

**ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้**  
ปริญญา ขวัญเรียง<sup>1</sup>, ก้องกิตติกร บุญช่วย<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ประกอบด้วย นักศึกษา/นิสิตระดับปริญญาตรีและอาจารย์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำแนกเป็นกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มสาขาในสัดส่วนที่เท่ากัน รวมทั้งสิ้นจำนวน 600 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการห้องสมุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านพื้นที่บริการ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและปัจจัยด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในสัดส่วนที่เท่ากัน และปัจจัยด้านนักวิชาชีพอีสารสนเทศ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านผู้ใช้ห้องสมุด

**คำสำคัญ :** ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ, บริการห้องสมุด, ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

(Received: 7 July 2023; Revised: 13 August 2023; Accepted: 20 September 2023)

<sup>1</sup> อาจารย์ ดร., สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ อีเมล: jring1971@gmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ อีเมล: boonchuay\_tsu@live.com

**Factors Affecting the Success of Using Library Services  
in Autonomous Universities of the Southern Provinces**

Prin Khwanriang<sup>1</sup>, Kongkidakorn Boonchuay<sup>2</sup>

**Abstract**

The research article was aimed at investigate factors affecting the success of using library services in autonomous universities of the Southern Provinces. The quantitative research method was used with questionnaires being applies as research instruments in collecting the data. The samples in this study included undergraduates and lecturers at Prince of Songkhla Universities, Thaksin University, and Walailak University. These samples could be classified into the following two disciplines: humanities and social sciences as well as science. The sample size in both disciplines was equally determined. All of them were 600. The statistics used for data analysis involved percentage, mean, and standard deviation.

The findings revealed that the factors most affecting the service was the libraries' management, followed by service areas, information resources, system and information technology, and information professionals. Concerning the factor least affecting the success was found to be library users.

**Keywords:** Factors Affecting Success, Library Services, University Libraries

---

<sup>1</sup>Dr., Department of Library and Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

Email: jring1971@gmail.com

<sup>2</sup> Assistant Professor Dr., Department of Library and Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

Email: boonchuay\_tsu@live.com

## บทนำ

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 36 ความว่า ให้มหาวิทยาลัยในกำกับของ รัฐเป็นสถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับปริญญาเพื่อผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุ บำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีพันธกิจสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนพันธ กิจหลักของมหาวิทยาลัยในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐก็เช่นเดียวกันที่มีภารกิจเพื่อสนับสนุนพันธ กิจของสถาบันต้นสังกัดในแต่ละด้านให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ สำหรับแนวทางการพัฒนาด้านทรัพยากร สารสนเทศตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการได้แก่ ควรมีการเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนและให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีปริมาณเพียงพอต่อความ ต้องการและมีเนื้อหาตามหลักสูตรการเรียนการสอน ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยเน้นความต้องการ ของผู้ใช้ (Teamkaew, 2018) นอกจากนี้ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็น หลัก โดยการจัดบริการแนวใหม่คือ การให้บริการเชิงรุกและการจัดพื้นที่การเรียนรู้สำหรับผู้เรียนยุคใหม่ (Inlek, 2017)

สำหรับข้อเสนอของนักวิชาการต่างประเทศอย่าง Thorhauge (2015) ในการออกแบบบริการ ห้องสมุดประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้สมุด ห้องสมุดจำเป็นต้องมีพื้นที่ในการรองรับ กิจกรรมการเรียนรู้ที่ประกอบด้วย (1) พื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) เป็นพื้นที่เพื่อให้เกิดการศึกษาค้นคว้าและค้นพบโลก การเรียนรู้เกิดขึ้นผ่านการเล่น การอ่าน การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กิจกรรมเชิง ศิลปะ การใช้สื่อและกิจกรรมอื่นๆ หรือกิจกรรมการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ (2) พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Space) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจ (3) พื้นที่พบปะ (Meeting Space) เป็นพื้นที่ สาธารณะแบบเปิดเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วม และ (4) พื้นที่แสดงออก (Performative Space) ซึ่งเป็นพื้นที่มุ่งเน้นการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์ จากมุมมองของ Thorhauge นี้สามารถ นำมาประยุกต์ใช้กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะมุมมอง ในเรื่องพื้นที่ห้องสมุด ซึ่งยืนยันได้จากผลการศึกษาของ Kaewurai & Chaimin (2019) ที่พบว่า ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาในฐานะที่เป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าและเรียนรู้ จำเป็นต้องมีการ ปรับเปลี่ยนพื้นที่และกาให้บริการ โดยจัดเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ใน 4 ลักษณะ คือ (1) พื้นที่การเรียนรู้ (2) พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ (3) พื้นที่พบปะ และ (4) พื้นที่แสดงออก โดยแบ่งเป็นพื้นที่ทำกิจกรรม พื้นที่ ส่วนตัว พื้นที่สำหรับการศึกษาส่วนบุคคล พื้นที่ทำงานกลุ่ม ซึ่งมีการออกแบบสถานที่ สภาพแวดล้อมและ

