

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การใช้หลักการตลาดเพื่อส่งเสริมงานบริการ  
ของหอสมุดแห่งชาติรัชมั่งคลาภิเษก เชียงใหม่

ผู้เขียน นายมารุต สิงห์โทราช  
ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศึกษา)  
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผศ. ดร.ณิ ฒ ถ้ำปาง ประธานกรรมการ  
ผศ. ชีรภิติ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา กรรมการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาถึงการใช้และความต้องการของผู้ใช้ต่อบริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมั่งคลาภิเษก เชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาถึงบริการและกิจกรรมที่ได้จัดในหอสมุดแห่งชาติรัชมั่งคลาภิเษก เชียงใหม่ตลอดจนปัญหาและแนวทางการพัฒนาหอสมุดแห่งชาติรัชมั่งคลาภิเษก เชียงใหม่ (3) เพื่อศึกษาถึงหลักการตลาดบริการที่หอสมุดแห่งชาติรัชมั่งคลาภิเษก เชียงใหม่ ได้นำมาใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมั่งคลาภิเษก เชียงใหม่ ในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2551 จำนวน 100 คน และกลุ่มประชากร คือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมั่งคลาภิเษก เชียงใหม่รวมจำนวน 9 คน

ผลการวิจัยที่พบมีดังนี้ คือ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดประสงค์ในการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติฯ เพื่ออ่านหนังสือ นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติฯ มากที่สุดในช่วงค่าเฉลี่ยสองถึงสามครั้งต่อสัปดาห์ และนิยมใช้ทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือทั่วไปมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ วารสาร หนังสือพิมพ์ หนังสือทั่วไปมากที่สุด และไม่มีมีความพึงพอใจต่อบริการคอมพิวเตอร์ที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประสงค์ให้หอสมุดแห่งชาติฯ จัดลานกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน โดยมีคำแนะนำให้หอสมุดแห่งชาติฯ จัดเก้าอี้ที่นั่งสบาย และมีเพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ

และผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นว่าหอสมุดแห่งชาติควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงาน  
ประชาสัมพันธ์โดยตรง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่หอสมุดแห่งชาติ ได้นำมาใช้ได้แก่ ปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์ (Product) หอสมุดแห่งชาติ มีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ให้มี  
ความทันสมัย ปัจจัยด้านบุคคล (People) หอสมุดแห่งชาติ มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ให้ความ  
ช่วยเหลือและเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) หอสมุดแห่งชาติ มี  
บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง และปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ  
(Physical Evidence) หอสมุดแห่งชาติได้จัดสถานที่ให้บริการที่เป็นสัดส่วน สะอาด มีความ  
เรียบง่ายเหมาะสมกับการใช้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** The Use of Marketing Principles to Promote Library Services at Ratchamangkhalaphisek National Library, Chiang Mai

**Author** Mr.Marut Singthoraj

**Degree** Master of Arts (Information Studies)

**Independent Study Advisory Committee**

Asst. Prof. Darunee Na Lumpang Chairperson  
Asst. Prof. Theerakiti Navaratana Na Ayudhya Member

## ABSTRACT

This study has three objectives: (1) to study the utilization and demand of the users of Ratchamangkhalaphisek National Library, Chiang Mai; (2) to study the services and activities provided by Ratchamangkhalaphisek National Library, Chiang Mai as well as to discover problems and barriers the solutions for the improvement of the library; (3) to examine the marketing strategies adopted by the Ratchamangkhalaphisek National Library.

In this study, questionnaires were used for data collection. The subjects were 100 users of Ratchamangkhalaphisek National Library, Chiang Mai during the period of July to September 2008, as well as 9 librarians and library service staff of Ratchamangkhalaphisek National Library, Chiang Mai.

In addition, the findings indicate that the purposes of the respondents for utilizing the library were reading books, magazines, and newspapers. The frequency of library usage was 2-3 times per week. The kinds of highest information material used most were the general books.

The findings also showed that most of the respondents were satisfied with the library services especially the printed materials including magazines, newspapers, and general books. Conversely, the respondents were not satisfied with computer services because there were not enough computers to serve the users. Moreover, most of the activities that the respondents would like the library to launch were the reading promotion activities and they suggested that the library arrange for the chairs which would be comfortable and adequate for the library's users. The opinions raised from librarians and library service staff suggested that the library has staff responsible for public relations directly.

The service marketing mix used at Ratchamangkhalaphisek National Library, Chiang Mai were *Product*, the library has developed and updated printing material; *People*, the library staff were helpful and friendly with the users which maintained users' satisfaction; *Process*, the library staff had worked efficiently and *Physical evidence*, the library had provided the good environment, that was clean and silent which was suitable for the users'.