



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ผ่านระบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการออนไลน์ (<https://ceit.sut.ac.th/questionnaire/qn/>) ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565 โดยแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา และส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา โดยมีรายละเอียดคำถาม ได้แก่

คำถามที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำถามที่ 2 ขั้นตอนของการให้บริการ

คำถามที่ 3 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ

คำถามที่ 4 คุณภาพ

4.1 คุณภาพการให้บริการ

4.2 คุณภาพของชิ้นงาน/ผลงาน

คำถามที่ 5 ภาพรวมการให้บริการ

ตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert Scale) กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายตามช่วงคะแนน ดังนี้

ค่ามัธยฐานเลขคณิต	การแปลความหมาย
4.50 - 5.00	ระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	ระดับมาก
2.50 - 3.49	ระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	ระดับน้อย
1.00 - 1.49	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาต่อไป

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.97$)

จากผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น 241 คน ซึ่งสรุปผลการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา 2) ความพึงพอใจการให้บริการแยกตามงานโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

1.1 ผลการประเมินตามหัวข้อคำถามในภาพรวมของการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

คำถาม	คะแนนเฉลี่ย
คำถามที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.98
คำถามที่ 2 ขั้นตอนของการให้บริการ	4.96
คำถามที่ 3 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.95
คำถามที่ 4 คุณภาพ	4.98
คำถามที่ 4.1 คุณภาพการให้บริการ	4.98
คำถามที่ 4.2 คุณภาพของชิ้นงาน/ผลงาน	4.97
คำถามที่ 5 ภาพรวมการให้บริการ	4.97
คะแนนเฉลี่ย	4.97

1.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการในภาพรวม

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=113)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=118)
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=78)
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ชัดเจนและถูกต้อง (n=48)
5. สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=20)
6. สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=23)
7. งานวิดิทัศน์และภาพถ่าย ทำงานดีเป็นระบบ (n=2)
8. ผลงานมีคุณภาพ (n=1)
9. หน่วยงานภายนอก (มหาวิทยาลัยที่ร่วมงาน) แสดงความชื่นชมการทำงานของหน่วยงาน (n=1)
10. อื่น ๆ (n=8)
 - บริการดี มีคุณภาพ งานแล้วเสร็จตามเวลา และมีการให้บริการปรับแก้ไข (เล็กน้อย) ตามคำร้องขอจากเจ้าของงานภายหลังส่งมอบงานแล้ว
 - ได้ใช้บริการนอกสถานที่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก
 - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองดีและทำงานได้รวดเร็ว
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ประทับใจ ให้ความช่วยเหลือเต็มที่ ยอดเยี่ยมมาก ๆ
 - ขอขอบคุณศูนย์นวัตกรรมที่ช่วยดูแล แก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือในกิจกรรมการจัดสอบ Online ผ่าน ZOOM ของมหาวิทยาลัยให้สามารถดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
 - ขอขอบคุณในความช่วยเหลืออย่างยิ่ง

- Very good service
- เจ้าหน้าที่ฝ่าย e-Learning ให้คำแนะนำและช่วยเหลือได้ดีมาก ทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน

2. ความพึงพอใจการให้บริการแยกตามงาน

2.1 ผลการประเมินแยกตามงานที่ให้บริการ รายละเอียดดังนี้

งาน	จำนวนการตอบ	ข้อความถาม							เฉลี่ยรวม
		1	2	3	4	4.1	4.2	5	
ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์เพื่อการประชาสัมพันธ์	16	5	5	5	5	-	5	5	5
ผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อการประชาสัมพันธ์	1	5	5	5	5	-	5	5	5
ผลิตสื่อโสตทัศนเพื่อการประชาสัมพันธ์	28	4.93	4.93	4.96	4.96	-	4.96	4.89	4.93
ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน	4	5	5	5	5	-	5	5	5
ผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อการเรียนการสอน	8	5	4.75	4.75	5	-	5	5	4.90
ผลิตสื่อโสตทัศนเพื่อการเรียนการสอน	10	4.80	4.70	4.80	4.80	-	4.80	4.90	4.80
ระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ผ่านเครือข่าย	168	4.98	4.98	4.96	4.98	4.98	-	4.98	4.98
ระบบสื่อสารผ่านจอภาพเพื่อการเรียนการสอน	6	5	5	5	5	5	-	5	5

2.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แยกตามงานที่ให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์เพื่อการประชาสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=5) 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=5) 3. ผลงานมีคุณภาพ (n=1) 4. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=2) 5. สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=2) 6. สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=2)
ผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อการประชาสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=1) 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=1)

งานที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
	3. เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=1) 4. สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=1) 5. สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=1)
งานผลิตสื่อโสตทัศน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=18) 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=10) 3. เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=10) 4. สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=7) 5. สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=7) 6. ทำงานได้อย่างมืออาชีพ และใส่ใจทุกรายละเอียด (n=2) 7. งานวิดิทัศน์และภาพถ่าย ทำงานดีเป็นระบบ (n=1) 8. อื่น ๆ (n=4) - บริการดี มีคุณภาพ งานแล้วเสร็จตามเวลา และมีการให้บริการปรับแก้ไข (เล็กน้อย) ตามคำร้องขอจากเจ้าของงานภายหลังส่งมอบงานแล้ว - ควรมีการถ่ายมุกกล้องหลายๆมุม เพื่อให้มีความน่าสนใจยิ่งขึ้น - ควรมีการประชุมนัดหมายเพื่อเข้าใจตรงกัน - หน่วยงานภายนอก (มหาวิทยาลัยที่ร่วมงาน) แสดงความชื่นชมการทำงานของหน่วยงาน
ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์ เพื่อการเรียนการสอน	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=3) 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=2) 3. เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=2) 4. สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=2) 5. สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=2) 6. บุคลากรที่รับผิดชอบติดภารกิจ แต่มีบุคลากรท่านอื่นช่วยเหลือแทนได้ดีมาก (n=2)
ผลิตสื่อดิจิทัล เพื่อการเรียนการสอน	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=3) 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=2) 3. สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=1)

งานที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
ผลิตสื่อโฮตทัศน์ เพื่อการเรียนการสอน	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=4) 2. มีความรวดเร็ว และความเป็นมืออาชีพ (n=2) 3. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=1) 4. สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=1) 5. อื่น ๆ (n=2) <ul style="list-style-type: none"> - ได้ใช้บริการนอกสถานที่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองดีและทำงานได้รวดเร็ว
ระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ผ่านเครือข่าย	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=72) 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=92) 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ชัดเจนและถูกต้อง (n=47) 4. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=59) 5. สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=6) 6. สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=6) 7. อื่น ๆ (n=5) <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ประทับใจ ให้ความช่วยเหลือเต็มที่ ยอดเยี่ยมมาก ๆ - ขอขอบคุณศูนย์นวัตกรรมที่ช่วยดูแล แก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือในกิจกรรมการจัดสอบ Online ผ่าน ZOOM ของมหาวิทยาลัยให้สามารถดำเนินผ่านไปด้วยความเรียบร้อย - ขอขอบคุณในความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง - Very good service - เจ้าหน้าที่ ฝ่าย e-Learning ให้คำแนะนำและช่วยเหลือได้ดีมาก ทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน
งานระบบสื่อสารผ่านจอภาพเพื่อการเรียนการสอน	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=6) 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=5) 3. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=3) 4. สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=4) 5. สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=3)