



# การวิเคราะห์งานบริการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี

ทวี นวมณี

ธนพร ถมเสาร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2567

## คำนำ

การวิเคราะห์เป็นกระบวนการแสวงหาความรู้ความเข้าใจ ความถูกต้องในสิ่งที่ต้องการศึกษา มีการรวบรวมข้อมูลการจัดระเบียบข้อมูล การวิเคราะห์ และตีความหมายของผลที่ได้จากการวิเคราะห์ สำนักวิทยบริการฯ จึงให้ความสำคัญกับงานวิเคราะห์ที่เน้นการนำผลมาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาองค์กรโดยตรงและทำอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับงาน การวิเคราะห์ปัญหา กระบวนการในการทำงานและผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ที่มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับงานที่ต้องการปรับปรุงและพัฒนา โดยในปีการศึกษา 2566 สำนักวิทยบริการได้ทำการวิเคราะห์งานบริการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี

การวิเคราะห์งานบริการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยบริการสารสนเทศพิเศษ งานบริการสารสนเทศ สำนักงานผู้อำนวยการฯ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์กระบวนการนำชม ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ และศึกษาปัญหา รวมถึงแนวทางการดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี เอกสารฉบับนี้มีเนื้อหาประกอบด้วย 5 บท ได้แก่ บทนำ การทบทวนวรรณกรรมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์หรือวิธีการวิเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ สรุปและข้อเสนอแนะ ผลการวิเคราะห์งานบริการนำชมฯ ฉบับนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรและสำนักวิทยบริการฯ เพื่อการวางแผนและกำหนดแนวทางสำหรับการบริหารจัดการงานของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี

ทวี นวมนิม

ชนพร ถมเสาร

งานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีนาคม 2567

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง	4
บทที่ 3 หลักเกณฑ์หรือวิธีการวิเคราะห์	15
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	28
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	31
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก	34

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ก่อตั้งขึ้นบนพื้นฐานของโรงเรียนฝึกหัดครู กสิกรรมมีพัฒนาการต่อเนื่องมาเป็นลำดับเป็นระยะเวลากว่า 90 ปีแต่ยังไม่มี ความชัดเจนเกี่ยวกับการจัดพื้นที่ การเรียนรู้สำคัญอันแสดงถึงประวัติและพัฒนาการของมหาวิทยาลัยไว้เป็นส่วนกลางเพื่อให้ประชาคมชาว มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีได้ศึกษาและเรียนรู้การเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นการน้อมนำ แนวพระราชดำริมาพัฒนามหาวิทยาลัยและท้องถิ่นรวมถึงพัฒนาการด้านต่างๆเหล่านี้เพื่อให้เกิดความ ตระหนักและความภูมิใจในเกียรติภูมิของสถาบันการศึกษาแห่งนี้จากระยะเวลาอันยาวนานนั้นอดีตและ เรื่องราวของมหาวิทยาลัยกำลังสูญหายไปทุกที่หากมหาวิทยาลัยมีพื้นที่การเรียนรู้และให้บริการสารสนเทศ เรื่องราวประวัติศาสตร์และพัฒนาการรวมถึงแนวโน้มการพัฒนาของมหาวิทยาลัยในอนาคตซึ่งสะท้อนถึงความ นึกคิดอุดมคติประสบการณ์ภูมิปัญญาและเรื่องราวของชีวิตที่ผ่านมาของบูรพาจารย์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ของมหาวิทยาลัยถือว่าเป็นการเรียนรู้อย่างรอบด้านเกี่ยวกับตนเองในสังคมไทยและสังคมโลกพร้อมกันนี้ความ เจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีมีมากขึ้นล้ำสมัยมากขึ้นควรอย่างยิ่งที่จะนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดความ น่าสนใจจัดระบบสารสนเทศเพื่อการใช้ประโยชน์ให้เกิดคุณค่ากับทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้ได้มากที่สุด

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแหล่งเรียนรู้กลางของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพชรบุรี มีการบริการทรัพยากรสารสนเทศ และสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายรูปแบบ และมีการพัฒนาเพื่อ รองรับการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21 ทั้งในรูปแบบของห้องสมุด และศูนย์เรียนรู้เฉพาะเรื่อง ซึ่งสำนักวิทย บริการฯ ได้มีการจัดทำศูนย์เรียนรู้ด้านศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี ให้บริการในรูปแบบ นิทรรศการและพิพิธภัณฑ์ ทั้งที่อยู่บนพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการ (On Ground) และบนระบบ ออนไลน์ (Online) มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดแสดงสารสนเทศและองค์ความรู้ของศูนย์เรียนรู้ดังกล่าว เพื่อการนำชม และถ่ายทอดหรือเผยแพร่สารสนเทศหรือองค์ความรู้ของศูนย์เรียนรู้ดังกล่าวได้อย่างมี ประสิทธิภาพ เหมาะสม น่าสนใจ

งานบริการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาฯ เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยบริการสารสนเทศพิเศษ งานบริการสารสนเทศ สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราช ภัฏเพชรบุรี จากการบริการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาฯ ที่ผ่านมา พบว่า 1) อาจารย์ นักศึกษา นักเรียน ตลอดจนบุคคลหรือองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ยังไม่รับรู้รับทราบว่ามีศูนย์เรียนรู้ดังกล่าวอยู่ ที่สำนักวิทยบริการฯ 2) ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการบริการทดแทน ในกรณีที่ผู้ให้บริการหลัก ติดภาระกิจอื่น หรือลางาน 3) ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ด้านศาสตร์พระราชา และศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา ท้องถิ่น ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งทางด้านทักษะการสื่อความหมาย ความรู้ที่เกี่ยวข้อง และการใช้เทคโนโลยีการ จัดแสดงที่มีในศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาฯ

การพัฒนากระบวนการนำชมศูนย์เรียนรู้เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ เยี่ยมชมและการจัดการที่มีประสิทธิภาพสำหรับศูนย์เรียนรู้ ซึ่งต้องมีการกำหนดขั้นตอนและแนวทางที่จะมี ประโยชน์ในการพัฒนาระบบการบริการนำชมศูนย์เรียนรู้ดังกล่าว ตั้งแต่ 1) การวางแผน กำหนดเป้าหมายที่

ชัดเจน สำหรับการออกแบบระบบการนำชม การสำรวจความต้องการของผู้เยี่ยมชมเพื่อเข้าใจสิ่งที่พวกเขาคาดหวังและต้องการจากการนำชม วางแผนออกแบบระบบที่ใช้ทำงานง่ายและตอบสนองต่อความต้องการ เช่น ระบบการจองล่วงหน้า การจัดทำแผนผัง/แผนที่ และการให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการนำชม 2) การพัฒนาเทคโนโลยี และการทดสอบระบบเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเสถียรและใช้งานได้ดี ก่อนที่จะเปิดให้บริการจริง ตลอดจนการอบรมผู้ให้บริการให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการผู้เยี่ยมชมได้อย่างมืออาชีพ 3) การดำเนินการเปิดตัวระบบการนำชมอย่างเป็นทางการ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้เยี่ยมชมทราบถึงระบบและวิธีการเข้าถึงการบริการนำชม ตลอดจนการติดตามและการประเมินผลการใช้งานของระบบบริการนำชมและรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการนำชม 4) การปรับปรุงและการบำรุงรักษาระบบการบริการนำชมตามข้อเสนอแนะและการเปลี่ยนแปลงของความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนทำการบำรุงรักษาระบบอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดปัญหาทางเทคนิคและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้ และ 5) การสร้างประสบการณ์ที่ไม่เหมือนใคร โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น AR/VR เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การนำชมที่น่าจดจำ การให้บริการที่ดี โดยดูแลและให้บริการผู้เยี่ยมชมอย่างมืออาชีพและเอาใจใส่ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการและการบริการของศูนย์เรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้จึงมีความสนใจในการศึกษาวิเคราะห์ทั้งในส่วนของกระบวนการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรีที่มีต่อการมาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์ มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจผู้มาใช้บริการให้เกิดแก่ผู้มารับบริการของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรีฯ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์กระบวนการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรีด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี

### ขอบเขตของการวิเคราะห์

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิเคราะห์กระบวนการให้บริการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) กลุ่มนักเรียนนักศึกษา/อาจารย์ 3) หน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ 4) หน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการ และ 6) เครือข่ายต่างๆ

2) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ผู้รับบริการที่ได้รับการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี

## 3. ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจครั้งนี้จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่มารับบริการจากศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 - มีนาคม พ.ศ. 2567

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ

3. ผลจากการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกอบการตัดสินใจในการวางแผนและกำหนดแนวทางสำหรับการบริหารจัดการงานของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์เรื่องการวิเคราะห์งานกระบวนการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรีได้ใช้แนวคิดต่อไปนี้เป็นแนวทางในการวิจัย

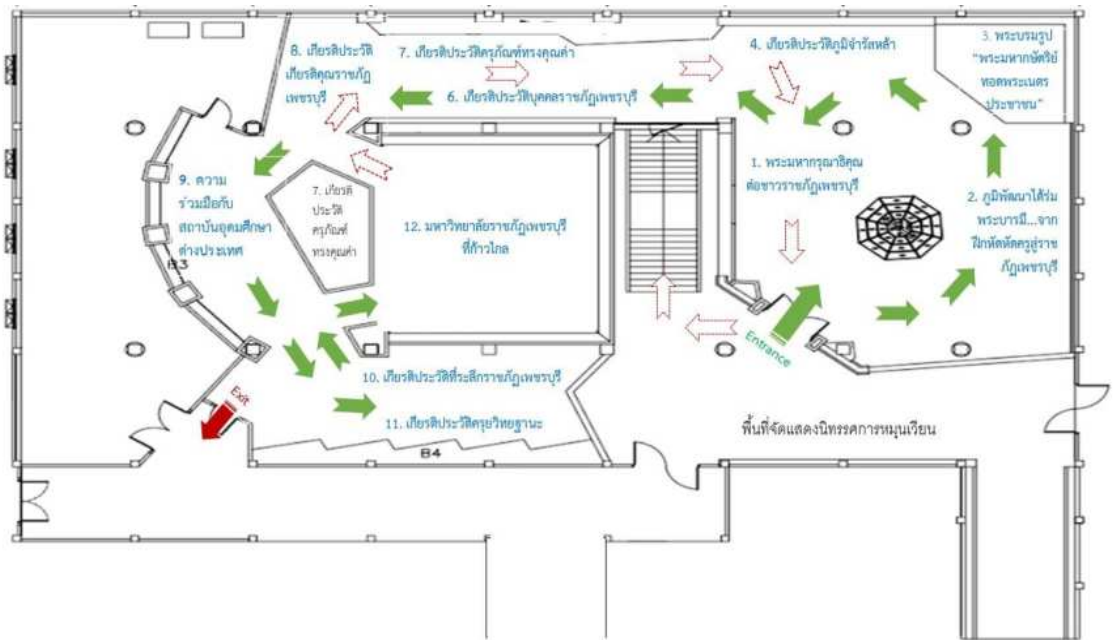
1. ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ข้อมูลศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี

ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี เป็นศูนย์เรียนรู้ภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรีและศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น และดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ 2560 เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนพัฒนาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ทั้งในอดีตและแนวโน้มการพัฒนาต่อไปในอนาคต และในปีงบประมาณ 2564 สำนักวิทยบริการฯ ได้รับงบประมาณในการจัดทำนิทรรศการศูนย์เรียนรู้ด้านศาสตร์พระราชาราชเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดศูนย์ระเบียนความคิดสร้างสรรค์ โดยสะท้อนเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และดำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผ่านการจัดแสดงในรูปแบบนิทรรศการสร้างสรรค์ พิพิธภัณฑสถาน และสื่อสารสนเทศที่ทันสมัย น่าสนใจ และปรับเปลี่ยนชื่ออาคารเป็น ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี

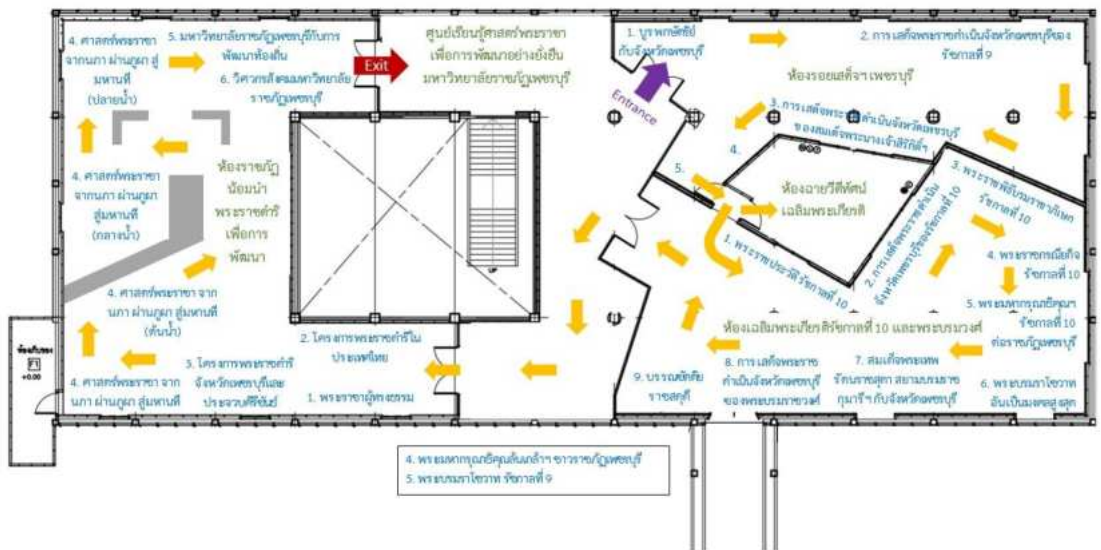
ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี เป็นแหล่งเรียนรู้ภายใต้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยมีการจัดการพื้นที่การเรียนรู้ในแบบนิทรรศการและพิพิธภัณฑสถาน ทั้งในรูปแบบออนไซต์ (On site) และออนไลน์ (Online) โดยประกอบด้วยพื้นที่การจัดแสดง ดังนี้

1. หอเกียรติภูมิปัญญามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (PBRU Hall of Fame) อยู่ที่ชั้น 1 อาคารศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี (อาคารหอสมุดเดิม) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จัดแสดงประวัติและพัฒนาการ ตลอดจนความภาคภูมิใจในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อาทิ ประวัติความเป็นมา ศิลปวัฒนธรรม บุคคล วัตถุสิ่งของ และกิจกรรมต่าง ๆ โดยจัดแสดงในรูปแบบนิทรรศการและพิพิธภัณฑสถาน ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้



2. ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชารูปแบบยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ที่ชั้น 2 อาคารศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี หรือ อาคารหอสมุดเดิม (2 ชั้น) ประกอบด้วยนิทรรศการ 3 ห้องหลัก ดังนี้

- ห้องรอยเสด็จฯ เพชรบุรี
- ห้องเฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 10 และพระบรมวงศ
- ห้องราชภัฏน้อมนำแนวพระราชดำริเพื่อการพัฒนา





ในการดำเนินงานส่งเสริมการใช้ประโยชน์ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี สำนักวิทยบริการฯ ได้กำหนดให้มีกิจกรรมการนำชมโดยบุคลากรกับการเรียนการสอนตลอดจนการนำชมตามความต้องการของบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักวิทยบริการฯ มีบุคลากรหลักในการนำชมเพียง 1 คน ที่สามารถดำเนินการนำชมได้เบ็ดเสร็จ ซึ่งหากบุคลากรนั้นมีการลา หรือติดภาระกิจอื่นใด ก็จะต้องมีผู้ปฏิบัติงานนำชมทดแทนได้ จึงมีการถ่ายทอดการปฏิบัติงานนำชมดังกล่าวไปยังบุคลากรงานบริการทรัพยากรสารสนเทศคนอื่น ๆ อีกด้วย เป็นการเตรียมผู้นำชมทดแทน ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติการณ์นำชมทดแทนนั้น ก็ยังประสบปัญหาด้านทักษะ ความรู้ และการสื่อความหมาย ตลอดจนกระบวนการในการดำเนินงานนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการทั้งหมด ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก การนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรีขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และคู่มือการปฏิบัติงานนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี สำหรับบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ ตลอดจนนักศึกษาที่มีการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้อง และนักศึกษช่วยงาน หรือฝึกประสบการณ์

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของงานวิเคราะห์ในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมาใช้บริการ จึงนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้ น้ำลिन เทียมแก้ว (2561) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

คณะวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น (2563) ความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจ (ชัยยศ อุดมกิจธนกุล, 2558) ของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังและการได้รับการตอบสนอง โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความความคาดหวังให้แก่บุคคลเหล่านั้นได้

ราณี เชาวนปรีชาต์ (2558, น. 18 อ้างถึงใน จิราภา เขมาเบญจพล, 2563) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือ บรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อ

สถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

พิบูล ที่ปะปาล (2549) กล่าวว่า ความพอใจ (Satisfaction) คือความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความพึงพอใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลเนื่องมาจากการเปรียบเทียบผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ ตามที่เขาได้รับกับความคาดหวังของเขา ซึ่งมี 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Performance) ต่ำกว่าความคาดหวัง (Expectation) ลูกค้าจะรู้สึก “ไม่พอใจ” (Dissatisfied)
2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่เขาคาดหวัง ลูกค้าก็จะรู้สึก “พอใจ” (Satisfied)
3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ดีเกินกว่าที่เขาคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึก “ยิ่งพอใจมาก” (High Satisfied) หรือ “รู้สึกประทับใจ” (Delighted)

เชลลี (Shelli, 1995, p. 9 อ้างถึงใน จิราภา เขมาเบญจพล, 2563) ได้ศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้สึก ทางบวกมากกว่า ความรู้สึกทางลบ บุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้นจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ ลักษณะส่วนบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม ปัจจัยอื่น ๆ การเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าและความประทับใจที่บุคคลนั้นได้รับ กับความคาดหวังที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ กลายเป็นความพึงพอใจ ซึ่งมีระดับ ตั้งแต่ ความประทับใจ ความพึงพอใจ และไม่พอใจ โดยงานวิจัยนี้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการเยี่ยมชมแบบ On-site การเยี่ยมชมแบบ Online และความพึงพอใจที่มีต่อ รายการ Online ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

## 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า

นภดล ร่มโพธิ์ (2554) (อ้างถึงใน ชัยยศ อุดมกิจธนกุล, 2558) กล่าวว่า จากการศึกษาวิจัยโดย The American Society of Quality (ASQ) พบว่า ความพึงพอใจ ของลูกค้ามีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งจากการศึกษาพบว่าสาเหตุที่สูญเสียลูกค้าไปร้อยละ 68 ของลูกค้าที่เลิกใช้สินค้าและบริการนั้น เกิดมาจากความไม่พอใจในสินค้า และบริการ รวมไปถึงการที่พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ดังนั้น หากสามารถสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าได้ก็จะสามารถรักษาลูกค้าร้อยละ 68 นี้ไว้ได้ นอกจากนี้ยังสามารถแย่งชิงลูกค้าจาก คู่แข่งร้อยละ 68 ที่คู่แข่งไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้อีกด้วย

ฉัตรพร เสมอใจ (2545) กล่าวว่า การให้ความสำคัญกับลูกค้าถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ จะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของลูกค้าได้ ความพึงพอใจมีผลต่อการจัดการธุรกิจหลายประการดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจบริโภคของลูกค้าและก่อให้เกิดการซื้อซ้ำที่ก่อให้เกิดยอดขายและการ รักษาความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอจะมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ เนื่องจากเป็นผลกระทบโดยตรง ของความภักดีของลูกค้าและเป็นการสร้างชื่อเสียงให้แก่ธุรกิจ
2. ความพึงพอใจของลูกค้าช่วยให้องค์กรมีองค์ประกอบของการแข่งขันทางธุรกิจที่เหนือกว่า เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าการมุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพอย่างเดียวไม่เพียงพอและไม่สามารถช่วยให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้แต่ความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นอาวุธที่ดีในการแข่งขัน เนื่องจาก การเกิดความพึงพอใจของลูกค้าสูงจะทำให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขัน
3. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มผลกำไรของธุรกิจไม่ใช่แค่เพียงการ สร้างให้เกิดการซื้อซ้ำ (Repurchase) แต่โดยการใช้ความพึงพอใจของลูกค้าในระดับสูงเป็นจุดแข่งขัน เปรียบเทียบ (Benchmark) ถ้าธุรกิจสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มากกว่าหรืออย่างน้อย เท่ากับค่าความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า จะเป็นการสร้างความภักดีของลูกค้า

### 2.3 การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า

สรชัย พิศาลบุตร (2551) ได้ระบุว่า การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่า สามารถ ทำได้ 2 วิธี ดังนี้

1. การวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าโดยตรง ทำได้โดยการกำหนดมาตร วัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับ ความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้ามีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. การวัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้นโดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์ คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือ มาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น โดยสามารถกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจลูกค้าคือการทำให้ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการ

ทั้งนี้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

### 2.4 ความพึงพอใจในการบริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557 อ้างถึงใน จิราภา เขมาเบญจพล, 2563) ได้กล่าวถึงแนวคิดการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการ ให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจ สำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าที่เป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่ง ไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่ พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึง พื่อใจมี 3 ประการดังนี้

1. ผู้รับบริการ มีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง
2. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกาย และอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน
3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย อาทิ แแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ ย่อมสร้างความไม่พอใจ ใช้ บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้น ลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่า ปกติ สิ่งที่ทำได้คือต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ได้กล่าวว่า คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถทำเป็น 2 ความหมาย คือ

1. ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือลูกค้า ( Consumer Satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ในที่นี้จะกล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามความพึงพอใจของลูกค้าเป็น 2 นัย คือ
  1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง”
  2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของ ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

## 2.5 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการนั้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจและ กลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็น เรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทาง การตลาดเพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคม ส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อลูกค้าดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมิน ความรู้สึกและ

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีตอบสนอง ความต้องการแต่ ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึง ความหวังของ ลูกค้าและสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ลูกค้าคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หาก กิจการใดนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการแสดงความคาดหวังของลูกค้า ย่อมส่งผลให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป

3. ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรบริการตระหนักถึง ความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสมเพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจบริการ ลูกค้า ย่อม ได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ทันคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้อง พึ่งพา การบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะ การบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการ ของ บุคคลด้วยตนเอง

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550 อ้างถึงใน น้ำลิน เทียมแก้ว, 2561) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึง พพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถาม โดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ ผู้รับบริการ หรือผู้ที่มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติ โดยตรง ทั้งสอง สิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ ใกล้เคียงกับความเป็น จริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับ ความต้องการของ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนด ทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของ ผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของ ตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยี ต่าง ๆ เข้า มาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมี ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทใน การทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผล ผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่ วางไว้ พาราสุรามาน เซทแฮมท และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zaithamal & Berry, 1994 อ้างถึง ใน จิราภา เขมาเบญจพล, 2563) กล่าวว่า หลักการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ต้องประกอบด้วย

1. สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ คือ ผู้ขายส่งมอบสินค้าและบริการที่ดี มีคุณภาพตั้งแต่ครั้งแรก เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในบริษัท อีกทั้งสินค้าและบริการที่ให้กับลูกค้านั้นจะต้องมีความ สม่่าเสมอ กล่าวคือ ทุกครั้งที่ซื้อสินค้าหรือเข้ารับบริการจะต้องได้ผลเช่นเดิม

2. ตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือ รู้ว่าลูกค้าคาดหวังอะไร และตอบสนอง ความคาดหวังอย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับที่ลูกค้าต้องการ เช่น การพัฒนาและปรับปรุงสินค้า และบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ

3. สินค้าและบริการเข้าถึงได้ง่าย คือ การที่ลูกค้าจะได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ สามารถทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การซื้อสินค้าหรือการเข้ารับบริการมีขั้นตอนที่ง่าย มีความ สะดวกสบายด้านการคมนาคม ได้รับบริการที่รวดเร็ว

4. สินค้าและบริการมีความน่าเชื่อถือ คือ ผู้ขายจะต้องมีความซื่อสัตย์และ ความจริงใจกับลูกค้า โดยนำเสนอคุณสมบัติของสินค้าและบริการตามความเป็นจริง ไม่โอ้อวดสรรพคุณสินค้าที่เกิน ความเป็นจริง

5. การรักษาปลอดภัยให้กับลูกค้า คือ การให้ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ทั้งในด้านชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ความรู้สึกปราศจากการเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ รวมถึง การรักษาความปลอดภัยในด้านข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

6. หมั่นให้ข้อมูลกับลูกค้า คือ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับสินค้าและบริการนั้น ๆ กับลูกค้า เช่น ข้อมูลคำเตือนในการใช้งานสินค้า ข้อมูลเรื่องการดูแลรักษา การรับประกัน ฯลฯ นอกจากนั้น ในการสื่อสารให้ข้อมูลกับลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของในด้านอื่น ๆ อีกด้วย เช่น ระดับ การศึกษาของผู้รับสาร

7. พัฒนาทักษะของผู้ขาย คือ ผู้ขายสินค้าและผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ เกี่ยวกับ สินค้าและบริการเป็นอย่างดี สามารถให้ความรู้ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ เช่น พนักงาน มีความรู้ ด้านเทคนิคของสินค้า พนักงานสามารถให้คำแนะนำสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคนได้อย่าง เหมาะสม

9. สร้างความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ การทำให้ลูกค้าที่มารับบริการรับรู้ถึงการ บริการ นั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การมีสถานที่ในการบริการที่ใหญ่ หรุหฺรหฺร สะอาด การมี เครื่องมือที่ทันสมัย

10. สร้างเสริมอธฺยาศัยของพนักงาน คือ พนักงานทุกคนที่ต้องพบเจอลูกค้าหรือให้บริการ ลูกค้าจะต้องเอาใจใส่ลูกค้า ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีกิริยามารยาท การแต่ง กาย และการใช้วาจาที่เหมาะสม

11. ทำความรู้จักกับลูกค้า คือ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการทำความรู้จักกับลูกค้าที่มาซื้อสินค้าหรือรับบริการ เช่น การจำชื่อของลูกค้าได้ และจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าได้สรุปได้ว่า การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าในการมารับบริการนั้น ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพการบริการ พนักงาน สินค้า บริการ รวมทั้งความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งนี้ การที่องค์กรมีความตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการอันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจที่ดีให้เกิดขึ้นนั้น โดยการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นจุดแรกที่มีความสำคัญ อันจะนำไปสู่การพัฒนาการบริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

พิมพลอย ปิยธรรมภรณ์ (2562) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมชาวไทยในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมชาวไทยในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณจากการเก็บแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 295 ชุด และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้เข้าชม บุคลากรพิพิธภัณฑ์ที่ปฏิบัติงานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 450 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากร สารสนเทศ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากร สารสนเทศ มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับ มาก รองลงมา ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมี ความทันสมัย และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ

1.2 ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้ บริการ รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์ และขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย

1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมี มนุษย์ สัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

1.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อ การเรียนรู้ รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอก ประเภทสิ่งพิมพ์ และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ

1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน รองลงมา ได้แก่ สำนักวิทย บริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอและทั่วถึง

2. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากร บางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่ม พนที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่คอยเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุดบริการ เพิ่มจำนวน คอมพิวเตอร์ และระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ

กุลทิศา วิบูลย์ปิ่น และประสพชัย พสุนนท์ (2559) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ศิริราชพิมุขสถาน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย ส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชม พิพิธภัณฑ์ศิริราชพิมุขสถาน และศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ศิริราช พิมุขสถาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ศิริราชพิมุขสถาน จำนวน 385 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย ส่วนบุคคลของผู้เข้าชม ผู้เข้าชมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-55 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ พบว่า โดยรวมผู้เข้าชมให้ความสำคัญต่ปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมทาง กายภาพมาก รองลงมาคือด้านเทคนิคการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ ด้านคุณภาพการบริการ ด้าน ความสามารถในการสร้างความรู้ และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ด้านเทคนิคการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ศิริราชพิมุขสถาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดย ให้ความสำคัญด้านการบริการที่ตรงตามที่คาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ การบริการที่คุ้มค่ากับเงิน และน้อยที่สุดคือ การบริการดีกว่าพิพิธภัณฑ์อื่น ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ศิริราชพิมุขสถาน และปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้า ชมพิพิธภัณฑ์ศิริราชพิมุขสถานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ฉัตรมณฑน์ ตั้งกิจถาวร (2557) ศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการ เปิดรับ ข้อมูลที่ถูกแชร์ (Shared) ผ่านเฟซบุ๊ก” งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่มีวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลที่ถูกแชร์ผ่านทางเฟซบุ๊ก
- 2) เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จาก ข้อมูลที่ถูกแชร์ผ่านทางเฟซบุ๊ก
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ถูกแชร์ผ่านทางเฟซบุ๊ก

4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อ ข้อมูลที่ถูกแชร์ผ่านทางเฟซบุ๊ก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้เฟซบุ๊ก ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ที่ ผู้วิจัยนำไป โพสต์ (Post) หน้าแฟนเพจจะบันทึกจำนวนที่จะจบ เว็บไซต์พื้นที่ปรวมถึงหน้า เฟซบุ๊กส่วนตัวของผู้วิจัย จำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศชาย 134 คน เพศหญิง 266 คน โดยกลุ่มตัวอย่างต้องเคยอ่าน และเคยกดถูกใจ (Like) ข้อมูลข่าวสารที่ถูกแชร์ผ่านทางเฟซบุ๊ก อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกแชร์ทุกวัน โดยเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกแชร์เป็นระยะเวลา 30 นาที - 1 ชั่วโมง ในช่วงเวลา 20.01 - 24.00 น. กลุ่มตัวอย่างใช้งานเฟซบุ๊กเพื่อติดตามข้อมูลความเคลื่อนไหวของเพื่อน และเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ประเภทความรู้ และเคล็ดลับต่าง ๆ จากหน้าแฟนเพจ โดยเลือกอ่านเฉพาะเรื่องที่ตนเองสนใจ ส่วน ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่ได้นั้นทำให้ผู้ใช้เฟซบุ๊กหันต่อเหตุการณ์ข่าวสารที่เกิดขึ้น เพื่อความบันเทิง สนุกสนาน และนำไปใช้สนทนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในด้านความพึงพอใจ ผู้ใช้เฟซบุ๊ก มีความพึงพอใจที่รับข้อมูลรวดเร็ว ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์และมีภาพประกอบ (Infographic) ทำให้ เข้าใจง่ายขึ้น นอกจากนี้พบว่าพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกแชร์นั้น มีความสัมพันธ์กับการ ใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกแชร์ผ่านเฟซบุ๊กของผู้ใช้เฟซบุ๊กอยู่ในระดับต่ำ

### บทที่ 3

#### หลักเกณฑ์หรือวิธีการวิเคราะห์

##### 1. หลักเกณฑ์การพัฒนาแนวปฏิบัติการ

การพัฒนาแนวปฏิบัติการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี สำนักวิทยบริการฯ มีกระบวนการตามหลัก P D C A ดังนี้

1. วิเคราะห์ความต้องการและกลุ่มเป้าหมาย ที่คาดว่าจะมาเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ เช่น นักเรียน นักศึกษา นักท่องเที่ยว หรือบุคคลทั่วไป โดยพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ เพื่อปรับปรุงแนวทางการนำชมให้ตรงกับความสนใจและความต้องการของผู้เข้าชม

2. ออกแบบแนวปฏิบัติที่ดี โดยกำหนดหัวข้อหลักที่จะนำเสนอ เช่น ประวัติความเป็นมา จุดเด่นของศูนย์เรียนรู้ และความสำคัญของเนื้อหาที่จัดแสดง วางแผนเส้นทางการนำชมที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงระยะเวลาในการนำชมและการจัดลำดับของเนื้อหาที่นำเสนอ และจัดทำเนื้อหาที่จะใช้ในการนำชม เช่น ข้อมูลที่น่าสนใจ ข้อเท็จจริงที่สำคัญ และเรื่องราวที่สามารถเชื่อมโยงกับผู้เข้าชม

3. ฝึกอบรมผู้ทำหน้าที่นำชม โดยจัดการฝึกอบรมให้กับผู้ที่จะทำหน้าที่นำชม ให้มีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาที่จะนำเสนอและสามารถตอบคำถามของผู้เข้าชมได้อย่างถูกต้อง และฝึกอบรมในด้านการสื่อสาร เช่น การพูดที่ชัดเจน การใช้ภาษากาย และการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี

4. ทดลองและปรับปรุง โดยจัดทำการนำชมตัวอย่างหรือทดลองนำชมในกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของแนวปฏิบัติที่พัฒนาขึ้น รวบรวมความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมทดลองและปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น

5. การนำไปใช้จริง โดยนำแนวปฏิบัติที่ดีที่พัฒนาขึ้นไปใช้จริงในการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาฯ โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด จัดการประเมินผลการนำชมอย่างสม่ำเสมอ และปรับปรุงแนวปฏิบัติตามผลการประเมิน

