

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

ตามคำแนะนำของคู่มือ AUN-QA VERSION 4.0 หน้า 38-39 (หัวข้อ Diagnostic Questions และ Source of Evidence) [http://qa.sut.ac.th/webqa/page/PDF/AUN-QA_V4_2020.pdf]

ปีการศึกษา 2565 (ส.ค. 66 - ก.ค. 67)

- ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรุปความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ หรือปัญหาที่ต้องการให้มีการปรับปรุง มีการติดตามความก้าวหน้า และมีการวิเคราะห์ผลที่ได้ว่าเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น (benchmarked)

(การดำเนินงานนั้นขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละหน่วยงาน เพื่อใช้ในการวางแผนจัดสรรทรัพยากรหรือสิ่งสนับสนุนต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อนักศึกษาในแต่ละหลักสูตร)

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลสนับสนุน

1. ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้ข้อมูลตามหลัก ADLI ดังนี้

ข้อ 1. ข้อมูลป้อนกลับจากนักศึกษา

- ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ความพร้อมทางกายภาพ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ฯลฯ
- ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรที่เอื้อและสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สถานพยาบาล สนามกีฬา ที่พักของนักศึกษา ฯลฯ

ข้อ 5. ข้อมูลป้อนกลับจากบุคลากรสายสนับสนุน (ถ้ามี)

(บุคลากรด้านสนับสนุนการเรียนการสอน ได้แก่ บุคลากรด้านห้องสมุด ด้านห้องปฏิบัติการด้าน IT และด้านการบริการ นศ.)

- ภาระงาน
- ความก้าวหน้าในการทำงาน/ความมั่นคงในการทำงาน/ผลตอบแทน
- สวัสดิการ/ความปลอดภัย/ความภาคภูมิใจในการทำงาน/ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน
- การมีโอกาสนำเสนอข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

รายการหลักฐาน

- ตารางที่ AUN-QA 8.5-1 ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ (หากมี) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ตารางที่ AUN-QA 8.5-2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

.....
.....
.....

1. ความพึงพอใจและข้อมูลย้อนกลับจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนอาคารสถานที่ ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 2 กลุ่ม ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การประเมินผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของส่วนอาคารสถานที่ และการดำเนินงานและการควบคุมงานบริษัทจ้างเหมาต่าง ๆ ที่อยู่ในความดูแลของส่วนอาคารสถานที่ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจและแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการส่วนอาคารสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2567

ผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการส่วนอาคารสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2567 จากผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 1-31 มีนาคม 2567 จำนวนผู้ประเมิน 1,117 คน สรุปผลประเมิน ดังนี้

ลำดับ	ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	\bar{X} ปี 2563	\bar{X} ปี 2564	\bar{X} ปี 2565	\bar{X} ปี 2566	\bar{X} ปี 2567	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	4.60	4.63	4.65	4.72	พอใจมากที่สุด
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.30	4.60	4.58	4.56	4.72	พอใจมากที่สุด
3	ด้านระบบการให้บริการ	4.26	4.56	4.57	4.64	4.66	พอใจมากที่สุด
4	ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ	4.29	4.65	4.62	4.67	4.67	พอใจมากที่สุด
จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน		209	534	591	1,102	1,117	

1.2 ข้อมูลย้อนกลับจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการประเมินความพึงพอใจการให้บริการส่วนอาคารสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2567 มีผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 94 ข้อ และมีการดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ดังนี้

ลำดับ	งาน/หน่วย	จำนวน ข้อร้องเรียน/เสนอแนะ (ข้อ)	ระดับความรุนแรง				การแก้ไข	
			1	2	3	4	เรียบร้อย	ไม่เรียบร้อย
1.	งานธุรการ	2	2				2	
2.	งานออกแบบและก่อสร้าง	5	5				5	
3.	งานระบบไฟฟ้าและปรับอากาศ	18	8	10			18	
4.	งานซ่อมบำรุงและรักษา	29	22	7			29	
5.	งานระบบประปา	2	1	1			2	
6.	งานภูมิทัศน์	13	11	2			13	
7.	งานรักษาความปลอดภัย	11	11				11	
8.	งานยานพาหนะ	4	4				4	
9.	งานบริการอาคารสถานที่และกิจกรรม	7	4	3			7	
10.	หน่วยการจัดการและอนุรักษ์พลังงาน	1	1				1	
11.	หน่วยสิ่งแวดล้อม	1	1				1	
12.	หน่วยพัฒนามหาวิทยาลัยอจจวริยะ	1	1				1	
รวม		94	71	23			94	

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2567 ระดับความรุนแรง : 1 = ข้อคิดเห็นเสนอแนะ 2 = ไม่รุนแรง 3 = รุนแรง 4 = รุนแรงมาก

2. ผลการวัดระดับความพึงพอใจจำแนกกลุ่มตามงานจ้างเหมาบริการส่วนอาคารสถานที่ (Outsource) ประจำเดือน

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจจำแนกกลุ่มตามงานจ้างเหมาบริการส่วนอาคารสถานที่ ประจำเดือน												ค่าเฉลี่ย
		ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	
1.	งานบริการด้านงานรักษาความปลอดภัย	4.00	4.31	4.50	4.25	4.50	4.66	4.63	3.86	4.55	4.70			4.40
2.	งานบริการด้านงานรักษาความสะอาด	4.58	4.35	3.90	3.90	3.81	3.46	3.93	4.00	3.57	3.87			3.94
3.	งานบริการด้านงานภูมิทัศน์	-	4.28	5.00	4.62	4.38	4.66	4.66	4.66	3.77	4.37			4.49
4.	งานบริการด้านงานจัดเก็บขยะ	5.00	4.62	4.73	4.96	4.80	4.72	5.00	4.44	4.97	4.80			4.80
5.	งานบริการด้านงานยานพาหนะ													
	- บริการรถโดยสารภายใน มทส.	4.75	5.00	4.56	-	5.00	4.82	5.00	4.22	4.87	4.11			4.70
	- บริการรถยนต์เช่า มทส.	5.00	4.90	5.00	4.88	4.88	4.96	4.94	4.99	5.00	4.92			4.95
เฉลี่ย		3.89	4.58	4.62	3.77	4.56	4.55	4.69	4.36	4.46	4.46			4.39