

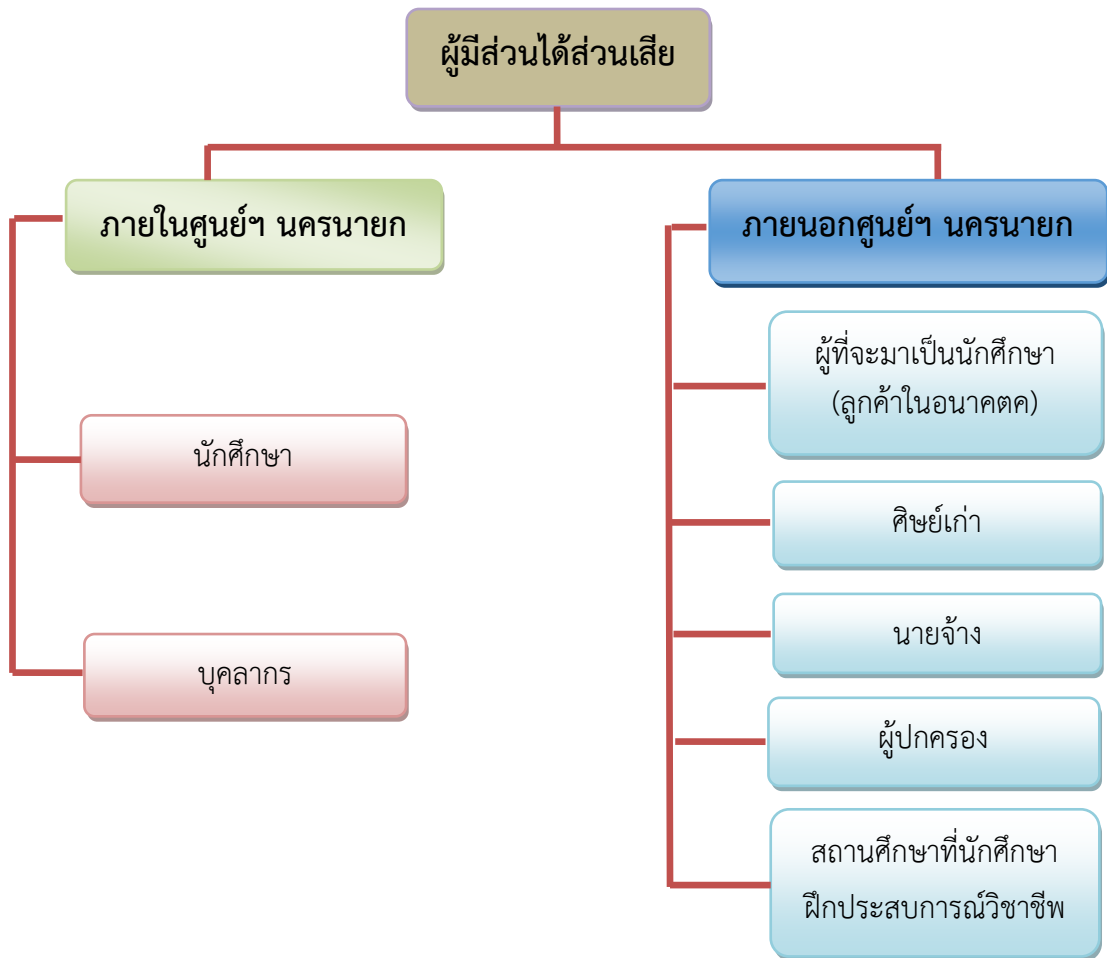
### หมวด 3 : การมุ่งเน้นลูกค้า

#### 3.1 เสียงของลูกค้า

##### 3.1 ก. การรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

##### 3.1 ก.(1) การรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง นครนายก แบ่งได้ 2 กลุ่ม คือ ภายในศูนย์ฯ และภายนอกศูนย์ฯ โดยมีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 3.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

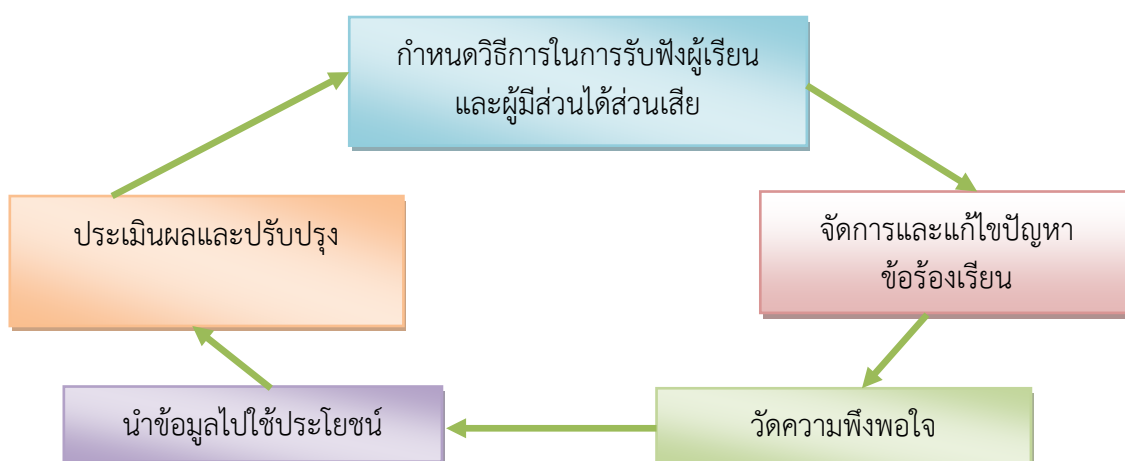
โดยศูนย์ฯ ให้ความสำคัญกับการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 2 กลุ่ม โดยมีช่องทางและวิธีการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายช่องทาง ดังนี้