บรรยากาศของพื้นที่การเรียนรู้เหล่านั้นในด้านกายภาพ การออกแบบตกแต่งภายใน สิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับผู้ใช้บริการ

ดังนั้นการจัดบริการห้องสมุดที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้สมุดอย่างแท้จริง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดบริการ ด้านนักวิชาชีพสารสนเทศ ด้านผู้ใช้ห้องสมุด ด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านพื้นที่บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยด้านการบริหารจัดการห้องสมุด เพื่อที่จะให้การจัดบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจหลักของสถาบันต้นสังกัดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้จำกัดขอบเขตศึกษาเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ ประกอบด้วย (1) สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา และ (3) ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ระยะเวลาที่ศึกษาระหว่างวันที่ 18 พฤศจิกายน 2565 ถึงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รายละเอียด ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1) นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 29,971 คน นิติระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 14,411 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 9,500 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 53,882 คน (เฉพาะนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565) ข้อมูล ณ วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2566 (Office of the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2023)

2) อาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 1,343 คน อาจารย์มหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 516 คน และอาจารย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 717 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,576 คน ข้อมูล ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2565 (Office of the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2022)

**1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา** คือ นักศึกษา/นิสิตระดับปริญญาตรีและอาจารย์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป Krejcie & Morgan (1970) ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 381 คน และเพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 600 คน ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนดคือ ไม่น้อยกว่า 381 คน ซึ่งในการศึกษาคครั้งนี้ได้จำแนกนักศึกษา/นิสิตและอาจารย์ออกเป็น 2 กลุ่มสาขา คือ (1) กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และ (2) กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ตามกลุ่มสาขาในจำนวนที่เท่ากัน ดังนี้

1) นักศึกษาและอาจารย์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกเป็น (1) นักศึกษากลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 50 คน (2) นักศึกษากลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ จำนวน 50 คน (3) อาจารย์กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 50 คน และ (4) อาจารย์กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ จำนวน 50 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 200 คน

2) นิสิตและอาจารย์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณ จำแนกเป็น (1) นิสิตกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 50 คน (2) นิสิตกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ จำนวน 50 คน (3) อาจารย์กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 50 คน และ (4) อาจารย์กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ จำนวน 50 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 200 คน

3) นักศึกษาและอาจารย์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำแนกเป็น (1) นักศึกษากลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 50 คน (2) นักศึกษากลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ จำนวน 50 คน (3) อาจารย์กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 50 คน และ (4) อาจารย์กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ จำนวน 50 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 200 คน

**2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้

### **3. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม** รายละเอียด ดังนี้

1) นำผลการวิจัยจากผลการศึกษาสภาพปัจจุบันการจัดการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ มาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2) วิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้

3) พัฒนาแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ จำนวน 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านการจัดบริการ ปัจจัยด้านนักวิชาชีพสารสนเทศ ปัจจัยด้านผู้ใช้ห้องสมุด ปัจจัยด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านพื้นที่บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและปัจจัยด้านการบริหารจัดการห้องสมุด เป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale)

4) นำแบบสอบถามที่พัฒนาเรียบร้อยแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ทางด้านบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยหรือมีประสบการณ์ทางการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน เพื่อประเมินให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิคดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงก์ (Item Object Congruence Index--IOC) ระหว่างวันที่ 1-13 พฤศจิกายน 2565 ได้ค่า IOC = 0.95

5) นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดลองใช้กับนิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาตรีและอาจารย์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ระหว่างวันที่ 15-16 พฤศจิกายน 2565 แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1990) ได้ค่า Alpha = 0.984 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง 0-1 ค่าที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่า แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูง

6) ปรับปรุงแบบสอบถามและนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่เป็นนักศึกษา/นิสิตระดับปริญญาตรีและอาจารย์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ต่อไป

**4. การเก็บรวบรวมข้อมูล** ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา/นิสิตระดับปริญญาตรีและอาจารย์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การแจกแบบสอบถามใช้วิธีเจาะจงแจกนักศึกษา/นิสิตและอาจารย์ในแต่ละกลุ่มสาขาตามจำนวนที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 600 ชุด ระหว่างวันที่ 18 พฤศจิกายน 2565 ถึงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 483 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.50 ของแบบสอบถามที่ส่งออกทั้งหมด

