

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**

ประจำปี เดือน เมษายน 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

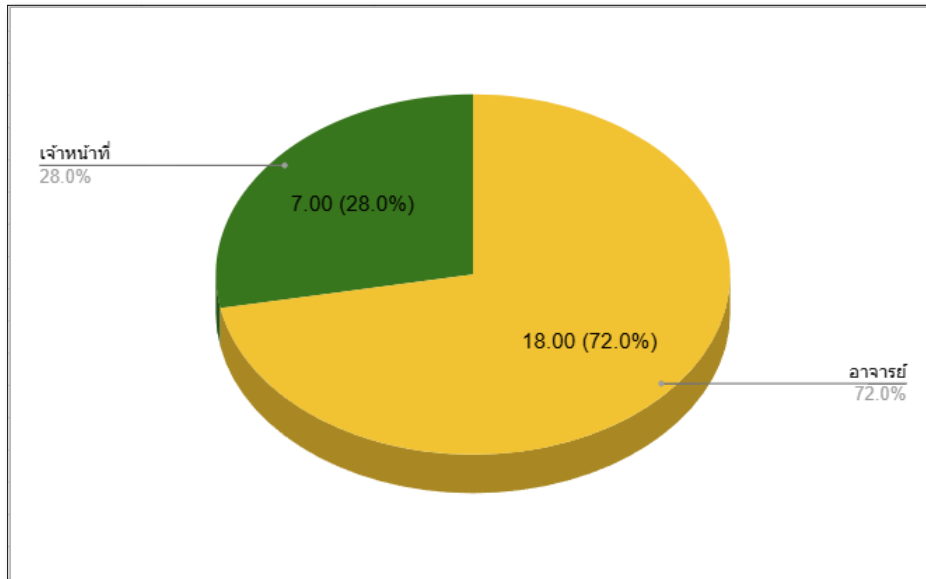
1. บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา/การเรียนการสอน
2. บริการบันทึกวีดีโอ การเรียน-การสอน
3. บริการทางวิชาการ (บันทึกภาพ/บันทึกวีดีโอ/ไลฟ์สด)
4. บริการผลิตสื่อการสอนรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-book)
5. บริการ Account Zoom
6. บริการการเรียนรู้ตลอดชีวิต lifelong learning
7. บริการดาวน์โหลดพื้นที่หลังโปรแกรมประชุมออนไลน์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

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

โดยมีผลประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยภาพรวม ดังนี้

5. ผู้ประเมินความพึงพอใจศูนย์นวัตกรรมเรียนรู้

จำนวนผู้ทำแบบประเมินทั้งสิ้น 25 คน แยกเป็นอาจารย์ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 % เจ้าหน้าที่ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 %



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
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	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
2. ด้านการติดต่อประสานงาน	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
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	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
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	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

เมษายน 2568