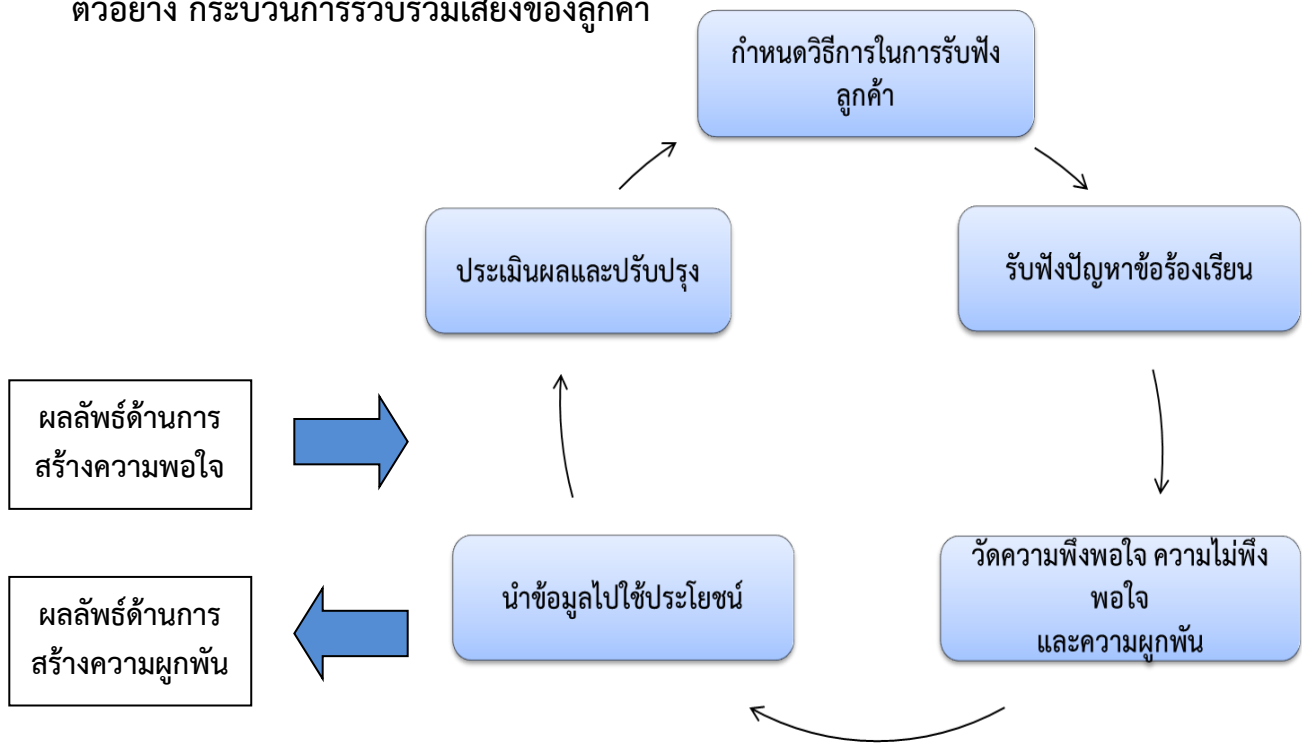
#### ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- (1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังปฏิสัมพันธ์ สังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้
- (2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้

