

ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ศลิษา เลี่ยมสุวรรณ, ณัฐธยาน์ ถิ่นพันธุ์

หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
e-mail: salisa.le@psu.ac.th, nuttaya.s@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี 2. เปรียบเทียบความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ 3. ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความผูกพันของผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ซึ่งประกอบไปด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอกที่ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจความผูกพันของผู้ใช้บริการ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการนำเสนอผลการวิจัย ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน ANOVA เปรียบเทียบคู่ต่างด้วยวิธีการของ Sheffe

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะมีความผูกพัน/ ความภักดีเชิงทัศนคติ ต่อระดับความคิดเห็นในด้านรู้สึกภูมิใจที่เห็นพัฒนาการความทันสมัย และความสวยงามในการตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอกของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความผูกพัน/ ความภักดีเชิงพฤติกรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ซ้ำอีก ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุน จะมีระดับความผูกพันโดยภาพรวมสูงกว่านักศึกษาปริญญาตรี

คำสำคัญ:

ความผูกพันของผู้ใช้บริการ

Abstract

The purpose of this research is to study the commitment of users who serve services at John F Kennedy Library as the following objectives. First, we study the level of commitment of users who serve services at John F Kennedy Library.

Second, we compare status and commitment of all users who use a library. Finally, we study all factors which relate about the users who use all services in a library. The sample of this research is the users of John F. Kennedy Library consisting of Bachelor's degree students, Graduate students, Lecturer, staffs and outside users in total 385. In this research, we use a questionnaire to survey by using the program SPSS in order to analyze data and also using statistic to present the results of this research consisting of Frequency, percentage, mean, standard deviation variance ANOVA and Compare pairs with Sheffe's method.

In this research, we found that the users who have different status and also have different commitment to use all services from the library. Most of them have the commitment and good attitude to the development and the decoration of the library which are in the highest level. In the case of the commitment and behavior to use the library, we considered the trend of the users to use the library for the next time and we found that the staffs of a university has commitment than bachelor's degree students.

Keyword:

The Commitment of Users

บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารแบบไร้พรมแดน ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปและแตกต่างจากเดิมอย่างรวดเร็ว องค์กรใดเข้าถึงและเข้าใจความรู้สึกถึงความต้องการภายในลึก ๆ ของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้ก่อนย่อมครองใจลูกค้าได้ดีกว่า และถ้าสามารถฝังความรู้สึกที่ติดนั้นไว้ตราบนานเท่านานจนยากที่จะถอนตัวแล้ว ถือได้ว่าสินค้าและบริการของแบรนด์หรือองค์กรนั้นได้เปลี่ยนสถานภาพความสัมพันธ์แบบมีระยะห่างเป็นความสัมพันธ์แบบแนบแน่นใกล้ชิดจนเรียกได้ว่า “ความผูกพัน (Engagement)” (Engagement ความผูกพันที่ยากลืมเลือน, 2558)

จากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2559-2560 (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2558, หน้า 36) ที่กล่าวว่า “องค์กรมีวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด การวัดดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า และสร้างความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาวได้อย่างไร” จากเกณฑ์ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า เกณฑ์ต้องการชี้ให้เห็นว่าองค์กรที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ระยะยาวจนกลายเป็นความผูกพันให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้ จะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น เกิดความภาคภูมิใจหรือประทับใจจนถึงขั้นสูงสุดจนกลายเป็นความรู้สึกร่วมเหมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือตราสินค้านั้นเหมือนเป็นเจ้าของ จนแปรเปลี่ยนเป็นความภักดี กลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำ และเกิดพฤติกรรมตอบสนองอื่น ๆ เช่น การบอกต่อไปยังผู้อื่น การปกป้องเมื่อมี

