**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 จากผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งสิ้น 1,031 คน ผลการประเมินพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ SUT e-Learning อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.40, S.D. = 0.75) โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ SUT e-Learning ด้านการใช้งานระบบจัดการเรียนการสอนผ่านเครือข่าย SUT e-Learning และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 1 แสดงผลการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบ SUT e-Learning

ปีการศึกษา 2562-2565

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการ** | **ปีการศึกษา** | | | |
| **2563** | **2564** | **2565** | **2566** |
| ผลประเมินความพึงพอใจ  (ค่าเฉลี่ย) | 3.95 | 4.19 | 4.31 | 4.40 |
| จำนวนรายวิชาในระบบ  (หน่วยนับ : วิชา) | 1,194 | 1,625 | 1,600 | 1,802 |

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

1. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจของศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา  
   จากผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งสิ้น 223 คน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และ 4) ด้านคุณภาพผลงานและชิ้นงานของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.95)

**รายการหลักฐาน**

* ตารางที่ AUN-QA 8.5-1 ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ (หากมี) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
* ตารางที่ AUN-QA 8.5-2-1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ SUT e-Learning และ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ  
   อื่น ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีการศึกษา 2566
* ตารางที่ AUN-QA-8.5-2-2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ศนท. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566