

การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม

The Study of Motivation factors that influence the decision to use
the service. Academic Resource Center, Nakhon Phanom University

ปรีชา อาษาวัง*

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม e-mail: Preecha0898423827@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ และคณะ/วิทยาลัยที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือนักศึกษาภาคปกติทุกคณะและวิทยาลัย เป็นนักศึกษาที่เข้ารับบริการห้องสมุด จำนวน 345 คน โดยวิธีการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบตรวจสอบสภาพ (Check List) ใช้วิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโรยามาเน เกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 7 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐาน t-test และค่า F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัย พบว่า

ผลการวิจัยระดับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านราคา การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม จำแนก

ตามเพศ โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามคณะ/วิทยาลัยที่กำลังศึกษา โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามคณะ/วิทยาลัยที่กำลังศึกษา โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการวิจัยที่ได้คือ ห้องสมุดควรเพิ่มหนังสือ สื่อสารสนเทศ ควรพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ช้า และควรปรับคอมพิวเตอร์ให้สมบูรณ์ ควรพิจารณาค่าปรับแพง ควรเพิ่มระยะเวลาการยืมหนังสือ ควรขยายเวลาการให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนทรัพยากรในการยืม ควรให้บริการอย่างเสมอภาค ควรปรับระเบียบจุกจิกมากเกินไป ควรปรับปรุงห้องน้ำ ควรปรับปรุงหลังคา ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศพื้นที่ให้บริการและปรับปรุงบรรยากาศในห้องสมุดให้ทันสมัย

คำสำคัญ: การศึกษาผู้ใช้, User study

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the motivation factors that influence the decision to use the service academic resource center, to compare the opinion of students to motivation factors that influence the decision to use the service academic resource center classified by different sex and faculty or campus and to study the recommendations. The sample groups were 345 by simple random sampling. The collective instruments were check list and Taro Yamane's method to compose 7 aspects. The statistics to analyze the data were mean, standard Deviation, t-test and F-test with the statistic significance level at .05 and Sheffe.

The results of the research were as follows:

The overall of the level of the results of the research the motivation factors that the influence the decision to use the service academic resource center, Nakhon Phanom University was rated at mostly level. As considered by aspects from most and low average; personnel, service process, physical aspect, service channel, service promotion,

information resources and cost aspect. The overall of comparison of the students' opinions to motivation factors to use academic resource center classified by sex was different except the information resources, service promotion, personnel and service process. The overall and aspects of the motivation factors that influence the decision to use the service academic resource center, Nakhon Phanom University classified by faculty or college were not different opinions but the overall and aspects of the comparison of the students' opinion to the motivation factors that the decision to use the service academic resource center classified by faculty or college were not different opinions. The recommendations of the research were to increase the books, information resources, high speed computer, high fee, to extend the time for borrowing the books and the service, should increase resources for borrowing and the equal service, should be trivial regulations, should be improve bathroom, roof and to increase air conditioner for the modern academic resources.

Keywords: User study

บทนำ

สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ในฐานะเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการ อันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะการจัดการให้บริการห้องสมุด ได้พยายามพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบงานบริการประเภทต่างๆ ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สำนักวิทยบริการเป็นองค์กรหนึ่งที่มีคุณภาพในงานด้านการบริการ ในรอบปีที่ผ่านมามีการทำวิจัยการประเมินคุณภาพงานบริการคือ มีการศึกษาประสิทธิภาพงานบริการของสำนักวิทยบริการ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงงานบริการได้ในระดับหนึ่ง ในส่วนปีนี้กลุ่มงานห้องสมุดมีความคิดเห็นว่าควรมีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของงานบริการโดยรวมถึงห้องสมุดสาขาประจำคณะต่างๆ เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนกลยุทธ์การตลาดของงานบริการห้องสมุด จึงได้มีการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม โดยใช้กรอบแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้คือ (7Ps) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการให้บริการ (Place) ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านกายภาพ (Physical Evidence)

