

การรับรู้บริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรการศึกษาทางไกล Information Services Perception Among University Library Users with Open Distance Learning Programs

ปวีณธิดา เนตรหาญ^๑

Paweetida Netharn

ศุภมรรษตรา แสนวา^๒

Sumattra Saenwa

วิภากร วัฒนสินธุ์^๓

Vipakorn Vadhanasin

Received: 5 May 2025

Revised: 28 June 2025

Accepted: 1 July 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรการศึกษาทางไกล ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน ๖ แห่ง จำนวน ๓๙๐ คนที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรการศึกษาทางไกล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ศึกษาการรับรู้เป็นรายด้าน ได้แก่ ๑) ด้านวัตถุประสงค์ในการรับรู้บริการสารสนเทศ ๒) ด้านการบริการสารสนเทศทางออนไลน์ ๓) ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านการบริการสารสนเทศ ณ ที่ตั้งของห้องสมุด และ ๕) ด้านช่องทางที่รับรู้บริการสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๗๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านวัตถุประสงค์ในการรับรู้บริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๐๙$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริการสารสนเทศทางออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๐๙$) และด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๘๙$) ตามลำดับ

คำสำคัญ: การรับรู้, บริการสารสนเทศ, ห้องสมุดมหาวิทยาลัย, การศึกษาทางไกล

^๑ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อีเมล: Paweetida.Netharn@g.swu.ac.th
Master's degree student in Library Studies Programs, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University E-mail: Paweetida.Netharn@g.swu.ac.th

^๒ อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อีเมล: sumattra@g.swu.ac.th
Lecturer, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University E-mail: sumattra@g.swu.ac.th

^๓ อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อีเมล: vipakorn@g.swu.ac.th
Lecturer, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University E-mail: vipakorn@g.swu.ac.th

Abstract

The purpose of this research is to investigate information services perception among university library users offering distance learning programs. The study population comprised 390 higher education students from 6 universities with the distance learning programs. A questionnaire covering five aspects was employed as the research instrument, examining: 1) purpose of information services perception 2) online information services 3) tools and facilities 4) information services at the library location 5) channels of information services perception. The findings revealed that users demonstrated an overall high level of information services perception ($\bar{x} = 3.75$). When examining individual dimensions, the highest average was found in the purpose of information services perception, which registered at a high level ($\bar{x} = 4.09$). This was followed by online information services ($\bar{x} = 3.09$) and tools and facilities at high level ($\bar{x} = 3.89$) respectively.

Keywords: Perception, Information Services, University Library, Distance Learning

บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยีเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทุกมิติของสังคม โดยเฉพาะด้านการศึกษาได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้จากระบบดั้งเดิมสู่การเรียนรู้ที่ไร้ขีดจำกัด ทั้งในด้านเวลาและสถานที่^๔ ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ เป็นปัจจัยเร่งให้สถาบันการศึกษาทั่วโลกเกิดการปรับใช้ระบบการเรียนออนไลน์แม้สถานการณ์จะคลี่คลายลง การเรียนออนไลน์ยังคงได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงการศึกษาได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น^๕ สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงมีการเปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกล หรือออนไลน์เพิ่มมากขึ้น อาทิ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งเป็นผู้นำด้านการศึกษาทางไกล ในขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยภาครัฐ และเอกชนหลายแห่งมีการขยายการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ หรือทางไกลมากขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้เรียนในยุคดิจิทัล^๖

^๔ จิตมา วรณศรี, การบริหารจัดการศึกษายุคดิจิทัล (พิษณุโลก: รัตนสุวรรณการพิมพ์, ๒๕๖๔).

^๕ กาญจนา บุญภักดิ์, “การจัดการเรียนรู้ ยุค New Normal,” วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม ๑๙,๒ (๒๕๖๓): ๑-๖. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘, จาก: <https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/JIE/article/view/242540/164961>

^๖ รุจโรจน์ แก้วอุไร และชโรชนีย์ ชัยมินทร์, “พื้นที่การเรียนรู้สำหรับผู้เรียนยุค ดิจิทัลในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา,” วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ๒๑, ๔ (๒๕๖๒): ๓๖๖-๓๗๘. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘, จาก: https://so06.tci-thaijo.org/index.php/edujournal_nu/article/view/152965/152330

จากการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการเรียนรู้ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องปรับบทบาทและแนวทางการให้บริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรการศึกษาทางไกล ซึ่งมีลักษณะการเรียนรู้ที่แตกต่างจากระบบปกติ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้เข้าใช้บริการที่ห้องสมุดโดยตรงแต่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการเข้าถึงและสื่อสารเป็นหลัก รวมทั้งข้อจำกัดทางด้านเวลา สถานที่ และรูปแบบการเรียนรู้ที่มีความยืดหยุ่นขณะที่ผู้ใช้บริการในระบบปกติสามารถเข้าถึงจากพื้นที่กายภาพของห้องสมุดและสื่อสารได้โดยตรงด้วยความแตกต่างของทั้งสองกลุ่ม ห้องสมุดไม่อาจจำกัดการให้บริการเฉพาะพื้นที่ทางกายภาพเพียงอย่างเดียวต้องปรับสู่บริการสารสนเทศออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างสะดวก แม้ไม่ได้เข้าใช้บริการที่ห้องสมุดโดยตรง แต่ความสามารถในการเข้าถึงบริการสารสนเทศไม่ได้ขึ้นอยู่กับการจัดให้บริการเพียงอย่างเดียว ขึ้นอยู่กับระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการด้วย เนื่องจากการรับรู้เป็นตัวแปรสำคัญที่สะท้อนถึงความสามารถของห้องสมุดในการถ่ายทอดคุณค่าของบริการสารสนเทศ รวมถึงการจัดการเข้าถึงและการเข้าใช้งานบริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบออนไลน์และออนไลน์

การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลรับข้อมูลข่าวสารและตีความผ่านประสบการณ์เดิม โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า เช่น การเห็น การได้ยิน และการสัมผัส ก่อนจะประมวลผลและแสดงพฤติกรรมตอบสนอง^๗ ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ 1) คุณลักษณะของผู้รับรู้ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความคาดหวัง 2) ลักษณะของสิ่งที่รับรู้ ความชัดเจน ความใหม่ ความคุ้นเคย และ 3) สถานการณ์แวดล้อมในขณะนั้น^๘ หากผู้ใช้บริการขาดความเข้าใจไม่ตระหนักถึงบริการที่มีอยู่ อาจนำไปสู่การไม่ใช้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อบทบาทของห้องสมุดในฐานะแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ แม้ว่าห้องสมุดจะพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศเพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการนี้แล้ว แต่หากขาดความเข้าใจต่อระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการสารสนเทศ เพราะการรับรู้เปรียบเสมือนด่านหน้าของการเข้าถึงบริการสารสนเทศ หากไม่มีการรับรู้จะไม่เกิดการใช้ และส่งผลให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้สารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดสะท้อนให้เห็นประเด็นสำคัญหลายประการ จากการศึกษาของ เรืองใจ เขียวอ่อน และแกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี^๙ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่

^๗ Robbins, Stephen P., **Organizational behavior** (Harlow: Pearson Education Limited, 2015).

^๘ ลักษณะ ศิริวรรณ และคนอื่น ๆ, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการองค์การและพฤติกรรมองค์กร (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๖๒).

^๙ เรืองใจ เขียวอ่อน และแกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี, “พฤติกรรม ความต้องการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษของผู้ใช้บริการ,” **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ** ๑๓,๑ (๒๕๖๒): ๒๖-๓๔. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗, จาก: <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/sskrujournal/article/view/210629/145816>

และด้านนโยบายการบริหารห้องสมุด ถัดมางานวิจัยของปริญญ์ ขวัญเรียง^{๑๐} ได้สะท้อนภาพรวมของสภาพการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด พบว่า การให้บริการทางดิจิทัลยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากข้อจำกัดด้านความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์และความไม่สะดวกในการสืบค้นข้อมูล สุดท้ายงานวิจัยของวสันต์ สระพัง^{๑๑} ศึกษาความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบทางไกล พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาและวิธีเรียนมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ โดยนักศึกษาต้องการการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการห้องสมุดทั้งในรูปแบบออนไลน์ และการบริการทางกายภาพ

แม้จะมีการศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้บริการในหลายประเด็น แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงการรับรู้ในกลุ่มผู้เรียนหลักสูตรการศึกษาทางไกล ในงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาการรับรู้บริการสารสนเทศของกลุ่มนักศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เรียนมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรการศึกษาทางไกล เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ช่วยส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการรับรู้บริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรการศึกษาทางไกล

วิธีดำเนินการวิจัย

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกลในประเทศไทย ปีการศึกษา ๒๕๖๗ จากมหาวิทยาลัย ๖ แห่ง ได้แก่ ๑) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ๒) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ๓) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ๔) มหาวิทยาลัยหอการค้า ๕) มหาวิทยาลัยรังสิต และ ๖) มหาวิทยาลัยเกริก ซึ่งมีจำนวนอนันต์ โดยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยที่จัดระบบการศึกษาทางไกล ขณะที่มหาวิทยาลัยอื่น ๆ เปิดการเรียนการสอนทางไกลเฉพาะบางหลักสูตรเท่านั้น กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขึ้นตามตารางของ Krejcie and Morgan สำหรับประชากรที่มีจำนวนอนันต์ โดยใช้การสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมจากแต่ละมหาวิทยาลัย แห่งละ ๖๕ คน จำนวนทั้งสิ้น ๓๙๐ คน จากนั้นใช้วิธีเลือกตามสะดวก (Convenience Sampling) จากนักศึกษาที่สามารถเข้าถึงได้ทั้งผู้ที่เคยและไม่เคยใช้บริการห้องสมุดเพื่อให้

^{๑๐} ปริญญ์ ขวัญเรียง และกันยารัตน์ เควียเซน, “สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย,” วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ ๓๓, ๓ (๒๕๖๓): ๑๑๘-๑๓๑. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗, จาก: <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/parichartjournal/article/view/236450/168799>

^{๑๑} วสันต์ สระพัง, เววตา เตชาทวีวรรณ และศศิพิมล ประพินพงศกร, “การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด ที่มีระบบการศึกษาทางไกล,” วารสารบรรณศาสตร์ มศว ๑๔, ๑ (๒๕๖๔): ๙๕-๑๑๑. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗, จาก: https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JLIS_SWU/article/view/248526/168995

