



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
2559

ชื่องานวิจัย : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558

หน่วยงานที่จัดทำ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ปีที่ทำวิจัย : 2559

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558 ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 398 คน กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ และบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการในปีการศึกษา 2558 ด้วยวิธีเทียบจากตารางกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการหาค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ รองลงมาคือการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเสมอภาคในการให้บริการ รองลงมาคือ ความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความรู้ช่วยชี้แจง/แนะนำขั้นตอนได้ถูกต้อง
3. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แสงสว่างเพียงพอและอุณหภูมิมีความเหมาะสม รองลงมาคือความปลอดภัยภายในห้องสมุด และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (เช่น ชั้นหนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น)
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เนื้อหาของหนังสือ วารสารตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ
5. ด้านประชาสัมพันธ์พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่นจดหมายข่าว

เว็บไซต์ และ Facebook รองลงมาคือการแจ้งข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด เช่นจดหมายข่าว  
เว็บไซต์ และ Facebook มีความสม่ำเสมอและสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ และ  
ป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ พบว่าด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก คือโต๊ะ  
และเก้าอี้อ่านหนังสือมีไม่เพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในการ  
สืบค้นหนังสือและช่วยค้นหาหนังสือจากชั้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ด้าน  
ทรัพยากรห้องสมุด คือหนังสือบางสาขาวิชาน้อยและยังไม่ครอบคลุมเนื้อหาวิชาที่กำลังศึกษาอยู่  
รวมถึงบางเล่มหนังสือเก่าไม่ทันสมัย ด้านประชาสัมพันธ์ คือการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง  
ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เช่นการส่งข่าวสารผ่าน SMS หรือผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์  
(Line) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ คือขั้นตอนการยืม-คืนหนังสือซับซ้อน ทำให้ล่าช้าใน  
การยืมหนังสือ เช่นนักศึกษาต้องแสดงหลักฐานใบเสร็จการลงทะเบียนจึงจะต่ออายุบัตรห้องสมุดได้

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, บริการห้องสมุด, การบริการของสำนักวิทยบริการฯ

**Research Title :** The satisfaction of the users toward the services of the Academic Resources and Information Technology of Uttaradit Rajabhat University in 2015 academic year

**Operational sector :** Academic Resources and Information Technology of Uttaradit Rajabhat University

**Operational year :** 2016

### **Abstract**

This study is a survey of the users' satisfaction toward the services Academic Resources and Information Technology of Uttaradit Rajabhat University in 2015 academic year as well as to study the users' problems and suggestions through a set of questionnaire collected from 398 users. The samples included students, academic personnel (instructors), and support personnel (the university's other employees) of Uttaradit Rajabhat University along with the outside users who accessed the library services in 2015 academic year the number of the samples was picked according to Krejcie and Morgan's sample size table. The data was statistically analyzed via percentage, frequency distribution, the average, and the standard deviation.

The results showed that the users' satisfactions were as follow;

Service Accessing / Procedures: the users satisfied with every item in this part in a high level which could put by the order of satisfaction as followed; the period of borrowing and returning was appropriate to each service, the services were convenient and fast, and the procedures of the services were neither difficult nor complicated.

Service Provider Staffs: the overall satisfaction of this part was high which represented in each question from the highest to the lowest satisfaction; the services were provided equitably, the services were provided accurately and quickly, and the staffs were knowing and able to give correct advice.

Places/Facilities: the satisfaction was high which could be put in order of; the library had sufficient brightness and appropriate temperature, the library had a safe environment, and the cleanness of the places and the facilities (such as the bookshelves, tables, chairs, and computers).

Information Resources: the average of the satisfaction was high, and also in each item which top three items were ranked as follow; the books and journals were able to satisfy the users' needs well, the quantity of information resources was adequate, and the information resources accurately matched the users' needs.

Public Relation: the users satisfied with the service at a high level which 3 highest satisfied items were ranked as; the highest was there were various ways of public relations such as, newsletters, website, and Facebook; the second highest item was the news and activities were regularly publicized in such as the newsletters, website, and Facebook; and the third highest satisfied item was the media like the documents, brochures, and posters about the services were clear and adequate.

The problems and suggestions showed that; the aspect of places/facilities, the suggestion was about inadequate reading tables/desks and chairs. In the dimension of the staffs, the problem was the staffs should help and advise the users in searching and looking for the books from the shelves. For the information resources part, the suggestion was the books in particular fields were insufficient and did not cover all contents which were being taught in class, and some books were obsolete. The suggestion about Public Relation was the channels of promotion and publication were not enough and should provide the news through SMS or Line Application. In the accessing and procedures aspect, the process of borrowing and returning books was complicated and spent too much time, especially, in borrowing books such as; the students needed to show their tuition receipt in order to renew their library card every semester.

**Keywords:** Users' satisfaction, the library services, the services of the Academic Resources and Information Technology of Uttaradit

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ อ่อนจันทร์ ดร.เสถียรรัฐภักดิ์ มุขดี และ อาจารย์ ดร.วรัชพร อารยะพันธ์ ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัย

ขอขอบคุณ นายพิสุทธิ์ ศรีจันทร์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งเสริมและสนับสนุน รวมถึงอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานวิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จ ลุล่วงเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความร่วมมือ กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

## สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ทฤษฎีและแนวคิดความพึงพอใจ.....	5
ทฤษฎีและแนวคิดการบริการสารสนเทศ.....	8
การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	10
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	24
ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ.....	27
ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	39
สรุปผลการวิจัย.....	40
อภิปรายผล.....	42
ข้อเสนอแนะ.....	46
บรรณานุกรม.....	47
ภาคผนวก.....	50
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	51
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	52
คณะผู้วิจัย.....	58

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ที่ได้จัดให้บริการในปีการศึกษา 2558.....	14
2 จำนวนจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.....	16
3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	24
4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ..... และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	27
5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ..... และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	28
6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ..... และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	28
7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ..... และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	29
8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ..... และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านประชาสัมพันธ์	30
9 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ..... และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ทั้ง 5 ด้าน	30
10 สรุประดับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ.....	31
11 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก.....	32
12 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	33
13 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรห้องสมุด.....	34
14 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์.....	36
15 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน..... การให้บริการ	37
16 ด้านความเข้มชมในการปฏิบัติงาน.....	37

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ห้องสมุดจะต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและโทรคมนาคมที่จำเป็น และต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การจัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั้นมีข้อที่ควรคำนึงถึงและยึดถือปฏิบัติคือ ต้องให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้ใช้มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่า การให้บริการมีความเหมาะสมแล้วก็ตาม และต้องให้บริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากคุณภาพของการบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ ผู้บริการจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการนอกจากจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของการบริการแล้ว ยังเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของการบริการอีกด้วย (รุจิรา เหลืองอุบล และ น้ำลีน เทียมแก้ว. 2555 : 1-2 ; อ้างอิงจาก สมิต สัจฉกร. 2543 : 173 - 174)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะภายในมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจหลักเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยมีการจัดทำแผนงานและแผนปฏิบัติการภายใต้กรอบปรัชญาและพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่รองรับกับยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนามหาวิทยาลัย 3 ยุทธศาสตร์ คือ บัณฑิตดีมีคุณภาพ บุคลากรวิจัยสู่การเรียนรู้และพัฒนาสังคม และการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล การดำเนินงานที่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการกำหนดแผนงานภารกิจคือด้านยุทธศาสตร์ความเป็นเลิศที่กำหนดกลยุทธ์สำคัญไว้เพื่อให้เป็นไปโดยสอดคล้องของแต่ละตัวชี้วัดตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดให้สำนักวิทยบริการฯ มีการพัฒนายกระดับมาตรฐานของการบริการให้เป็นแหล่งค้นคว้าความรู้ ข้อมูลและข่าวสารเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีการศึกษา โดยในปีการศึกษา 2557 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ พบว่ามีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ (รัตนะ อินจ้อย และคนอื่นๆ. 2558 : 52) ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรจัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ตระหนักถึงจิตบริการและสร้างความประทับใจกับผู้ใช้บริการ รวมถึงควรจัดอบรมการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AEC)
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ เช่น เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ เครื่องถ่ายเอกสาร การเปิดล่วงหน้า
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการทันสมัยและหลากหลาย รวมถึงบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้พร้อมใช้งาน และปรับปรุงโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC) ให้ฐานข้อมูลมีความทันสมัยและถูกต้อง
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่มให้กับผู้ใช้บริการที่สามารถใช้พบปะ พูดคุยหรือสัมมนากลุ่มย่อย เพื่อลดการใช้เสียงที่รบกวนผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ที่ต้องการความสงบ และควรควบคุมอุณหภูมิไม่ให้ร้อนเกินไป เพื่อให้เหมาะแก่การอ่านหนังสือ
5. ด้านประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อจะได้เข้าถึงผู้ใช้บริการในหลายๆ รูปแบบ เช่น การใช้ Line หรือ Twitter และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักและติดตาม Facebook หรือเว็บไซต์ของสำนักฯ เพื่อจะได้รับข่าวสารที่รวดเร็วทันสมัยอยู่เป็นประจำ

จากเหตุผลและปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องได้รับการพัฒนาและนำมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและนำมาศึกษาแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานบริการสารสนเทศประเภทต่างๆ และพัฒนาโครงการหรือกิจกรรมการบริการสารสนเทศที่มีการดำเนินงานอยู่หรือกำลังจะดำเนินงานให้มีในอนาคต ทั้งนี้เพื่อยกระดับมาตรฐานและเพิ่มคุณภาพของจัดการบริการสารสนเทศให้มีความสอดคล้องและตรงกับระดับความต้องการหรือความคาดหวังของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามองค์ประกอบบริการใน 5 ด้าน ดังนี้
  - 1.1 ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ
  - 1.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ
  - 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - 1.4 ความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

### 1.5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

2. ขอบเขตด้านประชากร คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ เฉพาะที่ศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาดูตฤตติถ์ ปีการศึกษา 2558 มีจำนวนทั้งสิ้น 9,694 คน (นักศึกษาระดับปริญญาตรี 9,508 คน ปริญญาโท 161 คน และปริญญาเอก 25 คน) เมื่อเทียบจากตารางการกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาเท่ากับ 369 คน

2.2 พนักงานสายวิชาการ คิดจากพนักงานสายวิชาการที่เป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศกับทางสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 93 คน เมื่อเทียบจากตารางการกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานสายวิชาการ เท่ากับ 74 คน

