

## การปรับปรุงการให้บริการปีการศึกษา 2566

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์ดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2565 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 14 คน จำแนกเป็น ผู้บริหารจำนวน 1 ราย เจ้าหน้าที่ จำนวน 11 ราย และ อาจารย์จำนวน 2 ราย ได้ประเมินความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์ดิจิทัลเพื่อการศึกษาในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน การประชุม (ระบบ e-learning, MS-Teams, ZOOM เป็นต้น) มีความพึงพอใจในภาพรวม 3.86 (ระดับมาก) ซึ่งคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับในด้านนี้ น้อยที่สุด คือ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ
  2. ด้านการให้บริการซ่อมบำรุงของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในภาพรวม 4.07 (ระดับมาก) โดยที่ความพึงพอใจในด้านความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ ได้รับคะแนนน้อยที่สุด
  3. ด้านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย ฯ (LAN/WIFI) มีความพึงพอใจในภาพรวม 3.57 (ระดับมาก) โดยมีคะแนนด้านความมีเสถียรภาพของระบบฯ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง น้อยที่สุด
  4. ด้านการให้บริการตอบคำถามในช่องทางต่าง ๆ (Line Official, FB, โทรศัพท์, อีเมล เป็นต้น) มีความพึงพอใจในภาพรวม 4.14 (ระดับมาก) โดยมีคะแนนด้านความเร็วในการตอบคำถาม น้อยที่สุด
- ทั้งนี้ ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะ และศูนย์ดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้รับมาดำเนินการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

| รายการข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                | ผลการดำเนินการ                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ควรมีการตรวจสอบสัญญาณ wifi ก่อนเปิดเรียนแต่ละภาคว่ามีจุดไหนที่สัญญาณเชื่อมต่อยาก โดยเฉพาะในห้องเรียนเพื่อความสะดวกในการเรียนการสอน และควรแจ้งผลการปรับปรุงการทำงานเมื่อสิ้นสุดปีการศึกษาแต่ละปี ก่อนตรวจ QA (เดือนพฤษภาคม) เพื่อคณะและหลักสูตรนำไปเขียน sar ได้ | รับดำเนินการและกำหนดไว้ในแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2566 |