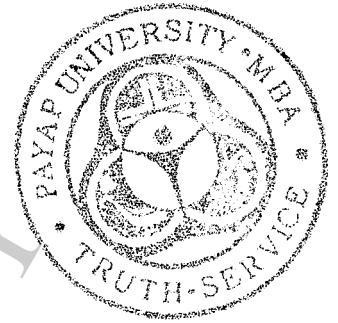


ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ
ผู้จัดทำ	ธีชวัน สุนทรานนท์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธีรวัลักษณ์ สัจจะวาที
วันที่อนุมัติผลงาน	28 พฤษภาคม 2552
จำนวนหน้า	68 หน้า
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ การบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ



บทคัดย่อ

ห้องสมุด

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ และ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ ของนักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ แยกตามชั้นปี

ประชากรในการวิจัยเป็นนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ กลุ่มตัวอย่างเป็น นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนฤดูร้อน ปีการศึกษา 2551 มีจำนวน 102 คน สามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 85 คน ซึ่งคิดเป็นอัตราการตอบแบบสอบถาม (response rate) ร้อยละ 83.33

จากการสรุปผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมในการใช้สำนักหอสมุดของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักหอสมุดใน ส่วนของบริการยืม – คืน (รวมถึงบริการจองหนังสือ) ความถี่ในการใช้บริการ นักศึกษาใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อภาคการศึกษา ใช้บริการในวันเสาร์ – อาทิตย์ กล่าวถึงช่วงเวลาที่มาใช้บริการนักศึกษามาใช้บริการในช่วงเวลา 13.01 – 17.00น. โดยมีระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้สำนักสมุดแต่ละครั้งประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง ส่วนสาเหตุในการมาใช้บริการนั้นนักศึกษามาเพื่อหาข้อมูลประกอบการทำรายงาน

การวิจัย โดยนักศึกษามีฐานข้อมูลออนไลน์ที่ใช้เป็นประจำคือ Business source complete ซึ่งนักศึกษามีการรับรู้ข่าวสารของสำนักหอสมุดผ่านทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการพบว่าความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพทั้งสองชั้นปีแตกต่างกัน ในเรื่องบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ (Online Public Access Catalog) มีบริการ กฤตภาคข่าวออนไลน์ เช่นการย่อข่าวออนไลน์ บริการถ่ายเอกสาร และบริการจองหนังสือล่วงหน้า โดยนักศึกษาระหัสชั้นปี 50 มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาระหัสชั้นปี 51 สำหรับความพึงพอใจด้านราคา และ ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพทั้งสองชั้นปีไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพทั้งสองชั้นปีแตกต่างกันในเรื่อง การลดอัตราค่าปรับ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การยืมหนังสือสะสมแต้มเพื่อรับรางวัล และกิจกรรมสะสมแต้มเมื่อเข้าใช้บริการ โดยนักศึกษาระหัสชั้นปี 50 มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาระหัสชั้นปี 51 ส่วนความพึงพอใจด้านบุคคล ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพทั้งสองชั้นปีแตกต่างกันในเรื่อง มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรห้องสมุด ความสามารถในการแนะนำและแก้ไขปัญหาของบุคลากรห้องสมุด และความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยนักศึกษาระหัสชั้นปี 50 มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาระหัสชั้นปี 51

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพทั้งสองชั้นปีแตกต่างกันในเรื่อง กระบวนการยืมหนังสือ กระบวนการคืนหนังสือ ระบบความปลอดภัยของสำนักหอสมุด ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากรในการยืมหนังสือ ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากรในการคืนหนังสือ และความรวดเร็วในการให้บริการช่วยค้นคว้า โดยนักศึกษาระหัสชั้นปี 50 มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาระหัสชั้นปี 51

ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพทั้งสองชั้นปีแตกต่างกันในเรื่อง ความสะอาดของห้องน้ำ ความเพียงพอของแสงสว่างในสำนักหอสมุด รูปแบบการจัดสถานที่การให้บริการต่างๆ ในห้องสมุด ความเพียงพอของจำนวนจุดถ่ายเอกสาร และป้ายแนะนำกระบวนการให้บริการต่างๆ โดยนักศึกษาระหัสชั้นปี 50 มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาระหัสชั้นปี 51

ความคิดเห็นต่อพันธกิจหลักของห้องสมุด นักศึกษาเห็นด้วยมากในทุกๆเรื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ประกอบด้วย ห้องสมุดส่งเสริมการแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง ห้องสมุดช่วยการค้นคว้าแก่อาจารย์ นักศึกษาและ บุคลากร ห้องสมุดส่งเสริมสนับสนุนการค้นคว้าของอาจารย์และนักศึกษา ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการรวบรวม จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตร ห้องสมุดส่งเสริมสนับสนุนการเรียนของนักศึกษา ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการรวบรวม จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดส่งเสริมสนับสนุนการสอนของอาจารย์ ห้องสมุดจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐานสากล ห้องสมุดจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศง่ายต่อการค้นหาในห้องสมุด ห้องสมุดให้คำแนะนำในการผลิตสื่อการสอนแก่อาจารย์ ห้องสมุดให้บริการ โสตทัศนอุปกรณ์ประจำห้องเรียน และห้องประชุมสัมมนา ห้องสมุดจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศง่ายต่อการค้นหาจากภายนอกห้องสมุด และห้องสมุดให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูล