



การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด
ที่มีระบบการศึกษาทางไกล

NEEDS ASSESSMENT OF LIBRARY SERVICES AMONG STUDENTS OF
OPEN UNIVERSITIES VIA DISTANCE LEARNING SYSTEMS

วสันต์ สระพัง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด
ที่มีระบบการศึกษาทางไกล



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

NEEDS ASSESSMENT OF LIBRARY SERVICES AMONG STUDENTS OF
OPEN UNIVERSITIES VIA DISTANCE LEARNING SYSTEMS



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF ARTS
(Information Studies)

Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

2020

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด
ที่มีระบบการศึกษาทางไกล

ของ

วสันต์ สระพัง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก	 ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร)	(รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาส พาวินันท์)
..... ที่ปรึกษาร่วม	 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชาทวิวรรณ)	(อาจารย์ ดร.ศุภรวัชตรา แสนวา)

ชื่อเรื่อง	การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล
ผู้วิจัย	วสันต์ สระพ้ง
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร. แววดา เตชาทวีวรรณ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด โดยจำแนกตามระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน และจังหวัดที่อาศัย รวมทั้งประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่ง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และ F-test ประเมินความต้องการจำเป็นด้วยวิธี Priority Needs Index แบบปรับปรุง (PNI_{modified}) ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปร พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา และวิธีเรียนต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่อาศัยในจังหวัดต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ส่วนการประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด 4 ด้าน พบว่า ด้านที่มีความต้องการจำเป็นอันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (PNI_{modified}=0.39) รองลงมา คือ ด้านประเภทบริการห้องสมุดออนไลน์ (PNI_{modified}=0.35) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (PNI_{modified}=0.34) และด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ (PNI_{modified}=0.33) ตามลำดับ

คำสำคัญ : การบริการห้องสมุด, ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด, การประเมินความต้องการจำเป็น

Title	NEEDS ASSESSMENT OF LIBRARY SERVICES AMONG STUDENTS OF OPEN UNIVERSITIES VIA DISTANCE LEARNING SYSTEMS
Author	WASAN SRAPANG
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Sasipimol Prapinpongsakorn
Co Advisor	Associate Professor Dr. Wawta Techataweewan

The research aims to assess and compare the desirable conditions of library services from open university students by educational level, groups of subjects, methods of study, and residential provinces, including a needs assessment of the library services. The sample consisted of 400 students from two open universities. The data collection was conducted via questionnaire. The data were analyzed with descriptive statistics, such as percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis was tested using a t-test and an F-test. The needs assessment was analyzed with Modified Priority Needs (PNI_{modified}). The research results revealed that the students had a high level of opinion on the condition that library services should be in overall and each aspect. When compared by variables, it was found that there was a statistically significant difference in library services at the .05 level among the students at different education levels, groups of subjects, and methods of study exempted from the residential provinces. As for the needs assessment of library services in four aspects were prioritized from the most to least as follows; facilities ($PNI_{\text{modified}} = 0.39$), online library service category. ($PNI_{\text{modified}} = 0.35$), information resources ($PNI_{\text{modified}} = 0.34$), and physical library service category ($PNI_{\text{modified}} = 0.33$), respectively.

Keyword : Library services, Open university library, Needs assessment

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชาทวิวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ประภาส ภาวินันท์ และอาจารย์ ดร.ศุภรชชตรา แส่นวา ที่ร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์โดยให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง ปริญญานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใจต่อผู้เชี่ยวชาญที่สละเวลาในการพิจารณาคุณภาพและให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัย ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี บุญศรีงาม นางสาววรรัตน์ แต่งเจริญ และนางสาวอัมพร อุรัชตมาศ รวมถึงนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลวิจัยในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่เป็นกำลังใจและสนับสนุนในการทำวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความภาคภูมิใจ

วสันต์ สระพัง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	6
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	6
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการศึกษาทางไกล	12
ความหมายของการศึกษาทางไกล.....	12
องค์ประกอบของการศึกษาทางไกล.....	14

ความสำคัญและประโยชน์ของการศึกษาทางไกล	15
ประเภทของสื่อและวิธีการศึกษาทางไกล	17
การศึกษาทางไกลระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย	19
ความเป็นมาของการศึกษาทางไกล	19
ความเป็นมาของการศึกษาทางไกลในประเทศไทย	19
การศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	20
การศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยรามคำแหง	24
การบริการห้องสมุดสำหรับการศึกษาทางไกล	28
ประเภทของการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย	30
ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการศึกษาทางไกล	33
สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดสำหรับการศึกษาทางไกล	36
การประเมินความต้องการจำเป็น	38
ความหมายการประเมินความต้องการจำเป็น	38
ประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็น	39
ความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็น	40
ขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
งานวิจัยต่างประเทศ	45
งานวิจัยในประเทศ	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	67
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	67
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	67

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล	78
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	81
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	82
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	99
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	99
สมมติฐานการวิจัย.....	99
วิธีดำเนินการวิจัย.....	100
สรุปผลการวิจัย.....	102
อภิปรายผลการวิจัย	105
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	111
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก.....	121
ประวัติผู้เขียน.....	137

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	68
ตาราง 2 ค่าสหสัมพันธ์ CITC และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแอลฟาของแบบสอบถามการประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล	74
ตาราง 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม	79
ตาราง 4 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	82
ตาราง 5 การประเมินสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล.....	85
ตาราง 6 การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรระดับการศึกษา	89
ตาราง 7 การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรกลุ่มสาขาวิชา	90
ตาราง 8 การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรวิธีเรียน	92
ตาราง 9 การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรจังหวัดที่อาศัย.....	93
ตาราง 10 การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล.....	94

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
--	---



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยตระหนักและให้ความสำคัญด้านการศึกษในฐานะเป็นกลไกหลักที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของคนไทยให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และสมรรถนะในการประกอบสัมมาอาชีพและการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข อันจะนำไปสู่เสถียรภาพและความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติที่ต้องพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมนานาประเทศในเวทีโลกท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกศตวรรษที่ ๒๑ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, น. 1) การศึกษาจึงเปรียบเสมือนรากฐานที่สำคัญสำหรับการเตรียมคนและสังคมให้มีความพร้อมที่เรียนรู้และรับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อปรับตัวไปตามความต้องการของกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ปัจจุบันด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบก้าวกระโดด จึงถูกนำมาประยุกต์และสนับสนุนทางด้านการศึกษาโดยเฉพาะระบบการศึกษาทางไกล เพื่อเป็นการสร้างโอกาสทางการศึกษาและสร้างความเสมอภาคทางการเรียนรู้แก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไป ให้สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตอย่างเท่าเทียมกัน

การศึกษาทางไกลเป็นระบบการเรียนการสอนที่เกิดขึ้นโดยผ่านสื่อ ซึ่งผู้เรียนและผู้สอนไม่ได้มาพบกันแบบเผชิญหน้า โดยการใช้สื่อนั้นอาจเป็นสื่อชนิดเดียวหรือหลายชนิดก็ได้ เพื่อเป็นการถ่ายทอดเนื้อหาและสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ซึ่งการสื่อสารจะมีทั้งแบบทางเดียวและสองทาง รวมถึงการสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนที่เรียนด้วยกัน (Holmberg, 2005, p. 127) นอกจากนี้การศึกษาทางไกลยังเป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่ผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียนที่ไม่สามารถศึกษาในระบบการศึกษาปกติได้ โดยอาจมีสาเหตุจากภาระทางหน้าที่การงาน ภาระครอบครัว หรือปัจจัยอื่น ๆ ทำให้คนกลุ่มนี้สามารถศึกษาได้ตามต้องการ การเรียนการสอนทางไกลจึงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้สามารถได้รับการศึกษาโดยไร้ข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ คือ ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง สามารถศึกษาจากบ้านหรือที่พักและเลือกเวลาที่จะศึกษาได้อย่างอิสระ รวมถึงเป็นการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อให้ผู้เรียนสามารถหาความรู้ได้อย่างอิสระ

การศึกษาทางไกลระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยเริ่มขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2477 ได้มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมืองโดยรับผู้เรียนแบบไม่จำกัดจำนวนในลักษณะตลาดวิชา

เป็นการศึกษาแบบเปิดโดยใช้การเรียนการสอนในชั้นเรียนเป็นหลัก และอนุโลมให้ผู้อยู่ห่างไกลหรือติดภารกิจไม่ต้องเข้าชั้นเรียนแต่สามารถศึกษาด้วยตนเองจากเอกสารคำสอนและมาสอบตามวันเวลาที่กำหนด ซึ่งถือว่าการจัดการศึกษาแบบเปิดนี้เป็นระบบการศึกษาทางไกลลักษณะหนึ่ง ต่อมาความเป็นตลาดวิชาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมืองได้ยุติลงใน พ.ศ. 2508 และได้ปรับเปลี่ยนมาจัดการศึกษาเฉพาะแบบชั้นเรียนที่จำกัดการรับนักศึกษาหรือเป็นมหาวิทยาลัยแบบปิดใน พ.ศ. 2509 หลังจากนั้นได้มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชาแห่งใหม่ขึ้นใน พ.ศ. 2514 คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยสามารถรับนักศึกษาได้แบบไม่จำกัดจำนวนและมีการจัดชั้นเรียนสำหรับผู้เรียนที่จะสะดวกจะเข้ามาชั้นเรียน ส่วนผู้ที่ไม่สะดวกเข้าเรียนในชั้นเรียนก็สามารถศึกษาจากเอกสารตำราอยู่ที่บ้านแล้วเข้ามาสอบตามเวลาที่กำหนด ทั้งนี้มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการจัดรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์เพื่อเสริมการเรียนอีกทางหนึ่งนับว่าเป็นพัฒนาการของการศึกษาไกลในยุคต่อมา ส่วนการศึกษาทางไกลอย่างเต็มรูปแบบในระดับอุดมศึกษาเกิดขึ้นใน พ.ศ. 2521 เมื่อรัฐบาลประกาศจัดตั้งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชให้เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้วิธีการเรียนการสอนทางไกล ซึ่งเป็นระบบการเรียนการสอนแบบไม่มีชั้นเรียน แต่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักและมีสื่อเสริมอื่น ๆ เช่น เทปเสียง รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ การสอนเสริม เป็นต้น (สถาบันการศึกษาทางไกล, 2552, น. 15-16)

แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาทางไกลนี้ทบวงมหาวิทยาลัยได้นำไปประยุกต์และต่อยอดใน “โครงการวิทยาเขตสารสนเทศ” (IT Campus Project) เมื่อ พ.ศ. 2539 เพื่อขยายการศึกษาระดับอุดมศึกษาในภูมิภาค โดยมีมหาวิทยาลัยของรัฐหลายแห่งได้ดำเนินการขยายโอกาสทางการศึกษาภายใต้โครงการดังกล่าว มีการพัฒนาวิธีจัดการเรียนการสอนมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเรียนทางไกลแบบออนไลน์ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยเอกชนหลายแห่งก็ได้ดำเนินการจัดการศึกษาทางไกลในลักษณะดังกล่าวด้วยเช่นกัน (สถาบันการศึกษาทางไกล, 2552, น. 12-13) ปัจจุบันมหาวิทยาลัยหลายแห่งเปิดการเรียนการสอนทางไกลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ซึ่งเป็นการตอบสนองตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 37 วรรคสอง (4) ที่กำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการสามารถจัดการเรียนการสอนทางไกลและการศึกษาที่ให้บริการหลายเขตพื้นที่ ดังนั้นมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จึงมีระบบการเรียนการสอนทางไกลที่ทำให้ผู้เรียนสามารถได้รับความรู้หรือศึกษาโดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนแต่กระทำเฉพาะบางหลักสูตร ในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาทางไกล

อย่างเต็มรูปแบบหรือเรียกว่ามหาวิทยาลัยเปิด ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

การสำรวจสถิติผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดปีการศึกษา 2560 - 2562 พบว่าผู้สำเร็จการศึกษามีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยปีการศึกษา 2560 มีผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 117,782 คน ปีการศึกษา 2561 มีผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 128,925 คน และปีการศึกษา 2562 มีผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 102,285 คน (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) เนื่องจากความยากของการศึกษาทางไกลที่ต้องศึกษาด้วยตนเองเป็นหลักทำให้นักศึกษาถูกคัดออกหรือตกลออกจากชั้นและไม่เป็นไปตามเป้าหมายของการศึกษาแบบการเรียนทางไกล ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ เช่น การสอบไม่ผ่านหลายวิชาและหลายครั้ง ขาดผู้ให้คำปรึกษาทางด้านการเรียน ขาดผู้ให้คำแนะนำทางด้านการสอบ การปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์มีน้อย ปัญหาการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ปัญหาสื่อการเรียนการสอนเป็นต้น (สุมาลี สังข์ศรี, 2556) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเปิดยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร มหาวิทยาลัยจึงควรระดมทรัพยากรในการพัฒนาปรับปรุงการศึกษาเพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาให้ประสบความสำเร็จในการศึกษา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนตามนโยบายและหลักสูตรของมหาวิทยาลัย โดยเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศและเป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญที่สนับสนุนให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จทางการเรียน (สุนีย์ กาศจำรูญ, 2559, น. 1) หากมหาวิทยาลัยที่จัดการศึกษาแบบทางไกลแล้วห้องสมุดก็ต้องสนับสนุนการเรียนการสอนทางไกลดังกล่าวด้วย โดยจะต้องมีการจัดบริการห้องสมุดสำหรับการเรียนรู้ทางไกล รวมทั้งบริการห้องสมุดภายนอกมหาวิทยาลัยให้มีความเท่าเทียมกับการให้บริการห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย โดยทั่วไปการบริการห้องสมุดสำหรับการศึกษาทางไกล ได้แก่ บริการพื้นฐานหรือบริการหลัก เช่นเดียวกับบริการภายในห้องสมุด แต่ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้ห้องสมุดพัฒนาและขยายขอบเขตในการบริการให้กว้างขวางมากขึ้น รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบของดิจิทัลผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกและรวดเร็วตามความต้องการโดยไร้ข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ (Association of College & Research Libraries, 2016) นอกจากนี้ห้องสมุดยังจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อสภาพสิ่งแวดล้อมทำให้นักศึกษาสามารถเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนที่หลากหลายรูปแบบ รวมถึงจัดเตรียมบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่สามารถเพิ่มคุณค่า

ทางการศึกษาและสามารถเข้าถึงได้อย่างหลากหลายช่องทาง (Downes, 2013, p. 207) ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้เรียนมีทักษะการรู้สารสนเทศและกระบวนการสร้างการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดจนประสบความสำเร็จในการศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดมีจำนวนมาก ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริการสำหรับนักศึกษาที่ศึกษาทางไกลได้ 3 ด้าน คือ 1) ประเภทของบริการห้องสมุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืน บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการรายชื่อนหนังสือใหม่ และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด (Allison, DeFrain, Hitt, & Tyler, 2019; Chewe & Chitumbo, 2018; Fakoya-Michael & Fakoya, 2020; Fong, Au, Lam, & Chiu, 2020; Khan & Ahmed, 2013; Owusu-Ansah, Rodrigues, & Walt, 2018; Rasul & Singh, 2010; Tariq, 2016; ทศนีย์ มะหมัด, 2553; พรทิพย์ รักบุรี, 2559; มัญชุกานต์ ช่อผกา, 2553; อุไรวรรณ ใจหาญ, 2560) 2) ทฤษฎีสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือทั่วไป ตำราเรียน หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ และวีดิทัศน์ (Chewe & Chitumbo, 2018; Khan & Ahmed, 2013; Owusu-Ansah, Rodrigues, & Walt, 2018; Rasul & Singh, 2010; Tariq, 2016; กัลยา เรืองเวช, 2553; จุฑารัตน์ นกแก้ว, 2555; ทศนีย์ มะหมัด, 2553; พิษชุดา ศรีอนันต์, 2555; ภูติส เกิดประสงค์, 2551; มัญชุกานต์ ช่อผกา, 2553; เสาวรส อนุรักษโชคชัย, 2562) และ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เว็บไซต์ห้องสมุด สื่อสังคมออนไลน์ โมบายแอปพลิเคชัน คู่มือการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ การอำนวยความสะดวกเข้าถึงเครือข่ายห้องสมุดจากภายนอก และการสนทนาออนไลน์ (Allison et al., 2019; Chewe & Chitumbo, 2017; Fakoya-Michael & Fakoya, 2020; Fong, Au, Lam, & Chiu, 2020; LeMire et al., 2020; Mawhinney, 2020; Owusu-Ansah, Rodrigues, & Walt, 2018b; Rasul & Singh, 2010; ทศนีย์ มะหมัด, 2553; นวรัตน์ เขียวแก้ว, 2561; พิษชุดา ศรีอนันต์, 2555) นอกจากนี้ผลการประเมินการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก

การศึกษาทางไกลมีบทบาทสำคัญต่อมหาวิทยาลัยในยุคปัจจุบัน นอกจากเป็นการเปิดโอกาสและสร้างความเท่าเทียมกันด้านการศึกษาในระดับอุดมศึกษาแล้ว ยังเป็นประเด็นท้าทายสำหรับการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเช่นกัน รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอนโดยให้บริการสารสนเทศและการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาทุกคน โดยคำนึงถึงความต้องการและข้อจำกัดของนักศึกษาที่เรียนในระบบการศึกษาทางไกลเพื่อสร้างความเท่าเทียมในการเรียนรู้แก่ผู้เรียนทุกคน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา

สภาพที่ควรเป็นและประเมินความความต้องจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งทำให้ทราบลำดับความต้องการจำเป็นที่เป็นจุดอ่อนและจุดแข็งของการบริการ ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบทบาทและการจัดการที่เหมาะสมกับการเรียนการสอนทางไกล รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยปิดที่จัดการศึกษาแบบผสมผสานทั้งในชั้นเรียนและการศึกษาทางไกล หรือในบางสถานการณ์ที่มหาวิทยาลัยต้องใช่วิธีศึกษาทางไกล เช่น การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นต้น โดยศึกษาจากมหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่งในประเทศไทย ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้ในการวางแผน พัฒนาปรับปรุงงานบริการห้องสมุด อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนในปัจจุบันและอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อประเมินสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน และจังหวัดที่อาศัย
3. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยนี้ทำให้ทราบสภาพที่ควรเป็นและความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดเพื่อสนับสนุนการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่จะเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดและห้องสมุดมหาวิทยาลัยปิดที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกลร่วมกับระบบการศึกษาในชั้นเรียน ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับพัฒนาคุณภาพการบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถจัดข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลาเรียนในระบบการศึกษาทางไกลทั้งการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยและตอบสนองความต้องการการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาที่อาศัยอยู่ห่างไกลจากมหาวิทยาลัย รวมทั้งสามารถประยุกต์ทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดบริการห้องสมุดได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษามากที่สุด

