

บทนำ

ในยุคข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มหาวิทยาลัยนครพนมในฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2548 จึงปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสังคมยุคปัจจุบัน ซึ่งในปัจจุบันการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้นหนักในการส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้า ทาคความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง แล้วนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตน (เกวลี จันทร์มา 2549, น.63 – 74.) สอนแบบการบรรยายและวิธีการที่ฝึกให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากหนังสือ ตำราต่างๆ เพิ่มเติมด้วย ดังนั้น การเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัยนี้ นักศึกษาจะเรียนหรือได้รับความรู้จากห้องเรียนแต่อย่างเดียวนั้นย่อมไม่เพียงพออย่างแน่นอน (สว่างจิต ศรีธนะชา, 2532, น. 20) สำนักวิทยบริการจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญในมหาวิทยาลัยเพราะสำนักวิทยบริการเป็นสถาบันทางสังคมที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมสรรพวิทยากรทั้งหลายที่มีภาระบันทึกไว้ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ต้นฉบับตัวเขียนสิ่งพิมพ์อื่นๆ ตลอดจนสื่อทัศนวัสดุทุกประเภท และมีการจัดทรัพยากรห้องสมุด เหล่านี้มันไว้อย่างเป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ และให้บริการแก่ผู้ใช้ในอันที่จะส่งเสริมการศึกษาหาความรู้ ความบันเทิง และความกระตือรือร้นตามความต้องการและความสนใจ ของแต่ละบุคคล (กานต์วี โภภคสิทธิ์, 2544, น. 42-50) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จัดเป็นหน่วยบริการตามหน่วยงานทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม สามารถรองรับนักศึกษาที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในด้านการบริการสารสนเทศไทยใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLIB 2.0 ในการจัดเก็บข้อมูลหนังสือและวารสาร ให้บริการสืบค้นฐานสารสนเทศ เพื่อช่วยให้การค้นคว้าเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด (อริศรา สิงห์ปิ่น 2551, น.70 – 110) แต่ในทางปฏิบัติ สำนักวิทยบริการยังไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ จากการจับทั้งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ พบว่ายังมีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการอีกหลายประการ เช่น ในด้านบริการ 24 ชั่วโมง หนังสือ วารสารมีน้อย เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงด้านอารมณ์การให้บริการ จึงทำให้สำนักวิทยบริการไม่สามารถจัดบริการ ได้อย่างสมบูรณ์และไม่อาจสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการในด้านต่างๆ คือ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการแล้วยังสามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยในการปรับปรุงการจัดการวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสามารถสนองความต้องการผู้ใช้ได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย
1. ใกล้กับสถานที่เรียน	116	30.13
2. ความถี่ในการใช้บริการ มากที่สุดคือสัปดาห์ละ 3 ครั้ง	157	40.78
3. ระยะเวลาในการใช้บริการมากที่สุด คือ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง	202	52.47
4. ช่วงเวลาในการใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	182	47.27
5. รู้จักสำนักวิทยบริการ รู้จักมากที่สุดคือจากเพื่อน	91	23.64
6. ใช้วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน	56	14.55
7. ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด คือ เพื่อน	129	33.51
8. ใช้บริการเมื่อใด มากที่สุด คือเมื่อต้องการค้นหาข้อมูล	127	32.99

สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ	ค่าเฉลี่ย
1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.16
2. ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.05
3. ด้านราคาหรือค่าใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.09
4. ด้านสถานที่ มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง	3.17
5. ด้านส่งเสริมการให้บริการ มีความพึงพอใจในการ ใช้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง	3.25
6. ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง	3.22

กานต์วี โภภคสิทธิ์. (2544). ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง. 42-50.

เกวลี จันทร์มา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LIBQUAL+TM: กรณีศึกษาห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสมมิตร.

สว่างจิต ศรีธนะชา. (2532). ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย จริงหรือ. ข่าวสารห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 11(2), 9-20.

อริศรา สิงห์ปิ่น. (2551). ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า จะต้องมีความเพียงพอในการแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ
2. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการให้บริการ พบว่า ควรส่งเสริมการให้บริการนอกสถานที่

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ทราบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
2. เป็นข้อมูลในการศึกษาพัฒนากระบวนการให้บริการ สำนักวิทยบริการ