

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]

1. ความพึงพอใจและข้อมูลย้อนกลับจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

1.1 ผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการส่วนอาคารสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2568

ผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการส่วนอาคารสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2568 จากผู้รับบริการ ภายในมหาวิทยาลัย จำนวนผู้ประเมิน 1,287 คน สรุปผลประเมิน ดังนี้

ลำดับ	ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	\bar{X} ปี 2566	\bar{X} ปี 2567	\bar{X} ปี 2568	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	4.72	4.83	พอใจมากที่สุด
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.56	4.72	4.81	พอใจมากที่สุด
3	ด้านระบบการให้บริการ	4.64	4.66	4.79	พอใจมากที่สุด
4	ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ	4.67	4.67	4.81	พอใจมากที่สุด
จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน		1,102	1,117	1,287	

การวิเคราะห์ข้อมูล ความหมายค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 :100)

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	4.51 – 5.00	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	3.51 – 4.50	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	2.51 – 3.50	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	1.51 – 2.50	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	1.00 – 1.50	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

1.2 ข้อมูลย้อนกลับจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการประเมินความพึงพอใจการให้บริการส่วนอาคารสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2568 มีผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 61 ข้อ และมีการดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ดังนี้

ลำดับ	งาน/หน่วย	จำนวน ข้อร้องเรียน/เสนอแนะ (ข้อ)	ระดับความรุนแรง				การแก้ไข	
			1	2	3	4	เรียบร้อย	ไม่เรียบร้อย
1.	งานบริหารทั่วไป	1	1				1	
2.	งานออกแบบและก่อสร้าง	3	3				3	
3.	งานระบบไฟฟ้าและปรับอากาศ	10	10				10	
4.	งานซ่อมบำรุงและรักษา	12	12				12	
5.	งานระบบประปา	1	1				1	
6.	งานภูมิทัศน์	14	14				14	
7.	งานรักษาความปลอดภัย	5	5				5	
8.	งานยานพาหนะ	5	5				5	
9.	งานบริการอาคารสถานที่และกิจกรรม	1	1				1	
10.	งานสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน	9	9				9	
11.	งานอนุรักษ์และจัดการพลังงาน	-	-				-	
รวม		61	61				61	

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 30 กรกฎาคม 2568 ระดับความรุนแรง : 1 = ข้อคิดเห็นเสนอแนะ 2 = ไม่รุนแรง 3 = รุนแรง 4 = รุนแรงมาก

2. ผลการวัดระดับความพึงพอใจจำแนกกลุ่มตามงานจ้างเหมาบริการส่วนอาคารสถานที่ (Outsource) ประจำเดือน

ผลการวัดระดับความพึงพอใจจำแนกกลุ่มตามงานจ้างเหมาบริการ ส่วนอาคารสถานที่ ประจำเดือนจากผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย สรุปผลประเมิน ดังนี้

ผลการวัดระดับความพึงพอใจ จำแนกกลุ่มตามงานจ้างเหมาบริการ ส่วนอาคารสถานที่ ประจำเดือน



ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจจำแนกกลุ่มตามงานจ้างเหมาบริการส่วนอาคารสถานที่ ประจำเดือน												ค่าเฉลี่ย การวัดระดับ ความพึงพอใจ ปี 2568
		ต.ค. 67	พ.ย. 67	ธ.ค. 67	ม.ค. 68	ก.พ. 68	มี.ค. 68	เม.ย. 68	พ.ค. 68	มิ.ย. 68	ก.ค. 68	ส.ค. 68	ก.ย. 68	
1	งานบริการด้านงานรักษาความปลอดภัย	4.33	4.55	4.50	4.86	4.70	4.75	4.47	4.21	-	3.91	4.66		4.49
2	งานบริการด้านงานรักษาความปลอดภัย	3.74	4.52	4.62	4.35	4.64	4.50	4.43	3.80	4.51	4.60	4.47		4.38
3	งานบริการด้านงานภูมิทัศน์	4.55	3.58	5.00	4.53	4.48	4.51	4.40	4.61	4.33	3.36	4.20		4.32
4	งานบริการด้านงานจัดเก็บขยะ	4.85	4.26	4.73	4.79	4.00	4.88	4.50	4.12	5.00	4.00	4.68		4.53
5	งานบริการด้านงานยานพาหนะ													
	- บริการรถโดยสารภายใน มทส.	4.95	4.81	4.56	-	4.92	4.50	4.69	4.63	5.00	-	2.66		4.52
	- บริการรถคันเช่า มทส.	4.99	4.91	5.00	5.00	4.98	4.91	4.89	4.93	4.83	4.92	4.94		4.94

การวิเคราะห์ข้อมูล ความหมายค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้ (บุทศม ตรี:จว. 2543 :100)
 ค่าเฉลี่ยออกคะแนน 4.51 - 5.00 หมายถึง พอดีมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยออกคะแนน 3.51 - 4.50 หมายถึง พอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยออกคะแนน 2.51 - 3.50 หมายถึง พอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยออกคะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึง พอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ยออกคะแนน 1.00 - 1.50 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด



งานรักษาความปลอดภัย



งานรักษาความปลอดภัย



งานภูมิทัศน์



งานจัดเก็บขยะ



รถโดยสารภายใน มทส.



