สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประจำเดือน กันยายน 2569

1. การปฏิบัติงาน สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้

2. ผู้รับผิดชอบ นายณฐกฤตย์ นวมงาม ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

3. หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

4. วัตถุประสงค์ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ และนำผลการประเมินไปพิจารณาหาแนวทางปรับปรุง/พัฒนา การให้บริการงานศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ เพื่อสามารถส่งเสริม สนับสนุน และอำนวยความสะดวก ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีการให้บริการ **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 leaning
7. บริการดาวน์โหลดพื้นหลังโปรแกรมประชุมออนไลน์ พื้นหลังโปรแกรม ZOOM, Google Meet, Microsoft Teams
8. บริการดาวน์โหลดเทรมเพรต PowerPoint เทรมเพรต PowerPoint แบบ 4:3 และ 16:9



โดยมีผลประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยภาพรวม ดังนี้

5. ผู้ประเมินความพึงพอใจศูนย์นวัตกรรมเรียนรู้

จำนวนผู้ทำแบบประเมินทั้งสิ้น 100 คน เป็นนักศึกษา 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00% เป็นอาจารย์ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 % เจ้าหน้าที่ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 %

6. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้

การให้คะแนนระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลีเคิร์ท (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				
1.1 ระบบการขอใช้บริการมีความสะดวก ใช้งานง่าย เช่น ระบบจองห้อง	4.83	101.40	0.40	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย	4.82	101.20	0.43	มากที่สุด
1.3 มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บสำนัก เครือข่ายสังคมออนไลน์	4.82	101.40	0.40	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.82	101.20	0.43	มากที่สุด
2. ด้านการติดต่อประสานงาน				
2.1 มีการชี้แจงทำความเข้าใจ ตลอดจนวางแผนการ ทำงานร่วมกับผู้ขอรับบริการ	4.79	100.60	0.43	มากที่สุด
2.2 มีการติดต่อประสานงานและทำงานอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ	4.80	100.80	0.45	มากที่สุด
2.3 มีความสุภาพในการติดต่อประสานงาน	4.81	101.00	0.44	มากที่สุด
2.4 มีความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.79	100.60	0.45	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ	4.83	101.40	0.40	มากที่สุด
3.2 ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.84	101.60	0.40	มากที่สุด
3.3 ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.80	101.80	0.43	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีวัสดุ/อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.81	101.00	0.44	มากที่สุด
4.2 จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ	4.82	101.20	0.43	มากที่สุด

4.3 สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย	4.82	101.20	0.43	มากที่สุด
4.4 มีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรน่า 2019 เช่น จุดตรวจวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ	4.83	101.40	0.43	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวม	**4.82**	**101.20**	**0.43**	**มากที่สุด**

จากตารางสรุปได้ว่า ผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 101.20

- ความพึงพอใจ ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 101.80
- ความพึงพอใจ ลำดับที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 101.40
- ความพึงพอใจ ลำดับที่ 3 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 101.20
- ความพึงพอใจ ลำดับที่ 4 ด้านการติดต่อประสานงานมีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 101.00

7. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น ของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้

-

8. อุปสรรค ปัญหา และการปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

ทางศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้จะนำข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบประเมินความพึงพอใจนี้ ไปดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด

สรุปและรายงานผล
ณฐกฤตย์ นวมงาม (นักวิชาการโสตทัศนศึกษา)
ศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
กันยายน 2569