**หมวด 3**

**วิทยาลัยชุมชน**

| **สิ่งที่เกณฑ์ต้องการ** | **การดำเนินการในปัจจุบัน\*** | **KF /OP Linkage** |
| --- | --- | --- |
|  | **A** | **D** | **L** | **I** |
| **3.1ก(1) ลูกค้าในปัจจุบัน** * องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์ และสังเกตลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้วิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างลูกค้า กลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาด?
* วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไร ภายในวงจรชีวิตการเป็นลูกค้า?
* องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าอย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ต่อได้ในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนลูกค้า และการทำธุรกรรม?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.1ก(2) ลูกค้าในอนาคต** * องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้าในอนาคตเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้?
* องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้าในอดีต ลูกค้าของคู่แข่ง และลูกค้าในอนาคต เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนลูกค้า และการทำธุรกรรม (\*)?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.1ข(1) การจำแนกลูกค้า** * องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด?
* องค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร
* ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และผลิตภัณฑ์เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดในปัจจุบันและในอนาคต?
* กำหนดว่าลูกค้าใด กลุ่มลูกค้าใด และส่วนตลาดใด ที่องค์กรจะให้ความสำคัญและทำตลาดเพื่อการเติบโตของธุรกิจ?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.1ข(2) ผลิตภัณฑ์** * องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดผลิตภัณฑ์?
* องค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร
* กำหนดความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าและตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ?
* กำหนดและดัดแปลงผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด?
* ค้นหาและปรับผลิตภัณฑ์เพื่อเข้าสู่ตลาดใหม่ เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับลูกค้าในปัจจุบัน (\*)?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.2ก(1) การจัดการความสัมพันธ์** * องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า?
* องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำตลาด สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อ

ให้ได้ลูกค้าใหม่ และเพิ่มส่วนแบ่งตลาด?* จัดการและยกระดับภาพลักษณ์ของตราสินค้า?
* รักษาลูกค้า ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.2ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้า** * องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุน?
* องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมกับองค์กร?
* วิธีการที่สำคัญในการสนับสนุนลูกค้าและการสื่อสารมีอะไรบ้าง?
* วิธีการและกลไกเหล่านี้ มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างลูกค้า กลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาด (\*)?
* องค์กรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร
* ระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนลูกค้า?
* ถ่ายทอดข้อกำหนดดังกล่าวไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนลูกค้าให้เกิดการปฏิบัติ?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.2ก(3) การจัดการกับข้อร้องเรียน** * องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า?
* องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล?
* การจัดการข้อร้องเรียนสามารถเรียกความเชื่อมั่นของลูกค้ากลับคืนมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า และหลีกเลี่ยงไม่ให้ข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันเกิดซ้ำในอนาคตได้อย่างไร?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.2ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน** * องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า?
* วิธีการประเมินเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด (\*)?
* การวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้อย่างไร?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.2ข(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น** * องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น?
* องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร โดย
* เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง?
* เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าอื่นที่มีต่อผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกัน หรือกับระดับเทียบเคียงของอุตสาหกรรม (\*)?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |
| **3.2ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด** * องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด?
* องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ายิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ?
 |

|  |
| --- |
| **A – Approach** |
| ใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) |  |
| ปฏิบัติเมื่อไหร่ (when) |  |
| ปฏิบัติที่ไหน (where) |  |
| ปฏิบัติอะไรหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร(what / how) |  |
| มีตัวชี้วัดอะไร(KPI) (ถ้ามี) |  |
| มีเป้าหมายอะไร (Goal) (ถ้ามี) |  |
| จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ (standard process) (ถ้ามี) |  |

|  |
| --- |
| **D – Deployment** |
| ถ่ายทอด / สื่อสาร / นำไปปฏิบัติอย่างไร |  |

| **L – Learning** |
| --- |
| ประเมินหรือกำกับติดตามอย่างไร บ่อยแค่ไหน |  |
| ใครเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินหรือกำกับติดตาม |  |
| ผลการปรับปรุงคืออะไร (ถ้ามี) |  |
| แบ่งปันประสบการณ์การปรับปรุงอย่างไร |  |

|  |
| --- |
| **I – Integration** |
| แนวทางสอดคล้องกับโครงร่างองค์กรหรือหมวดอื่นอย่างไร |  |
| แนวทาง ตัววัด สารสนเทศ หรือระบบการปรับปรุงสอดคล้องกับกระบวนการหรือหน่วยงานภายในอย่างไร |  |

 |  |  |  |  |  |

**หมายเหตุ : \* ให้ระบุว่าสิ่งที่เกณฑ์ต้องการนั้น ส่วนงานที่ปฏิบัติงานอยู่ได้ดำเนินการไปแล้วหรือไม่ และให้วิเคราะห์ว่าสิ่งที่มีการดำเนินการนั้นคืออะไร เช่น ระบบวิธีการระเบียบกิจกรรม และอื่นๆ พร้อมวิเคราะห์ว่าการดำเนินการนั้นอยู่ในระดับ A, D, L หรือ I**