

กรณีศึกษา ชีรานนท์. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อจุดตรวจทางเข้าออกของสำนัก
วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: สำนักวิทย
บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ที่ปรึกษาการวิจัย: รองศาสตราจารย์ชัยเลิศ ปริสุททกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย
คำสำคัญ: การให้บริการ จุดตรวจทางเข้าออก ความพึงพอใจ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพการเข้าใช้บริการของนักศึกษาระดับ
ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อจุดตรวจ
ทางเข้าออกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่ม
ตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 1 ในปีการศึกษา 2559 ภาคปกติ จำนวน
300 คน เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการจำนวน 1-5 ครั้ง/เดือน ในวันจันทร์-ศุกร์
ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-16.30 น. ในวันอาทิตย์ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 08.00-
12.00 น. โดยส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการยืม-คืนหนังสือ

2. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อจุดตรวจทางเข้าออกทุกด้านในระดับมาก ดังนี้ บุคลากร
(เจ้าหน้าที่) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา
ผลประโยชน์ในทางมิชอบ บุคลากร (เจ้าหน้าที่) แต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และให้บริการด้วย
ความเสมอภาคและยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