ผู้อื่นพูดถึงองค์กรในทางไม่ดี เช่นเดียวกันกับที่กล่าวมาข้างต้น หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำให้บริการสารสนเทศให้กับนักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ได้พยายามดำเนินงานให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด โดยคำนึงถึงกระบวนการทำงานที่เน้นผู้ให้บริการเป็นสำคัญ ด้วยการนำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในทุกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดที่ผ่านมาหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ใช้วิธีการวัดคุณภาพการให้บริการด้วยการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งหน่วยงาน และโดยภาพรวมเป็นประจำทุกปี ปีละ 2 ครั้ง ผลการประเมินในแต่ละปีอยู่ในระดับที่ดีถึงดีมากมาโดยตลอด โดยปีการศึกษา 2558 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดอยู่ที่ ร้อยละ 90 และปีการศึกษา 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 87.61 จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจบรรลุตามเป้าหมายที่หอสมุดตั้งไว้ที่ร้อยละ 85 แต่เมื่อดูคะแนนร้อยละความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มความพึงพอใจลดลง ทำให้องค์กรต้องกลับมาทบทวนและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดร้อยละความพึงพอใจที่ลดลง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเข้ามาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพภายในนั้น เป็นหลักการที่ดีที่จะทำให้องค์กรสามารถมองเห็นการดำเนินงานที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์กันในภาพรวมทั้งหมด ทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากแต่ละหมวดของเกณฑ์คุณภาพมีความเชื่อมโยงกันจนสามารถสะท้อนผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีหากมีกระบวนการทำงานที่ดีเป็นระบบ ซึ่งในมุมมองของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งเป็นองค์กรมุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นหลัก โดยมีภารกิจสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ นอกจากจะยึดเกณฑ์คุณภาพการให้บริการแล้ว หอสมุดยังให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และเนื่องด้วยเป็นองค์กรที่มีการให้บริการมาอย่างยาวนานตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2516 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน ทำให้มีจำนวนผู้ให้บริการมาแล้วเป็นจำนวนหลายรุ่น ไม่เพียงเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีการหมุนเวียนเข้ามาเรียนเพียง 4-5 ปี เท่านั้น แต่หอสมุดยังให้บริการกลุ่มลูกค้าอดีตศิษย์เก่า ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอนาคต โดยนักเรียนบางคนเรียนตั้งแต่อนุบาลสาธิต จนจบระดับบัณฑิตศึกษา ก็ยังวนเวียนมาใช้บริการหอสมุดอย่างต่อเนื่อง บางครั้งข้าราชการที่เกษียณอายุราชการไปแล้วก็ยังมาใช้บริการที่หอสมุดเป็นประจำ จากการสังเกตและสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี ทำให้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ต้องการที่จะมองลึกลงไปถึงกระบวนการที่จะสร้างความผูกพันของลูกค้า เพราะเชื่อว่าหากลูกค้ามีความผูกพันกับองค์กร ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจที่ดี จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งผู้วิจัยสันนิษฐานว่าปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อความผูกพัน เช่น ปัจจัยด้านเอกลักษณ์ ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ ด้านการประสานงาน/ ประชาสัมพันธ์ โดยผลที่ได้ ผู้วิจัยคิดว่านอกจากจะใช้ในการวัดประสิทธิภาพการทำงานของหอสมุดแล้ว ยังเป็นการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดให้มากขึ้นอีกด้วย ส่งผลให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงาน ปรับปรุงในจุดที่ผู้ให้บริการยังคิดว่าไม่พึงพอใจ เพิ่มนวัตกรรมบริการ และประยุกต์ใช้

เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
2. เปรียบเทียบความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่อความผูกพันของผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อค้นหาความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี โดยผู้วิจัยได้ส่งเคราะห์งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาทฤษฎีความผูกพันของลูกค้า
2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาจากผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก
3. ขอบเขตระยะเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ 2560-มกราคม 2561

