

AUN-QA 8 Output and Outcomes

8	Output and Outcomes	1	2	3	4	5	6	7
8.5	Satisfaction level of the various stakeholders are shown to be established, monitored, and benchmarked for improvement.							

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการต่าง ๆ จากศูนย์เครื่องมือฯ และนำผลการประเมินความพึงพอใจมาเข้าที่ประชุมทบทวนการบริหาร เพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรค และหาทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินการที่ชัดเจน

นอกจากออกแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้ว ศูนย์เครื่องมือฯ ยังมีช่องทางอื่นให้กับผู้รับบริการได้เสนอแนะการให้บริการ เช่น ข้อเสนอแนะ แบบฟอร์มข้อร้องเรียนตามระบบคุณภาพ ISO 17025 โดยศูนย์เครื่องมือฯ จะรวบรวมข้อเสนอแนะทุกประเภท เพื่อพิจารณาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้านการเรียนการสอน

หัวข้อ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ/การประสานงาน	1449	4.57
ด้านการเตรียมความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับบทปฏิบัติการ	1449	4.55
ด้านความเพียงพอของการให้บริการเครื่องมือ	1449	4.45
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1449	4.49
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1449	4.53
ด้านทักษะการใช้เครื่องมือของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องปฏิบัติการ	1449	4.55
ด้านระบบฐานข้อมูลขั้นตอนใช้งานระบบไม่ซับซ้อน	1449	4.44
ด้านระบบฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพ สมบูรณ์ ครบถ้วน	1449	4.41
ด้านความปลอดภัยจากการใช้ห้องปฏิบัติการของศูนย์เครื่องมือฯ	1449	4.38
รวม	1449	4.48

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้านงานวิจัย

หัวข้อ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ/การประสานงาน	184	4.48
ด้านการเตรียมความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับบทปฏิบัติการ	184	4.49
ด้านความเพียงพอของการให้บริการเครื่องมือ	184	4.42
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	184	4.46
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	184	4.57
ด้านทักษะการใช้เครื่องมือของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องปฏิบัติการ	184	4.58
ด้านระบบฐานข้อมูลขั้นตอนใช้งานระบบไม่ซับซ้อน	184	4.44
ด้านระบบฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพ สมบูรณ์ ครบถ้วน	184	4.44
ด้านความปลอดภัยจากการใช้ห้องปฏิบัติการของศูนย์เครื่องมือฯ	184	4.50
รวม	184	4.49

ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม

1. เครื่องชำรุด และไม่มีเครื่องซ่อมแซม รวมทั้งการ PM
2. เครื่องมือไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
3. ระบบปรับอากาศภายในห้องปฏิบัติการไม่พร้อมใช้งาน
4. ที่จอดรถไม่เพียงพอ

รายการหลักฐาน

1. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (FM-407-02-01)