



รายงานผล การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ



ประจำปี

2
5
6
8

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2568

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์เป็นหน่วยงานที่ สนับสนุน การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยมีพันธกิจ 4 ด้าน คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้และ เทคโนโลยีนวัตกรรมดิจิทัล เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิต และรองรับพันธกิจของมหาวิทยาลัย สู่การเป็น SmartUniversity 2) ให้บริการนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น 3) ให้บริการและ สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยใช้องค์ความรู้ตามศาสตร์พระราชา เพื่อการ พัฒนาท้องถิ่น และ 4) บริหารจัดการองค์การด้วยนวัตกรรมดิจิทัล และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตามหลักธรรมาภิบาล สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2568 แบบประเมินความพึงพอใจ มีจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสารสนเทศหน่วยงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบ ต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถ สะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา ประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมิน ความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือ บุคคลภายนอก ที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 ใช้การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ

ระดับคะแนนเป็น	1	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการน้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	2	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการน้อย
ระดับคะแนนเป็น	3	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	4	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการมาก
ระดับคะแนนเป็น	5	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการมากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น	0.00-1.50	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการน้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	1.51-2.50	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการน้อย
ระดับคะแนนเป็น	2.51-3.50	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	3.51-4.50	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการมาก
ระดับคะแนนเป็น	4.51-5.00	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการมากที่สุด

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2568 สำนักดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 2 ครั้ง ใน 1 ปีการศึกษา พบว่า ปีการศึกษา 2568

ครั้งที่ 1 (1 มิถุนายน – 30 ธันวาคม 2568) พบว่า มีจำนวนผู้ใช้บริการสำนักฯ ที่ตอบแบบประเมินจำนวน 584 คน ประกอบด้วย นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 387 คน นักศึกษาภาค กศ.ปช. จำนวน 89 คน บัณฑิตวิทยาลัย (นักศึกษาปริญญาโท) จำนวน 15 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 61 คน บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 25 คน และบุคคลภายนอก จำนวน 7 คน โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ ในภาพรวมค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.42 ระดับความพึงพอใจ มาก

ครั้งที่ 2 (3 มกราคม – 30 พฤษภาคม 2569) พบว่า มีจำนวนผู้ใช้บริการสำนักฯ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 344 คน พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 307 คน นักศึกษาภาค กศ.ปช. จำนวน 19 คน และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 18 คน โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.82 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

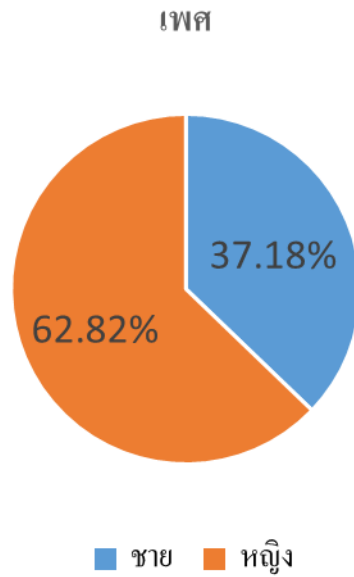
ได้ทำการวิเคราะห์ ข้อมูลและรายงานผลการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	345	37.18
หญิง	583	62.82
รวม	928	100

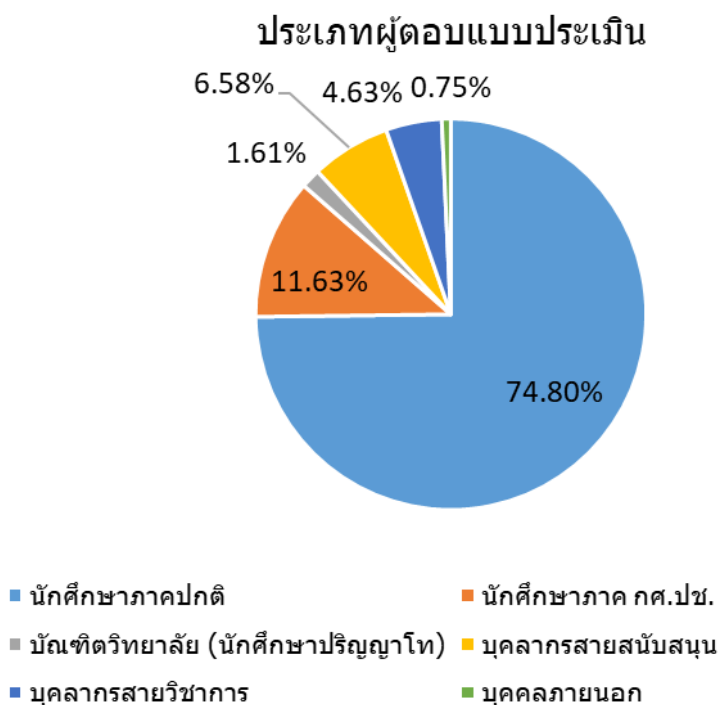
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชาย จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 37.18 และเป็นเพศหญิง จำนวน 583 คน คิดเป็นร้อยละ 62.82



ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามประเภทของบุคลากร

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	694	74.80
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	108	11.63
บัณฑิตวิทยาลัย (นักศึกษาปริญญาโท)	15	1.61
บุคลากรสายสนับสนุน	61	6.58
บุคลากรสายวิชาการ	43	4.63
บุคคลภายนอก	7	0.75
รวม	928	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินประเภทบุคลากรที่รับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้ นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 694 คน คิดเป็นร้อยละ 74.80 นักศึกษาภาค กศ.ปช. จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 11.63 บัณฑิตวิทยาลัย (นักศึกษาปริญญาโท) จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.61 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 6.58 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 4.63 และบุคคลภายนอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

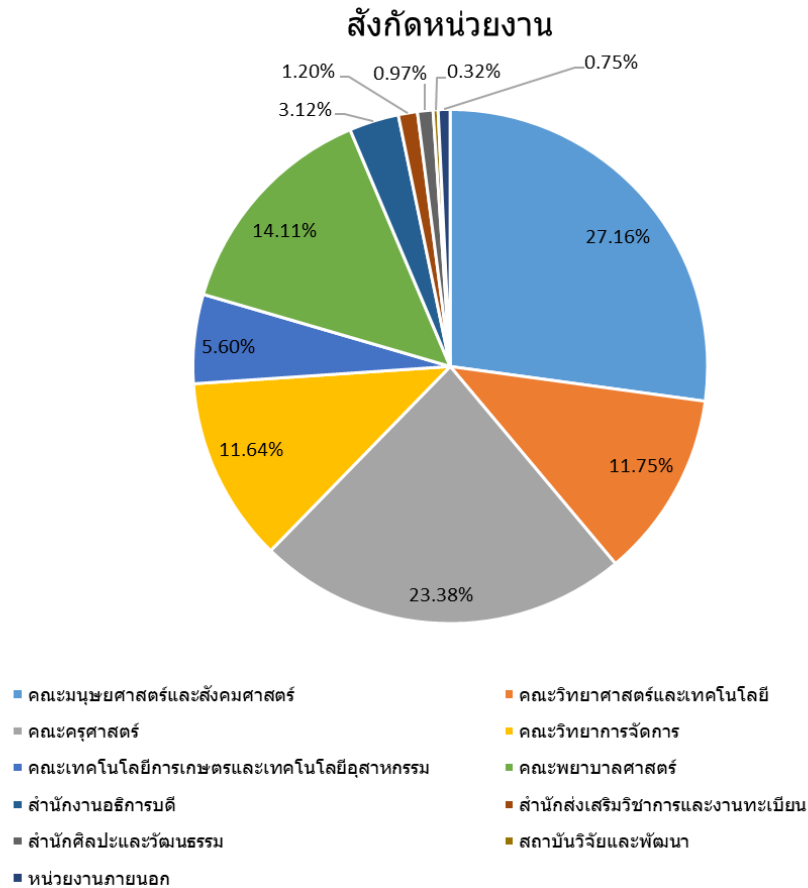


ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสังกัดคณะ/หน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	252	27.16
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	109	11.75
คณะครุศาสตร์	217	23.38
คณะวิทยาการจัดการ	108	11.64
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	52	5.60
คณะพยาบาลศาสตร์	131	14.11
สำนักงานอธิการบดี	29	3.12
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	11	1.20
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	9	0.97
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	0.32
หน่วยงานภายนอก	7	0.75
รวม	928	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำแนกตามสังกัดคณะ/หน่วยงาน ดังนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 27.16 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 คณะครุศาสตร์ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 23.38 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 11.64 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 3.12 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 1.20 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.32 และหน่วยงานภายนอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75



ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจการบริการ
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.68	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.67	มากที่สุด
ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.68	มากที่สุด
รวม	4.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.67) เมื่อพิจารณาการบริการเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ**มากที่สุด** คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองข้อ คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และด้านที่มีความพึงพอใจการบริการ**น้อยที่สุด** คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจการบริการ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.68	มากที่สุด
2. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วเหมาะสม	4.68	มากที่สุด
รวม	4.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และ ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ให้บริการด้วยความสนใจ/เอาใจใส่ กับผู้มาขอรับบริการ	4.70	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.69	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	4.73	มากที่สุด
4. ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	4.72	มากที่สุด
รวม	4.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจ**มากที่สุด** คือ ให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา คือ ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.72) และข้อที่มีความพึงพอใจการบริการ**น้อยที่สุด** คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีบริการช่องทางการรับแจ้งปัญหา และตอบปัญหาหลากหลายช่องทาง เช่น Facebook, E-mail, โทรศัพท์, เว็บไซต์, แคนเตอร์บริการของสำนัก เป็นต้น	4.73	มากที่สุด
2. มีการให้บริการออนไลน์ เช่น การต่ออายุการยืมหนังสือ, การบริการสืบค้นทรัพยากรผ่านเว็บไซต์ OPAC, การแจ้งซ่อมบำรุงระบบเครือข่าย และการสื่อสาร, ระบบสมัคร PCRU mail, ระบบจองห้อง บริการ, ระบบจองเครื่องคอมพิวเตอร์, ระบบฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์, ระบบ E-book เป็นต้น	4.74	มากที่สุด
3. มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	มากที่สุด
4. พื้นที่การให้บริการมีความพร้อม สะอาด สะดวก	4.71	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักจัดไว้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่จอดรถ, ป้ายบอกทาง, ป้ายประชาสัมพันธ์, โต๊ะเก้าอี้ เป็นต้น	4.69	มากที่สุด
รวม	4.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจการบริการอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** คือ มีการให้บริการออนไลน์ เช่น การต่ออายุการยืมหนังสือ, การบริการสืบค้นทรัพยากรผ่านเว็บไซต์ OPAC, การแจ้งซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายและการสื่อสาร, ระบบสมัคร PCRU mail, ระบบจองห้อง บริการ, ระบบจองเครื่องคอมพิวเตอร์, ระบบฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์, ระบบ E-book เป็นต้น รองลงมา คือ มีบริการช่องทางการรับแจ้งปัญหา และตอบปัญหาหลากหลายช่องทาง เช่น Facebook, E-mail, โทรศัพท์, เว็บไซต์, แคนเตอร์บริการของสำนัก เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.73) และข้อที่มีความพึงพอใจการบริการ **น้อยที่สุด** คือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักจัดไว้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่จอดรถ, ป้ายบอกทาง, ป้ายประชาสัมพันธ์, โต๊ะเก้าอี้ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	4.67	มากที่สุด
2. มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อเสนอแนะ	4.68	มากที่สุด
รวม	4.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจการบริการอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการ

บริการมากที่สุด คือ มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา คือ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจการบริการ
1. สื่อสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร เอกสาร คู่มือ สืบค้นง่ายและมีความทันสมัย	4.65	มากที่สุด
2. สื่อสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร เอกสาร คู่มือ มีเนื้อหารายละเอียดที่ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.71	มากที่สุด
3. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร มีหลากหลายช่องทาง	4.68	มากที่สุด
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร สม่่าเสมอ และทันสมัย	4.69	มากที่สุด
รวม	4.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการบริการ**มากที่สุด** คือ . สื่อสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร เอกสาร คู่มือ มีเนื้อหารายละเอียดที่ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา คือ 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร สม่่าเสมอ และทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.69) และข้อที่มีความพึงพอใจการบริการ**น้อยที่สุด** คือ สื่อสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร เอกสาร คู่มือ สืบค้นง่ายและมีความทันสมัย และสื่อสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร เอกสาร คู่มือ มีเนื้อหารายละเอียดที่ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ตอนที่ 3 ด้านข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

1. อาคารหอสมุด ชั้น 3 อากาศร้อน
2. อยากให้เพิ่มห้องคาราโอเกะ
3. อยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ในห้องสืบค้นและห้องคอมพิวเตอร์

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในปีการศึกษา 2568 มีระดับความพึงพอใจทั้ง 2 ครั้งรวมกัน เท่ากับ **4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.74 ระดับมากที่สุด**



**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**