

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ และความคาดหวังหลัก	บริการที่ส่งเสริม และสนับสนุน กลุ่มผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต	<ol style="list-style-type: none"> <li>บัณฑิตที่มีศักยภาพสูงด้านวิชาชีพ</li> <li>บัณฑิตที่พึงประสงค์ มีความพร้อมในการเรียนรู้งาน ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม พร้อมทำงานทุก ๆ ด้าน มีการสื่อสารข้อมูลระหว่างกัน</li> <li>ให้เกียรติและรักองค์กรที่เลือกมาทำงาน</li> </ol>	<p>กิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมกิจกรรมทุกปี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพเพื่อผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ทั้งจากภาคราชการที่เป็นนักวิชาการและภาคเอกชน ร่วมในการพิจารณาหลักสูตร</li> <li>- ให้มีการติดตามนักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>
ผู้ปกครอง	<ol style="list-style-type: none"> <li>ผลการเรียนที่ดีและความคาดหวังต่อการได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษา และสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่สถาบันกำหนด</li> <li>การจัดการเรียนการสอน การจัดสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการลงทะเบียนเรียนและเลือกมาเรียนในวิทยาลัย</li> <li>สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมและปรับตัวเข้ากับสังคมได้</li> <li>มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะที่ศึกษาอยู่ในสถาบัน</li> <li>สามารถสะท้อนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะให้กับวิทยาลัย และรับข้อมูลข่าวสารจากวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์ของวิทยาลัย เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัย</li> <li>- สายตรงคนบดี เพื่อเสนอแนะหรือร้องเรียน ซึ่งสามารถติดต่อโดยตรงผ่านสำนักงานวิทยาลัยได้</li> </ul>
ศิษย์เก่า	<ol style="list-style-type: none"> <li>ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของวิทยาลัยที่เป็นที่ยอมรับของสังคม</li> <li>การเข้าร่วมกิจกรรมและการสื่อสารข้อมูล</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- งานสถาปนาวิทยาลัย มีการเชิญศิษย์เก่าเข้าร่วมกิจกรรมงานต่าง ๆ</li> <li>- มีการผลักดันให้ศิษย์เก่าเข้ามากรอกข้อมูล เพื่อเป็นฐานข้อมูลศิษย์เก่าของวิทยาลัย ผ่านเว็บไซต์ของวิทยาลัย</li> </ul>

## การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิทยาลัยมีวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ทำให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อการนำผลไปใช้ในการปรับปรุงที่ตอบสนองให้เกิดความคาดหวังของสองกลุ่มทั่วทั้งองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มผู้เรียน วิทยาลัย มีการให้นักศึกษาทำการประเมิน ทั้งการประเมินความพึงพอใจการสอนของอาจารย์ ซึ่งดำเนินการโดยสำนักทะเบียนและประมวลผล สจล. และการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของวิทยาลัย ที่ดำเนินการโดยวิทยาลัยเอง ทั้งนี้เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมที่จัดให้กับนักศึกษา ทำการสำรวจเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง

2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิทยาลัยมีจะผลักดันให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสประเมินความพึงพอใจ ในการติดต่อประสานงาน และการให้ข้อมูลเสนอแนะในการพัฒนาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง การบอกต่อและกล่าวถึงในทางที่ดี เมื่อมีกิจกรรมร่วมกัน ถือเป็น การประเมินความผูกพันของผู้ปกครอง ศิษย์เก่า จำนวนทุนการศึกษา ซึ่งทำให้สามารถประเมินผลความผูกพันต่อวิทยาลัยได้ ขณะที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต มีการประเมินความพึงพอใจคุณภาพบัณฑิต การรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน รวมทั้งจำนวนบัณฑิตที่ได้รับการเข้าทำงาน

เมื่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำการประเมินความพึงพอใจต่อวิทยาลัยในรูปแบบต่าง ๆ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่ได้จากการประเมินจะถูกนำมารวบรวมประมวลผล วิเคราะห์ผลและนำไปปรับปรุง โดยมีเจ้าหน้าที่ทำการรวบรวมข้อมูลจากผลการประเมิน ประมวลผลนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อดำเนินการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข จากนั้นผู้บริหารนำไปถ่ายทอดให้บุคลากรทราบในการประชุมบุคลากรประจำเดือน/ประจำปี เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

