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 | ประชาชนนักท่องเที่ยว (ไทย,ต่างชาติ)ชุมชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | อดีต – อดีตผู้เข้าร่วม/ชม งานปัจจุบัน – องค์กรเครือข่ายและผู้เข้าชม งานอนาคต –องค์กร/ หน่วยงานเอกชน | องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงวัฒนธรรมสมาคมท่องเที่ยวจังหวัด.... |

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