



Voice of Customer & Voice of Stakeholder

การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการและเหตุผล

Voice of Customer & Voice of Stakeholder

คือโซลูชันที่ออกแบบเพื่อช่วยให้องค์กรรับฟังเสียงจากกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญอย่างรอบด้าน ทั้งลูกค้า ประชาชน ผู้ใช้บริการ ชุมชน พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เพื่อวิเคราะห์เชิงลึกและนำไปสู่การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่ขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า

โซลูชันนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถ สร้างความไว้วางใจ, พัฒนาคุณภาพการให้บริการ, และตอบสนองต่อความคาดหวัง ได้อย่างแม่นยำ โดยอิงจากกรอบประเมินมาตรฐานระดับประเทศ ได้แก่ SE-AM และ EdPEX

ความหมายของ Voice of Customer & Voice of Stakeholder

Voice of Customer (VoC) คือ การรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง และประสบการณ์ของลูกค้า ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ผ่านแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือช่องทางดิจิทัล เพื่อเข้าใจให้ลึกกว่า

“ลูกค้าคิดและรู้สึกอย่างไรกับแบรนด์ของคุณ”

Voice of Stakeholder (VoS) คือ การรับฟังเสียงจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เช่น พนักงาน คู่ค้า นักลงทุน หรือประชาชนในชุมชน เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและสร้างความร่วมมือในระยะยาว

วัตถุประสงค์

- สร้างระบบการรับฟังอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิเคราะห์ข้อมูลเสียงเพื่อพัฒนากลยุทธ์และบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- เชื่อมโยงข้อมูล VoC และ VoS เข้ากับการประเมินองค์กรและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

องค์ประกอบหลักของระบบ

1. ระบบรับฟังและรวบรวมข้อมูล

- แบบสอบถามลูกค้าและผู้เกี่ยวข้อง (Online/Offline)
- Social Listening และการวิเคราะห์ความคิดเห็นในโลกออนไลน์
- เวทีพูดคุย กลุ่มเป้าหมาย (Focus Group / Townhall)
- Stakeholder Mapping เพื่อจัดลำดับความสำคัญ



2. ระบบวิเคราะห์และรายงานผล

- วิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์จริง
- Dashboard สรุปข้อมูลแบบเรียลไทม์
- การจัดลำดับประเด็นสำคัญตามผลกระทบและความเร่งด่วน



3. แนวทางการนำข้อมูลไปใช้จริง

- เชื่อมโยงข้อมูลกับยุทธศาสตร์องค์กร
- แปลงเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นเป้าหมายการพัฒนา
- ช่วยในการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR / SE-AM Report / EdPEX Report)



มาตรฐานที่เราอ้างอิง

Voice of Customer & Voice of Stakeholder ได้รับการออกแบบให้สอดคล้องกับ 2 มาตรฐานการประเมินองค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศ เพื่อเสริมความเชื่อมั่นและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงาน



1. SE-AM State Enterprise Assessment Model (เกณฑ์ประเมินรัฐวิสาหกิจ)

เป็นเกณฑ์ประเมินความสามารถในการบริหารจัดการของรัฐวิสาหกิจไทยครอบคลุมทั้ง "กระบวนการ" และ "ผลลัพธ์" โดยเฉพาะหมวด Enabler ที่เน้นการมีระบบบริหารจัดการที่ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน

จุดเน้นที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เรา

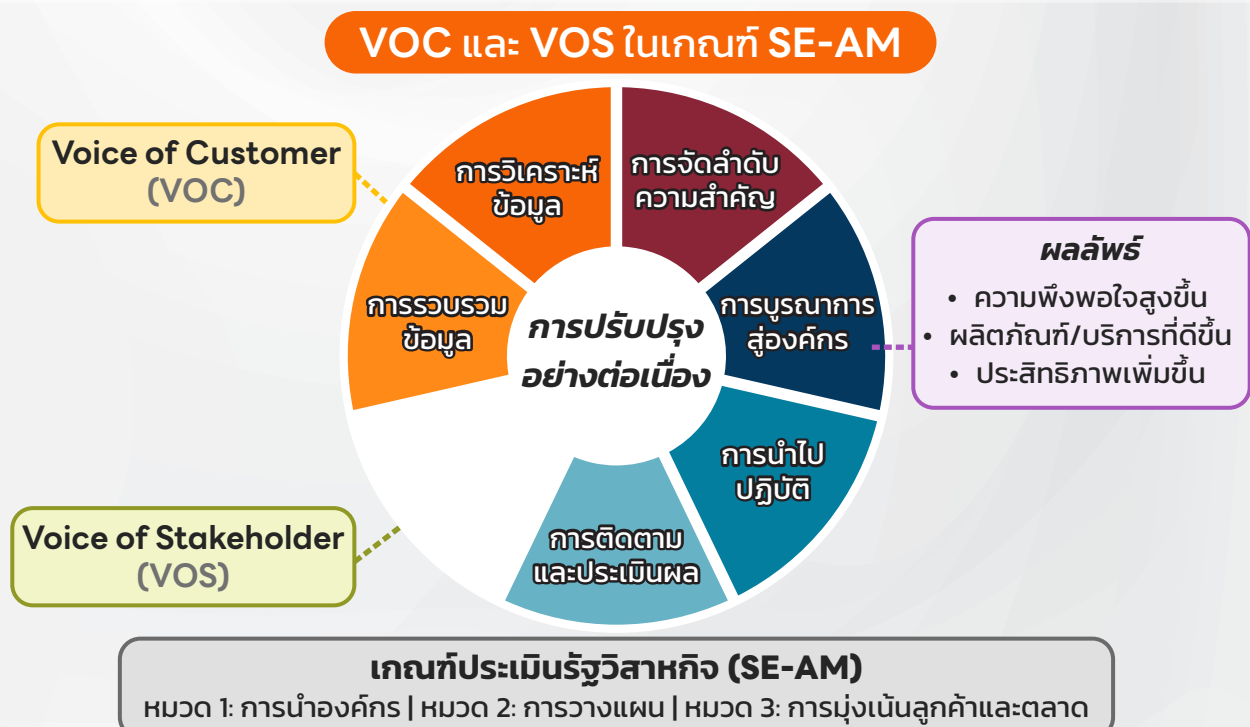
- การรับฟังและตอบสนอง "เสียงของลูกค้า" (VoC)
- การเข้าใจความต้องการของ "ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" (VoS)
- การนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎี Voice of Customer (VOC) และ Voice of Stakeholder (VOS) ตามเกณฑ์ SE-AM

ความเป็นมาและความสำคัญ

เกณฑ์ประเมินรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) เป็นกรอบการประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจไทยที่พัฒนาขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง โดยได้นำหลักการของ Voice of Customer (VOC) และ Voice of Stakeholder (VOS) มาเป็นส่วนสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ในบริบทของ SE-AM ได้ให้ความสำคัญกับ VOC และ VOS โดยเฉพาะในหมวดที่ 3 (การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด) และหมวดที่ 1 (การนำองค์กร) โดยมองว่าการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกระบวนการหลักในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ



องค์ประกอบของ VOC และ VOS ตามเกณฑ์ SE-AM

1. Voice of Customer (VOC)

VOC คือ กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของลูกค้า ซึ่งในบริบทของรัฐวิสาหกิจ ลูกค้าอาจหมายถึงผู้รับบริการ ประชาชน หรือหน่วยงานที่ใช้บริการ

ตามเกณฑ์ SE-AM รัฐวิสาหกิจต้องมีกระบวนการ VOC ที่เป็นระบบ ครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้:

- การรับฟังความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งปัจจุบันและอนาคต
- การวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า
- การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและปัญหา
- การเก็บข้อมูลและผลตอบรับจากช่องทางต่างๆ
- การนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

2. Voice of Stakeholder (VOS)

VOS คือ กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดขององค์กร ซึ่งรวมถึง:

