**หมวดที่ 3 ลูกค้า**

|  |
| --- |
| **3.1 เสียงของลูกค้า** |
| 1. **การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** |
| **3.1ก (1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน** |
| 1. วิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อจัดทำสารสนเทศที่นำไปใช้ได้   **ภาพที่ 3.1ก (1)-1 แผนภูมิระบบการรับฟังเสียงผู้เรียน**  **(flowchart)** |
| 1. ความแตกต่างกันระหว่างการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (แหล่งทุน การฝึกอบรมให้บริษัท) และตลาด เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เว็บ   **ภาพที่ 3.1ก (1)-2 แผนภูมิระบบการรับฟังเสียงของแหล่งทุน**  **(flowchart)**  **ภาพที่ 3.1ก (1)-3 แผนภูมิระบบการรับฟังเสียงของบริษัทที่รับการอบรม**  **(flowchart)** |
| 1. วิธีการจัดการในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตรหรือการบริการอื่น ได้อย่างทันท่วงทีและนำไปใช้ได้จริง |
| **3.1ก (2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี** |
| 1. วิธีการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง |
| 1. วิธีการนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดทำสารสนเทศที่นำไปใช้ได้ และจัดทำข้อมูลป้อนกลับ |
| **ข การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** |
| **3.1ข (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน** |
| 1. วิธีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น |
| 1. วิธีการนั้นแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และตลาด |
| 1. วิธีการจัดการสารสนเทศที่ได้เพื่อตอบสนองให้เกินความคาดหวังและรักษาความผูกพันของลูกค้าทุกกลุ่ม   **ตารางที่ 3.1ข (1)-1 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของนักศึกษา และแหล่งทุนวิจัย**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | กลุ่มลูกค้า | ความพึงพอใจ | | | | ความไม่พึงพอใจ | | | | ความผูกพัน | | วิธีการประเมิน | ช่วงเวลาประเมิน | ผู้รับผิดชอบประเมิน | ผลการประเมิน | วิธีการประเมิน | ช่วงเวลาประเมิน | ผู้รับผิดชอบประเมิน | ผลการประเมิน | ฯลฯ | | นศ.ป.ตรี |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | นศ.ป.โท |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | นศ.ป.เอก |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | แหล่งทุนวิจัย | | | | | | | | | | | ภาครัฐ เอกชน |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | บริการวิชาการ | | | | | | | | | | | ผู้รับบริการวิชาการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   **ภาพที่ 3.1ข (1)-1 แผนภูมิกระบวนการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ**  **(flowchart)** |
| **3.2ข (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง** |
| 1. วิธีการใช้สารสนเทศที่ได้มาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของคณะ กับความพึงพอใจที่มีต่อคู่แข่ง |
| 1. ผลของการเปรียบเทียบข้างต้น |

|  |
| --- |
| **3.2 ความผูกพันของลูกค้า** |
| **ก หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น** |
| **3.2ก (1) หลักสูตรและบริการ** |
| 1. วิธีการค้นหาความต้องการด้านหลักสูตร บริการ จากนักศึกษา ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาด |
| 1. วิธีการกำหนดและปรับหลักสูตรและบริการ เพื่อตอบสนองลูกค้าทุกกลุ่มและตลาด |
| 1. วิธีการปรับหลักสูตรและบริการ เพื่อดึงดูดนักศึกษาและลูกค้ากลุ่มใหม่ เจาะตลาดใหม่ หรือขยายความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน เช่น เรียนต่อในหลักสูตรที่สูงขึ้น |
| **3.2ก (2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** |
| 1. วิธีการสนับสนุน สื่อสารให้ลูกค้าแต่ละกลุ่มมาใช้บริการ วิธีการที่ใช้กับลูกค้าแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างไร |
| 1. วิธีการกำหนดความต้องการหลักของลูกค้าแต่ละกลุ่ม |
| 1. วิธีการถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปยังบุคลากรและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติ |
| **3.2ก (3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** |
| 1. วิธีการใช้สารสนเทศเพื่อกำหนดกลุ่มนักศึกษา ลูกค้าอื่น และตลาด รวมถึงหลักสูตรและบริการเพื่อกำหนดกลุ่มทั้งในปัจจุบันและอนาคต |
| 1. วิธีการคำนึงถึงกลุ่มนักศึกษา ลูกค้าอื่น และตลาดของคู่แข่ง ที่จะมีในอนาคต |
| 1. วิธีการกำหนดกลุ่มลูกค้า เพื่อให้ความสำคัญและชักจูงให้มาศึกษาที่คณะมากขึ้น |
| 1. **การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** |
| **3.2ข (1) การจัดการความสัมพันธ์** |
| 1. วิธีการประชาสัมพันธ์ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้า เพื่อให้ได้นักศึกษาและสร้างส่วนแบ่งตลาด |
| 1. วิธีการจัดการกับภาพลักษณ์และชื่อเสียง |
| 1. วิธีการรักษาลูกค้ากลุ่มเดิม และสนองความต้องการให้ดีกว่าความคาดหวัง |
| 1. วิธีการเพิ่มความผูกพันระหว่างกลุ่มลูกค้าและคณะ |
| **3.2ข (2) การจัดการข้อร้องเรียน** |
| 1. วิธีการจัดการข้อร้องเรียนจากกลุ่มนักศึกษาและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ   **ภาพที่ 3.2ข (2)-1 แผนภูมิขั้นตอนการร้องทุกข์ทางการศึกษา**  **(flowchart)**  **ตารางที่ 3.2ข (2)-1 การจัดการข้อร้องเรียนสำหรับกลุ่มผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ให้ทุนวิจัย และบริการวิชาการ**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **ลูกค้า** | **ประเภทเรื่องร้องเรียน** | **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** | **ขั้นตอนการจัดการ** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ตัวชี้วัดผลลัพธ์** | | **การศึกษา** |  |  |  |  |  | | **วิจัย** |  |  |  |  |  | | **บริการวิชาการ** |  |  |  |  |  | |
| 1. วิธีดังกล่าวจะสามารถเรียกความเชื่อมั่นกลับมา และสร้างความพึงพอใจอย่างไร |
| 1. วิธีการหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนแบบเดียวกันในอนาคต |

**หมวดที่ 7 ผลลัพธ์**

|  |
| --- |
| **7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า** |
| 1. **ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** |
| **7.2ก (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** |
| แสดงผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจและผลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลเทียบกับคู่เทียบ (หากมี) (ควรแสดงเป็นกราฟ รูปภาพ แสดงตัวเลขผลลัพธ์อย่างน้อย 3 ปีย้อนหลัง) เช่น  (เขียนอธิบาย)  **ภาพที่ 7.2ก (1)-1 ความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหลักสูตรในด้านต่างๆ**  **ภาพที่ 7.2ก (1)-2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตระดับ ป.ตรี โท เอก ตามกรอบ TQF**  **ภาพที่ 7.2ก (1)-3 คะแนนความพึงพอใจของแหล่งทุนวิจัย**  **ภาพที่ 7.2ก (1)-4 ร้อยละของผู้รับบริการวิชาการที่มีความพึงพอใจ** |
| **7.2ก (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** |
| แสดงผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญของความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลเทียบกับคู่เทียบ (หากมี) (ควรแสดงเป็นกราฟ รูปภาพ แสดงตัวเลขผลลัพธ์อย่างน้อย 3 ปีย้อนหลัง) เช่น  (เขียนอธิบาย)  **ภาพที่ 7.2ก (2)-1 ความผูกพันของนักศึกษาและศิษย์เก่าที่มีต่อคณะฯ** |