### ตารางที่ 3.1 ช่องทางและวิธีการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางร้องเรียน
ผู้ที่กำลังจะมาเป็นนักศึกษา (กลุ่มลูกค้าในอนาคต)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website ศูนย์ฯ นครนายก</li> <li>- การสมัครเป็นนักศึกษา</li> <li>- หลักสูตรที่น่าสนใจ</li> <li>- การปฐมนิเทศนักศึกษา</li> <li>- การเยี่ยมผู้ปกครอง/นักศึกษา</li> <li>- ระบบการให้คำปรึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษา</li> <li>- สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้</li> <li>- สิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>- การประเมินความพึงพอใจ/การสำรวจความต้องการ</li> <li>- การประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- โทรสาร</li> <li>- Face book</li> <li>- กล่องรับฟังความคิดเห็น</li> <li>- Website ศูนย์ฯ นครนายก</li> <li>- เว็บบอร์ด (Web board)</li> </ul>
นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบการให้คำปรึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษา</li> <li>- การประเมินความพึงพอใจ</li> <li>- การประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์</li> </ul>	
ศิษย์เก่า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชมรมศิษย์เก่า</li> <li>- กิจกรรมคืนสู่เหย้า</li> <li>- อินเทอร์เน็ตและเว็บบเพจ</li> </ul>	
นายจ้าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กระบวนการให้ข้อมูลป้อนกลับ ด้านคุณภาพบัณฑิต (ความพึงพอใจของบัณฑิต)</li> <li>- การนิเทศนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> <li>- สถิติภาวะการดำเนินงานทำของบัณฑิต</li> </ul>	
ผู้ปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การปฐมนิเทศนักศึกษา</li> <li>- การประชุมผู้ปกครอง</li> <li>- การประเมินความพึงพอใจ</li> </ul>	
สถานศึกษาที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (โรงเรียนสาธิตละอออุทิศ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุมระดมความคิดเห็น</li> <li>- การประชุมวิชาการ</li> <li>- การประเมินความพึงพอใจ</li> </ul>	

ศูนย์ฯ มีกระบวนการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1. ร่วมกันกำหนดวิธีการในการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. จัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
3. วัดความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน
4. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์
5. ประเมินผลและปรับปรุง



### แผนภาพที่ 3.2 กระบวนการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะถูกนำมารวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ผล และนำเข้าสู่วาระการประชุมของคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ และคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร ตลอดจนการประชุมคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

#### 3.1 ก.(2) การรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง นครนายก มีวิธีการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมากำหนดและคาดการณ์ความต้องการในอนาคต โดยใช้วิธีการที่หลากหลายในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้เรียน ศูนย์ฯ มีวิธีการรับฟังผู้เรียนเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้เรียน (วิธีการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดดังตารางที่ 3.1) โดยผู้เรียนมีความต้องการ คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ การได้ศึกษาในหลักสูตรที่มีมาตรฐานได้รับความรู้ในวิชาชีพ ได้ฝึกประสบการณ์ด้านต่างๆ รู้จักการดำรงชีวิตในสังคม สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับใบประกอบวิชาชีพ และทราบแนวทางตลาดแรงงานเพื่อประกอบอาชีพ

ในอนาคต ซึ่งข้อมูลที่ได้จากผู้เรียนทำให้ศูนย์ฯ มีการคาดการณ์ความต้องการของผู้เรียนและได้ดำเนินการเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน เช่น การปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและมีคุณภาพ การจัดโครงการหรือกิจกรรมเพิ่มความรู้ให้กับผู้เรียน การให้ผู้เรียนได้รับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในหน่วยงาน องค์กร หรือสถานประกอบการจริง การจัดตั้งชมรมศิษย์เก่าเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และรับรู้ประสบการณ์ตรงจากศิษย์เก่า การจัดโครงการหรือกิจกรรมนำเสนอผลงานวิจัยเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความรู้ความสามารถ การจัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศที่แนะแนวทางการทำงานและความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อประกอบอาชีพในอนาคต เป็นต้น ซึ่งจากการที่ศูนย์ฯ ได้ดำเนินการดังกล่าวทำให้เชื่อมั่นได้ว่าเมื่อผู้เรียนสำเร็จการศึกษาไปแล้วผู้เรียนจะเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์เป็นที่ต้องการของตลาด และสามารถแข่งขันกับบัณฑิตในสถานศึกษาอื่นๆ ได้