- พนักงาน
- ผู้ถือหุ้น (ในที่นี้หมายถึงภาครัฐ)
- หน่วยงานกำกับดูแล
- พันธมิตรและคู่ค้า
- ชุมชนและสังคม
- สิ่งแวดล้อม

ตามเกณฑ์ SE-AM รัฐวิสาหกิจต้องมีการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมและบูรณาการข้อมูลเหล่านี้เข้ากับกระบวนการตัดสินใจและการวางแผนกลยุทธ์



กระบวนการ VOC และ VOS ตามโมเดลในภาพประกอบ

โมเดล VOC และ VOS ตามเกณฑ์ SE-AM ประกอบด้วยกระบวนการวงจรที่มี 6 ขั้นตอนหลัก ซึ่งหมุนวนรอบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง:



1. การรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

- การใช้เครื่องมือและช่องทางต่างๆ ในการรวบรวมข้อมูล เช่น แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม ขอร้องเรียน สื่อสังคมออนไลน์
- การเก็บข้อมูลต้องครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของกลุ่มรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม



2. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

- การจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ
- การใช้เครื่องมือทางสถิติและเทคโนโลยีในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก
- การระบุแนวโน้ม รูปแบบ และประเด็นสำคัญที่ควรให้ความสนใจ



3. การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)

- การประเมินผลกระทบของความต้องการและความคาดหวังต่างๆ
- การจัดลำดับความสำคัญตามความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การพิจารณาทรัพยากรและข้อจำกัดขององค์กร



4. การบูรณาการสู่องค์กร (Integration)

- การนำข้อมูลที่ได้เข้าสู่กระบวนการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ ขององค์กร
- การเชื่อมโยงข้อมูล VOC และ VOS กับการวางแผนกลยุทธ์
- การสื่อสารข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



5. การนำไปปฏิบัติ (Implementation)

- การประเมินผลกระทบของความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ
- การจัดลำดับความสำคัญตามความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การพิจารณาทรัพยากรและข้อจำกัดขององค์กร



6. การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation)

- การติดตามการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจหลังการปรับปรุง
- การวัดผลลัพธ์ของการดำเนินการ
- การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จุดศูนย์กลางของโมเดลคือ "การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง" (Continuous Improvement) ซึ่งสะท้อนว่ากระบวนการ VOC และ VOS ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำครั้งเดียวแล้วจบ แต่เป็นวงจรที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ผลลัพธ์ของการดำเนินการ VOC และ VOS

การดำเนินการตามกระบวนการ VOC และ VOS อย่างมีประสิทธิภาพจะนำไปสู่ผลลัพธ์สำคัญ 3 ประการ:

ความพึงพอใจสูงขึ้น

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเนื่องจากได้รับสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการ

ผลิตภัณฑ์/บริการที่ดีขึ้น

องค์กรสามารถพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการได้ดียิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

กระบวนการทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและลดความสูญเปล่า

การบูรณาการ VOC และ VOS เข้ากับเกณฑ์ SE-AM

ในเกณฑ์ SE-AM การดำเนินการด้าน VOC และ VOS เชื่อมโยงกับหมวดต่าง ๆ ดังนี้:

หมวด 1: การนำองค์กร - ผู้นำต้องให้ความสำคัญกับ VOC และ VOS ในการกำหนดทิศทางองค์กร

หมวด 2: การวางแผน - นำข้อมูลจาก VOC และ VOS มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์

หมวด 3: การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด - มีกระบวนการ VOC ที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