ได้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพการรับรู้บริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรการศึกษาทางไกล

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาการรับรู้บริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรทางไกล โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่ ๑) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒) การรับรู้บริการสารสนเทศ และ ๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิด แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ๓ ท่าน ด้วยดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง ๐.๖๖ - ๑.๐๐ และจากการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มนอกตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างหลักจำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยง (Cronbach's Alpha) พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงเท่ากับ ๐.๙๕ ซึ่งถือว่ามีความเชื่อถือได้และเหมาะสมต่อการนำไปเก็บข้อมูลจริง

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รับการรับรองด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายเลขการรับรอง SWUEC-๖๗๒๕๓๖ ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยประสานความร่วมมือกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการส่งแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้บริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรการศึกษาทางไกลจำนวน ๖ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยรังสิต และมหาวิทยาลัยเกริก ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบกลับทั้งสิ้น ๓๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๓๓ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๓๒ คน (ร้อยละ ๓๓.๘) กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๗๒ คน (ร้อยละ ๖๙.๗) อยู่ในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน ๓๐๙ คน (ร้อยละ ๗๙.๒) ด้านความถี่ในการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสารสนเทศทางออนไลน์ จำนวน ๑๑๙ คน (ร้อยละ ๓๐.๕) ในขณะที่ความถี่ในการใช้บริการสารสนเทศ ณ ที่ตั้งของห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน ๑๓๒ คน (ร้อยละ ๓๓.๘)

๒. การรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกล

การรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกลในภาพรวมและรายด้าน ปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมและรายด้านการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกล

การรับรู้บริการสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านวัตถุประสงค์ในการรับรู้บริการสารสนเทศ	๔.๐๙	๐.๙๙	มาก
๒. ด้านการบริการสารสนเทศทางออนไลน์	๓.๙๐	๑.๑๑	มาก
๓. ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๙	๑.๑๖	มาก
๔. ด้านการบริการสารสนเทศ ณ ที่ตั้งของห้องสมุด	๓.๗๕	๑.๒๐	มาก
๕. ด้านช่องทางที่รับรู้บริการสารสนเทศ	๓.๑๑	๑.๔๓	ปานกลาง
รวม	๓.๗๕	๑.๑๘	มาก

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกลในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๗๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านวัตถุประสงค์ในการรับรู้บริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๐๙$) รองลงมา คือ ด้านการบริการสารสนเทศทางออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๙๐$) และด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๘๙$)

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้บริการสารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ในการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกล

การรับรู้บริการสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง	๔.๔๘	๐.๗๓	มาก
๒. เพื่อค้นคว้าสำหรับการทำวิจัย	๔.๓๔	๐.๘๘	มาก
๓. ต้องการทราบสิทธิประโยชน์ของท่านในการใช้บริการห้องสมุด	๔.๑๗	๐.๙๓	มาก
๔. เพื่อการทำงานและประกอบอาชีพ	๔.๐๐	๑.๐๘	มาก
๕. ต้องการทราบเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด	๓.๙๗	๑.๐๑	มาก
๖. เพื่อการติดตามข่าวสารและความรู้ทั่วไป	๓.๙๒	๑.๐๘	มาก
๗. เพื่อการพักผ่อนและความบันเทิง	๓.๗๘	๑.๒๓	มาก
รวม	๔.๐๙	๐.๙๙	มาก

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกลด้านวัตถุประสงคในการรับรู้บริการสารสนเทศโดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$) รองลงมา คือ เพื่อค้นคว้าสำหรับการทำวิจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) และต้องการทราบสิทธิประโยชน์ของท่านในการใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านช่องทางที่รับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกล

การรับรู้บริการสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. Facebook	๓.๘๒	๑.๓๓	มาก
๒. บุคคลที่รู้จัก เช่น อาจารย์ เพื่อน รุ่นพี่	๓.๖๕	๑.๒๘	มาก
๓. เว็บไซต์ห้องสมุด	๓.๕๕	๑.๓๕	มาก
๔. ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือ โปสเตอร์	๓.๒๔	๑.๓๙	ปานกลาง
๕. Line	๓.๑๐	๑.๕๔	ปานกลาง
๖. TikTok	๒.๘๗	๑.๕๔	ปานกลาง
๗. YouTube	๒.๘๕	๑.๕๐	ปานกลาง
๘. อีเมล	๒.๘๕	๑.๔๗	ปานกลาง
๙. Instagram	๒.๘๓	๑.๕๐	ปานกลาง
๑๐. Twitter	๒.๓๘	๑.๔๓	น้อย
รวม	๓.๑๑	๑.๔๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกลด้านช่องทางที่รับรู้บริการสารสนเทศโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ Facebook มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) รองลงมา คือ บุคคลที่รู้จัก เช่น อาจารย์ เพื่อน รุ่นพี่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) และเว็บไซต์ห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้บริการสารสนเทศ ด้านการบริการสารสนเทศ ณ ที่ตั้งของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกล

การรับรู้บริการสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ห้องสมุดมีบริการพื้นที่อ่านหนังสือและทำงาน ตามห้องสมุดสาขา หรือจุดให้บริการในพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้	๔.๐๑	๑.๑๓	มาก
๒. ห้องสมุดจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการช่วยค้นคว้า	๓.๙๐	๑.๑๘	มาก
๓. ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมสำหรับผู้ใช้ เช่น การฝึกอบรมวิชาการกับห้องสมุด	๓.๖๑	๑.๑๙	มาก
๔. ห้องสมุดมีบริการห้องสมุดสาขาต่างจังหวัด หรือสถาบันอื่นที่อยู่ในข่ายความร่วมมือ	๓.๔๙	๑.๓๐	ปานกลาง
รวม	๓.๗๕	๑.๒๐	มาก

จากตารางที่ ๔ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกลด้านการบริการสารสนเทศ ณ ที่ตั้งของห้องสมุดโดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๗๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดมีบริการพื้นที่อ่านหนังสือและทำงานตามห้องสมุดสาขา หรือจุดให้บริการในพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๐๑$) รองลงมา คือ ห้องสมุดจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการช่วยค้นคว้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๙๐$) และห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมสำหรับผู้ใช้ เช่น การฝึกอบรมวิชาการกับห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = ๓.๖๑$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้บริการสารสนเทศ ด้านการบริการสารสนเทศออนไลน์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกล

การรับรู้บริการสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ห้องสมุดมีบริการฐานข้อมูลออนไลน์	๔.๐๑	๑.๐๖	มาก
๒. ห้องสมุดมีบริการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์	๓.๙๒	๑.๑๑	มาก
๓. ห้องสมุดมีการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล	๓.๙๐	๑.๑๔	มาก
๔. ห้องสมุดมีบริการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ทางออนไลน์	๓.๘๙	๑.๑๑	มาก
๕. ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมสำหรับผู้ใช้ เช่น การฝึกอบรมวิชาการออนไลน์	๓.๗๘	๑.๑๕	มาก
รวม	๓.๙๐	๑.๑๑	มาก

จากตารางที่ ๕ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกลด้านการบริการสารสนเทศออนไลน์โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดมีบริการฐานข้อมูลออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) รองลงมา คือ ห้องสมุดมีบริการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) และห้องสมุดมีการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้บริการสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกล

การรับรู้บริการสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ห้องสมุดมีเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการสารสนเทศ เช่น อุปกรณ์ช่วยสืบค้นที่ทันสมัย ระบบบริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการเข้าใช้บริการที่หลากหลาย	๔.๐๒	๑.๑๐	มาก
๒. ห้องสมุดมีบริการรองรับการศึกษาและค้นคว้าสำหรับการเรียนการสอนทางไกล	๓.๙๖	๑.๑๖	มาก
๓. ห้องสมุดมีบริการคู่มือการใช้งานฐานข้อมูล หรือเครื่องมือในรูปแบบออนไลน์	๓.๙๕	๑.๐๙	มาก
๔. ห้องสมุดมีบริการวิดีโอสอนการใช้งานฐานข้อมูล หรือเครื่องมือในรูปแบบออนไลน์	๓.๙๐	๑.๑๔	มาก
๕. ห้องสมุดมีบริการช่วยเหลือด้านเทคนิคออนไลน์	๓.๘๗	๑.๑๐	มาก
๖. ห้องสมุดมีบริการซอฟต์แวร์เฉพาะทาง เช่น โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล โปรแกรมช่วยจัดการบรรณานุกรม	๓.๗๗	๑.๑๙	มาก
รวม	๓.๘๙	๑.๑๙	มาก

จากตารางที่ ๖ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการศึกษาทางไกลด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดมีเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการสารสนเทศ เช่น อุปกรณ์ช่วยสืบค้นที่ทันสมัย ระบบบริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการเข้าใช้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) รองลงมา คือ ห้องสมุดมีบริการรองรับการศึกษาและค้นคว้าสำหรับการเรียนการสอนทางไกล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) และห้องสมุดมีบริการคู่มือการใช้งานฐานข้อมูล หรือเครื่องมือในรูปแบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) ตามลำดับ

๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์บริการสารสนเทศของห้องสมุด

๓.๑ ด้านวัตถุประสงค์ในการรับรู้บริการสารสนเทศ มีผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นว่า เพื่อการรวมกลุ่มเรียนรู้หรือแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น (๑ คน) และเพื่อพัฒนาตนเองในด้านเฉพาะทาง (๑ คน)

๓.๒ ด้านช่องทางที่รับรู้บริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่เห็นว่าปรับปรุงช่องทางประชาสัมพันธ์ เพราะค่อนข้างมีจำกัดและไม่ทั่วถึง อยากให้มีหลากหลายช่องทางเพื่อเข้าถึงได้ง่าย (๑๘ คน) ควรจัดทำรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย หลากหลาย และเข้าถึงง่าย ทั้งในรูปแบบออนไลน์ ออฟไลน์ เช่น คอนเทนต์สั้น วิดีโอ Live และกิจกรรมในสถานที่ เพื่อให้ผู้ใช้ทุกกลุ่มรับรู้และเข้าใจการใช้บริการได้อย่างทั่วถึง (๑๒ คน) และไม่ทราบว่ามีบริการห้องสมุด (๙ คน) นอกจากนี้มีผู้ใช้เสนอว่าควรประชาสัมพันธ์บริการสารสนเทศของห้องสมุดให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะนักศึกษาทางไกลและ e-learning ผ่านช่องทางที่ใช้งานจริง เช่น กลุ่มไลน์ของสาขาวิชา (๔ คน) และมีความเห็นเชิงบวกต่อการประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่แล้ว (๔ คน)

