

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประจำปีการศึกษา 2565  
รอบ 6 เดือน  
(1 กรกฎาคม 2565 – 31 ธันวาคม 2565)

## บทนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกสาขาวิชา/หลักสูตร และทุกระดับการศึกษาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการ ตลอดจนการให้บริการสารสนเทศเพื่อพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง การบริการของสำนักวิทยบริการฯ แก่ผู้ใช้บริการมีข้อยึดถือปฏิบัติคือ ต้องสอดคล้องหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก สำนักวิทยบริการฯ จึงมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการและทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากคุณภาพการบริการ คือ เครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของการบริการ อันเป็นพันธกิจที่สำคัญข้อหนึ่ง ที่บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จะร่วมมือกันพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับใด โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ ทำการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการอินเทอร์เน็ต และงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการบริการของหอสมุด ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินข้อคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้ มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
2. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มาปรับปรุง/พัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## ขอบเขตของการประเมิน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในปีการศึกษา 2565 ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 ถึง 31 ธันวาคม 2566 ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ทำการเก็บข้อมูลด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยขอความร่วมมือจากผู้รับบริการตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ Facebook สำนักวิทยบริการ ฯ หรือช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ของสำนักวิทยบริการฯ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ

และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผ่านแบบสอบถามออนไลน์ <https://s.nsr.u.ac.th/aritcsurvey> แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการรับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการฯ

ตอนที่ 2 งานที่เคยรับบริการ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับงานด้านใดบ้างที่ผู้รับบริการเคยเข้าใช้บริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยแบ่งตามงานบริการของสำนักวิทยบริการฯ เป็น 2 ศูนย์ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์วิทยบริการ (บริการหอสมุด) และศูนย์เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร (บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์) ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญในการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสิ้น 19 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

4. แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale (Rensis Likert,1961) แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความคิดเห็น	ระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความคิดเห็น	ระดับมาก
3	หมายถึง	ความคิดเห็น	ระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความคิดเห็น	ระดับน้อย
1	หมายถึง	ความคิดเห็น	ระดับน้อยที่สุด

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และ ร้อยละ (percentage)

2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean,  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation, S.D.)

3) การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์การแปลผล (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2539) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยช่วง	4.21 - 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยช่วง	3.41 - 4.20	มาก
ค่าเฉลี่ยช่วง	2.61 - 3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยช่วง	1.81 - 2.60	น้อย
ค่าเฉลี่ยช่วง	1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านแบบประเมินออนไลน์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ

สำนัก และข้อเสนอแนะของการบริการ เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการของสำนัก นำไปสู่การทำข้อเสนอนโยบายและแผนกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์การให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านแบบประเมินสอบถาม ในรอบ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 ถึง 31 ธันวาคม 2565 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 29 คน ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 48.28 และเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 51.72 โดยมีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางที่ 1 - 5

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	14	48.28
หญิง	15	51.72
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20-30 ปี	19	65.52
31-40 ปี	1	3.45
41-50 ปี	6	20.69
51 ปี ขึ้นไป	3	10.34
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น.ศ.ภาคปกติ	18	62.07
น.ศ. ภาค กศ.บป.	0	0
น.ศ. ปริญญาโท / ปริญญาเอก	0	0
อาจารย์	1	3.45
บุคลากรสายสนับสนุน	8	27.59
บุคคลภายนอก	2	6.90
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ จำแนกตามสังกัด

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	3.45
คณะวิทยาการจัดการ	15	51.72
คณะเทคโนโลยีการเกษตรฯ	1	3.45
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2	6.90
คณะครุศาสตร์	1	3.45
บัณฑิตวิทยาลัย	0	0
สำนัก/สถาบัน	7	24.14
โรงเรียนสาธิต	0	0
อื่น ๆ	2	6.90
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 5 ด้านการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการฯ (แบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
Facebook สำนักวิทยบริการฯ	26	36.62
Line Bot	7	9.86
Website สำนักวิทยบริการฯ	9	12.68
Website มหาวิทยาลัยฯ	15	21.13
เพื่อน/อาจารย์ แนะนำ	14	19.72
อื่น ๆ (ไลน์มหาวิทยาลัย)	0	0
<b>รวม</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.72 เพศชาย ร้อยละ 48.28 (ตารางที่ 1) ผู้ตอบส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.52 รองลงมา คือ ช่วงอายุต่ำกว่า 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.69 และอายุ 31-40 น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.45 ตามลำดับ (ตารางที่ 2) พบว่าสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.07 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 27.59 อาจารย์ คิดเป็นสัดส่วนที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.45 ตามลำดับ (ตารางที่ 3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.72 รองลงมาคือ สำนัก/สถาบัน คิดเป็นร้อยละ 24.14 ตามลำดับ (ตารางที่ 4) นอกจากนี้ทางด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการ ฯ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการ ฯ ผ่านทาง Facebook Page สำนักวิทยบริการฯ ค่าความถี่เท่ากับ 26 คิดเป็นร้อยละ 36.62 รองลงมาคือ Website มหาวิทยาลัยฯ ค่าความถี่เท่ากับ 15 คิดเป็นร้อยละ 21.13 และ Line Bot มีสัดส่วนน้อยที่สุด ค่าความถี่เท่ากับ 7 คิดเป็นร้อยละ 9.86 (ตารางที่ 5)