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 163,957 คน และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 38,625 คน รวมทั้งสิ้น 202,582 คน (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ตามระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน และจังหวัดที่อาศัย ซึ่งไม่น้อยกว่าตารางจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1 ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา
- 1.2 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- 1.3 วิธีเรียน ได้แก่ บังคับเรียนในชั้นเรียน เรียนระยะไกล และเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกล
- 1.4 จังหวัดที่อาศัย ได้แก่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และต่างจังหวัด

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ระบบการศึกษาทางไกล** หมายถึง รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ห่างไกลกัน ต่างเวลาและต่างสถานที่ ซึ่งผู้เรียนไม่จำเป็นต้องเข้าชั้นเรียนปกติแต่สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ในลักษณะของสื่อประสม ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

และสื่อดิจิทัลอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลเป็นสื่อกลางในการเรียนรู้และการสื่อสารถึงกัน

2. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งกำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยเปิดที่มีการเรียนการสอนด้วยระบบการศึกษาทางไกลทั้งแบบบังคับวิธีเรียนและแบบเลือกวิธีเรียน นักศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองผ่านสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ รวมทั้งการสอบวัดผลและเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนต่าง ๆ ในที่นี้ ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

3. การบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล หมายถึง การจัดบริการของห้องสมุดสังกัดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่เรียนทั้งในชั้นเรียนและระบบการศึกษาทางไกล โดยจัดให้มีบริการทั้งทางกายภาพและทางออนไลน์ ที่อำนวยความสะดวกเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ หมายถึง รูปแบบการบริการที่ห้องสมุดมีให้แก่นักศึกษาทั้งบริการพื้นฐานและบริการพิเศษเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มคนที่ให้บริการเผชิญหน้าหรือผู้ใช้เข้ามาร้องขอ/ใช้บริการในห้องสมุด ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยยืมคืนว่า บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และบริการโสตทัศนวัสดุ

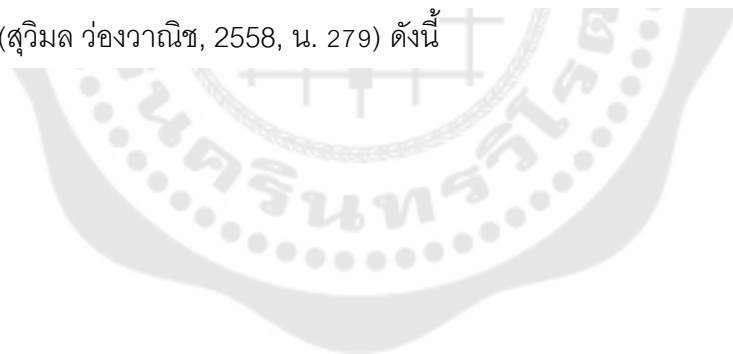
3.2 ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์ หมายถึง รูปแบบการบริการที่ห้องสมุดมีให้แก่นักศึกษาทั้งบริการพื้นฐานและบริการพิเศษเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มคนที่ให้บริการผ่านระบบเครือข่ายหรือระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังห้องสมุดแต่สามารถเข้าถึงหรือใช้บริการได้จากระยะไกล ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือน บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการนำส่งเอกสาร บริการแนะนำรายชื่อนหนังสือใหม่ บริการเสนอแนะหนังสือ และบริการห้องสมุดบนมือถือ

3.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหาเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศแก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อดิจิทัลอื่น ๆ

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เช่น การจัดห้องสมุดสาขาในพื้นที่ใกล้ที่พักอาศัยของนักศึกษา เป็นต้น และอำนวยความสะดวกทางออนไลน์โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด ได้แก่ เว็บไซต์ห้องสมุด สื่อสังคมออนไลน์ โมบายแอปพลิเคชัน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย Wi-Fi ระบบเครือข่ายห้องสมุดจากภายนอก VPN, Window Proxy และอื่น ๆ

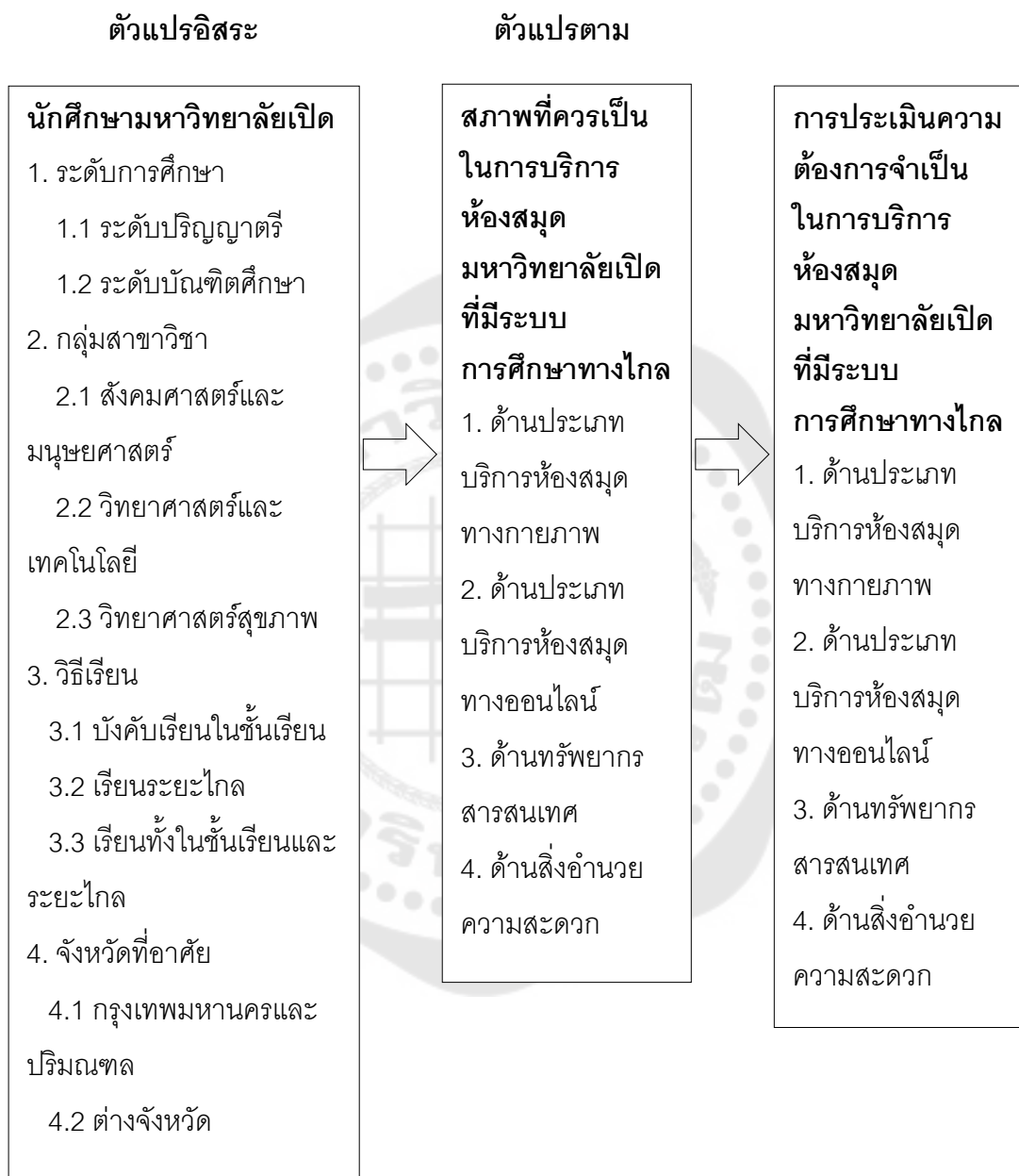
4. สภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล หมายถึง สภาพที่คาดว่าจะควรจะเป็นหรือความต้องการให้เป็นในการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลตามความคิดเห็นของนักศึกษา

5. การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบในการวิเคราะห์สำหรับค้นหาผลลัพธ์ของความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบันกับสภาพที่คาดหวังหรือต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตในการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล จากนั้นนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์มาจัดเรียงลำดับความสำคัญเพื่อหาความต้องการจำเป็นที่สำคัญมาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาให้ดีขึ้นต่อไป โดยใช้สถิติ Priority Need Index แบบปรับปรุง (PNI_{modified}) (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558, น. 279) ดังนี้



กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกัน
2. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกัน
3. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้วิธีเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกัน
4. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่อาศัยในจังหวัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอตามหัวข้อ ดังนี้

1. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการศึกษาทางไกล
 - 1.1 ความหมายของการศึกษาทางไกล
 - 1.2 องค์ประกอบของการศึกษาทางไกล
 - 1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการศึกษาทางไกล
 - 1.4 ประเภทของสื่อและวิธีการศึกษาทางไกล
2. การศึกษาทางไกลระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย
 - 2.1 ความเป็นมาของการศึกษาทางไกล
 - 2.2 ความเป็นมาของการศึกษาทางไกลในประเทศไทย
 - 2.3 การศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
 - 2.4 การศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. การบริการห้องสมุดสำหรับการศึกษาทางไกล
 - 3.1 ประเภทของบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 - 3.2 ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการศึกษาทางไกล
 - 3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการศึกษาทางไกล
4. การประเมินความต้องการจำเป็น
 - 4.1 ความหมายการประเมินความต้องการจำเป็น
 - 4.2 ประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็น
 - 4.3 ความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็น
 - 4.4 ขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการศึกษาทางไกล

ความหมายของการศึกษาทางไกล

การศึกษาทางไกล ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Distance education ซึ่งมีการใช้คำภาษาอังกฤษที่มีความหมายคล้ายคลึงกันหลากหลาย เช่น Open learning, Distance learning, Distance teaching, Computer-based learning, Web-based learning, E-learning เป็นต้น รวมทั้งคำเรียกที่แตกต่างกันในภาษาไทย เช่น การเรียนการสอนทางไกล การเรียนการสอนแบบตลาดวิชา การศึกษาระบบเปิด การเรียนการสอนออนไลน์ การเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นต้น แต่ราชบัณฑิตยสถานบัญญัติ คำนี้ว่า การศึกษาทางไกล (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2555) โดยมีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ กัน ดังนี้

เพจ และโธมัส (Page & Thomas, 1977, p. 107) ผู้บุกเบิกคำว่า การศึกษาทางไกล ในยุคแรก ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า การศึกษาที่ครูและการสอนมิได้กระทำกันโดยเผชิญหน้า และให้การติดต่อระหว่างกันโดยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารการสอน วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์

เพอร์รี่ วอร์เตอร์ และรัมเบิล (Perry & Rumble, 1987, p. 1) ผู้บุกเบิกคำว่า การศึกษาทางไกล ในยุคแรก ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า การจัดการศึกษาที่ผู้เรียนและผู้สอนมิได้พบกันแบบเผชิญหน้า แต่เป็นการสื่อสารสองทางที่เกิดขึ้นโดยทั้งสองฝั่งไม่ได้อยู่ในห้องเดียวกันโดยใช้สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ เช่น ไปรษณีย์ อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย วิดีโอแบบโต้ตอบ เป็นต้น ในกระบวนการเรียนการสอน

ยูเนสโก (UNESCO, 2002, p. 22) ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า กระบวนการศึกษาที่ผู้สอนอยู่ห่างไกลหรือคนละช่วงเวลาจากผู้เรียน ซึ่งผู้สอนและผู้เรียนดำเนินการเรียนการสอนผ่านสื่อเทียม (Artificial medium) ทั้งอิเล็กทรอนิกส์และสิ่งพิมพ์

โฮล์มเบิร์ก (Holmberg, 2005, p. 127) ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า ระบบการเรียนการสอนที่เกิดขึ้นโดยผ่านสื่อ ซึ่งผู้เรียนและผู้สอนไม่ได้มาพบกันแบบเผชิญหน้า การใช้สื่อนั้นอาจจะเป็นสื่อชนิดเดียวหรือหลายชนิด เพื่อถ่ายทอดเนื้อหาและสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน รวมถึงการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกันอีกด้วย ซึ่งในการสื่อสารจะมีทั้งแบบทางเดียวและสองทาง

เทรซเลอร์ (Traxler, 2018, pp. 1-3) ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า รูปแบบการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบที่ข้ามพ้นอุปสรรคความหลากหลายของสถานที่ทั้งทวีป ภูมิภาค ประเทศและเมือง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละยุคสมัยในการจัดการการเรียนรู้ สร้างบทเรียน และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งในสถานศึกษาและชุมชน

ซึ่งมีชื่อเรียกที่แตกต่างกัน ได้แก่ การเรียนรู้ออนไลน์ (Online learning) การเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) และการเรียนรู้เสมือน (Virtual learning)

บอซเคิร์ต (Bozkurt, 2019, pp. 259-267) ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า กิจกรรมการเรียนรู้ทั้งการศึกษาในระบบ นอกกระบบและตามอัธยาศัย ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในการเรียนจากระยะไกลทั้งทางกายภาพและทางจิตใจ (Physically and psychologically) โดยมีการเพิ่มปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างผู้เรียน แหล่งเรียนรู้ และผู้สอน ที่เป็นเสมือนผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator)

วิจิตร ศรีสอ้าน (2529, น. 5-7) ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า รูปแบบของการศึกษาที่ไม่มี ชั้นเรียน แต่อาศัยสื่อประสม ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และการสอนเสริม รวมทั้งศูนย์บริการการศึกษา โดยมุ่งหวังให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ไม่จำเป็นต้องเข้ามาชั้นเรียนตามปกติ

จุฑารัตน์ นกแก้ว (2553, น. 52) ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า การจัดการเรียนการสอนรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในขณะที่ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ในสถานที่และเวลาที่ต่างกัน โดยมีวิธีการจัดส่งหลักสูตร โปรแกรมการเรียนการสอนผ่านช่องทางการสื่อสาร และสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2555, น. 157) ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า การจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบสำหรับผู้เรียนที่อยู่ห่างไกลจากสถานศึกษาหรือไม่สามารถเข้าเรียนในระบบได้ โดยใช้สื่อการเรียนการสอนที่หลากหลายรูปแบบ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบไปรษณีย์ เป็นต้น

สุมาลี สังข์ศรี (2558, น. 8) ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า ระบบการจัดการศึกษาที่ผู้เรียนและผู้สอนมิได้มาพบกันโดยตรง โดยผู้สอนส่งเนื้อหาความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ไปยังผู้เรียนผ่านสื่อในลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นสื่อชนิดเดียวหรือหลายชนิดเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดเนื้อหาและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน ผู้เรียนสามารถกำหนดสถานที่ตามความสะดวกและบริหารจัดการเวลาเรียนได้ด้วยตนเอง

จิณห์นิภา แสงสุข (2560, น. 129) ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า การจัดการศึกษาที่ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ต่างสถานที่กัน แต่สามารถถ่ายทอดความรู้จากผู้ไปยังผู้เรียนโดยอาศัยสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หรือผ่านระบบคมนาคมเพื่อสื่อสารถึงกัน อาจเป็นการสื่อสารทางเดียว หรือสื่อสารสองทางก็ได้

ปิยวรรณ ศิริเดชจรม (2561, น. 22)ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า ระบบการจัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนและผู้สอนไม่ได้พบกันโดยตรง ซึ่งการจัดการเรียนการสอนที่เอื้ออำนวยให้ผู้เรียนสามารถใช้เวลาวางศึกษาด้วยตนเองโดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ แต่ผู้สอนสามารถถ่ายทอดเนื้อหาวิชาความรู้ มวลประสบการณ์ไปยังผู้เรียนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เทปเสียง วิดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การศึกษาทางไกล หมายถึง วิธีการจัดการเรียนการสอนรูปแบบหนึ่งที่ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ต่างสถานที่และช่วงเวลากัน แต่สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (Self-learning) โดยผู้เรียนไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังสถาบันการศึกษา สามารถเรียนที่บ้านหรือสถานที่ทำงานผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อสิ่งพิมพ์ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลเช่นปัจจุบันเป็นสื่อกลางในการเรียนรู้และการสื่อสารถึงกัน

องค์ประกอบของการศึกษาทางไกล

การศึกษาทางไกลเป็นวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการถ่ายทอดเนื้อหาบทเรียนจากผู้สอนไปยังผู้เรียนผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งการเรียนการสอนวิธีนี้จะสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบของการศึกษาทางไกลหลายองค์ประกอบ ดังนี้ (ศุภนิต อาริหัตย์รัตน์, 2557, น. 120)

1. ผู้เรียน เป็นการเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางที่มีอิสระในการกำหนด เวลา สถานที่ และวิธีเรียนโดยผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้จากแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การสอนสดโดยผ่านการสื่อสารทางไกล ตำรา หนังสือ เอกสารประกอบการเรียนการสอนด้วยตนเอง การเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. ผู้สอน เป็นการเน้นสอนโดยใช้การสื่อสารทางไกลแบบ 2 ทาง และอาศัยสื่อหลากหลายชนิด ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองหรือเรียนเสริมภายหลังได้

3. ระบบบริหารและการจัดการ เป็นการจัดการโครงสร้างอื่น ๆ เพื่อเสริมการสอนทางไกลโดยตรง เช่น การจัดศูนย์วิทยบริการ จัดระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบการผลิตสื่อและจัดส่งสื่อให้ผู้เรียนโดยตรง เป็นต้น

4. การควบคุมคุณภาพ เป็นการจัดทำอย่างเป็นระบบ และดำเนินการต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการควบคุมคุณภาพด้านองค์ประกอบของการสอน เช่น ขั้นตอนการวางแผน กระบวนการเรียนการสอน วิธีการประเมินผล และการปรับปรุงกระบวนการ เป็นต้น

5. การติดต่อระหว่างผู้เรียน ผู้สอน สถาบันการศึกษา เป็นการติดต่อแบบ 2 ทาง โดยใช้โทรศัพท์ โทรทัศน์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ความสำคัญและประโยชน์ของการศึกษาทางไกล

การศึกษาทางไกล มีความสำคัญและมีประโยชน์ในการนำมาใช้ในการจัดการศึกษาหลากหลายประการ ดังนี้ (สุมาลี สังข์ศรี, 2549, น. 10-14)

