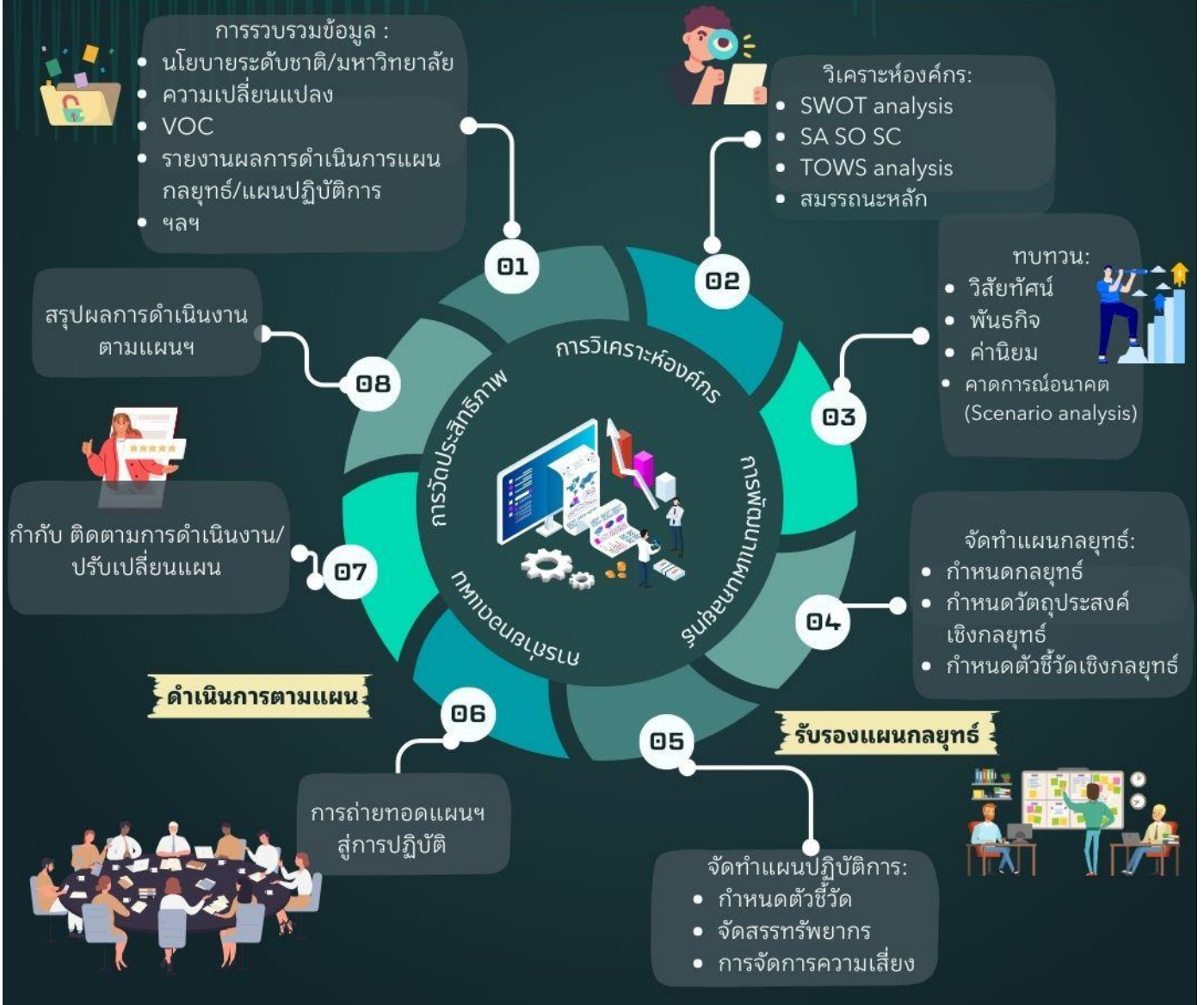


# คณะกรรมการยุทธศาสตร์

## กระบวนการจัดทำกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ



โมเดล กระบวนการจัดทำกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

# ★ การรับฟังเสียงลูกค้า ★

01

## จำแนกกลุ่มลูกค้า

- นักศึกษาปริญญาตรี
- นักศึกษามัธยมศึกษา
- ผู้ให้ทุนวิจัย
- ลูกค้าบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น
- ลูกค้าที่รับบริการคลินิกการแพทย์แผนไทย

02

## กำหนดสารสนเทศ

- ความต้องการ
- ความคาดหวัง
- ความพึงพอใจ
- ความไม่พึงพอใจ

08

## ทบทวนผลการดำเนินงานรับฟังเสียงของลูกค้า

07

## ประเมินกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า นำไปใช้ และสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้า

06

## การนำเสียงของลูกค้าไปใช้

- การสร้างความผูกพัน
- สนับสนุนกลุ่มลูกค้าเข้าถึงสารสนเทศ
- การจัดการข้อร้องเรียน

03

## กำหนดช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าแต่ละประเภท ได้แก่ Online/Offline

04

## รวบรวมเสียงและข้อร้องเรียนของลูกค้า

05

## วิเคราะห์ VOC และจัดลำดับความสำคัญ ความต้องการ

โมเดล การรับฟังเสียงลูกค้า คณะสาธารณสุขศาสตร์