

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
เดือน มกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2565**

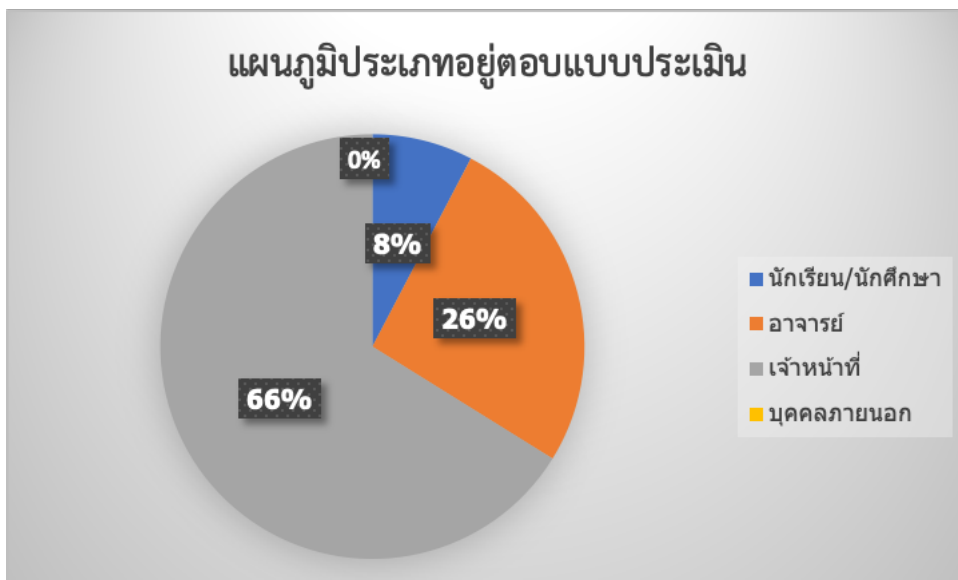
ศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีการให้บริการทั้งหมด คือ

1. บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา/การเรียนการสอน
2. บริการบันทึกวีดิโอการเรียนการสอน
3. บริการทางวิชาการ
4. บริการผลิตสื่อการสอนรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-book)
5. บริการ Account Zoom
6. บริการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ / สื่อส่งเสริมความรู้

โดยมีผลประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยภาพรวมในเดือน ธันวาคม พ.ศ.2565 ดังนี้

1. ผู้ประเมินความพึงพอใจศูนย์นวัตกรรมเรียนรู้

จำนวนผู้ทำแบบประเมินทั้งสิ้น 65 คน เป็นเจ้าหน้าที่ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 66.15 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และเป็นอาจารย์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.15



2.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการศึกษา

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	4.93	98.69	0.25	มากที่สุด
1.1 ระบบการขอใช้บริการมีความสะดวก ใช้งานง่าย เช่น ระบบจองห้อง	4.95	99.08	0.21	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย	4.94	98.77	0.24	มากที่สุด
1.3 มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.92	98.46	0.27	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.92	98.46	0.27	มากที่สุด
2.ด้านการติดต่อประสานงาน	4.87	97.46	0.33	มากที่สุด
2.1 มีการชี้แจง ทำความเข้าใจตลอดจนวางแผนการทำงานร่วมกับผู้ขอรับบริการ	4.85	96.92	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการติดต่อประสานงานและทำงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ	4.85	96.92	0.36	มากที่สุด
2.3 มีความสุภาพในการติดต่อประสานงาน	4.92	98.42	0.27	มากที่สุด
2.4 มีความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.88	97.54	0.33	มากที่สุด

3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	98.36	0.33	มากที่สุด
3.1 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ	4.92	98.46	0.32	มากที่สุด
3.2 ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.92	98.46	0.32	มากที่สุด
3.3 ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.91	98.15	0.34	มากที่สุด
4.ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	97.71	0.33	มากที่สุด
4.1 มีวัสดุ/อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.83	96.62	0.42	มากที่สุด
4.2 จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ	4.91	98.15	0.29	มากที่สุด
4.3 สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย	4.91	98.15	0.29	มากที่สุด
4.4 มีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 เช่น จุดตรวจวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ	4.89	97.85	0.31	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวม	4.90	98.05	0.31	มากที่สุด



จากตารางสรุปได้ว่า ผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.05

- ความพึงพอใจ ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.69

- ความพึงพอใจ ลำดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.36

- ความพึงพอใจ ลำดับที่ 3 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ

97.71

- ความพึงพอใจ ลำดับที่ 4 ด้านการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.46

3. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น ของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้

- ระบบจองห้องประชุมมีความสะดวกมาก

- เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ และเป็นบุคลากรที่มีความสามารถ

4. อุปสรรค ปัญหา และการปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

-