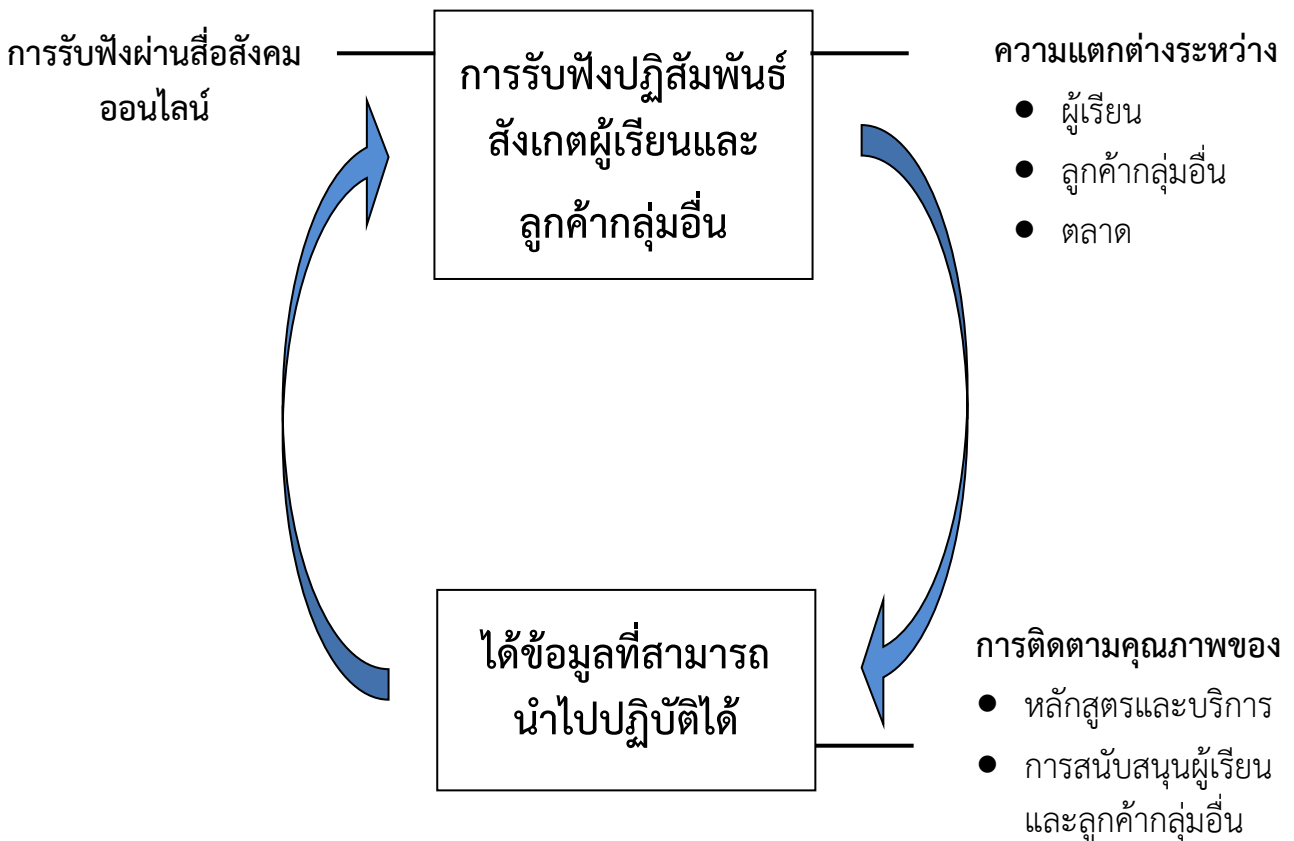
#### ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

