

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต A Study of Library Service Usage Behavior of Students at Phuket Rajabhat University

ดวงรัตน์ โทยกิจเจริญ^{*1} วัชรชาติ นีรุตติธรรมธรา¹ จารุวรรณ แพะนา² และ มัทยา เจะสารี²
Duangrat Koykijcharoen^{*1} Watcharawadee Nirutithammathara¹ Jaruwan Paeen²
and Matya Jehsaree²

อาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต^{*1}

Faculty Member, Business Computer, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University^{*1}

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต²

Undergraduate Student, Business Computer, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University²

*Corresponding author, e-mail: duangrat.k@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา (2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา (3) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และ (4) ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 382 โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า (1) นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่อยู่ในช่วงหลังเลิกเรียน มีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ใช้เวลาเฉลี่ยครั้งละ 1-2 ชั่วโมง โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อจัดทำรายงานและทำงานกลุ่ม (2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านสังคมมีความสำคัญสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านทักษะเทคโนโลยี ทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งแวดล้อม (3) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด และ (4) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบมากที่สุดคือ การใช้พื้นที่ทำงานกลุ่มซึ่งรบกวนผู้ใช้บริการประเภทอื่น และเวลาทำการของห้องสมุดไม่สอดคล้องกับตารางเรียน ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงการบริหารจัดการและการให้บริการของห้องสมุด ทั้งด้านการจัดสรรพื้นที่ การพัฒนาระบบเทคโนโลยี และการบริหารจัดการเวลาการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: พฤติกรรม การใช้บริการ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Abstract

This research aimed to study (1) students' library service usage behavior, (2) factors affecting students' use library service, (3) students' satisfaction with the library services of Phuket Rajabhat University, and (4) problems and obstacles encountered by students in accessing library services. The sample consisted of 382 undergraduate students currently enrolled at Phuket Rajabhat University, selected through simple random sampling. Data were collected using a questionnaire, and analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research findings showed that (1) students primarily used library services after class, with a usage frequency of 2-3 times per week and an average duration of 1-2 hours per visit. The main purposes of library use were preparing academic reports and engaging in group work. (2) Overall, Factors affecting students' use of library service were at a high level, with social factors being the most influential, followed by skills,

technology, information resources, and environment factors. 3) Students' overall satisfaction with library services was at a high level, with the physical environment receiving the highest satisfaction ratings. 4) Problems and obstacles encountered by students in accessing library services were at a moderate level. The most frequently reported issues were that group study area caused disturbances to other library users and that library operating hours were not aligned with students' class schedules. The results of this study can be served as baseline information for planning improvements in library management and services, particularly in terms of space allocation, technological system development, and service hour management, in order to more effectively respond to users' behaviors and needs.

Keywords: Behavior, Library Services, Phuket Rajabhat University

บทนำ

ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนักศึกษา โดยทำหน้าที่เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะการค้นคว้า การคิดวิเคราะห์ และการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นทักษะสำคัญของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 บุญชม ศรีสะอาด (2560) กล่าวว่า ห้องสมุดอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยช่วยพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของผู้เรียนผ่านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ห้องสมุดยังเป็นพื้นที่แห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ การทำงานกลุ่ม และการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่มีคุณภาพได้อย่างเท่าเทียม

ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาความรู้ของนักศึกษาได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจน นักศึกษามีแนวโน้มนิยมใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อดิจิทัลมากขึ้น ส่งผลให้บทบาทและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม นักศึกษาบางส่วนยังขาดทักษะด้านการรู้สารสนเทศ ทำให้ไม่สามารถคัดกรอง ประเมิน และนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภางค์ จันทวานิช (2561) ที่ระบุว่า พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านการให้บริการ และสภาพแวดล้อมของห้องสมุด