1. การสร้างโอกาสทางการศึกษา การศึกษาทางไกลสามารถช่วยให้ประชาชนที่อยู่ห่างไกลจากสถาบันการศึกษา ผู้ที่อยู่ห่างไกลจากตัวเมืองและผู้อยู่ในชนบทสามารถที่จะมีโอกาสศึกษาเล่าเรียนและมีโอกาสเข้าถึงการศึกษ

2. การสร้างความเท่าเทียมกันทางการศึกษา การศึกษาทางไกลช่วยให้บุคคลได้รับโอกาสในการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยใด อาชีพใด เพศใด อยู่ใกล้ไกลเพียงใด ได้ มีโอกาสทางการศึกษาอย่างเสมอภาคกัน

3. การให้อิสระแก่ผู้เรียน การศึกษาทางไกลช่วยให้ผู้เรียนเรียนได้อย่างอิสระ ไม่มีการบังคับว่าต้องศึกษาในช่วงใด ผู้เรียนสามารถจัดเวลาของตนเองว่าจะศึกษาในช่วงระยะเวลาใด ผู้เรียนมีความพร้อมเมื่อไรก็สามารถศึกษาได้ และผู้เรียนจะกำหนดเวลาเรียน กำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ของตนเอง ควบคุมตนเองและไม่ต้องไปศึกษายังสถานศึกษา สามารถศึกษาที่บ้านของตนเองได้

4. การเชื่อมต่อผู้ที่ประกอบอาชีพการงานแล้ว การศึกษาทางไกลช่วยให้ผู้เรียนสามารถจะเรียนที่บ้านหรือที่ทำงานได้ โดยไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียนแต่จะเรียนจากสื่อด้วยตนเองจะเรียนเวลาใดก็ได้ที่สะดวก

5. การจัดการศึกษาให้แก่ผู้เรียนได้เป็นจำนวนมากในคราวเดียวกัน เนื่องจากการศึกษาทางไกลสามารถรับผู้เรียนได้ไม่จำกัดจำนวน ผู้ใดสนใจและมีคุณสมบัติตามที่กำหนดก็สามารถเรียนได้

6. การประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้เรียนการศึกษาทางไกล เนื่องจากผู้เรียนไม่ต้องเดินทางมาเรียนที่โรงเรียนหรือสถานศึกษา ผู้เรียนสามารถเรียนอยู่ที่บ้านหรือในสถานที่ที่สะดวก ทำให้ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการแต่งกาย ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการมาเข้าเรียน

7. การวางแผนเตรียมการอย่างเป็นระบบ การศึกษาทางไกลจะมีการวางแผนอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การพัฒนาหลักสูตร การผลิตสื่อ การส่งหลักสูตรไปยังครูผู้สอน การส่งสื่อไปยังผู้เรียนและการติดตามประเมินผล การผลิตสื่อการสอนดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

8. การส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต การศึกษาทางไกลช่วยให้ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาหาความรู้ในเวลาใดก็ได้เมื่อมีความพร้อมไม่ว่าผู้ศึกษาจะอยู่ในวัยใดก็สามารถศึกษาได้ เพราะศึกษาจากสื่อประเภทต่าง ๆ ดังนั้นผู้สนใจจึงสามารถศึกษาหาความรู้ได้ตลอดชีวิต

นอกจากความสำคัญและประโยชน์แล้ว การศึกษาทางไกลยังมีข้อจำกัดในบางส่วน ซึ่งผู้นำวิธีการของการศึกษาทางไกลไปใช้ต้องพึงตระหนักถึงข้อจำกัด ดังนี้

1. โอกาสในการพบผู้สอน การศึกษาทางไกลเป็นการศึกษาที่จัดให้ผู้เรียนเรียนด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ โอกาสที่จะพบกับผู้สอนมีน้อย อาจทำให้ผู้เรียนรู้สึกขาดผู้ให้แรงจูงใจขาดผู้แนะนำ และขาดผู้ให้ความกระจ่างในทันทีทันใดจากการศึกษาจากสื่อด้วยตนเอง เมื่อไม่เข้าใจ ผู้เรียนไม่อาจซักถามหรือโต้ตอบกับผู้สอนได้ทันทีเหมือนการเรียนในชั้นเรียน

2. โอกาสในการพบเพื่อนผู้เรียนด้วยกัน เนื่องด้วยวิธีการของการศึกษาทางไกลผู้เรียนจะศึกษาด้วยตนเองเป็นรายบุคคลจึงไม่มีการศึกษากันเป็นชั้นเรียนแบบพร้อมกัน เพราะฉะนั้นผู้เรียนแต่ละคนจะศึกษาด้วยตนเองอยู่ที่บ้าน โดยจะขาดโอกาสในการพบปะซักถามปรึกษาหารือช่วยกันคิด ช่วยกันเรียน ช่วยกันแนะนำ เหมือนกับการเรียนร่วมกันในชั้นเรียน ซึ่งการเรียนที่มีเพื่อนอยู่ในชั้นเรียนด้วยนั้นจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดแรงบัลดาล เกิดกำลังใจ เกิดความพยายาม และนำไปสู่ผลสำเร็จของการศึกษา

3. การแบ่งเวลาในการเรียนของผู้เรียน วิธีการศึกษาทางไกลเป็นการให้อิสระแก่ผู้เรียนในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ โดยผู้เรียนจะต้องจัดสรรเวลาในการเรียนของตนเอง จัดแบ่งเวลาจากภารกิจของตนเอง ซึ่งสามารถเรียนเมื่อไรก็ได้เมื่อผู้เรียนมีความพร้อม ไม่มีใครคอยกำหนดคอยกำกับเหมือนการเรียนในชั้นเรียน และไม่ต้องเรียนพร้อมกับผู้อื่นเหมือนการเรียนในชั้นเรียน แต่ผู้เรียนจะมีปัญหาในเรื่องของขาดวินัยในการจัดสรรเวลาในการเรียน ผู้เรียนมักมีภารกิจอื่นหรือมีสิ่งจูงใจอื่นที่มากกว่าการเรียน จึงทำให้ไม่มีเวลาในการศึกษาจากสื่อเท่าที่ควร

4. คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการเรียน เนื่องจากการเรียนโดยวิธีการศึกษาทางไกลซึ่งผู้เรียนจะต้องเรียนจากสื่อชนิดต่าง ๆ ด้วยตนเองเป็นหลัก โดยสื่อเหล่านี้ประกอบไปด้วยสื่อหลักและสื่อเสริม แต่จะพบกับปัญหาในเรื่องของการถ่ายทอดเนื้อหาที่เข้าใจยาก ซับซ้อน วกวน เป็นลักษณะที่ต้องมีการอธิบายเสริมจึงเข้าใจ ถ้าสื่อต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนผลิตออกเป็นเช่นนั้น จะก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้เรียนเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนไม่เข้าใจในบทเรียนและไม่สามารถซักถามข้อปัญหาได้ จนในที่สุดทำให้เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่ายหรืออาจจะหยุดเรียนไป

5. การติดต่อสื่อสารกับสถาบันการศึกษา ในการจัดการศึกษาด้วยวิธีการศึกษาทางไกล ส่วนใหญ่สถาบันผู้จัดต้องรับผิดชอบกับผู้เรียนที่มีจำนวนมาก การศึกษาที่มีผู้เรียนเป็นจำนวนมากเช่นนี้การติดต่อสื่อสารระหว่างสถาบันกับผู้เรียนจึงค่อนข้างล่าช้าหรือมีอุปสรรคบ้างจนทำให้เกิดผลเสียต่าง ๆ เช่น ไม่ได้รับสื่อและเอกสารการสอน ไม่ได้รับการแจ้งกำหนดสอบ ไม่ได้รับการแจ้งกำหนดการลงทะเบียน จึงเป็นสาเหตุทำให้ผู้เรียนลงทะเบียนไม่ทันหรือเรียนไม่ทันผู้อื่น เป็นต้น จึงก่อให้เกิดความน่าเบื่อหน่ายท้อถอยและไม่พอใจกับระบบ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้เรียนเลิกเรียนและไปเรียนกับระบบที่มีการเข้าเรียนหรือติดต่อกับมหาวิทยาลัยโดยตรงมากกว่า

ประเภทของสื่อและวิธีการศึกษาทางไกล

การศึกษาทางไกลสามารถจำแนกประเภทของสื่อได้หลายลักษณะซึ่งวิจิตร ศรีธำ (2529, น. 5-7) ได้ทำการศึกษาวิธีการสอนทางไกล และจำแนกวิธีการสอนโดยสื่อการสอนทางไกลต่าง ๆ ออกเป็น 6 วิธี ดังนี้

1. การสอนทางไปรษณีย์ สื่อการสอนที่นิยมใช้ส่วนมาก คือ สิ่งพิมพ์และเอกสารเป็นหลัก โดยส่วนใหญ่จะส่งไปให้ผู้เรียน ทั้งสิ่งพิมพ์และเอกสารเหล่านี้จะมีประสิทธิภาพ ถ้ามีการออกแบบการสอนและการจัดทำอย่างเป็นระบบ เช่น การเสนอโครงสร้างของบทเรียนแต่ละบท การเรียงลำดับหัวข้อใหญ่และหัวข้อเล็ก การนำเสนอแนวคิดสำคัญๆ รูปแบบวิธีการเขียน การปฏิบัติแบบฝึก หรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับหัวข้อและจุดประสงค์ การใช้เทคนิคและวิธีการนำเสนอที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งบทเรียนให้น่าสนใจตรงกับความต้องการของผู้เรียน