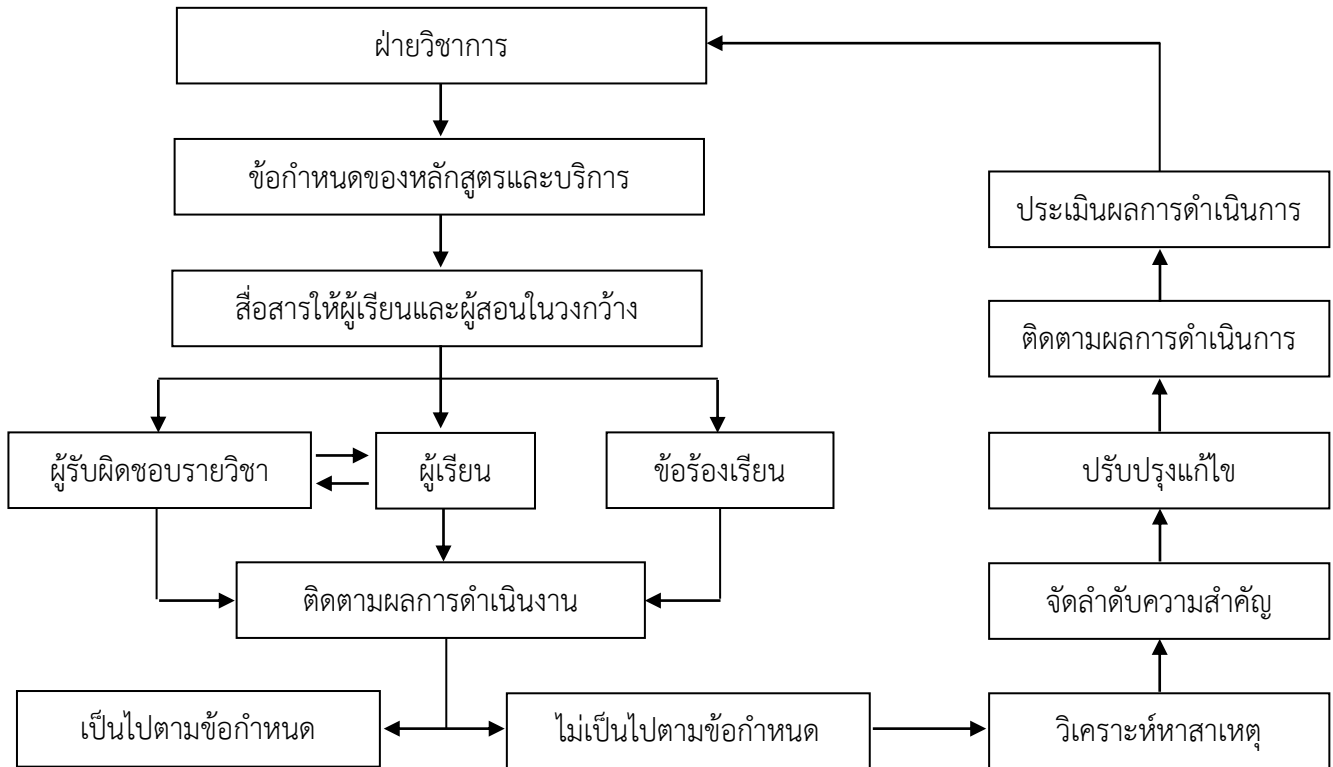
ตัวอย่าง กระบวนการรวบรวมเสียงของลูกค้า



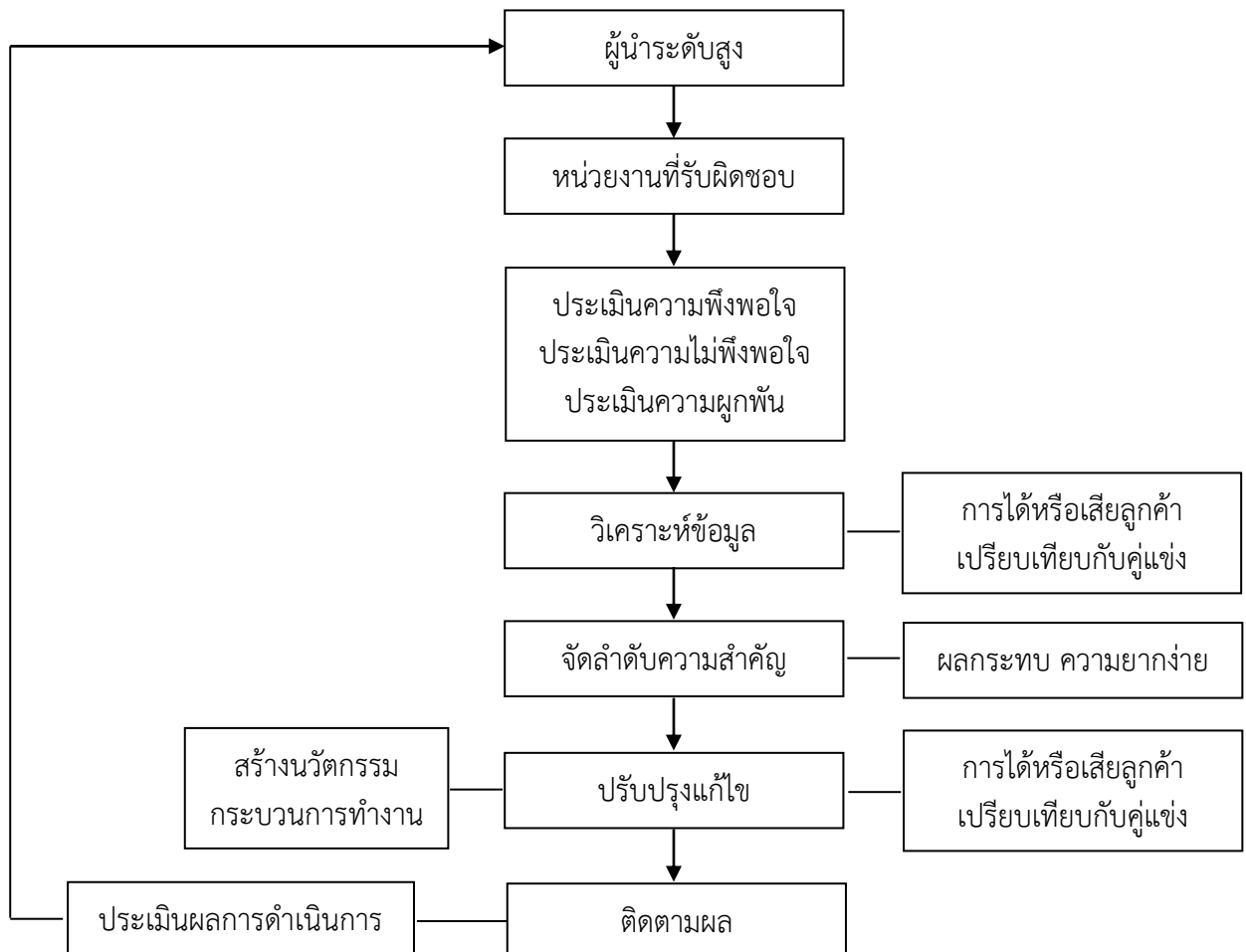
การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



## วิธีการติดตามคุณภาพของหลักสูตรและบริการ



## ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน



**3.2 ความผูกพันของลูกค้า :** สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเหล่านั้น และสร้างสัมพันธ์

ให้อธิบายถึงวิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการ และช่องทางการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งวิธีการการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า อธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น  
ให้สถาบันตอบคำถามต่อไปนี้

**ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น**

(1) หลักสูตร บริการ : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการ

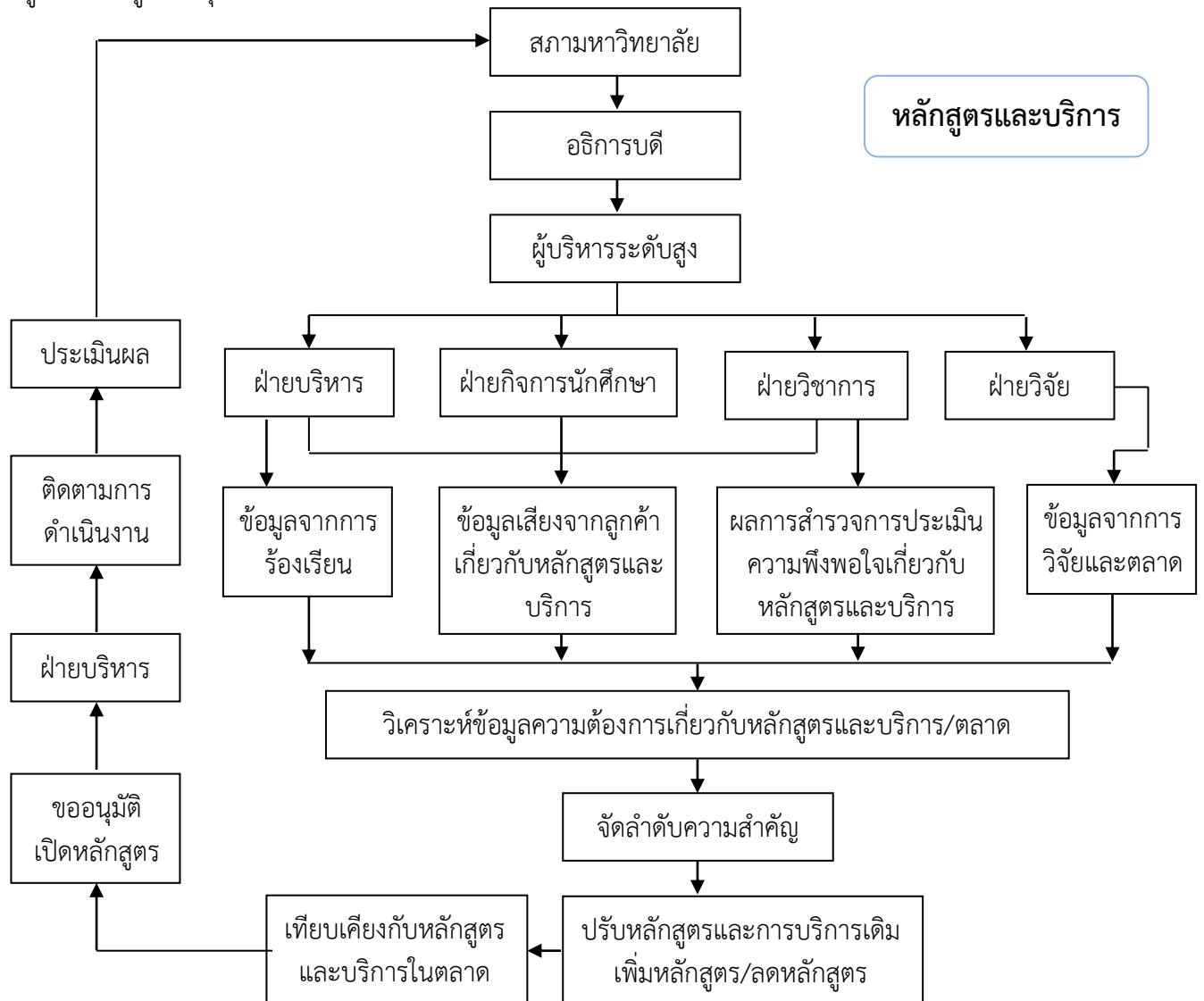
(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากสถาบัน

(3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้า และส่วนตลาด

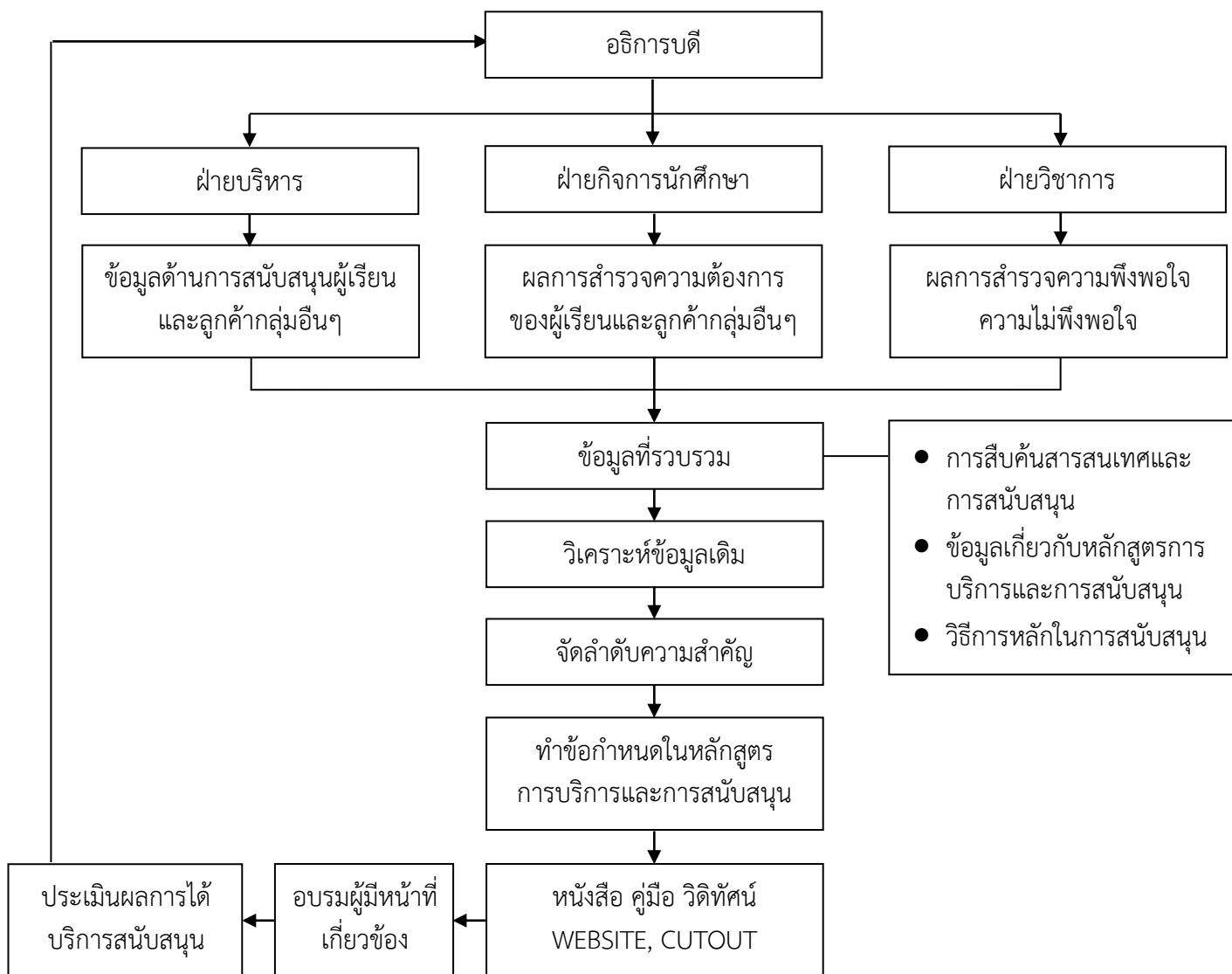
**ข. การสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