ผู้ศึกษาวิจัยในฐานะเป็นบรรณารักษ์ รับผิดชอบหัวหน้ากลุ่มงานห้องสมุด ดูแลงานห้องสมุดเครือข่ายมหาวิทยาลัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาทำแผนกลยุทธ์ มาวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของสินค้าและบริการของห้องสมุด มาส่งเสริมพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และห้องสมุดสาขาให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองผู้รับบริการให้มากที่สุด รวมทั้งการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและดีกว่าเดิม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม

จำแนกตามเพศ และคณะ/วิทยาลัยที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นนักศึกษาทุกคณะและวิทยาลัยที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยนครพนม แบบสัดส่วน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 345 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการต่างๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 7 ด้าน จำนวน 40 ข้อ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการให้บริการ (Place) ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านกายภาพ (Physical Evidence)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการให้บริการ (Place) ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านกายภาพ (Physical Evidence)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามนักศึกษาที่เข้ารับบริการห้องสมุดทุกคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครพนม ที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยนครพนม โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้มีผู้ช่วยวิจัย จำนวน 5 คน ช่วยแจกแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 345 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม สถิติที่ใช้ ได้แก่ F -test และ F -test กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และใช้การบรรยายข้อมูลเชิงคุณภาพ

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 345 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน (ร้อยละ 61.10) และเพศชาย จำนวน 117 คน (ร้อยละ 33.90) ส่วนใหญ่เรียนอยู่ในคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 35.10) รองลงมาคือ เรียนอยู่ในคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 19.40) และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ร้อยละ 17.40) และส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.60) รองลงมาคือ กำลังศึกษาในระดับ ปวส. (ร้อยละ 30.40) และกำลังศึกษาในระดับ ปวช. (ร้อยละ 15.90) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านราคา ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ และการเปรียบเทียบปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามคณะ/วิทยาลัยที่กำลังศึกษา โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน จำนวน 26 คน

จากการวิจัย ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 การศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม

อยู่ในระดับมาก จากข้อมูลที่ได้นักศึกษาได้ให้ความสำคัญตามลำดับคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านราคา ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เนื่องจากนักศึกษาได้เห็นความสำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม และสะท้อนข้อมูลให้ห้องสมุดได้เล็งเห็นและให้ความสำคัญในเรื่องของบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการและในด้านกายภาพ เป็นสามอันดับแรกที่ต้องให้ความสำคัญ ทั้งนี้โดยภาพรวมห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนมมีการพัฒนาห้องสมุดอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการสำรวจความต้องการ มีการจัดหา และจัดซื้อหนังสือใหม่ประจำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ e-Book มีความทันสมัยและสอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิด มีระบบเครือข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ มีความทันสมัย มีการบริการการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุดและการใช้ฐานข้อมูล การบริการ ยืม-คืน หนังสือที่รวดเร็ว และได้จัดหาตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีแบบสำรวจความต้องการใช้วารสารไปยังคณะต่างๆ โดยแนบแบบเสนอแนะการจัดซื้อทรัพยากร และมีได้สำรวจทรัพยากรอย่างต่อเนื่องทุกปี ทำให้มีทรัพยากรใหม่ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ไว้ให้บริการ และในแต่ละวันห้องสมุดได้มีปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มความถูกต้องและรวดเร็ว มีความตรงไปตรงมาในการให้บริการ และลดขั้นตอนการให้บริการ จึงทำให้งานบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระฉับ ห้องสมุดมีการอบรมผู้ให้บริการเป็นประจำ เพื่อให้งานบริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้ทันสมัย มีความสะดวกสบาย ให้มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีการปรับปรุงงานการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดให้ทันสมัยและมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ห้องสมุดได้มีปรับปรุงเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและมีการอบรมการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาและบุคลากรเป็นประจำ ทุกคณะและทุกวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยนครพนม รวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผลการวิจัย ปัจจัยจุดใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับมาก

การวิจัยนี้ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิณา อินทร์แก้ว (2545:บทคัดย่อ) ได้วิจัยถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ห้องสมุดเสมือนของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการใช้บริการห้องสมุดเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามโดยรวบรวมจากนักศึกษาภาคปกติของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตที่ขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาประจำปีการศึกษา 2540-2544 จำนวน 347 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คือ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ความพอเพียงของหัวข้อเรื่องที่ต้องการ ความพอเพียงของฐานข้อมูลที่จัดไว้บริการ คุณภาพของงานที่ได้รับจากการพิมพ์ การจัดให้มีโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ไว้บริการ ความเหมาะสมของ อุณหภูมิขณะที่ใช้บริการ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การจัดคู่มือแนะนำการใช้บริการ การจัดเวลาในการใช้บริการในแต่ละครั้ง และยังพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และเพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์ (2550:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการในห้องสมุด” โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการนำการตลาดมาใช้ในห้องสมุด และการจัดการเรียนการสอนการตลาดในโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์จากผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 139 คน แยกเป็นสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ 25 คน มหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ 37 คน มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน 47 คน และกลุ่มราชชมคล 30 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารห้องสมุด มีความคิดเห็นว่าห้องสมุดได้นำกลยุทธ์การตลาดบริการและ ส่วนประสมการตลาด (7Ps) มาใช้ในในระดับมาก ส่วนผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดเกี่ยวกับการนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในห้องสมุดพบว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่มีเพศ อายุ และสถานที่ตั้งห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำกลยุทธ์การตลาดบริการโดยรวม การวางแผนและการใช้ส่วนประสมการตลาดไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารห้องสมุดที่มีระยะเวลาการทำงาน มีความรู้ด้านการตลาดบริการ และมีสังกัดกลุ่มห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำกลยุทธ์การตลาดบริการโดยรวม การวางแผน และการใช้ส่วนประสมการตลาดแตกต่างกันและผู้บริหารห้องสมุดทุกกลุ่มส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรมีการเรียนการสอนวิชาการตลาดในโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

สมมุติฐานที่ 2 นักศึกษาที่มีเพศ และคณะ/วิทยาลัยที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน มีปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม ไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามคณะ/วิทยาลัยที่กำลังศึกษา โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1. นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะมีความคิดเห็นความต้องการหรือความชอบ ความพอใจที่แตกต่างกัน ในเรื่องด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะได้รับการบริการที่เหมือนกัน มีความเสมอภาพเท่ากัน จึงทำให้ผลการวิจัยปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. นักศึกษาที่จำแนกคณะ/วิทยาลัยที่กำลังศึกษา มีปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก ได้รับการบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านกายภาพ ที่เหมือนกันและเท่าเทียมกันจึงทำให้ผลการวิจัยปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม ไม่แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำแผนในการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดของทุกคณะ และวิทยาลัย ในมหาวิทยาลัยนครพนมให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ข้อมูลที่ได้เป็นจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นจุดแข็ง จุดอ่อน ที่จะเสนอผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

- จิราพรรณ สวัสดิพงษ์. 2538. การใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษาปริญญาตรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2544) การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ:สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา.
- นพพร เพียรพิกุล. (2547) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 10-11 (40) : 112- 120.
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. 2543. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.)มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. 2550. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี ต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. กรุงเทพฯ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543) คุณภาพงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทยญี่ปุ่น) .
- สายพิน เจริญสุขพัฒนา. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี, วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์และเพชรรัตน์ มีสมบุรณ์พูนสุข. 2550. ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการในห้องสมุด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรทอง ศรีสะอาด. 2544. รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 . มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541) การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษา.
- อภิชาติ พัฒนนิรमान. 2541. ความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อสารสนเทศและบริการในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548) จิตวิทยาบริการ = Service psychology. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.