เทพฤทธิ์ ตั้งฤทัยวานิชย์. (2559). **แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.** นครปฐม: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย: *รองศาสตราจารย์ชัยเลิศ ปริสุทธกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย*

คำสำคัญ: *แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ความพึงพอใจ สภาพการใช้บริการ ผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการใช้บริการ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน นักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติและภาค กศ.พป. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักเรียนโรงเรียนสาธิต และบุคคลภายนอก จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 วัน/สัปดาห์ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการมากที่สุดคือ เมื่อมีเวลาว่าง และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ ได้แก่ เพื่ออ่านหนังสือมากที่สุด รองลงมา เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม และทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ และควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีจำนวนเพียงพอ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