



คำอธิบายสมรรถนะ

รหัส FC 344	แก้ไขครั้งที่	วันที่เริ่มใช้
หน่วยงาน	โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	
	Thammasat University Hospital	
ประเภทสมรรถนะ	☐ สมรรถนะหลัก ☐ สมรรถนะสำนักงาน/กลุ่มงาน ☐ สมรรถนะงาน ☒ สมรรถนะตำแหน่งงาน.....เจ้าหน้าที่การตลาด...	
ชื่อสมรรถนะ	วางแผนและดำเนินงานในการตลาด	
คำจำกัดความ	วางแผนรวบรวมข้อมูล ส่งเสริมการตลาดด้านการตลาด ภายในและภายนอก โดยการดำเนินการตามกลุ่มลูกค้า ประสานงานติดต่อและติดตามกลุ่มลูกค้าเก่า-ใหม่ตามแผนงานของหน่วยงาน	

คำอธิบายและระดับ (Proficiency Description & Level)

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
- เรียนรู้และศึกษาระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด - ศึกษาระเบียบการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ ขอบเขตการเผยแพร่สื่อไปยังภายนอก - วิเคราะห์ความต้องการทางการตลาด แนวโน้ม หรือทิศทางการรวมถึงศึกษาปัจจัยภายนอกอันนำมาสู่การบริการในรูปแบบใหม่ๆ	- เรียนรู้และศึกษาระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการ ตามหมวดหมู่ของผู้รับบริการได้ถูกต้อง - สร้างช่องทางในการเผยแพร่หรือช่องทางการติดต่อแลกเปลี่ยนไปยังผู้รับบริการ รวมถึงช่องทางการเสนอแนะ - ศึกษาข้อมูลเชิงลึก เพื่อนำมาปรับประยุกต์ให้เหมาะสมในการกำหนดทิศทางการตลาด	- ติดต่อประสานงานกับกลุ่มลูกค้า เพื่อจัดเตรียมความพร้อมกิจกรรมด้านการตลาด - เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเชิงรุก ของโรงพยาบาล และสื่อประชาสัมพันธ์ไปยังผู้รับบริการ - สร้างรูปแบบทางการตลาดรูปแบบใหม่ๆ ที่ทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา	- จัดกิจกรรมด้านการตลาดสามารถระบุถึงปัญหา และแนวทางการแก้ไข เมื่อเกิดปัญหาขึ้น - ตอบข้อซักถาม ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำแก่ผู้รับบริการ เสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง อันเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ รักษาความสัมพันธ์อันดีตลอดจนสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี - นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาจุดแข็งจุดอ่อนเรียนรู้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น	- ติดตาม รับฟังปัญหาข้อเสนอแนะ รวมถึงคำติชม เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น - สามารถนำเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ - สามารถกำหนดทิศทางการตลาดในอนาคตได้ เพื่อการรักษาฐานลูกค้าเก่าและสร้างฐานลูกค้าใหม่ได้ในวงกว้าง



คำอธิบายสมรรถนะ

รหัส FC 345	แก้ไขครั้งที่	วันที่เริ่มใช้		
หน่วยงาน	โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ			
	Thammasat University Hospital			
ประเภทสมรรถนะ	☐ สมรรถนะหลัก ☐ สมรรถนะสำนักงาน/กลุ่มงาน ☐ สมรรถนะงาน ☒ สมรรถนะตำแหน่งงาน.....เจ้าหน้าที่การตลาด.....			
ชื่อสมรรถนะ	การให้บริการลูกค้า			
คำจำกัดความ	การแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า (ภายในและภายนอกองค์กร) การรับรู้ถึงความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ			
คำอธิบายและระดับ (Proficiency Description & Level)				
ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
- รับฟังและเข้าใจถึงความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า - ให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ลูกค้าด้วยคำพูดสียงน้ำเสียงและ กิริยาท่าทางที่สุภาพ - สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ตามแนวทางหรือหลักปฏิบัติที่กำหนดขึ้น - แนะนำบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือแก่ลูกค้า ในกรณีที่ตนเองไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้	- รับฟัง และวิเคราะห์ได้ถึงความจำเป็นหรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ - ตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น - หาข้อสรุปหรือข้อตกลงร่วมกันกับลูกค้าถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ - สามารถหาข้อสรุปร่วมกันกับลูกค้า กรณีที่ลูกค้ามีความต้องการที่เพิ่มขึ้น - ระบุได้ถึงสิ่งที่ลูกค้าไม่ชอบหรือไม่พอใจได้ - หาวิธีการในการสร้างความพึงพอใจจากลูกค้า โดยได้รับคำชี้แนะจากหัวหน้างาน	- แสวงหาโอกาสหรือช่องทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า - กำหนดแนวทางเลือกในการสร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจจากลูกค้า - ระบุได้ถึงขั้นตอนในการให้บริการลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ - เสนอแนะวิธีการหรือขั้นตอนในการปรับปรุงการให้บริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น - มีเทคนิคหรือวิธีการจัดการกับลูกค้าที่แสดงความไม่เป็นมิตรได้	- วิเคราะห์และประเมินสถานะความเสี่ยงและประวัติความเป็นมาของลูกค้าแต่ละรายได้ - สามารถตอบข้อซักถามและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการลูกค้าของผู้อื่นได้ - สอนผู้อื่นในการบริหารจัดการกับลูกค้าที่หลากหลายประเภทได้ - กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมมีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า - เสนอตนเองที่จะให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ	- วิเคราะห์แนวโน้มของความต้องการหรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังได้ - กำหนดกลยุทธ์ในการรักษาและขยายฐานลูกค้าขององค์กร - พัฒนาและปรับปรุงวิธีการและเทคนิคใหม่ๆ ในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า - ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางแก่ผู้อื่น มีวิธีการประเมินและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ปลูกจิตสำนึกของพนักงานในองค์กรให้มีความต้องการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ



คำอธิบายสมรรถนะ

รหัส FC 346	แก้ไขครั้งที่	วันที่เริ่มใช้		
หน่วยงาน	โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ			
	Thammasat University Hospital			
ประเภทสมรรถนะ	☐ สมรรถนะหลัก ☐ สมรรถนะสำนักงาน/กลุ่มงาน ☐ สมรรถนะงาน ☒ สมรรถนะตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่การตลาด....			
ชื่อสมรรถนะ	ความรู้ด้านการตลาดและความเข้าใจในองค์กร			
คำจำกัดความ	ความสามารถในการอธิบายแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานด้านการตลาด การตอบคำถามในประเด็นที่เกี่ยวกับการตลาด การพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนในการทำงานด้านการตลาดให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานและเป้าหมายขององค์กร			
คำอธิบายและระดับ (Proficiency Description & Level)				
ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
- มีความรู้และเข้าใจในประเภทและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กร - สามารถระบุได้ถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย คู่แข่งขัน - สามารถรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ความเคลื่อนไหวของปัจจัยทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้	- สามารถแยกแยะประเด็น ปัญหา แนวคิด สถานการณ์ด้านการตลาดได้ - มีความสามารถในการอธิบายแนวคิด หลักการ ขั้นตอนและวิธีการทำงานด้านการตลาด	- มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือทางการตลาดที่ใช้สำหรับวิเคราะห์องค์กร เช่น วิเคราะห์กระบวนการวิจัยทางการตลาด การเขียนแผนธุรกิจ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ฯลฯ - มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลสถิติ สรุปข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร - มีความสามารถในการวิเคราะห์กำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาด การวางแผนงานด้านการตลาดให้เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์	- สามารถประเมินสถานการณ์ปัจจุบัน ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร - มีความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านการตลาด เพื่อให้ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร - มีความสามารถให้คำปรึกษาในการนำแผนการตลาดสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- มีความสามารถให้คำปรึกษาในการนำแผนการตลาดสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย - มีความคิดเชิงกลยุทธ์ได้อย่างชัดเจน และสามารถให้คำปรึกษาทางเลือกและโอกาสทางธุรกิจขององค์กร - สามารถนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพ ในด้านการตลาด - มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาด้านต่างๆ ขององค์กร - สามารถกำหนดแผนงาน กลยุทธ์ด้านการตลาด ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กรได้

ค่าความคาดหวังสมรรถนะประจำตำแหน่ง

ตำแหน่ง	รหัส	ชื่อสมรรถนะ	จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน	ระดับค่าคาดหวังสมรรถนะส่วนกลาง
เจ้าหน้าที่การตลาด	FC 344	1. วางแผนและดำเนินงานในด้านการตลาด	0 - 3 ปี	1
			> 3-5 ปี	3
			> 5-10 ปี	4
			10 ปีขึ้นไป	5
	FC 345	2. การให้บริการลูกค้า	0 - 3 ปี	2
			> 3-5 ปี	3
			> 5-10 ปี	4
			10 ปีขึ้นไป	5
	FC 346	3. ความรู้ด้านการตลาดและความเข้าใจในองค์กร	0 - 3 ปี	2
			> 3-5 ปี	3
			> 5-10 ปี	4
			10 ปีขึ้นไป	4