

## Action Planning for Improvement Priorities เรื่องที่: 3

หัวข้อเรื่อง: แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

1. คณะ/ สำนักวิชา	คณะสังคมศาสตร์
2. หัวหน้าโครงการ/ คณะทำงาน	รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์ องค์กรจากข้อมูลป้อนกลับ	จากการวิเคราะห์ที่ผ่านมา พบว่า คณะมีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (นิสิต) ผ่านกระบวนการ 1) จัดประชุมหัวหน้าห้อง 2) สอบถามนิสิตเป็นรายบุคคล 3) แจกแบบสอบถาม แต่ไม่ครอบคลุมถึงลูกค้าทั้งหมด เนื่องจากขาดเครื่องมือในการรับฟังที่ประสิทธิภาพและหลากหลาย
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1. มีเครื่องมือในการรับฟังเสียงของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและหลากหลาย 2. ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมทุกมิติ 3. สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
5. กระบวนการและขั้นตอน	ดำเนินการตามตารางที่ 1
6. ระยะเวลาการดำเนินการ โครงการ	มกราคม 2566 - มีนาคม 2566
7. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	1. ร้อยละของเครื่องมือในการรับฟังเสียงของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและหลากหลาย 2. จำนวนข้อมูลที่หลากหลายทุกมิติ 3. จำนวนบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
8. งบประมาณ	10,000 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)
9. การรายงานผล	รายงานผลการดำเนินงานของแผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าต่อคณะกรรมการประจำคณะสังคมศาสตร์ ภายในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566