**5. การวิเคราะห์ข้อมูล** การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม (Srisa-ard, 2010) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง/สถานภาพ กลุ่มสาขา มหาวิทยาลัยที่สังกัด ห้องสมุดที่ใช้บริการ สภาพการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด ทางกายภาพ ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดทางออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	135	28.00
หญิง	348	72.00
<b>รวม</b>	<b>483</b>	<b>100.00</b>
<b>2. สถานภาพ</b>		
อาจารย์	183	37.90
นิสิต/นักศึกษา	300	62.10
<b>รวม</b>	<b>483</b>	<b>100.00</b>
<b>3. กลุ่มสาขา</b>		
กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	228	47.20
กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์	255	52.80
<b>รวม</b>	<b>483</b>	<b>100.00</b>

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>4. มหาวิทยาลัยที่สังกัด</b>		
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	167	34.60
มหาวิทยาลัยทักษิณ	181	37.40
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	135	28.00
<b>รวม</b>	<b>483</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ห้องสมุดที่ใช้บริการ</b>		
ห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	164	34.00
ห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณ	176	36.40
ห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	136	28.20
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นในประเทศไทย	1	0.20
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นในต่างประเทศ	1	0.20
ห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และมหาวิทยาลัยทักษิณ	3	0.60
ห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	1	0.20
ห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ	1	0.20
<b>รวม</b>	<b>483</b>	<b>100.00</b>
<b>6. สภาพการใช้บริการ</b>		
ใช้บริการภายในห้องสมุด (ทางกายภาพ)	230	47.60
ใช้บริการผ่านเครือข่ายห้องสมุด (ทางออนไลน์)	33	6.90
ใช้บริการทางกายภาพและทางออนไลน์	220	45.50
<b>รวม</b>	<b>483</b>	<b>100.00</b>
<b>7. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดทางกายภาพ ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา</b>		
มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน	20	4.10
วันละ 1 ครั้ง	27	5.60
มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	157	32.50
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	81	16.80
มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	65	13.50
เดือนละ 1 ครั้ง	101	20.90
ไม่ได้เข้าใช้บริการห้องสมุดทางกายภาพ	32	6.60
<b>รวม</b>	<b>483</b>	<b>100.00</b>

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>8. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดทางออนไลน์ ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา</b>		
มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน	15	3.10
วันละ 1 ครั้ง	19	3.90
มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	92	19.00
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	62	12.80
มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	64	13.30
เดือนละ 1 ครั้ง	66	13.70
ไม่ได้เข้าใช้บริการห้องสมุดทางออนไลน์	165	34.20
<b>รวม</b>	<b>483</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศหญิง จำนวน 348 คน (ร้อยละ 72.00) เพศชาย จำนวน 135 คน (ร้อยละ 28.00) สถานภาพนิสิต/นักศึกษา จำนวน 300 คน (ร้อยละ 62.10) และสถานภาพอาจารย์ จำนวน 183 คน (ร้อยละ 37.90) กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ จำนวน 255 คน (ร้อยละ 52.80) กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 228 คน (ร้อยละ 47.20) สังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 181 คน (ร้อยละ 37.40) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำนวน 167 คน (ร้อยละ 34.60) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 135 คน (ร้อยละ 28.00) ห้องสมุดที่ใช้บริการคือ ห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 176 คน (ร้อยละ 36.40) รองลงมาคือ ห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 164 คน (ร้อยละ 34.00) และใช้บริการห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 136 คน (ร้อยละ 28.20) สภาพการให้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการภายในห้องสมุด จำนวน 230 คน (ร้อยละ 47.60) รองลงมาคือ ใช้บริการทางกายภาพและทางออนไลน์ จำนวน 220 คน (ร้อยละ 45.50) และใช้บริการผ่านเครือข่ายห้องสมุด จำนวน 33 คน (ร้อยละ 6.90) ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดทางกายภาพในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 157 คน (ร้อยละ 32.50) ใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 101 คน (ร้อยละ 20.90) และใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 81 คน (ร้อยละ 16.80) ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดทางออนไลน์ ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ไม่ได้เข้าใช้บริการห้องสมุดทางออนไลน์ จำนวน 165 คน (ร้อยละ 34.20) เข้าใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 92 คน (ร้อยละ 19.00) และเข้าใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 66 คน (ร้อยละ 13.70)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ แสดงดังตารางที่ 2-3