2.3 พนักงานสายสนับสนุน คิดจากพนักงานสายสนับสนุนที่เป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศกับทางสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 27 คน เมื่อเทียบจากตารางการกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานสายสนับสนุน เท่ากับ 27 คน

2.4 บุคคลภายนอก เก็บข้อมูลจากบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่เกิดจากกระบวนการรับรู้และการประเมินค่าที่มีต่อการจัดการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ให้บริการ หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ และบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติต่อการใช้บริการ เช่นหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ใตตทัศนวิศตและสื่ออิเล็ททรอนิกส์

กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อขั้นตอนในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ใตตทัศนวิศตและสื่ออิเล็ททรอนิกส์

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกฝ่ายงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

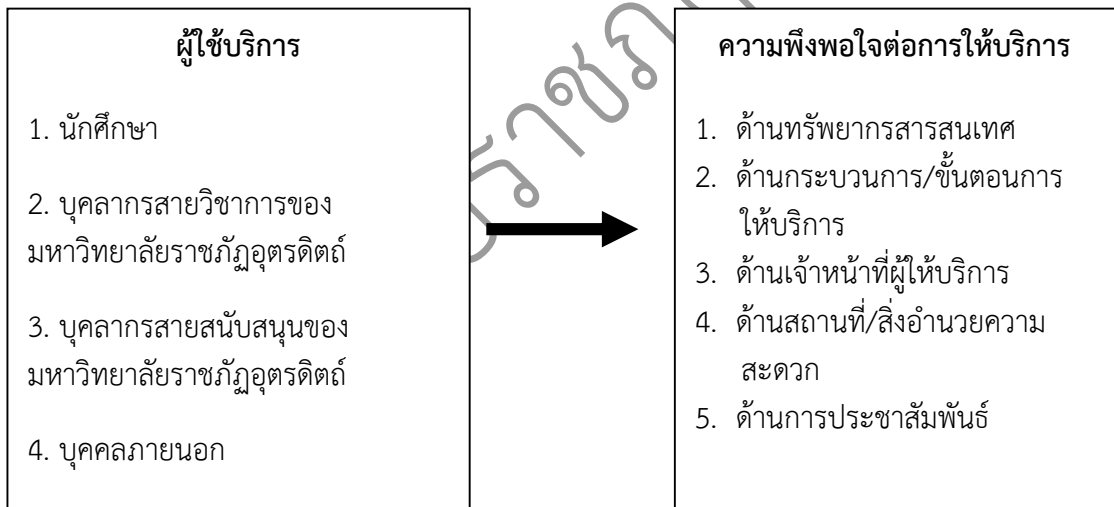
การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางในการประชาสัมพันธ์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558
2. เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558
3. เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการจัดบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ให้มีความสอดคล้องและตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558 สามารถนำมาอธิบายสรุปถึงสาระสำคัญของกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีและแนวคิดการบริการสารสนเทศ
3. การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีและแนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction)

ในการศึกษาความพึงพอใจในการนั้นจะต้องศึกษาทั้งในด้านการรับบริการซึ่งเป็นการรับรู้ของการมารับบริการ และด้านการให้บริการทั้งในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ ประเภทความพึงพอใจ เพื่อที่ผู้บริหารการบริการจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอันนำไปสู่การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคมอีกด้วย

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่ต้องการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 793) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึงความพอใจหรือความชอบใจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2555 : 10) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

กฤษยา มะแอ (2554 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับตอบสนองความต้องการนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของการบริการอันได้แก่ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอบริการต่อความต้องการ การทันต่อ

เวลาของการบริการและความก้าวหน้าของการบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดความภูมิใจของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ความเสมอภาคของการให้บริการ ความเป็นธรรมที่ได้รับการบริการและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### ความสำคัญของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2555 : 9) กล่าวว่าความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและยุทธศาสตร์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจ หรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนี้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการนั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการ

มากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

### องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ลันดา สิทธิจักร และ จิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2551 : 10) องค์ประกอบความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ โดยความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการได้อย่างมีเหตุผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

ปานจิต บุรณสมภพ (2548 : 27 ; อ้างอิงจาก วรรณวิมล จงจรวัยสกุล. 2551) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการเป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. ด้านการรับรู้คุณภาพการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องการการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยเมตริจิตของการบริการที่แท้จริง

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นการประเมินความคิดของผู้ใช้บริการ โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการเป็นพฤติกรรมแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมิน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

## ทฤษฎีและแนวคิดการบริการสารสนเทศ

การให้บริการเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริการโดยมีผู้ให้ความหมายของการบริการดังนี้  
 วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2545 : 6-8) ให้คำนิยามไว้ว่าการบริการ (Service) คือพฤติกรรมหรือกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอื่นนั้น

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2543 : 202-203) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่มีสัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภค หรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
  2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
  3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลยหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันเลย
  4. ลูกค้าหรือผู้รับบริโภคให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า
- ปานจิต บุรณสมภพ (2548 : 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้
1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญได้แก่
    - 1.1 การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ
    - 1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ
  2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อทำให้รู้เงื่อนไขขั้นต้นและวิธีปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ
  3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก
  4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดใน การสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้
    - 4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการได้แก่รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย
    - 4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ (กระทรวงสาธารณสุข. 2547 : 23) มีดังนี้

4.2.1 เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ไม่ได้ตอบ อย่างลืมหัดคำขอโทษเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอขอบคุณ

4.2.2 เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการ แสดงความคิดเห็นเสริมหรือโต้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

4.2.3 เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยง การพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อยากรู้อยากเห็นหรือคิดว่า คนถูกเสมอ อย่าแสดงคนเป็นผู้รู้ อย่าล้วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4.2.4 เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

4.2.5 เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำสวัสดิ เมื่อโทรไปหรือรับสาย ใช้น้ำเสียง อ่อนโยน แจ้งชื่อหรือสถานที่ทำงานชัดเจนที่กรณที่รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ ตรงหน้า

ปานจิต บุรณสมภพ (2548 : 14) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### ลักษณะของการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2550 : 96-97) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการบริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการตอบสนองต่อความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองต่อความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ลักษณะเด่นๆ ของบริการที่ดีตามที่เน้นให้เห็นข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐาน มีหลายสิ่งหลายอย่าง ที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งๆ ขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

## การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

### อุตรดิตถ์

#### ประวัติความเป็นมา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ พัฒนามาจากห้องสมุด และหอสมุดตามลำดับ โดยเริ่มต้นจากเดิมชื่อว่า “ห้องสมุดโรงเรียนฝึกหัดครูอุตรดิตถ์” และได้เปิดให้บริการครั้งแรกในปี พ.ศ. 2487 โดยต่อมาปี พ.ศ. 2535 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักวิทยบริการ” และในปีพ.ศ. 2542 - ปัจจุบัน ได้เปิดบริการอาคารใหม่ 6 ชั้น โดยเชื่อมต่อกับอาคาร 2 ชั้นเดิม เป็นการให้บริการทั้งหมดจำนวน 8 ชั้น

วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2545 ได้รับพระทานอักษรพระนามจารึกสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ พระทานนามอาคารหอสมุดว่า “อาคารบรรณราชชนครินทร์” โดยพระองค์ได้ทรงเสด็จฯ พระทานนามอาคารบรรณราชชนครินทร์ ณ โรงแรมซีดีปาร์ค

จังหวัดน่าน จากการขอประทานพระอนุญาตใช้นามพระองค์โดยสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏร่วมกัน กับหอสมุดของสถาบันราชภัฏ 40 แห่ง โดยในปี พ.ศ. 2547 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงการจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จึงได้รับประกาศให้เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะภายในมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจหลักเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาหรืองานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย กล่าวคือการสนับสนุนงานด้านการเรียน การสอนและการวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา โดยมุ่งเน้นการให้บริการสารสนเทศสำหรับเป็นแหล่งการเรียนรู้และสะสมสารสนเทศทางวิชาการ โดยให้บริการทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 3 รูปแบบด้วยกัน คือสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยยึดหลักการให้บริการสารสนเทศและดำเนินการในรูปแบบของความเป็นห้องสมุดมีชีวิตสู่การเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ยั่งยืน (A living library - sustainable learning)

ตามมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ในคราวประชุมครั้งที่ 8/2558 เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2558 ได้มีมติเห็นชอบให้รวมศูนย์คอมพิวเตอร์เข้ากับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และในเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2558 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรืองเดช วงศ์หล้า อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เป็นประธานพิธีส่งมอบงาน จากอาจารย์พิชิต พวงภาคีศิริ ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ และรับมอบงานโดย นายพิสุทธิ ศรีจันทร์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมพิชัยรณยุทธ ชั้น 5 อาคารภูมิราชภัฏ

### ปรัชญา

ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

### วิสัยทัศน์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการหลักของมหาวิทยาลัยที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและมาตรฐานสากล เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และเป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมด้านสารสนเทศในการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน และเชื่อมโยงกับแหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยรวมถึงท้องถิ่นภายใต้หลักการพึ่งพาตนเองตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

### พันธกิจ

1. พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในรูปแบบที่เอื้อต่อการทำงานด้านบริหารและการให้บริการในยุคของการแข่งขันทางวิชาการด้านการบริการสารสนเทศในปัจจุบัน

2. จัดแหล่งให้บริการทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ สะดวกและง่ายในการเข้าถึง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการพร้อมทั้งแสวงหาสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการในด้านการเตรียมความพร้อมในการขับเคลื่อนการศึกษาสู่ประชาคมอาเซียน (AEC)
3. ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัยของมหาวิทยาลัย ตลอดจนผู้ใช้บริการทั่วไป ด้วยระบบการให้บริการเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสะดวกในการใช้บริการ
4. สนับสนุนให้นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความใฝ่รู้ ใฝ่เรียนและสามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเองเพื่อการเรียนรู้ตลอดเวลา
5. เป็นศูนย์กลางการให้บริการระบบบริหารจัดการสารสนเทศห้องสมุดอัตโนมัติสำหรับห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งแบบบริการวิชาการและเชิงพาณิชย์
6. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยโดยระบบสารสนเทศอัตโนมัติ รวมถึงเชื่อมโยงกับสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน
7. พัฒนาคำรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อมในทุกด้านการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย
8. พัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้เพื่อการเรียนรู้ เพื่อถ่ายทอดและส่งต่อความสำเร็จภายในองค์กรและนอกองค์กร

