



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568)

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีการดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ผ่านระบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการออนไลน์ (<https://ceit.sut.ac.th/questionnaire/qn/>) ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568 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. 2568 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.96$)

จากผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น 311 คน ซึ่งสรุปผลการ

ประเมินแบ่งออกเป็น 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	4.93
คำถามที่ 4.2 คุณภาพของชิ้นงาน/ผลงาน	4.99
คำถามที่ 5 ภาพรวมการให้บริการ	4.95
คะแนนเฉลี่ย	4.96

1.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการในภาพรวม

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=135)
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=120)
- 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะความสามารถและมีความเชี่ยวชาญ (n=88)
- 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=50)
- 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=39)
- 6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ชัดเจนและถูกต้อง (n=35)
- 7) ขอบคุณครบ/ ค่ะ (n=4)
- 8) เยี่ยมมาก (n=2)
- 9) ประทับใจในการบริการค่ะ (n=2)
- 10) พี่ นฤตล ตามพ์สุกรี ทำงานดี เร็ว และมีความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการจัดเตรียมสื่อการสอนได้ดีมากค่ะ (n=2)
- 11) บริการดีมาก (n=2)
- 12) เจ้าหน้าที่ถ่ายภาพนิ่ง มีความเป็นมืออาชีพ (n=1)
- 13) เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของ ศนท มีความสามารถสูงมาก สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ศึกษาดูงานได้เป็นอย่างดี เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนและผู้สอน ที่สำคัญคือ ไม่ว่าจะผ่านไป5ปีหรือ 10 ปี เจ้าหน้าที่ทุกท่านยังยินดีให้บริการเสมอ ประทับใจทุกครั้งที่มา มีจิตบริการขั้นสูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับ การให้บริการของหน่วยงานอื่นๆจากทั่วประเทศ สำนักวิชาพยาบาลฯ ขอขอบคุณทุกท่านอีกครั้งค่ะ (n=1)
- 14) เจ้าหน้าที่ผลิตงาน Presentation ได้ออกแบบ และผลิตงานสวยงาม เรียบร้อยดีมาก (n=1)
- 15) เตรียมพร้อมในการดำเนินงานทำให้ได้งานที่มีคุณภาพ (n=1)

- 16) เป็นการใช้ระบบ ZOOM สำหรับการประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงาน (สถาบันวิจัยและพัฒนา) เนื่องจากเป็นการประชุมที่มีผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมาร่วมเป็นคณะกรรมการด้วย ประทับใจในการดูแลและให้บริการ มีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และช่วยแก้สถานการณ์เฉพาะหน้าได้ตลอดทำให้การประชุมลุล่วงไปด้วยดีทุกครั้ง ชอบคุณมากค่ะ (n=1)
- 17) เป็นหน่วยงานที่ทำงานดีและไวที่สุดในมอแล้วครับ (n=1)
- 18) ก่อนอื่นต้องขอบคุณทีมงานมากๆ เลยนะคะ งานถ่ายทำและตัดต่อวิดีโอออกมาดีมาก ประทับใจจริงๆ ค่ะ แต่มีเรื่องเล็กน้อยที่ยากสะท้อนกลับไป คือ ตอนที่ติดต่อกับทีมประสานงาน หลังจากคุยโทรศัพท์เสร็จแล้วเหมือนว่ายังมีการบ่นหรือพูดต่อ ทั้งที่สายยังไม่ถูกตัดไป ซึ่งทำให้รู้สึกไม่ค่อยสบายใจค่ะ เลยอยากฝากไว้เพื่อการปรับปรุงในอนาคต เพราะโดยรวมแล้วการบริการของทีมถือว่าดีมากค่ะ (n=1)
- 19) ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เร็วที่สุดเพราะต้องใช้ในการเรียนการสอนอย่าให้เสีย ชื่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีโพรเจกเตอร์ห้อง 1500 ผังขวาเป็นสีเหลืองปรับปรุงด้วยครับ ชอบคุณที่รับฟัง (n=1)
- 20) คำแนะนำที่ดีมากด้วยค่ะ (n=1)
- 21) งานได้ตามเวลาที่กำหนด (n=1)
- 22) ดีมากค่ะ (n=1)
- 23) ทีมพี่วันชัยบริการดีใจดีทุกคนงานก็ออกมาดีมากค่ะ (n=1)
- 24) ผลงานยอดเยี่ยม (n=1)
- 25) พี่ธีระพลใจดีมากค่ะการถ่ายภาพนักศึกษาใช้เวลาเกินกว่าที่กำหนดเยอะมากให้บริการด้วยความเต็มใจไม่มีหงุดหงิดขอบคุณมาก ๆ ค่ะ (n=1)
- 26) ระบบการเรียนรู้ผ่านเครือข่าย (e-Learning) เข้าใช้งานไม่ได้ครับ (n=1)

