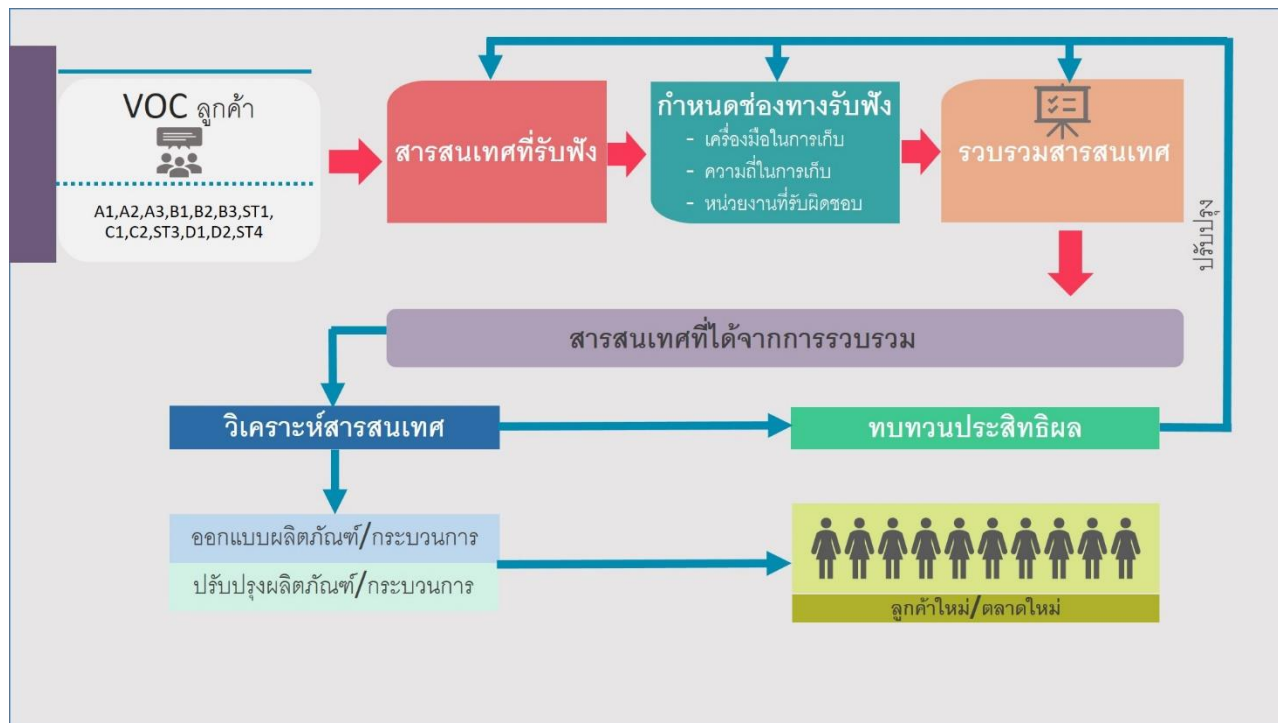


ระบบการรับฟัง การวิเคราะห์ และการตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต ท้องถิ่น และสังคมใน การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ มีกระบวนการรับฟังเสียงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต ท้องถิ่น และสังคม) โดยผู้รับผิดชอบการรับฟังเสียงของลูกค้า เป็นการกำหนดสารสนเทศที่ฟังได้โดยมี เกณฑ์ในการกำหนด คือต้องเป็นสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ในการออกแบบ/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การ บริการ และกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า จากนั้นนำไปกำหนดช่องทาง วิธีการรับฟัง วิธีการ รวบรวมและวิเคราะห์สารสนเทศและนำไปใช้ประโยชน์ โดยแสดงข้อมูลตามภาพที่ 1 และตารางที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า

ตารางที่ 1 การรับฟังสารสนเทศและการนำไปใช้ประโยชน์

ลูกค้า/SHs	สารสนเทศที่ต้องการ	ช่องทาง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การนำไปใช้ประโยชน์
ด้านการศึกษา (หลักสูตรและบริการ): คณะกรรมการบริหารหลักสูตร รับผิดชอบในการวิเคราะห์สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการทบทวน ปรับปรุงหลักสูตร วางแผนการดำเนินงานของหลักสูตร รวมทั้งรายงานข้อมูลที่สำคัญให้แก่คณะกรรมการบริหารงานวิชาการ ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบัน ข้อ 1: เพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ และก่อปรด้วยคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และจิตสาธารณะ ทั้งเป็นผู้มี สำนึกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ข้อ 2: เพื่อจัดการเรียนการสอนและหลักสูตรที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากภาคทฤษฎีไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ โดยเน้นการ เรียนการ สอนภาคทฤษฎีควบคู่กับการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ในการฝึกปฏิบัติ ข้อ 6: เพื่อตอบสนองความต้องการบัณฑิตของตลาดแรงงานทั้งภาครัฐและเอกชนและแบ่งเบาภาระของรัฐในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา					
A1 B1	ความต้องการ/ความคาดหวัง และ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรและการ บริการของหน่วยงาน	Online Survey Homeroom/ Meeting การติดต่อโดยตรง	Y M D	สำนักวิจัยและพัฒนา คณะวิชา/หลักสูตร คณะวิชา/หลักสูตร	- ข้อมูลนำเข้าเพื่อกำหนด กระบวนการที่สำคัญใน การออกแบบและ

ลูกค้า/SHs	สารสนเทศที่ต้องการ	ช่องทาง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การนำไปใช้ประโยชน์
	ความต้องการ/ความคาดหวัง และ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	Online Survey	Y	สำนักวิจัยและพัฒนา	ปรับปรุงหลักสูตร/การเรียนการสอน - ข้อมูลนำเข้าในการ
	ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตร	Online Survey	Y	สำนักวิจัยและพัฒนา	ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการอื่นสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน
	ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการบริหารด้านต่างๆ	Online Survey	Y	สำนักวิจัยและพัฒนา	ข้อมูลนำเข้าในการออกแบบ/ปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนาการดำเนินงานของเครือข่ายอุทยานผู้ให้สถานที่ฝึกงาน
	ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้เรียนต่อการฝึกปฏิบัติงาน	การติดต่อโดยตรง	D	คณะวิชา/หลักสูตร	
ความผูกพัน	Online Survey	Y	สำนักวิจัยและพัฒนา	ข้อมูลนำเข้า CRM	
A2	ความต้องการ/ความคาดหวัง และ ข้อเสนอแนะด้านข้อมูล/ช่องทางการสื่อสาร	Online Survey / Social Media	D	สำนักแนะแนวและรับสมัคร	ข้อมูลนำเข้าเพื่อการทบทวนของ SL นำไปกำหนดผลิตภัณฑ์ใหม่ ส่วนตลาดใหม่
		Activities	M	สำนักสื่อสารองค์กร สำนักแนะแนวและรับสมัคร	
		การติดต่อโดยตรง	D	สำนักแนะแนวและรับสมัคร	
B2	ความต้องการ/ความคาดหวัง และ ข้อเสนอแนะด้านการเรียนการสอน	Online Survey/ Social Media	D	สำนักทะเบียนและประมวลผล	
		Activities	Y	สำนักทะเบียนและประมวลผล	
A3 B3	ความผูกพัน	การเข้าร่วมกิจกรรมศิษย์เก่าคืนสู่เหย้า	Y	สำนักกิจการนักศึกษา	ข้อมูลนำเข้ากระบวนการศิษย์เก่าสัมพันธ์
ST1	ความต้องการ/ความคาดหวัง/ ข้อเสนอแนะการจัดการเรียนการสอน	Online Survey	Y	สำนักวิจัยและพัฒนา	ข้อมูลนำเข้าในการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอน
		Focus Group/ Meeting	Y	คณะวิชา/หลักสูตร	
	ความต้องการ/ความคาดหวัง/ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบัณฑิต	Online Survey	Y	สำนักวิจัยและพัฒนา	
		Focus Group/ Meeting	Y	คณะวิชา/หลักสูตร	
<p>ด้านวิจัย: คณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานวิจัยรับผิดชอบในการวิเคราะห์สารสนเทศในภาพรวม เพื่อนำไปใช้ในการทบทวน ปรับปรุง วางแผนการดำเนินงานของงานวิจัยรวมทั้งรายงานข้อมูลที่สำคัญให้แก่คณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย นำไปวางแผนกลยุทธ์และกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ</p> <p>ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบัน</p> <p>ข้อ 3: เพื่อสนับสนุนการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้านวิชาการ นวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยเน้นการประสานความร่วมมือทางวิชาการกับภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม</p>					
C1	ความต้องการ/ความคาดหวัง และ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย	Website /Social Media	D	สำนักวิจัยและพัฒนา	ข้อกำหนดกระบวนการที่สำคัญด้านวิจัย
		การประชุม (วิชาการ)	Y	สำนักวิจัยและพัฒนา	
	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพงานวิจัย และการให้บริการ	Online Survey	Y	สำนักวิจัยและพัฒนา	ข้อมูลนำเข้ากระบวนการวิจัย/ปรับปรุงกระบวนการ
		ความผูกพัน	วิเคราะห์การขอทุนวิจัยซ้ำ	Y	
C2	ความต้องการ / ความคาดหวังในการจัดทำข้อเสนอโครงการวิจัยตามกรอบการวิจัยที่กำหนด	Walk – in	A	สำนักวิจัยและพัฒนา/คณะวิชา	ข้อกำหนดกระบวนการที่สำคัญด้านวิจัยและการ
		การประชุม	A		

ลูกค้า/SHs	สารสนเทศที่ต้องการ	ช่องทาง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การนำไปใช้ประโยชน์
					นำไปกำหนดผลิตภัณฑ์ใหม่ ส่วนตลาดใหม่
ST3	ความพึงพอใจต่อคุณภาพงานวิจัย	แบบสอบถามออนไลน์	Y	สำนักวิจัยและพัฒนา	ข้อมูลนำเข้ากระบวนการออกแบบและพัฒนา งานวิจัยและนวัตกรรม
<p>ด้านบริการวิชาการ: ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ และผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการรับผิดชอบในการวิเคราะห์สารสนเทศในภาพรวม เพื่อนำไปใช้ในการทบทวน ปรับปรุงวางแผนการดำเนินงานของงานบริการวิชาการ รวมทั้งรายงานข้อมูลที่สำคัญให้แก่ VP1 นำไปวางแผนกลยุทธ์และกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ</p> <p>ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบัน</p> <p>ข้อ 4: เพื่อเป็นศูนย์กลางในการบริการวิชาการ ถ่ายทอดนวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมทั้งเผยแพร่ผลงานทางวิชาการทั้งของสถาบันและหน่วยงานอื่นสู่ชุมชนและสังคม</p>					
D1	ความต้องการ / ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรอบรม การให้คำปรึกษา การสร้างเครือข่าย	Online Survey	Y	สำนักบริการวิชาการ	ข้อกำหนดของกระบวนการสำคัญด้านการบริการวิชาการ
		การติดต่อโดยตรง	D		
		Site Visit	Y		
	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อหลักสูตรอบรม และการบริการวิชาการต่างๆ	Online Survey	A	สำนักบริการวิชาการ	ข้อมูลนำเข้ากระบวนการดำเนินงานบริการวิชาการ
ความผูกพัน	วิเคราะห์การใช้บริการซ้ำขององค์กร/หน่วยงาน	Y	สำนักบริการวิชาการ	ข้อมูลนำเข้า CRM	
D2	ความต้องการ / ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรอบรม การให้คำปรึกษา การสร้างเครือข่าย	จดหมายเชิญเข้าร่วมรับฟังการสัมมนา	A	สำนักบริการวิชาการ	ข้อกำหนดของกระบวนการสำคัญด้านการบริการวิชาการ และกำหนดผลิตภัณฑ์ใหม่ ส่วนตลาดใหม่
		รับฟังความต้องการผ่านการออกบูทวิชาการ			
		Website			
<p>ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม: ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม รับผิดชอบในการวิเคราะห์สารสนเทศในภาพรวม เพื่อนำไปใช้ในการทบทวน ปรับปรุงการฝึกอบรมด้านศิลปะและวัฒนธรรม</p> <p>ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบัน</p> <p>ข้อ 5: เพื่อปลูกฝังและถ่ายทอดวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ เพื่อดำรงไว้ซึ่งมรดกทางศิลปะและวัฒนธรรมของบรรพชน รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้และประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น</p>					
E1,E2	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการแสดง การฝึกอบรมด้านศิลปะและวัฒนธรรม	โทรศัพท์	A	สศว.	ข้อกำหนดของการให้บริการด้านศิลปะและวัฒนธรรม
		Line			
		E-Mail			
		การประชุมร่วมกับลูกค้า			
E1,E2	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านศิลปะและวัฒนธรรม	แบบสอบถามความพึงพอใจ	A	สำนักส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อมูลนำเข้าสำหรับการปรับปรุงการฝึกอบรมด้านศิลปะและวัฒนธรรม
<p>หมายเหตุ: 1) A1: นศ. ป.ตรี, A2: นักเรียน A3: ศิษย์เก่า ป.ตรี, B1: นศ.ป.บัณฑิต/ป.โท/ป.เอก B2: ผู้สนใจเรียนระดับบัณฑิตศึกษา B3:ศิษย์เก่าบัณฑิตศึกษา, C1 แหล่งทุนวิจัยภายนอกปัจจุบัน, C2 แหล่งทุนวิจัยภายนอกที่ไม่เคยให้ทุน D1: ผู้รับบริการ/ลูกค้าบริการวิชาการปัจจุบัน D2: ผู้รับบริการ/ลูกค้าบริการวิชาการที่ไม่เคยรับบริการ E1: ผู้รับบริการ/ลูกค้าที่ใช้บริการด้านศิลปะและวัฒนธรรมปัจจุบัน D2: ผู้รับบริการ/ลูกค้าด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่ไม่เคยรับบริการ ST1: ผู้ใช้บัณฑิต ST2 ผู้ปกครอง ST3 : ผู้ใช้ประโยชน์จากผลงานการวิจัย 2) ความถี่ : D=ทุกวัน, M=เดือนละครั้ง, Y=ปีละครั้ง, A=ทุกครั้งที่จัดบริการวิชาการ</p>					