คำถามการวิจัย

สถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี แตกต่างกัน

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการสารสนเทศของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตทางด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาจากผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งประกอบไปด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอกที่ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำนวน 12,690 คน (งานกรรณการเจ้าหน้าที่, 2558; งานทะเบียนนักศึกษา, 2560; หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี, 2560) ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Yamane (Yamane, 1967) จากจำนวนประชากร 12,690 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน จำแนกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 268 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 31 คน บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 35 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 30 คน และบุคคลภายนอก จำนวน 21 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอนโดย 1. การแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) 2. การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง แล้วแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการหอสมุดที่มีความยินดีและเต็มใจตอบแบบสอบถาม และผ่านแบบสอบถามออนไลน์แก่ผู้ใช้บริการที่เคยมีประวัติเข้ามาใช้บริการของหอสมุด ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จำแนกไว้แล้ว ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) มาเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามได้มาจากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดความผูกพันของนักวิชาการหลายๆ ท่าน โดยในส่วนของปัจจัยความผูกพัน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Leblance & Nguyen มาเป็นกรอบในการศึกษา ส่วนประเด็นเรื่องของการวัดความผูกพัน ผู้วิจัยนำแนวคิดของ Oliver และ Bourdeau มาศึกษาแล้วนำมาบูรณาการข้อคำถามขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกับบริบทของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในการกำหนดข้อคำถามจะแบ่งโครงสร้างของคำถามเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพของผู้ใช้บริการ คณะ/หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) 2) คำถามเพื่อวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยประเด็นปัจจัย ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ ด้านการประสานงาน/ ประชาสัมพันธ์ และ 3) คำถาม เพื่อวัดความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ที่บ่งชี้ถึงความผูกพัน ประกอบด้วยประเด็นคำถามความผูกพันเชิงทัศนคติ และความผูกพันเชิงพฤติกรรม โดยใช้แบบสอบถามแบบ Likert scale ซึ่งจะใช้คำถามที่แสดงระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อหาข้อสรุปตามแนวทางของวัตถุประสงค์ของการวิจัย

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำมาใช้ประโยชน์

สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลแบ่งเป็น 4 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบทดสอบ ได้แก่ สถานภาพ คณะ/ หน่วยงานที่สังกัดระยะเวลาการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สรุปผลดังนี้

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 392 คน ประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 270 คิดเป็นร้อยละ 68.88 เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 31 คิดเป็น

ร้อยละ 7.91 เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 และเป็นบุคคลภายนอก จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42

ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามคณะ/ หน่วยงานที่สังกัด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามคณะ/ หน่วยงานที่สังกัด ทั้งสิ้น 390 คน ประกอบด้วยคณะต่างๆ ดังนี้ คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.49 คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 คณะรัฐศาสตร์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.13 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.46 วิทยาลัยอิสลามศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82 คณะวิทยาการสื่อสาร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.56 บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82 คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 และหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ระยะเวลาการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระยะเวลาการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ทั้งสิ้น 383 คน ประกอบด้วย ผู้ที่ใช้บริการหอสมุดฯ 1-4 ปี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 63.19 ผู้ที่ใช้บริการหอสมุดฯ 5-9 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.62 ผู้ที่ใช้บริการหอสมุดฯ 10-14 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.18 ผู้ที่ใช้บริการหอสมุดฯ 15-19 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.27 และผู้ที่ใช้บริการหอสมุดฯ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.97

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สรุปผลดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ที่บ่งชี้ความผูกพัน

