

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. สรุปผล
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะวิชาที่กำลังศึกษาและสาขาวิชาที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาที่มีเพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชาที่กำลังศึกษาและสาขาวิชาที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม แตกต่างกัน

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 313 คน จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.90 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.10 ส่วนใหญ่กำลังศึกษาชั้นปี 1 คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมา คือ ชั้นปี 2 คิดเป็นร้อยละ 19.8 และชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 16.0 และยังพบว่า เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่คณะ ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 68.7 และ คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศร้อยละ 31.3 ส่วนใหญ่เรียนอยู่ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมา คือ สาขาการจัดการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 16.3 และสาขาภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรให้บริการและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา ขณะที่กำลังศึกษาและสาขาวิชาที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะ ของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ที่มีค่าความถี่สูงสุด ไปหาน้อยแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ข้อเสนอแนะของนักศึกษา จำนวน 23 คน ที่มีความถี่มากที่สุดในเรื่อง ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ เอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิงและหนังสือวิจัย ให้เพียงพอต่อความต้องการ และควรเพิ่มวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ให้เพียงพอ

4.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อเสนอแนะของนักศึกษา จำนวน 10 คน ที่มีความถี่มากที่สุดในเรื่อง ควรลดขั้นตอนการบริการสมัครสมาชิก การบริการการยืม-คืน และควรพัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ข้อเสนอแนะของนักศึกษา จำนวน 2 คน ที่มีความถี่มากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความสนใจผู้รับบริการ

4.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อเสนอแนะของนักศึกษา จำนวน 32 คน ที่มีความถี่มากที่สุดในเรื่อง ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet ให้มากขึ้นเพียงพอต่อการให้บริการและควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศในห้องบริการต่างๆ ให้เพียงพอ

4.5 ด้านประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะของนักศึกษา จำนวน 5 คน ที่มีความถี่มากที่สุดในเรื่อง ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมห้องสมุดไม่ทั่วถึง และพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้ทันสมัย

อภิปรายผล

จากการวิจัย ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการจัดซื้อหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ตามงบประมาณที่ได้มีจากการจัดสรร แต่ก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยการขยายตัวของมหาวิทยาลัยทำให้มีนักศึกษามากขึ้นทุกปี มีผู้เข้ามาใช้บริการใช้ห้องสมุดมากขึ้น ทำให้หนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ แต่ห้องสมุดก็ได้มีการจัดทำแผนเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศมากขึ้น สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ได้มีปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มความถูกต้องและรวดเร็ว มีความตรงไปตรงมาในการให้บริการ และลดขั้นตอนการให้บริการ จึงทำให้งานบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระชับ แต่เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่และมีการปรับเปลี่ยนเวรเจ้าหน้าที่ซึ่งบางครั้งเป็นเวรของแม่บ้าน อาจมีการให้บริการที่สะดุดไปบ้างเนื่องจากยังไม่มีความถนัดไม่เหมือนบรรณารักษ์วิชาชีพ แต่ห้องสมุดก็มีการอบรมให้เป็นประจำ เพื่อให้งานบริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด สำนักวิทยบริการมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้ทันสมัย มีความสะดวกสบาย ให้มีเพียงพอต่อการให้บริการแต่เนื่องจากมีผู้มารับบริการมากขึ้น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารบางส่วนมีไม่เพียงพอเพียงพอและไม่ทันสมัย ด้วยงบประมาณที่มีจำกัด

และถูกตัดลดงบประมาณ แต่ห้องสมุดก็ได้พยายามปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นตามองค์ประกอบที่มีจำกัดสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม มีการปรับปรุงงานการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดให้ทันสมัยและมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น จากปัญหาที่เกิดขึ้นเด็กส่วนใหญ่ไม่ชอบเข้าคูเวปไซต์ของมหาวิทยาลัยหรือห้องสมุดเท่าที่ควร แต่ห้องสมุดก็ได้มีปรับปรุงเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นแต่บางช่องทางนักศึกษาอาจยังไม่รู้จักหรือให้ความสนใจเท่าที่ควร

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง

การวิจัยนี้ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของวราพรณ์ ดอนหัวล่อ (2550 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจ ต่อ การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ และด้านการให้บริการระดับ ปานกลาง นักศึกษาที่มีเพศ และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ และ ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความแตกต่างกันในด้าน การให้บริการ และนักศึกษาที่เรียนคณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบนญชรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการ ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ ในบริการด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ บริการ ยืม – คืน บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และบริการอื่นๆ เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ สรุปได้ว่า อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้ใช้บริการจำแนกตามสภาพ สรุปได้ว่า อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างของ

ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความคาดหวังในการใช้บริการ ด้านต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกันและทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสัญชาติ พบว่า ผู้ใช้ที่เป็นชาวไทยและชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้ที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติมีความคาดหวังในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การใช้บริการยืม - คืน และบริการอื่นๆ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาเอก มีความพึงพอใจแตกต่าง จากผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้าผู้ให้บริการที่มีระดับ การศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษและบริการสืบค้น ทรัพยากร ห้องสมุด ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาเอกมีความคาดหวังในการบริการยืมคืน บริการ ตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ ลักษณะพิเศษ และบริการสืบค้นทรัพยากร ห้องสมุดแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาโท ส่วนในด้านกรบริหารอื่นๆ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก มี ความคาดหวังแตกต่างกันกับผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ผู้ใช้บริการมี ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ และด้าน ทรัพยากร ปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ห้องน้ำ ไม่สะอาด ทำความสะอาดพร้อมกันบ่อยครั้ง รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่ทันสมัย ล้าช้า ใช้เวลา สืบค้นนาน และสุดท้าย ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความ ต้องการ ทรัพยากร สารสนเทศเก่า ไม่ทันสมัย ข้อเสนอแนะในการ ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามคือ ควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีความหลากหลายทางสาขา และมีความทันสมัย รองลงมาคือ ควรแบ่งหรือสลับเวลา ในการทำความสะอาดห้องน้ำ

สมมุติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชาที่กำลังศึกษา และสาขาวิชา ที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชาที่กำลังศึกษา และสาขาวิชาที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบจึงเป็นไปตาม สมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1.1 นักศึกษาที่มีเพศ ต่างกัน อาจมีความคิดเห็นหรือมีความต้องการ มีความชอบต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ อาจไม่ตรงกับความต้องการ ในการให้บริการบางครั้งกระบวนการขั้นตอนอาจมากเกินไป ในตอนแรกเนื่องจากต้องเก็บข้อมูลประวัติผู้รับบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการปรับปรุงตามงบประมาณที่ได้รับและตามความจำเป็น และด้านการประชาสัมพันธ์อาจยังไม่ทั่วถึงแต่ก็มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาแต่อาจยังไม่ตรงกับนักศึกษาเท่าที่ควร จึงทำให้ผลที่ได้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

1.2 นักศึกษาที่มีระดับชั้นปีที่ศึกษา แตกต่างกัน อาจมีความคิดเห็นหรือ มีความต้องการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ในเรื่อง ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวน จำกัดอาจมีไม่ตรงตามความต้องการหรือมีไม่เท่าเทียมกันในแต่ละระดับชั้นปี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ในแต่ละระดับชั้นปีอาจมีความต้องการต่างกัน จึงทำให้ผลที่ได้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

1.3 นักศึกษาที่มีคณะวิชาแตกต่างกัน อาจมีความคิดเห็นหรือมีความต้องการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ในเรื่องด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จำกัด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผลที่ได้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

1.4 นักศึกษาที่มีสาขาวิชาที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน อาจมีความคิดเห็นหรือมีความต้องการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ในเรื่อง ด้านทรัพยากร สารสนเทศที่มีอยู่ จำกัดและทรัพยากรที่มีอยู่อาจไม่ตรงตามความต้องการ จึงมีผลต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ที่ได้รับแตกต่างกัน จึงทำให้ผลที่ได้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ในบริการด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการ

สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และบริการอื่นๆ เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ สรุปได้ว่า อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ สรุปได้ว่า อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความคาดหวังในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกันและทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ใช้ที่เป็นชาวไทยและชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้ที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติมีความคาดหวังในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การใช้บริการยืม-คืน และบริการอื่นๆ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาเอก มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษและบริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาเอกมีความคาดหวังในการบริการยืม-คืน บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ และบริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนในด้านการบริหารอื่นๆ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก มีความคาดหวังแตกต่าง จากผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ทำให้ผู้ศึกษา ได้ข้อมูลข้อเสนอแนะบางประการ อันอาจเป็นประโยชน์ต่อสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ในการบริหารหรือวางแผนดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การดำเนินงานของสำนักวิทยการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ เอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิง หนังสือวิจัย วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ให้เพียงพอต่อความต้องการ

1.2 การดำเนินงานของสำนักวิทยการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนการให้บริการสมัครสมาชิก การให้บริการ ยืม-คืน ที่มีมากเกินไปทำให้ล่าช้า

1.3 การดำเนินงานของสำนักวิทยการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

1.4 การดำเนินงานของสำนักวิทยการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศให้มากขึ้น และควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการที่เพียงพอ เพราะผู้ใช้บริการมีมากขึ้น

1.5 การดำเนินงานของสำนักวิทยการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับกิจกรรมห้องสมุดที่ไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มให้มีหลายช่องทางและควรพัฒนาเว็บไซต์และระบบเครือข่ายห้องสมุดให้ทันสมัย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

2.2 ควรมีการศึกษาปัญหาการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับ การวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ซึ่งจะสามารถนำมาพัฒนาการบริหารงานได้เป็นอย่างดี