2. ความพึงพอใจการให้บริการแยกตามงาน

2.1 ผลการประเมินแยกตามงานที่ให้บริการ รายละเอียดดังนี้

งาน	จำนวนการตอบ	ข้อคำถาม							เฉลี่ยรวม
		1	2	3	4	4.1	4.2	5	
ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์เพื่อการประชาสัมพันธ์	52	5	5	5	5	-	5	5	5
ผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อการประชาสัมพันธ์	12	5	5	5	5	-	5	5	5
ผลิตสื่อโสตทัศนเพื่อการประชาสัมพันธ์	72	4.97	4.93	4.99	4.97	-	4.97	4.96	4.96
ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน	16	5	5	5	5	-	5	5	5
ผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อการเรียนการสอน	2	5	5	5	5	-	5	5	5

งาน	จำนวน การตอบ	ข้อคำถาม							เฉลี่ย รวม
		1	2	3	4	4.1	4.2	5	
ผลิตสื่อโสตทัศนเพื่อการเรียนการสอน	10	4.9	4.9	4.9	5	-	5	4.9	4.92
ระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ผ่านเครือข่าย	145	4.97	4.94	4.92	4.93	4.93	-	4.92	4.94
ระบบสื่อสารผ่านจอภาพเพื่อการเรียนการสอน	2	5	5	5	5	5	-	5	5

2.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แยกตามงานที่ให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์ เพื่อการประชาสัมพันธ์	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=21) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=21) 1) เจ้าหน้าที่มีทักษะความสามารถและมีความเชี่ยวชาญ (n=14) 2) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=9) 3) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=9) 4) ขอบคุณครบ/ ค่ะ (n=3) 5) ผลงานยอดเยี่ยม (n=1) 6) เยี่ยมมากค่ะ (n=1)
ผลิตสื่อดิจิทัล เพื่อการประชาสัมพันธ์	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=6) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=5) 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=5) 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=2) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=1) 6) เยี่ยมมาก (n=1) 7) เจ้าหน้าที่ผลิตงาน Presentation ได้ออกแบบและผลิตงานสวยงาม เรียบร้อยดีมาก (n=1) 8) ก่อนอื่นต้องขอบคุณทีมงานมาก ๆ เลยนะคะ งานถ่ายทำและตัดต่อวิดีโอออกมาดีมาก ประทับใจจริงๆ ค่ะ แต่มีเรื่องเล็กน้อยที่ยากสะท้อนกลับไป คือ ตอนที่ติดต่อกับทีมประสานงาน หลังจากคุยโทรศัพท์เสร็จแล้วเหมือนว่ายังมีการบ่นหรือพูดต่อทั้งที่สายยังไม่ถูกตัดไป ซึ่งทำให้รู้สึกไม่ค่อยสบายใจค่ะ เลยอยากฝากไว้เพื่อการปรับปรุงในอนาคต