ความคิดเห็นที่บ่งชี้ถึงความผูกพัน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความผูกพัน/ ความภักดีเชิงทัศนคติ	381	3.93	0.59	มาก
1. เมื่อนึกถึงการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ท่านนึกถึงหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เป็นอันดับแรก	392	3.98	0.83	มาก
2. ท่านรู้สึกภูมิใจในเอกลักษณ์เฉพาะของการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	392	3.94	0.81	มาก
3. ท่านทราบดีในชื่อเสียงของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในเรื่องการบริหารและคุณภาพการบริการ	392	3.85	0.83	มาก
4. ท่านรู้สึกภูมิใจที่เห็นพัฒนาการความทันสมัย และความสวยงามในการตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอกของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	392	4.10	0.80	มาก
5. ท่านภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	392	3.95	0.86	มาก
6. ท่านรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	390	4.01	0.78	มาก
7. ท่านมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	386	4.01	0.78	มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความคิดเห็นที่บ่งชี้ถึงความผูกพัน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
8. ท่านยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น	392	3.71	1.01	มาก
9. ท่านรู้สึกผูกพันกับการใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จนไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่หอสมุดอื่น ๆ	392	3.81	0.93	มาก
10. ท่านรู้สึกไม่พอใจ เมื่อมีบุคคลอื่นมาวิจารณ์หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	392	3.56	0.94	มาก
11. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีด้วยความเต็มใจ	390	4.02	0.82	มาก
12. ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวังของท่าน	390	3.98	0.76	มาก
ความผูกพัน/ ความภาคภูมิใจพฤติกรรม	389	4.00	0.60	มาก
13. ท่านภูมิใจที่จะแนะนำคนอื่น ๆ ให้เข้าใช้บริการที่ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	392	4.08	0.75	มาก
14. ท่านมักจะพูดถึงสิ่ง ๆ เกี่ยวกับหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ให้ผู้อื่นฟังเสมอ	392	3.97	0.76	มาก
15. ท่านจะมาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี อย่างต่อเนื่อง	389	3.92	0.85	มาก
16. ท่านมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ซ้ำอีก	392	4.12	0.82	มาก
17. ท่านพร้อมชี้แจงและอธิบายเหตุผลหากหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ถูกเข้าใจผิดจากบุคคลอื่น	392	3.97	0.71	มาก
18. ท่านพร้อมร่วมมือกิจกรรมและบริการอื่น ๆ ที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จัดขึ้น	392	3.95	0.77	มาก
โดยรวม	378	3.98	0.83	มาก

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบาย ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ที่บ่งชี้ความผูกพัน

ด้านความผูกพัน/ ความภาคภูมิใจทัศนคติ ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นในด้านรู้สึกภูมิใจที่เห็นพัฒนาการความทันสมัย และความสวยงามในการตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอกของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 392 คน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาได้แก่ ด้านผู้ใช้บริการยินดีปฏิบัติตามนโยบายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ด้วยความเต็มใจ จำนวน 390 คน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ผู้ใช้บริการรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 390 คน และด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 386 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เท่ากัน เมื่อนึกถึงการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ท่านนึกถึงหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เป็นอันดับแรก จำนวน 392 คน และผู้ใช้บริการรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวังของท่าน จำนวน 390 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เท่ากัน ผู้ใช้บริการภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ผู้ใช้บริการรู้สึกภูมิใจในเอกลักษณ์

เฉพาะของการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ผู้ใช้บริการทราบดีในชื่อเสียงของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในเรื่องการบริหารและคุณภาพการบริการ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ผู้ใช้บริการรู้สึกผูกพันกับการใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จนไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่หอสมุดอื่น ๆ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ผู้ใช้บริการยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และผู้ให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีบุคคลอื่นมาวิจารณ์หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ด้านความผูกพัน/ ความภักดีเชิงพฤติกรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ซ้ำอีก จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมา ได้แก่ ผู้ใช้บริการภูมิใจที่จะแนะนำคนอื่น ๆ ให้เข้าใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ผู้ใช้บริการมักจะพูดถึงๆ เกี่ยวกับหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ให้ผู้อื่นฟังเสมอ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ผู้ใช้บริการพร้อมร่วมกิจกรรมและบริการอื่น ๆ ที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จัดขึ้น จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และผู้บริการจะมาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี อย่างต่อเนื่อง จำนวน 389 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ตอนที่ 3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ สรุปผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันตามสถานภาพโดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายด้านโดยภาพรวมทั้งสอง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ($\bar{x} = 4.23$) มีระดับความผูกพันโดยภาพรวม สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.88$)

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ของความผูกพันเชิงทัศนคติโดยภาพรวม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ($\bar{x} = 4.24$) มีระดับความผูกพันโดยภาพรวม สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.85$)

