

AUN-OA 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 โดยดำเนินการตามวิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและบุคลากร (WI-407-02-01) และนำผลการประเมินความพึงพอใจมาเข้าที่ประชุมทบทวนการบริหาร เพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรค และหาทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินการที่ชัดเจน

นอกจากออกแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้ว ศูนย์เครื่องมือฯ ยังมีช่องทางอื่นให้กับผู้รับบริการได้เสนอแนะการให้บริการ เช่น ข้อเสนอแนะในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนตามระบบคุณภาพ ISO 17025 โดยศูนย์เครื่องมือฯ จะรวบรวมข้อเสนอแนะทุกประเภท เพื่อพิจารณาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้านการเรียนการสอน

หัวข้อ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ/การประสานงาน	1,774	4.41
ด้านการเตรียมความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับบทปฏิบัติการ	1,774	4.43
ด้านความเพียงพอของการให้บริการเครื่องมือ	1,774	4.28
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1,774	4.36
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1,774	4.48
ด้านทักษะการใช้เครื่องมือของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องปฏิบัติการ	1,774	4.48
ด้านระบบฐานข้อมูลขั้นตอนใช้งานระบบไม่ซับซ้อน	1,774	4.38
ด้านระบบฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพ สมบูรณ์ ครบถ้วน	1,774	4.28
ด้านความปลอดภัยจากการใช้ห้องปฏิบัติการของศูนย์เครื่องมือฯ	1,774	4.46
รวม	1,774	4.39

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้านงานวิจัย

หัวข้อ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ/การประสานงาน	270	4.76
ด้านการเตรียมความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับบทปฏิบัติการ	270	4.79
ด้านความเพียงพอของการให้บริการเครื่องมือ	270	4.64
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	270	4.66
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	270	4.86
ด้านทักษะการใช้เครื่องมือของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องปฏิบัติการ	270	4.88
ด้านระบบฐานข้อมูลขั้นตอนใช้งานระบบไม่ซับซ้อน	270	4.75
ด้านระบบฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพ สมบูรณ์ ครบถ้วน	270	4.74
ด้านความปลอดภัยจากการใช้ห้องปฏิบัติการของศูนย์เครื่องมือฯ	270	4.75
รวม	270	4.76

ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม

1. เครื่องมือไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ชำรุด ฯลฯ
2. ควรปรับปรุง Wi-Fi เช่น F3, F9
3. เพิ่มที่จอดรถ เช่น F1, F3, F12 ฯลฯ
4. ควรมีตู้กดของกิน เช่น F11
5. ประตูดึงการ์ดเสีย เช่น F10
6. การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานเพราะระบบสารสนเทศล่ม
7. สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีแผนผังอาคาร เก้าอี้นั่งรอ ฯลฯ
8. ระบบน้ำ DI/RO ไม่เพียงพอ
9. การจัดการ Waste
10. ปรับปรุงวิธีโออบรม Safety Card

รายการหลักฐาน

1. ตารางที่ AUN-QA 8.5-1 ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ (หากมี) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ตารางที่ AUN-QA 8.5-2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ตารางที่ AUN-QA 8.5-3 ผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามข้อเสนอแนะจากผล QA ของหลักสูตร/หน่วยงาน ในปีที่ผ่านมา
4. วิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและบุคลากร (WI-407-02-01)
5. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (FM-407-02-01)