แสดงแนวทางการระบุลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **พันธกิจ** | **ลูกค้าของหลักสูตรและบริการ** | **วงจรชีวิตของลูกค้า** | **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** |
| ด้านการศึกษา | **ระดับปริญญาตรี**  - หลักสูตรปกติ  - หลักสูตรต่อยอด  - หลักสูตรนานาชาติ  **ระดับบัณฑิตศึกษา**  - หลักสูตรปกติ  - หลักสูตรนานาชาติ | อดีต – ศิษย์เก่า  ปัจจุบัน – นักศึกษา  อนาคต – นักเรียนมัธยมปลายและผู้สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี  อดีต – ศิษย์เก่า  ปัจจุบัน – นักศึกษา  อนาคต –ผู้ต้องการเพิ่มคุณวุฒิ | - ผู้ปกครอง  - ผู้ใช้บัณฑิต  - แหล่งทุนการศึกษา  - ผู้ปกครอง  - ผู้ใช้บัณฑิต  - แหล่งทุนการศึกษา |
| ด้านการวิจัย | - แหล่งสนับสนุนทุนวิจัย  -องค์กรระหว่างประเทศ  - ผู้ใช้ผลงานวิจัย | อดีต – อดีตแหล่งทุนวิจัย ผู้ใช้ผลงานวิจัย  ปัจจุบัน – แหล่งสนับสนุนทุนวิจัย ผู้ใช้ผลงานวิจัย  อนาคต – แหล่งสนับสนุนทุนวิจัยรายใหม่ ผู้ใช้ผลงานวิจัยใหม่ | -เครือข่ายการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ |
| ด้านการบริการวิชาการ | ผู้ใช้บริการ  - ภายในประเทศ  - ต่างประเทศ  -บํณฑิตพันธ์ใหม่  -ออกใบรับรองด้านวิชาชีพ,ภาษา | อดีต – อดีตผู้ใช้บริการ  ปัจจุบัน – ผู้ใช้บริการ  อนาคต –บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย, องค์กรที่มี MOU ด้านบริการวิชาการ | - หน่วยงานที่ให้ทุนสนับสนุน  - หน่วยงานในชุมชนเป้าหมาย  - รัฐบาลต่างประเทศหรือองค์กรระหว่างประเทศ  -องค์กรวิชาชีพ  -องค์กรกำกับมาตรฐาน เช่น ISO, AACSB, ABET |
| ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม | ประชาชน  นักท่องเที่ยว (ไทย,ต่างชาติ)  ชุมชน  องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | อดีต – อดีตผู้เข้าร่วม/ชม งาน  ปัจจุบัน – องค์กรเครือข่ายและผู้เข้าชม งาน  อนาคต –องค์กร/ หน่วยงานเอกชน | องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  กระทรวงวัฒนธรรม  สมาคมท่องเที่ยวจังหวัด.... |

ตัวอย่างการระบุผู้ส่งมอบ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หลักสูตรและบริการ** | **ผู้ส่งมอบ** | **ข้อกำหนดที่สาคัญ** | **บทบาทในระบบงานและการส่งเสริมการแข่งขัน** |
| ด้านการศึกษาและวิจัย | - หน่วยงานเอกชนที่ส่งวัสดุครุภัณฑ์ | - คุณภาพของสินค้า และบริการ ราคายุติธรรม ทันเวลาในการส่งมอบ | -บทบาทในกระบวนการหลัก(การศึกษาและวิจัย)  -นักศึกษาและนักวิจัยได้ใช้เครื่องมือที่ทันสมัย  -มีส่วนร่วมสร้างนวัตกรรม |
| ด้านการบริการวิชาการ | - หน่วยงานเอกชนที่ส่งวัสดุครุภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการวิชาการ  - สถานที่จัดประชุม ฝึกอบรม | - คุณภาพของสินค้าและบริการ ราคายุติธรรม ความทันเวลาในการส่งมอบ | -บทบาทในกระบวนการบริการวิชาการ  -สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการที่ต้องการใช้บริการซ้ำ  -ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้ผู้รับบริการทราบและได้รับการบริการ |
| ด้านการบริหารจัดการ | - บริษัทรักษาความปลอดภัย  - บริษัทรักษาความสะอาด  - บริษัทผู้ให้บริการ Wi-Fi ,ERP  - บริษัทผู้ให้เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์  - รถยนต์รับจ้าง รับ-ส่ง นักศึกษา และบุคลากร | - บริการตามที่ระบุในสัญญาครบถ้วน และตามเวลาที่กำหนด | -บทบาทในกระบวนการสนับสนุน  -ลดต้นทุนการจัดการ |

กลไกการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ ได้แก่ หนังสือราชการ การสื่อสารด้วยโทรศัพท์ การประชุม การใช้จดหมายเล็คโทรนิกส์ การสื่อสารผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ของมหาวิทยาลัย