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการให้บริการ งานวิจัยของ Tinpun, & Rumdon (2568) พบว่า ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ บุคลากรห้องสมุด การสื่อสารกับผู้ใช้ และกระบวนการให้บริการ ซึ่งสะท้อนว่า คุณภาพบริการห้องสมุดเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ พื้นที่การเรียนรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษาและบุคลากร อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาในยุคดิจิทัลอาจส่งผลกระทบต่อรูปแบบและประสิทธิภาพในการเข้าใช้บริการห้องสมุด งานวิจัยนี้จึงนำแนวคิดและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดมาเป็นกรอบในการศึกษา โดยมุ่งวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 8,379 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง 382 คน โดยจะเก็บตัวอย่างจากคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

"ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกตามต้นสังกัด คณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จากนั้นคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะให้สัมพันธ์กับจำนวนประชากร และดำเนินการเลือกตัวอย่างขั้นสุดท้ายด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เข้าใช้บริการห้องสมุด ในการเก็บข้อมูล

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. คณะวิทยาการจัดการ	2,789	127
2. คณะครุศาสตร์	1,799	82
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2,392	109
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,074	49
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	322	15
รวม	8,379	382

ข้อมูล : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2568)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุด
- ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการห้องสมุด
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุด
- ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา

การตรวจสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้มีประสบการณ์พิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถาม และปรับปรุงสำนวน ภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมและสมบูรณ์ โดยใช้เครื่องมือ IOC และทุกข้อผ่านเกณฑ์ทั้งหมดตามเกณฑ์ขั้นต่ำ 0.50 (Rovinelli, & Hambleton, 1977)
2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มนักศึกษาที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ว่า ข้อความในแบบสอบถามควรมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น 0.70 ขึ้นไป (Cortina, 1993; Schmitt, 2007) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และ Google Form โดยแจกแบบสอบถามเป็นลิงค์ไปยังผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Research) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และกำหนดเกณฑ์ การแปลผลคะแนนคำตอบของแบบสอบถามด้วย Likert Scale ดังนี้ (Cooper, & Schindler, 2006)

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงถึง ระดับน้อยที่สุด

กรอบแนวคิด

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1. พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา → อรกัญญา เมธา (2562)
 - ช่วงเวลาเข้าใช้บริการห้องสมุด
 - ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ
 - ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด
 - วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ
 - ช่องทางการสืบค้นข้อมูล
 - การใช้ห้องเพื่อทำกิจกรรม
 - แรงจูงใจในการใช้บริการห้องสมุด
 - การไปใช้บริการห้องสมุดกับเพื่อน
 - เวลาทำการของห้องสมุดไม่สอดคล้องกับตารางเรียนของผู้ใช้งาน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการห้องสมุด → ภัทราวดี ศรีเพ็ญ (2564); ACRL (2016)
 - ปัจจัยด้านทักษะ
 - ปัจจัยด้านสังคม
 - ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม
 - ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและทรัพยากร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุด → Rowley (2001)
 - ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ
 - ความพึงพอใจด้านการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุด → สุภาวดี พิริยะวงศ์ (2568); ชนิภา ศรีสุข (2568)
 - หนังสือหรือวารสารที่ต้องการไม่เพียงพอ/ถูกยืมไป
 - ข้อมูลหรือหนังสือบางประเภทล้าสมัย ไม่ทันต่อการเรียนรู้
 - ระบบฐานข้อมูลออนไลน์มีข้อจำกัดในการเข้าถึง
 - เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีผู้เข้าใช้มาก
 - การให้บริการบางครั้งล่าช้า/ไม่ทั่วถึง
 - ขาดบริการให้คำปรึกษาหรือการแนะนำการค้นคว้า
 - จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอต่อการนั่งทำงาน
 - ห้องสมุดมีความแออัดในบางช่วงเวลา
 - พื้นที่ทำงานกลุ่มรบกวนผู้ที่อ่านหนังสือส่วนบุคคล
 - ระบบปรับอากาศ และแสงสว่าง มีน้อยเกินไป
 - เวลาทำการของห้องสมุดไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
 - การประชาสัมพันธ์กิจกรรม/บริการของห้องสมุดไม่ทั่วถึง

3. ตัวแปรแทรกซ้อน (Control Variables)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม → บุญชม ศรีสะอาด (2560)

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ชั้นปี
- คณะ
- สถานภาพนักศึกษา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สรุปผลได้ดังนี้

ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการศึกษาพฤติกรรมในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต นักศึกษาโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 47.6) มีอายุเฉลี่ย 21-25 ปี (ร้อยละ 42.4) ซึ่งอยู่ในชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 36.6) โดยอยู่ในขณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 33.2) และสถานภาพนักศึกษาอยู่ในภาคปกติ (ร้อยละ 95.0)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุด

ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่นิยมเข้าใช้บริการห้องสมุดในช่วงเวลาหลังเลิกเรียน (ร้อยละ 53.4) และมีความถี่ในการเข้าใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 41.9) โดยใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง วัตถุประสงค์หลักในการเข้าใช้ห้องสมุด คือ การทำรายงานหรือการบ้าน (ร้อยละ 30.6) และนิยมเข้าใช้บริการร่วมกับเพื่อน (ร้อยละ 45.3) เพื่อทำกิจกรรมกลุ่ม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการห้องสมุดในการหาข้อมูลของนักศึกษา

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรม การเข้าใช้ห้องสมุด	\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย
1. ปัจจัยด้านทักษะ	4.37	0.584	มาก
2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	4.31	0.593	มาก
3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและทรัพยากร	4.36	0.568	มาก
4. ปัจจัยด้านสังคม	4.38	0.556	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36	0.575	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก พบว่า ปัจจัยด้านสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านทักษะ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีและทรัพยากร ($\bar{X} = 4.36$) และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ความพึงพอใจของนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.33	0.461	มาก
2. ด้านการให้บริการ	4.32	0.566	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.607	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อม	4.35	0.611	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.34	0.569	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.33$) และด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา
ตารางที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. หนังสือหรือวารสารที่ต้องการไม่เพียงพอ/ถูกยืมไป	2.60	1.360	ปานกลาง
2. ข้อมูลหรือหนังสือบางประเภทล้าสมัย ไม่ทันต่อการเรียนรู้	2.64	1.309	ปานกลาง
3. ระบบฐานข้อมูลออนไลน์มีข้อจำกัดในการเข้าถึง	2.72	1.317	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้เข้ามา	2.60	1.309	ปานกลาง
5. การให้บริการบางครั้งล่าช้า/ไม่ทั่วถึง	2.67	1.289	ปานกลาง
6. ขาดบริการให้คำปรึกษาหรือการแนะนำการค้นคว้า	2.67	1.303	ปานกลาง
7. จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอต่อการนั่งทำงาน	2.68	1.378	ปานกลาง
8. ห้องสมุดมีความแออัดในบางช่วงเวลา	2.68	1.355	ปานกลาง
9. พื้นที่ทำงานกลุ่มรบกวนผู้ที่อ่านหนังสือส่วนบุคคล	2.73	1.312	ปานกลาง
10. ระบบปรับอากาศ และแสงสว่าง มีน้อยเกินไป	2.62	1.302	ปานกลาง
11. เวลาทำการของห้องสมุดไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	2.64	1.337	ปานกลาง
12. การประชาสัมพันธ์กิจกรรม/บริการของห้องสมุดไม่ทั่วถึง	2.65	1.298	ปานกลาง
13. การเข้าห้องสมุดไม่สะดวก(เช่นสถานที่ห่างไกล/ไม่มีที่จอดรถ)	2.56	1.343	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.65	1.324	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก พบว่า โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื้นที่ทำงานกลุ่มรบกวนผู้ที่อ่านหนังสือส่วนบุคคล ($\bar{X} = 2.73$) รองลงมา คือ ระบบฐานข้อมูลออนไลน์มีข้อจำกัดในการเข้าถึง ($\bar{X} = 2.72$) และจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ รวมถึงความแออัดในบางช่วงเวลา ($\bar{X} = 2.68$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุด นักศึกษาส่วนใหญ่นิยมเข้าใช้บริการห้องสมุดหลังเลิกเรียน โดยมีความถี่สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง และใช้เวลาเฉลี่ยครั้งละ 1-2 ชั่วโมง สะท้อนว่า ห้องสมุดยังคงเป็นพื้นที่สำคัญสำหรับการทำงานและค้นคว้าข้อมูล โดยส่วนใหญ่การเข้าใช้บริการเพื่อจัดทำรายงานหรือทำงานกลุ่มกับเพื่อน จึงนิยมใช้โซนทำงานกลุ่มมากกว่า พื้นที่อ่านหนังสือส่วนบุคคล นักศึกษายังคงเลือกค้นหาหนังสือด้วยตนเองและมักเลือกหนังสือประเภททั่วไป อีกทั้งห้องสมุดยังเป็นพื้นที่สำหรับพบปะระหว่างเพื่อนต่างคณะ อย่างไรก็ตาม เวลาทำการของห้องสมุดที่ไม่สอดคล้องกับตารางเรียนถือเป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการ ดังนั้นควรพิจารณาปรับเวลาเปิดบริการหรือจัดพื้นที่รองรับการใช้งานนอกเวลาวิชาการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรกัญญา เมธา (2562) ที่ศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดขึ้นอยู่กับเวลาเรียน ปริมาณงาน และความสะดวกในการเข้าถึงพื้นที่ห้องสมุด นอกจากนี้ ห้องสมุดในบริบทการเรียนรู้ปัจจุบันไม่ได้เป็นเพียงแหล่งให้บริการยืม-คืนหนังสือเท่านั้น แต่ยังทำหน้าที่เป็นพื้นที่การเรียนรู้ร่วม (Learning Space) ที่บูรณาการเทคโนโลยีและพื้นที่ทางกายภาพเพื่อรองรับพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ยุคใหม่

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อยู่ในระดับมาก การเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาไม่ได้จำกัดเพียงเพื่อการอ่านหนังสือเท่านั้น แต่ยังเป็นพื้นที่แห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทำงานกลุ่ม และการพัฒนาทักษะการค้นคว้า ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของห้องสมุดในฐานะศูนย์กลางการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสะท้อนว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การเข้าใช้บริการห้องสมุดไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยเพียงด้านเดียว แต่ได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัยที่สัมพันธ์กันทั้งด้านสังคม ทักษะ และสิ่งแวดล้อม แสดงให้เห็นถึงนักศึกษาที่มีทัศนคติเชิงบวกและเห็นความสำคัญของการใช้บริการห้องสมุดเพื่อการศึกษาอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในยุคที่แหล่งข้อมูลมีความหลากหลายและเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการเรียนรู้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทราวดี ศรีเพ็ญ (2564) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดดิจิทัลของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลออนไลน์

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยเฉพาะความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ความรวดเร็วในการสืบค้น และความทันสมัยของระบบบริการออนไลน์ ส่งผลให้นักศึกษามีแนวโน้มใช้ห้องสมุดบ่อยขึ้นและมีความพึงพอใจต่อบริการมากขึ้นและยังชี้ให้เห็นว่าการให้บริการของบรรณารักษ์มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการใช้งานของนักศึกษา โดยนักศึกษาที่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูล การใช้งานข้อมูลออนไลน์ หรือการจัดการข้อมูลอ้างอิง จะสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งช่วยเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองและเพิ่มความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุด นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนว่า บริการและสภาพแวดล้อมของห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี ทั้งสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนและทันสมัย การบริการที่สะดวกและเป็นมิตร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบโจทย์การใช้งาน การพัฒนาห้องสมุดให้มีคุณภาพในทุกด้านจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจของนักศึกษา ทำให้เกิดพฤติกรรมการเข้าใช้บริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และครอบคลุมทุกความต้องการเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี พิริยะวงศ์ (2568) ที่ศึกษา เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา เนื่องจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ได้เกิดขึ้นเพียงเพราะมีการเข้าใช้บริการ แต่เกิดจากประสบการณ์และความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ การที่นักศึกษาประสบปัญหา เช่น การเข้าถึงข้อมูลที่จำกัด ความไม่พร้อมของเทคโนโลยี หรือขาดทักษะในการใช้งานข้อมูล ซึ่งจะส่งผลให้ประสบการณ์การใช้บริการห้องสมุดนั้นไม่ราบรื่น ทำให้ระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดลดลง

4. ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา การที่ภาพรวมของปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนว่า นักศึกษาโดยส่วนใหญ่สามารถใช้บริการห้องสมุดได้ แต่ยังมีข้อจำกัดที่อาจส่งผลต่อความสะดวกและประสิทธิภาพในการเรียนรู้ ปัญหาเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการจัดสภาพแวดล้อม การบริหารจัดการทรัพยากร และระบบเทคโนโลยี เช่น การจัดโซนพื้นที่ การเข้าถึงฐานข้อมูล การให้บริการและจำนวนที่นั่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาพื้นที่ทำงานกลุ่มรบกวนผู้ที่อ่านหนังสือส่วนบุคคล แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการวางแผนพื้นที่ใช้สอยอย่างรอบคอบ เพื่อให้รองรับทั้งการเรียนแบบกลุ่มและการเรียนแบบบุคคล และลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิภา ศรีสุข (2568) ที่ศึกษา เรื่อง ผลกระทบของสภาพแวดล้อมห้องสมุดต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยภาคใต้ ให้ภาพรวมที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของสภาพแวดล้อมห้องสมุดต่อพฤติกรรมการใช้บริการ การเรียนรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษางานวิจัยชี้ให้เห็นว่า ห้องสมุดไม่ได้เป็นเพียงแหล่งข้อมูลหรือสถานที่เก็บเอกสารเท่านั้น แต่เป็นพื้นที่การเรียนรู้ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการศึกษาของนักศึกษา แสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมห้องสมุดมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการเข้าใช้ไม่เพียงแต่ปัจจัยทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงองค์ประกอบด้านบริการและสังคม การปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านสิ่งแวดลอม ทรัพยากร และบริการ จะช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาใช้บริการห้องสมุดอย่างเต็มศักยภาพ เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ และสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการห้องสมุดอย่างยั่งยืน

สรุป

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมการเข้าใช้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการ ความพึงพอใจ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการของนักศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษานิพนธ์ปริญญาตรี จำนวน 382 คน ด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเข้าใช้บริการห้องสมุดหลังเลิกเรียน โดยมีความถี่ในการเข้าใช้ประมาณสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และใช้เวลาเฉลี่ยครั้งละ 1-2 ชั่วโมง วัตถุประสงค์หลักในการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ เพื่อทำรายงานหรือการบ้าน และเพื่อทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกับเพื่อน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ห้องสมุดไม่ได้เป็นเพียงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ แต่ยังเป็นพื้นที่สำคัญในการเรียนรู้ร่วมและการทำงานเชิงปฏิสัมพันธ์ นักศึกษาส่วนใหญ่ยังคงนิยมค้นหาหนังสือด้วยตนเองและเลือกใช้โซนนั่งทำงานกลุ่มมากกว่าพื้นที่อ่านส่วนบุคคล ทั้งนี้ เวลาทำการของห้องสมุดที่ไม่สอดคล้องกับตารางเรียนถือเป็นอุปสรรคบางประการที่นักศึกษาพบเจอ

ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการห้องสมุด พบว่า ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.36) โดยสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านสังคม ซึ่งมีผลสูงสุด สะท้อนถึงบทบาทของเพื่อนและเครือข่ายสังคมในการกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ ปัจจัยด้านทักษะ การมีความรู้ความสามารถในการสืบค้นและใช้สารสนเทศ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและทรัพยากร การเข้าถึงฐานข้อมูลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ

และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ความเหมาะสมของพื้นที่ แสงสว่าง และบรรยากาศของห้องสมุด ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยเดียว แต่เกิดจากการผสมผสานของหลายปัจจัยที่สัมพันธ์กัน

ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.34) โดยนักศึกษาพึงพอใจสูงสุดในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ซึ่งเอื้อต่อการเรียนรู้และการทำงานกลุ่ม รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนและทันสมัย การให้บริการที่สะดวกและเป็นมิตร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อการใช้งานได้อย่างเหมาะสม สะท้อนว่า บริการและสภาพแวดล้อมของห้องสมุดสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี ทำให้เกิดพฤติกรรมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.65) โดยประเด็นที่พบมากที่สุด คือ พื้นที่ทำงานกลุ่มรบกวนผู้ที่อ่านหนังสือส่วนบุคคล รองลงมา คือ ข้อจำกัดในการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวนที่น้อยไม่เพียงพอ และความแออัดในบางช่วงเวลาปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ หนังสือหรือวารสารที่ต้องการไม่เพียงพอหรือถูกยืมไป ข้อมูลบางประเภทล้าสมัย การให้บริการล่าช้า ขาดการให้คำปรึกษาและแนะนำ การประชาสัมพันธ์บริการไม่ทั่วถึง รวมถึงเวลาทำการของห้องสมุดที่ไม่ตรงกับตารางเรียนของนักศึกษา ซึ่งสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้มีผลต่อความสะดวกและประสิทธิภาพในการเรียนรู้ แต่โดยรวม นักศึกษาสามารถเข้าถึงบริการได้ในระดับที่เหมาะสม

ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและการสนับสนุนการเรียนรู้รวม การเข้าใจพฤติกรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการ ความพึงพอใจ และอุปสรรคของนักศึกษา จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนปรับปรุงบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เช่น การจัดสรรพื้นที่ให้รองรับทั้งการเรียนรู้แบบบุคคลและกลุ่ม ปรับเวลาทำการให้สอดคล้องกับตารางเรียน เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศและระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัย รวมถึงฝึกอบรมบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงและการใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้ห้องสมุดสามารถเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเต็มศักยภาพและยั่งยืน

การนำไปใช้ประโยชน์

1. การปรับการจัดสรรพื้นที่ จัดโซนพื้นที่ให้รองรับทั้งการเรียนรู้แบบบุคคลและแบบกลุ่ม เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้เชิงปฏิสัมพันธ์และการทำงานร่วมกัน
2. การปรับเวลาบริการ ปรับเวลาทำการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับตารางเรียนและความสะดวกของผู้ใช้ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการ
3. การเพิ่มทรัพยากรและเทคโนโลยี เสริมทรัพยากรสารสนเทศและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยและเข้าถึงง่าย เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. การสนับสนุนและฝึกอบรมผู้ใช้ จัดกิจกรรมให้คำแนะนำและอบรมการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเสริมทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองและการใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ออกแบบพื้นที่และบริการให้เอื้อต่อการเรียนรู้รวมและการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างนักศึกษา
2. พัฒนาระบบดิจิทัลและฐานข้อมูลออนไลน์ให้เข้าถึงง่ายและสะดวกต่อการสืบค้น
3. ฝึกอบรมบุคลากรเพื่อสนับสนุนผู้ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ติดตามและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นระยะ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง
5. ใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางพัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่สนับสนุนการพัฒนาทักษะสำคัญของนักศึกษาอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- ชนิกา ศรีสุข. (2568). ผลกระทบของสภาพแวดล้อมห้องสมุดต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยภาคใต้. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*, 12(2), 45–56.
- นุชจรี เกตุสุวรรณ. (2564). *การใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต* (รายงานการวิจัย). ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). (หนังสือ/ตำราทางวิชาการ). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- ภัทรวดี ศรีเพ็ญ. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดดิจิทัลของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ.
- รุจโรจน์ แก้วอุไร, และ ชโรชนี ชัยมินทร์. (2562). *การปรับตัวของห้องสมุดในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาวดี พิริยะวงค์. (2568). *ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2568). *ระบบบริการการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*. ค้นเมื่อ 7 พฤศจิกายน 2568, จาก <https://www.pkru.ac.th/th/>
- อารรณ์ พรหมพูน. (2561). *สมรรถนะของบรรณารักษ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อรกัญญา เมธา. (2561). *การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* (รายงานการวิจัย). สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S. (2003). *Business Research Methods* (8th ed), McGraw-Hill Irwin.
- Cortina, J.M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 8(1), 98–104.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Educational and Psychological Measurement*, 37(2), 283–289.
- Tinpun, N., & Rumdon, K. (2568). Satisfaction and Commitment to the Services of the John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University. *Journal of Information Science Research and Practice*.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.