ด้านความภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในด้านความภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ($\bar{x} = 4.38$) มีระดับความผูกพันด้านความภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.85$)

ด้านความรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในด้านความรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี พบว่า บุคลากรสายวิชาการ ($\bar{x} = 4.39$) มีระดับความผูกพันด้านความรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.90$)

ด้านการยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในด้านการยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ ด้านการยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ($\bar{x} = 4.00$) มีระดับความผูกพันด้านการยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.54$)

ด้านความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ด้วยความเต็มใจ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในด้านความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ด้วยความเต็มใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ด้วยความเต็มใจ พบว่า บุคลากรสายวิชาการ ($\bar{x} = 4.58$) มีระดับความผูกพันด้านความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ด้วยความเต็มใจ สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.92$)

ด้านความรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในด้านความรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวัง พบว่าบุคลากรสายวิชาการ ($\bar{x} = 4.35$) มีระดับความผูกพันด้านความรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวัง สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.88$)

ตอนที่ 4 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความผูกพันของผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สรุปผลดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ปัจจัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านเอกลักษณ์องค์กร	389	3.93	0.65	มาก
1. รูปแบบและเอกลักษณ์เฉพาะของการบริการ	392	3.96	0.72	มาก
2. ความโดดเด่นและลักษณะเฉพาะของห้องสมุด	392	3.99	0.75	มาก
3. การเป็นผู้นำด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	389	3.85	0.85	มาก
ด้านชื่อเสียงขององค์กร	391	3.99	0.67	มาก
1. การเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงด้านการบริหารและการบริการที่ชัดเจน	392	3.99	0.80	มาก
2. ความมีคุณภาพด้านการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี (มีการตรวจประเมินคุณภาพเป็นประจำทุกปี ผู้ใช้บริการจึงสามารถมั่นใจและไว้วางใจในคุณภาพการให้บริการ)	391	4.03	0.75	มาก
3. รูปแบบการทำงานภายใต้วัฒนธรรมการทำงานเป็นที่อย่างมืออาชีพ	392	3.95	0.80	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	387	4.06	0.65	มาก
1. สถานที่ตั้งของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	392	4.21	0.74	มาก
2. ความมั่นคงแข็งแรงของอาคารหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	392	4.21	0.78	มาก
3. การออกแบบและตกแต่งภายในสถานที่ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มีความโดดเด่นสังเกตได้ง่าย ทันสมัย สะอาด เป็นระเบียบ และสวยงาม	392	4.16	0.78	มาก
4. การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัยและพร้อมให้บริการ	392	3.95	0.84	มาก
5. การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	387	3.79	0.92	มาก
ด้านการให้บริการ	383	3.91	0.67	มาก
1. มีโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือตามมาตรฐานห้องสมุดสากล	391	3.96	0.78	มาก
2. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันของบุคลากรฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	392	3.97	0.82	มาก
3. ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาและการให้บริการที่รวดเร็วของบุคลากรฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	391	3.95	0.83	มาก
4. การมีกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการที่หลากหลายและต่อเนื่อง	391	3.83	0.83	มาก
5. การมีกิจกรรมสนับสนุนชุมชนที่หลากหลายและต่อเนื่อง	388	3.72	0.85	มาก
6. บุคลากรบริการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้อย่างทันท่วงที ได้แก่ บริการตอบถามๆ บริการช่วยค้นหาหนังสือ บริการ IT help desk	389	3.96	0.82	มาก
ด้านการประสานงาน/ ประชาสัมพันธ์	392	3.85	0.71	มาก
1. การสื่อสารและการประสานงานระหว่างบุคลากรกับผู้ใช้บริการ	392	3.87	0.80	มาก
2. การมีช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	392	3.84	0.81	มาก
3. การดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือจากสถาบันต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	392	3.84	0.78	มาก
รวม	377	3.95	0.58	มาก