2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ศูนย์ฯ มีวิธีการรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (วิธีการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดดังตารางที่ 3.1) โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการ เช่น มีการจัดการศึกษาที่ได้มาตรฐาน มีหลักสูตรที่มีการปรับปรุงและประเมินอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพของหลักสูตรในการจัดการศึกษา ผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีการสื่อสารข้อมูลระหว่างศูนย์ฯ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นแหล่งศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างองค์กร บุตรหลานสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับข้อมูลข่าวสารจากศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ซึ่งศูนย์ฯ ได้นำความต้องการดังกล่าวมาคาดการณ์เพื่อการจัดการศึกษาให้ตรงต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การจัดโครงการหรือกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างศูนย์ฯ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้ศูนย์ฯ ยังมีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับหลักสูตร และบริการการศึกษาอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงด้านต่างๆ ดังนี้

1. การปรับปรุงด้านการตลาด ศูนย์ฯ มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลที่ได้จะถูกนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำหลักสูตร เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีจำนวนผู้เรียนเพิ่มมากขึ้น และบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งถือเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอีกทางหนึ่ง

2. การปรับปรุงด้านการเสริมสร้างวัฒนธรรม ศูนย์ฯ มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีวัฒนธรรมอันดีงาม มีบุคลิกภาพที่ดี มีกิจกรรมยามว่างที่สุขภาพนอบน้อม และเคารพผู้อาวุโส ตลอดจนกล้าแสดงความคิดเห็นเสนอแนะอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมสำหรับการประกอบวิชาชีพครู

3. ด้านการกำหนดโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ศูนย์ฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรม โดยมีการลงนามความร่วมมือและสร้างเครือข่ายด้านการวิจัยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสร้างนวัตกรรมทางการศึกษาร่วมกัน

### 3.1 ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 3.1 ข.(1) ความพึงพอใจและความผูกพัน

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง นครนายก มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ทำให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของทั้งสองกลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มผู้เรียน ศูนย์ฯ มีการให้นักศึกษาทำการประเมินความพึงพอใจต่อการสอนของอาจารย์ ประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์ฯ การเปิดโอกาสให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมให้กับนักศึกษา

2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ศูนย์ฯ มีการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อศูนย์ฯ สำหรับผู้ปกครองมีการจัดกิจกรรมพบผู้ปกครองเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ในการติดต่อประสานงานและการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียน ผลการเรียน การให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาศูนย์ฯ การบอกต่อและการกล่าวถึงในทางที่ดีถือเป็นการประเมินความผูกพันของผู้ปกครอง การจัดตั้งชมรมศิษย์เก่า ซึ่งทำให้สามารถประเมินความผูกพันที่มีต่อศูนย์ฯ ได้ นายจ้างหรือผู้ใช้บัณฑิตมีการประเมินความพึงพอใจคุณภาพบัณฑิต จำนวนสถิติการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์ และจำนวนบัณฑิตมีงานทำ แสดงให้เห็นถึงการประเมินความผูกพัน และการประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรที่ศูนย์ฯ เปิดการเรียนการสอน เมื่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำการประเมินความพึงพอใจต่อศูนย์ฯ ในรูปแบบต่างๆ ศูนย์ฯ มีวิธีการในการนำแนวทางการเรียนรู้จากผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจ ความผูกพัน รวมถึงการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาใช้ประโยชน์โดยทำการวิจัย การสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ เพื่อดำเนินการกำหนดเป็นนโยบายการดำเนินงานของศูนย์ฯ และผู้อำนวยการศูนย์ฯ นำไปถ่ายทอดให้บุคลากรทราบในการประชุมบุคลากรประจำเดือนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ซึ่งส่งผลให้ศูนย์ฯ มีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานได้ทันต่อความต้องการและทิศทางที่มีการเปลี่ยนแปลงของสังคมและนโยบายการศึกษาของประเทศ นำมาซึ่งความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 3.1 ข.(2) ความพึงพอใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง นครนายก มีวิธีการรวบรวมและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เปิดการศึกษาระดับเดียวกันของสถาบันการศึกษาอื่นๆ ซึ่งให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน โดยการรวบรวมจากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ การศึกษาดูงาน การรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี รายงานการประเมินตนเอง การรวบรวมนโยบาย แนวทางและข้อเสนอแนะการจัดการศึกษาของศูนย์ฯ เป็นต้น และนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ ในเกณฑ์เดียวกัน นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาใช้ในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของศูนย์ฯ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



- มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ เป็นผู้นำทางวิชาการ สามารถประยุกต์ความรู้ความเข้าใจ อันถ่องแท้ในทฤษฎี และระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างความรู้ใหม่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการติดตามพัฒนาการของศาสตร์ด้านการศึกษาปฐมวัย รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ และสมรรถนะของตนเองอยู่เสมอ

หลักสูตรฯ ยังได้มีแผนพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรที่ดำเนินการเปิดสอน คือ หลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย โดยคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรประจำ สาขาวิชาจะดำเนินการวิจัยติดตามและประเมินผลหลักสูตร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัย และมีมาตรฐาน ทันต่อทิศทางและความต้องการของผู้เรียนเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีรายละเอียดของแผนพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แผนพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร

แผนพัฒนา/เปลี่ยนแปลง	กลยุทธ์	หลักฐาน/ตัวบ่งชี้
1. แผนพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม และได้มาตรฐานตามที่คุรุสภากำหนด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา</li> <li>2. ติดตามประเมินผลหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>3. กำหนดรายวิชาในหมวดวิชาชีพครูให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามสาระการเรียนรู้ที่คุรุสภากำหนด</li> <li>4. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารการปรับปรุงหลักสูตร</li> <li>2. รายงานผลการดำเนินงานของหลักสูตร</li> <li>3. เนื้อหารายวิชาในหมวดวิชาชีพครูครบตามสาระการเรียนรู้ที่คุรุสภากำหนด</li> <li>4. รายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต</li> </ol>
2. แผนการพัฒนาและปรับปรุงบุคลากรด้านการเรียนการสอน และวิจัยให้มีคุณภาพ รวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้พัฒนาการเรียนการสอน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ส่งเสริมอาจารย์ผู้สอนให้เข้ารับการอบรมหรือศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ</li> <li>2. จัดระบบการประเมินผลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้</li> <li>3. ส่งเสริมให้อาจารย์ผู้สอนนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนอาจารย์ผู้สอนที่ทำวิจัยเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้</li> <li>2. รายงานผลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้</li> <li>3. จำนวนรายวิชาที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน</li> </ol>



ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

แผนพัฒนา/เปลี่ยนแปลง	กลยุทธ์	หลักฐาน/ตัวบ่งชี้
3. แผนพัฒนาคุณลักษณะทางวิชาชีพครูให้แก่ นักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมนักศึกษาให้มีภาวะผู้นำ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</li> <li>ส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ</li> <li>ส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วม กิจกรรมการพัฒนาทักษะ ความเป็นครู</li> <li>มีการประเมินและติดตามผลการ พัฒนาคุณลักษณะทางวิชาชีพครู</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>จำนวนรายวิชาที่มีกิจกรรมที่ ส่งเสริมนักศึกษาให้มีความเป็น ผู้นำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</li> <li>จำนวนรายวิชาที่มีกิจกรรม ส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ วิชาชีพ</li> <li>มีรายวิชาที่พัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพและทักษะ ความเป็นครูให้กับนักศึกษา</li> <li>รายงานผลการประเมิน คุณลักษณะทางวิชาชีพครู</li> </ol>

2. การวิจัย ศูนย์ฯ ให้ความสำคัญและตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการส่งเสริม และพัฒนาการวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับท้องถิ่น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน และสังคม ขณะเดียวกันต้องผลิตและพัฒนานักวิจัยที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ของประเทศด้วย ดังนั้น ศูนย์ฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้พัฒนางานด้านวิจัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งระบบการบริหารจัดการงานวิจัย การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทางการวิจัย ส่งเสริมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ในการทำวิจัย สร้างทีมงานวิจัยในส่วนของบุคลากรและนักศึกษา ศูนย์ฯ มีงานวิจัยที่ได้รับทุน สนับสนุนจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จากภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้ มีการจัดตั้งศูนย์วิจัย และพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้บริการด้านการทำวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และจัดฝึกอบรมด้านการทำวิจัย สถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับสถานศึกษา หน่วยงานภาครัฐ เอกชน นักศึกษา อาจารย์ และบุคคลทั่วไป ตลอดจนมีหนังสือ เอกสาร ตำราเกี่ยวกับงานวิจัยไว้รองรับความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่าง เพียงพอ

3. การบริการวิชาการแก่สังคม ศูนย์ฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริการวิชาการ แก่สังคม มีการจัดทำแผนการให้บริการวิชาการแก่สังคมเพื่อให้การดำเนินงานสามารถตอบสนอง ความต้องการของชุมชนและสังคม เสริมสร้างความเข้มแข็งและการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชน สังคม ประเทศชาติ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้ดำเนินงานและพัฒนาการให้บริการวิชาการแก่สังคมมาอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนและมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม มีการบูรณาการการบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนหรือการวิจัย



**4. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม** ศูนย์ฯ ให้ความสำคัญในการทำนุบำรุง ฟื้นฟู สืบสาน สร้างสรรค์ พัฒนา และอนุรักษ์ภูมิปัญญาไทยเพื่อเป็นเอกลักษณ์ของชาติสืบไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การร่วมมือกับชุมชนเพื่อฟื้นฟูศิลปะและวัฒนธรรม ศูนย์ฯ ได้จัดทำแผนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีโครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างประโยชน์ด้านศิลปวัฒนธรรม ซึ่งทำเป็นประจำทุกปี เช่น