### จุดมุ่งหมาย

พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศทางวิชาการที่หลากหลายรูปแบบให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้านการศึกษาและการวิจัย โดยสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการตลอดจนสนับสนุนและให้บริการระบบบริหารจัดการสารสนเทศอัตโนมัติและพัฒนาความร่วมมือเป็นเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยตลอดจนพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดรูปแบบการบริหารงานของสำนักฯ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และอนาคตภารกิจของหน่วยงาน ด้านการศึกษาและการวิจัยของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบอย่างกว้างขวาง และครอบคลุมทุกสาขาตามภารกิจจัดการศึกษาและการวิจัยของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งเป็นองค์กรที่ร่วมขับเคลื่อนด้านการศึกษาสู่ประชาคมอาเซียน
3. เพื่อพัฒนารูปแบบให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและทั่วถึงแก่อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ตลอดจนผู้ใช้บริการทั่วไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและการวิจัย

4. เพื่อจัดบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อมุ่งเน้นให้นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยใฝ่รู้ ใฝ่เรียน และมีทักษะในการศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเองเพื่อการเรียนรู้ตลอดเวลาสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต
5. เพื่อให้เป็นแหล่งสนับสนุนและให้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติสำหรับห้องสมุดทั่วไป ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการให้บริการเชิงวิชาการและเชิงพาณิชย์
6. เพื่อสร้างและใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยและระดับภูมิภาครวมถึงระดับประเทศ
7. ส่งเสริมบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญตลอดจนเสริมสร้างภาวะผู้นำในวิชาชีพ อย่างต่อเนื่อง
8. เพื่อพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้ (KM) เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นแหล่งฝึกวิชาชีพของนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

#### การบริการสารสนเทศ

การจัดบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ที่ได้จัดให้แก่ผู้ใช้บริการในปีการศึกษา 2558 ประกอบด้วย

1. การบริการสมาชิกและผู้ใช้บริการ เป็นการจัดการที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก เพื่อการตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริการจัดทำบัตรสมาชิกห้องสมุด บริการยืม-คืนหนังสือ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการโสตทัศนวัสดุ บริการห้องคาราโอเกะ และบริการจัดหนังสือชั้นชั้น
2. การบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการจัดการเพื่อวัตถุประสงค์ ในการแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ได้มีจัดให้บริการ ได้แก่ บริการระบบสืบค้นสารสนเทศห้องสมุดบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) บริการจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wireless Access Point) กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการและศึกษาค้นคว้า บริการจัดแสดงแนะนำหนังสือใหม่ และบริการป้ายนิเทศแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์
3. การบริการทรัพยากรสารสนเทศ 3 รูปแบบ โดยได้จัดบริการแยกตามประเภท ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
4. การบริการพื้นที่สารสนเทศ เป็นการจัดการพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่ได้มีจัดให้บริการ ได้แก่ การบริการพื้นที่การอ่าน การบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและพิมพ์งาน การบริการห้องสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ ห้องสมุดประชาคมอาเซียน (ASEAN Community Library) ห้องหนังสือสำหรับเด็ก ห้องหนังสืออ้างอิงและสิ่งพิมพ์รัฐบาล ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน มุมคุณธรรม ห้องสมุดนิติศาสตร์ ห้องประชุม/สัมมนา ห้องราชภูมิปัญญา ห้องเฉลิมพระเกียรติราชวงศ์จักรี ห้องผลิตรายการสำหรับถ่ายทอดสัญญาณสด ห้องบริการโสตทัศนวัสดุและห้องคาราโอเกะ

### ทรัพยากรสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558 ได้จัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ 3 รูปแบบประกอบด้วย

1. สื่อสิ่งพิมพ์ โดยแบ่งเป็นหนังสือที่วิเคราะห์หมวดหมู่ลงรายการตามระบบทศนิยมดิวอี้ 000-900 ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง ปรินต์นิพนธ์ บทความย่อ งานวิจัย ตำราวิชาการราชบัณฑิตยสถาน และหนังสือห้องเฉลิมพระเกียรติราชวงศ์จักรี และหนังสือที่วิเคราะห์หมวดหมู่โดยใช้อักษรแทนหมวดหมู่ ได้แก่ สิ่งพิมพ์รัฐบาล นวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือฉบับกระเป่า หนังสือสำหรับเด็ก หนังสือสำหรับเยาวชน นอกจากนี้ยังมีวารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาคและจุลสาร
2. สื่อโสตทัศน์ จัดบริการโดยแยกตามประเภทของโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ ซีดี-รอม วีซีดี ดีวีดี และคอมแพคดิสก์
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดบริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบเคเบิลทีวีของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์เพื่อการสืบค้น และรายการสารสนเทศเคเบิลทีวี

### จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ที่ได้จัดให้บริการในปีการศึกษา 2558

ตารางที่ 1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ที่ได้จัดให้บริการในปีการศึกษา 2558

ลำดับที่	ประเภททรัพยากร	จำนวน	
1	หนังสือทั่วไปภาษาไทย	1,029 ชื่อเรื่อง	1,868 เล่ม
2	หนังสือทั่วไปภาษาอังกฤษ	376 ชื่อเรื่อง	376 เล่ม
3	หนังสือประชาคมอาเซียนภาษาไทย	94 ชื่อเรื่อง	181 เล่ม
4	หนังสือประชาคมอาเซียนภาษาอังกฤษ	32 ชื่อเรื่อง	32 เล่ม
5	หนังสือได้รับอภินันทนาการ ภาษาไทย / ภาษาอังกฤษ	1,174 ชื่อเรื่อง	2,417 เล่ม
6	หนังสือบันเทิงคดี	77 ชื่อเรื่อง	93 เล่ม
7	วารสาร / นิตยสารภาษาไทย	578 ชื่อเรื่อง	2,922 ฉบับ
8	วารสาร / นิตยสารภาษาอังกฤษ	31 ชื่อเรื่อง	124 ฉบับ
9	หนังสือพิมพ์ภาษาไทย	19 ชื่อเรื่อง	5,213 ฉบับ
10	หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ	3 ชื่อเรื่อง	663 ฉบับ
11	โสตทัศนวัสดุ	1,210 ชื่อเรื่อง	1,492 แผ่น
12	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (สกอ.บอกรับ)	7 ฐานข้อมูล	-
13	ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ThaiLIS Digital Collection (TDC) (สกอ.)	1 ฐานข้อมูล	-

ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2558 : 83)

### การพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้รับงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุง บำรุงรักษาโครงข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้การบริการอย่างทั่วถึง โดยได้มีการดำเนินการดังนี้

1. การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยจัดหาคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวน 5 เครื่อง เพื่อให้มีความเพียงพอกับปริมาณความต้องการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
2. จัดหาอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่าย เพื่อใช้ในการสำรองกรณีฉุกเฉิน 2 เครื่อง
3. การปรับปรุงระบบสำรองไฟฟ้า ห้องควบคุมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถทำงานอย่างต่อเนื่อง และเพื่อป้องกันปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายได้รับการเสียหายหากไฟดับ

### การพัฒนาระบบสารสนเทศ

ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยมาอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศ เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยการปรับปรุงรูปแบบของเว็บไซต์ให้ทันสมัยสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยฯ ได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการปรับปรุงข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน
2. ระบบสารสนเทศ เว็บไซต์ศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยการปรับปรุงรูปแบบของเว็บไซต์ให้ทันสมัยสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของศูนย์คอมพิวเตอร์ รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น รวมถึงการปรับปรุงข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน
3. ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ (URU Mail) ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ปรับปรุงระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้มีความร่วมมือกับบริษัท Google Thailand ในโครงการ Google Apps for Education เพื่อใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบ Gmail ภายใต้โดเมน @uru.ac.th
4. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้ดูแลคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

จำนวนจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ตารางที่ 2 จำนวนจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ลำดับที่	อาคาร	จำนวน (จุด)
1	อาคาร 14 หอพักนักศึกษา	9
2	อาคาร 15 หอพักนักศึกษา	7
3	อาคาร 9 หอพักนักศึกษา	2
4	อาคาร 12 หอพักนักศึกษา	2
5	อาคาร 12 โรงแรมเรือนต้นสัก	2
6	อาคารดนตรี	1
7	หอประชุมมหาวิทยาลัย	2
8	โรงอาหาร	1
9	อาคารเรียนคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	5
10	สำนักงานคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1
11	อาคารสำนักวิทยบริการ	7
12	อาคาร 6 คณะครุศาสตร์	3
13	อาคารภูมิราชภัฏ	20
14	อาคาร 13 ศูนย์วิทยาศาสตร์	2
15	อาคาร 10 คณะวิทยาการจัดการ	3
16	อาคาร 11 คณะมนุษยศาสตร์	3
17	อาคาร ICIT	29
18	อาคาร 7 คณะมนุษยศาสตร์	2
19	อาคาร 8 คณะวิทยาศาสตร์	3
20	อาคาร 9 คณะวิทยาศาสตร์	2
21	อาคาร คณะครุศาสตร์	6
22	โรงยิมเนเซียม	1
23	อาคารกิจการนักศึกษา	6
24	โรงเรียนสาธิตฯ	2
25	Access point Outdoor ของบริษัท AIT	21
26	Access point Outdoor ของบริษัทอุตรดิตถ์ชัยเจริญ	4
<b>รวม</b>		<b>146</b>

ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. ศูนย์คอมพิวเตอร์. (2558 : 2)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ดังนี้

ฉวีวรรณ สุวรรณภา, พัฒน์นรี อัฐวงศ์ และอรอนงค์ วุวงศ์ (2553 : 55-60) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้ ส่วนใหญ่ช่วงเวลาในการใช้บริการห้องสมุดตามช่วงเวลาวันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เวลา 12.00 - 16.30 น.) รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลารวันจันทร์ - วันศุกร์ (เวลา 12.00-16.00 น.) วิธีการใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดตามวิธีการใช้บริการโดยค้นจากชั้นเก็บหนังสือ/วารสารด้วยตนเอง ในการหาสิ่งพิมพ์ได้บ้าง ไม่ได้บ้าง ใช้บริการการยืม หนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของ 1-2 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการบริการยืม - คืน หนังสือ/เอกสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่าด้านการบริการ พึงพอใจบริการยืม - คืนของห้องสมุดมีความเหมาะสม ด้านอาคารสถานที่ พึงพอใจความสะอาดภายในห้องสมุด ด้านวัสดุครุภัณฑ์ พึงพอใจครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พึงพอใจที่ทรัพยากรสารสนเทศจัดเรียงเป็นระเบียบ ด้านบุคลากร พึงพอใจบุคลากรมีความสามารถในการค้นคว้าให้คำแนะนำในการใช้แก้ปัญหาให้ได้

ปรีชา อาษาวัง (2554 : 91-92) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยพบว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจคือ หนังสือ เอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิงและหนังสือวิจัย มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจคือ ระยะเวลาในการยืม-คืนหนังสือ วารสาร มีความเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรและอัธยาศัยดี ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจคือ สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ นักศึกษามีความพึงพอใจคือ ข้อมูลอยู่บนเว็บไซต์ชัดเจนและทันสมัย ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง คือ ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดให้ทันสมัยและมีเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น จากปัญหาที่เกิดขึ้นนักศึกษามากไม่ชอบเข้าดูเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยหรือห้องสมุดเท่าที่ควร ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นแต่บางช่องทางนักศึกษายังไม่รู้จักหรือให้ความสนใจเท่าที่ควร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สำนักบรรณสารสนเทศ (2555. ออนไลน์) จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจ คือสามารถค้นหาหนังสือ/วารสาร บนชั้นได้ตามความต้องการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มีระดับความพึงพอใจคือ เว็บไซต์ห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามต้องการ ด้านบริการ มีระดับความพึงพอใจคือ การค้นข้อมูลต่างๆ ของห้องสมุดจากภายนอกห้องสมุดสะดวกและรวดเร็ว ด้านผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ คือผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถให้คำแนะนำและคำตอบที่ถูกต้อง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คือห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้

ยวดี เพชระ และคนอื่นๆ (2555 : 32-34) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2554 ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร คือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการอย่างเสมอภาคภายใต้ระเบียบของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก คือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องสมุดโดยรวม ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัย ด้านบริการของสมุด คือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และด้านการประชาสัมพันธ์ คือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่นเว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว Facebook และ Twitter เป็นต้น

น้ำลิน เทียมแก้ว (2555 : 20-21) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ บริการด้วยความรวดเร็ว อัปไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการและผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ด้านการบริการและขั้นตอน กระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร ด้านทรัพยากรห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมาคือ หนังสือ ตำราและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการนำดื่มที่เพียงพอ

รัตนะ อินจ้อย และคนอื่นๆ (2558 : 50-52) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ปีการศึกษา 2557 ผลการวิจัยพบว่า มีความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 วัน/สัปดาห์ 118 คน คิดเป็นร้อยละ 44.03 เข้าใช้ 3-4 วัน/สัปดาห์ 75 คน คิดเป็นร้อยละ 27.99 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการในช่วง วันจันทร์-วันศุกร์ 08.00-12.00 น. 69 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 เข้าใช้บริการช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ 12.00-17.00 น. 199 คน คิดเป็นร้อยละ 74.25 เข้าใช้บริการช่วงวันเสาร์-วันอาทิตย์ 08.00-12.00 น. 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.28 เข้าใช้บริการช่วงวันเสาร์-วันอาทิตย์ 12.00-17.00 น. 99 คน คิดเป็นร้อยละ 36.94 ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ 165 คน คิดเป็นร้อยละ 61.57 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่ามีความพึงพอใจฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการ เช่น ProQuest, Web of Science, H.W. Wilson, Education Research Complete เป็นต้น ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีความ

พึงพอใจการให้บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจมีความ  
สุภาพ/อภัยค้ำดีและเต็มใจให้บริการ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแสงสว่าง  
เพียงพอและอุณหภูมิที่เหมาะสม ด้านประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจคู่มือหรือเอกสารแนะนำบริการ  
สารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558 คณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินงานและวิธีการศึกษา เป็นขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ เฉพาะที่ศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษามหาวิทยาลัย
2. บุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
3. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
4. บุคคลภายนอก

#### กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ เฉพาะที่ศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษามหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2558 มีจำนวนทั้งสิ้น 9,694 (นักศึกษาระดับปริญญาตรี 9,508 คน ปริญญาโท 161 คน และปริญญาเอก 25 คน) เมื่อเทียบจากตารางการกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษา เท่ากับ 369 คน

2. พนักงานสายวิชาการ คิดจากพนักงานสายวิชาการที่เป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศกับทางสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 93 คน เมื่อเทียบจากตารางการกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานสายวิชาการเท่ากับ 74 คน

3. พนักงานสายสนับสนุน คิดจากพนักงานสายสนับสนุนที่เป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศกับทางสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 27 คน เมื่อเทียบจากตารางการกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานสายสนับสนุนเท่ากับ 27 คน

4. บุคคลภายนอก เก็บข้อมูลจากบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีหรือห้องสมุด

2. ศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

3. สร้างแบบสอบถามสำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

4. คณะผู้วิจัยตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา ความชัดเจนของภาษาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และคำนวณเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC - Index of congruence) ซึ่งแต่ละข้อได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป โดยคำนวณจากสูตรดังนี้ (สุวิมล ตีรกานันท์. 2546 : 139-140)

$$IOC = \sum \frac{R}{n}$$

R = ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้วิจัยในแต่ละระดับความสอดคล้อง

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำและข้อตกลงของคณะผู้วิจัย

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด และนำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach จากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .931

## 7. นำแบบสอบถามฉบับจริงไปใช้จัดเก็บข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามนักศึกษาที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จำนวน 369 ชุด
2. คณะผู้วิจัยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ทางคณะต่างๆ และหน่วยงานสนับสนุนในการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานสายวิชาการ จำนวน 74 ชุด และพนักงานสายสนับสนุน จำนวน 27 ชุด
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจากนักศึกษา จำนวน 310 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.01 พนักงานสายวิชาการ จำนวน 36 ชุด คิดเป็นร้อยละ 48.65 พนักงานสายสนับสนุน จำนวน 13 ชุด คิดเป็นร้อยละ 48.15 และบุคคลภายนอก จำนวน 39 ชุด
4. ได้รับแบบสอบถามจากผู้ให้บริการ รวมทั้งสิ้น 398 ชุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

1. แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการพรรณนา
2. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงค่าคะแนน โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5
มาก	ให้คะแนน	4
ปานกลาง	ให้คะแนน	3
น้อย	ให้คะแนน	2
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1
3. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 100)

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
5. แบบสอบถามแบบปลายเปิด สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean หรือ  $\bar{X}$ )
4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ Std.)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558 คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	100	25.13
หญิง	298	74.87
รวม	398	100.00
2. ประเภทผู้ใช้บริการ		
นักศึกษา	310	77.89
บุคลากรสายวิชาการ	36	9.04
บุคลากรสายสนับสนุน	13	3.27
บุคคลภายนอก	39	9.80
รวม	398	100.00
3. สังกัดคณะ / หน่วยงาน		
เกษตรศาสตร์	3	0.75
ครุศาสตร์	168	42.21
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	9	2.26
มนุษยศาสตร์	108	27.14
วิทยาการจัดการ	22	5.53
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	35	8.79
วิทยาลัยนานาชาติ	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	1	0.25
สำนักงานอธิการบดี	9	2.26
ไม่ระบุ	4	1.01
บุคคลภายนอก	39	9.80
รวม	398	100.00

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
3. ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย		
ทุกวัน	34	8.54
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	45	11.31
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	89	22.36
เดือนละ 1 ครั้ง	26	6.53
มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน	46	11.56
ไม่แน่นอน	157	39.45
ไม่ระบุ	1	0.25
รวม	398	100.00
4. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
วันจันทร์-วันศุกร์ ไม่ระบุเวลา	66	10.34
วันจันทร์-วันศุกร์ 08.00-12.00 น.	121	18.97
วันจันทร์-วันศุกร์ 12.00-17.00 น.	213	33.39
วันเสาร์-วันอาทิตย์ ไม่ระบุเวลา	25	3.92
วันเสาร์-วันอาทิตย์ 08.00-12.00 น.	53	8.31
วันเสาร์-วันอาทิตย์ 12.00-17.00 น.	160	25.08
รวม	638	100.00
5. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เพื่อใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	252	20.29
เพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือ งานวิจัยและวิทยานิพนธ์	175	14.09
เพื่อใช้บริการยืม-คืนวารสารและหนังสือพิมพ์	44	3.54
เพื่อใช้บริการยืม-คืนวัสดุทัศนวัสดุ (เช่น โทรทัศน์ ส่วนบุคคล หรือห้องคาราโอเกะ)	26	2.09
เพื่อพักผ่อน	154	12.40
เพื่อเป็นจุดนัดพบ	132	10.63
เพื่อติวงานกลุ่ม/ทำรายงานและการบ้าน	231	18.60
เพื่อใช้บริการคอมพิวเตอร์และระบบ Wifi	103	8.29
เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	113	9.10
อื่นๆ	12	0.97
รวม	1,242	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ หาข้อมูลเพื่อทำงาน หลบอากาศร้อน ใช้จัดงานสหกิจศึกษา แลกเปลี่ยน  
ความรู้และเสวนาตัวบทกฎหมายและคำอธิบายเพิ่มเติมกับเพื่อนๆ ให้คำปรึกษาในการ  
ทำวิจัยกับนักศึกษา

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.13 เพศหญิง 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.87 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษา 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.89 บุคลากรสายวิชาการ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.04 บุคลากรสายสนับสนุน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.27 และเป็นบุคคลภายนอก 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.21 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.79 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.53 ตามลำดับ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการไม่แน่นอน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.45 สัปดาห์ละ 2 ครั้ง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.36 มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.56 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.31 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการในช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ 12.00-17.00 น. จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 33.39 วันเสาร์-วันอาทิตย์ 12.00-17.00 น. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 25.08 วันจันทร์-วันศุกร์ 08.00-12.00 น. จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97 ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 20.29 เพื่อติวงานกลุ่ม/ทำรายงานและการบ้าน จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 เพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือ งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 14.09 และเพื่อพักผ่อน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อความ	$\bar{X}$	Std.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.95	0.78	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.91	0.79	มาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.83	0.98	มาก
1.4 เนื้อหาของหนังสือ วารสารตรงกับความต้องการ	3.99	0.98	มาก
1.5 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการ เช่น ProQuest, Web of Science, H.W. Wilson, Education Research Complete เป็นต้น มีเพียงพอต่อการเรียนการสอน	3.81	0.90	มาก
รวมเฉลี่ย	3.90	0.89	มาก