งานที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
	เพราะโดยรวมแล้วการบริการของทีมถือว่าดีมาก ค่ะ (n=1)
งานผลิตสื่อโสตทัศน เพื่อการประชาสัมพันธ์	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=37) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=35) 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะความสามารถและมีความเชี่ยวชาญ (n=30) 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=28) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=22) 6) บริการดีมาก (n=2) 7) เตรียมพร้อมในการดำเนินงานทำให้ได้งานที่มีคุณภาพ (n=1) 8) ขอบคุนครับ (n=1) 9) งานได้ตามเวลาที่กำหนด (n=1) 10) ทีมพี่วันชัยบริการดีใจดีทุกคนงานก็ออกมาดีมาก ค่ะ (n=1) 11) คำแนะนำที่ดีมากด้วยค่ะ (n=1) 12) ประทับใจค่ะ (n=1) 13) พี่ธีระพลใจดีมากค่ะการถ่ายภาพนักศึกษาใช้เวลาเกินกว่าที่กำหนดเยอะมากให้บริการด้วยความเต็มใจไม่มีหงุดหงิดขอบคุณมาก ๆ ค่ะ (n=1) 14) เจ้าหน้าที่ถ่ายภาพนิ่ง มีความเป็นมืออาชีพ (n=1)
ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์ เพื่อการเรียนการสอน	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=7) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=6) 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะความสามารถและมีความเชี่ยวชาญ (n=5) 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=3) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=3) 6) พี่ นฤตล ดามพ์สุกรี ทำงานดี เร็ว และมีความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการจัดเตรียมสื่อการสอนได้ดีมากค่า (n=2) 7) เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของ ศนท มีความสามารถสูงมากสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ศึกษาดูงานได้เป็นอย่างดี เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนและผู้สอน ที่สำคัญคือ ไม่ว่าจะผ่านไป5ปีหรือ10 ปี เจ้าหน้าที่ทุกท่านยังยินดีให้บริการเสมอ ประทับใจทุกครั้งที่มา มีจิตบริการขั้นสูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
	ของหน่วยงานอื่นๆจากทั่วประเทศ สำนักวิชาพยาบาลฯ ขอขอบคุณทุกท่านอีกครั้งค่ะ (n=1)
ผลิตสื่อดิจิทัล เพื่อการเรียนการสอน	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=2) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=1) 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=1) 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=1) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=1)
ผลิตสื่อโสตทัศน์ เพื่อการเรียนการสอน	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=6) 2) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ (n=6) 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=5) 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=3)
ระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ผ่านเครือข่าย	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=59) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=40) 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ชัดเจนและถูกต้อง (n=35) 4) เจ้าหน้าที่มีทักษะความสามารถและมีความเชี่ยวชาญ (n=25) 5) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=2) 6) เป็นหน่วยงานที่ทำงานดีและไวที่สุดในมอแล้วครับ (n=1) 7) ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เร็วที่สุด เพราะต้องใช้ในการเรียนการสอนอย่าให้เสียชื่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีโพรเจกเตอร์ห้อง1500ฝั่งขวาเป็นสื่อเสียงปรับปรุงด้วยครับขอบคุณที่รับฟัง (n=1) 8) ดีมากค่ะ (n=1) 9) ประทับใจในการบริการค่ะ (n=1) 10) ระบบการเรียนรู้ผ่านเครือข่าย(e-Learning)เข้าใช้งานไม่ได้ครับ (n=1) 11) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=1)
งานระบบสื่อสารผ่านจอภาพเพื่อการเรียนการสอน	1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการดีมาก (n=2) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (n=2) 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะความสามารถและมีความเชี่ยวชาญ (n=2) 4) สถานที่และอุปกรณ์มีความทันสมัย (n=2)

งานที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
	<p>5) สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม (n=2)</p> <p>6) เป็นการใช้ระบบ ZOOM สำหรับการประชุม คณะกรรมการประจำหน่วยงาน (สถาบันวิจัยและพัฒนา) เนื่องจากเป็นการประชุมที่มีผู้ทรงคุณวุฒิ จากภายนอกมาร่วมเป็นคณะกรรมการด้วย ประทับใจในการดูแลและให้บริการ มีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และช่วยแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า ได้ตลอดทำให้การประชุมลุล่วงไปได้ด้วยดีทุกครั้ง</p> <p>ขอบคุณมากค่ะ (n=1)</p>