

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
ประจำเดือน มกราคม 2568**

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

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

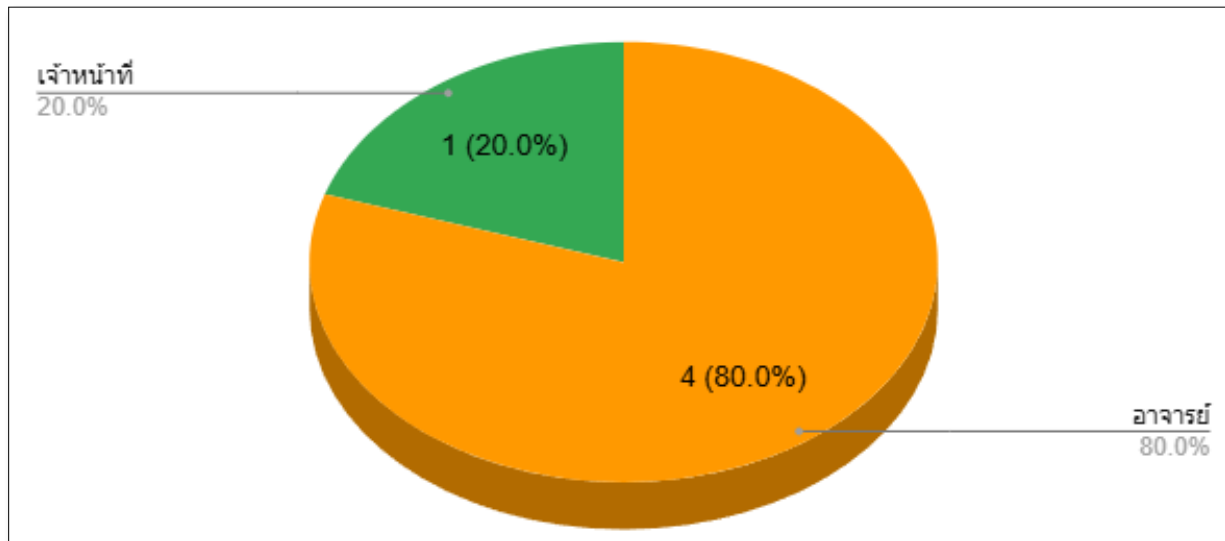
1. บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา/การเรียนการสอน
2. บริการบันทึกวีดีโอ การเรียน-การสอน
3. บริการทางวิชาการ (บันทึกภาพ/บันทึกวีดีโอ/ไลฟ์สด)
4. บริการผลิตสื่อการสอนรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-book)
5. บริการ Account Zoom
6. บริการการเรียนรู้ตลอดชีวิต lifelong learning
7. บริการดาวน์โหลดพื้นที่หลังโปรแกรมประชุมออนไลน์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

|                                                                                     |                                                                                                                                                                               |                                                                                     |                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>ระบบจองห้องประชุมออนไลน์</b><br>ระบบขอใช้ห้องประชุมสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีออนไลน์<br>(กรุณาจองล่วงหน้าก่อนถึงวันใช้จริง 1-3 วันทำการ) |  | <b>บริการบันทึกวีดีโอการเรียนการสอน</b><br>การขอใช้บริการ (กรุณาจองล่วงหน้าก่อนถึงวันใช้จริง 1-3 วันทำการ)     |
|  | <b>บริการทางวิชาการ</b><br>การขอใช้บริการ (กรุณาจองล่วงหน้าก่อนถึงวันใช้จริง 1-3 วันทำการ)                                                                                    |  | <b>บริการผลิตสื่อการสอน (E-book)</b><br>การขอใช้บริการ (กรุณาจองล่วงหน้าก่อนถึงวันใช้จริง 1-3 วันทำการ)        |
|  | <b>การเรียนรู้ตลอดชีวิต</b><br>lifelong learning                                                                                                                              |  | <b>บริการดาวน์โหลดพื้นที่หลังโปรแกรมประชุมออนไลน์</b><br>พื้นที่หลังโปรแกรม ZOOM, Google Meet, Microsoft Teams |
|  | <b>บริการดาวน์โหลดเทมเพลต PowerPoint</b><br>เทมเพลต PowerPoint แบบ 4:3 และ 16:9                                                                                               |                                                                                     |                                                                                                                |

โดยมีผลประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยภาพรวม ดังนี้

#### 5. ผู้ประเมินความพึงพอใจศูนย์นวัตกรรมเรียนรู้

จำนวนผู้ทำแบบประเมินทั้งสิ้น 5 คน แยกเป็นอาจารย์ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80 % และเจ้าหน้าที่ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20 %



#### 6. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้

การให้คะแนนระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (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     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|---------------------|-----------|
| <b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                         | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| 1.1 ระบบการขอใช้บริการมีความสะดวก ใช้งานง่าย เช่น ระบบจองห้อง                       | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย                            | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| 1.3 มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| 1.4 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม                                                   | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| <b>2. ด้านการติดต่อประสานงาน</b>                                                    | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| 2.1 มีการชี้แจงทำความเข้าใจ ตลอดจนวางแผนการทำงานร่วมกับผู้ขอรับบริการ               | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| 2.2 มีการติดต่อประสานงานและทำงานอย่าง ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ          | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| 2.3 มีความสุภาพในการติดต่อประสานงาน                                                 | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| 2.4 มีความตรงต่อเวลานัดหมาย                                                         | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| <b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                               | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| 3.1 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ                             | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| 3.2 ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                          | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| 3.3 ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ                                  | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| <b>4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                          | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |
| 4.1 มีวัสดุ/อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน                                           | 5         | 100    | 0                   | มากที่สุด |

|                                                                                                          |   |     |   |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|---|-----------|
| 4.2 จุตรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ                                            | 5 | 100 | 0 | มากที่สุด |
| 4.3 สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย                                                                         | 5 | 100 | 0 | มากที่สุด |
| 4.4 มีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค ไวรัสโคโรนา 2019 เช่น จุตรวจวัดอุณหภูมิ เจล แอลกอฮอล์ล้างมือ | 5 | 100 | 0 | มากที่สุด |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวม                                                                               | 5 | 100 | 0 | มากที่สุด |

จากตารางสรุปได้ว่า ผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ**มากที่สุด** ค่าเฉลี่ย **5** คิดเป็นร้อยละ **100**

- ความพึงพอใจ **ลำดับที่ 1** ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย **5** คิดเป็นร้อยละ **100**
- ความพึงพอใจ **ลำดับที่ 2** ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย **5** คิดเป็นร้อยละ **100**
- ความพึงพอใจ **ลำดับที่ 3** ด้านการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ย **5** คิดเป็นร้อยละ **100**
- ความพึงพอใจ **ลำดับที่ 4** ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย **5** คิดเป็นร้อยละ **100**

7. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น ของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้

-

8. อุปสรรค ปัญหา และการปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

ทางศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้จะนำข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบประเมินความพึงพอใจนี้ ไปดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด

สรุปและรายงานผล

วิโรจน์ ว่องไวไพโรจน์ (นักวิชาการโสตทัศนศึกษา)

ศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

มกราคม 2568