2. การสอนทางวิทยุ การใช้วิทยุในการสอนสามารถทำได้ โดยการออกแบบรายการสำหรับประชาชนและผู้เรียน ส่วนการสอนทางวิทยุสำหรับผู้เรียนเป็นกลุ่มจะแจกคู่มือแนะนำและกำหนดเวลาไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นแนวทางในการอภิปรายและสรุปประเด็นสำคัญ หรือถ้าผู้เขียนถามปัญหาก็นำมาตอบในวิทยุ

3. การสอนทางโทรทัศน์ การใช้โทรทัศน์เพื่อการสอนทางไกลมีจุดประสงค์เพื่อนำเสนอเนื้อหาสาระที่สำคัญๆ การบรรยาย สรุปบทเรียน การจัดกิจกรรมที่เด่น ๆ เกี่ยวกับการเรียนการสอน แต่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ต้องใช้เวลา ความรู้ และความสามารถในการผลิตรายการ ถ้าวางแผนผลิตรายการไม่ดีแล้ว บทเรียนที่ปรากฏจะไม่น่าสนใจและไม่คุ้มกับการลงทุนและเวลาที่ใช้ เช่น ผู้สอนบรรยาย สารวิชาตลอดรายการ ถ้าผู้บรรยายไม่มีทัศนคติที่ดีในการนำเสนออาจจะทำให้บทเรียนไม่น่าสนใจ ด้วยเหตุนี้บางประเทศจึงให้ความสนใจในชีวิตทุกอย่างอย่างกว้างขวาง เพราะขณะที่ผู้เรียนฟังบทเรียนไปก็สามารถทำงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ไปพร้อมกันได้

4. การสอนโดยใช้วารสารและหนังสือพิมพ์ วารสารและหนังสือพิมพ์เป็นสื่อการสอนที่ได้รับความนิยมในทางไกลมาก เช่น วารสารเกี่ยวกับครอบครัวและพัฒนา (family and development) เป็นวารสารที่ให้ความรู้เกี่ยวกับชีวิตครอบครัว การทำอาหาร และการจัดบ้านให้น่าอยู่ สำหรับประเทศไทยได้มีการการจัดวารสาร หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ สำหรับชาวบ้านเป็นจำนวนมาก เช่น หนังสือพิมพ์ผาแดง ชื่อ “การศึกษานอกโรงเรียน” หนังสือพิมพ์ฉบับนี้จะให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และสุขภาพอนามัย เป็นต้น

5. การสอนโดยใช้แถบเสียง ใช้ได้ดีกับการสอนทางไกล เพราะผู้เรียนสามารถทบทวนเนื้อหาได้ จึงเป็นประโยชน์ในการนำมาสอนที่ต้องการฝึกทักษะ เช่น การเรียนภาษา เป็นต้น แต่ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูง และไม่สามารถใช้ได้ในกรณีที่ผู้เรียนไม่มีเครื่องเล่น แถบเสียง

6. การสอนเสริมโดยวิทยากร การสอนเสริมหรือการพบกับกลุ่ม แม้จะใช้เวลาน้อย แต่ช่วยให้การสอนทางไกลได้ผลดีขึ้น และยังเป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจที่จะศึกษาต่อไป การพบกลุ่มนี้อาจจะทำให้ผู้เรียนเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ดังนั้น การคัดเลือกผู้สอนเสริมจะต้องพิจารณาถึง บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถในการสอนเสริม เพื่อจะทำให้ผู้เรียนได้ประโยชน์มากที่สุดและมีประสิทธิภาพ

นอกจากประเภทของสื่อในระบบการศึกษาทางไกลที่จำแนกโดยวิธีการเรียนการสอนดังกล่าวแล้ว ซึ่งสามารถจำแนกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้อีก 2 ประเภท ดังนี้

1. สื่อหลัก คือ สื่อที่ผู้เรียนสามารถใช้ศึกษาได้ด้วยตนเองตลอดเวลาและทุกสถานที่ สื่อหลักนี้ส่วนมากจะเป็นสื่อหนังสือพิมพ์ เช่น ตำรา เอกสารคำสอนหรือคู่มือเรียน โดยผู้เรียนสามารถใช้สื่อเหล่านี้เป็นหลักในการเรียนวิชานั้น ๆ และมีโอกาสพลัดจากการเรียนได้น้อยมาก เพราะผู้เรียนจะมีสื่อหลักนี้อยู่กับตัว

2. สื่อเสริม คือ สื่อที่ช่วยเก็บตกต่อเติมความรู้ให้แก่ผู้เรียนได้มีความกระจ่างสมบูรณ์ขึ้น หรือหากในกรณีที่ผู้เรียนศึกษาจากสื่อยังไม่เข้าใจพอ ยังไม่เข้าใจชัดเจน หรือยังมีปัญหาอยู่ก็สามารถศึกษาจากสื่อเพิ่มเติมจากสื่อเสริมได้ เช่น สรุปของบท สรุปบทเรียนวิทยุ การสอนเสริม หรือการพบกลุ่ม เป็นต้น

การเรียนการสอนจากสื่อเพียงชนิดเดียวอาจจะทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้เนื้อหาสาระตามที่ต้องการไม่เท่าที่ควร เพราะสื่อแต่ละอย่างต่างมีข้อดีและข้อจำกัดของตัวเอง ดังนั้น ในการจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกลให้มีประสิทธิภาพ สื่อที่ใช้ควรอยู่ในลักษณะของสื่อประสม เพื่อช่วยให้การถ่ายทอดเนื้อหาสาระและความรู้ให้ดำเนินการเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษา (Jenkins, 1989, p. 163) พบว่า รูปแบบการสอนทางไกลที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือการสอนที่ใช้สื่อประสม ซึ่งประกอบด้วยสิ่งพิมพ์ เอกสาร รายการวิทยุ รวมทั้งมีการสอนเสริมหรือการพบกับผู้สอนเป็นครั้งคราว สื่อเอกสารเป็นสื่อที่ผู้เรียนเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นสื่อถาวรทนทานได้ด้วยตนเอง เพราะถ้าเป็นสื่อวิทยุหรือโทรทัศน์ เมื่อรายการผ่านไปแล้วก็ไม่สามารถจะย้อนกลับมาศึกษาได้อีก

การศึกษาทางไกลระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

ความเป็นมาของการศึกษาทางไกล

การศึกษาทางไกลของประเทศต่าง ๆ ในยุคแรกนั้นเริ่มต้นเปิดการสอนทางไปรษณีย์ โดยใช้สื่อที่เป็นเอกสารเท่านั้น ซึ่งเกิดขึ้นในวิทยาลัย Isaac Pitman ประเทศอังกฤษ ใน ค.ศ. 1840 (Nanda, 1998) เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้กับผู้เรียนที่อยู่ห่างไกลโรงเรียนหรือวิทยาลัยที่ไม่สามารถเข้าเรียนได้ และผู้เรียนที่มีข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ผู้พิการ ผู้หญิงที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าเรียนในสถาบันชาย เป็นต้น (Nasseh, 1997) และได้ขยายไปยังประเทศอื่น ๆ ทั้งในยุโรปและอเมริกา ใน ค.ศ. 1880 ซึ่งในยุคต่อมาใน ค.ศ. 1920 มีการใช้สื่อโสตทัศนที่เป็นวิทยุกระจายเสียงมาใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อเป็นการลดข้อจำกัดการศึกษาทางไปรษณีย์โดยเฉพาะความล่าช้าในการจัดส่งสื่อที่เป็นเอกสารไปยังผู้เรียน (Casey, 2008) ต่อมาใน ค.ศ. 1956 มีการนำวิทยุโทรทัศน์มาใช้ในการจัดการศึกษา ซึ่งเป็นการสนับสนุนจากมูลนิธิฟอร์ดในโครงการทดลองวิทยาลัยวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติชิคาโก เพื่อให้นักศึกษาสามารถเรียนจากวิทยุโทรทัศน์ได้จากที่บ้านโดยไม่ต้องเดินทางมายังสถานศึกษา และมีการมาพบปะกับผู้สอนบ้างในบางครั้งคราว (Moore & Kearsley, 1996) และหลังจากนั้นเป็นต้นมาในยุคที่การศึกษาทางไกลเกิดการขยายตัวและพัฒนา รูปแบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีการศึกษาและสื่อสารโทรคมนาคม โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาและนำมาใช้ควบคู่กับคอมพิวเตอร์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น Web-based learning Teleconferences E-mail Internet เป็นต้น เพื่อเป็นการขยายโอกาสในการเรียนรู้สำหรับประชาชนให้เป็นอย่างกว้างขวาง และเกิดความเสมอภาคทางการศึกษา (Saba, 2013)

ความเป็นมาของการศึกษาทางไกลในประเทศไทย

การศึกษาทางไกลของประเทศไทยอาจนับเนื่องได้ตั้งแต่สมัยสุโขทัย ซึ่งมีศิลาจารึกเพื่อใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าของผู้คนในสมัยนั้น และมีความชัดเจนยิ่งขึ้นในสมัยรัตนโกสินทร์ โดยเห็นได้จากการเรียนรู้โดยผ่านสื่อที่เป็นภาพวาดและรูปปั้นต่าง ๆ ภายในวัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม ซึ่งถือเป็นสถาบันการศึกษาแบบเปิดแห่งแรกของประเทศไทย ใน พ.ศ. 2477 มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมือง โดยเป็นการรับผู้เรียนแบบไม่จำกัดจำนวนใน