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการตรวจสอบแนวปฏิบัติเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่ายังสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของศูนย์เรียนรู้ และความต้องการของผู้เข้าชม ตลอดจนนำแนวคิดใหม่ๆ มาปรับใช้ในการนำชมเพื่อให้การนำชมมีความสดใหม่และน่าสนใจอยู่เสมอ

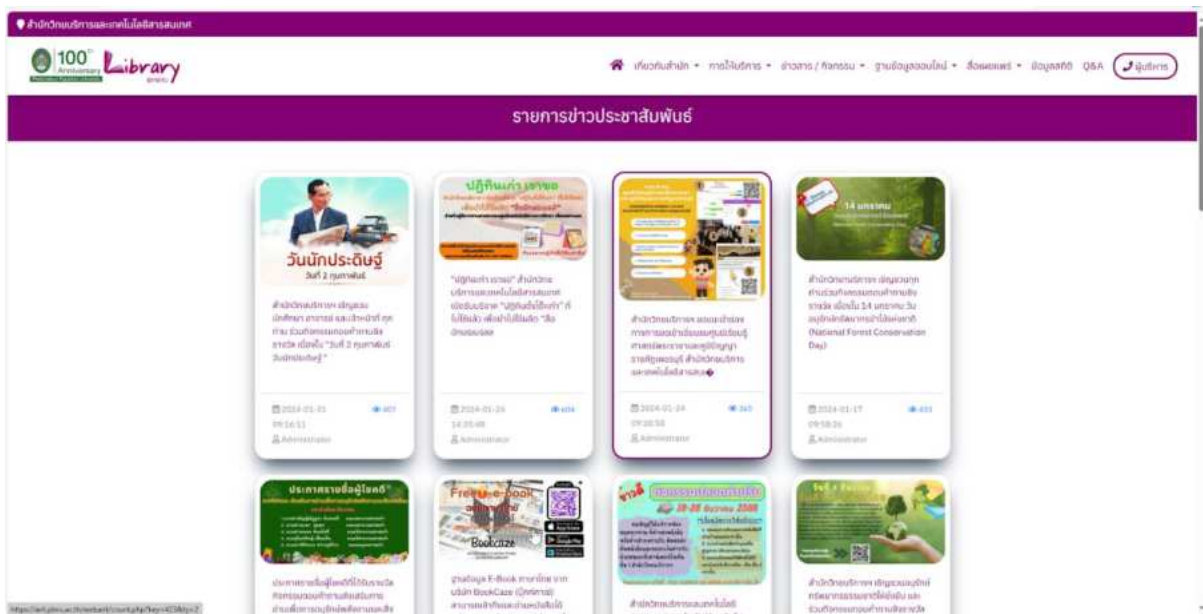
##### ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

สำนักวิทยบริการฯ มีการพัฒนากระบวนการนำชม เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาฯ ดังนี้

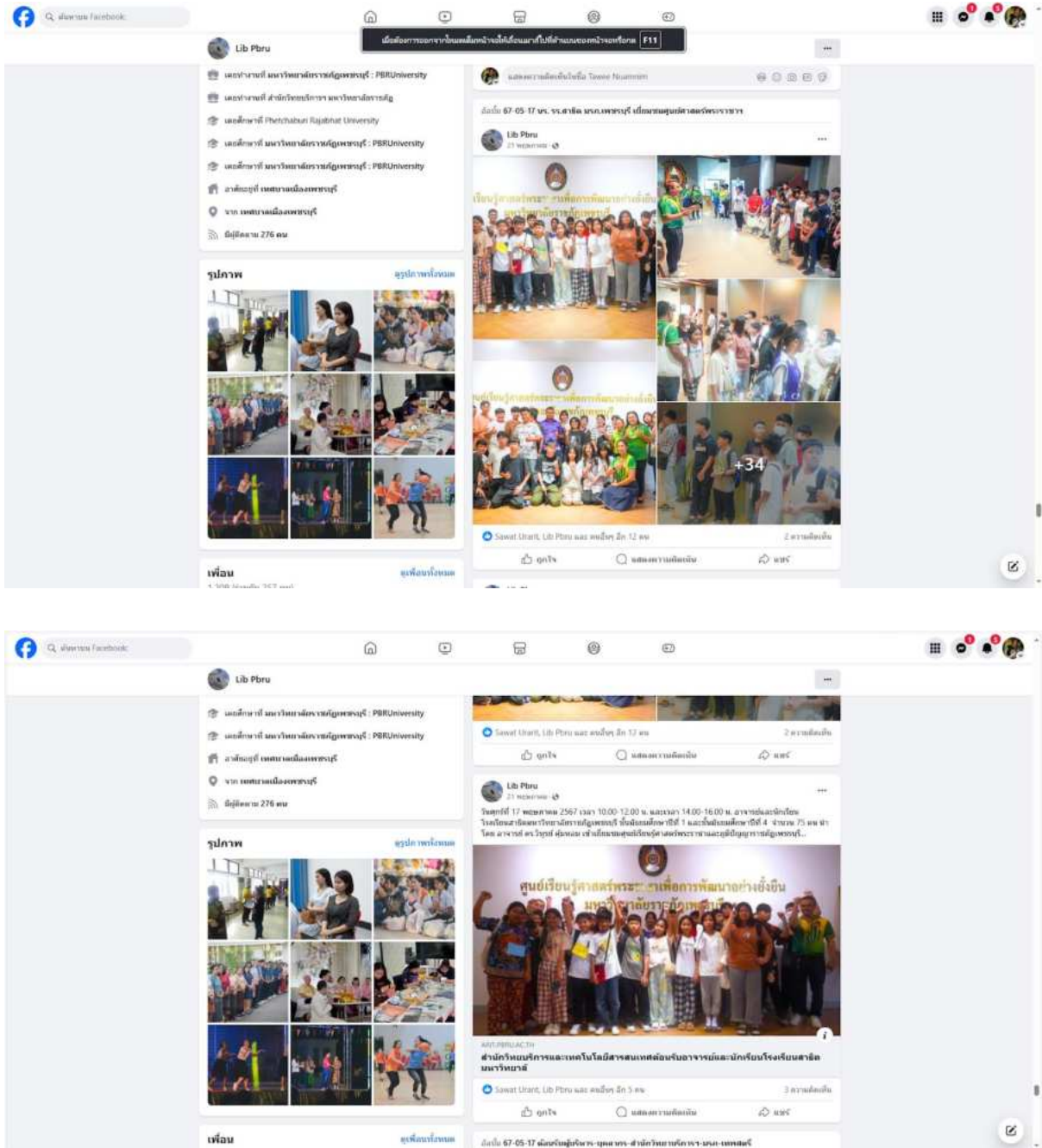
มีกระบวนการประชาสัมพันธ์การบริการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาฯ ให้เกิดการรับรู้รับทราบ และมีการเข้าชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาฯ เพิ่มขึ้น โดยกำหนดแผนงานด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้รับผิดชอบ ตั้งแต่จำนวนสื่อประชาสัมพันธ์ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ การติดตามการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ และผลการนำชมศาสตร์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาฯ



ภาพที่ 1 ข้อมูลการบริการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชฯ บนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ



ภาพที่ 2 การประชาสัมพันธ์การบริการ บนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ



ภาพที่ 3 การประชาสัมพันธ์ผลการนำชมบนแฟนเพจเฟซบุ๊กของสำนักวิทยบริการฯ



ภาพที่ 4 การประชาสัมพันธ์ข่าวกิจกรรม บนเว็บไซต์ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาฯ

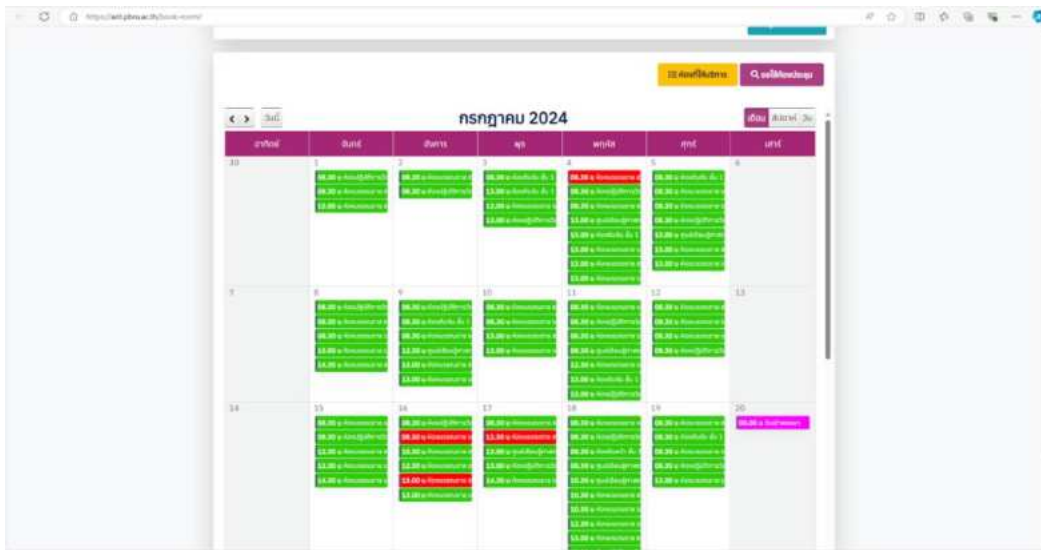
มีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บสารสนเทศ/องค์ความรู้ของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาฯ ที่ใช้ในการสืบค้นและอ้างอิง ที่ URL Address : <https://localphetchaburi.net/web>



ภาพที่ 5 เว็บไซต์ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี

พัฒนาระบบการจองเพื่อเข้าชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา โดยบูรณาการกับระบบจองห้องประชุม/อบรม/สัมมนา ของสำนักวิทยบริการฯ โดยต้องจองก่อนล่วงหน้า 1-3 วันทำการ มีขั้นตอนการขอใช้บริการ

1. กรอกแบบฟอร์มขอใช้ห้องประชุมสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ที่ <https://arit.pbru.ac.th/book-room/>
2. รอกการยืนยันคำขอใช้ห้องประชุม ตามช่องทางอีเมล
3. เข้าชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ตามวันเวลาที่ขอใช้
4. ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทางลิงก์ที่ระบบส่งให้ทางอีเมล หรือ <https://bit.ly/3cWwQ0m>



ภาพที่ 6 ระบบการจองห้องประชุม/อบรม/สัมมนา บนเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เพื่อเข้าชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา

มีกระบวนการการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ดังนี้



ภาพที่ 7 กระบวนการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา

ผลการพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ให้บริการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชามาจากการพัฒนาทักษะการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชามา โดยการจัดอบรมนักสื่อความหมาย และการฝึกซ้อมการนำชมของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีเจ้าหน้าที่สามารถนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชามาเพิ่มขึ้น จาก 1 คน เป็น 4 คน ประกอบด้วย บรรณารักษ์ 3 คน นักบริหารงานทั่วไป 1 คน และนักเอกสารสนเทศ 1 คน นอกจากนี้ ยังสามารถถ่ายทอดความรู้และฝึกประสบการณ์ให้กับนักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 3 เพื่อช่วยนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชามา เพิ่มอีก 20 คน เมื่อวันที่ 3 พ.ย. 2566 เวลา 10.30-16.30 น. นักศึกษาและอาจารย์สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 13 คน จัดการอบรม "หนูน้อยเรียนรู้ศูนย์ศาสตร์พระราชามา" ให้กับนักเรียนโรงเรียนวัดเพ็ญ (วิเทศราษฎร์วัฒนา) หมู่ที่ 4 บ้านบ้านเพ็ญ ตำบลโพไร่หวาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี



ภาพที่ 8 ผลการพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ให้บริการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชามา



ภาพที่ 9 การนำชมของนักศึกษาในโครงการอบรม "หนูน้อยเรียนรู้ศูนย์ศาสตร์พระราชา"  
ให้กับนักเรียนโรงเรียนวัดเพ็ญ (วิเทศราษฎร์พัฒนา)

ผลการนำแนวปฏิบัติไปใช้ในการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ กลุ่มบรรณารักษ์ นักบริหารงานทั่วไป และนักเอกสารสนเทศ จำนวน 3 คน โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งมีผลการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ปีงบประมาณ 2566-2567 มีดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการนำศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ปีงบประมาณ 2566

เดือน	จำนวนผู้เข้าชม (คน)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับความรู้ (ร้อยละ)	การนำไปใช้ประโยชน์ (ร้อยละ)	บูรณาการการเรียนการสอน (จำนวนรายวิชา)	บูรณาการการเรียนการสอน (จำนวนห้อง)	บุคคล/องค์กร/หน่วยงานภายนอก (จำนวนหน่วยงาน)	แนบเอกสารรายงานสรุปผล (pdf)	หมายเหตุ
ต.ค. 65	241	90.92	90.83	90.83	1	4	1	<a href="#">Report</a>	
พ.ย. 65									ไม่มีผู้เข้าชม
ธ.ค. 65	102	92.26	92.00	92.60	1	1	1	<a href="#">Report</a>	
ม.ค. 66									ไม่มีผู้เข้าชม
ก.พ. 66	51	99.04	99.88	99.48	2	3		<a href="#">Report</a>	
มี.ค. 66	208	95.32	93.37	93.33	1	3	2	<a href="#">Report</a>	



เม.ย. 66	192	93.69	93.33	91.37			3	<a href="#">Report</a>	
พ.ค. 66	41	92.95	92.38	91.90	1	1		<a href="#">Report</a>	
มิ.ย. 66	36	92.38	92.5	91.25	1	1	1	<a href="#">Report</a>	
ก.ค. 66									ไม่มีผู้ เข้าชม
ส.ค. 66	78	93.28	94.00	92.00	1	3	1	<a href="#">Report</a>	
ก.ย. 66									ไม่มีผู้ เข้าชม
รวม	949	93.73	93.54	92.85	8	16	9		

ตารางที่ 2 สรุปผลการนำศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชฯ ปีงบประมาณ 2567

เดือน	จำนวน ผู้เข้า ชม (คน)	ระดับ ความ พึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ (ร้อยละ)	การ นำไปใช้ ประโยชน์ (ร้อยละ)	บูรณา การการ เรียนการ สอน (จำนวน รายวิชา)	บูรณา การการ เรียนการ สอน (จำนวน ห้อง)	บุคคล/ องค์กร/ หน่วยงาน ภายนอก (จำนวน หน่วยงาน)	แนบ เอกสารรายงาน สรุปผล (pdf)	หมายเหตุ
ต.ค. 66									ไม่มีผู้ เข้าชม
พ.ย. 66	103	92.88	92.54	91.53			5	<a href="#">Report</a>	
ธ.ค. 66	31	92.75	93.13	91.25			1	<a href="#">Report</a>	
ม.ค. 67	10	96.4	98.00	94.00			2	<a href="#">Report</a>	
ก.พ. 67	30	91.21	91.07	92.14	1	2		<a href="#">Report</a>	
มี.ค. 67	181	95.54	95.38	92.38			4	<a href="#">Report</a>	
เม.ย. 67	30	96.73	97.27	94.55			1	<a href="#">Report</a>	
พ.ค. 67	138	89.7	88.52	87.41	1	1	4	<a href="#">Report</a>	
มิ.ย. 67	19	91.48	91.11	90.37			4	<a href="#">Report</a>	
รวม	542	93.34	93.38	91.70	2	3	21		

จากตารางที่ 1 และตารางที่ 2 พบว่า ผู้เข้าชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา มีความพึงพอใจต่อการบริการ นำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในปีงบประมาณ 2566 มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 93.73 และปีงบประมาณ 2567 มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 93.34 ผู้เข้าชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา มีระดับความรู้จากการเข้าชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในปีงบประมาณ 2566 มีระดับความรู้เฉลี่ยรวมร้อยละ 93.54 และปีงบประมาณ 2567 มีระดับความรู้เฉลี่ยรวมร้อยละ 93.38 และผู้เข้าชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาหรือการดำเนินชีวิตได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในปีงบประมาณ 2566 การนำไปใช้ประโยชน์เฉลี่ยรวมร้อยละ 92.85 และในปีงบประมาณ 2567 การนำไปใช้ประโยชน์เฉลี่ยรวมร้อยละ 91.70

ซึ่งในปีงบประมาณ 2566-2567 มีการนำชมศูนย์เรียนรู้โดยบูรณาการกับการเรียนการสอน ทั้งหมด 10 รายวิชา มีนักเรียน นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีเข้าชม 19 สาขาวิชา และมีหน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีเข้าชม รวมทั้งสิ้น 30 หน่วยงาน

**ข้อปัจจัยเกื้อหนุนให้เกิดความสำเร็จ**

นโยบายการจัดการการเรียนรู้แบบมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะของนักศึกษา และการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดแสดง การเรียนรู้ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร การคิดเพื่อการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหา รู้จักแหล่งเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการในการเรียนรู้ด้านศาสตร์พระราชา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

นโยบายการจัดการบริการเชิงรุก โดยใช้หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ CRM : Customer Relationship Management เป็นการสร้างความภักดีในกลุ่มผู้ใช้บริการ หวังสมุดต้องหากกลยุทธ์เพื่อดึงดูดผู้ใช้ให้มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุด และห้องสมุดจะอยู่ในความทรงจำของผู้ใช้เสมอ

ความร่วมมือของบุคลากรผู้ให้บริการ ในการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติที่ได้อย่างเคร่งครัด ตลอดจนการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกระดับ

ความร่วมมือของผู้เข้าชมศูนย์เรียนรู้ (อาจารย์, นักศึกษา, นักเรียน, เจ้าหน้าที่, ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และบุคคลภายนอก) ในการเข้าชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา อย่างสร้างสรรค์ และให้ข้อมูลที่เป็นจริงในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำประเด็นไปพัฒนาการบริการต่อไป

**มาตรฐานระบบงานที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี**

ขั้นตอนการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา มีดังนี้



ขั้นตอน ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย ตามมาตรฐานการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา

ขั้นตอน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เครื่องมือ
1. รับความต้องการในการเข้าชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา จากระบบจองห้องประชุม/อบรม/สัมมนา ที่ URL Address : <a href="https://arit.pbru.ac.th/book-room/">https://arit.pbru.ac.th/book-room/</a> หรือการติดต่อขอเข้าชมโดยตรงทางโทรศัพท์ 0-3270-8609	1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบจองห้องประชุม/อบรม/สัมมนา	ร้อยละ 80	1. ระบบจองห้องประชุม/อบรม/สัมมนา <a href="https://arit.pbru.ac.th/book-room/">https://arit.pbru.ac.th/book-room/</a> 2.. เว็บไซต์ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี ( <a href="https://localphetchaburi.net/web">https://localphetchaburi.net/web</a> ) 3.. ฐานข้อมูลโครงการพระราชดำริจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ( <a href="https://localphetchaburi.net/royal-project/">https://localphetchaburi.net/royal-project/</a> ) 4.. ฐานข้อมูลโรงเรียนกองทุน โรงเรียนตชด. และโรงเรียนเครือข่าย ( <a href="https://school.localphetchaburi.net/">https://school.localphetchaburi.net/</a> )
2. วางแผนการนำชม กำหนดผู้รับผิดชอบ และประสานงานกับผู้รับผิดชอบนำชม			
3. ทดสอบสื่อการเรียนรู้ และอุปกรณ์ เช่น วิดีโอ สื่อดิจิทัล หรืออุปกรณ์เสียง ให้พร้อมใช้			
4. ผู้นำชมศึกษาข้อมูล และฝึกซ้อมเทคนิคการนำชม			
5. เปิดพื้นที่ สื่อการเรียนรู้ และอุปกรณ์ เช่น วิดีโอ สื่อดิจิทัล หรืออุปกรณ์เสียงก่อนเวลาเข้าชม (45 นาที)			

รับความต้องการในการเข้าชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา จากระบบจองห้องประชุม/อบรม/สัมมนา ที่ URL Address : <https://arit.pbru.ac.th/book-room/> หรือการติดต่อขอเข้าชมโดยตรงทางโทรศัพท์ 0-3270-8609

การวางแผนและการออกแบบการนำชม (Planning and Designing the Tour) โดยประชุมบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง หรือบุคลากรส่วนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสรุปประเด็นปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้เข้าชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ที่ผ่านมา จากการสังเกต พูดคุยสอบถามผู้รับบริการ และหรือสรุปประเด็นจากแบบสำรวจความพึงพอใจของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ดำเนินการ ดังนี้

- วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย ทำความเข้าใจผู้เข้าชมที่คาดหวัง เช่น อายุ ความสนใจ ระดับความรู้
- กำหนดวัตถุประสงค์การนำชม: ระบุเป้าหมายหลักที่ต้องการให้ผู้เข้าชมได้รับ เช่น ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์/เทคโนโลยี ประวัติศาสตร์ หรือศิลปวัฒนธรรม
- ออกแบบเส้นทางการนำชม: วางแผนเส้นทางที่จะพาผู้เข้าชมเดินชม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาสำคัญและมีความน่าสนใจ
- เตรียมสื่อและอุปกรณ์: เตรียมสื่อการเรียนรู้ เช่น แผ่นพับ วิดีโอ สื่อดิจิทัล หรืออุปกรณ์เสียงทดสอบสื่อการเรียนรู้และอุปกรณ์ที่จัดแสดงภายในศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา เช่น วิดีโอ สื่อดิจิทัล หรืออุปกรณ์เสียง ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ

การเตรียมตัวและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้นำชม (Preparing and Training Staff)

- ฝึกอบรมผู้นำชม: ให้การฝึกอบรมแก่พนักงานเกี่ยวกับข้อมูลและเทคนิคการนำชม
  - เตรียมข้อมูลเพิ่มเติม: จัดเตรียมข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้นำชมสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวข้องได้
  - ผู้นำชมศึกษาข้อมูล และฝึกซ้อมเทคนิคการนำชม
- เปิดพื้นที่ สื่อการเรียนรู้ และอุปกรณ์ เช่น วิดีโอ สื่อดิจิทัล หรืออุปกรณ์เสียงก่อนเวลาเข้าชม

(45 นาที)