๓.๓ ด้านการบริการสารสนเทศ ณ ที่ตั้งของห้องสมุด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เสนอว่า อยากให้ขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด (๔ คน) โดยเฉพาะช่วงวันหยุดและจัดแบ่งโซนที่ชัดเจน หลากหลาย ใช้งานง่าย และมีร้านกาแฟหรือพื้นที่พักผ่อน (๔ คน) ต้องการบรรยากาศที่เงียบสงบและเหมาะสมต่อการอ่านหรือทำงาน (๓ คน) อยากให้มีหนังสือมากขึ้น โดยเฉพาะหนังสือบันเทิง นิยาย หนังสือภาษาอังกฤษ และต้องการรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อความสะดวก (๒ คน) นอกจากนี้อยากให้ห้องสมุดมีภาพลักษณ์ที่โดดเด่น (๑ คน)

๓.๔ ด้านการบริการสารสนเทศออนไลน์ ผู้ใช้บริการเห็นว่าควรพัฒนาแหล่งข้อมูลออนไลน์ ห้องสมุดให้มีความหลากหลายเหมาะสมกับการศึกษาทางไกล (๗ คน) ห้องสมุดมีการจัดบริการที่ดีอยู่แล้ว (๕ คน) เน้นให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มศักยภาพการใช้งาน เช่น การอบรมการใช้บริการต่าง ๆ การแนะแนว หรือการให้คำปรึกษา (๔ คน) และต้องการเนื้อหาที่ทันสมัยและงานวิจัยใหม่ ๆ (๒ คน)

๓.๕ ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการเห็นว่าควรพัฒนาความสะดวกในการใช้บริการสำหรับนักศึกษาทางไกล เช่น เพิ่มปลั๊ก และจัดให้มีบริการด้านไอที หรืออุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้ (๓ คน)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการรับรู้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรการศึกษาทางไกล ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลดังนี้

๑. การศึกษาการรับรู้บริการสารสนเทศของนักศึกษาทางไกล พบว่า แม้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการจริง ทั้งออนไลน์และที่ตั้งห้องสมุด แต่กลับมีระดับการรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนมีทัศนคติเชิงบวกต่อบทบาทของห้องสมุด แต่ส่วนมากไม่เคยใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด อาจมีสาเหตุมาจากข้อจำกัดด้านเวลา ระยะเวลา ความคุ้นชินกับเทคโนโลยี หรือการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งกลุ่มผู้เรียนการศึกษาทางไกลมักจะมีภาระงาน จึงต้องอาศัย

การเรียนรู้แบบยืดหยุ่นและการเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา^{๑๒} สอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ Khalid Usman and Muhammad Younus^{๑๓} พบว่า ผู้เรียนทางไกลประสบปัญหาในการเข้าถึงบริการห้องสมุดจากข้อจำกัดด้านระยะทาง ทักษะเทคโนโลยี และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ห้องสมุดจึงควรออกแบบบริการให้เหมาะสมกับผู้เรียนทางไกล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ สระพัง^{๑๔} พบว่า นักศึกษาการศึกษาทางไกลมีความต้องการบริการห้องสมุดในรูปแบบที่ยืดหยุ่นและเข้าถึงได้จากทางไกล โดยเฉพาะบริการออนไลน์

๒. ด้านวัตถุประสงค์ในการรับรู้บริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดโดยภาพรวมในระดับมาก โดยเฉพาะการใช้บริการเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเพื่อการค้นคว้าทำวิจัย ถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการจะรับรู้วัตถุประสงค์การใช้บริการเป็นอย่างดี แต่พบว่ายังไม่เกิดการใช้บริการจริง อาจเกิดจากข้อจำกัดด้านเวลา โอกาส หรือช่องทางที่ไม่เอื้อต่อการใช้บริการ^{๑๕} สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชจรี เกตุสุวรรณ^{๑๖} พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ห้องสมุดแต่การใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางที่เกิดจากข้อจำกัดด้านเวลา ทรัพยากร และความสะดวกในการเข้าถึง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ปณิตดา พลคล้าย และภาณญาดา วงศ์งาม^{๑๗} พบว่า ปัจจัยด้านการเข้าถึงมีอิทธิพลต่อการใช้บริการของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความสม่ำเสมอของการประชาสัมพันธ์ และการนำเสนอข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลายที่ส่งผลต่อการรับรู้และความต้องการใช้บริการ

๓. ด้านช่องทางที่รับรู้บริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ซึ่งช่องทางการประชาสัมพันธ์ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง เมื่อพิจารณาเป็นรายช่องทาง Facebook คือช่องทางที่รับรู้ในระดับมาก รองลงมา คือ บุคคลที่รู้จัก เช่น อาจารย์ เพื่อน รุ่นพี่ ในทั้งสองช่องทางนี้มีลักษณะร่วมกันคือแพลตฟอร์มที่ใกล้ชิดตัวผู้ใช้บริการในเชิงพฤติกรรมออนไลน์และอิทธิพลทางสังคม เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การรับรู้จากบุคคลที่ไว้วางใจ