ลักษณะตลาดวิชา ใช้วิธีการสอนแบบชั้นเรียนเป็นหลักแต่ก็อนุโลมให้ผู้อยู่ห่างไกลหรือติดภารกิจไม่ต้องเข้าชั้นเรียนได้ ซึ่งสามารถศึกษาด้วยตนเองจากเอกสารคำสอนเมื่อถึงกำหนดก็มาสอบ การเรียนการสอนในลักษณะนี้เป็นรูปแบบการศึกษาทางไกลแบบดั้งเดิมที่เทคโนโลยีการสื่อสารยังไม่เจริญก้าวหน้าเช่นปัจจุบัน ต่อมามหาวิทยาลัยแห่งนี้ได้เปลี่ยนมาจัดเฉพาะแบบชั้นเรียนและเป็นมหาวิทยาลัยแบบปิด แต่ก็เกิดมหาวิทยาลัยในลักษณะเดียวกันขึ้นมาใหม่ใน พ.ศ. 2514 คือมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการจัดชั้นเรียนสำหรับผู้เรียนที่จะสะดวกจะเข้ามาชั้นเรียน ส่วนผู้ที่ไม่สะดวกมาเข้าชั้นเรียนสามารถศึกษาจากเอกสารตำราอยู่ที่บ้าน แล้วเข้ามาสอบตามเวลาที่กำหนด โดยทางมหาวิทยาลัยมีการจัดทำรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์เสริมการเรียนอีกทางหนึ่ง ซึ่งถือเป็นพัฒนาการหนึ่งของการศึกษาไกล ส่วนการศึกษาทางไกลในระดับอุดมศึกษาอย่างเต็มรูปแบบเกิดขึ้นใน พ.ศ. 2521 เมื่อรัฐบาลประกาศจัดตั้งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชให้เป็นมหาวิทยาลัยเปิด (Open university) ที่ใช้วิธีการศึกษาทางไกลสำหรับการเรียนการสอนโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักและมีสื่อเสริมอื่น ๆ เช่น เทปเสียง รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์และการสอนเสริม เป็นต้น นอกจากนี้แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาทางไกลนี้ได้ถูกนำไปประยุกต์และขยายผลในรูปของ “โครงการวิทยาเขตสารสนเทศ” (IT Campus Project) โดยทบวงมหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2539 เพื่อที่จะขยายการศึกษาระดับอุดมศึกษาในภูมิภาค โดยมีมหาวิทยาลัยของรัฐหลายแห่งได้ดำเนินการขยายโอกาสทางการศึกษาได้โครงการดังกล่าวและมีการพัฒนารูปแบบมาอย่างต่อเนื่องในลักษณะการเรียนทางไกลออนไลน์ รวมทั้งมหาวิทยาลัยเอกชนหลายแห่งก็ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนทางไกลในลักษณะดังกล่าวด้วยเช่นกัน แต่ไม่ได้ดำเนินการเรียนการสอนทางไกลอย่างเต็มรูปแบบเช่นเดียวกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และมหาวิทยาลัยรามคำแหง (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2546, น. 15-16)

การศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งเป็นระบบการเรียนการสอนที่ไม่มีชั้นเรียน ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ไกลกัน แต่สามารถมีกิจกรรมการเรียนการสอนร่วมกันได้โดยอาศัยสื่อประสม ได้แก่ สื่อหลัก และสื่อเสริมเพิ่มเติมในรูปสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล รวมทั้งกิจกรรมปฏิสัมพันธ์อื่น ๆ เช่น การสอนเสริม การสัมมนาเสริมและการสัมมนาเข้ม ซึ่งผู้เรียนจะใช้วิธีการเรียนด้วยตนเองในเวลาและสถานที่ที่สะดวก

การศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในระยะแรกใช้เป็นระบบสื่อประสม โดยอาศัยสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปของเอกสารการสอน แบบฝึกปฏิบัติ และเทปเสียงที่ส่งให้นักศึกษาทางไปรษณีย์เป็นสื่อแกนกลาง มีรายการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ การสอนเสริม

ณ ศูนย์บริการการศึกษาทุกจังหวัด และการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งวิทยาการในชุมชนที่มหาวิทยาลัยจัดให้เป็นสื่อประกอบ (วิจิตร ศรีสอ้าน, 2529)

ใน พ.ศ. 2542 มหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบการศึกษาทางไกล โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบและสื่อการสอนทางไกล และสภามหาวิทยาลัยได้ประกาศใช้ “ระบบการสอนทางไกลตามแผน มสธ.2543” หลังจากนั้นจากความท้าทายในปัจจุบันและอนาคตทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบการจัดการศึกษาทางไกลให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย สะดวกเรียนอย่างมีความสุขและสนุกกับการเรียนอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน และได้มีนโยบายการปฏิรูปมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเมื่อ พ.ศ. 2561 เพื่อมุ่งปรับปรุงระบบการศึกษาทางไกลและระบบที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีการศึกษาทางไกลที่สนับสนุนทุกชั้นตอน โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ปรัชญาและวิสัยทัศน์ เป็นแนวทางกว้างๆ สำหรับการดำเนินงานของหลักสูตรต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับปรัชญาการเรียนการสอนทางไกล และเน้นการศึกษาเล่าเรียนด้วยตนเองจากแหล่งความรู้และวิทยาการที่จัดในฐานความรู้ผ่านสื่อประสมประเภทต่าง ๆ รวมถึงแหล่งวิทยาการในชุมชนและสังคม
2. สภาพ ปัญหา และความต้องการของสังคม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพสังคม (โครงสร้างพื้นฐานของสังคม และของนักศึกษา/ผู้เรียน โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับวิถีชีวิต สภาพแวดล้อมทางกายภาพ จิตภาพ และสังคมที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมการศึกษานักศึกษา/ผู้เรียน) ปัญหาสังคม (จุดอ่อน สภาพบีบคั้น และข้อจำกัด ที่เกี่ยวกับหรือเป็นผลมาจากการด้อยคุณภาพด้านกำลังคน) และความต้องการของสังคม (ข้อมูลที่สะท้อนสิ่งที่สังคมคาดหวังเพื่อให้ได้กำลังคนที่มีคุณลักษณะความรู้ และประสบการณ์) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการศึกษา/ฝึกอบรม
3. ผู้เรียนและมาตรฐานบัณฑิต เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้เรียนในด้านการศึกษา อายุ อาชีพ สถานภาพทางสังคม และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ และความคาดหวังของผู้เรียน ส่วนมาตรฐานบัณฑิตครอบคลุมมาตรฐานที่ระบุในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานผลการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านความรู้ ด้านปัญญา ด้านคุณธรรมจริยธรรม เป็นต้น รวมทั้งมาตรฐานหรือสมรรถนะวิชาชีพ

4. บริบท และสภาพแวดล้อมทางการศึกษา บริบทการศึกษาครอบคลุมสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ที่เป็นตัวแทนของสถานการณ์และสภาพแวดล้อม ที่บัณฑิต/ผู้สำเร็จ การศึกษาจะออกไปเผชิญชีวิตและการงานอย่างแท้จริง

5. หลักสูตร เป็นมวลประสบการณ์ที่มุ่งจะถ่ายทอดไปสู่นักศึกษา/ผู้เรียน เพื่อเกิดการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เป็นหลักสูตรที่อิงประสบการณ์ ที่จัดเนื้อหาสาระของแต่ละ หลักสูตรในลักษณะบูรณาการเพื่อให้ประสารสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมในรูปของชุดวิชา

6. ชุดการสอนทางไกล เป็นชุดการสอนแบบเรียนด้วยตนเอง ที่เป็นแหล่งความรู้ อันครอบคลุมสื่อหลักและสื่อเสริม

7. การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ เป็นวิธีการและช่องทางการถ่ายทอด เนื้อหาสาระและประสบการณ์ โดยให้สอดคล้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบเรียน ด้วยตนเองในลักษณะต่าง ๆ

8. การประเมิน เป็นการตรวจสอบคุณภาพและประสิทธิภาพขั้นสุดท้าย ทั้งการ ประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา/ผู้เรียนอย่างครบวงจร การประเมินเพื่อตรวจสอบ ประสิทธิภาพของระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยทั้งระบบ

9. การประกันคุณภาพ เป็นการตรวจสอบคุณภาพและประสิทธิภาพขั้นสุดท้าย ทั้งการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา/ผู้เรียนอย่างครบวงจร การประเมินหลักสูตร และชุดวิชา และการประเมินเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบการสอนทางไกลของ มหาวิทยาลัยทั้งระบบ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจัดการศึกษาโดยใช้ระบบการสอนทางไกล ตามแผนมสธ. 2561 ซึ่งเป็นการเอื้ออำนวยให้นักศึกษาสามารถใช้เวลาศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ แต่ใช้วิธีการศึกษาโดยผ่านสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2562)

1. ศึกษาจาก “สื่อหลัก” ที่ส่งให้ทางไปรษณีย์ ประกอบด้วย เอกสารการสอน แบบฝึก ปฏิบัติ ซีดีเสียง/MP3ประจำชุดวิชา (บางชุดวิชา) วีซีดี ดีวีดีหรือซีดีมัลติมีเดียประจำชุดวิชา (บางชุดวิชา) และวัสดุการศึกษาอื่น ๆ

