

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประจำเดือน ตุลาคม 2567

1. การปฏิบัติงาน : สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้
2. ผู้รับผิดชอบ : นายวิโรจน์ ว่องไวไพโรจน์ ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
3. หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
4. วัตถุประสงค์ : เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้บริการ และนำผลการประเมินไปพิจารณาหาแนวทางปรับปรุง/พัฒนา การให้บริการงานศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ เพื่อสามารถส่งเสริม สนับสนุน และอำนวยความสะดวก ให้ตรงตามความต้องการของผู้บริการมากยิ่งขึ้น

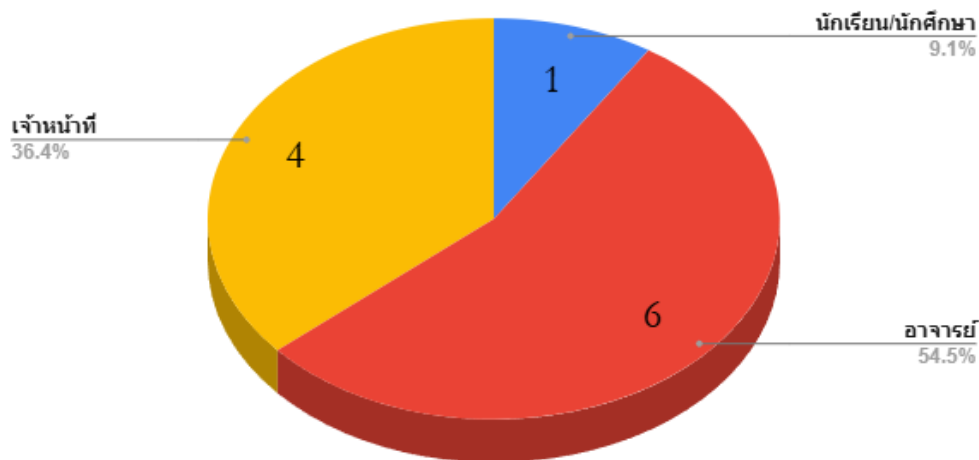
ศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มี
การให้บริการ**ทั้งหมด 8 บริการ** ได้แก่

1. บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา/การเรียนการสอน
2. บริการบันทึกวีดีโอ การเรียน-การสอน
3. บริการทางวิชาการ (บันทึกภาพ/บันทึกวีดีโอ/ไลฟ์สด)
4. บริการผลิตสื่อการสอนรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-book)
5. บริการ Account Zoom
6. บริการการเรียนรู้ตลอดชีวิต lifelong learning
7. บริการดาวน์โหลดพื้นหลังโปรแกรมประชุมออนไลน์ พื้นหลังโปรแกรม ZOOM, Google Meet, Microsoft Teams
8. บริการดาวน์โหลดเทมเพลต PowerPoint เทมเพลต PowerPoint แบบ 4:3 และ 16:9

โดยมีผลประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยภาพรวม ดังนี้

5. ผู้ประเมินความพึงพอใจศูนย์นวัตกรรมเรียนรู้

จำนวนผู้ทำแบบประเมินทั้งสิ้น 11 คน เป็นเจ้าหน้าที่ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 เป็นอาจารย์ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1



6. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้

การให้คะแนนระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ให้ 5 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจ มาก ให้ 4 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง ให้ 3 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจ น้อย ให้ 2 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนน ดังต่อไปนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.69	93.90	0.33	มากที่สุด
1.1 ระบบการขอใช้บริการมีความสะดวก ใช้งานง่าย เช่น ระบบจองห้อง	4.84	96.80	0.481	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย	4.63	92.60	0.316	มากที่สุด
1.3 มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์	4.47	89.40	0.573	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.84	96.80	0.361	มากที่สุด
2. ด้านการติดต่อประสานงาน	4.68	93.60	0.481	มากที่สุด
2.1 มีการชี้แจงทำความเข้าใจ ตลอดจนวางแผนการทำงานร่วมกับผู้ขอรับบริการ	4.60	92.00	0.320	มากที่สุด
2.2 มีการติดต่อประสานงานและทำงานอย่าง ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ	4.61	92.20	0.336	มากที่สุด
2.3 มีความสุภาพในการติดต่อประสานงาน	4.78	95.60	0.310	มากที่สุด
2.4 มีความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.75	95.00	0.325	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	93.60	0.283	มากที่สุด
3.1 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ	4.60	92.00	0.320	มากที่สุด
3.2 ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.61	92.20	0.336	มากที่สุด
3.3 ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.83	96.60	0.280	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	92.80	0.316	มากที่สุด
4.1 มีวัสดุ/อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.60	92.00	0.320	มากที่สุด

4.2 จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ	4.61	92.20	0.336	มากที่สุด
4.3 สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย	4.74	94.80	0.270	มากที่สุด
4.4 มีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค ไวรัสโคโรนา 2019 เช่น จุดตรวจวัดอุณหภูมิ เจล แอลกอฮอล์ล้างมือ	4.61	92.20	0.336	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.67	93.45	0.231	มากที่สุด

จากตารางสรุปได้ว่า ผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 97.66

- ความพึงพอใจ ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.90
- ความพึงพอใจ ลำดับที่ 2 ด้านการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- ความพึงพอใจ ลำดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- ความพึงพอใจ ลำดับที่ 4 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

7. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น ของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้

-

8. อุปสรรค ปัญหา และการปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

ทางศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้จะนำข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบประเมินความพึงพอใจนี้ ไปดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด

สรุปและรายงานผล

วิโรจน์ ว่องไวไพโรจน์ (นักวิชาการโสตทัศนศึกษา)

ศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตุลาคม 2567