^{๑๒} ดวงเดือน แสงแพ้ว และภาวิรัช พรหมเทศ, “การเรียนรู้แบบยืดหยุ่น การเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาในยุคดิจิทัล,” วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ๓๖, ๑ (๒๕๖๘): ๒๕-๓๖. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๓ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/edupsu/article/view/267420/184649>

^{๑๓} Usman, K., and Younus, M., “Examine the Challenges and Barriers Hindering Distance Learners’ Access to Academic Library Resources,” *Journal of Education and Social Studies* 4, 3 (2023): 813-820. [Online]. Retrieved 26 April 2025, from: <https://www.scienceimpactpub.com/journals/index.php/jess/article/view/763/435>

^{๑๔} วสันต์ สระพัง, แววดา เตชาทวิวรรณ และศศิพิมล ประพินพงศกร, “การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด ที่มีระบบการศึกษาทางไกล,” *วารสารบรรณศาสตร์ มศว* ๑๔, ๑ (๒๕๖๔): ๙๕-๑๑๑. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗, จาก: https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JLIS_SWU/article/view/248526/168995

^{๑๕} Wilson, T. D., “Information behavior: An interdisciplinary perspective,” *Information Processing & Management* 33, 4 (1997): 551-572. [Online]. Retrieved 26 April 2025, from: [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(97\)00028-9](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(97)00028-9)

^{๑๖} นุชจรี เกตุสุวรรณ, “พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,” *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา* ๑๑, ๓ (๒๕๖๔): ๔๔๘-๔๕๐. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๓ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JDAR/article/view/248809/168453>

^{๑๗} ปณิตดา พลคล้าย และภาณญาดา วงศ์งาม, “ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในการเข้าใช้สำนักงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม,” *วารสารอักษราพิบูล* ๑, ๑ (๒๕๖๓): ๖๙-๗๙. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/APBJ/article/view/249159/168162>

มักมาในรูปแบบการแนะนำ การพูดถึง หรือการแชร์ข้อมูลภายในกลุ่มการเรียนรู้^{๑๘} กลายเป็นแรงจูงใจสำคัญในการตัดสินใจเข้าถึงบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แก้ววราภรณ์ กรแก้ว^{๑๙} พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเปิดรับข่าวสารผ่าน Facebook มากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปติวรัตตาสุมพร^{๒๐} พบว่า การคล้อยตามกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มเพื่อนและแฟนคลับมีอิทธิพลมากกว่าการสื่อสารจากองค์กรโดยตรง

๔. ด้านการบริการสารสนเทศ ณ ที่ตั้งของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดโดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าห้องสมุดมีบริการพื้นที่อ่านหนังสือและทำงานตามห้องสมุดสาขา หรือจุดให้บริการในพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ ในระดับมาก รองลงมา คือ ห้องสมุดจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการช่วยค้นคว้า สะท้อนให้เห็นว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรทางไกลมีบทบาทสำคัญในฐานะพื้นที่สนับสนุนการเรียนรู้ แม้ผู้เรียนจะอยู่ในระบบการศึกษาทางไกล และไม่เคยใช้บริการแต่ยังมีการรับรู้ในระดับมาก เกิดจากการมีประสบการณ์การใช้บริการห้องสมุดในอดีต และความคาดหวังต่อการใช้บริการในอนาคตมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ^{๒๑} การพัฒนาบริการควรคำนึงกลุ่มผู้ใช้บริการเป็นหลักเพื่อรองรับรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน (blended learning) ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเข้าถึงบริการในรูปแบบออนไลน์ และการใช้พื้นที่จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุบิน ไชยยะ^{๒๒} พบว่า กลยุทธ์การบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นในการพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ในยุคดิจิทัล เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนิสิตและรองรับพฤติกรรมการเรียนรู้ยุคใหม่

๕. ด้านการบริการสารสนเทศออนไลน์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดโดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าห้องสมุดมีบริการฐานข้อมูลออนไลน์ในระดับมาก

^{๑๘} ศรวิทย์ สมสวัสดิ์, สุพรรณรัตน์ มาศรัตน์ และหิยา วงศ์วัน, “พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ วิทยาลัยอินเทอร์เน็ตเทคโนโลยี, ” วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ๙, ๓ (๒๕๖๖): ๑๙๘-๒๑๔. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/274250/181677>

^{๑๙} แก้ววราภรณ์ กรแก้ว, การเปิดรับและความคิดเห็นที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ภายใต้สถานการณ์โควิด 19 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๖๔) ๙๕.