(1) การจัดการความสัมพันธ์ : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

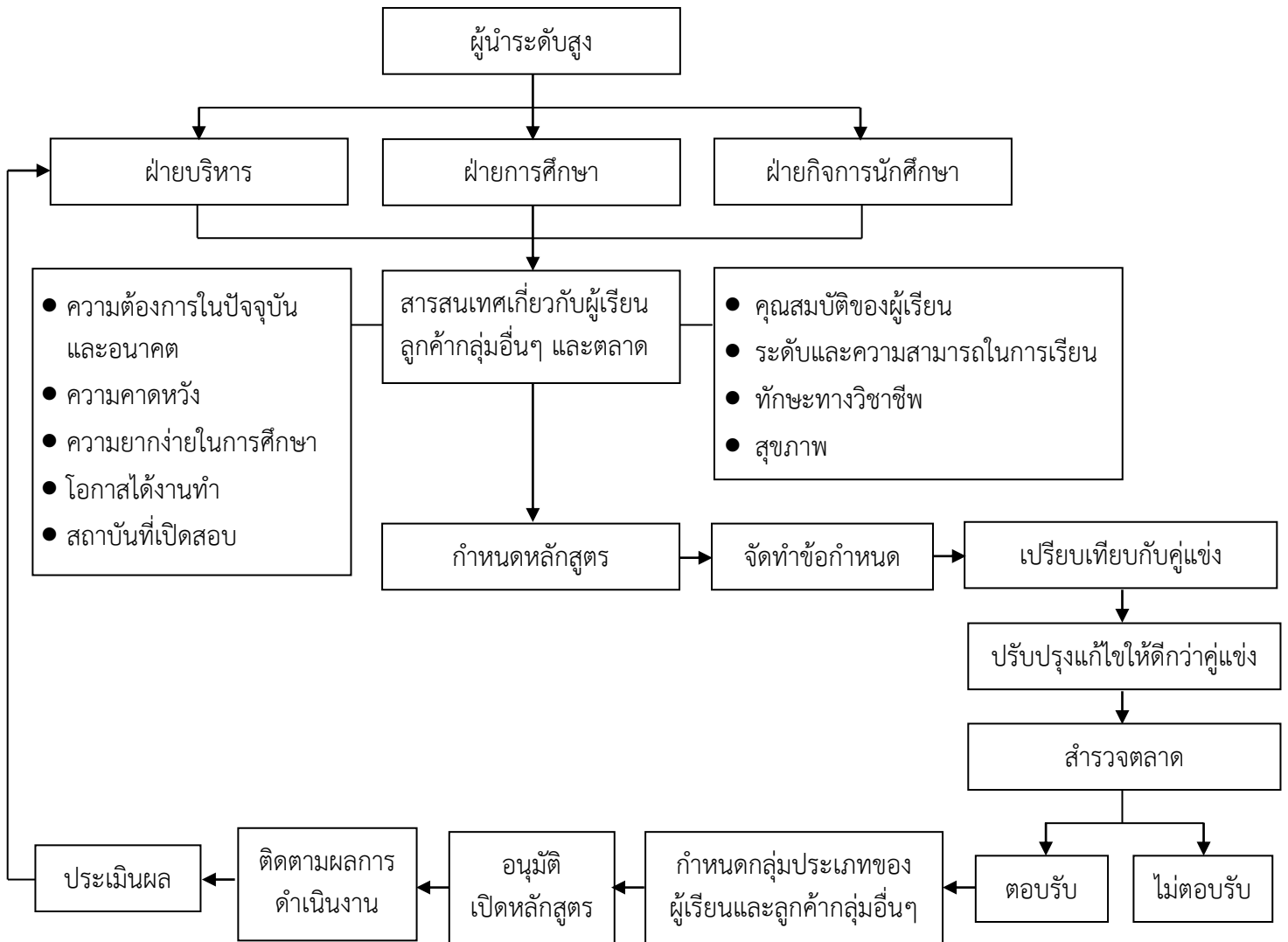
(2) การจัดการข้อร้องเรียน : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



