

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ Overall score = 15 % Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางในการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบรับฟังเสียงของลูกค้ำ ตามพันธกิจ ผ่าน 7 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดวัตถุประสงค์การรับฟัง 2) กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ 3) กำหนดช่องทางและวิธีการรับฟัง 4) รวบรวมเสียงและข้อร้องเรียน 5) วิเคราะห์เสียงและข้อร้องเรียนเพื่อให้ได้สารสนเทศ 6) ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ 7) ติดตามและประเมินผล ดังภาพที่ 3.1-1 ดำเนินการดังกล่าวอาจจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิผลของการรับฟังของกระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยไม่พบสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ซึ่งเกิดจากการรับฟังเสียงของลูกค้ำแต่ละกลุ่ม รวมทั้งไม่พบการทบทวนกระบวนการการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ มีสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการให้เหนือความคาดหมายของผู้เรียนและลูกค้ำอันนำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
- ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางในการรับฟังเสียงของลูกค้ำที่พึงมีอย่างเป็นระบบ โดยไม่พบขั้นตอนหรือแนวทางการรับฟังเสียง ผู้รับผิดชอบ ไม่พบสารสนเทศที่สำคัญที่ได้จากการรับฟัง รวมทั้งการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ นอกจากนี้ไม่ชัดเจนว่าลูกค้ำด้านวิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในกลุ่มลูกค้ำปัจจุบัน และลูกค้ำในอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไร การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมีอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ ดำเนินการเพื่อขยายตลาดใหม่ และดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเพิ่มเติม และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันด้านทัศนคติและการดำเนินชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่ทำให้จำนวนนักศึกษาที่เข้าสู่ระบบการศึกษาลดลง
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการจำแนกกลุ่มลูกค้ำ โดยไม่ชัดเจนว่าสารสนเทศในการจำแนกผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นตามภาพ ที่ 3.1-3 ได้นำมาใช้ในการพิจารณาจำแนกกลุ่มลูกค้ำตามโครงสร้างองค์กร ภาพที่ OP1 ข-3 อย่างไร นอกจากนี้ไม่ชัดเจนว่าการจำแนกกลุ่มลูกค้ำของมหาวิทยาลัยฯ ดังกล่าวสามารถนำไปสู่การเพิ่มส่วนตลาด การรักษาความผูกพัน และการปรับปรุงคุณภาพในแต่ละกลุ่มอย่างไร แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ ตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังที่เหนือความคาดหมายของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการศึกษา วิจัย และ บริการ เช่น ไม่พบว่ามหาวิทยาลัยใช้สารสนเทศอะไรที่ได้จากการรับฟังเสียงความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และนำสารสนเทศนั้นไปใช้เพื่อออกแบบ ปรับปรุงหลักสูตรและบริการที่สำคัญของมหาวิทยาลัยฯ ที่สอดคล้องกับภาพที่ OP1ก-1 อย่างไร และตัวอย่างการดำเนินงานต่างๆในภาพที่ 3.1-4 มีแนวทางการออกแบบที่เกิดจากการสารสนเทศ

ดังกล่าวมาใช้ในการออกแบบอย่างไร หากมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ Overall score = 15 % Band 2

จุดแข็ง (Strength)

- มหาวิทยาลัยฯ เริ่มมีแนวทางในการจัดการความสัมพันธ์ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ และจัดการความสัมพันธ์เพื่อให้ได้ผู้เรียน ลูกค้ำใหม่ รักษาผู้เรียนและลูกค้ำปัจจุบัน รวมทั้งจัดการและยกระดับภาพลักษณ์ดังภาพที่ 3.2-1 การมีแนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยเสริมสร้างความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ

โอกาสในการพัฒนา (OFI)

- ไม่ชัดเจนแนวทางที่เป็นระบบในกระบวนการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยฯ เช่น สารสนเทศและการสนับสนุนที่จัดไว้ให้ใน ภาพ 3.2-2 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นอย่างไร มีวิธีการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลสำหรับนักศึกษา ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่สำคัญอย่างไร นอกจากนั้นการสนับสนุนด้านการวิจัยในด้านแบบฟอร์มเสนอโครงการติดตามโครงการและรายงานเป็นการสนับสนุนบุคลากร ไม่ใช่กลุ่มลูกค้ำด้านการวิจัย การดำเนินการในประเด็นดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยสร้างความผูกพันของนักศึกษาและลูกค้ำกลุ่มอื่นได้
- มีหลักฐานไม่เพียงพอที่แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียน โดยไม่พบผู้รับผิดชอบ วงรอบในการดำเนินการ ตัวชี้วัดที่ชัดเจนในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การคัดกรองและการจัดลำดับความสำคัญข้อร้องเรียน การตอบกลับผู้ร้องเรียน การวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางในการป้องกันหรือลดความเสี่ยงในการเกิดข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคต โดยมีการระบุ Flow แต่ขาดสารสนเทศที่สำคัญในการทำให้มั่นใจว่า workflow ดังกล่าวสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการที่เป็นระบบอาจช่วยลดความไม่พึงพอใจ เสริมสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันของลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ
- ไม่พบแนวทางการประเมินความพึงพอใจ และผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงงานสร้างคุณค่าเหนือความคาดหวังของผู้เรียนและผู้ค้ำกลุ่มอื่นได้ เช่น ไม่ได้แสดงวิธีการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความผูกพันของลูกค้ำทุกกลุ่ม ไม่พบการประเมินความพึงพอใจตามประเด็นที่สำคัญที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังตามโครงสร้างองค์กร ไม่พบการทบทวนประสิทธิผลของวิธีการรับฟังที่เหมาะสมในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้ำแต่ละกลุ่ม เพื่อให้มีสารสนเทศที่สำคัญใช้ในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
- ไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ เปรียบเทียบกับสถาบันอื่น เช่น ไม่พบผู้รับผิดชอบ ขั้นตอน และวงรอบในการดำเนินการ ตัวชี้วัดที่ชัดเจนในกระบวนการสอบถามความพึงพอใจ เปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ไม่พบกระบวนการหาข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ำแต่ละกลุ่ม

เปรียบเทียบกับคู่แข่ง รวมถึงการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ มีสารสนเทศเพื่อปรับปรุงบริการและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

- ไม่ชัดเจนว่า มหาวิทยาลัยฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด เช่นไม่พบว่าเลือกข้อมูลจากเสียงลูกค้าอย่างไร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทั้งในระดับกลยุทธ์ ระดับปฏิบัติการหรือการนำมาใช้ในด้านลูกค้าหรือส่วนตลาด การมีแนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยเสริมศักยภาพความสามารถในการแข่งขันของมหาวิทยาลัยฯ ได้