^{๒๐} ปติวรัตตาสุมพร, ศรัณย์ธร ศศิธารากรแก้ว และวราพรณ อภิสุภะโชค, “อิทธิพลของการเปิดบริการสื่อสารการตลาด ทศนคติ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันติดตามศิลปินเกาหลี,” วารสารสังคมพัฒนศาสตร์ ๘, ๔ (๒๕๖๘): ๑๕๓-๑๖๘. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JSSD/article/view/7563/4591>

^{๒๑} จักรกฤตย์ จันทรา, วัธสาตรี ดิถียนต์ และบุญรัตน์ แผลงสร, “การศึกษาความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษา อาจารย์ ในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล,” วารสารแม่โจ้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม ๑๐, ๑ (๒๕๖๗): ๕๕-๗๔. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: https://mitij.mju.ac.th/Retrospective_Edition_Detail.aspx?Article_ID=10%201

^{๒๒} สุบิน ไชยยะ, พงษ์ศิริ ศิริบรรณพิทักษ์ และปิยพงษ์ สมเดตติกุล, “กลยุทธ์การบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนิสิตนักศึกษา,” วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ๔๘, ๒ (๒๕๖๓): ๒๖๐-๒๗๙. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://digital.car.chula.ac.th/educujournal/vol48/iss2/15>

สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความพร้อมของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นทรัพยากรหลักที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้การศึกษาทางไกล^{๒๓} แต่เมื่อพิจารณาร่วมกับข้อเสนอแนะยังพบว่าผู้ใช้บริการต้องการการสนับสนุน เช่น การอบรมการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ สระพัง^{๒๔} ประเมินความต้องการจำเป็นในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดระบบทางไกล พบว่า การศึกษาด้านบริการห้องสมุดออนไลน์มีความต้องการจำเป็นในระดับสูง และมีความต้องการรองจากด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ถึงแม้ผู้ใช้บริการจะรับรู้การมีอยู่ของบริการออนไลน์ แต่ยังต้องการให้มีการพัฒนาและสนับสนุนให้ใช้งานบริการได้ดีขึ้น

๖. ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของห้องสมุดภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าห้องสมุดมีเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการสารสนเทศ เช่น อุปกรณ์ช่วยสืบค้นที่ทันสมัย ระบบบริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการเข้าใช้บริการที่หลากหลายในระดับมาก รองลงมา คือ ห้องสมุดมีบริการรองรับการศึกษาและค้นคว้าสำหรับการเรียนการสอนทางไกล แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีมีความสำคัญสำหรับผู้เรียนที่มีข้อจำกัดเรื่องการเดินทาง และเมื่อพิจารณาร่วมกับข้อเสนอแนะมีความต้องการคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่ายสำหรับผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมและมีประสิทธิภาพ ลดความเหลื่อมล้ำทางการเข้าถึงความรู้^{๒๕} สอดคล้องกับงานวิจัยของประภาส พาวินันท์^{๒๖} พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการพัฒนาบริการทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการสื่อสารและการให้บริการสารสนเทศให้เข้าถึงง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ เช่น การจัดทำคู่มือการใช้เครื่องมือ คำแนะนำในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารสังคมออนไลน์

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการสารสนเทศของสมุดในระดับมาก แต่การใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งและออนไลน์ค่อนข้างน้อย ดังนั้นห้องสมุดควรศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึง ความเข้าใจในการใช้งาน หรือแรงจูงใจในการใช้บริการ รวมถึงข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี

^{๒๓} ชนนันดา รอดสุทธิ, “เทคนิคการมีส่วนร่วมเพื่อสร้าง “ประสบการณ์ผู้ใช้” ในงานบริการห้องสมุดยุค 4.0,” วารสารบรรณศาสตร์ มศว ๑๑, ๑ (๒๕๖๑): ๒๑๐-๒๑๙. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/jlis/article/view/10147/8514>

^{๒๔} วสันต์ สระพัง, แววดา เตชาทวิวรรณ และศศิพิมล ประพินพงศกร, “การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด ที่มีระบบการศึกษาทางไกล,” วารสารบรรณศาสตร์ มศว ๑๔, ๑ (มกราคม-มิถุนายน ๒๕๖๔): ๙๕-๑๑๑ [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗, จาก: https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JLIS_SWU/article/view/248526/168995

^{๒๕} สำนักหอสมุดแห่งชาติ, การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ (กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร, ๒๕๖๖).

^{๒๖} ประภาส พาวินันท์, “แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชนเพื่อส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในวิถีใหม่,” วารสารห้องสมุด ๖๗, ๒ (๒๕๖๖): ๑๔๖-๑๖๖. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tla_bulletin/article/view/265234/180119

หรือเวลา สถานที่ เพื่อกำหนดแนวทางในการออกแบบบริการและการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษาทางไกล เพื่อให้เข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้ การเข้าถึง และการใช้งานบริการ จะช่วยให้สามารถระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และนำไปใช้ในการออกแบบแนวทางการให้บริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กาญจนา บุญภักดี. “การจัดการเรียนรู้ ยุค New Normal.” วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม. ๑๙, ๒ (๒๕๖๓): ๑-๖. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘, จาก: <https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/JIE/article/view/242540/164961>
- แก้ววารวรณ์ กรแก้ว. การเปิดรับและความคิดเห็นที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ภายใต้สถานการณ์โควิด ๑๙ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๖๔. ฉบับอัดสำเนา.
- จิติมา วรณศรี. การบริหารจัดการศึกษายุคดิจิทัล. พิษณุโลก: รัตนสุวรรณการพิมพ์, ๒๕๖๔.
- จักรกฤตย์ จันขารว, วัธสาตรี ดิถียนต์ และบุญรัตน์ แผลงศร. “การศึกษาความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษา อาจารย์ ในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล.” วารสารแม่โจ้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม. ๑๐, ๑ (๒๕๖๗): ๕๕-๗๔. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: https://mitij.mju.ac.th/Retrospective_Edition_Detail.aspx?Article_ID=10%201
- ชนันนา รอดสุทธิ. “เทคนิคการมีส่วนร่วมเพื่อสร้าง “ประสบการณ์ผู้ใช้” ในงานบริการห้องสมุดยุค 4.0.” วารสารบรรณศาสตร์ มศว. ๑๑, ๑ (๒๕๖๑): ๒๑๐-๒๑๙. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/jlis/article/view/10147/8514>
- ดวงเดือน แสงแพรว และภาวิรัช พรหมเพศ. “การเรียนรู้แบบยืดหยุ่น การเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาในยุคดิจิทัล.” วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ๓๖, ๑ (๒๕๖๘): ๒๕-๓๖. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๓ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/edupsu/article/view/267420/184649>
- นุชจรี เกตุสุวรรณ. “พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.” วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา. ๑๑, ๓ (๒๕๖๔): ๔๔๘-๔๕๐. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๓ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JDAR/article/view/248809/168453>

