**AUN-QA 11 Output**

**Criterion**

1. *Satisfaction levels of staff, students, alumni, employers, etc. are established, monitored and benchmarked; and that they are satisfied with the quality of the programme and its graduates.*

**ผลการประเมินตนเอง**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **11** | **Output** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 11.5 | The satisfaction levels of stakeholders are established, monitored and benchmarked for improvement *[3]* |  |  |  |  |  |  |  |

**ผลการดำเนินงาน**

*[เขียนอธิบายผลการดำเนินงานตามหลัก PDCA โดยดูแนวทางการอธิบายผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ย่อยด้านบนในกรอบสี่เหลี่ยม ที่เป็นตัวหนังสือเอียง (หน้า 44) รวมถึง Diagnostic Questions (หน้า 45)]*

ส่วนกิจการนักศึกษา ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละงานในส่วนกิจการนักศึกษาประจำทุกปีการศึกษา ***(AUN-QA 11.5-1)*** และมีการนำจุดเด่นของการให้บริการ สิ่งที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ และข้อคิดเห็น/เสนอแนะอื่น ๆ มาพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น ทุกปีการศึกษา นอกเหนือจากนั้นในการประชุมหัวหน้างานประจำเดือน และประชุมกับผู้บริหารประจำภาคการศึกษา มีการรายงานผลการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรม ของแต่ละงาน พร้อมปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ โดยผู้บริหารได้นำเสนอโครงการ/กิจกรรมที่มีปัญหาอุปสรรคที่แก้ไขไม่ได้ในระดับหน่วยงานต่อมหาวิทยาลัยรับทราบต่อไป ทั้งนี้ส่วนกิจการนักศึกษามีการรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามจุดที่ควรพัฒนาจากผลการประเมินตนเอง (SAR) ระดับหน่วยงาน และผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงาน ต่อมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยในทุกปีการศึกษา อีกด้วย ***(AUN-QA 11.5-2)*** ในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละงานในส่วนกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ยังไม่มี การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกับหน่วยงานอื่น

**รายการหลักฐาน**

* **หลักฐานตามคำแนะนำของคู่มือ AUN QA VERSION 3.0 หน้า 46 (หัวข้อ Sources of Evidence)**

AUN-QA 11.5-1 สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ

ส่วนกิจการนักศึกษา ปีการศึกษา 2558

AUN-QA 11.5-2 การดำเนินงานตามจุดที่ควรพัฒนาจากผลการประเมินตนเอง (SAR)

ระดับหน่วยงาน และผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ระดับหน่วยงาน ปีการศึกษา 2557 ส่วนกิจการนักศึกษา

**Diagnostic Questions :**

**Stakeholders’ Satisfaction : Students**

* Does the department know what students think about the courses, programme, teaching, examinations, etc.?
* How does the department cope with the feedback and complaints from students?

**Sources of Evidence**

* Process and indicators for measuring stakeholders’ satisfaction
* Stakeholders’ satisfaction trends
* Graduates, alumni and employers surveys
* Press reports
* Employment surveys
* Employment statistics
* Employers feedback