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$  Std. = 0.89) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าข้อที่ 1.4 มีเนื้อหาของหนังสือ วารสารตรงกับความต้องการ มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 3.99$  Std. = 0.98) ลำดับรองลงมาคือข้อที่ 1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 3.95$  Std. = 0.78) รองลงมาคือข้อที่ 1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 3.91$  Std. = 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	Std.	ระดับ ความพึงพอใจ
2.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.05	0.92	มาก
2.2 การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.09	0.88	มาก
2.3 ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	4.12	0.93	มาก
2.4 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถ ค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.91	0.95	มาก
2.5 เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม (เวลาเปิด-ปิด)	3.98	0.95	มาก
รวมเฉลี่ย	4.03	0.93	มาก

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$  Std. = 0.93) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 2.3 ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.12$  Std. = 0.93) ลำดับรองลงมาคือ 2.2 การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.09$  Std. = 0.88) และข้อที่ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.05$  Std. = 0.92)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	Std.	ระดับ ความพึงพอใจ
3.1 การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการบริการ	3.97	0.91	มาก
3.2 ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.08	0.92	มาก
3.3 มีความรู้และช่วยชี้แจง/แนะนำขั้นตอนได้ถูกต้อง	3.99	0.94	มาก
3.4 ความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.02	0.90	มาก
รวมเฉลี่ย	4.01	0.92	มาก

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$  Std. = 0.92) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าข้อที่ 3.2 ความเสมอภาค

ในการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.08$  Std. = 0.92) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 3.4 ความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.02$  Std. = 0.90) และข้อที่ 3.3 มีความรู้และช่วยชี้แจง/แนะนำขั้นตอนได้ถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.99$  Std. = 0.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความ	$\bar{X}$	Std.	ระดับความพึงพอใจ
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีความเหมาะสมและพอเพียง	3.83	0.93	มาก
4.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (เช่น ชั้นหนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น)	4.11	0.80	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.10	0.79	มาก
4.4 คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีประสิทธิภาพ	3.66	1.06	มาก
4.5 แสงสว่างเพียงพอและอุณหภูมิมีความเหมาะสม	4.22	0.97	มาก
4.6 จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.82	0.97	มาก
4.7 ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	3.95	0.98	มาก
4.8 จุดบริการน้ำดื่ม	3.57	1.04	มาก
4.9 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.15	0.83	มาก
4.10 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.79	1.06	มาก
รวมเฉลี่ย	3.92	0.94	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$  Std. = 0.94) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าข้อที่ 4.5 แสงสว่างเพียงพอและอุณหภูมิมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.22$  Std. = 0.97) ลำดับรองลงมาคือข้อที่ 4.9 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.15$  Std. = 0.83) และข้อที่ 4.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (เช่น ชั้นหนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น) ( $\bar{X} = 4.11$  Std. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ด้านประชาสัมพันธ์

ข้อความ	$\bar{X}$	Std.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
5.1 ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ และ Facebook	3.78	0.85	มาก
5.2 การแจ้งข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ และ Facebook มีความสม่ำเสมอ	3.76	0.85	มาก
5.3 สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.74	0.80	มาก
5.4 การประชาสัมพันธ์จัดแสดงหนังสือใหม่มีความสม่ำเสมอ	3.72	0.85	มาก
รวมเฉลี่ย	3.75	0.84	มาก

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$  Std. = 0.84) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าข้อที่ 5.1 ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ และ Facebook มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 3.78$  Std. = 0.85) ลำดับรองลงมาคือข้อที่ 5.2 การแจ้งข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ และ Facebook มีความสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.76$  Std. = 0.85) ลำดับรองลงมาคือข้อที่ 5.3 สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.74$  Std. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ทั้ง 5 ด้าน

ข้อความ	$\bar{X}$	Std.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
ด้านทรัพยากรห้องสมุด	3.90	0.89	มาก
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.03	0.93	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.01	0.92	มาก
ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	0.94	มาก
ด้านประชาสัมพันธ์	3.75	0.84	มาก
รวมเฉลี่ย	3.92	0.90	มาก

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$  Std. = 0.90) เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.03$  Std. = 0.93) ลำดับรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.01$  Std. = 0.92) ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.92$  Std. = 0.94) ด้านทรัพยากรห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.90$  Std. = 0.89) และด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.75$  Std. = 0.84) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 10 สรุประดับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	141	38.2
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	81	21.9
ด้านทรัพยากรห้องสมุด	66	17.8
ด้านประชาสัมพันธ์	53	14.3
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	28	7.5

จากตารางที่ 10 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ด้านทรัพยากรห้องสมุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ด้านประชาสัมพันธ์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 11 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. โต๊ะและเก้าอี้อ่านหนังสือมีไม่เพียงพอ	23
2. ควรเพิ่มความเร็วของสัญญาณ wifi และ สัญญาณ wifi มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ เพราะมีผู้ใช้บริการจำนวนมากทำให้เชื่อมต่อสัญญาณไม่ได้	22
3. ระบบอินเทอร์เน็ตบางวันล่าช้าและสัญญาณ wifi มีปัญหาไม่สามารถใช้งานได้	20
4. ควรขยายเวลาการเปิดให้บริการในช่วงสอบ	15
5. ควรจัดมุมพักผ่อนให้นั่งและนอนได้ภายในห้องสมุด	15
6. การเปิดเครื่องปรับอากาศควรจะปรับเวลาการเปิดให้เร็วกว่าเดิม เพราะมีผู้ใช้บริการเข้ามาห้องสมุดตั้งแต่ 8.00 น. และอากาศในห้องสมุดร้อนมาก ไม่มีพัดลมสำหรับระบายอากาศให้ผู้ใช้บริการก่อนที่จะเปิดเครื่องปรับอากาศ	10
7. ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มหรือมีทุกชั้น รวมถึงทำป้ายบอกจุดที่ให้บริการ และจุดที่ไม่ให้บริการน้ำดื่ม	5
8. ควรดูแลการเปิดเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสมกับช่วงฤดูกาล เช่นฤดูร้อนควรเพิ่มอุณหภูมิให้มีความเย็นกว่าปกติ หรือฤดูร้อนควรเปิดเครื่องปรับอากาศให้เร็วขึ้น 1 ชั่วโมง และปิดช้าลง 1 ชั่วโมง	4
9. อาคารสำนักวิทยบริการฯ ควรปรับปรุงเครื่องปรับอากาศให้มีความเย็นอยู่เสมอ	4
10. ห้องน้ำควรเปิดให้บริการทุกชั้น	3
11. ควรขยายเวลาการเปิดให้บริการในช่วงตอนเย็น	3
12. ปลั๊กไฟมีไม่เพียงพอ	3
13. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นโปรแกรมห้องสมุด	3
14. ควรดูแลโต๊ะและเก้าอี้ให้มีความเป็นระเบียบ เพราะบางครั้งนักศึกษาหนังสือมาวางเพื่อจองสถานที่นั่งอ่านหนังสือ	1
15. การสืบค้นโปรแกรมห้องสมุด (OPAC) เมื่อพิมพ์คำค้นแล้วไม่ปรากฏข้อมูลหนังสือ	1
16. ข้อมูลในโปรแกรมห้องสมุด (OPAC) ไม่ตรงกับข้อมูลบนชั้นหนังสือ ทำให้ค้นหาหนังสือไม่พบ	1
17. ควรเพิ่มแสงสว่างบริเวณทางเข้าห้องน้ำ	1
18. ควรดูแลความสะอาดของห้องน้ำ และควรสร้างบรรยากาศให้มีกลิ่นหอมภายในห้องน้ำ	1
19. ควรมีบริการหมอนและผ้าห่ม	1
20. อาคารสำนักวิทยบริการฯ ชั้น 2 มีเสียงดังรบกวนทำให้ไม่มีสมาธิการอ่านหนังสือ	1
21. ต้องการให้มีห้องสำหรับไว้ประชุม วางแผนการทำงานต่างๆ ซึ่งภายในห้องควรมีกระดานแม่เหล็กไว้ใช้งาน	1

ตารางที่ 11 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
22. ควรดูแลบริเวณที่จอดรถ	1
23. การวางของที่ไม่ใช้แล้วในบริเวณที่ผู้ใช้บริการมองเห็นทำให้ดูไม่สะอาดตา ควรเคลื่อนย้ายไปไว้ในจุดอื่นๆ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย	1
24. บริเวณของห้องสมุดมีพื้นที่กว้างขวางอาจทำให้สิ้นเปลืองการใช้เครื่องปรับอากาศ ดังนั้นควรจัดแบ่งพื้นที่ส่วนที่ติดเครื่องปรับอากาศและไม่ปรับอากาศ รวมถึงคำนึงถึงการระบายลมธรรมชาติและระบบความร้อนด้วย	1
25. ไม่ควรเปิดเพลงในห้องสมุด เพราะบางคนอาจต้องการความเงียบสงบ ไม่มีสมาธิในการทำงานหรืออ่านหนังสือ	1
26. อยากให้มีร้านขายหนังสือ เช่น ร้านดอกหญ้า, ร้านซีเอ็ด บุ๊คส์ภายในมหาวิทยาลัย, ร้านกาแฟ, ร้านอาหาร เป็นต้น	1
27. ควรเพิ่มห้องคาราโอเกะ	1
28. ควรเพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์สื่อบันโปรแกรมห้องสมุด	1
29. ควรให้บริการคอมพิวเตอร์ปริ้นท์งานและถ่ายเอกสาร	1
30. ควรมีห้องประชุมให้นักศึกษาได้มีพื้นที่ได้ประชุมกลุ่มย่อยและสามารถส่งเสียงดังได้	1
31. เคา์นเตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ ควรอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย (ปัจจุบันต้องมองไปทางซ้าย และเดินเข้าไปลึกเกิน)	1

จากตารางที่ 11 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าต้องการโต๊ะและเก้าอี้อ่านหนังสือมีไม่เพียงพอ จำนวน 23 คน รองลงมาคือควรเพิ่มความเร็วของสัญญาณ wifi และสัญญาณ wifi มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ เพราะมีผู้ใช้บริการจำนวนมากทำให้เชื่อมต่อสัญญาณไม่ได้ จำนวน 22 คน และระบบอินเทอร์เน็ตบางวันล่าช้าและสัญญาณ wifi มีปัญหาไม่สามารถใช้งานได้ จำนวน 20 คน

ตารางที่ 12 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในการสืบค้นหนังสือและช่วยค้นหาหนังสือจากชั้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	21
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการบางคนขาด Service Mind และไม่คอยยิ้มแย้ม	12
3. ควรพูดจาให้ไพเราะมีจิตบริการ	12
4. เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และต้องมีความแม่นยำในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	10