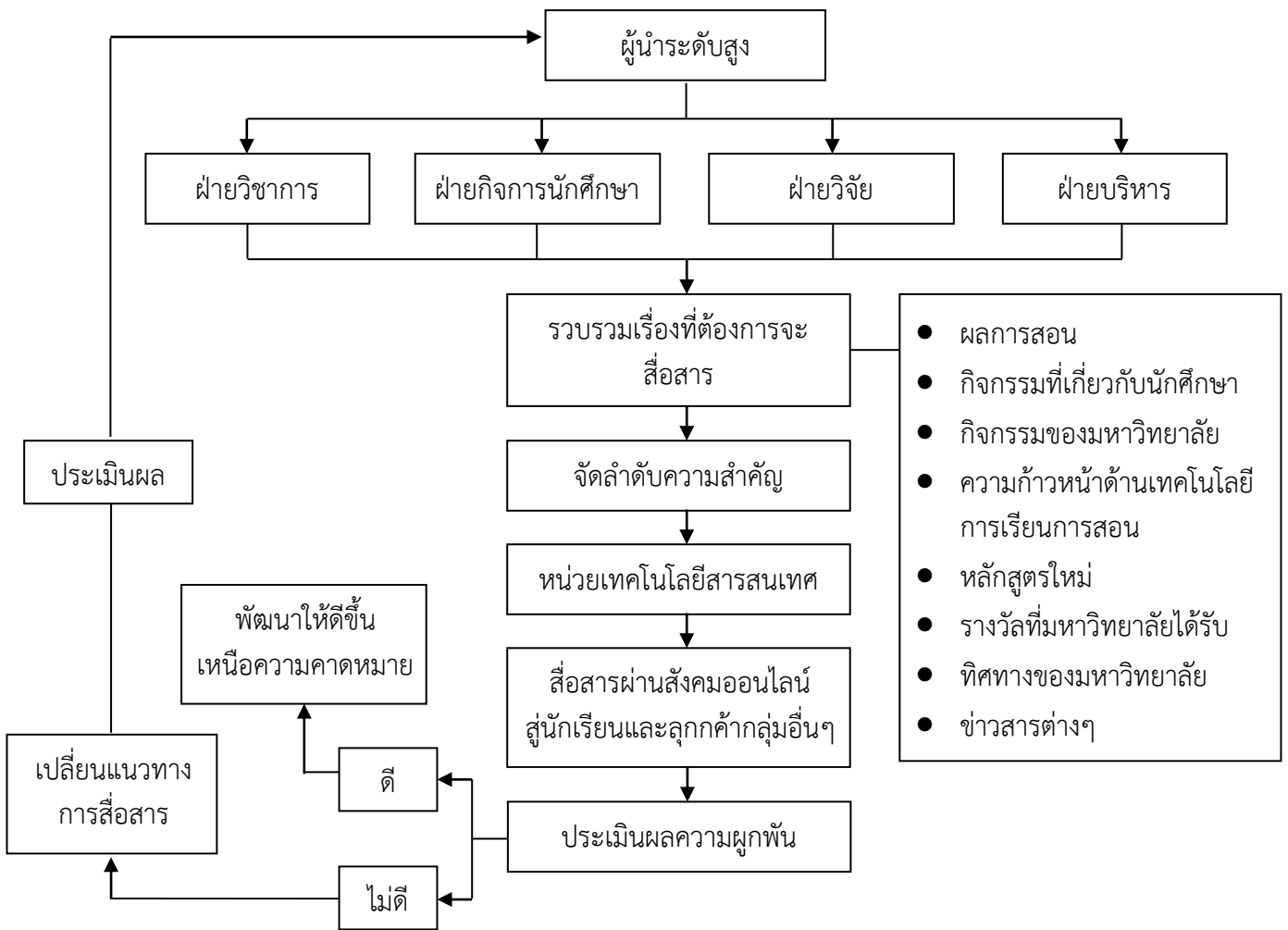
# การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นๆ



## การจำแนกกลุ่ม/ประเภทของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น



## การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมความผูกพัน



### 3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

1. มีความรู้ ความเข้าใจให้กับความสำคัญของความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
2. ทราบแนวทาง เทคนิค หรือวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น การจัดการความสัมพันธ์ ตลอดจนการจัดการข้อร้องเรียน

### 4. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

1. นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการดำเนินงานของฝ่ายวิชาการตามเกณฑ์ EdPEX
2. นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX ของฝ่ายวิชาการ

5. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ความยากในการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น รวมถึงกระบวนการวัด และประเมินผลความผูกพันที่สามารถสะท้อนให้เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) .....  
(นางสาวอมรรัตน์ วรรณวิไล)

(ลงชื่อ) .....  
(นางสาววรรณทิพย์ หนูหลง)

ทั้งนี้ได้แนบเอกสารประกอบการฝึกอบรมมาพร้อมนี้ ได้แก่

1. คู่มือ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2558-2561