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ  
ในจังหวัดภาคใต้ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ	483	4.46	0.681	มาก
ปัจจัยด้านการจัดบริการ	483	4.40	0.738	มาก
ปัจจัยด้านนักวิชาชีพสารสนเทศ	483	4.44	0.704	มาก
ปัจจัยด้านผู้ใช้ห้องสมุด	483	4.36	0.734	มาก
ปัจจัยด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ	483	4.46	0.739	มาก
ปัจจัยด้านพื้นที่บริการ	483	4.48	0.744	มาก
ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	483	4.39	0.803	มาก
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการห้องสมุด	483	<b>4.51</b>	0.679	<b>มากที่สุด</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>483</b>	<b>4.43</b>	<b>0.727</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ ในภาพรวมมีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) โดยที่ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) อันดับถัดมา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมากคือ ปัจจัยด้านพื้นที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและปัจจัยด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านผู้ใช้ห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.36)

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ  
ในจังหวัดภาคใต้ต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอน	4.51	0.652	มากที่สุด
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพและมีเนื้อหาทันสมัย	4.51	0.664	มากที่สุด
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย	4.49	0.692	มาก
1.4 ทรัพยากรสารสนเทศเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมดิจิทัล	4.48	0.625	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านทรัพยากรสารสนเทศ (N = 483)</b>	<b>4.46</b>	<b>0.681</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ปัจจัยด้านการจัดบริการ</b>			
2.1 จัดบริการโดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงความต้องการ	4.57	0.635	มากที่สุด
2.2 จัดบริการรวบรวมและเผยแพร่แหล่งทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด (Open Educational Resources)	4.45	0.711	มาก
2.3 จัดบริการที่รับฟังเสียงของผู้ใช้หรือลูกค้า (Voice of Customer)	4.42	0.759	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านการจัดบริการ (N = 483)</b>	<b>4.40</b>	<b>0.738</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ปัจจัยด้านนักวิชาชีพสารสนเทศ</b>			
3.1 มีจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.56	0.649	มากที่สุด
3.2 มีมนุษยสัมพันธ์ จัดบริการและบริการที่ดี	4.55	0.684	มากที่สุด
3.3 มีทักษะการรู้ดิจิทัล (สามารถรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์/สังเคราะห์และสร้าง ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล)	4.52	0.683	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยด้านนักวิชาชีพสารสนเทศ (N = 483)</b>	<b>4.44</b>	<b>0.704</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ปัจจัยด้านผู้ใช้ห้องสมุด</b>			
4.1 มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต	4.46	0.717	มาก
4.2 มีความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมและการคัดลอกทางวิชาการ (Plagiarism)	4.38	0.714	มาก
4.3 มีทักษะการรู้ห้องสมุด (Library Literacy)	4.37	0.733	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านผู้ใช้ห้องสมุด (N = 483)</b>	<b>4.36</b>	<b>0.734</b>	<b>มาก</b>
<b>5. ปัจจัยด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
5.1 ห้องสมุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่มีความเสถียรครอบคลุมทุกพื้นที่ บริการห้องสมุด	4.55	0.717	มากที่สุด
5.2 เว็บไซต์ห้องสมุดรองรับการรวบรวมและสืบค้นแหล่งทรัพยากรภายนอกเพื่อ การเข้าถึงแบบเปิด (Open Access)	4.50	0.701	มาก
5.3 อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายห้องสมุดมีความทันสมัยและเสถียร	4.48	0.749	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ (N = 483)</b>	<b>4.46</b>	<b>0.739</b>	<b>มาก</b>