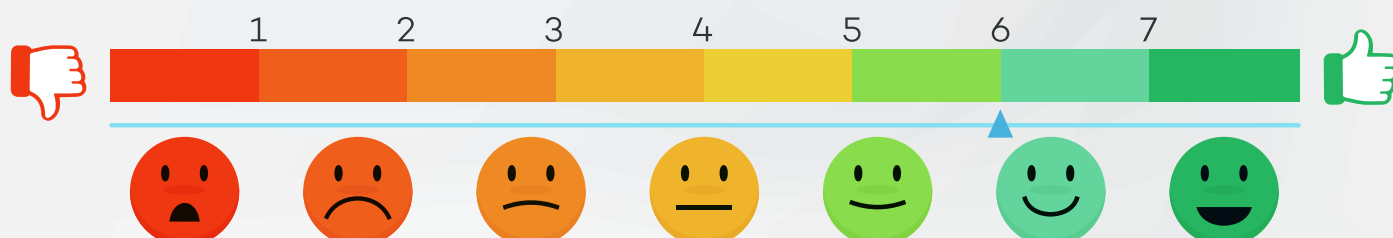
หมวด 4: การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ - มีระบบการจัดการข้อมูล VOC และ VOS

หมวด 5: การมุ่งเน้นบุคลากร - บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการ VOC และ VOS

หมวด 6: การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ - นำข้อมูลจาก VOC และ VOS มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน

หมวด 7: ผลลัพธ์ - วัดผลลัพธ์จากการดำเนินการตาม VOC และ VOS

กระบวนการ VOC และ VOS เป็นส่วนสำคัญในเกณฑ์ประเมินรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ที่ช่วยให้องค์กรเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีกระบวนการเป็นวงจรที่ต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเพื่อความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว



2. EdPEX Education Criteria for Performance Excellence

(เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ)

เป็นเกณฑ์พัฒนาสถาบันการศึกษาที่อิงจากมาตรฐาน Baldrige Framework จากสหรัฐอเมริกา เน้นการสร้างระบบบริหารจัดการที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ความต้องการของนักศึกษา และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จุดเน้นที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เรา

- การฟังเสียงนักศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน
- การสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจในบริการ
- การนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้อะไรและการบริหาร

**เพราะการรับฟังที่ดี คือจุดเริ่มต้นของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน
ผลิตภัณฑ์ของเราจึงออกแบบมาเพื่อเชื่อมโยงเสียงของทุกคน...สู่การเปลี่ยนแปลงที่แท้จริง**

ทฤษฎีและโมเดล Voice of Customer (VOC) และ Voice of Stakeholder (VOS) ตามเกณฑ์ EdPEX

ความเป็นมาและความสำคัญ

Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) หรือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ เป็นกรอบการประเมินที่พัฒนามาจาก Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งปรับให้เหมาะสมกับบริบทของสถาบันการศึกษา โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

ในเกณฑ์ EdPEX ได้ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of Stakeholder: VOS) โดยเฉพาะในหมวดที่ 3 "ลูกค้า" (Customers) ซึ่งมุ่งเน้นการสร้าง ความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด



VOC และ VOS ในเกณฑ์ EdPEX

กรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ (EdPEX)

1. การนำองค์กร

2. กลยุทธ์

3. ลูกค้า
(VOC & VOS)

4. การวัด การวิเคราะห์
และการจัดการความรู้

5. บุคลากร

6. ระบบปฏิบัติการ

Voice of Customer (VOC)

กลุ่มผู้เรียนและลูกค้า

- ผู้เรียนปัจจุบัน
- ผู้เรียนในอนาคต
- ศิษย์เก่า
- ผู้ใช้บัณฑิต

วิธีการรับฟัง VOC

- แบบสอบถาม/สำรวจ
- การสัมภาษณ์เชิงลึก
- การสนทนากลุ่ม
- ระบบรับข้อร้องเรียน
- สื่อสังคมออนไลน์
- การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

การนำ VOC ไปใช้

- พัฒนาหลักสูตร
- ปรับปรุงการเรียนการสอน
- ยกระดับการบริการ
- สร้างนวัตกรรมการศึกษา
- ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก
- เพิ่มความผูกพันของผู้เรียน
- พัฒนาระบบการทำงาน
- วางแผนกลยุทธ์
- ตัดสินใจเชิงนโยบาย
- พัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพ

Voice of Stakeholder (VOS)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- บุคลากร/คณาจารย์
- สภามหาวิทยาลัย
- ผู้ให้ทุน/ผู้สนับสนุน
- ชุมชน/สังคม

วิธีการรับฟัง VOS

- การประชุมคณะกรรมการ
- สำรวจความคิดเห็น
- เวทีสาธารณะ
- การสัมภาษณ์เชิงลึก
- รายงานประจำปี
- ความร่วมมือในโครงการ

การนำ VOS ไปใช้

- กำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ
- พัฒนาศูนย์พักพิง
- พัฒนาบุคลากร
- สร้างความร่วมมือ
- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- รับผิดชอบต่อสังคม
- ประกันคุณภาพ
- พัฒนานวัตกรรม
- สร้างพันธมิตร
- บริหารความเสี่ยง

การบูรณาการ VOC & VOS



นิยามและความสำคัญใน EdPEx

ในบริบทของเกณฑ์ EdPEx มีการกำหนดนิยามและให้ความสำคัญกับ VOC และ VOS ดังนี้

Voice of Customer (VOC)

VOC หมายถึง กระบวนการในการรวบรวมและวิเคราะห์สารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งในบริบทการศึกษาได้แก่ ผู้เรียนปัจจุบัน ผู้เรียนในอนาคต ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต เป็นต้น

ความสำคัญของ VOC ในเกณฑ์ EdPEx:

- ป็นฐานข้อมูลสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรและบริการทางการศึกษา
- ช่วยในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- เป็นเครื่องมือในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ช่วยให้สถาบันการศึกษาสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างทันทั่วถึง

Voice of Stakeholder (VOS)

VOS หมายถึง กระบวนการในการรวบรวมและวิเคราะห์สารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ นอกเหนือจากผู้เรียนและลูกค้าโดยตรง ได้แก่ บุคลากร คณาจารย์ สภามหาวิทยาลัย ผู้ให้ทุน ชุมชน และสังคม

ความสำคัญของ VOS ในเกณฑ์ EdPEx:

- สนับสนุนการสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของกลุ่มต่างๆ
- นำไปสู่การพัฒนานโยบายและกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- สร้างความยั่งยืนให้กับสถาบันการศึกษาในระยะยาว



องค์ประกอบของ VOC ในเกณฑ์ EdPEX

ตามที่แสดงในภาพประกอบ VOC ในเกณฑ์ EdPEX ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก:



1. กลุ่มผู้เรียนและลูกค้า

สถาบันการศึกษาต้องกำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าให้ชัดเจน ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น:

- ผู้เรียนปัจจุบัน - นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบัน
- ผู้เรียนในอนาคต - นักเรียน/นักศึกษาที่อาจสมัครเข้าเรียนในอนาคต
- ศิษย์เก่า - ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน
- ผู้ใช้บัณฑิต - นายจ้าง องค์กร หรือหน่วยงานที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน

การแบ่งกลุ่มอย่างชัดเจนช่วยให้สถาบันสามารถออกแบบวิธีการรับฟังที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่ม



2. วิธีการรับฟัง VOC

เกณฑ์ EdPEX ได้กำหนดให้สถาบันมีวิธีการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้าที่หลากหลายและเหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น:

- แบบสอบถาม/สำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน
- การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เรียนและผู้ใช้บัณฑิต
- การสนทนากลุ่มเพื่อรับฟังความคิดเห็น
- ระบบรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
- การวิเคราะห์ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์
- การสังเกตและประเมินการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

สถาบันต้องมีการรับฟังเสียงทั้งแบบเชิงรุก (Proactive) และเชิงรับ (Reactive) และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง



3. การนำ VOC ไปใช้

ข้อมูล VOC ที่ได้รับต้องถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งอาจรวมถึง:

- การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและตรงความต้องการ
- การปรับปรุงวิธีการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ
- การยกระดับคุณภาพการบริการทางการศึกษา
- การสร้างนวัตกรรมทางการศึกษา
- การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
- การเพิ่มความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบัน
- การพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กร
- การวางแผนกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว
- การตัดสินใจเชิงนโยบายที่สำคัญ
- การพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน

องค์ประกอบของ VOS ในเกณฑ์ EdPEX

ตามที่แสดงในภาพประกอบ VOS ในเกณฑ์ EdPEX ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก:



1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถาบันการศึกษาต้องระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ซึ่งอาจรวมถึง:

- บุคลากรและคณาจารย์ - ผู้ปฏิบัติงานในสถาบัน
- สภามหาวิทยาลัย/คณะกรรมการบริหาร - ผู้กำกับดูแลนโยบาย
- ผู้ให้ทุนและผู้สนับสนุน - แหล่งทุนวิจัย ผู้บริจาค หน่วยงานที่สนับสนุนงบประมาณ
- ชุมชนและสังคม - พื้นที่โดยรอบสถาบัน สังคมในวงกว้าง

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมช่วยให้สถาบันมองเห็นภาพรวมของความคาดหวังและความต้องการที่หลากหลาย



2. วิธีการรับฟัง VOS

สถาบันต้องมีวิธีการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น:

- การประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ
- การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ
- การจัดเวทีสาธารณะและการรับฟังความคิดเห็น
- การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- การวิเคราะห์รายงานประจำปีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- การประเมินความร่วมมือในโครงการต่าง ๆ



3. การนำ VOS ไปใช้

ข้อมูล VOS ที่ได้รับต้องถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งอาจรวมถึง:

- การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจที่สอดคล้องกับความคาดหวัง
- การจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม
- การพัฒนาบุคลากรและสร้างความผูกพัน
- การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก
- การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม
- การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม
- การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ
- การสร้างนวัตกรรมและการพัฒนาองค์ความรู้
- การสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางวิชาการ

ทำไมต้อง IMPRESSION

บริษัท IMPRESSION คือ ที่ปรึกษาชั้นนำของประเทศไทย ด้านการบริหารลูกค้าและการยกระดับคุณภาพบริการแบบครบวงจร ด้วยประสบการณ์กว่า 18 ปี

เรายืนหยัดอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของ องค์กรชั้นนำกว่า 1,000 แห่ง ทั้งรัฐวิสาหกิจ เอกชน และสถาบันการศึกษา

ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ที่เราโดดเด่น ได้แก่

- การจัดทำระบบ Voice of Customer (VoC) และ Voice of Stakeholder (VoS) ตามกรอบ SE-AM และ EdPEx
- การออกแบบเครื่องมือสำรวจ วิเคราะห์ และเชื่อมโยงผลลัพธ์สู่กลยุทธ์การบริหารลูกค้า
- การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เน้น Customer-Centric และ Stakeholder Engagement

แผนการดำเนินงาน (Roadmap)

การดำเนินงานของเราอ้างอิงเกณฑ์ SE-AM และ EdPEx อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ใช้งานได้จริง และเชื่อมโยงกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กร



กลุ่มเป้าหมาย



องค์กรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ



มหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษา



หน่วยงานที่อยู่ระหว่างการดำเนินการตามกรอบ EdPEX / SE-AM



หน่วยงานที่ต้องการยกระดับคุณภาพและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ



เข้าใจความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เสริมสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในองค์กร



ยกระดับคุณภาพการบริหารและการบริการ



รองรับการประเมินตนเองตามเกณฑ์ SE-AM และ EdPEX



สร้างฐานข้อมูลสำคัญเพื่อการพัฒนาองค์กรในระยะยาว

พร้อมสร้าง

“องค์กรที่รับฟังและตอบสนองได้อย่างแท้จริง”?

ติดต่อเราเพื่อขอรับคำปรึกษาเบื้องต้นหรือดูตัวอย่างผลงานจริงจากหน่วยงานชั้นนำ

ผู้ประสานงาน : คุณเบญจวรรณ



02-921-7921 ต่อ 12 / 081-104-8424



benjawan@impressionconsult.com



Impression Training



Impression Training



@impressiongroup



www.impgroup.net