ขั้นตอน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เครื่องมือ
<b>2. ขั้นตอนการนำชม</b> ** เวลาที่ใช้ในการนำชมรวมทั้งสิ้น 91 นาที (1 ชั่วโมง 31 นาที) หรือตามเวลาที่ผู้รับบริการกำหนด			
2.1 กล่าวต้อนรับ แนะนำตัวผู้นำชม ทีมงาน และให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์เรียนรู้ กฎระเบียบและข้อควรระวังในการเข้าชมศูนย์เรียนรู้ (5 นาที)	2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี	ร้อยละ 80	1. เว็บไซต์ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี ( <a href="https://localphetchaburi.net/web">https://localphetchaburi.net/web</a> )
2.2 นำชมตามเส้นทางที่กำหนด โดยนำเสนอข้อมูลที่นำเสนอที่น่าสนใจ กระตุ้นให้ผู้เข้าชมมีส่วนร่วม เช่น การตั้งคำถาม การตอบคำถาม หรือการให้ผู้เข้าชมได้ทดลองทำกิจกรรมบางอย่าง (60 นาที)	3. ระดับความรู้ที่ได้รับและการนำไปใช้ประโยชน์ของผู้เข้าชมศูนย์เรียนรู้		2. ฐานข้อมูลโครงการพระราชดำริจังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์

2.3 สรุปเนื้อหาที่ให้การนำชมโดยภาพรวม และตอบข้อซักถามเพิ่มเติม (10 นาที)		ร้อยละ 80	<a href="https://localphetchaburi.net/royal-project/">(https://localphetchaburi.net/royal-project/)</a> 3. ฐานข้อมูลโรงเรียนกองทุน โรงเรียน ตชด. และโรงเรียนเครือข่าย <a href="https://school.localphetchaburi.net/">(https://school.localphetchaburi.net/)</a> 4. แบบประเมินความพึงพอใจศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาศษาและภูมิปัญญาพระราชภัฏเพชรบุรี <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpOLSDRe3J3kJOH_M0IMmy4p4VxLYzZznIbC18yFFB-btz66FDjTw/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpOLSDRe3J3kJOH_M0IMmy4p4VxLYzZznIbC18yFFB-btz66FDjTw/viewform</a>
2.4 ถ่ายรูปร่วมกัน (5 นาที)			
2.5 ผู้เข้าชมสแกน QR Code กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจหรือให้ความคิดเห็นหลังการนำชม ผ่าน QR Code และ <a href="#">google form</a> (10 นาที)			
2.6 นำส่งผู้เข้าชมศูนย์เรียนรู้ฯ (1 นาที)			

การต้อนรับและการสร้างความประทับใจแรกพบ (Welcoming and First Impressions) โดยกล่าวต้อนรับ แนะนำตนเอง และทีมงาน ตลอดจนให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาศษา อธิบายเกี่ยวกับกฎระเบียบและการใช้บริการในศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาศษา

การนำชมและการนำเสนอข้อมูล (Conducting the Tour and Presenting Information) โดยนำชมตามเส้นทางที่กำหนด กำหนดจุดการบรรยายในแต่ละพื้นที่ ใช้เทคนิคการเล่าเรื่องและการนำเสนอข้อมูลที่ น่าสนใจและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายกระตุ้นให้ผู้เข้าชมมีส่วนร่วม เช่น การตั้งคำถาม การตอบคำถาม หรือการให้ผู้เข้าชมได้ทดลองทำกิจกรรมบางอย่าง

สรุปเนื้อหาที่ให้การนำชมโดยภาพรวม และตอบข้อซักถามเพิ่มเติม

ถ่ายภาพร่วมกัน ระหว่างผู้เข้าชม ผู้นำชม และผู้ที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลและการรับฟังความคิดเห็น (Evaluating and Gathering Feedback) โดยผู้เข้าชม สแกน QR Code กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ [google form](#) หลังการนำชม หรือสัมภาษณ์หรือพูดคุยกับผู้เข้าชมเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

นำส่งผู้เข้าชมศูนย์เรียนรู้ฯ

ขั้นตอน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เครื่องมือ
<b>3. การสรุปและรายงานผลการนำชม * สำหรับผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย</b>			
3.1 รวบรวมและสรุปข้อมูลจากระบบจองห้องประชุม/อบรม/สัมมนา และคัดเลือกภาพถ่าย/วิดีโอ หลังจากรายงานนำชม (30 นาที)	1. ร้อยละของจำนวนผู้เข้าชมที่เพิ่มขึ้น 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี	ร้อยละ 2  ร้อยละ 80	1. <a href="#">ระบบจัดการข้อมูลเบื้องหลัง   ศูนย์เรียนรู้ภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี (localphetchaburi.net)</a>
3.2 บันทึกผลระบบจัดการสารสนเทศเว็บไซต์ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชาฯ (10 นาที)	3. ระดับความรู้ที่ได้รับและการนำไปใช้ประโยชน์ของผู้เข้าชมศูนย์เรียนรู้		
3.3 จัดทำรายงานสรุปผลการนำชม ผลระดับความพึงพอใจ ระดับความรู้ที่ได้รับและการนำไปใช้ประโยชน์ รายงานต่อสำนักวิทยบริการฯ เป็นรายเดือน (30 นาที)		ร้อยละ 80	

รวบรวมและสรุปข้อมูลจากระบบจองห้องประชุม/อบรม/สัมมนา และคัดเลือกภาพถ่าย/วิดีโอ หลังจากรายงานนำชม

บันทึกข้อมูลการนำชมลงระบบจัดการสารสนเทศเว็บไซต์ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชาฯ ในเมนู ข่าว กิจกรรม

จัดทำรายงานสรุปผลการนำชม ผลระดับความพึงพอใจ ระดับความรู้ที่ได้รับและการนำไปใช้ประโยชน์ รายงานต่อสำนักวิทยบริการฯ เป็นรายเดือน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา (Improving and Developing) โดยวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้เข้าชม นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการนำชมให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนให้การฝึกอบรมเพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่นำชมตามผลการประเมิน

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์

ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี เป็นแหล่งเรียนรู้ภายใต้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยจัดการพื้นที่การเรียนรู้ในรูปแบบนิทรรศการ และพิพิธภัณฑ์ทั้งในรูปแบบออนไซต์ (On site) และออนไลน์ (Online) ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับประวัติและพัฒนาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และการยกย่องเชิดชูบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีในด้านต่างๆ ตลอดจนประวัติศาสตร์ของสถาบันกษัตริย์กับจังหวัดเพชรบุรี ก่อเกิดโครงการพระราชดำริต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์และองค์ความรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี ตลอดจนการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีน้อมนำแนวพระราชดำริมาใช้ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยอีกด้วย

### 1. ผู้เข้าชม/ผู้รับบริการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี

เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 - มีนาคม พ.ศ. 2567 มีการเข้าเยี่ยมชมและใช้พื้นที่ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 13 ครั้ง มีผู้เข้าชมและใช้พื้นที่จำนวนทั้งสิ้น 383 คน แบ่งเป็นการศึกษาดูงานของบุคคล/หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 10 ครั้ง จำนวนผู้เยี่ยมชม 306 คน เป็นกิจกรรมบูรณาการกับการเรียนการสอนรายวิชาความเป็นครูในสังคมยุคใหม่ จำนวน 2 ครั้ง จำนวนผู้เยี่ยมชม 30 คน และจัดกิจกรรมน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณล้นเกล้าฯ เนื่องในวัน “นวมินทรมหาราช” 13 ตุลาคม จำนวน 1 ครั้ง มีผู้ร่วมกิจกรรม จำนวน 53 คน โดยผู้เข้าชมนิทรรศการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.42

### 2. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชม/ผู้รับบริการของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี จำแนกรายเดือน

เดือน	จำนวน ครั้งการ เข้าชม	จำนวนผู้ เข้าชม	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึง พอใจ	หมายเหตุ
ตุลาคม 2566	1	53	4.59	91.71	กิจกรรมน้อมรำลึกในพระมหา กรุณาธิคุณล้นเกล้าฯ เนื่องในวัน “นวมินทรมหาราช” 13 ตุลาคม
พฤศจิกายน 2566	5	103	4.64	92.88	การเข้าเยี่ยมชมของ บุคคลภายนอก
ธันวาคม 2566	1	31	4.64	92.75	การเข้าเยี่ยมชมของ บุคคลภายนอก
มกราคม 2567	3	15	4.82	96.4	การเข้าเยี่ยมชมของ บุคคลภายนอก

กุมภาพันธ์ 2567	2	30	4.56	91.21	บูรณาการกับการเรียนการสอน รายวิชาความเป็นครูในสังคมยุค ใหม่
มีนาคม 2567	1	151	4.78	95.54	มีการเข้าเยี่ยมชมของหน่วยงาน ภายนอกทั้งหมด 3 ครั้ง
รวม	13	383	28.03	560.49	
เฉลี่ยต่อเดือน	2	64	4.67	93.42	

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2566 มีผู้จำนวน 14 ครั้ง มีผู้เข้าชม  
จำนวน 478 คน ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย= 4.65

### 3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์ พระราชทานและภูมิปัญญา ราชภัฏเพชรบุรี

- ดี (3)
- ดีมาก (3)
- สนุกมาก (2)
- บริการดีมาก
- ได้รับสาระมากขึ้น
- ได้ความรู้ที่ดีที่สุดได้ความเข้าใจ
- ได้รับความรู้ได้เห็นของโบราณ
- รู้สึกว่าได้รับประโยชน์จากการมาครั้งนี้มากๆ
- ค่อนข้างดีในระดับหนึ่ง
- แอร์เย็น
- ดีที่สุด เอาไปล้านคะแนน ได้ความรู้ชัดเจน
- ให้ความรู้ในความเป็นมาได้เป็นอย่างดีสามารถเข้าใจความเป็นมาสิ่งของต่างไปได้เข้าใจ
- ดีแล้ว
- ได้ต้นแบบของการพัฒนาแหล่งเรียนรู้
- ควรเขียนผลการดำเนินงานทั้งหมดเพื่อประกอบการประเมินห้องสมุดดีเด่น
- ดี พุดฉะฉาน
- เป็นหอเรียนรู้ที่เราสามารถเข้ามาศึกษาได้
- ได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่องราวของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- ได้ต้นแบบของการพัฒนาแหล่งเรียนรู้
- ควรเขียนผลการดำเนินงานทั้งหมดเพื่อประกอบการประเมินห้องสมุดดีเด่น



#### 4. รายการผู้เข้าเยี่ยมชม/ใช้พื้นที่ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 13 ครั้ง

1. วันที่ 11 มี.ค. 2567 คณะครูและนักเรียนโรงเรียนบ้านหนองเสือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เข้าศึกษาเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
2. วันที่ 23 ก.พ. 2567 นักศึกษาสาขาวิชาดนตรีศึกษา ชั้นปีที่ 1 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เข้าชมนิทรรศการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
3. วันที่ 16 ก.พ. 2567 นักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน ชั้นปีที่ 1 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เข้าชมนิทรรศการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
4. วันที่ 22 ม.ค. 2567 อาจารย์และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
5. วันที่ 17 ม.ค. 2567 คณะกรรมการตรวจประเมินห้องสมุดดีเด่น เยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
6. วันที่ 16 ม.ค. 2567 คณะกรรมการสภาการแพทย์ทางร่วมนานาชาติ เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
7. วันที่ 15 ธ.ค. 2566 คณะศึกษาดูงานจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
8. วันที่ 30 พ.ย. 2566 คณะผู้บริหารและบุคลากรจากสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
9. วันที่ 21 พ.ย. 2566 ผู้บริหารและคณาจารย์จาก Rovuma University (Universidade Rovuma), Mozambique เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
10. วันที่ 17 พ.ย. 2566 คณะนักศึกษาจากมณฑลยูนนาน ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
11. วันที่ 16 พ.ย. 2566 คณะผู้บริหารและบุคลากรสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี
12. วันที่ 3 พ.ย. 2566 นักศึกษาและอาจารย์สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จัดการอบรมหนูน้อยเรียนรู้ศูนย์ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี ให้กับนักเรียนโรงเรียนวัดเพ็ญ (วิเทศราษฎร์พัฒนา)
13. วันที่ 11 ต.ค. 2566 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดกิจกรรมน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณล้นเกล้าฯ เนื่องในวัน “นวมินทรมหาราช” 13 ตุลาคม

## บทที่ 5

### สรุป และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิเคราะห์

##### สรุปผลข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์เชิงปริมาณในครั้งนี้ สํารวจโดยใช้แบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์กับกลุ่มประชากรที่มารับบริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. ผู้เข้าชม/ผู้รับบริการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี

เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 - มีนาคม พ.ศ. 2567 มีการเข้าเยี่ยมชมและใช้พื้นที่ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 13 ครั้ง มีผู้เข้าชมและใช้พื้นที่จำนวนทั้งสิ้น 383 คน แบ่งเป็นการศึกษาดูงานของบุคคล/หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 10 ครั้ง จำนวนผู้เยี่ยมชม 306 คน เป็นกิจกรรมบูรณาการกับการเรียนการสอนรายวิชาความเป็นครูในสังคมยุคใหม่ จำนวน 2 ครั้ง จำนวนผู้เยี่ยมชม 30 คน และจัดกิจกรรมน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณล้นเกล้าฯ เนื่องในวัน “นวมินทรมหาราช” 13 ตุลาคม จำนวน 1 ครั้ง มีผู้ร่วมกิจกรรม จำนวน 53 คน โดยผู้เข้าชมนิทรรศการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.42

#### 2. ความพึงพอใจด้านการบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จองหรือติดต่อเข้าชม มีจำนวน 50 คน (ร้อยละ 9.90) โดยส่วนใหญ่ช่องทางในการจองหรือ ติดต่อขอเข้าชม อันดับ 1 มี 2 ช่องทาง คือ เว็บไซต์ และติดต่อเจ้าหน้าที่นำชมโดยตรง จำนวน 20 คน (ร้อยละ 40.00) อันดับ 2 มี 2 ช่องทาง คือ ติดต่อจุดประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 8.00) อันดับ 3 เฟนเพจเฟซบุ๊ก จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.00) เป็นช่องทางที่กลุ่ม

พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าความประทับใจ อันดับ 1 คือ ความรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ที่ 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจเรียงลำดับ ดังนี้ 1) ด้านบุคลิกภาพ ค่าเฉลี่ย 4.63 2) ด้านการต้อนรับ ค่าเฉลี่ย 4.62 และ 3) ด้านองค์ความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.58

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสิ่งอำนวยความสะดวกที่พึงพอใจมากที่สุด อันดับ 1 มี 2 ด้าน คือ เยี่ยมชมตามจุดต่าง ๆ และจุดให้บริการล้างมือ ค่าเฉลี่ย 4.61 อันดับ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ด้าน คือ จุดถ่ายภาพ/จุด Check in จุด ตรวจวัดอุณหภูมิ และจุดบริการแอลกอฮอล์ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และสิ่งอำนวยความสะดวกที่กลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยสุด คือ บริการสัญญาณ WIFI มีค่าเฉลี่ย 4.42

### 3. ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาในกระบวนการเยี่ยมชมแบบ On Site พบว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่ากิจกรรมในช่วงนี้อาจจะยาวเกินไป โดยเฉพาะหากกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มนักเรียนในระดับประถมศึกษา ดังนั้นในขั้นตอนนี้หากมีการผลิตสื่อเพื่อแนะนำ ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น เด็กเป็นคลิปการ์ตูน หรือลดระยะเวลาให้น้อยลง จะทำให้ เกิดความน่าสนใจเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการกำหนดการประเมินผล หรือติดต่อสอบถามไปยังผู้ประสานงานหลังเสร็จสิ้นกระบวนการเยี่ยมชมให้ชัดเจน กลุ่มเป้าหมายบางท่านไม่ได้รับการติดต่อกลับหลังจากเสร็จสิ้น และทุกท่านแสดงความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ต้องการให้มีการติดต่อกลับ เพื่อนำ ข้อมูลไปพัฒนาต่อ รวมถึงต้องการให้มีช่องทางในการติดต่อระหว่างศูนย์ศาสตร์และผู้เข้าชมเพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรอื่น ๆ

3. จำนวนการโพสต์ต่อวันอยู่ในเกณฑ์ดี ทำให้สามารถสื่อสารได้ทุกช่วงเวลา แต่ทว่าอัตรา การโพสต์ในวันจันทร์ค่อนข้างน้อย ควรกระจาย Content ให้ครบในทุก ๆ วัน เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น และก่อให้เกิด Engagement ใน Fan page ตลอดเวลา

4. ประเภทของสื่อที่ใช้โพสต์ ในส่วนของ Link อาจเพิ่มเติมด้วยการนำ Link ข่าวที่เกี่ยวข้ององค์กรที่อยู่ในสื่ออื่นมาแชร์เพิ่มเติมใน Fan page

### 4. แนวทางที่พัฒนาในอนาคต

1. มีการทดสอบความรู้และสมรรถนะด้านการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาฯ ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้นำชมทดแทนผู้นำชมหลัก

2. พัฒนารฐานข้อมูลที่ช่วยในการจัดการรายชื่อผู้เข้าชม คำถาม คำตอบ ข้อคิดเห็น ตลอดจนคำปรึกษาแนะนำต่าง ๆ ที่มีการบันทึกไว้ โดยสามารถค้นคืนคำถาม คำตอบ คำปรึกษาแนะนำได้ง่าย สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การพัฒนาและเพิ่มช่องทางการเข้าชมเสมือนจริงในรูปแบบออนไลน์

### บรรณานุกรม

- กฤษณพงศ์ กาญจนบัตร. (2562). การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนำชมในศูนย์เรียนรู้เชิง  
วัฒนธรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุวรรณ ศรีธรรมชาติ. (2561). การพัฒนารูปแบบการนำชมศูนย์เรียนรู้สำหรับเยาวชนในชุมชน  
เมือง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพพร อำพนธ. (2560). การประเมินผลการให้บริการนำชมศูนย์การเรียนรู้ตามหลักการตลาด  
บริการ. วารสารการจัดการบริการ, 5(2), 45-60.
- วราภรณ์ พูลสวัสดิ์. (2563). การวิเคราะห์ความพึงพอใจและการปรับปรุงการบริการนำชมศูนย์การ  
เรียนรู้วิทยาศาสตร์. วารสารวิทยาศาสตร์ศึกษา, 12(3), 85-98.
- สุชาดา ปรานต์ทอง. (2564). การประเมินผลการจัดการและการบริการนำชมในศูนย์เรียนรู้ทางศิลปะ  
และวัฒนธรรม. วารสารศิลปวัฒนธรรมศึกษา, 8(1), 102-120.
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานการนำชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาราชภัฏเพชรบุรี. (25xx)  
<https://arit.pbru.ac.th/km/file/65f918c3620ed.pdf>

ภาคผนวก

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดกิจกรรมน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช  
เมืองในวัน "นวมินทรราชราช" 13 ตุลาคม



วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2566 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้จัดกิจกรรมน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช "นวมินทรราชราช" 13 ตุลาคม พ.ศ. 2566 ณ ห้องประชุม ชั้น 3 อาคารศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2566 เวลา 08.00-16.00 น.

1. พิธีเปิดงานพิธีเปิดกิจกรรมน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช "นวมินทรราชราช" 13 ตุลาคม พ.ศ. 2566 เวลา 08.00-10.00 น.

2. กิจกรรมการแสดงดนตรีและขับร้องเพลงเพื่อรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ณ The Cafe ชั้น 3 อาคาร ศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วันที่ 11 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 น.-15.00 น. และ วันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2566 เวลา 15.00 น. - 17.00 น.

3. กิจกรรม "บอกเล่า 3 วัน 3 คืน เรื่องนวมินทรราชราช" ณ ห้องประชุม ชั้น 3 อาคารศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วันที่ 11 ตุลาคม 2566 เวลา 13.00 น.-16.00 น.

4. กิจกรรมการแสดงวีดิทัศน์ โดย อาจารย์พิเศษที่ 1 ดร.ณิชา อรรถนที, อาจารย์ ดร.สุภาวดี อรรถนที, อาจารย์ ดร.ศรินทร์ยา อรรถนที, อาจารย์ ดร.ศรินทร์ยา อรรถนที, อาจารย์ ดร.ศรินทร์ยา อรรถนที ณ The Cafe ชั้น 3 อาคาร ศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วันที่ 13 ตุลาคม 2566 เวลา 15.00 น.-16.00 น. กิจกรรมการแสดงวีดิทัศน์เกี่ยวกับนวมินทรราชราช ณ ห้องประชุม ชั้น 3 อาคารศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วันที่ 13 ตุลาคม 2566 เวลา 15.00 น.-16.00 น. กิจกรรมการแสดงวีดิทัศน์เกี่ยวกับนวมินทรราชราช ณ ห้องประชุม ชั้น 3 อาคารศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วันที่ 13 ตุลาคม 2566 เวลา 15.00 น.-16.00 น. กิจกรรมการแสดงวีดิทัศน์เกี่ยวกับนวมินทรราชราช ณ ห้องประชุม ชั้น 3 อาคารศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วันที่ 13 ตุลาคม 2566 เวลา 15.00 น.-16.00 น.

นอกจากนี้ยังมีการทำบุญ ถวายภัตตาหารเพลแด่พระสงฆ์ 23 รูป และในวันรำลึกกิจกรรมน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้จัดกิจกรรมน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช "นวมินทรราชราช" 13 ตุลาคม พ.ศ. 2566 ณ ห้องประชุม ชั้น 3 อาคารศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2566 เวลา 08.00-16.00 น.

