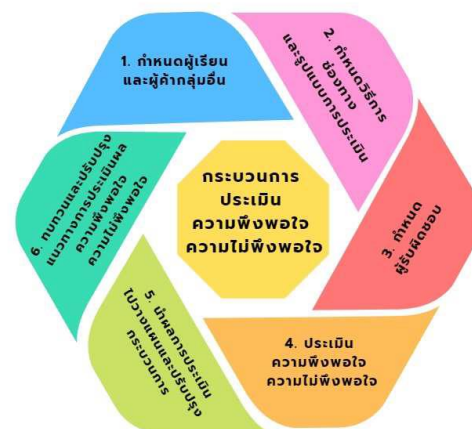
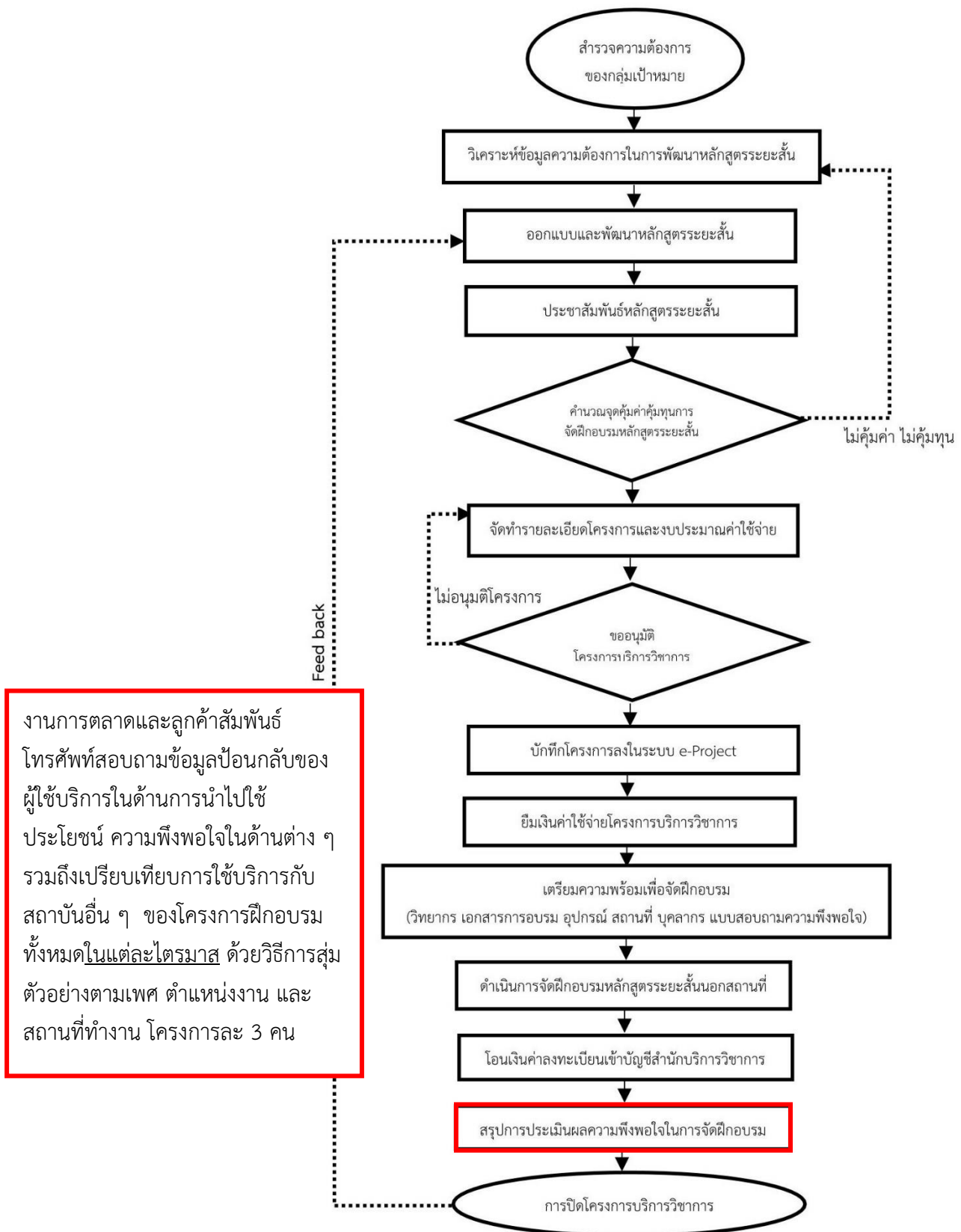


สำนักบริการวิชาการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น” ดังนั้นการดำเนินงานของสำนักฯ จึงได้มุ่งเน้นให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยที่มีคุณภาพ มีการบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ จึงกำหนดเป็นนโยบายให้การดำเนินงานในทุกโครงการหรือกิจกรรมต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลสะท้อนกลับมาพิจารณาปรับปรุงผลการดำเนินงานในโอกาสต่อไป

ในโครงการฝึกอบรมระยะสั้น สำนักฯมีการการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ตามกระบวนการในภาพ 1 โดยกำหนดให้ประเมินความพึงพอใจในทุกโครงการ สรุปผล และบันทึกผลการดำเนินโครงการในระบบเครือข่ายสารสนเทศบริการวิชาการ (E-Project) เมื่อเสร็จสิ้นโครงการ นอกจากนี้ยังมอบหมายให้งานการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์โทรศัพท์สอบถามข้อมูลป้อนกลับของผู้ใช้บริการในด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ รวมถึงเปรียบเทียบการใช้บริการกับสถาบันอื่น ๆ ของโครงการฝึกอบรมทั้งหมดในแต่ละไตรมาส ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามเพศ ตำแหน่งงาน และสถานที่ทำงาน โครงการละ 3 คน ทำการประมวลผล แล้วสรุปแจ้งต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานต่อไป ตามกระบวนการในภาพ 2



ภาพ 1 กระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ



ภาพ 2 กระบวนการจัดฝึกอบรม และประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ในแต่ละไตรมาส