



AUN-OA 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 1,128 คน ผลการประเมินพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ SUT e-Learning อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.44, S.D. = 0.74) โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ SUT e-Learning ด้านการใช้งานระบบจัดการเรียนการสอนผ่านเครือข่าย SUT e-Learning และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบ SUT e-Learning ปีการศึกษา 2564-2568

รายการ	ปีการศึกษา			
	2565	2566	2567	2568
ผลประเมินความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย)	4.31	4.40	4.51	4.44
จำนวนรายวิชาในระบบ (หน่วยนับ : วิชา)	1,600	1,802	1,959	1,707

จากตารางที่ 1 เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 ปีซ้อนหลัง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบ SUT e-Learning ไม่แตกต่างกันมาก และพบว่าจำนวนรายวิชาที่ใช้ระบบ SUT e-Learning สำหรับการเรียนการสอนมีแนวโน้มจำนวนเพิ่มขึ้น ดังนั้น ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา จึงได้ดำเนินการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพของระบบ เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้งานพร้อมกันเป็นจำนวนมากกว่า 3,000 คน ทั้งการเรียนการสอนและการสอบออนไลน์



2. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจของศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา จากผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งสิ้น 311 คน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2658 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และ 4) ด้านคุณภาพผลงานและชิ้นงานของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.96)

รายการหลักฐาน

- ตารางที่ AUN-QA 8.5-1 ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ (หากมี) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ตารางที่ AUN-QA 8.5-2-1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ SUT e-Learning และ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีการศึกษา 2658
- ตารางที่ AUN-QA-8.5-2-2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สนท. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2658