ภาพกิจกรรมน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช "นวมินทรราชราช" 13 ตุลาคม พ.ศ. 2566





คณะผู้บริหารและบุคลากรสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เข้าเยี่ยมชมศูนย์  
เรียนรู้ศาสตร์พระราชา



วันที่ 14 พฤษภาคม 2560 (ณ. 11.20 น.) คณะผู้บริหารและบุคลากร สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้เยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาที่จัดตั้งขึ้นภายในอาคารศูนย์บริการและพัฒนาระบบนิเวศน์เมืองนครปฐม โดยมีศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ เจริญเลิศ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นประธานในการต้อนรับและบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ซึ่งศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาแห่งนี้มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับศาสตร์พระราชาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาแห่งนี้มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับศาสตร์พระราชาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาแห่งนี้มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับศาสตร์พระราชาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ภาพกิจกรรมการเรียนรู้ ณ ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (หน้าซ้าย)





คณะนักศึกษากามนทศสุนทราน ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้อาสาสมัครพระ  
ราชานและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี



เมื่อวัน 17 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 น. คณะนักศึกษากามนทศสุนทราน ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 27 คน เข้าเยี่ยมชม  
ศูนย์เรียนรู้อาสาสมัครพระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี โดยคุณศุภมาสวรินทร์ บุญประเสริฐ  
ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ได้บรรยายเกี่ยวกับศูนย์ฯ และกิจกรรมที่ดำเนินการอยู่ ณ ศูนย์ฯ และเยี่ยมชมฐานการเรียนรู้  
ต่างๆ



ผู้บริหารและคณาจารย์จาก Rovuma University (Universidade Rovuma), Mozambique เข้าเยี่ยมชม ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



วันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2566 คณะผู้บริหารและคณาจารย์จาก Rovuma University (Universidade Rovuma), Mozambique จำนวน 6 คน เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี ในโอกาสที่ได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2566 ซึ่งเนื่องจาก Rovuma University มีความสนใจในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 3 คณะ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์และศูนย์วิจัยอุตสาหกรรม และ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ในส่วนของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งตั้งจากเป้าหมายนักศึกษา/บุคลากรแลกเปลี่ยน เพื่อไปศึกษา/ฝึกงานที่ Rovuma University ได้มีกลุ่มเมืองใหม่ ได้แก่ และพื้นที่ที่มีชื่อเสียงและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และจะมีการแลกเปลี่ยนบุคลากร ผลงานการวิจัย ตลอดจนศิลปวัฒนธรรมระหว่างสองประเทศ

ในการนี้ อ.ปิยวรรณ คุณสินธุ์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ อาจารย์ ดร. มยุกุล ปราณีโพธิ์ อาจารย์ สัตยงดา สิริเดชอุบลรัตน์ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ พร้อมบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ ได้ให้การต้อนรับและพาคณะผู้บริหารและคณาจารย์ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี ตั้งแต่ พลับโบะใต้ไปยังอุทยานวิทยาศาสตร์ราชภัฏเพชรบุรี (PBRU Hall of Fame) และศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 1) นิทรรศการห้องหอและห้อง เพชรบุรี 2) นิทรรศการห้องเฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 10 และพระบรมราชินี และ 3) นิทรรศการห้องราชภัฏเมืองบ้านแม่พระราชดำริเพื่อการพัฒนา



คณะผู้บริหารและบุคลากรจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เข้าเยี่ยมชมศูนย์  
เรียนรู้ศาสตร์พระราชา



คณะผู้บริหารและบุคลากรจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 36 คน พร้อมด้วยศาสตราจารย์นายแพทย์จักรกฤษณ์ วัฒนศิริกุล ผู้อำนวยการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา และคณะผู้บริหารและบุคลากรจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 10 คน เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ณ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2562 เวลา 10.00 น. ศาสตราจารย์นายแพทย์จักรกฤษณ์ วัฒนศิริกุล ผู้อำนวยการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา กล่าวต้อนรับคณะผู้บริหารและบุคลากรจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความเข้าใจในศาสตร์พระราชา และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในโอกาสนี้ ศาสตราจารย์นายแพทย์จักรกฤษณ์ วัฒนศิริกุล ผู้อำนวยการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา กล่าวถึงประวัติความเป็นมาของศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อปี 2558 เพื่อเป็นศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้มีความรู้ ความเข้าใจในศาสตร์พระราชา และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะผู้บริหารและบุคลากรจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้มีโอกาสได้ฟังบรรยายและร่วมกิจกรรมต่างๆ มากมาย ซึ่งได้รับความรู้และประสบการณ์อย่างดียิ่ง

การศึกษาดูงานครั้งนี้ได้รับความสนใจและตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้บริหารและบุคลากรจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และผู้บริหารและบุคลากรจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กิจกรรมนี้ใช้เวลา 1.30 น. และพิธีอำลาผู้เยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาได้แก่ ศาสตราจารย์นายแพทย์จักรกฤษณ์ วัฒนศิริกุล



คณะศึกษาดูงานจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เข้าเยี่ยมชมศูนย์  
เรียนรู้วัสดุศาสตร์พระราชา



คณะศึกษาดูงานจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำนวน 14 คน เข้าเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้วัสดุศาสตร์พระราชา ณ อาคาร 10 ชั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2564 ระหว่างที่ไปทัศนศึกษา ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดอ่างทอง และจังหวัดลพบุรี โดยมีคุณสุวิมล วัฒนศิริกุล เป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับวัสดุศาสตร์พระราชา และประวัติความเป็นมาของวัสดุศาสตร์พระราชา ณ อาคาร 10 ชั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในโครงการศึกษาดูงานและทัศนศึกษา ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดอ่างทอง และจังหวัดลพบุรี (วันที่ 10-12 สิงหาคม 2564) ณ อาคาร 10 ชั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ในการนี้ ได้เยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้วัสดุศาสตร์พระราชา ณ อาคาร 10 ชั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีวัสดุศาสตร์พระราชา และประวัติความเป็นมาของวัสดุศาสตร์พระราชา ณ อาคาร 10 ชั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ซึ่งคณะศึกษาดูงานได้ชมและฟังบรรยายเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของวัสดุศาสตร์พระราชา ณ อาคาร 10 ชั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2564



คณะกรรมการสภาการแพทย์ทางร่วมนานาชาติ เข้ายี่ยมชมศูนย์วิจัยวิทยาศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญา  
ราชภัฏเพชรบุรี



คณะกรรมการสภาการแพทย์ทางร่วมนานาชาติ เข้ายี่ยมชมศูนย์วิจัยวิทยาศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี  
วันที่ 16 เมษายน 2567 เวลา 09.00 น. คณะผู้บริหาร คณะวิทยากร วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมด้วยคณะผู้บริหาร วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยบูรพา และคณะผู้บริหาร วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยบูรพา เข้าเยี่ยมชมศูนย์วิจัยวิทยาศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี ณ อาคาร 5 ชั้น อาคาร 5 ชั้น วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยบูรพา และศูนย์วิจัยวิทยาศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี ณ อาคาร 5 ชั้น วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยบูรพา





อาจารย์และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เข้าเยี่ยมชมศูนย์วิจัยวิทยาศาสตร์พระ  
ราชานและภูมิปัญญาพระราชภัฏเพชรบุรี



วันที่ 23-24, 2567 อาจารย์และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 7 คน นำโดย อ.ศาสดิ์ วัฒนมา สัมภาษณ์และชมงานนิทรรศการของศูนย์วิจัยวิทยาศาสตร์พระราชานและภูมิปัญญาพระราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งจัดขึ้นโดยศูนย์วิจัยวิทยาศาสตร์พระราชานและภูมิปัญญาพระราชภัฏเพชรบุรี โดยมีศาสตราจารย์ ดร.วิมลมาศ วัฒนมาศ (PI) เป็นประธานในพิธีเปิดและบรรยายให้ความรู้แก่คณะครูและนักเรียนที่เข้าชมงาน ณ ห้องประชุม 301 อาคาร 3 ชั้น วิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 23-24 และ 25 กรกฎาคม 2567



นักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน ชั้นปีที่ 1 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
เข้ามณีนิทรรศการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาตามถ้ำภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี



นิทรรศการพระราชาใน ชั้นปีที่ 1 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 18 คน เข้ามณีนิทรรศการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาตามถ้ำภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 โดยมีนางอรุณรุ่งโรจน์ ธรรมรักษ์ รองอธิการบดีราชภัฏเพชรบุรีและคณาจารย์จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าชม โดย อ.ชยาภรณ์ อึ้งอภินันท์ อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับศาสตร์พระราชา (RRI) (19 of 7/2018) และศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาตามถ้ำภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ศาสตร์พระราชาในถ้ำภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 12 แห่งตามถ้ำแห่ง สตรีวิทยาเพชรบุรีตามถ้ำอารยธรรมอันล้ำค่า





นักศึกษาสาขาวิชาดนตรีศึกษา ชั้นปีที่ 1 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
เพชรบุรี เข้าชมนิทรรศการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี



นักศึกษาสาขาวิชาดนตรีศึกษา ชั้นปีที่ 1 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เข้าชมนิทรรศการศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาดูงานและเรียนรู้เกี่ยวกับศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี โดยศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี ได้จัดนิทรรศการขึ้นเพื่อให้นักศึกษาดูงานและเรียนรู้เกี่ยวกับศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี โดยศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี ได้จัดนิทรรศการขึ้นเพื่อให้นักศึกษาดูงานและเรียนรู้เกี่ยวกับศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี



**คณะครูและนักเรียนโรงเรียนบ้านหนองเสือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เข้าศึกษาเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ ศาสตร์พระราชานและภูมิปัญญาพระราชกัญเพชรบุรี**



วันที่ 11 มีนาคม 2567 เวลา 12.30-14.30 น. คณะครูและนักเรียนโรงเรียนบ้านหนองเสือ อ.สามร้อยยอด จ.ประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 151 คน เข้าศึกษาเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชานและภูมิปัญญาพระราชกัญเพชรบุรี ให้ความรู้โดย อาจารย์ ดร.มธุรา ประปงษ์ ศึกษานิเทศก์ สบข่า และอาจารย์ศุภฤดา อธิราชอุปถัมภ์ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ดำเนินการโดย นายทศิ บรมนิน บรรณารักษ์กัญชงศึกษา รักษาการหัวหน้างานบริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ

โดยบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ ได้ร่วมส่วนการจัดแสดงต่าง ๆ ดังนี้ 1) ห้องสมุดดิจิทัลภูมิปัญญาพระราชกัญเพชรบุรี นำชมโดย นางปวีณา เกษมธาดา นักเอกสารสนเทศ และนางสาวอรุณพร อมรเสถียร นักบริหารงานทั่วไป 2) ห้องรอยเสด็จฯ เพชรบุรี นำชมโดย นายสหัสดี สุราษฎร์ บรรณารักษ์ช่างภาพ และนายณกรณ์ สุชิน นักบริหารงานทั่วไป 3) ห้องเฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 10 และพระบรมราชินี นำชมโดย นางสาวสุจิตา จันทิมา นางสาวศุภรณณิ เชนวัฒน์ บรรณารักษ์ และนายวิวัฒน์ ฟูฒสุ นักเอกสารสนเทศ 4) ห้องราชบัญญัติแนะนำแนวพระราชดำริเพื่อการพัฒนา นำชมโดย นายศศิวิมล พงษ์ผ่อง นายทศิ บรมนิน บรรณารักษ์ และนางศุภมา เกษมธาดา นักบริหารงานทั่วไป

หลังจากเยี่ยมชมได้มีการสอบถามข้อมูลประโยชน์ที่ได้รับจากการมีชมรมกัญชงศึกษาขึ้นทั้ง 4 กลุ่ม พร้อมมอบรางวัล ผลการเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชานฯ" คณะครูโรงเรียนบ้านหนองเสือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.23

