

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

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้านการเรียนการสอนจากแบบสอบถาม

หัวข้อ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ/การประสานงาน	799	4.53
ด้านการเตรียมความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับบทปฏิบัติการ	799	4.54
ด้านความเพียงพอของการให้บริการเครื่องมือ	799	4.49
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	799	4.56
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	799	4.72
ด้านทักษะการใช้เครื่องมือของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องปฏิบัติการ	799	4.73
ด้านระบบฐานข้อมูลขั้นตอนใช้งานระบบไม่ซับซ้อน	799	4.57
รวม	799	4.59

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้านงานวิจัย
จากแบบสอบถาม

หัวข้อ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ/การประสานงาน	92	4.71
ด้านการเตรียมความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับบทปฏิบัติการ	92	4.70
ด้านความเพียงพอของการให้บริการเครื่องมือ	92	4.59
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92	4.68
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92	4.79
ด้านทักษะการใช้เครื่องมือของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องปฏิบัติการ	92	4.79
ด้านระบบฐานข้อมูลขั้นตอนใช้งานระบบไม่ซับซ้อน	92	4.83
รวม	92	4.73

ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม

1. เครื่องมือไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ชำรุด ฯลฯ
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ดี
3. สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น พัดลม ทีวี แอร์ Wi-Fi
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี
5. ที่จอดรถไม่เพียงพอ เช่น F1, F3, F12 ฯลฯ
6. อุปกรณ์ในการทำปฏิบัติการไม่เพียงพอ เช่น ฟองน้ำล้าง ถังมือ น้ำยาล้าง
7. อาคารเครื่องมือ 12 ลิฟต์เสียไม่สามารถใช้งานได้

โดยได้มีการนำข้อมูลเหล่านี้ไปบริหารจัดการ เช่น การดำเนินการเชิงป้องกัน ประกอบด้วย การอบรม เรื่อง การบำรุงรักษาเครื่องมือ การซ่อมเครื่องมือ การของบประมาณในการซ่อมแซมจาก มทส. เพิ่มเติม การสื่อสารกับพนักงานเพื่อให้บริการที่ดี รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ส่วนอาคารสถานที่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ในการซ่อมแซมและจัดทำให้เพียงพอต่อไป

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 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากร (WI-407-02-01)
5. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (FM-407-02-01)