ตารางที่ 12 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
5. เจ้าหน้าที่ควรดูแล / ซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งานได้ทันที	11
6. เจ้าหน้าที่ปิดเครื่องปรับอากาศก่อนเวลาห้องสมุดปิด	5
7. เจ้าหน้าที่ประจำชั้นหนังสือ ควรให้คำแนะนำที่ถูกต้องและนั่งประจำชั้นตลอดเวลา	5
8. เจ้าหน้าที่ประจำชั้นหนังสือ ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของชั้นหนังสือ และจัดเรียงหนังสือให้ถูกต้อง ถูกต้องและเป็นระเบียบเพื่อความสะดวกในการค้นหาหนังสือ	5

จากตารางที่ 12 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ต้องการให้เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในการสืบค้นหนังสือและช่วยค้นหาหนังสือจากชั้นเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ จำนวน 21 คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการบางคนขาด Service Mind และไม่ค่อยยิ้มแย้ม และควรพูดจาให้ไพเราะมีจิตบริการ มีจำนวนเท่ากัน คือ 12 คน

ตารางที่ 13 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรห้องสมุด

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. หนังสือบางสาขาวิชาน้อยและยังไม่ครอบคลุมเนื้อหาวิชาที่กำลังศึกษาอยู่ รวมถึงบางเล่มหนังสือเก่าไม่ทันสมัย	15
2. การจัดเรียงหนังสือบนชั้น บางหมวดหมู่จัดเรียงหนังสือไม่ตรงและบางครั้งหนังสือก็อยู่สลับชั้นทำให้หาหนังสือไม่พบ	9
3. ต้องการให้มีหนังสือใหม่ๆ ที่ทันสมัย	8
4. การค้นหาหนังสือบนชั้นมีความยุ่งยากเพราะไม่คุ้นเคยกับระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือ	8
5. หนังสือแบบเรียนเก่าๆ ไม่มีในห้องสมุดและหนังสือบางเล่มค้นหาในโปรแกรมห้องสมุดแสดงสถานะว่าหนังสืออยู่บน แต่เมื่อไปค้นหาหนังสือที่ชั้นปรากฏว่าไม่พบตัวเล่มของหนังสือ	5
6. ควรมีฐานข้อมูลออนไลน์ที่หลากหลายสาขาวิชา	5
7. ควรจัดหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อม และวารสาร งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม	1
8. หนังสือบางชื่อเรื่องมีไม่เพียงพอ เช่นหนังสือมีเพียง 1 เล่ม เมื่อต้องการจะใช้หนังสือชื่อเรื่องนั้นๆ ต้องรอจนกว่าจะมีการคืนหนังสือ	1

ตารางที่ 13 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรห้องสมุด (ต่อ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
9. ควรจัดหาหนังสือที่เกี่ยวกับด้านฟิสิกส์ 2, กลศาสตร์ 1, กลศาสตร์ 2, แม่เหล็กไฟฟ้าระดับมหาวิทยาลัย มีจำนวนน้อยมาก	1
10. ควรจัดหาหนังสือที่เกี่ยวกับด้านการคลังและงบประมาณ/การบริหาร สำนักงานให้มากขึ้น และควรจัดทวารสารด้านการคลังและงบประมาณ	1
11. ควรจัดหาหนังสือที่เกี่ยวกับด้านบรรณารักษ์ รวมถึงงานวิจัย/วิทยานิพนธ์ ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์	1
12. ควรมีหนังสือใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาเซียน เช่น ระบบการศึกษา การจัดการศึกษา โครงสร้างทางการศึกษา เป็นต้น	1
13. ต้องการให้มีงานวิจัยทุกๆ สาขาวิชาเพื่อความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล	1
14. ต้องการให้มีงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ ปัญหาสังคม เป็นต้น	1
15. ต้องการให้แนะนำหนังสือใหม่ๆ ที่เข้ามาในห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูลอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำ	1
17. หนังสือเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษามีจำนวนน้อย และต้องการให้จัดหาหนังสือหลักสูตรที่สอดคล้องกับการศึกษาปัจจุบัน	1
18. ควรทำการสำรวจความต้องการของผู้ใช้หนังสือ เพื่อจัดหาหนังสือที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	1
19. หนังสือที่มีผู้ยืมแล้วนำมาส่งคืนล่าช้าจึงไม่สะดวกต่อการยืมต่อ	1
20. หนังสือนำขึ้นชั้นล่าช้าทำให้ไปค้นหาหนังสือที่ชั้นไม่พบ	1
21. ควรมี e-book ที่หลากหลายสาขาวิชา	1

จากตารางที่ 13 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่าหนังสือบางสาขาวิชามีน้อยและยังไม่ครอบคลุมเนื้อหาวิชาที่กำลังศึกษาอยู่รวมถึงบางเล่มหนังสือเก่าไม่ทันสมัย จำนวน 15 คน รองลงมาคือการจัดเรียงหนังสือบนชั้น บางหมวดหมู่จัดเรียงหนังสือไม่ตรงและบางครั้งหนังสือก็อยู่สลับชั้นทำให้หาหนังสือไม่พบ จำนวน 9 คน และต้องการให้มีหนังสือใหม่ๆ ที่ทันสมัย จำนวน 8 คน

ตารางที่ 14 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เช่นการส่งข่าวสารผ่าน SMS หรือผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line)	14
2. เนื้อหาในข่าวประชาสัมพันธ์ควรชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจน	10
3. การแนะนำหนังสือใหม่ๆ ยังไม่น่าสนใจ เพราะจุดที่จัดแสดงหนังสือใหม่ ไม่สะดุดตาควรทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการมองเห็นได้ง่าย และเพิ่มสีสันให้มีความสวยงาม	8
4. ป้ายประชาสัมพันธ์มีน้อย ทำให้ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับข่าวสารจากห้องสมุด	8
5. ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม	7
6. กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน / การสร้าง Branding จะทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี นับได้ว่าห้องสมุดเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการในระดับดีมาก	1
7. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ต้องทำอย่างสม่ำเสมอ	1
8. ควรจะมีแฟนเพจ (Fanpage) เพื่อให้รับข้อมูลข่าวสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์	1
9. การประชาสัมพันธ์ควรให้ดูน่าสนใจมากกว่านี้ เช่น มาสคอต (mascot) เพื่อเชิญชวนให้เข้าห้องสมุด	1
10. ควรทำการประชาสัมพันธ์โดยใช้จอมอนิเตอร์ขนาดใหญ่ เพื่อดึงดูดให้มีความน่าสนใจ เป็นที่สะดุดตาและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้	1
11. การออกแบบและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจเสมอ	1

จากตารางที่ 14 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่าการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เช่นการส่งข่าวสารผ่าน SMS หรือผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line) จำนวน 14 คน รองลงมาคือเนื้อหาในข่าวประชาสัมพันธ์ควรชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจน จำนวน 10 คน และการแนะนำหนังสือใหม่ๆ ยังไม่น่าสนใจ เพราะเป็นจุดที่ยังไม่น่าสนใจและไม่สะดุดตา จำนวน 8 คน

ตารางที่ 15 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ขั้นตอนการยืม-คืนหนังสือซับซ้อน ทำให้ล่าช้าในการยืมหนังสือ เช่นนักศึกษาต้องแสดงหลักฐานใบเสร็จการลงทะเบียนจึงจะต่ออายุบัตรห้องสมุดได้	16
2. ควรเพิ่มเวลาระยะเวลาการให้บริการจนถึงเวลา 22.00 น.	8
3. การยืมหนังสือควรใช้บัตรนักศึกษาแทนบัตรห้องสมุด	2
4. ต้องการยืมหนังสือในช่วงปิดภาคเรียน แต่บัตรห้องสมุดหมดอายุจึงไม่สามารถยืมได้ ควรแก้ไขสิทธิการยืมหนังสือในช่วงปิดภาคเรียนเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ทั่วถึง	1
5. ต้องการให้ยืมหนังสือต่อได้ทางอินเทอร์เน็ต	1

จากตารางที่ 15 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าขั้นตอนการยืม-คืนหนังสือซับซ้อน ทำให้ล่าช้าในการยืมหนังสือ เช่นนักศึกษาต้องแสดงหลักฐานใบเสร็จการลงทะเบียนจึงจะต่ออายุบัตรห้องสมุดได้ จำนวน 16 คน รองลงมาคือควรเพิ่มเวลาระยะเวลาการให้บริการจนถึงเวลา 22.00 น. จำนวน 8 คน และการยืมหนังสือควรใช้บัตรนักศึกษาแทนบัตรห้องสมุด จำนวน 2 คน

ตารางที่ 16 ด้านความเข้มชมในการปฏิบัติงาน

ข้อความ	จำนวน (คน)
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	20
2. การให้บริการในทุกด้านได้จัดเตรียมความพร้อมไว้อย่างดี	13
3. อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นสบาย	5
4. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศมีความเป็นระเบียบและแบ่งไว้เป็นสัดส่วน	4
5. มีขั้นตอนการให้บริการแบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	2
6. ห้องสมุดสะอาด ปลอดภัย สะดวกต่อการมาศึกษาหาความรู้	2
7. สถานที่เงียบ สงบเหมาะแก่การอ่านหนังสือ	1
8. สถานที่มีความสะดวกสบาย	1
9. มีแสงสว่างที่เพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี เอื้ออำนวยต่อการอ่านหนังสือและการทำงาน	1

จากตารางที่ 16 ด้านความเข้มชมในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ใช้บริการชื่นชมกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว จำนวน 20 คน รองลงมาการให้บริการในทุกด้านได้จัดเตรียมความพร้อมไว้อย่างดี จำนวน 13 คน และอุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นสบาย จำนวน 5 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558 คณะผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ได้แก่

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ
2. บุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
3. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
4. บุคคลภายนอก

##### กลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ เฉพาะที่ศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558 มีจำนวนทั้งสิ้น 9,694 (นักศึกษาระดับปริญญาตรี 9,508 คน ปริญญาโท 161 คน และปริญญาเอก 25 คน) เมื่อเทียบจากตารางการกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษา เท่ากับ 369 คน
2. พนักงานสายวิชาการ คิดจากพนักงานสายวิชาการที่เป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีกรยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศกับทางสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 93 คน เมื่อเทียบจากตารางการกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานสายวิชาการ เท่ากับ 74 คน

3. พนักงานสายสนับสนุน คิดจากพนักงานสายสนับสนุนที่เป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศกับทางสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 27 คน เมื่อเทียบจากรายการกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานสายสนับสนุน เท่ากับ 27 คน

