

Workshop 2 : Customer focus



Organization Profile

EDUCATIONAL
PROGRAMS
AND
SERVICES

Organization Profile

Vision (วิสัยทัศน์)	
Mission (พันธกิจ)	
Values (ค่านิยม)	

Customer Focus

หลักสูตร/ บริการ	ผู้เรียน/ ลูกค้า	วิธีการรับฟัง VOC	วิธีการประเมิน ความพึงพอใจ และความไม่พึง พอใจ	วิธีการที่ คณะฯ ใช้ กำหนด หลักสูตรและ บริการ	ช่องทางการ สื่อสารเพื่อ สนับสนุน ผู้เรียน/ลูกค้า	วิธีการสร้าง ความสัมพันธ์ กับผู้เรียน/ ลูกค้า

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้น ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน โดยแสดงผลลัพธ์จำแนกตามหลักสูตรและบริการ และตามกลุ่ม/ประเภทผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาด รวมทั้งแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

- (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น