

สรุปกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้างองค์ความรู้

ด้านการพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

การเสริมสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าสู่ความเป็นเลิศ

(Customer Engagement Excellence)

ด้านวิชาการ (นศ.ปัจจุบัน/ศิษย์เก่า/นศ.ในอนาคต/ผู้ใช้บัณฑิต)



“ร่วมสร้างความสัมพันธ์ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อคุณภาพการศึกษา และความสำเร็จร่วมกัน อย่างยั่งยืน”



1 กิจกรรมกับนักศึกษาในอนาคต



1.1 โครงการวิทยาศาสตร์สัญจรตามโรงเรียนศิษย์เก่า



1.2 ค่ายหรือบริการวิชาการโรงเรียนในพื้นที่ภาคตะวันออก



1.3 แวะแนวพร้อมนักศึกษา/ศิษย์เก่าไปร่วมด้วย



1.4 คาราวานวิทยาศาสตร์ของคณะ



1.5 กิจกรรมตอบคำถาม มีรางวัล + แอดเข้ากลุ่มไลน์



1.6 ใช้ระบบ Snowball ผ่านศิษย์เก่าในพื้นที่



ข้อเสนอแนะ

- เด็กรุ่นใหม่เล่น Facebook น้อยลง ควรเน้น TikTok และ Instagram ในการประชาสัมพันธ์
- การมีศิษย์เก่าร่วมแนะแนว ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ และดึงดูดนักศึกษาได้ดี
- นักศึกษาปัจจุบันเป็นกำลังสำคัญในการจัดกิจกรรม เพราะสามารถสื่อสารกับน้องๆ ได้ใกล้ชิดกว่าอาจารย์



2 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง ศิษย์เก่า-ศิษย์ปัจจุบัน



2.1 มีการติดต่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางกลุ่มไลน์สาขา ที่มีทั้งศิษย์เก่า และนักศึกษาปัจจุบัน



2.2 มีการจัดกิจกรรมเชิญศิษย์เก่าเป็นวิทยากรในกิจกรรมต่างๆ แพร่ประชาสัมพันธ์การทำงานจริง สร้างแรงบันดาลใจและแนวทางอาชีพ



2.3 ศิษย์เก่าที่ทำงานในสถานประกอบการช่วยรับน้องฝึกงาน



2.4 จัดโครงการเชิญศิษย์เก่ามาพูดคุยกับนักศึกษาปี 3-4 เกี่ยวกับประสบการณ์การทำงาน



2.5 ภาคพิเศษ: เชิญศิษย์เก่ามาแชร์เทคนิคการเรียนควบคู่กับการทำงาน



2.6 พาไปดูงานและจัดอบรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก (เช่น SCG, Seed Thailand)



3 การให้ความช่วยเหลือ ดูแลนักศึกษา ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของลูกค้า



มีอาจารย์ที่ปรึกษา สร้างกลุ่มไลน์เฉพาะ และโอมรุมในวิชาการที่สอนหรือในชั้นเรียน



ปัญหาที่พบบ่อย และการช่วยเหลือ



ค่าใช้จ่าย/ค่าเทอมล่าช้า

แนวทางช่วยเหลือ

- แนะนำแหล่งทุน
- งานพาร์ทไทม์
- ช่วยเหลือผ่านงานวิจัยหรือให้ช่วยทำแล็บ



ติดเกรด I หรือ F

แนวทางช่วยเหลือ

- จัดตารางเรียนแก้พิเศษ
- ประสานอาจารย์ผู้สอน
- ติดตามเป็นรายบุคคล



การปรับตัว/ลาออกระหว่างการฝึกงาน

แนวทางช่วยเหลือ

- ให้คำปรึกษาเชิงลึก
- ไม่บังคับหากไม่เหมาะกับเส้นทางนั้น



ความขัดแย้งระหว่างนักศึกษา

แนวทางช่วยเหลือ

- อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นคนกลางไกล่เกลี่ย



“ทุกความสัมพันธ์ คือพลังสำคัญในการพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศ”

การเข้าถึงข้อมูล

1. กลุ่มไลน์นักศึกษาและผู้ปกครอง

คณะมีกลุ่มไลน์นักศึกษาแต่ละชั้นปีและกลุ่มไลน์ผู้ปกครองนักศึกษาแต่ละชั้นปี สำหรับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของคณะและมหาวิทยาลัยและคอยตอบข้อคำถามต่างๆ



แอดมินกลุ่มไลน์นักศึกษาแต่ละชั้นปี



แอดมินกลุ่มไลน์ผู้ปกครองนักศึกษาแต่ละชั้นปี



ข้อเสนอแนะ

เมื่อโรงเรียน/หน่วยงานขอใช้เครื่องมือวิเคราะห์ขั้นสูงบ่อยครั้ง ควรพิจารณาจัดทำประกาศิตราค่าบริการ เพื่อสนับสนุนค่าวัสดุสิ้นเปลืองและค่าบำรุงรักษา



ช่องทางการรับทราบข้อมูล/ข้อร้องเรียน

1 ช่องทางออนไลน์และเทคโนโลยี (Online & Technology Channels)

โซเชียลมีเดีย (Social Media):



Facebook, LINE, TikTok

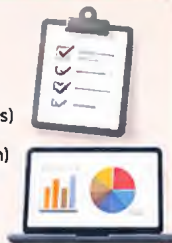
เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของคณะและมหาวิทยาลัย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อคำถามต่างๆ



2 การสำรวจและข้อมูลเชิงลึก (Surveys & Structured Data)

แบบสำรวจความพึงพอใจ (ออนไลน์) (Satisfaction Surveys)

- การสำรวจหลังจบการเรียนการสอน (Course Evaluation)
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต



3 การโต้ตอบโดยตรงและออฟไลน์ (Direct Interaction & Offline Channels)

การให้บริการโดยตรงผ่านศูนย์ให้บริการนักศึกษาลาน สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในเมือง / บางคล้า

และการให้บริการผ่านโทรศัพท์สำนักงานและโทรศัพท์ส่วนตัวของรองคณบดีกิจการนักศึกษา



ด้านการบริการวิชาการ

1 ค่ายหรือ (ระดับคณะ)

- โรงเรียนส่งนักเรียนมาอบรมหลักสูตรฟิสิกส์/เคมี/ชีววิทยา
- ค่าบริการ 600 บาท/คน
- สร้างรายได้และสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับโรงเรียน



2 หน่วยตรวจสอบมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน

- วิเคราะห์ตัวอย่าง
- สร้างรายได้ให้คณะและมหาวิทยาลัย



3 บริการให้คำปรึกษา (สาขาอาหาร)

- ปรับสูตรอาหาร
- ยืดอายุผลิตภัณฑ์
- แปรรูปสินค้า



4 วิทยากรภายนอก (สาธารณชน, โอที, สิ่งแวดล้อม)

- อาจารย์ได้รับเชิญเป็นวิทยากร/กรรมการตัดสิน
- สร้างเครือข่ายและประชาสัมพันธ์หลักสูตร



ร่วมสร้างองค์ความรู้
ด้วยบริการวิชาการที่มีคุณภาพ
เพื่อสังคมที่ยั่งยืน



คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์