- ปติวรรตา สยมพร, ศรีณัษฎ์ ศศิธรนากรแก้ว และวราพรพรณ อภิศุภะโชค. “อิทธิพลของการเปิดรับการสื่อสารการตลาด ทักษะคน และการเคลื่อนย้ายตามกลุ่มอ้างอิง ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันติดตามศิลปิน เกาหลี.” **วารสารสังคมพัฒนศาสตร์**. ๘, ๔ (๒๕๖๘): ๑๕๓-๑๖๘. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JSSD/article/view/7563/4591>
- ปนัดดา พลคล้าย และภาณุญาดา วงศ์งาม. “ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในการเข้าใช้สำนักงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.” **วารสารอักษราพิบูล**. ๑, ๑ (๒๕๖๓): ๖๙-๗๙. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/APBJ/article/view/249159/168162>
- ปริญญ์ ขวัญเรียง และกันยารัตน์ เครียวเช่น. “สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย.” **วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ**. ๓๓,๓ (๒๕๖๓): ๑๑๘-๑๓๑. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗, จาก: <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/parichartjournal/article/view/236450/168799>
- ประภาส พาวินันท์. “แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชนเพื่อส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในวิถีใหม่.” **วารสารห้องสมุด**. ๖๗, ๒ (๒๕๖๖): ๑๔๖-๑๖๖. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tla_bulletin/article/view/265234/180119
- รุจโรจน์ แก้วอุไร และชโรชนีย์ ชัยมินทร์. “พื้นที่การเรียนรู้สำหรับผู้เรียนยุค ดิจิทัลในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.” **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**. ๒๑, ๔ (๒๕๖๒): ๓๖๖-๓๗๘. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘, จาก: https://so06.tci-thaijo.org/index.php/edujournal_nu/article/view/152965/152330
- เริงใจ เขียวอ่อน และแถมกาญจน์ สมประเสริฐศรี. “พฤติกรรม ความต้องการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษของผู้ใช้บริการ.” **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ**. ๑๓,๑ (๒๕๖๒): ๒๖-๓๔. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗, จาก: <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/sskrujournal/article/view/210629/145816>
- ลักขณา ศิริวรรณ และคนอื่น ๆ. **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการองค์การและพฤติกรรมองค์การ**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๖๒.
- วสันต์ สระพัง, แหวดดา เตชทวิวรรณ และศศิพิมล ประพินพงศกร. “การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด ที่มีระบบการศึกษาทางไกล.” **วารสารบรรณศาสตร์ มศว**. ๑๔, ๑ (๒๕๖๔): ๙๕-๑๑๑. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗, จาก: https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JLIS_SWU/article/view/248526/168995

- ศรวีย์ สมสวัสดิ์, สุพรรณรัตน์ มาศรีตัน และหัสยา วงศ์วัน. “พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ วิทยาลัยอินเทอร์เน็ตเทคโนโลยี.” **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**. ๙, ๓ (๒๕๖๖): ๑๙๘-๒๑๔. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/274250/181677>
- สุบิน ไชยยะ, พงษ์ ธีรบรรณพิทักษ์ และปิยพงษ์ สุเมตติกุล. “กลยุทธ์การบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนิสิตนักศึกษา.” **วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. ๔๘, ๒ (๒๕๖๓): ๒๖๐-๒๗๙. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๘, จาก: <https://digital.car.chula.ac.th/educujournal/vol48/iss2/15>
- สำนักหอสมุดแห่งชาติ. **การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร, ๒๕๖๖.**
- Robbins, Stephen P. **Organizational behavior**. Harlow: Pearson Education Limited, 2015
- Usman, K., and Younus, M. “Examine the Challenges and Barriers Hindering Distance Learners' Access to Academic Library Resources.” **Journal of Education and Social Studies**. 4, 3 (2023): 813-820. [Online]. Retrieved 26 April 2025, from: <https://www.scienceimpactpub.com/journals/index.php/jess/article/view/763/435>
- Wilson, T. D. “Information behavior: An interdisciplinary perspective.” **Information Processing & Management**. 33, 4 (July 1997): 551-572. [Online]. Retrieved 26 April 2025, from: [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(97\)00028-9](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(97)00028-9)