



### 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.							

- ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรุปความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ หรือปัญหาที่ต้องการให้มีการปรับปรุง มีการติดตามความก้าวหน้า และมีการวิเคราะห์ผลที่ได้ว่าเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น (benchmarked)

### ผลการดำเนินงาน

ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงสนับสนุนการเรียนรู้ โดยดำเนินการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบ SUT e-Learning จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น 1,012 คน ผลการประเมินพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ SUT e-Learning อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31, S.D. = 0.80) โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ SUT e-Learning ด้านการใช้งานระบบจัดการเรียนการสอนผ่านเครือข่าย SUT e-Learning และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบ SUT e-Learning ปีการศึกษา 2562-2565

รายการ	ปีการศึกษา			
	2562	2563	2564	2565
ผลประเมินความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย)	4.08	3.95	4.19	4.31
จำนวนรายวิชาในระบบ (หน่วยนับ : วิชา)	924	1,194	1,625	1,600

จากตารางที่ 1 เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 ปีซ้อนหลัง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบ SUT e-Learning ไม่แตกต่างกันมาก และพบว่าจำนวนรายวิชาที่ใช้ในระบบ SUT e-Learning สำหรับการเรียนการสอนมีแนวโน้มจำนวนเพิ่มขึ้น ดังนั้น ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา จึงได้ดำเนินการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพของระบบ เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้งานพร้อมกันเป็นจำนวนมากกว่า 3,000 คน ทั้งการเรียนการสอนและการสอบออนไลน์



2. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจของศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา จากผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งสิ้น 241 คน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านผลงานและชิ้นงานของการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 4) ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.97)

### **รายการหลักฐาน**

- ตารางที่ AUN-QA 8.5-1 ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ (หากมี) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ตารางที่ AUN-QA 8.5-2-1 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีการศึกษา 1/2565
- ตารางที่ AUN-QA 8.5-2-2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีการศึกษา 2/2565
- ตารางที่ AUN-QA 8.5-2-3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีการศึกษา 3/2565
- ตารางที่ AUN-QA-8.5-2-4 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ศนท. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565