วิทยาลัย มีวิธีการรวบรวมและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่งและระดับการศึกษาของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ด้วยการรวบรวมจากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ การศึกษาดูงาน วิทยาลัยมีการนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของวิทยาลัยในเกณฑ์เดียวกัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาใช้ในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่สร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิทยาลัย มีการพิจารณากลุ่มผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ใช้บัณฑิตหรือตลาดทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยการพิจารณาจากบริบทและพันธกิจของวิทยาลัยที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาทางสาขาวิชาการบริหาร และจัดการ จึงทำให้วิทยาลัยดำเนินการเปิดสอน หลักสูตรทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษารวมถึงวิทยาลัยพิจารณาจากบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการการศึกษาอื่นๆ ที่ เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน เช่น การบริการวิชาการให้กับบุคลากรทางการศึกษา การมีสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นต้น ตลอดจนมีการใช้สารสนเทศของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ใช้บัณฑิตมาประกอบการพิจารณากำหนดกลุ่มดังกล่าว เช่น ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดหลักสูตรและการปรับปรุงหลักสูตร ความต้องการหลักสูตรที่แตกต่างและตอบสนองต่อความต้องการ ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต หรือตลาด เป็นต้น อีกทั้งการพิจารณาถึง สถานการณ์การแข่งขันในตลาดทาง

การศึกษาที่เปิดกว้างและเป็นเสรีมากยิ่งขึ้นส่งผลให้มีสถานศึกษาจำนวนมากขึ้น ซึ่งจาก วิธีการพิจารณาข้อมูลข้างต้นทำให้กลุ่มผู้เรียนปัจจุบันและลูกค้าในอนาคตของวิทยาลัยได้แก่ นักศึกษามัธยมศึกษา กลุ่มเรียนรู้เพิ่มเติมหลังปริญญา (ระดับบัณฑิตศึกษา) เป็นต้น จากที่วิทยาลัยมีการกำหนดกลุ่มผู้เรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนตลาดหรือผู้ใช้บัณฑิต วิทยาลัยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับแต่ละกลุ่มเหล่านั้น ซึ่งในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนมากขึ้นและมีการแข่งขันเสรีทางการศึกษามากขึ้น โดยวิทยาลัยได้ดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความเหมาะสม มีคุณภาพสามารถผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของตลาด และ สร้างกระบวนการบริการที่หลากหลาย เน้นความรวดเร็วในเชิงรุก เช่น การประชาสัมพันธ์แนะนำวิทยาลัยผ่านเว็บไซต์ การจัดกิจกรรม แนะนำหลักสูตรสัญจร เป็นต้น

วิทยาลัยมีวิธีการใช้สารสนเทศเพื่อกำหนดและคาดการณ์ความต้องการหลักของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ ตลาด ดังนี้

1. กลุ่มผู้เรียน วิทยาลัย มีวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการหลักของผู้เรียน โดยผู้เรียนมีความต้องการหลัก คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ การได้ศึกษาในหลักสูตรที่มีมาตรฐาน ได้รับความรู้ในวิชาชีพ รับการฝึกฝนสำหรับวิชาชีพ ได้ฝึกประสบการณ์ด้านต่าง ๆ รู้จักการดำรงชีวิตในสังคม สำเร็จการศึกษา ตามระยะเวลาที่กำหนด และทราบแนวทางตลาดแรงงานเพื่อประกอบอาชีพในอนาคต ซึ่งจากสารสนเทศที่ได้จากผู้เรียนจึงทำให้วิทยาลัยมีการคาดการณ์ความต้องการหลักของผู้เรียนและได้มีการดำเนินการเพื่อเตรียมพร้อม สำหรับการตอบสนองต่อความต้องการหลักของผู้เรียน เช่น การปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและมีคุณภาพ การจัดโครงการ/กิจกรรมเพิ่มมูลค่าให้กับผู้เรียน การให้ผู้เรียนได้รับการฝึกงานเพื่อหาประสบการณ์ในสิ่งที่ตนเองเรียนมาในหน่วยงาน/องค์กร/สถาน ประกอบการจริง การติดต่อสื่อสารรับทราบข้อมูลระหว่างกันกับศิษย์เก่า เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และรับรู้ประสบการณ์ตรงจากศิษย์เก่า การจัดโครงการ/กิจกรรมนำเสนอผลงานวิจัยเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความรู้ความสามารถ การจัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศที่แนะนำแนวทาง และตลาดแรงงานเพื่อประกอบอาชีพในอนาคต เป็นต้น ซึ่งจากการที่วิทยาลัยได้ดำเนินการดังกล่าวทำให้เชื่อมั่นได้ว่าเมื่อสำเร็จการศึกษา ผู้เรียนจะเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ เป็นที่ต้องการของตลาดและสามารถแข่งขันกับบัณฑิตในสถานศึกษาอื่นๆ ได้

2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิทยาลัย มีวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการหลักของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการหลัก เช่น มีการจัดการศึกษาที่ได้มาตรฐาน มีหลักสูตรที่มีการปรับปรุง และประเมินอย่างต่อเนื่องเพื่อคุณภาพของหลักสูตรในการจัดการศึกษาผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีการสื่อสารข้อมูลระหว่างวิทยาลัยกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นแหล่งศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างองค์กร บุตรหลานสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับข้อมูลข่าวสารจากวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ซึ่งวิทยาลัยนำความต้องการดังกล่าวมาคาดการณ์เพื่อการจัดการศึกษาให้ตรงต่อความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษา การจัดโครงการ/กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เป็นต้น อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างคณะกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิทยาลัย มีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเกี่ยวกับหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงด้านต่างๆ ดังนี้

1. **การปรับปรุงด้านการตลาด** สถาบันมีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ข้อมูลที่ได้จะถูกนำเสนอให้วิทยาลัยได้รับทราบและนำเสนอในที่ประชุมวิทยาลัย กรรมการประจำส่วนวิชาการวิทยาลัย เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมหลักสูตร และ การตลาด ให้ได้

นักศึกษาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และจำนวนผู้เลือกเรียนที่วิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนสร้างความน่าสนใจให้หลักสูตร และบริการส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งถือว่าเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอีกทางหนึ่ง

2. การปรับปรุงด้านการเสริมสร้างวัฒนธรรม วิทยาลัยมีการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีวัฒนธรรมอันดีงาม มีกิริยามารยาทที่สุภาพ นอบน้อม และเคารพผู้อาวุโส ตลอดจนกล้าแสดงความคิดเห็น/เสนอแนะอย่าง เหมาะสม เพื่อให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมสำหรับการประกอบวิชาชีพในฐานะนักบริหารและจัดการมืออาชีพในอนาคต

3. ด้านการกำหนดโอกาสในการสร้างนวัตกรรม วิทยาลัย ให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรม โดยมีการลงนามความร่วมมือและสร้างเครือข่ายด้านการวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสร้างนวัตกรรมทางการศึกษาร่วมกัน

### **แนวทาง/กระบวนการการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง**

วิทยาลัยมีการติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการบัณฑิตผ่านทางสถาบัน รวมทั้งสถาบันการศึกษาอื่น ๆ และภาคเอกชน มีหลายแนวทาง ได้แก่ การพบผู้ปกครองและนักศึกษาในวันปฐมนิเทศ มีการจัดอาจารย์พบนักศึกษา การเชิญผู้ปกครองมาพบ การติดต่อผ่านทาง Web site ของวิทยาลัย การกำหนดวันพหุชมห้องสมุด การออกข่าวประชาสัมพันธ์ และการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจไปยังบัณฑิตผู้บังคับบัญชาบัณฑิต

นอกจากนี้ วิทยาลัย ยังได้เข้าร่วมแสดงผลงานต่าง ๆ ร่วมกับสถาบันศึกษาทั้งในและต่างประเทศในการแนะนำวิทยาลัย เผยแพร่ผลงานวิจัย ทั้งของคณาจารย์และนักศึกษา เพื่อให้ผู้สนใจได้ทราบผลงานและความก้าวหน้าของวิทยาลัย

แนวทาง/กระบวนการการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง

วิทยาลัย ได้ตระหนักถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นักศึกษา ผู้ปกครองนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ใช้บริการวิชาการจากวิทยาลัย ตลอดจนทั้งบุคคลทั่วไป โดยได้เปิดช่องทางเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นหรือการสื่อสารในรูปแบบ ได้แก่

1. การจัดวันนัดพบผู้ปกครองของนักศึกษาใหม่ประจำปี โดยผู้ปกครองแนะนำเสนอแนะแนวทางการพัฒนาวิทยาลัย ในรูปแบบเปิดอภิปรายทั่วไปและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาจากแบบประเมินผล

2. การเปิดฟังข้อคิดเห็นผ่านจดหมายข่าวประจำเดือนของวิทยาลัย โดยวิทยาลัยมีพื้นที่สำหรับผู้อ่านได้แสดงความคิดเห็นและส่งกลับไปยังวิทยาลัย

3. การสื่อสารโดยผ่าน website วิทยาลัย มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่าน website ของวิทยาลัย ข่าวสารการจัดประชุมวิชาการ การรับสมัครนักศึกษา การเปิดรับสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ผ่าน facebook ของวิทยาลัย และมีการตอบข้อซักถามผ่าน facebook ของวิทยาลัย เป็นต้น

4. การสื่อสารผ่านตัวแทนของหน่วยงานย่อย ประธานหลักสูตรทุกระดับ เป็นต้น