4. บุคคลภายนอก เก็บข้อมูลจากบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std.) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาแล้วสรุปเป็นความเรียง

### สรุปผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้สรุปการวิจัย ดังนี้

#### 1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 398 คน แบ่งออกเป็นนักศึกษา จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.89 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.04 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.27 และบุคคลภายนอก จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 168 คิดเป็นร้อยละ 42.21 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.79 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.53 ตามลำดับ

#### 1.2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยเฉลี่ยไม่แน่นอน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.45 สัปดาห์ละ 2 ครั้ง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.36 มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.56 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.31 ตามลำดับ

### 1.3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการคือใช้ในชว่งวันจันทร์-วันศุกร์ 12.00-17.00 น. จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 33.39 วันเสาร์-วันอาทิตย์ 12.00-17.00 น. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 25.08 วันจันทร์-วันศุกร์ 08.00-12.00 น. จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97

### 1.4 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 20.29 เพื่อติวงานกลุ่ม/ทำรายงานและการบ้าน จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 เพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือ งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 14.09 และเพื่อพักผ่อน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ

## 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ

2.1 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้บริกการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ รองลงมาคือ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้บริกการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเสมอภาคในการให้บริการ รองลงมาคือ ความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความรู้ช่วยชี้แจง/แนะนำขั้นตอนได้ถูกต้อง

2.3 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้บริกการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แสงสว่างเพียงพอและอุณหภูมิมีความเหมาะสม รองลงมาคือความปลอดภัยภายในห้องสมุด และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ (เช่น ชั้นหนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น)

2.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้บริกการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เนื้อหาของหนังสือ วารสารตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ

2.5 ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้บริกการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ และ Facebook รองลงมาคือ การแจ้งข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ และ Facebook มีความสม่ำเสมอ และสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ

## 3. ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริกการเพื่อปรับปรุงการบริการของสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ มีดังนี้

3.1 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริกการได้เสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ คือโต๊ะและเก้าอี้อ่านหนังสือมีไม่เพียงพอ จำนวน 23 คน รองลงมาควรเพิ่มความเร็วของสัญญาณ wifi และสัญญาณ wifi มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ เพราะมีผู้บริกการจำนวนมากทำให้

เชื่อมต่อสัญญาณไม่ได้ จำนวน 22 คน และระบบอินเทอร์เน็ตบางวันล่าช้าและสัญญาณ wifi มีปัญหาไม่สามารถใช้งานได้

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ คือเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในการสืบค้นหนังสือและช่วยค้นหาหนังสือจากชั้นเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ จำนวน 21 คน รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการบางคนขาด Service Mind และไม่คอยยิ้มแย้มควรพูดจาให้ไพเราะมีจิตบริการ มีจำนวนเท่ากันคือ 12 คน

3.3 ด้านทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ คือหนังสือบางสาขาวิชามีน้อยและยังไม่ครอบคลุมเนื้อหาวิชาที่กำลังศึกษาอยู่ รวมถึงบางเล่มหนังสือเก่าไม่ทันสมัย จำนวน 15 คน รองลงมาการจัดเรียงหนังสือบนชั้น บางหมวดหมู่จัดเรียงหนังสือไม่ตรงและบางครั้งหนังสือก็อยู่สลับชั้นทำให้หาหนังสือไม่พบ จำนวน 9 คน และต้องการให้มีหนังสือใหม่ๆ ที่ทันสมัย จำนวน 8 คน

3.4 ด้านประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ คือการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เช่นการส่งข่าวสารผ่าน SMS หรือผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line) จำนวน 14 คน รองลงมาเนื้อหาในข่าวประชาสัมพันธ์ควรชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจน จำนวน 10 คน และการแนะนำหนังสือใหม่ๆ ยังไม่น่าสนใจ เพราะเป็นจุดที่ยังไม่น่าสนใจและไม่สะดุดตา

3.5 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ คือขั้นตอนการยืม-คืนหนังสือซับซ้อน ทำให้ล่าช้าในการยืมหนังสือ เช่นนักศึกษาต้องแสดงหลักฐานใบเสร็จการลงทะเบียนจึงจะต่ออายุบัตรห้องสมุดได้ จำนวน 16 คน รองลงมาคือควรเพิ่มเวลาระยะเวลาการให้บริการจนถึงเวลา 22.00 น. จำนวน 8 คน และการยืมหนังสือควรใช้บัตรนักศึกษาแทนบัตรห้องสมุด จำนวน 2 คน

## อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยข้างต้น คณะผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 398 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ทั้งนี้เป็นเพราะนักศึกษาสามารถเข้ามาศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ได้ทุกวันและทุกช่วงเวลาที่มีเวลาว่างจากรอการเข้าห้องเรียน รวมถึงอาจารย์ผู้สอนได้มอบหมายให้นักศึกษาได้ค้นคว้าเรียนรู้ด้วยตนเอง กรอบกับบรรยายภาคภายในห้องสมุดมีอุณหภูมิเย็นสบายเอื้ออำนวยสำหรับให้นักศึกษานั่งทำรายงานหรือประชุมกลุ่มย่อยได้สะดวกมากขึ้น

2. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบว่าผู้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้สำนักวิทยบริการฯ ไม่นานอน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริการสำนักวิทยบริการฯ เข้ามาใช้บริการได้ตลอดเวลาที่มีชั่วโมงว่างเว้นจากเรียนหรือการสอน รวมถึงสามารถใช้พื้นที่ที่สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดสรรแบ่งไว้อย่างเป็นสัดส่วน ไม่ว่าจะเป็นการค้นคว้าหาหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ หรือใช้เป็นสถานที่พักผ่อนคลายและเป็นจุดนัดพบกับเพื่อนหรืออาจารย์ผู้สอนเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับการเรียน การทำรายงาน ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของรัตนะ อินจ้อย และคนอื่นๆ (2558 : 50-52) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการบริการ

ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2557 ผลการวิจัยพบว่า มีความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 วัน/สัปดาห์

3. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการเข้าใช้ในชั่่งวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 12.00-17.00 น. ทั้งนี้เป็นเพราะช่วงเวลาดังกล่าวผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนวันและเวลาในการเข้ามาศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ ได้มากกว่าจึงทำให้มีโอกาสเข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการฯ และใช้เป็นแหล่งค้นคว้าการเรียนรู้ตามที่อาจารย์ผู้สอนได้กำหนดให้ศึกษาเพิ่มเติม ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ รัตนะ อินจ้อย และคนอื่นๆ (2558 : 50-52) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2557 ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการในช่วง วันจันทร์-วันศุกร์ 08.00-12.00 น. และแตกต่างกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ สุวรรณภา, พัฒน์นรี อัฐวงศ์ และอรอนงค์ วุวงศ์ (2553 : 55-60) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้ ส่วนใหญ่ช่วงเวลาในการใช้บริการห้องสมุดตามช่วงเวลาวันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เวลา 12.00 - 16.30 น.)

4. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่าเข้าใช้บริการเพื่อใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักวิทยบริการฯ ได้ออกแบบและจัดพื้นที่นั่งอ่านไว้หลากหลายให้ผู้ใช้บริการได้เลือกที่นั่ง ได้แก่จัดพื้นที่นั่งใกล้หน้าต่าง นั่งในมุมส่วนตัว นั่งอ่านแบบผ่อนคลายบนโซฟา นั่งบนพื้น เป็นต้น ผู้ใช้จะได้มีทางเลือกตามความพึงพอใจของตน อีกทั้งได้คำนึงถึงเรื่องของแสงสว่าง อุณหภูมิ และการระบายอากาศ การควบคุมเสียงรบกวนจากภายนอก และลดเสียงรบกวนที่เกิดขึ้นภายในอาคาร เพื่อสร้างบรรยากาศให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้และส่งเสริมการใช้ห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนะ อินจ้อย และคนอื่นๆ (2558 : 50-52) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2557 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ มีดังนี้

5.1 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสม ทั้งนี้เป็นเพราะระยะเวลาการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศได้มีกำหนดไว้อย่างชัดเจน รวมถึงได้จัดทำการประชาสัมพันธ์สิทธิการให้บริการต่างๆ และมีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่นการติดป้ายประชาสัมพันธ์ในห้องสมุด การแจ้งข่าวสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และให้เจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ได้ช่วยแนะนำสิทธิการให้บริการให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา อาษาวิ้ง (2554 : 91-92) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจคือระยะเวลาในการยืม-คืนหนังสือ วารสาร มีความเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุวดี เพชระ และคนอื่นๆ (2555 : 32-34) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2554 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องในการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2555 : 20-21) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนัก

วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ด้านการบริการและขั้นตอน คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

5.2 ด้านผู้ให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจความเสมอภาคในการให้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการในสำนักวิทยบริการฯ มีหลากหลายไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก ซึ่งผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการต้องการมาแสวงหาสารสนเทศและเมื่อมีข้อสงสัยต่างๆ เกี่ยวกับสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ต้องให้ความช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการเหล่านี้ประสบผลสำเร็จในการค้นคว้าหาสารสนเทศ รวมไปถึงสร้างความประทับใจในการให้บริการและสร้างความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักบรรณสารสนเทศ (2555. ออนไลน์) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่าผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำและคำตอบที่ถูกต้อง และแตกต่างกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ สุวรรณภา, พัฒน์นรี อัฐวงศ์ และอรอนงค์ ววงศ์ (2553 : 55-60) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ พบว่าด้านบุคลากร พึงพอใจบุคลากรมีความสามารถในการค้นคว้าให้คำแนะนำในการใช้แก้ปัญหาให้ได้

5.3 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจแสงสว่างเพียงพอและอุณหภูมิมีความเหมาะสม ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักวิทยบริการฯ ได้จัดเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ ประจำทุกชั้นๆ ของอาคารเพื่อดูแลการเปิด-ปิดระบบไฟฟ้า ดูแลการเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ และมีการดูแลทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศอยู่เป็นประจำ โดยได้คำนึงถึงความปลอดภัยต่อสุขภาพอนามัยของผู้ใช้บริการ เพราะการล้างทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศอยู่เสมอจะช่วยขจัดฝุ่นละอองเชื้อโรค เชื้อราที่เกาะติดอยู่กับส่วนต่างๆ ของเครื่อง และที่ล่องลอยอยู่ในอากาศภายในห้องออกไปด้วย อาจเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดโรคต่างๆ ได้ เช่น โรคภูมิแพ้ โรคหืดเรื้อรัง วัณโรคหรือโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา อาษาวัง (2554 : 91-92) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่าด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจคือ สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักบรรณสารสนเทศ (2555. ออนไลน์) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคือ ห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้

