



คำสั่งวิทยาลัยพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี

ที่ ๐๔/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการระบบรับฟังเสียงของลูกค้า

(Voice of Customers)

ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖

.....

เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริหารจัดการระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customers) ของวิทยาลัยพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬารัง ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.๒๕๕๙ สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ.๒๕๕๘ และเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ที่มุ่งให้มีการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customers) ครอบคลุมพันธกิจในด้านจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ เพื่อตอบสนอง ความคาดหวัง ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้ง สร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในระยะยาว

อาศัยอำนาจตามความในประกาศราชวิทยาลัยจุฬารัง เรื่อง การบริหารงานของคณะพยาบาลศาสตร์ หน่วยงานภารกิจเฉพาะของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารัง ราชวิทยาลัยจุฬารัง ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบความในข้อ ๖ แห่งประกาศวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬารัง เรื่อง โครงสร้างการบริหารงานของคณะพยาบาลศาสตร์ ลงวันที่ ๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ และคำสั่งราชวิทยาลัยจุฬารัง ที่ ๒๐๙๓/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณบดีวิทยาลัยพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี ลงวันที่ ๑๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customers) ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ ดังมีรายนามต่อไปนี้

- | | |
|---|------------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ โตสิงห์ | ที่ปรึกษา |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภา ยุทธไตร | ที่ปรึกษา |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์วรรณ พฤษภาเมธานันท์ | ที่ปรึกษา |
| ๔. อาจารย์กฤษดา ทองทับ | ประธานกรรมการ |
| ๕. อาจารย์วุฒิพงษ์ เชื้อมนอก | รองประธานกรรมการ |
| ๖. อาจารย์กัญญาพัชร พงษ์ข้างอยู่ | กรรมการ |
| ๗. อาจารย์ศุภรัตน์ ปริษล | กรรมการ |
| ๘. อาจารย์ภัทรวลัย เมืองทอง | กรรมการ |
| ๙. อาจารย์วิภาพร สร้อยแสง | กรรมการ |
| ๑๐. นายนาวิ ม่วงแขก | กรรมการ |
| ๑๑. นางสาวสินิพร ธนาเวช | กรรมการ |
| ๑๒. นายอนาวิล ผันแก้ว | เลขานุการ |
| ๑๓. นางสาวจินตนา ปลอดจินดา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๔. นายณัฐวุฒิ ครุโสภา | ผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. ให้ความรู้ความเข้าใจ เรื่อง การบริหารจัดการระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customers) กับบุคลากรภายในวิทยาลัยพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี
๒. สร้างระบบรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวัง โดยมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน
๓. กำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงาน เพื่อรับฟังเสียงของลูกค้าให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ
๔. รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาและสร้างความผูกพันกับลูกค้าในอนาคต
๕. ให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลกับบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี เพื่อสร้างบริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น
๖. แปลความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้เป็นข้อกำหนดตัวชี้วัดด้านคุณภาพ
๗. วางแผนและกำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล ติดตามผลการดำเนินงาน และประเมินผลตามแผน
๘. วางแผนเพื่อพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
๙. กำกับและติดตามวิธีการดำเนินงาน วิธีปฏิบัติที่ใช้ในการรับฟังเสียงของลูกค้าของแต่ละฝ่ายให้ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
๑๐. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของทุกฝ่าย ตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่กำหนดอย่างน้อยปี ละ ๑ ครั้ง เพื่อนำมาปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น
๑๑. รายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ ปีละ ๑ ครั้ง
๑๒. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศน์า บุญทอง)
คณบดีวิทยาลัยพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี