

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

ในหมวดของ**การมุ่งเน้นลูกค้า** นี้ เป็นการตรวจประเมินถึงวิธีการที่ภาควิชาสร้างความผูกพันกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จด้านการตลาดในระยะยาว กลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันนี้ครอบคลุมถึงวิธีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิธีการที่ภาควิชาปรับปรุง “เสียงของลูกค้า” และใช้สารสนเทศนี้เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หมายเหตุ : ลูกค้า หมายถึง นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความผูกพันของลูกค้า: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนองต่อความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับทั้งสองกลุ่ม

ให้อธิบายถึงวิธีการที่ภาควิชากำหนดหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่นๆ เพื่อสนับสนุนให้นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการที่มี ให้อธิบายถึงวิธีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ภาควิชาอธิบายดังนี้

- (1) ภาควิชามีวิธีการอย่างไรในการสร้างหลักสูตร การวิจัย และการบริการวิชาการ และบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและทำให้ดีกว่าความคาดหวังของกลุ่มนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (2) ภาควิชามีวิธีการในการปรับปรุงหลักสูตรให้ถูกต้องตามระเบียบและทันต่อทิศทางและความต้องการของนักเรียน อย่างไร

คำตอบ: ภาควิชามีวิธีการสร้างและปรับปรุง หลักสูตร การวิจัย และการบริการวิชาการ และบริการ โดยคำนึง ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

หลักสูตร

- กำหนดให้มีการปรับปรุงหลักสูตรทุก 5 ปี โดยการรวบรวมผลการประเมินการเรียนการสอนรายวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตร และข้อคิดเห็นจากแหล่งอื่น ๆ มาใช้ในการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตร (หลักสูตร การปรับปรุงหลักสูตรหลักสูตรและประเด็นยุทธศาสตร์)
- ภาควิชาฯ ได้เชิญ นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับ และบัณฑิตที่จบการศึกษาไปแล้ว รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก มาร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรรวมทั้งการเรียนการสอนในแต่ละหลักสูตร เพื่อรวบรวมข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรในอนาคต (รายงานการประชุมภาควิชาวันที่ 2 เมษายน 2553)
- ทุกสิ้นปีการศึกษา ภาควิชาฯ ได้จัดประชุมสัมมนาหลักสูตร โดยนำข้อมูลการประเมินการสอนในวิชาต่างๆ และข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรจากนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ข้างต้น นำมาเป็นวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการเรียนการสอนและหลักสูตร (รายงานการประชุมภาควิชาเกี่ยวกับการหลักสูตรและการเรียนการสอน)

- การบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการการศึกษาอื่นๆ

- โครงการกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการการศึกษาอื่นๆ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมโครงการ และได้นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขในปีต่อไป (รายงาน โครงการกิจกรรมต่าง ๆ และงานบริการวิชาการ)
- จัดกิจกรรม โครงการบริการวิชาการต่าง ๆ ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกรของภาควิชาฯและผู้เข้ารับการอบรม และเป็นการประชาสัมพันธ์ภาควิชาและสนับสนุนให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการที่มี (รายงาน โครงการกิจกรรมต่าง ๆ และงานบริการวิชาการ)
- เปิดโอกาสให้นักศึกษาจัดแสดงนิทรรศการสัปดาห์วันวิทยาศาสตร์และค่ายเยาวชนชีววิทยาให้ความรู้แก่นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ซึ่งนักศึกษานำข้อมูลในปีการศึกษาที่ผ่านมาวิเคราะห์และวางแผนให้ดียิ่งขึ้น เมื่อสิ้นสุดโครงการมีการรวบรวมผลประเมินและรายงานผล เพื่อให้ศึกษารุ่นต่อไปนำไปใช้ประโยชน์ กิจกรรมเหล่านี้นอกจากนักศึกษาได้สร้างคิดค้นแนวทางการกิจกรรมใหม่ ยังแสดงศักยภาพดึงดูดและสร้างความสัมพันธ์อันดี ทำให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาเข้าใจในอาชีพนักวิทยาศาสตร์และต้องการเข้ามาเรียนต่อในอนาคต (แสดงหลักฐาน โครงการค่ายเยาวชนชีววิทยาและงานสัปดาห์วันวิทยาศาสตร์)

- การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาควิชาฯ อนุรักษ์โครงการ/กิจกรรมด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย และการบริการที่สร้างความผูกพันกับนักศึกษา ผู้ให้ทุนวิจัยทุนการบริการวิชาการ เป็นต้น

ตารางที่ 3.2 แสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่สร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โครงการ/กิจกรรม	ด้านการ	ด้านการวิจัย	ด้านการบริการ
1.โครงการพบผู้ปกครองนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี	✓		
2.โครงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี	✓		
3.โครงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ระดับบัณฑิตศึกษา	✓		
4.โครงการพบอาจารย์ที่ปรึกษา และรายงานผลการศึกษา	✓		
5.โครงการพัฒนาบุคลากร และสานสัมพันธ์น้องพี่ภาควิชาชีววิทยา	✓		
6.พิธีไหว้ครูและมอบเกียรติบัตรแก่นักศึกษาผู้สร้างชื่อเสียงและทำประโยชน์	✓		
7.โครงการเยี่ยมชมห้องปฏิบัติการทางชีววิทยา	✓		
8.โครงการเผยแพร่ความรู้ในงานสัปดาห์วันวิทยาศาสตร์	✓		
9.โครงการทำบุญภาควิชาฯ และพัฒนาทัศนียภาพ	✓		
10.โครงการค่ายเยาวชนชีววิทยา ครั้งที่ 16	✓		✓

โครงการ/กิจกรรม	ด้านการ	ด้านการวิจัย	ด้านการบริการ
11.โครงการปัจฉิมนิเทศและอำลาพี่ปี 4	✓		
12.โครงการพัฒนาภาษาอังกฤษ	✓		
13.โครงการฝึกงานภาคฤดูร้อน	✓	✓	
14.โครงการเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานและการศึกษาต่อ	✓		
15.โครงการประกาศข่าว ติดตามและแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา	✓		
16. การตรวจพยาธิในชุมชนและการให้ความรู้เกี่ยวกับอันตรายจากสารพิษที่อยู่รอบตัว			✓
17.การเตรียมสื่อการเรียนการสอนสำหรับใช้ในบทปฏิบัติการทางชีววิทยา ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย			✓
18.การวาดภาพเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ			✓
19.การอบรมเทคนิคการสอนปฏิบัติการสรีรวิทยาและเทคโนโลยีชีวภาพของพีระดับมัธยมศึกษา			✓
20.โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการนักพฤกษศาสตร์รุ่นเยาว์			✓
21.โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพลงก่ตอนสัตว์และแมลงน้ำ			✓
22.โครงการห้องปฏิบัติการชีววิทยาเคลื่อนที่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น			✓
23.ห้องปฏิบัติการชีววิทยาเคลื่อนที่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย			✓
24.โครงการอบรมการขยายพันธุ์สมุนไพรรไทยและการนำไปใช้ประโยชน์ในชุมชนโดยการแปรรูป			✓
25. โครงการเสนอผลงานวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับภาควิชาฯ และคณะ		✓	
26. โครงการเสนอความก้าวหน้าวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา		✓	