**ตัวบ่งชี้ที่ C.11 : ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

***(AUN QA 8.4, 8.5, 10.1-10.6)***

*(การมีข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน การให้บริการทางวิชาการตามพันธกิจของสำนักวิชา/มหาวิทยาลัย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับหลักสูตร ได้แก่ นักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต/ผู้ใช้บริการวิชาการ/ผู้ใช้ผลงานวิจัย ศิษย์เก่า และบุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน* ***ข้อมูลป้อนกลับที่ดี ควรจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นไปได้ โดยข้อมูลป้อนกลับไม่จำเป็นต้องเป็นข้อมูลระดับคะแนนที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจเท่านั้น แต่อาจเป็นข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์และสามารถใช้ในการพัฒนาการจัดการศึกษาต่อไปได้)***

**วิธีการประเมิน :**

การหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจใช้เครื่องมือที่หลากหลาย เช่น การสำรวจ การสัมภาษณ์ การศึกษาจากกลุ่มเจาะจง (Focus Group) หรือใช้ข้อมูลการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ประเด็นการประเมิน :**

| **ประเด็นการประเมิน** | **ฝ่าย/หน่วยงานที่ให้ข้อมูล** |
| --- | --- |
| 1. **ข้อมูลป้อนกลับจากนักศึกษา**   อาจเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่าง ๆ ต่อไปนี้  - การจัดการเรียนการสอน เช่น ELO โครงสร้างหลักสูตร  ตารางเรียน ตารางสอบ การสอนของคณาจารย์ | * ฝ่ายวิชาการและนวัตกรรม/สำนักวิชา/สาขาวิชา/หลักสูตร |
| - ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน สิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ความพร้อมทางกายภาพ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ฯลฯ | * ฝ่ายวิชาการและนวัตกรรม/ศูนย์บริการการศึกษา,  ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี * ฝ่ายวางแผน/ศูนย์คอมพิวเตอร์ * ฝ่ายพัฒนาการสอนและสนับสนุนการเรียนรู้/ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา |
| - ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรที่เอื้อและสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สถานพยาบาล  สนามกีฬา ที่พักของนักศึกษา ฯลฯ | * ฝ่ายพัฒนาการสอนและสนับสนุนการเรียนรู้/ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา, ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา * ฝ่ายพันธกิจสัมพันธ์กับองค์กรชุมชน/ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ, โรงพยาบาล มทส. * ฝ่ายกิจการนักศึกษา/ส่วนกิจการนักศึกษา, สถานกีฬาและสุขภาพ * ฝ่ายบริหาร/ส่วนอาคารสถานที่ |
| - การให้คำปรึกษาแนะแนวของหลักสูตร/สำนักวิชา/สถาบัน | * ฝ่ายวิชาการและนวัตกรรม/สำนักวิชา/สาขาวิชา/หลักสูตร * ฝ่ายกิจการนักศึกษา/ส่วนกิจการนักศึกษา |
| - การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงาน | * ฝ่ายวิชาการและนวัตกรรม/สำนักวิชา/สาขาวิชา/หลักสูตร * ฝ่ายพันธกิจสัมพันธ์กับองค์กรชุมชน/ ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ * ฝ่ายกิจการนักศึกษา/ส่วนกิจการนักศึกษา |

**ผลการดำเนินงาน :**

*( - อธิบายว่ามหาวิทยาลัย/สำนักวิชา/หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับ ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ*

*- มหาวิทยาลัย/สำนักวิชา/หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีมาตรการหรือการดำเนินการใด ที่สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี และสอดคล้องกับอัตลักษณ์ หรือเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย/สำนักวิชา/หน่วยงาน)*

***คำนิยาม : ข้อมูลป้อนกลับที่ดี ควรจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นไปได้ โดยข้อมูลป้อนกลับไม่จำเป็นต้องเป็นข้อมูลระดับคะแนนที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจเท่านั้น แต่อาจเป็นข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์และสามารถใช้ในการพัฒนาการจัดการศึกษาต่อไปได้****)*

**1. ข้อมูลป้อนกลับจากนักศึกษา***อาจเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่าง ๆ ต่อไปนี้*

*- การจัดการเรียนการสอน เช่น ELO โครงสร้างหลักสูตร ตารางเรียน ตารางสอบ การสอนของคณาจารย์*

*- ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ความพร้อมทางกายภาพ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ฯลฯ*

*- ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรที่เอื้อและสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สถานพยาบาล สนามกีฬา ที่พักของนักศึกษา ฯลฯ*

*- การให้คำปรึกษาแนะแนว ของหลักสูตร/สำนักวิชา/สถาบัน*

*- การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงาน*

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นโรงพยาบาลในสังกัดสำนักวิชาแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีการบริการตรวจสุขภาพถ้วนหน้าในการให้บริการตรวจรักษาแก่นักศึกษาและผู้ประกันตน มีโรงอาหารสำหรับบริการ มีรถกอร์ฟเพื่อช่วยในการอำนวยความสะดวกเดินทางระหว่างตึกต่างๆ ซึ่งในการอำนวยความสะดวกนี้จะมีการประเมินโดยจำแนกตามงานในบริการที่จัดให้กับผู้ใช้ นอกจากนี้มีการรับฟังเสียงจากผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ แบบฟอร์มข้อร้องเรียน เฟซบุ๊ค อีเมล์ เป็นต้น

ทั้งนี้โรงพยาบาลฯยังร่วมกับศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพจัดให้นักศึกษาปฏบัติงานจริง ณ สถานประกอบการงานที่นักศึกษาปฏิบัติจะตรงกับสาขาวิชาของนักศึกษา โดยเน้นการเรียนรู้โดยใช้ประสบการณ์จากการทำงานจริงเป็นหลัก หรือ Work-based learning หรือ โครงงานพิเศษ (Project) ที่มีประโยชน์กับสถานประกอบการ เช่น การปรับปรุง หรือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการแก้ปัญหาของกระบวนการทำงาน ซึ่งมีโครงการในการพัฒนาให้โรงพยาบาลดังนี้ บริการยืม-คืนครุภัณฑ์ E-borrow setmore เพื่อการประยุกต์, การพัฒนาระบบ Website หน่วยวิจัยโรคปรสิต, การพัฒนาสื่อ electronic เชื้อปรสิต หลังจากนั้นนำผลที่ได้มาวางแผน ปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ซึ่งที่ผ่านมาผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้รับคำชมถึงสถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย มีการให้บริการที่ดี ทางโรงพยาบาลจึงกล่าวชื่นชมและมีการติดป้ายประกาศ ส่วนข้อเสนอแนะคือมีบริเวณพื้นที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการโรงพยาบาลฯ จึงได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้ใช้บริการ โดยโรงพยาบาลฯ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรอบอาคารให้มีพื้นที่พื้นเพิ่มมากขึ้น และจะมีการแจ้งกลับไปยังผู้ใช้บริการเพื่อให้ทราบว่าโรงพยาบาลฯ ได้ดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับข้อร้องเรียนหรือปัญหาต่างๆ ที่ได้เคยแจ้งให้โรงพยาบาลฯ ทราบ

**แหล่งที่มา :** ฝ่ายพันธกิจสัมพันธ์กับองค์กรชุมชน/ โรงพยาบาล มทส.,