5.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่ามีความพึงพอใจเนื้อหาของหนังสือ วารสารตรงกับความต้องการ ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักวิทยบริการฯ ได้ดำเนินการจัดหาหนังสือ วารสารตามหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ รวมถึงสำนักวิทยบริการฯ มีบริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศให้นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ให้มีส่วนร่วมเพื่อคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ซึ่งทำให้ได้ทรัพยากร

สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และเกิดความหลากหลายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาให้บริการในห้องสมุด จึงเป็นการสร้างความคึกคักในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการประกอบการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย รวมถึงได้จัดโครงการสัปดาห์ห้องสมุด จัดกิจกรรมบุ๊คส์แฟร์ เพื่อเปิดโอกาสให้คัดเลือกหนังสือที่ตรงกับความต้องการและมีความสอดคล้องกับการเรียนการสอนของคณะวิชา เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ ปรีชา อาชาวัง (2554 : 91-92) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจคือ หนังสือ เอกสาร ตำราเรียน หนังสืออ้างอิงและหนังสือวิจัย มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ แตกต่างกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ สุวรรณภา, พัฒน์นรี อัฐวงศ์ และอรอนงค์ วุวงศ์ (2553 : 55-60) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ พบว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศ พึงพอใจที่ทรัพยากรสารสนเทศจัดเรียงเป็นระเบียบ และแตกต่างกับงานวิจัยของ ยุวดี เพชระ และคนอื่นๆ (2555 : 32-34) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2554 พบว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีความทันสมัย

5.5 ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่ามีความพึงพอใจ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์และ Facebook ทั้งนี้เป็นสำนักวิทยบริการฯ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก คือจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่จะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร รวมถึงได้สร้างช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย อาทิเช่นสื่อบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นสื่อหรือช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการ รวมถึงจัดทำจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์ “วิทยนิวัต” สำหรับเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน เผยแพร่ข่าวสารสารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและวิจัย รวมทั้งเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการอีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ และการใช้ Facebook ในงานประชาสัมพันธ์ เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ได้รวดเร็ว สะดวกและสบายมากยิ่งขึ้น กรอบกับปัจจุบันผู้ใช้บริการใช้โทรศัพท์มือถือ ซึ่งเชื่อมต่อด้วยเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) เพราะเทคโนโลยี Wi-Fi มีอิสระในการติดต่อสื่อสารโดยปราศจากสายเชื่อมต่อใดๆ สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ได้ทุกๆ สถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2555 : 20-21) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่าด้านการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลาย และแตกต่างกับงานวิจัยของ รัตนะ อินจ้อย และคนอื่นๆ (2558 : 50-52) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ปีการศึกษา 2557 พบว่าด้านประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจคู่มือหรือเอกสารแนะนำบริการสารสนเทศ

**ข้อเสนอแนะ**

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทุกๆ ปีที่ผ่านมา เพื่อให้เห็นว่าสำนักวิทยบริการฯ ได้นำผลการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไร

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

## บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2547). การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่ออายุสมาชิก อินเทอร์เน็ต. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- กฤษยา มะแอ. (2554). ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ศูนย์การจัดการศึกษาพิเศษจอมทอง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพเชียงใหม่ (จอมทอง). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- ฉวีวรรณ สุวรรณภา, พัฒน์นรี อัฐวงศ์ และอรอนงค์ วุวงศ์. (2553). รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่. แพร่ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่.
- นฤมล พุกขศิลป์ และ รัตนาภรณ์ กาศโอสถ. (2557, กรกฎาคม-ธันวาคม). “สรุปผลการสำรวจ ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2557,” *รังสิตสารสนเทศ*. 20(2) : 126-142.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- \_\_\_\_\_. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและ ประมวลผล. ปริญญาโท ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.
- ปรีชา อาษาวัง. (2554). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม. วิทยานิพนธ์ รพ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2555). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ การให้บริการด้านอุปกรณ์ การศึกษาและ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สำนักหอสมุด. (2555). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับ บริการ สำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2555. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [doc.qa.tu.ac.th/documente/TU/TU/.../9.1/ข้อ%207/7.2.pdf](http://doc.qa.tu.ac.th/documente/TU/TU/.../9.1/ข้อ%207/7.2.pdf) สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2559.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ. (2552). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย มหาสารคาม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [www.library.msu.ac.th/web/arecresearch/\\_files/17.pdf](http://www.library.msu.ac.th/web/arecresearch/_files/17.pdf) สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2559.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. ศูนย์คอมพิวเตอร์. (2558). รายงานประจำปี 2558. อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยฯ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2558). รายงานประจำปี 2558. อุตรดิตถ์ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สำนักบรรณสารสนเทศ. (2554). การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2554. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [prpl.stou.ac.th/ePerformance/user/documents/54ความพึง...doc](http://prpl.stou.ac.th/ePerformance/user/documents/54ความพึง...doc) สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2559.
- \_\_\_\_\_. (2555). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2554. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [prpl.stou.ac.th/ePerformance/user/.../54ความพึง...doc](http://prpl.stou.ac.th/ePerformance/user/.../54ความพึง...doc). สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2559.
- ยุวดี เพชระ และคนอื่นๆ. (2555, กรกฎาคม-ธันวาคม). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2554,” อินฟอร์เมชัน. 19(2) : 29-43.
- รัตนะ อินจ้อย และคนอื่นๆ. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2557. อุตรดิตถ์ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2548). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- รุจิรา เหลืองอุบล และ น้ำลีน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ลันดา สิทธิจักร และ จิราภรณ์ จันทร์อารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการให้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วิฑูรย์ สิมะเขคดี. (2543). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น).
- วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2545). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น).
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2546). การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก ก  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ อ่อนจันทร์  
หลักสูตรสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
2. ดร.เสถียรภักดิ์ มุขดี  
รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
3. อาจารย์ ดร.วรรณพร อารยะพันธ์  
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

**แบบสอบถามงานวิจัย เรื่อง**  
**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี**  
**สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2558**

---

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะนำมาปรับปรุงการให้บริการ และความคิดเห็นของท่านจะมีประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นคณะผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง คำตอบทุกคำตอบที่ได้จะนำไปใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

**แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

**คำอธิบายศัพท์**

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่เกิดจากกระบวนการรับรู้ และการประเมินค่าที่มีต่อการจัดการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ให้บริการ หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ และบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติต่อการใช้บริการ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อขั้นตอนในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกฝ่ายงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางในการประชาสัมพันธ์

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. ประเภทผู้ใช้บริการ

( ) นักศึกษา

( ) บุคลากรสายวิชาการ

( ) บุคลากรสายสนับสนุน

( ) บุคคลภายนอก

3. คณะวิชาหรือหน่วยงานที่สังกัด

( ) คณะครุศาสตร์

( ) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

( ) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

( ) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

( ) คณะเกษตรศาสตร์

( ) คณะวิทยาการจัดการ

( ) วิทยาลัยนานาชาติ

( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

( ) ทุกวัน

( ) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

( ) สัปดาห์ละ 2 ครั้ง

( ) เดือนละ 1-2 ครั้ง

( ) ไม่แน่นอน

5. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วันจันทร์ – วันศุกร์ ( ) 08.00-12.00 น.

( ) 12.00-17.00 น.

วันเสาร์ – วันอาทิตย์ ( ) 08.30-12.00 น.

( ) 12.00-16.30 น.

6. ท่านเข้าใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) เพื่อใช้บริการพื้นที่นั่งอ่าน

( ) เพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือ งานวิจัยและวิทยานิพนธ์

( ) เพื่อใช้บริการยืม-คืนวารสารและหนังสือพิมพ์

( ) เพื่อใช้บริการยืม-คืนวัสดุทัศนวัสดุ (เช่น โทรทัศน์ส่วนบุคคล หรือห้องคาราโอเกะ)

( ) เพื่อพักผ่อน

( ) เพื่อเป็นจุดนัดพบ

( ) ติวงานกลุ่ม/ทำรายงานและการบ้าน

( ) ใช้บริการคอมพิวเตอร์และระบบ Wifi

( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1.ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>					
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ					
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย					
1.4 เนื้อหาของหนังสือ วารสารตรงกับความต้องการ					
1.5 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการ เช่น ProQuest, Web of Science, H.W. Wilson, Education Research Complete เป็นต้น มีเพียงพอต่อการเรียนการสอน					
<b>2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
2.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน					
2.2 การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว					
2.3 ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ					
2.4 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว					
2.5 เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม (เวลาเปิด-ปิด)					
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการบริการ					
3.2 ความเสมอภาคในการให้บริการ					
3.3 มีความรู้และช่วยชี้แจง/แนะนำขั้นตอนได้ถูกต้อง					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.4 ความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
<b>4.ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีความเหมาะสมและพอเพียง					
4.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (เช่น ชั้นหนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น)					
4.3 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า					
4.4 คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีประสิทธิภาพ					
4.5 แสงสว่างเพียงพอและอุณหภูมิมีความเหมาะสม					
4.6 จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ					
4.7 ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน					
4.8 จุดบริการน้ำดื่ม					
4.9 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด					
4.10 ความสะอาดของห้องน้ำ					
<b>5. ด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
5.1 ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ และ Facebook					
5.2 การแจ้งข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ และ Facebook มีความสม่ำเสมอ					
5.3 สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ					
5.4 การประชาสัมพันธ์จัดแสดงหนังสือใหม่ มีความสม่ำเสมอ					

**ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ**

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

5. ด้านประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

6. อื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น  
ซึ่งนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ  
เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

## คณะที่ปรึกษา

นายพิสุทธิ ศรีจันทร์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
นายรัตน์ อินจ้อย รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
อาจารย์ ดร.สุประวิทย์ อ่อนจันทร์ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## คณะผู้วิจัย

นางสาวนภา มิ่งนันทน์	หัวหน้างานบริการสารสนเทศ
นางสายสุนีย์ คำวรรณะ	หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ
นางสาวกาญจนา สกกุลเพชร	หัวหน้างานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
นางสาวศิริลักษณ์ ขวัญคำ	นักวารสารและสิ่งพิมพ์
นางธัญชนก อินทรรัตน์	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
นางชลณี น้อยผา	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
นางศันณัฐญา เจริญศรี	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
นางธิดารัตน์ มายรรยงค์	เจ้าหน้าที่ธุรการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี