

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
นครพนม

ผู้วิจัย ปรีชา อาษาวัง

ปริญญา ร.ป.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผศ.บุภาพร บุภาส

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาคณะวิชาที่กำลังศึกษาและสาขาวิชาที่กำลังศึกษา แยกต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือนักศึกษาภาคปกติคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์และนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการ จำนวน 313 คน โดยวิธีการเลือกสุ่มแบบกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 5 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐาน t -test และค่า F -test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกรณีพบความแตกต่างได้ทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะวิชาที่กำลังศึกษาและสาขาวิชาที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน

2.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ที่มีระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ที่กำลังศึกษาในคณะแตกต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

2.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกสาขาวิชาที่กำลังศึกษา โดยรวมและรายด้าน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

3. ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า สำนักวิทยบริการควรเพิ่มเอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิง หนังสือวิจัย ควรลดขั้นตอนการให้บริการ ยืม-คืน การบริการสมัครสมาชิก โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เจ้าหน้าที่ให้บริการควรให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ และสำนักวิทยบริการควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น เพียงพอต่อการให้บริการและควรพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการให้ทันสมัย

TITLE : Satisfaction of Students to Service of academic library service center of Nakhon Phanom University

AUTHOR : Preecha Asawang

DEGREE : M.P.A.

ADVISORS : Dr. Songsak Jeerasombat

Chairman

Assist. Prof. Dr. Somkiet Kietchareon

Committee

Assist. Prof. Yupaporn Yupas

Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and to compare satisfaction to service of academic library service center of Nakhon Phanom University classified by their sex, years of study, faculty and branches were different and to study the useful suggestions of satisfaction to service of library service center of Nakhon Phanom University. Samples were 313 students from faculty of Arts and Science, faculty of Management and Information Technology. Selected through the Simple Random Sampling the instrument used was rating scale questionnaire. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, *t*-test and one way ANOVA with the statistic significance level at .05 and Sheffe.

The results of the research were as follows:

1. The overall of satisfaction to service of academic library service center of Nakhon Phanom University was rated at moderately level. As considered by most aspects to low level; the information resources, personnel service, performances of services and information and places and facilities.
2. The comparison satisfaction to service of academic library service center of Nakhon Phanom University classified by sex, years of study, faculty and branches were different.

2.1 The comparison satisfaction to service of academic center of Nakhon Phanom University classified by sex were the overall different by the statistic significant at .05 level. Except the places and facilities were not different.

2.2 The comparison satisfaction to service of academic library service center of Nakhon Phanom University classified by years of study and faculty were different the overall were different by the statistic significant at .05 level. Except the places and facilities were not different.

2.3 The comparison satisfaction to service of academic library service center of Nakhon Phanom University classified by branches were different the overall were different by the statistic significant at .05 level.

3. Useful suggestions were; the academic library service center should be increased the books, text books and researches, should be reduce method of the borrowing and returning the books, service of application form of members by modern technology, officials should be intend to servicers, to increase computer for searching and to develop the modern internet website of academic library service center.