



 การกระทรวงศึกษาธิการ	การแบ่งปันความรู้ด้วยบทเรียนหนึ่ง ประเด็น : Knowledge Sharing by One Point Lesson (OPL)	เลขที่ OPL:
เรื่อง (สมรรถนะ) การประเมินประสิทธิผลของการรับฟังลูกค้า ปี 2567		หน่วยงาน: ฝ่าย กต. วันที่จัดทำ: 30 กันยายน 2567
ประเภทความรู้ <input type="checkbox"/> ความรู้พื้นฐาน <input type="checkbox"/> การปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน <input type="checkbox"/> ปัญหาที่เกิด <input checked="" type="checkbox"/> การวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรม		
วัตถุประสงค์ (ให้บอกวัตถุประสงค์ของความรู้ที่นำเสนอ) เพื่อพัฒนาปรับปรุงการรับฟังลูกค้า ประโยชน์ที่ได้รับ (บอกประโยชน์ที่จะได้จากความรู้ที่นำเสนอทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน) 1. ได้องค์ความรู้และแนวทางเพื่อพัฒนาปรับปรุงการรับฟังเสียงของลูกค้า 2. มีการวิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ให้เกิดการมุ่งเน้นลูกค้า เนื้อหาความรู้ (สรุปเนื้อหาองค์ความรู้ที่สำคัญ และจำเป็น บอกแนวทางการดำเนินการ วิธีการ หรือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุองค์ความรู้ที่ต้องการนำเสนอ) ข้อสังเกตจากการประเมินประสิทธิผลของการรับฟังเสียงของลูกค้า ปี 2567 เป็นดังนี้ • ข้อคำถามในแบบสอบถาม มีจำนวนมากเกินไปและซ้ำซ้อนกับข้อมูลที่ต้องกรอกในใบจอง • ข้อ 1.2 จำนวนช่องทาง มีมากกว่าที่แสดงบนหน้าจอโทรศัพท์มือถือ ลูกค้าต้องเลื่อนหน้าจอเพื่อดูให้ครบ และต้องกรอกข้อมูลให้ครบ 5 ระดับ ถึงจะตอบข้อคำถามอื่นต่อไปได้ • มีการปรับเปลี่ยนแบบสอบถาม ในระหว่างช่วงปี ทำให้การรวบรวมข้อมูล มีรูปแบบและแนวทางที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประมวลผลข้อมูลได้ • ไม่มีผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ข้อมูลรายเดือน เพื่อสรุปเป็นรายไตรมาส และรายปี อย่างเป็นทางการ • ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า มีทั้งที่ตอบสั้นเกินไป บางส่วนไม่ชัดเจน บางส่วนยาวมาก มีหลายประเด็นผสมกัน • ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่สามารถสื่อสารได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริง • สรุปความต้องการและความคาดหวังโดยรวมของลูกค้า คือ เข้าถึงได้ ใช้งานได้ ได้ที่อยู่อาศัยที่มีคุณภาพและทำให้คุณภาพชีวิตที่ดี จากข้อสังเกตดังกล่าว มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง ดังนี้ 1. ควรพิจารณาทบทวนปรับแก้ข้อคำถามให้สั้น กระชับ ตรงประเด็นที่อยากสอบถาม โดยแยกเป็นแบบสอบถามลูกค้าที่ซื้อโครงการ และลูกค้าที่ไม่ซื้อโครงการ 2. ควรประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม แยกเป็นรายครั้ง ในแต่ละช่วงเวลาของปี เพื่อให้การเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน 3. ควรกำหนดและมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อวิเคราะห์และรายงานผลอย่างเป็นระบบ 4. ควรศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาระบบในการจัดกลุ่มความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า อย่างชัดเจน 5. ควรจัดทำรายการเช็คลิสต์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และเพิ่มเติมหัวข้อ อื่นๆ เพื่อให้ลูกค้ากรอกข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม		
หมายเหตุ (สามารถใส่ภาพประกอบ แผนภาพ แผนผัง ตาราง กราฟ ที่สอดคล้องกับองค์ความรู้ได้ โดยองค์ความรู้ที่นำเสนอต้องไม่เกิน 2 หน้ากระดาษ A4)		
ผู้จัดทำ (น.ศ.นงเยาว์ ชรบิต) ตำแหน่ง/สังกัด		ผู้อนุมัติ (นายสมพร รุ่งวิวัฒน์) ตำแหน่ง/สังกัด
วันที่ 30 กันยายน 2567		วันที่ 30 กันยายน 2567