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>6. ปัจจัยด้านพื้นที่บริการ</b>			
6.1 มีพื้นที่บริการที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างแรงบันดาลใจ (เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ สภาพแวดล้อม บรรยากาศ เป็นต้น)	4.58	0.663	มากที่สุด
6.2 มีพื้นที่ทางกายภาพและเสมือนสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	4.52	0.692	มากที่สุด
6.3 มีพื้นที่บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสองสัปดาห์ก่อนสอบและขณะสอบ	4.48	0.790	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านพื้นที่บริการ (N = 483)</b>	<b>4.48</b>	<b>0.744</b>	<b>มาก</b>
<b>7. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
7.1 บริการจองห้องค้นคว้า ห้องประชุม ห้องชมภาพยนตร์ผ่านระบบออนไลน์	4.49	0.701	มาก
7.2 บริการทางเดิน โต๊ะ และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ	4.46	0.791	มาก
7.3 บริการเครื่องพิมพ์สำหรับพิมพ์งานหรือเครื่องสแกนเอกสาร	4.40	0.810	มาก
7.4 บริการมุมอาหารและเครื่องดื่ม	4.40	0.849	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 483)</b>	<b>4.39</b>	<b>0.803</b>	<b>มาก</b>
<b>8. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการห้องสมุด</b>			
8.1 ห้องสมุดมีนโยบายมุ่งเน้นการเป็นองค์กรคุณภาพสูงที่มีความเป็นเลิศในบริการ และพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง	4.53	0.667	มากที่สุด
8.2 ห้องสมุดให้ความสำคัญต่อคำแนะนำและข้อร้องเรียนของผู้ใช้โดยมีการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ	4.52	0.673	มากที่สุด
8.3 ห้องสมุดจัดเตรียมงบประมาณเพื่อพัฒนาสิ่งแวดลอมทางกายภาพและเสมือนเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการเข้าใช้ห้องสมุด	4.52	0.686	มากที่สุด
8.4 ห้องสมุดมีนโยบายมุ่งมั่นสร้างความสัมพันธ์อันดีและเป็นมิตรกับผู้ใช้เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ บอกต่อและกลับมาใช้บริการอีก	4.51	0.664	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยด้านการบริหารจัดการห้องสมุด (N = 483)</b>	<b>4.51</b>	<b>0.679</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการ พบว่า

1. ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในภาพรวมมีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยที่ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมากที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนและทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพและมีเนื้อหาทันสมัย ซึ่งพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.51) อันดับถัดมา ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีผล

ต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมากคือ ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้ กลุ่มเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.49) และทรัพยากรสารสนเทศเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมดิจิทัล (ค่าเฉลี่ย 4.48)

2. ปัจจัยด้านการจัดบริการ ในภาพรวมมีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) โดยที่ปัจจัยด้านการจัดบริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมากที่สุดคือ จัดบริการโดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) อันดับถัดมา ปัจจัยด้านการจัดบริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมากคือ จัดบริการรวบรวมและเผยแพร่แหล่งทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด (Open Educational Resources) (ค่าเฉลี่ย 4.45) และจัดบริการที่รับฟังเสียงของผู้ใช้หรือลูกค้า (Voice of Customer) (ค่าเฉลี่ย 4.42)

3. ปัจจัยด้านนักวิชาชีพสารสนเทศ ในภาพรวมมีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) โดยที่ปัจจัยด้านนักวิชาชีพสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมากที่สุดคือ มีจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา มีมนุษยสัมพันธ์ จัดบริการและบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีทักษะการรู้ดิจิทัล (สามารถรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์/สังเคราะห์และสร้างทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล) (ค่าเฉลี่ย 4.52)

4. ปัจจัยด้านผู้ใช้ห้องสมุด ในภาพรวมมีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา มีความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมและการคัดลอกทางวิชาการ (Plagiarism) (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีทักษะการรู้ห้องสมุด (Library Literacy) (ค่าเฉลี่ย 4.37)

5. ปัจจัยด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมมีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยที่ปัจจัยด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมากที่สุดคือ ห้องสมุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่มีความเสถียรครอบคลุมทุกพื้นที่บริการห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) อันดับถัดมา ปัจจัยด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมากคือ เว็บไซต์ห้องสมุดรองรับการรวบรวมและสืบค้นแหล่งทรัพยากรภายนอกเพื่อการเข้าถึงแบบเปิด (Open Access) (ค่าเฉลี่ย 4.50) และอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายห้องสมุด มีความทันสมัยและเสถียร (ค่าเฉลี่ย 4.48)

6. ปัจจัยด้านพื้นที่บริการ ในภาพรวมมีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) โดยที่ปัจจัยด้านพื้นที่บริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมากที่สุดคือ มีพื้นที่บริการที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างแรงบันดาลใจ (เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ สภาพแวดล้อม บรรยากาศ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา มีพื้นที่ทางกายภาพและเสมือนสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) อันดับถัดมา ปัจจัยด้านพื้นที่บริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการในระดับมากคือ มีพื้นที่บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสองสัปดาห์ก่อนสอบและขณะสอบ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

7. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) เรียงตามลำดับ ได้แก่ บริการจองห้องค้นคว้า ห้องประชุม ห้องชมภาพยนตร์ผ่านระบบออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา บริการทางเดิน โຕะ และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และบริการเครื่องพิมพ์ สำหรับพิมพ์งานหรือเครื่องสแกนเอกสารและบริการมุมอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

8. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการห้องสมุด ในภาพรวมมีผลต่อความสำเร็จในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) เรียงตามลำดับ ได้แก่ ห้องสมุดมีนโยบายมุ่งเน้นการเป็นองค์กรคุณภาพสูงที่มีความเป็นเลิศในบริการ และพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ห้องสมุดจัดเตรียมงบประมาณเพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและเสมือนเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการเข้าใช้ห้องสมุด และห้องสมุดให้ความสำคัญต่อคำแนะนำและข้อร้องเรียนของผู้ใช้โดยมีการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) ห้องสมุดมีนโยบายมุ่งมั่นสร้างความสัมพันธ์อันดีและเป็นมิตรกับผู้ใช้ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ บอกต่อและกลับมาใช้บริการอีก (ค่าเฉลี่ย 4.51)

## การอภิปรายผล

อาจกล่าวได้ว่า การจัดบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีคุณภาพหรือมีประสิทธิภาพมากเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ส่งเสริมการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุด เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดมีนโยบายมุ่งเน้นการเป็นองค์กรคุณภาพสูงที่มีความเป็นเลิศในบริการและพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ห้องสมุดจัดเตรียมงบประมาณเพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและเสมือนเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการเข้าใช้ห้องสมุด ห้องสมุดให้ความสำคัญต่อคำแนะนำและข้อร้องเรียน ห้องสมุดมีนโยบายมุ่งมั่นสร้างความสัมพันธ์อันดีและเป็นมิตรกับผู้ใช้เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ บอกต่อและกลับมาใช้บริการอีก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Puthongsiriporn & Quang (2004) ที่พบว่า วัฒนธรรมบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้า อีกทั้งงานเขียนของ Khwanriang (2020) ได้เน้นย้ำว่า วัฒนธรรมบริการห้องสมุดมุ่งเน้นการนำเสนอบริการที่ดีและมีคุณภาพ การส่งเสริมความเป็นเลิศในบริการ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ห้องสมุด

2. ปัจจัยด้านพื้นที่บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีพื้นที่บริการที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างแรงบันดาลใจ มีพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน มีพื้นที่บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสองสัปดาห์ก่อนสอบและขณะสอบ ซึ่งเป็นไปตามกรอบข้อเสนอของ Thorhaug (2015) ที่ระบุไว้ว่าห้องสมุดจำเป็นต้องมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ พื้นที่สำหรับพบปะและพื้นที่สำหรับการแสดงออก โดยมีความคล้ายคลึงกับงานเขียนของ Sukin (2019) ที่พบว่า ห้องสมุด จัดบริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง พื้นที่ทำงาน

ร่วมกัน รวมทั้งพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ สำหรับงานเขียนของ Jeenawong (2020) พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้พื้นที่สำหรับการทำงานกลุ่ม ห้องประชุมกลุ่มย่อย พื้นที่เพื่อการปรึกษาหารือและทำกิจกรรมที่สามารถใช้เสียงได้

3. ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอน ทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพและมีเนื้อหาทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นไปตามกรอบมาตรฐานของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและการวิจัย (The Association of College and Research Libraries, American Library Association, 2018) ในการสนับสนุนพันธกิจการเรียนการสอนและการวิจัยของสถาบันต้นสังกัด จัดเตรียมการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างพอเพียงทั้งในด้านคุณภาพ ความคล่องตัว ความหลากหลายในเนื้อหาและรูปแบบและความทันสมัย โดยมีความคล้ายคลึงกับงานเขียนของ Leenaraj & Tuamsuk (2012) ที่พบว่า การจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีนโยบายชัดเจนในด้านการจัดบริการเพื่อสนับสนุนการวิจัย

4. ปัจจัยด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่มีความเสถียรครอบคลุมทุกพื้นที่บริการห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุดรองรับการรวบรวมและสืบค้นแหล่งทรัพยากรภายนอกเพื่อการเข้าถึงแบบเปิด (Open Access) อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายห้องสมุดมีความทันสมัยและเสถียร สอดรับกับงานเขียนของ Siriprasoetsin (2010) ที่ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมบริการที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ Watson (2017) และ Sukin (2019) กล่าวว่า เทคโนโลยีได้กลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเข้าถึงสารสนเทศและบริการ ในงานเขียนของ Khwanriang (2020) พบว่า เทคโนโลยีห้องสมุดเอื้อให้เข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลได้ง่าย สะดวก ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งเว็บไซต์ห้องสมุดสามารถสืบค้นครั้งเดียวได้จากฐานข้อมูลทุกประเภท อีกทั้งผลการศึกษาของ Srikamchoom, Techataweewan & Prapinongsakorn (2021) ต่างให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก โดยห้องสมุดได้จัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในการช่วยเหลือเพื่อการเข้าถึงและการใช้บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการ

5. ปัจจัยด้านนักวิชาชีพสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า มีจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ มีมนุษยสัมพันธ์ จัดบริการและบริการที่ดี มีทักษะการรู้ดิจิทัล (สามารถรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์/สังเคราะห์และสร้างทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Stuart & Moran (2007) ที่ว่าผู้ให้บริการควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสม และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานเขียนของ Visanumahimachai (2008) ที่พบว่า คุณลักษณะสำคัญของผู้ให้บริการคือ มีจิตสำนึกบริการ มีทักษะ รวดเร็วและมีมีความเชี่ยวชาญ ทั้งนี้ในงานเขียนของ Inlek & Manmart (2018) ได้ระบุไว้อย่างน่าสนใจว่า บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะการปฏิบัติงาน หากแต่ผู้บริหารยังคงเห็นว่าบุคลากรห้องสมุดควรได้รับการพัฒนาเร่งด่วนในด้านทักษะการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย ทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะ

ภาษาอังกฤษ อีกทั้งในงานเขียนของ Tongdainoo & Boontamchaay (2018) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการที่สำคัญควมว่า ด้านความรู้ความสามารถ ต้องมีความรู้และทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณธรรม ต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำและให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในบริการของห้องสมุด

6. ปัจจัยด้านการจัดบริการ ผลการศึกษาพบว่า จัดบริการโดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องตรงความต้องการ จัดบริการรวบรวมและเผยแพร่แหล่งทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด (Open Educational Resources) จัดบริการที่รับฟังเสียงของผู้ใช้หรือลูกค้า (Voice of Customer) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nilsook & Rungkasiri (2008) ที่พบว่า การจัดบริการห้องสมุดเป็นบริการเชิงรุก เข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานเขียนของ Khwanriang (2020) ที่พบว่า ห้องสมุดควรจัดบริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก รวมทั้งปรับปรุงบริการใหม่ๆ ที่เกิดจากข้อร้องเรียนของผู้ใช้

7. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า บริการจองห้องค้นคว้า ห้องประชุม ห้องชมภาพยนตร์ผ่านระบบออนไลน์ บริการทางเดิน โต๊ะ และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ บริการเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเอกสาร บริการมุมอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sukin (2019) ที่พบว่า ห้องสมุดจัดบริการให้ยืมอุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ๆ บริการห้องฉายภาพยนตร์ บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการเครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องสแกนและเครื่องถ่ายเอกสาร

8. ปัจจัยด้านผู้ใช้ห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมและการคัดลอกทางวิชาการ (Plagiarism) มีทักษะการรู้ห้องสมุด (Library Literacy) ซึ่งสอดคล้องกับงานเขียนของ Jandaeng (2014) ที่ระบุไว้ว่า ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นผู้มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการสืบค้นสารสนเทศ สำหรับ Khwanriang (2020) นั้นได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ใช้ห้องสมุดไว้ว่า เป็นผู้มีความใฝ่รู้ มีทักษะการสืบค้นแหล่งสารสนเทศ รวมทั้งมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่าย

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีพันธกิจในการส่งเสริมและสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการของสถาบันต้นสังกัด ดังนั้นผู้บริหารห้องสมุดควรให้ความสำคัญกับแนวทางการจัดบริการห้องสมุดที่ส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้บริการ เพราะเป็นปัจจัยที่ตอบโจทย์ความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้สมุดอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมบริการห้องสมุดหรือการบริหารจัดการห้องสมุดที่มีนโยบายมุ่งเน้นการเป็นองค์กรคุณภาพสูงที่มีความเป็นเลิศในบริการและ

พัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง มุ่งมั่นสร้างความสัมพันธ์อันดีและเป็นมิตรเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ บอกต่อและกลับมาใช้บริการอีก

2. การนำผลการวิจัยไปสู่การปฏิบัติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการตามบริบทของห้องสมุดได้ โดยเฉพาะด้านพื้นที่บริการ ซึ่งห้องสมุดจำเป็นต้องจัดเตรียมพื้นที่ไว้รองรับผู้ใช้ห้องสมุดในรูปแบบของพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ พื้นที่สำหรับพบปะ พื้นที่สำหรับการแสดงออก รวมทั้งพื้นที่บริการ 24 ชั่วโมง

### กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในจังหวัดภาคใต้ เป็นโครงการวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

### References

- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of Psychological Testing**. (5<sup>th</sup> ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Inlek, R. & Manmart, L. (2018). Core Competencies of Thai Research University Libraries staff for Organizational Change in 21st Century: Expectations and Reality from the Administrators' Perspective. **Information**, 25(2), 43-51. [In Thai]
- Inlek, R. (2017). **Guidelines for Thai Research University Library Management**. (Doctor of Philosophy Thesis in Information Studies, Graduate School, Khon Kaen University). [In Thai]
- Jandaeng, P. (2014). **Modern Library**. Bangkok: Se-Education. [In Thai]
- Jeenawong, J. (2020). **A Study of Learning Space Development at Srinakharinwirot University's Libraries**. Bangkok: Central Library Srinakharinwirot University. [In Thai]
- Kaewurai, R. and Chaimin, C. (2019). Learning Space for Digital Natives in Academic Library. **Journal of Education Naresuan University**. 21(4), 366-378. [In Thai]
- Khwanriang, P. (2020). **Digital Information Service Design for Open University Library in Thailand**. (Doctor of Philosophy Thesis in Information Studies, Graduate School, Khon Kaen University). [In Thai]

- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607-610.
- Leenaraj, B., & Tuamsuk, K. (2012). Current Situation and Problems of Research Support Services Management in Thai Research University Libraries. **Journal of Information Science**, 30(3), 1-28. [In Thai]
- Nilsook, P. & Rungkasiri, T. (2008). Proactive Information Services with Marketing Strategies: A CaseStudy. **Academic Services Journal, Prince of Songkla University**, 19(1), 13-22. [In Thai]
- Office of the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (2022). **Number of Staff at Institutions of All Higher Education in the Academic Year 2022 in Semester 1**. Retrieved March 22, 2023, from [https://info.mhesi.go.th/stat\\_stf.php?search\\_year=2565&download=7103&file\\_id=2022122801.xlsx](https://info.mhesi.go.th/stat_stf.php?search_year=2565&download=7103&file_id=2022122801.xlsx) [In Thai]
- Office of the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (2023). **Number of Students at Institutions of All Higher Education in the Academic Year 2022 in Semester 1**. Retrieved March 22, 2023, from [https://info.mhesi.go.th/stat\\_std\\_all.php?search\\_year=2565&download=7230&file\\_id=202302041219.xlsx](https://info.mhesi.go.th/stat_std_all.php?search_year=2565&download=7230&file_id=202302041219.xlsx) [In Thai]
- Puthongsiriporn, S. & Quang, T. (2004). Promoting a Service Culture for Community Policing in Thailand. **International Journal of Police Science and Management**, 7(1), 24-25.
- Siriprasoetsin, P. (2010). **Development of Customer Relationship Management Model for Thai Academic Libraries**. (Doctor of Philosophy Thesis in Information Studies, Graduate School, Khon Kaen University). [In Thai]
- Srikamchoom, U., Techataweewan, W. & Prapinpongsakorn, S. (2021). The Operations and Problems of Services for Disabled Students at Academic Libraries in Bangkok and Vicinities. **Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University**. 14(1), 49-63. [In Thai]
- Srisa-ard, B. (2010). **Basic Research**. (8<sup>th</sup> ed.). Bangkok: Suweeriyasan. [In Thai]
- Stueart, R. D. & Moran, B. B. (2007). **Library and Information Center Management**. (7<sup>th</sup> ed.). Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Sukin, P. (2019). **Key Success Factors of Service Provision of Thai University Libraries**. (Master of Arts Thesis in Information Studies, Chiang Mai University). [In Thai]

- Teamkaew, N. (2018). Guidelines for Information Services Development of Academic Resource Center Mahasarakham University. **Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University**. 11(1), 130-140. [In Thai]
- The Association of College and Research Libraries, American Library Association. (2018). **Standards for Libraries in Higher Education**. Approved by the ACRL Board of Directors, February 12, 2018. Chicago, Illinois: ACRL.
- Thorhaug, J. (2015). **Challenges in Transforming Libraries from Collection Centered to User Centered Organisations**. Retrieved May 30, 2022, from <https://www.tkpark.or.th/stocks/extra/0020bd.pdf>
- Tongdainoo, T. & Boontamchaay, S. (2018). The Desirable Characteristics of the John F. Kennedy Library Staff in the Perspective of Students. **PULINET Journal**, 5(1), 151-163. [In Thai]
- Visanumahimachai, S. (2008). Excellence Proactive Service. **Payap University Journal**, 20(1), 99-120. [In Thai]
- Watson, L. (2017). **Better Library and Learning Space – Trends and Ideas**. Retrieved May 30, 2022, from <https://www.tkpark.or.th/stocks/extra/002f08.pdf>