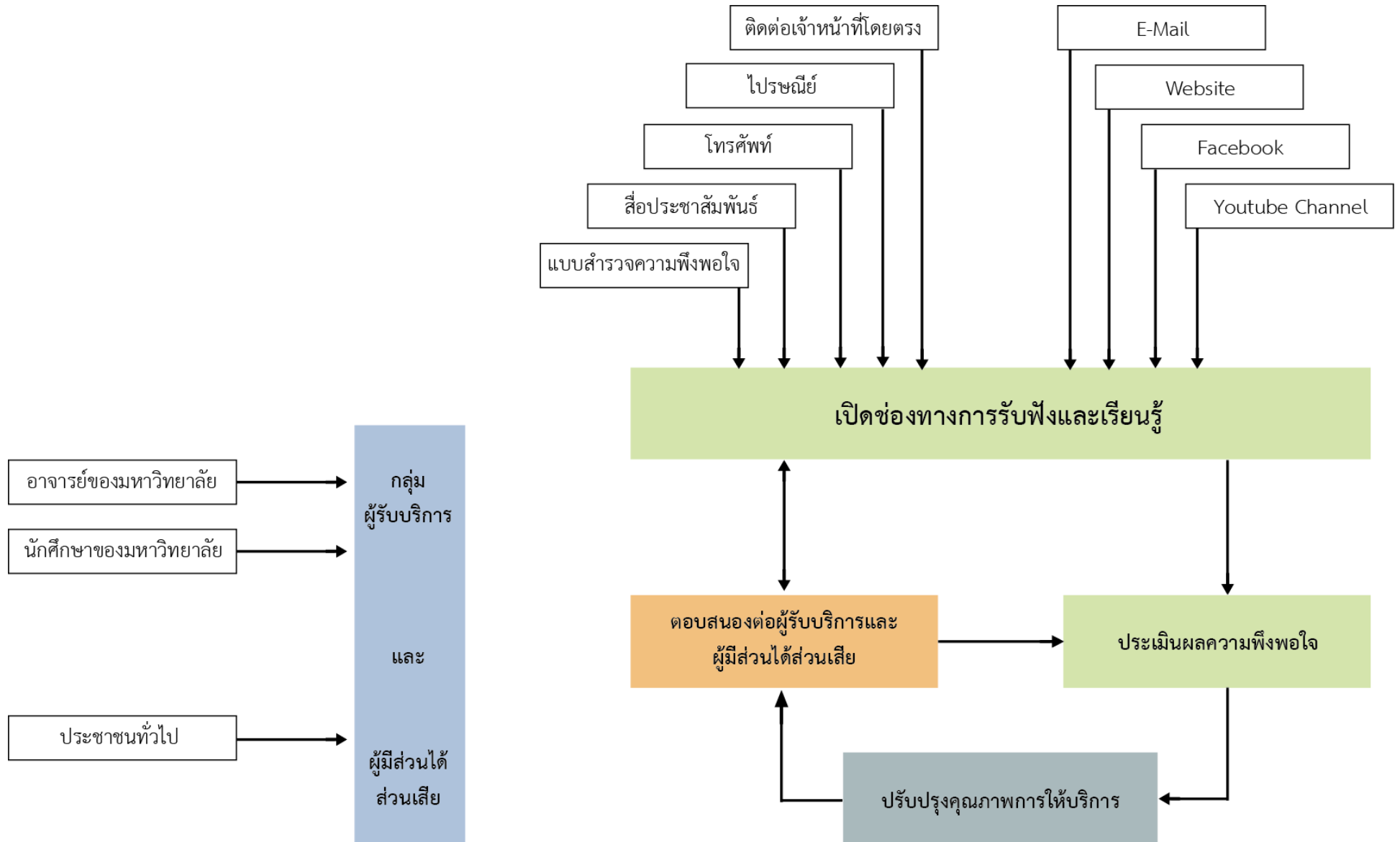


ระบบและกลไกการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา



ระบบและกลไกการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

ลำดับ	ชื่อกระบวนการ	รายละเอียดกระบวนการ	การดำเนินการ
1	กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม	กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ 1. กลุ่มผู้รับบริการมี 2 กลุ่มได้แก่ 1.1 อาจารย์ของมหาวิทยาลัย 1.2 นักศึกษาของมหาวิทยาลัย 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมี 1 กลุ่ม 2.1 ประชาชนทั่วไป
2	เปิดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้	กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มีช่องทางการรับฟัง และเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่างๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว	กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มีการกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ 1. ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง 2. ไปรษณีย์ 3. โทรศัพท์ 4. สื่อประชาสัมพันธ์ 5. แบบสำรวจความพึงพอใจ 6. E-Mail กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา 7. Website กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา 8. Facebook กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา 9. YouTube Channel มหาวิทยาลัย

ลำดับ	ชื่อกระบวนการ	รายละเอียดกระบวนการ	การดำเนินการ
3	ตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ในการรวบรวมข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันท่วงที	กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มีการวางแผนปฏิบัติงาน และการปรับปรุงกระบวนการการทำงาน ได้อย่างทันท่วงที
4	ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ได้นำข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานให้เหมาะสม	กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มีการนำ ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานที่เหมาะสม
5	ประเมินผลความพึงพอใจ	กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม ตามที่กำหนดไว้เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของกลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา	กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษามีการดำเนินการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการประเมิน 1. ระบบประเมินความพึงพอใจสื่อการเรียนรู้ Video on Demand 2. ระบบประเมินความพึงพอใจระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์ 3. ระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อกิจกรรมมหาวิทยาลัย