

กระบวนการที่

03_CS2-01

เรื่อง : กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าด้านวิจัย ตาราง 3.1-1

ระบบงาน : CS2 ระบบการจัดการวิจัย

หน่วยงานหลัก : งานวิจัยและนวัตกรรม

ผู้รับผิดชอบหลัก : รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ

ข้อกำหนด : เกณฑ์ตาม EdPEX

ตัวชี้วัดกระบวนการ : กระบวนการรับฟังลูกค้าปัจจุบัน 8 กระบวนการหลัก

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ : -กลุ่มเป้าหมายลูกค้า

-วิธีการและแผนการรับฟังเสียงของลูกค้าที่เหมาะสม

-รวบรวมและ วิเคราะห์ข้อมูล

-วางแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

-การดำเนินงานและประเมินผลตามแผน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1. ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานวิจัยที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	งานวิจัยฯ/ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ	ก.ย.62
2. กำหนดกลุ่มลูกค้าวิจัยที่ต้องการรับฟัง	งานวิจัยฯ/ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ	ต.ค.62
3. กำหนดสารสนเทศที่ต้องการจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	งานวิจัยฯ/ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ	ต.ค.62
4. กำหนดวิธีการในการรับฟังและวิธีการวัดประสิทธิผลของการรับฟังแต่ละกลุ่ม	งานวิจัยฯ/ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ	ต.ค.62
5. ดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	งานวิจัยฯ/ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ	พ.ย.62
6. วิเคราะห์ ประมวลผลและสรุปเสียงของลูกค้า	งานวิจัยฯ/ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ	ธ.ค.62
7. นำข้อสรุปที่ได้ไปใช้ในกระบวนการอื่นๆ	งานวิจัยฯ/ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ	ธ.ค.62
8. ประเมินผลกระบวนการในการรับฟังและปรับปรุงกระบวนการ	งานวิจัยฯ/ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ	ม.ค.62