


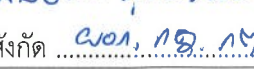
 การศึกษาแห่งชาติ	การแบ่งปันความรู้ด้วยบทเรียนหนึ่ง ประเด็น : Knowledge Sharing by One Point Lesson (OPL)	เลขที่ OPL:
เรื่อง (สมรรถนะ) .... การประเมินประสิทธิผลของการสนับสนุนลูกค้า ปี 2567 .....		หน่วยงาน: ฝ่าย กต. วันที่จัดทำ: 30 กันยายน 2567
ประเภทความรู้ <input type="checkbox"/> ความรู้พื้นฐาน <input checked="" type="checkbox"/> การปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน <input checked="" type="checkbox"/> ปัญหาที่เกิด <input type="checkbox"/> การวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรม		
<p>วัตถุประสงค์ (ให้บอกวัตถุประสงค์ของความรู้ที่นำเสนอ) .... เพื่อพัฒนาปรับปรุงการการสนับสนุนลูกค้า ให้ตัดสินใจทำสัญญา .....</p> <p>ประโยชน์ที่ได้รับ (บอกประโยชน์ที่จะได้จากความรู้ที่นำเสนอทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใ้ต้องค้ความรู้และและแนวทางเพื่อพัฒนาปรับปรุงการสนับสนุนลูกค้า</li> <li>2. ยอดผู้ทำสัญญาเพิ่มขึ้น</li> </ol> <p>เนื้อหาความรู้ (สรุปเนื้อหาองค์ความรู้ที่สำคัญ และจำเป็น บอกแนวทางการดำเนินการ วิธีการ หรือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุองค์ความรู้ที่ต้องการนำเสนอ)</p> <p>ข้อสังเกตจากการประเมินประสิทธิผลของการรับฟังเสียงของลูกค้า ปี 2567 เป็นดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• จุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) มีเป็นจำนวนมาก ทำให้การติดตามเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ยังไม่เป็นระบบ</li> <li>• ยังไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละจุดสัมผัสบริการ อย่างชัดเจน</li> <li>• การสร้างยอดทำสัญญา ต้องเริ่มจากการสร้างรับรู้ให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้า เสริมด้วยผลิตภัณฑ์และโปรโมชั่น เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจทำสัญญา</li> <li>• การเก็บข้อมูลการสนับสนุนลูกค้า เพื่อนำไปสู่การสร้างยอดทำสัญญาของลูกค้า ยังไม่เป็นระบบ</li> <li>• ขาดผู้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการตลาดและขาย ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า</li> </ul> <p>จากข้อสังเกตดังกล่าว มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรตรวจทบทวนจุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) ที่สำคัญ และกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละจุดสัมผัสบริการอย่างชัดเจน เพื่อเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ</li> <li>2. ควรมีกระบวนการสร้างการรับรู้ ซึ่งแจ้จคุณสมบัติของลูกค้าที่จะสามารถทำสัญญากับ กคช. ได้ รวมทั้งรับรู้ผลิตภัณฑ์และโปรโมชั่นของโครงการที่ลูกค้าต้องการ เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าตัดสินใจทำสัญญามากขึ้น และเร็วขึ้น ตามกำหนดระยะเวลาของโปรโมชั่น</li> <li>3. ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้เข้าใจปัจจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน และนำไปยอดทำสัญญาของลูกค้า</li> <li>4. ควรกำหนดและมอบหมายผู้วิเคราะห์ข้อมูลอย่างชัดเจน เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการวางแผนและดำเนินการด้านการตลาดและขาย</li> </ol>		
หมายเหตุ (สามารถใส่ภาพประกอบ แผนภาพ แผนผัง ตาราง กราฟ ที่สอดคล้องกับองค์ความรู้ได้ โดยองค์ความรู้ที่นำเสนอต้องไม่เกิน 2 หน้ากระดาษ A4)		
ผู้จัดทำ .....  ( น.ศ. นงนาร์ ชนธิ. ) ตำแหน่ง/สังกัด .....  วันที่ 30 กันยายน 2567		ผู้อนุมัติ .....  ( น.ศ. นงนาร์ ชนธิ. ) ตำแหน่ง/สังกัด .....  วันที่ 30 กันยายน 2567