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันของผู้ใช้บริการได้ดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันมากที่สุดในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา ได้แก่ ด้านชื่อเสียงขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านเอกลักษณ์องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และด้านการประสานงาน/ ประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อย ๆ พบว่า

ด้านเอกลักษณ์องค์กร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพัน มากที่สุดในด้านเอกลักษณ์องค์กร ความโดดเด่นและเอกลักษณ์เฉพาะห้องสมุด จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา ได้แก่ ด้านรูปแบบและเอกลักษณ์เฉพาะของการบริการ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และด้านการเป็นผู้นำด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 389 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ด้านชื่อเสียงขององค์กร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันมากที่สุด ด้านความมีคุณภาพด้านการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี (มีการตรวจประเมินคุณภาพเป็นประจำทุกปี ผู้ใช้บริการจึงสามารถมั่นใจและไว้วางใจในคุณภาพการให้บริการ) จำนวน 391 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาได้แก่ การเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงด้านการบริหารและการบริการที่ชัดเจน จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ รูปแบบการทำงานภายใต้วัฒนธรรมการทำงานเป็นที่นิยมอย่างมืออาชีพ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันมากที่สุด ด้านสถานที่ตั้งของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี และ ความมั่นคงแข็งแรงของอาคารหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ การออกแบบและตกแต่งภายในสถานที่ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มีความโดดเด่นสังเกตได้ง่าย ทันสมัย สะอาด เป็นระเบียบ และสวยงาม จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัยและพร้อมให้บริการ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ จำนวน 387 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันของบุคลากรฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาได้แก่ มีโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือ ตามมาตรฐานห้องสมุดสากล จำนวน 391 คน และ บุคลากรบริการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที ได้แก่ บริการตอบถามฯ บริการช่วยค้นหาหนังสือ บริการ IT help desk จำนวน 389 คนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาและการให้บริการที่รวดเร็วของบุคลากรฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 391 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 การมีกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการที่หลากหลายและต่อเนื่อง จำนวน 391 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ การมีกิจกรรมสนับสนุนชุมชนที่หลากหลายและต่อเนื่อง จำนวน 388 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ด้านการประสานงาน/ ประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันมากที่สุด ด้านการสื่อสารและการประสานงานระหว่างบุคลากรกับผู้ใช้บริการ

จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาได้แก่ การมีช่องทางในการสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และการดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือจากสถาบันต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เท่ากัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จะเห็นได้ว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะมีความผูกพัน/ ความรักดีเชิงทัศนคติ ต่อระดับความคิดเห็นในด้านรู้สึกภูมิใจที่เห็นพัฒนาการความทันสมัย และความสวยงามในการตกแต่งสถานที่ ทั้งภายในและภายนอกของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความผูกพัน/ ความรักดีเชิงพฤติกรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซ้ำอีก ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุน จะมีระดับความผูกพันโดยภาพรวม สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งด้านที่มีความผูกพันแตกต่างกัน ได้แก่ 1. ด้านความภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี 2. ด้านความรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี 3. ด้านการยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น 4. ด้านความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ด้วยความเต็มใจ 5. ด้านความรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวัง ส่วนระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ที่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันมากที่สุดในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ รองลงมา ได้แก่ ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านการให้บริการ และด้านการประสานงาน/ ประชาสัมพันธ์ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริภักตร์ ศิริโท และพารณี จันทรปัญญา (2553) ศึกษาเรื่องการวัดและทำนายความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่: กรณีศึกษาเปรียบเทียบ เอไอเอส ดีแทค และทรูมูฟ พบว่าคุณลักษณะเฉพาะตราสินค้า ความผูกพัน และการบอกต่อผู้อื่น เป็นองค์ประกอบที่สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในความภักดีต่อตราสินค้าได้ ประมาณ ร้อยละ 53 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชพล ไยบัวเทศ (2556) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า บริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีต่อบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านทัศนคติ และด้านการกระทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้าผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้าผู้ใช้บริการ ส่งผลมากที่สุด