1. กิจกรรมทำบุญเลี้ยงพระและไหว้ครูประจำปี
2. กิจกรรมแห่เทียนพรรษา
3. กิจกรรมวันแม่ 12 สิงหาคมหาราชินี
4. กิจกรรมวันปิยมหาราช
5. กิจกรรมวันลอยกระทง
6. กิจกรรมวันพ่อ 5 ธันวาคมหาราช

### 3.2 ก.(2) การสนับสนุนผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง นครนายก มีบริการที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกเหนือจากบริการปกติ ที่ศูนย์ฯ จัดให้ในเรื่องการเรียนการสอน เพื่อดึงดูดผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ และสร้างโอกาส ในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน โดยจัดให้มีโครงการพัฒนาองค์กร แห่งการเรียนรู้โดยใช้การวิจัยเป็นฐานเพื่อการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนต่างๆ ในเขตพื้นที่บริการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนในเขตพื้นที่บริการที่ส่งนักเรียนมาเรียนที่ศูนย์ฯ และโรงเรียน ใกล้เคียงเพื่อขยายฐานการบริการ นอกจากนี้ ศูนย์ฯ ยังนำเอาความต้องการ ความคาดหวัง ความท้าทาย และปรัชญาของศูนย์ฯ เป็นตัวผลักดันให้เกิดนวัตกรรมในการพัฒนาหลักสูตรและบริการที่สนับสนุนผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น

1. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการให้บริการสำหรับ นักศึกษาอีกช่องทางหนึ่ง โดยให้บริการผ่านระบบบริหารการศึกษา [www.webregis.dusit.ac.th](http://www.webregis.dusit.ac.th) และตู้คีออส (KIOSK) เป็นบริการในรูปแบบที่ทันสมัย เพิ่มความน่าสนใจ และเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. มีการใช้กลไกหลักเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้บริการ โดยการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือราชการ เว็บไซต์ของศูนย์ฯ จดหมายข่าว โทรศัพท์ แผ่นพับ กิจกรรม นิทรรศการ การประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

3. การให้บริการห้องสมุด มีการจัดหาหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ หรือวารสารต่างๆ ครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกับหลักสูตรที่ศูนย์ฯ เปิดสอน คือ หลักสูตรศึกษาศาสตร- บัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต และมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ หนังสือหรือเอกสารบางเรื่อง ที่ผู้เรียนต้องใช้ประกอบการเรียนห้องสมุดมีให้บริการต่อเรื่อง 1 - 2 เล่ม นอกจากนี้ ยังมีอุปกรณ์อื่นๆ เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในการสืบค้นหนังสือหรือเอกสารต่างๆ ของมหาวิทยาลัย (Online Catalog) การยืม - คืนหนังสือผ่านระบบของสำนักวิทยบริการ การเรียนการสอนออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. การให้บริการห้องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการศึกษา ในปัจจุบัน ศูนย์ฯ มีการแจก Note Book ให้กับนักศึกษาทุกคน และมี Wireless WiFi ให้บริการ ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของศูนย์ฯ และยังมีห้องคอมพิวเตอร์ไว้บริการนักศึกษาและผู้มาใช้บริการ ซึ่งมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ ยังมีโปรแกรมการใช้งานที่มีความหลากหลายทันสมัย และคอมพิวเตอร์มีระบบการทำงานที่มีความรวดเร็ว

5. มีห้องสื่อทัศนศึกษา โดยนักศึกษาจะใช้ห้องนี้เป็นห้องประกอบการจัดทำสื่อ นวัตกรรมและจัดแสดงสื่อ หรือทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียน

6. การให้บริการทางการศึกษา เป็นการให้บริการในลักษณะของการบริการแก่ผู้เรียน ในเรื่องคำแนะนำ ชี้แจงระเบียบหรือวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียนโดยนักศึกษาแต่ละรุ่นจะมีอาจารย์ ที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำในเรื่องการเรียน เช่น การเลือกเรียนวิชาบังคับหรือวิชาเลือกของหลักสูตร ช่วงเวลาการลงทะเบียนเรียน การทำเรื่องขอกู้ยืมกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) กองทุนเงินกู้ยืม เพื่อการศึกษาที่ผู้กู้ยืมรายได้ในอนาคต (กรอ.) การขอเอกสารคำร้องต่างๆ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารหรือข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและการประกอบอาชีพผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะทำให้ ผู้เรียนได้รับข่าวสารที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

7. การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นการปฏิรูปการศึกษาที่เปลี่ยน มายืดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยมีหลักการว่า กระบวนการจัดการเรียนการสอนต้องเน้นให้ผู้เรียน สามารถแสวงหาความรู้และพัฒนาความรู้ได้ตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพของตนเอง รวมทั้ง สนับสนุนให้มีการฝึกและปฏิบัติในสภาพจริงของการทำงาน มีการเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนกับสังคม และการประยุกต์ใช้ มีการจัดกิจกรรมและกระบวนการให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมิน และสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ โดยไม่เน้นไปที่การท่องจำเพียงเนื้อหา

8. มีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่และผู้ปกครอง การปฐมนิเทศนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา โครงการสานสัมพันธ์ที่สู่น้อง ประเพณีวิ่งเชือกขุนด่านปราการชล การทำบุญเลี้ยงพระและไหว้ครูประจำปี เป็นต้น

9. มีบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการโดยจัดให้มีการสร้างและการพัฒนา ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน ได้แก่ โครงการจากทฤษฎีปฐมนิเทศสู่หัวใจการจัดการเรียนรู้ของครูมืออาชีพ, โครงการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยใช้การวิจัยเป็นฐาน, โครงการบูรณาการคุณธรรมจริยธรรม ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น วัฒนธรรมไทย วัฒนธรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตามหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง

### ตารางที่ 3.3 การสร้างนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้

ความต้องการและความคาดหวัง	ปรัชญา	นวัตกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้
<p><b>ผู้เรียน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>2. มีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพรู</li> <li>3. การสอนพิเศษเพิ่มเติม</li> <li>4. กิจกรรมพัฒนานักศึกษาและกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่น่าสนใจ</li> <li>5. การศึกษาดูงานเพื่อเสริมทักษะและประสบการณ์ตรง</li> </ol> <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บัณฑิตมีศักยภาพสูงด้านวิชาการ/วิชาชีพ</li> <li>2. บัณฑิตที่พึงประสงค์มีความพร้อมในการเรียนรู้งาน สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมพร้อมทำงานทุกๆ ด้าน มีการสื่อสารข้อมูลระหว่างกัน</li> <li>3. ให้เกียรติและรักองค์กรที่เลือกมาทำงาน</li> <li>4. ผลการเรียนรู้และความคาดหวังต่อการได้งานทำเมื่อจบการศึกษาและจบการศึกษาตามเวลาที่กำหนด</li> </ol>	<p>การจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพในระดับสากล เป็นศูนย์การศึกษาที่มีความโดดเด่น (University of SMART) เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและเทคโนโลยี มุ่งเน้นการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศูนย์วิจัยและพัฒนาท้องถิ่นที่เน้นความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและองค์กรภายนอกเพื่อสร้างงานวิจัยที่มุ่งพัฒนาการเรียนการสอน</li> <li>2. ห้องสื่อทัศนศึกษาเป็นห้องจัดทำสื่อนวัตกรรมและจัดแสดงสื่อหรือทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน</li> <li>3. ห้องวิทยบริการซึ่งเป็นห้องที่สนับสนุนการเรียนการสอนเป็นการเสริมสร้างพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและภาคปฏิบัติทางคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา</li> <li>4. ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการสืบค้นวิทยานิพนธ์ หนังสือเอกสาร วารสารต่างๆ จากเครือข่ายห้องสมุดตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาในการศึกษาหาความรู้อย่างไร้ขีดจำกัด</li> </ol>

นอกจากนี้ ศูนย์ฯ ยังได้กำหนดช่องทางและกลไกหลักที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการด้านหลักสูตร และบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ สามารถสืบค้นสารสนเทศ หรือมาใช้ประโยชน์จากบริการ โดยศูนย์ฯ ได้กำหนดวิธีการและกลไกการสื่อสารหลักที่สำคัญเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับจากทุกกลุ่ม สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน โดยมีวิธีการ ดังนี้

ตารางที่ 3.4 กลไกการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่ม	วิธีการสื่อสารหลัก	วิธีการสื่อสารอื่นๆ
ผู้เรียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การปฐมนิเทศเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน</li> <li>- การประชุมนักศึกษา</li> <li>- การสื่อสารผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา</li> <li>- การสื่อสารผ่านประธานนักศึกษา</li> <li>- การประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สายตรงผู้บริหาร</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- โทรสาร</li> <li>- Face book</li> <li>- จดหมายข่าว</li> <li>- หนังสือ</li> <li>- จดหมายเวียน</li> <li>- Website ศูนย์ฯ นครนายก</li> </ul>
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ป้ายประชาสัมพันธ์</li> <li>- กล่องรับฟังความคิดเห็น</li> <li>- แบบสอบถาม</li> </ul>
ผู้ปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง</li> <li>- กิจกรรมพบผู้ปกครอง</li> <li>- ประชุมผู้ปกครอง</li> </ul>	
ผู้ใช้บัณฑิต	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เยี่ยมผู้ประกอบการ</li> <li>- แบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต</li> </ul>	
ศิษย์เก่า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- งานคืนสู่เหย้าชาวสวนดุสิต ศูนย์ฯ นครนายก</li> <li>- ก่อตั้งชมรมศิษย์เก่า</li> </ul>	

### 3.2 ก.(3) การจำแนกกลุ่ม/ประเภทของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

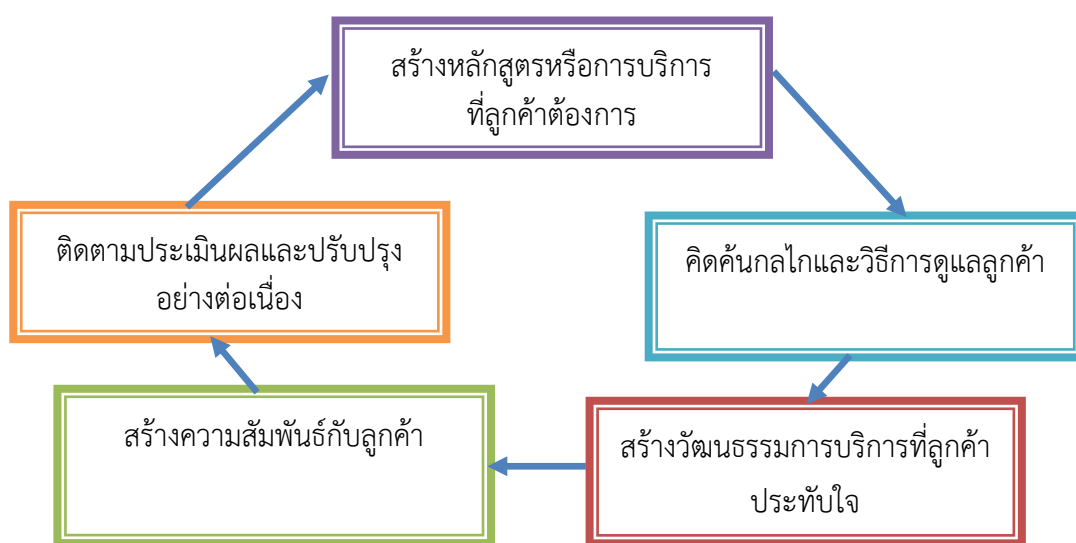
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง นครนายก มีการพิจารณากลุ่มผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ใช้บัณฑิตหรือตลาดทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยการพิจารณาจากบริบทและพันธกิจของศูนย์ฯ ที่เป็นสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงศูนย์ฯ ได้พิจารณาจากบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการการศึกษาอื่นๆ ที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน สถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ตลอดจนมีการใช้สารสนเทศของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ใช้บัณฑิตมาประกอบการพิจารณา กำหนดกลุ่มดังกล่าว เช่น ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดหลักสูตรและการปรับปรุงหลักสูตร ความต้องการหลักสูตรที่แตกต่างและตอบสนองต่อความต้องการ ความคิดเห็น ความต้องการ คุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต ความต้องการและความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการเรียน การสอนของศูนย์ฯ อีกทั้งพิจารณาถึงสถานการณ์การแข่งขันในตลาดทางการศึกษาที่เปิดกว้างและเสรี มากยิ่งขึ้นส่งผลให้มีสถานศึกษามีจำนวนมากขึ้น ซึ่งจากวิธีการพิจารณาข้อมูลข้างต้นทำให้กลุ่มผู้เรียน

ปัจจุบันและลูกค้าในอนาคตของศูนย์ฯ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มโอเน็ต เป็นต้น จากที่ศูนย์ฯ มีการกำหนดกลุ่มผู้เรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาดหรือผู้ใช้บัณฑิต ศูนย์ฯ มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกลุ่มต่างๆ ซึ่งในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนมากขึ้นและมีการแข่งขันเสรีทางการศึกษามากขึ้น โดยศูนย์ฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความเหมาะสม มีคุณภาพ สามารถผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของตลาด และการสร้างกระบวนการบริการที่หลากหลายและมีความรวดเร็วในเชิงรุก เช่น การประชาสัมพันธ์แนะนำศูนย์ฯ ผ่านเว็บไซต์ การจัดกิจกรรมแนะแนวการศึกษา เป็นต้น

### 3.2 ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 3.2 ข.(1) การจัดการความสัมพันธ์

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง นครนายก เป็นสถาบันการศึกษามีหน้าที่หลัก คือ การจัดการเรียนการสอน ดังนั้น ผู้รับบริการของศูนย์ฯ ก็คือนักศึกษา ความต้องการหลัก และความคาดหวังของนักศึกษาคือการได้ศึกษาในหลักสูตรที่มีมาตรฐาน ได้รับความรู้ในวิชาการ และได้ฝึกฝนในวิชาชีพ ศูนย์ฯ จึงได้มีการพัฒนาหลักสูตรและส่งเสริมการเรียนรู้ต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ ดังนี้



แผนภาพที่ 3.3 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์

นอกจากนี้ ศูนย์ฯ ยังได้มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการให้ความสำคัญกับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัฒนธรรมที่ปฏิบัติโดยคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม มีจิตสำนึกในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเต็มใจ มีศรัทธาและเชื่อมั่นในวิชาชีพ และมีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ตลอดจนมีการทำงานเป็นทีม เน้นการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจร่วมกัน รวมถึงมีการพัฒนากระบวนการให้บริการเป็นแบบ One Stop Service เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น จึงทำให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการเกิดความประทับใจ นำมาซึ่งความผูกพันกับศูนย์ฯ ถึงแม้จะสำเร็จการศึกษาไปแล้ว และเพื่อให้มั่นใจว่าผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประสบการณ์ที่ดีและส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่ดีต่อศูนย์ฯ มีวิธีการสร้างและจัดการกับความสัมพันธ์ของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

### ตารางที่ 3.5 วิธีการสร้างและจัดการกับความสัมพันธ์ของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสร้างและการจัดการความสัมพันธ์
1. นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฐมนิเทศนักศึกษา</li> <li>- ส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การศึกษาคุณงาน</li> <li>- จัดบริการให้คำปรึกษาและแนะแนว</li> <li>- จัดระบบสวัสดิการพื้นฐานที่เอื้อต่อการเรียนรู้</li> </ul>
2. นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่สามารถผลิตบัณฑิตที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเคลื่อนไหว และความก้าวหน้าทางวิชาชีพศึกษาศาสตร์ ให้ผู้ใช้บัณฑิตรับทราบ</li> <li>- การจัดทำเว็บไซต์ศูนย์ฯ เพื่อการประชาสัมพันธ์ และนำเสนอผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดโครงการหรือกิจกรรมประชาสัมพันธ์แนะนำศูนย์ฯ และการรับฟังความคิดเห็น เช่น จัดกิจกรรมวันพบผู้ปกครอง จัดกิจกรรม เยี่ยมบ้านนักศึกษากลุ่มที่มีปัญหา ร่วมปรึกษาเป็นกรณีพิเศษ ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้ปกครองในรูปแบบต่างๆ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ ศูนย์ฯ เอกสารแผ่นพับ Website ศูนย์ฯ เป็นต้น</li> </ul>

### ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสร้างและการจัดการความสัมพันธ์
4. ศิษย์เก่า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนการจัดตั้งศิษย์เก่า</li> <li>- เชิญศิษย์เก่าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ฯ</li> <li>- แจกข่าวสารการจัดกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ฯ ให้ศิษย์เก่า</li> </ul> ได้ทราบความเคลื่อนไหวทาง Website สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ

ศูนย์ฯ มีการร่วมประชุม สัมมนา และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มหาวิทยาลัย และหน่วยงานต่างๆ จัดอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำแผนกลยุทธ์และนโยบายมหาวิทยาลัยมาแนวทางในการจัดทำแผนกลยุทธ์และนโยบายของศูนย์ฯ ในการขับเคลื่อนพันธกิจของศูนย์ฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์ ตลอดจนมีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ฯ โดยมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ฯ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ฯ ต่อไป

#### 3.2 ข.(2) การจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อมีข้อร้องเรียนไม่ว่ากรณีใดๆ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง นครนายก มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนโดยการตรวจสอบข้อเท็จจริง จัดการข้อร้องเรียน ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน บันทึกลงและจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ในการปรับปรุงและการจัดการข้อร้องเรียน สรุปข้อมูลนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ และจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานซึ่งมีกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

#### ตารางที่ 3.6 วิธีการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้ร้องเรียน	ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้เรียน</li> <li>- ศิษย์เก่า</li> <li>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ผู้ปกครอง</li> <li>- ผู้ใช้บัณฑิต</li> <li>- ผู้รับบริการอื่นๆ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กล่องรับความคิดเห็น</li> <li>2. เอกสารหนังสือร้องเรียน เป็นทางการ</li> <li>3. การเข้าพบผู้บริหารหรือ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>4. โทรศัพท์ โทรสาร</li> <li>5. E-mail</li> <li>6. เว็บไซต์</li> <li>7. จดหมาย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รับข้อร้องเรียน และรวบรวมข้อมูล</li> <li>2. จำแนกประเภทข้อร้องเรียน</li> </ol> กลุ่มผู้ร้องเรียน วิเคราะห์ระดับในการแก้ไขข้อร้องเรียน เช่น แก้ไขภายใน 24 ชม. แก้ไขภายใน 7 วัน แก้ไขภายใน 15 วัน และมากกว่า 15 วัน เป็นต้น



ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

กลุ่มผู้ร้องเรียน	ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน
		<p>3. กลั่นกรองเบื้องต้นและตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน</p> <p>4. จัดการข้อร้องเรียน ทำการวิเคราะห์ ตัดสิน และแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กรณีเป็นเหตุเร่งด่วน รุนแรง ส่งผลกระทบต่อองค์กร สังคม และชุมชน ข้อร้องเรียนจะถูกส่งต่อไปยังผู้บริหารเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไข</p> <p>5. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนที่ได้มีการสั่งการให้แก้ไขไปแล้วจะมีการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียนถึงประสิทธิภาพในการแก้ไขและขอรับข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและยุติปัญหา</p>