

## ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) ด้านวิจัย

### คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญมาก คือ หมวด 3 ลูกค้า 3.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า 3.2 ความผูกพันของลูกค้า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าด้านวิจัย

- กำหนดกลุ่มเป้าหมายลูกค้า เช่น 1) กลุ่มบุคลากรวิจัยภายในคณะฯ (อาจารย์/นักวิจัย) และ 2) กลุ่มลูกค้าวิจัยภายนอกภาคเอกชน (ผู้ใช้งาน/อุตสาหกรรมที่ให้ทุน) และภาครัฐ (ผู้ให้ทุนจากภาครัฐ เช่น สกสว. /วช. /สนพ.)
- กำหนดวิธีการและแผนการรับฟังเสียงของลูกค้าให้เหมาะสม เช่น แบบสอบถาม /ประชุมหารือ /ข้อร้องเรียน /เว็บไซต์ / Google forms เป็นต้น
- รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่สามารถควบคุมความต้องการของลูกค้า
- วางแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่น จัดลำดับความสำคัญความต้องการของลูกค้า
- การดำเนินงานและประเมินผลตามแผน เช่น ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

#### ตัวอย่าง 1) กำหนดกลุ่มเป้าหมายลูกค้า และ 2) กำหนดวิธีการและแผนการรับฟังเสียงของลูกค้าให้เหมาะสมด้านวิจัย

กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แบบสอบถาม	ประเด็นสอบถาม	วิธี/ช่องทางเก็บข้อมูล
1. บุคลากรวิจัยภายในคณะฯ (อาจารย์/นักวิจัย)	แบบสอบถามวิจัย	-ระบบบริหารจัดการ -การสนับสนุนทุนวิจัย -การพัฒนา นักวิจัย -ระบบนักวิจัยที่เลี้ยง	-แบบสอบถาม -ประชุมหารือ -ข้อร้องเรียน -เว็บไซต์
2. ลูกค้าวิจัยภายนอกภาคเอกชน (ผู้ใช้งาน/อุตสาหกรรมที่ให้ทุน) และภาครัฐ (ผู้ให้ทุนจากภาครัฐ เช่น สกสว. /วช. /สนพ.)		<u>ลูกค้าวิจัยภายนอกภาคเอกชน</u> -ความเชี่ยวชาญของนักวิจัย -ความสามารถในการแก้ไขปัญหาวิจัยตามความต้องการของลูกค้า -เวลาให้คำปรึกษากับลูกค้า -ผลงานวิจัยตอบโจทย์ลูกค้า <u>ลูกค้าวิจัยภายนอกภาครัฐ</u> -ความสามารถทำโจทย์วิจัยตรงตามความต้องการของผู้ให้ทุน -ความสามารถของบุคลากรในการเขียนโครงการวิจัย -งานวิจัยสามารถดำเนินโครงการวิจัยได้ตามแผนงานที่กำหนด -ส่งรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด -ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการงบประมาณโครงการวิจัย -ได้ผลงานตีพิมพ์/นวัตกรรม จากงานวิจัยที่ได้รับทุน -ผลงานที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	-Google forms