โดยสรุปแล้ว องค์กรใดก็ตามที่สามารถให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการของบุคลากรจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดการบอกต่อที่ดีและสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างดีที่สุด เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่องค์กรนั้นถูกเข้าใจผิดจากบุคคลอื่น ๆ ผู้ใช้บริการพร้อมที่จะช่วยเป็นกระบอกเสียงและชี้แจงอธิบายเหตุผลให้กับองค์กรนั้น ๆ อย่างเต็มใจ ในส่วนของความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี นั้น พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน จะมีระดับ

ความผูกพันโดยภาพรวม สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งผู้วิจัยมีทัศนคติเห็นว่าผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีความผูกพันต่อการใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มากกว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีในทุก ๆ ด้าน อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีเวลาในการทำงานห้องสมุดเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งที่ทำการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเพียงแค่ 4-5 ปีเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถรู้สึกถึงความผูกพันกับหอสมุดได้อย่างเด่นชัด ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุน มีเวลาในการใช้บริการหอสมุดมากกว่านั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนจะมีความผูกพันกับการใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีในทุก ๆ ด้าน อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีเวลาในการทำงานห้องสมุดเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งที่ทำการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเพียงแค่ 4-5 ปี ทำให้ไม่สามารถรู้สึกถึงความผูกพัน ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุน มีเวลาในการใช้บริการหอสมุดมากกว่านั่นเอง ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ควรกระตุ้นให้นักศึกษาทุกระดับมีกิจกรรมที่ส่งผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดให้ได้มากที่สุดในช่วงระยะเวลาที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจ ทั้งต่อการให้บริการ สภาพแวดล้อม อาคาร สถานที่ สื่อสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ รวมไปถึงความประทับใจในตัวบุคลากรที่มีจิตบริการ ซึ่งจะเกิดเป็นผลลัพธ์ในด้านความผูกพันในการบริหารคุณภาพการให้บริการ เกิดความเชื่อมั่น มีความรู้สึกภูมิใจกล้าที่จะบอกต่อ แนะนำ และยินดีเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้กับหอสมุด และส่งผลกระทบยาวถึงขั้นเกิดเป็นความผูกพันถึงจนไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการหอสมุดอื่น ๆ อีกเลย

การนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าการที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้ค้นพบปัจจัยที่มีต่อความผูกพันและระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการค้นหาแนวทางเพื่อการพัฒนากระบวนการทำงานให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และช่วยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการในระยะยาวอีกด้วย

รายการอ้างอิง

- งานการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2558). *สถิติบุคลากร*. เข้าถึงได้จาก <http://personnel.pn.psu.ac.th/statistics-personnel>
- งานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2560). *สถิติจำนวนนักศึกษา*. เข้าถึงได้จาก <http://regist.pn.psu.ac.th/main/stat.php>
- ฉัชพล โยบัวเทศ. (2556). *ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2558). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2559-2560*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.

- สิริภักตร์ ศิริโท และ พารณีย์ จันทระปญญา. (2553). ศึกษาเรื่องการวัดและทำนายความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษาเปรียบเทียบเอไอเอส ดีแทค และทรูมูฟ. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 9(2), 1.
- หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2560). *จำนวนสมาชิก*. เข้าถึงได้จาก <http://statistics.oas.psu.ac.th>
- Engagement ความผูกพันที่ยากลี้มเลือน*. (2558). เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/635961>
- Bourdeau, L. B. (2005). *A new examination of service loyalty: Identification of the antecedents and outcomes of additional loyalty framework*. Unpublished Doctoral dissertation, Department of Marketing, Philosophy, Florida University.
- Leblance, G., & Nguyen, N. (1996). Cues used by customers evaluating corporate Image in service firms: An empirical study in financial institutions. *International Journal of Service Industry Management*, 7(2) 30-38.
- Likert, R. A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1999). *Customer perceived value, satisfaction, and loyalty: The role of switching costs*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2 ed.). New York: Harper and Row.