

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567)**

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีการดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ผ่านระบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการออนไลน์ (<https://ceit.sut.ac.th/questionnaire/qn/>) ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567 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. 2567 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.96$)

จากผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น 304 คน ซึ่งสรุปผลการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา 2) ความพึงพอใจการให้บริการแยกตามงานโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

1.1 ผลการประเมินตามหัวข้อคำถามในภาพรวมของการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

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

1.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการในภาพรวม

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=155)
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=139)
- 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=106)
- 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=55)
- 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=52)
- 6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ชัดเจนและถูกต้อง (n=36)
- 7) ผลงานสวยงามเรียบร้อย (n=3)
- 8) บริการดีมาก ตอบข้อคำถามเร็วมาก จัดการแก้ไขให้เร็ว และแนะนำดี ถูกต้องตามที่ต้องการ ประทับใจ ขอขอบคุณครับ/ค่ะ (n=2)
- 9) ขอขอบคุณมากนะคะ (n=2)
- 10) ดีมากที่สุด ยอดเยี่ยม (n=2)
- 11) ถูกต้อง (n=2)
- 12) หากเพิ่มความละเอียดในการตัดต่อรูปภาพที่ใช้ในงานวิดิทัศน์ งานวิดิทัศน์จะสวยงามขึ้นค่ะ (n=1)
- 13) ให้คำแนะนำและสนับสนุนงานจนแล้วเสร็จตามเวลา (n=1)
- 14) ควรมีการบริการที่แล้วเสร็จในหน่วยจะดีมาก เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ โดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการไปดำเนินการเองในบางขั้นตอน (n=1)
- 15) ถ้ามีคำอธิบายที่ชัดเจน/ตัวอย่างหรือเทมเพลตในการกรอกข้อมูล/ลิงค์ไปดูคำอธิบายเพิ่มเติมที่ใช้ได้จริง (เป็นภาษาอังกฤษก็ได้) วางไว้ ณ ส่วนที่ใช้งานต่างๆ ในระบบ SUT e-learning ก็จะลดภาระการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่นะคะ เพราะบางครั้งต้องรอเจ้าหน้าที่ตอบในวันทำการ แต่เราก็อาจมีเวลาเตรียมระบบนอกเวลาราชการค่ะ หมายเหตุ: ถ้ามี

Template หรือ Blank form มาให้จะช่วยทำความเข้าใจมากเลยคะ ในกรณีที่ต้อง Import ข้อมูลคราวละมาก ๆ (n=1)

16) มีอาชีพครับ (n=1)

17) Very good (n=1)

2. ความพึงพอใจการให้บริการแยกตามงาน

2.1 ผลการประเมินแยกตามงานที่ให้บริการ รายละเอียดดังนี้

งาน	จำนวน การตอบ	ข้อคำถาม							เฉลี่ย รวม
		1	2	3	4	4.1	4.2	5	
ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์เพื่อการ ประชาสัมพันธ์	47	4.96	4.94	4.98	4.98	-	4.98	4.96	4.96
ผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อการ ประชาสัมพันธ์	13	5.00	4.77	4.85	4.85	-	4.85	4.92	4.88
ผลิตสื่อโสตทัศนเพื่อการ ประชาสัมพันธ์	55	5.00	5.00	5.00	4.98	-	4.98	5.00	5.00
ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์เพื่อการ เรียนการสอน	8	5.00	5.00	5.00	5.00	-	5.00	5.00	5.00
ผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อการเรียน การสอน	12	5.00	5.00	5.00	5.00	-	5.00	5.00	5.00
ผลิตสื่อโสตทัศนเพื่อการเรียน การสอน	15	5.00	5.00	5.00	5.00	-	5.00	5.00	5.00
ระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ ผ่านเครือข่าย	152	4.96	4.95	4.93	4.95	4.95	-	4.97	4.95
ระบบสื่อสารผ่านจอภาพเพื่อ การเรียนการสอน	2	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	-	5.00	5.00

2.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แยกตามงานที่ให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์ เพื่อการประชาสัมพันธ์	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=23) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีจิตบริการ (n=20) 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความ เชี่ยวชาญ (n=14) 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=13) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=11) 6) ผลงานสวยงามเรียบร้อย (n=3) 7) ขอบคุณมากนะคะ (n=2) 8) ดีมากที่สุด ยอดเยี่ยม (n=2)

งานที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
	9) ถูกต้อง (n=2) 10) ควรมีการบริการที่แล้วเสร็จในหน่วยจะดีมาก เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ โดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการไปดำเนินการเองในบางขั้นตอน (n=1)
ผลิตสื่อดิจิทัล เพื่อการประชาสัมพันธ์	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=4) 2) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=3) 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=1) 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=1) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=1) 6) หากเพิ่มความละเอียดในการตัดต่อรูปภาพที่ใช้ในงานวิทัศน์ งานวิทัศน์จะสวยงามมากขึ้นค่ะ (n=1) 7) มีอาชีพครี (n=1)
งานผลิตสื่อโทรทัศน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=45) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=37) 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=32) 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=30) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=28) 6) ให้คำแนะนำและสนับสนุนงานจนแล้วเสร็จตามเวลา (n=1)
ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์ เพื่อการเรียนการสอน	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=4) 2) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=4) 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=3) 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=2) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=2)
ผลิตสื่อดิจิทัล เพื่อการเรียนการสอน	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=6) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=3) 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=1) 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=1) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=1)
ผลิตสื่อโทรทัศน์ เพื่อการเรียนการสอน	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=12) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=9) 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=9)

งานที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
	4) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=5) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=5)
ระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ผ่านเครือข่าย	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=74) 2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ชัดเจนและถูกต้อง (n=36) 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=50) 4) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=42) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=3) 6) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=2) 7) Very good (n=1) 8) บริการดีมาก ตอบข้อความเร็วมาก จัดการแก้ไขให้เร็ว และแนะนำดี ถูกต้องตามที่ต้องการประทับใจขอบคุณครับ/ ค่ะ (n=2) 9) ถ้ามีคำอธิบายที่ชัดเจน/ตัวอย่างหรือเทมเพลตในการกรอกข้อมูล/ลิงค์ไปดูคำอธิบายเพิ่มเติมที่ใช้ได้จริง (เป็นภาษาอังกฤษก็ได้) วางไว้ ณ ส่วนที่ใช้งานต่างๆ ในระบบ SUT e-learning ก็จะช่วยลดภาระการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่นะคะ เพราะบางครั้งต้องรอเจ้าหน้าที่ตอบในวันทำการ แต่เราก็คงมีเวลาเตรียมระบบนอกเวลาราชการค่ะ หมายเหตุ: ถ้ามี Template หรือ Blank form มาให้จะช่วยทำความเข้าใจมากเลยคะ ในกรณีที่ต้อง Import ข้อมูลคราวละมากๆ (n=1)
งานระบบสื่อสารผ่านจอภาพเพื่อการเรียนการสอน	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=2) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=1) 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะความสามารถและมีความเชี่ยวชาญ (n=1) 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=1) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=1)