รถคันเช่า มทส.

จากการประเมินความพึงพอใจจำแนกกลุ่มตามงานจ้างเหมาบริการส่วนอาคารสถานที่ (Outsource) ประจำเดือน จากผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัยมีผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 123 ข้อ และมีการดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ดังนี้

ลำดับ	งาน/หน่วย	ข้อร้องเรียน (ข้อ)		ระดับความรุนแรง				การแก้ไข	
		A	B	1	2	3	4	เรียบร้อย	ไม่เรียบร้อย
1	การบริการซ่อมระบบไฟฟ้าและปรับอากาศ		-						-
2	การบริการซ่อมโยธาสถาปัตยกรรม - ระบบประปาสุขาภิบาล		-						-
3	การบริการภูมิทัศน์		27	27				27	-
4	บริการยานพาหนะ		12	11	1			12	-
5	การบริการรักษาความปลอดภัย		26	26				26	-
6	การบริการสิ่งแวดล้อม		13	13				13	-
7	การบริการน้ำประปา		-						-
8	บริการออกแบบ		-						-
9	การรับและจ่ายวัสดุ		-						-
10	การรับข้อร้องเรียนและประเมินความพึงพอใจ	-	-	-					-
11	การบริการรักษาความสะอาด		44	44				44	
12	การบริการจัดเตรียมสถานที่		1		1			1	
13	การบริการจัดการพลังงาน		-						
รวม			123	121	2			123	

หมายเหตุ :

A : ข้อร้องเรียนจาก @SUT.SOS / MIS / หนังสือร้องเรียน / กล่องรับข้อร้องเรียน / ด้วยตนเอง / Social Media / โทรศัพท์

B : ข้อร้องเรียนจากแบบประเมินความพึงพอใจงานจ้างเหมาบริการภายใน มทส.

ระดับความรุนแรง : 1 = ข้อคิดเห็นเสนอแนะ 2 = ไม่รุนแรง 3 = รุนแรง 4 = รุนแรงมาก

**ตัวอย่าง
รายงานผล
การแก้ไข
ข้อร้องเรียน**

 ส่วนอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	พิกัดเอกสาร : FM-AC-01-2
	เอกสารสนับสนุนข้อเสนอแนะ : รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน



ส่วนอาคารสถานที่
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน

เลขที่ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ..... RC-01-68-181..... ประจำปีเรียน มิถุนายน 2568.....

แหล่งที่มาของข้อร้องเรียน หนังสือข้อร้องเรียน ช่องรับข้อร้องเรียน ตัวต่อตนเอง โทรศัพท์ MS Social Media

งานจ้างแผนกบริการด้าน งานรักษาความสะอาด..... ข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการส่วนอาคารสถานที่ ประจำปี

ระดับความรุนแรงตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไม่รุนแรง ปานกลาง รุนแรงมาก

วันกล่าวนำ:	รายละเอียด	สาเหตุปัญหา	ผู้รับผิดชอบ/ผู้ปฏิบัติ	วันสิ้นสุด/วันที่พิจารณาเสร็จ	การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	ระดับความพึงพอใจ/ผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
24 มิ.ย. 2568	บุคลากรรับชมรม 1 จัดเก้าอี้ 81 ขาด 1/2 ไม่มีกระดาษชำระ	พนักงานทำความสะอาดดำเนินการเติมกระดาษชำระ พร้อม ก้าวเข้าให้ ม.ต้น ตรวจสอบการกระจายชำระให้พนักงานบริการที่ตนเอง	ภคชณธ์ อนุชะรักษา	15 มิ.ย. 68	ไม่สามารถดำเนินการส่งมอบเก้าอี้เนื่องจากไม่มีเอกสารแจ้งให้โรงเรียนทราบก่อนดำเนินการ จึงได้หยุดส่งผู้ดูแลระบบแก้ไข	

หมายเหตุ : รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
ฉบับที่ 1 ของฉบับ : แก้ไขข้อร้องเรียน
ฉบับที่ 2 ของฉบับ : แก้ไขข้อร้องเรียน
ฉบับที่ 3 ของฉบับ : แก้ไขข้อร้องเรียน
ฉบับที่ 4 ของฉบับ : แก้ไขข้อร้องเรียน

(นางไอลิน สิบสาย)
ผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
วันที่ ..16 กรกฎาคม 2568



นางสาวศิริกานต์ สิบสายพันธ์
ผู้รายงาน
วันที่ ..16 กรกฎาคม 2568 หน้า 1 / 1

FM-AC-01-2 : Rev.06.04 : 10/06/2565	ผู้จัดทำ : นางสาวศิริกานต์ สิบสายพันธ์	วันที่ : 10/06/2568	ผู้ดูแล/ นานาทิศาณีนันท์ ปวีณฤกษ์กุลทรัพย์	วันที่ : 10/06/2565
-------------------------------------	--	---------------------	--	---------------------

รายการหลักฐาน

AUN-QA 8.5-1 ผลประเมินความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

AUN-QA 8.5-2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย