

7.1 ข (2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ในการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน นอกจากการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องและมีซัพพอร์ตตามแผนแล้ว สถาบันฯ ได้จัดโครงการอบรมปฏิบัติการเรื่องการป้องกันและระงับอัคคีภัย และโครงการให้ความรู้การดูแลสุขภาพตนเองและช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉิน โดยมีจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมสูงกว่าเป้าหมาย (ภาพที่ 7.1 ข (2)-1) สำหรับการสำรองข้อมูลสำคัญ สถาบันฯ มีการดำเนินการครบถ้วนเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ผลการติดตามความเสียหายที่เกิดขึ้นในภาพที่รวม พบว่า ไม่มีเหตุการณ์ความเสียหาย (ภาพที่ 7.1 ข (2)-1)

ภาพที่ 7.1 ข (2)-1 ผลการดำเนินงานด้านการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับภาวะฉุกเฉิน						
ตัวชี้วัด	แผน	ผลการดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณ (ร้อยละ)				
		2558	2559	2560	2561	2562
จำนวนผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การป้องกันและระงับอัคคีภัย สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2561	ร้อยละ 70	76	70	76	74	70
จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพที่ตนเองและช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉิน (NA = Non-Applicable เนื่องจากเริ่มมีโครงการนี้ในปี 2562)	ร้อยละ 70	NA	NA	NA	NA	73
ร้อยละของข้อมูลที่มีการสำรองเทียบแผน (ND = No Data)	ร้อยละ 100	ND	ND	ND	ND	100
จำนวนความเสียหายที่เกิดขึ้น	0	0	0	0	0	0
จำนวนของข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่มีความเสียหาย	0	0	0	0	0	0

7.1 ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ภาพที่ 7.1 ค-1 แสดงผลลัพธ์ของตัววัดสำหรับผู้ส่งมอบสำคัญ ซึ่งนักวิชาการพัสดุรับผิดชอบติดตามประเมิน พบว่า ผู้ส่งมอบส่วนใหญ่ให้บริการสมบูรณ์ตามข้อกำหนด ยกเว้นผู้ส่งมอบการทำความสะอาดอาคารและสำนักงานทั่วไป ที่มีการดำเนินการไม่สมบูรณ์ตามข้อกำหนด ทั้งเรื่องความตรงต่อเวลา ความถูกต้อง และคุณภาพ

ภาพที่ 7.1 ค-1 ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ปีงบประมาณ 2562						
ตัววัด	Supply Chain					
	ความสมบูรณ์ของการส่งมอบ (ร้อยละ)					
	เครื่อง I-Reader	กล่อง I-Kit	ชิ้นในชุด I-Kit	แผ่นทดสอบในชุด I-Kit	การทำความสะอาดอาคารและสำนักงาน	ดูแลบำรุงรักษาสถาบันและต้นไม้ บริเวณโดยรอบอาคารสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้
ความตรงต่อเวลา	100	ไม่มีการจัดซื้อจัดจ้าง เนื่องจากมีวัสดุคงคลัง			83	100
ความถูกต้อง	100				83	100
คุณภาพ	100				83	100

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

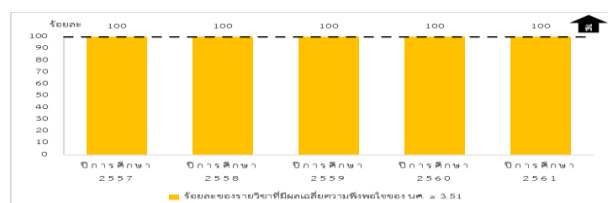
7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

7.2 ก. (1) ความพึงพอใจของลูกค้า

- พันธกิจการศึกษา

เจ้าหน้าที่การศึกษา ภายใต้การกำกับของรองผู้อำนวยการการศึกษาและเครือข่าย สํารวจความคิดเห็นนักศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากนักศึกษา พบว่า

จำนวนรายวิชาที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่า 3.51 คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งบรรลุเป้าหมายอย่างต่อเนื่องตลอด 5 ปีที่ผ่านมา (ภาพที่ 7.2 ก (1)-1)



ภาพที่ 7.2 ก (1)-1 ร้อยละของรายวิชาที่ได้คะแนนความพึงพอใจจากนักศึกษา > 3.51

ในด้านปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้และคุณภาพชีวิตที่ดีของนักศึกษา สถาบันฯ ได้นำผลจากการทบทวนการสำรวจที่ผ่านมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความต้องการการสนับสนุนของนักศึกษา ทั้งการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ การให้บริการห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ การให้บริการห้องสมุด การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต บริการสาธารณสุขโภชนาการและความปลอดภัย และบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ผลพบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาต่อทุกปัจจัยสูงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่องตลอด 5 ปีที่ผ่านมา ยกเว้นการให้บริการห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ที่มีผลต่ำกว่าเป้าหมายในปี 2560 (ภาพที่ 7.2 ก (1)-2) ส่วนความไม่พึงพอใจ พบว่า ผลจากการนำข้อมูลในปีที่ผ่านมาไปใช้ในการปรับปรุงปัจจัยเกื้อหนุนต่าง ๆ ทำให้จำนวนนักศึกษาที่ไม่พึงพอใจมีจำนวนลดลงต่ำกว่าปีที่ผ่านมา (ภาพที่ 7.2 ก (1)-3)

ภาพที่ 7.2 ก (1)-2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อปัจจัยเกื้อหนุนต่าง ๆ แต่ละปีการศึกษา						
ปัจจัยเกื้อหนุน	ค่าเป้าหมาย	2557	2558	2559	2560	2561
การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์	ระดับ 4.00	4.36	4.42	4.71	4.61	4.56
การให้บริการห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์		No data	4.13	4.44	3.96	4.42
การให้บริการห้องสมุด		No data	No data	No data	4.30	4.35
การให้บริการคอมพิวเตอร์และ internet		4.63	4.42	4.25	4.32	4.66
ด้านสาธารณสุขโภชนาการและความปลอดภัย		4.53	4.67	4.66	4.46	4.41
สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น (สนามกีฬา การรักษาพยาบาล การลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์)		4.25	4.22	4.44	4.10	4.46
ภาพที่ 7.2 ก (1)-3 จำนวนนักศึกษาที่ไม่พึงพอใจต่อปัจจัยเกื้อหนุนต่าง ๆ แต่ละปีการศึกษา						
ปัจจัยเกื้อหนุน	ค่าเป้าหมาย	2557	2558	2559	2560	2561
การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์	0 คน	No data	1	0	0	0
การให้บริการห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์		No data	1	0	1	0
การให้บริการห้องสมุด		No data	No data	No data	No data	No data
การให้บริการคอมพิวเตอร์และ internet		No data	0	1	1	0
ด้านสาธารณสุขโภชนาการและความปลอดภัย		No data	0	0	0	0
สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น (สนามกีฬา การรักษาพยาบาล การลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์)		No data	0	0	2	1
รวม			2	1	3	1

นอกจากนี้ สถาบันฯ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาต่อหลักสูตร พบว่า ในปีการศึกษา 2561 ได้คะแนนความพึงพอใจทั้งรายด้านและภาพที่รวม จากนักศึกษาทั้งระดับป.โท และป.เอก สูงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้มาก (ภาพที่ 7.2 ก (1)-4)

ภาพที่ 7.2 ก (1)-4 ระดับคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตร											
ประเด็นคำถาม	เป้า หมาย	ปีการศึกษา 2557		ปีการศึกษา 2558		ปีการศึกษา 2559		ปีการศึกษา 2560		ปีการศึกษา 2561	
		ป.โท	ป.เอก	ป.โท	ป.เอก	ป.โท	ป.เอก	ป.โท	ป.เอก	ป.โท	ป.เอก
1.ด้านโครงสร้างและเนื้อหาวิชาของหลักสูตร	4.00	4.51	ไม่มี	4.76	4.5	4.77	3.93	4.04	4.50	4.54	4.36
2.ด้านอาจารย์ผู้สอน	4.00	4.48	ผู้สำเร็จ การศึกษา	4.73	4.33	4.77	3.88	4.00	4.45	4.94	4.35
3.ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์หลัก	4.00	4.44		5.00	4.44	4.65	3.63	4.78	4.78	4.93	4.45
4.ด้านการบริหารจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร	4.00	4.54		4.92	4.19	4.50	3.58	3.95	3.94	5.00	4.28
5.ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	4.00	4.49		4.80	4.42	4.60	3.87	3.32	3.70	5.00	4.35
ภาพที่รวมความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร	4.00	4.49		4.81	4.40	4.66	3.83	4.14	4.35	4.82	4.36

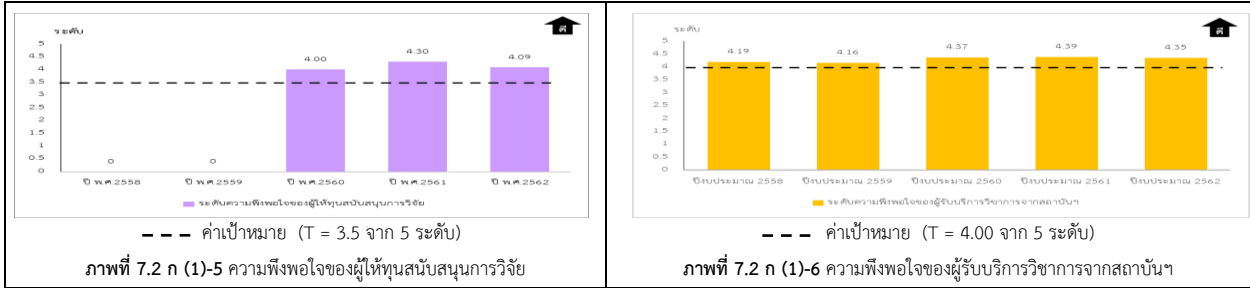
● พันธกิจการวิจัย

สถาบันฯ ให้ความสำคัญกับผู้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยแก่สถาบันฯ จึงได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ให้ทุน เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการนำไปปรับปรุงการดำเนินงานด้านการวิจัย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่และ

ประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ให้ทุนสูงกว่าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 7.2 ก (1)-5)

● **พันธกิจบริการวิชาการ**

สถาบันฯ ติดตามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่องตลอด 5 ปีที่ผ่านมา (ภาพที่ 7.2 ก (1)-6 นอกจากนี้ สถาบันฯ ได้สำรวจความไม่พึงพอใจจากผู้รับบริการวิชาการ ผลปรากฏว่า ผู้รับบริการไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจ



7.2 ก. (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

● **พันธกิจการศึกษา**

สถาบันฯ ติดตามผลการสำรวจความผูกพันและความภาคภูมิใจของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จากสถาบันฯ พบว่า ปีการศึกษา 2561 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนทุกหัวข้อในแบบสำรวจความผูกพันและความภาคภูมิใจ มากกว่า 4.0 ซึ่งสูงกว่าเป้าที่ตั้งไว้ (T = 4.00 จาก 5 ระดับ) โดยเมื่อเปรียบเทียบกับภาพที่รวมของมหาวิทยาลัยพบว่า ระดับ ป.โท ค่าเฉลี่ยของคะแนนทุกหัวข้อสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพที่รวมของมหาวิทยาลัยดังภาพที่ 7.2 ก (2)-1 ส่วนความผูกพันและความภาคภูมิใจของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกจากสถาบันฯ พบว่า ปีการศึกษา 2561 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนทุกหัวข้อในแบบสำรวจความผูกพันและความภาคภูมิใจ มากกว่า 4.0 ซึ่งสูงกว่าเป้าที่ตั้งไว้ (T = 4.00 จาก 5 ระดับ) โดยเมื่อเปรียบเทียบกับภาพที่รวมของมหาวิทยาลัยพบว่า ระดับ ป.เอก ค่าเฉลี่ยของคะแนนทุกหัวข้อต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพที่รวมของมหาวิทยาลัยดังภาพที่ 7.2 ก (2)-2

ประเด็นที่สำรวจ	ค่าเป้าหมาย	ปีการศึกษา 2559		ปีการศึกษา 2560		ปีการศึกษา 2561	
		MU	IL	MU	IL	MU	IL
1. รักและเคารพในความเป็นสถาบันฯ	4.00	4.62	4.50	4.55	4.00	4.55	5.00
2. มีความภูมิใจที่ได้เป็นศิษย์เก่าจากสถาบันฯ	4.00	4.64	5.00	4.57	4.00	4.58	5.00
3. จะรักษาชื่อเสียงและสร้างชื่อเสียงให้กับสถาบันฯ	4.00	4.65	5.00	4.60	4.00	4.60	5.00
4. การสำเร็จการศึกษาจากสถาบันฯ จะทำให้เกิดการยอมรับจากสังคม	4.00	4.58	5.00	4.52	4.00	4.55	5.00
5. มีความรักและต้องการเข้ามาสนับสนุนกิจกรรมของสถาบันฯ ในทุกด้าน	4.00	4.36	5.00	4.27	4.00	4.37	5.00
6. แนะนำคนรู้จักให้มาเรียนที่สถาบันฯ	4.00	4.34	5.00	4.24	4.00	4.40	5.00
7. เต็มใจที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวเมื่อได้รับการร้องขอจากสถาบันฯ	4.00	4.33	4.50	4.25	4.00	4.34	5.00
8. ต้องการที่จะกลับมาเยือนสถาบันฯ หลังสำเร็จการศึกษา	4.00	4.38	4.50	4.30	4.00	4.36	5.00
9. ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือและมีส่วนร่วมกับงานของสถาบันฯ	4.00	4.41	4.50	4.33	4.00	4.39	5.00
ภาพที่รวมด้านความผูกพันและความภาคภูมิใจต่อสถาบันฯ	4.00	4.48	4.78	4.40	4.00	4.46	5.00

ประเด็นที่สำรวจ	ค่าเป้าหมาย	ปีการศึกษา 2559		ปีการศึกษา 2560		ปีการศึกษา 2561	
		MU	IL	MU	IL	MU	IL
1. รักและเคารพในความเป็นสถาบันฯ	4.00	4.44	5.00	4.50	5.00	4.38	4.00
2. มีความภูมิใจที่ได้เป็นศิษย์เก่าจากสถาบันฯ	4.00	4.42	4.60	4.59	5.00	4.51	4.33