## ตอนที่ 2 งานที่รับบริการ

งานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	19	65.52
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	10	34.48
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>100.00</b>

ผลการสอบถามแบบเลือกประเมินงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.52 รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 34.48

## ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ของสำนัก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์</b>			
1. ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย	4.23	0.52	มาก
2. ความเร็วของอินเทอร์เน็ต Wi-Fi เป็นที่น่าพอใจ	3.97	0.59	มาก
3. ขั้นตอนการสมัครสอบและชำระเงินสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	4.03	0.57	มาก
4. ขั้นตอนการลงทะเบียนอุปกรณ์ไร้สาย (สมาร์ทโฟน โน้ตบุ๊ก ฯลฯ) มีความเหมาะสม	4.06	0.54	มาก
5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.19	2.12	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.16	2.11	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามได้อย่างชัดเจน	3.94	2.07	มาก
8. ความสะอาดภายในอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคาร 15)	4.04	2.09	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>
<b>บริการหอสมุด</b>			
9. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีความหลากหลาย	4.23	0.80	มาก
10. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.15	0.86	มาก
11. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีความทันสมัย	4.00	1.04	มาก
12. จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.08	0.83	มาก
13. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มีความน่าสนใจ	3.92	1.00	มาก
14. สื่อโสตทัศน (สื่อการศึกษา สารคดี ภาพยนตร์ ฯลฯ) มีความทันสมัยและเพียงพอ	4.08	1.07	มาก
15. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.15	0.66	มาก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
16. เจ้าหน้าที่ความกระตือรือร้น เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และเป็นมิตร	4.15	1.10	มาก
17. พื้นที่อ่านหนังสือมีเพียงพอและเหมาะสม	4.00	1.11	มาก
18. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	4.15	1.10	มาก
19. ความสะอาดภายในศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด)	4.15	1.10	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	0.99	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.96</b>	<b>มาก</b>

ผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 2 ส่วน ได้แก่ การบริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์ และการบริการหอสมุด จำแนกการบริการต่าง ๆ จำนวน 19 รายการ ดังตารางตอนที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจเกี่ยวกับระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย และทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีความหลากหลาย มากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมาก และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มีความน่าสนใจ เป็นที่น่าพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง (แบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ความสะอาดของสถานที่	5	23.81
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	1	4.76
3. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	11	52.38
4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	4	19.05
รวม	21	100

จากตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง จำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ มากที่สุด ค่าความถี่เท่ากับ 11 คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ ค่าความถี่เท่ากับ 5 คิดเป็นร้อยละ 23.81 และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด ค่าความถี่เท่ากับ 1 คิดเป็นร้อยละ 4.76

นอกจากนี้พบว่ามีข้อเสนอแนะ อื่น ๆ เพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. อยากให้มีการออกผลสอบให้เร็วกว่านี้ ถ้าเป็นไปได้
2. ความสะอาดห้องน้ำชาย

#### บทสรุป

การประเมินความพึงพอใจในต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในรอบ 6 เดือน (1 กรกฎาคม 2565 – 31 ธันวาคม 2565) ประจำปีการศึกษา 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ของสำนัก ที่ให้บริการโดยศูนย์วิทยบริการ (บริการหอสมุด) และศูนย์เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร (บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์) โดยแบบประเมินความพึงพอใจนี้ มุ่งสอบถามความพึงพอใจในการบริการ ให้ครอบคลุม 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 29 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามโดยผ่านระบบออนไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.95) มีความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.99) และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.96)