2. ศึกษาจาก “สื่อประกอบชุดวิชา” รายการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ประกอบชุดวิชาตามตารางออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา เช่น สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (STOU Channel) ระบบ C-Band รับชมจากดาวเทียมได้ทางช่อง SUNBOX ช่อง 124 และPSI ช่อง 245

True Visions ช่อง 199 เป็นต้น รวมถึงผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ <https://media.stou.ac.th> และทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook: STOU Channel และ Youtube: STOU Channel

3. เข้ารับการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำจังหวัดในบางชุดวิชาและในบางจังหวัดที่มีนักศึกษาลงทะเบียนเรียนตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด นอกจากนี้ยังสามารถรับการสอนเสริมผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่ระบบ e-Tutorials เพื่อรับการเสริมในเนื้อหาสาระสำคัญของชุดวิชา และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ ให้เท่าทันกับความก้าวหน้าทางวิชาการจากผู้สอนโดยตรง รวมทั้งเปิดโอกาสให้นักศึกษาสอบถามปัญหาข้อสงสัยในเนื้อหาวิชาผ่านทางโทรศัพท์และกระดานสนทนา

4. เข้ารับการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะในบางชุดวิชาที่สาขาวิชากำหนด ซึ่งเป็นการทำกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ทางวิชาการที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาได้รับการเสริมหรือเพิ่มเติมความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ซึ่งนอกเหนือจากสื่อเอกสารการสอนหรือสื่ออื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งเสริมรายละเอียดและวิธีการเรียนรู้เฉพาะด้านให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ

5. เข้ารับการอบรมประสบการณ์วิชาชีพ ชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพของทุกสาขาวิชาเป็นชุดวิชาที่นักศึกษาจะต้องลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาสุดท้ายหรือเหลือชุดวิชาที่จะต้องลงทะเบียนเรียนไม่เกิน 3 ชุดวิชา โดยมหาวิทยาลัยจะมีหนังสือแจ้งให้นักศึกษาเข้ารับการอบรมตามวัน/เวลาและสถานที่ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

6. Media on Demand เป็นการศึกษาเนื้อหาชุดวิชาจากวิดีโอออนดีมานด์ที่มหาวิทยาลัยได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ศึกษาประกอบกับชุดวิชา ซึ่งเป็นการสรุปประเด็นสำคัญของเนื้อหาแต่ละชุดวิชา เพื่อเป็นสื่อเสริมให้นักศึกษาได้ศึกษาเนื้อหาของชุดวิชาได้เข้าใจยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงและรับชมรายการวิทยุโทรทัศน์ที่ได้มีการเผยแพร่ ออกอากาศไปแล้วย้อนหลังได้อีกด้วย

7. e-Learning เป็นการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้เนื้อหาสาระจากบทเรียนของชุดวิชาในรูปแบบออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งในแต่ละชุดวิชา ก็จะมีแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละชุดวิชาให้นักศึกษาสามารถทบทวนและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดจนประสบผลสำเร็จทางการศึกษาโดยไม่จำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ อีกทั้งยังสามารถรับชมกิจกรรมการสอนเสริมแบบออนไลน์และสามารถซักถามปัญหาหรือข้อสงสัยต่าง ๆ จากอาจารย์ผู้สอนผ่าน Microsoft Team ได้อีกด้วย

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมด 12 สาขาวิชา ได้แก่

1. สาขาวิชาศิลปศาสตร์
2. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
3. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
4. สาขาวิชานิติศาสตร์
5. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
6. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์
7. สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์
8. สาขาวิชารัฐศาสตร์
9. สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์
10. สาขาวิชานิเทศศาสตร์
11. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
12. สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

การศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

การศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในระยะแรกดำเนินการด้วยระบบการสอนทางไกลผ่านสื่อ 2 ประเภท คือ รายการวิทยุกระจายเสียง และรายการวิทยุโทรทัศน์ ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้นมาใช้ตั้งแต่ พ.ศ. 2520 โดยเรียกรายการวิทยุกระจายเสียงว่า วิทยุการศึกษา และเรียกรายการวิทยุโทรทัศน์ว่า รายการโทรทัศน์การศึกษา (สมคิด ธีรศิลป์, 2540) นอกจากนั้น ทางมหาวิทยาลัยมีการผลิตเทปเสียงในแต่ละกระบวนวิชา ซึ่งจัดทำโดยสำนักเทคโนโลยีการศึกษา พร้อมทั้งทำสำเนาส่งสถานีวิทยุกระจายเสียงทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สำหรับรายการโทรทัศน์การศึกษาสำนักเทคโนโลยีได้จัดและผลิตรายการเป็นเทปโทรทัศน์เพื่อนำไปออกอากาศ ณ สถานีโทรทัศน์ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์

มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้พัฒนาระบบการศึกษาทางไกลอย่างต่อเนื่องโดยมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่าง ๆ มาใช้ในการเรียนการสอน ตามนโยบายที่มหาวิทยาลัยต้องการกระจายการศึกษาอย่างทั่วถึง โดยอาจารย์จะบรรยายที่สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติในแต่ละจังหวัดหมุนเวียนกันไป และส่งรายการสอนโดยยิงสัญญาณภาพและเสียงผ่านดาวเทียมหรือใยแก้วนำแสงจากจังหวัดที่บรรยายไปยังจังหวัดที่เปิดสอนในเครือข่าย ในลักษณะสองทิศทาง (Two-way system) และนักศึกษาที่เรียนแต่ละจังหวัด สามารถสอบถามอาจารย์ผู้บรรยายได้

โดยผ่านเครือข่ายดาวเทียมหรือใยแก้วนำแสง ซึ่งอาจารย์จะตอบข้อคำถามของนักศึกษาทันที เช่นเดียวกับเรียนอยู่ในห้องเรียนเดียวกันและพร้อม ๆ กันในทุกจังหวัด ซึ่งในการบรรยายอาจารย์จะเห็นนักศึกษาแต่ละจังหวัดโดยกล้องจะจับภาพของห้องเรียนแต่ละแห่งสลับกันไป ลักษณะห้องเรียนในแต่ละจังหวัดจะเป็นห้องเรียนปรับอากาศ โดยติดตั้งที่วุ้นจปิดที่รับสัญญาณรายการสอนผ่านดาวเทียมหรือใยแก้วนำแสง ซึ่งในการเรียนนั้นนักศึกษาจะได้พบอาจารย์ผู้บรรยายสลับกันในแต่ละจังหวัดที่อาจารย์เดินทางไปสอน นักศึกษาไม่ต้องวิตกในกรณีที่อาจารย์สอนอีกจังหวัดหนึ่งแล้วจะเกิดความรู้สึกห่างไกลเพราะมหาวิทยาลัยได้เน้นการสอนในลักษณะปฏิสัมพันธ์ โดยใช้เทคโนโลยีในการเชื่อมโยงความรู้ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน

ใน พ.ศ. 2543 มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้จัดการเรียนการสอนระบบสื่อสาร 2 ทาง โดยได้แบ่งระบบการสื่อสารออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. เครือข่ายระบบสื่อสารกลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดปราจีนบุรี สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุทัยธานี และสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอำนาจเจริญ

2. เครือข่ายระบบสื่อสารกลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติวิทยาเขตบางนา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดปราจีนบุรี สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุทัยธานี สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอำนาจเจริญ

3. เครือข่ายระบบสื่อสารกลุ่มที่ 3 ประกอบด้วย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติวิทยาเขตบางนา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครพนม สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดแพร่ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดศรีสะเกษ

4. เครือข่ายระบบสื่อสารกลุ่มที่ 4 ประกอบด้วย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสุโขทัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดขอนแก่น สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติตรัง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความมุ่งมั่นในการขยายโอกาสทางการศึกษาส่วนภูมิภาค โดยตระหนักถึงหน้าที่และภารกิจในการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อรับใช้สังคมรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงกระแสสังคมโลกที่จะก้าวเข้าสู่ยุคสารสนเทศ โดยนำความรู้ความสามารถของอาจารย์ที่เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาผนวกกับการประยุกต์ใช้

เทคโนโลยีทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน และสื่อที่จะใช้ในระบบการเรียนการสอน ซึ่งจะทำให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและกว้างไกลและเป็นการพัฒนาระบบการจัดการศึกษาของวงการศึกษาไทย

การศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการสอนผ่านสัญญาณ 2 ช่องทาง คือ ผ่านใยแก้วนำแสง และผ่านอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลนั้น ซึ่งทางมหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบการสอนทางไกลมาโดยตลอด โดยครั้งแรกที่เปิดการสอนทางไกลในปีการศึกษา 2538 ทางมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ส่งสัญญาณผ่านดาวเทียมไปยังสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดต่าง ๆ โดยการกระจายสัญญาณในทิศทางเดียว (One-way communication) นักศึกษาอยู่ในห้องเรียนสามารถสอบถามขอคำอธิบายเกี่ยวกับการเรียนผ่านระบบโทรศัพท์และโทรสารมายังอาจารย์ผู้สอนได้ ในปีการศึกษา 2539 มหาวิทยาลัยรามคำแหงใช้เทคโนโลยีการถ่ายทอดสัญญาณผ่านดาวเทียมและใยแก้วนำแสง ซึ่งต่อมาในปีการศึกษา 2547 ได้มีการเพิ่มระบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลขึ้น และยกเลิกการส่งสัญญาณผ่านดาวเทียมเนื่องจากหมดสัญญา ฉะนั้นการสอนโดยผ่านสัญญาณทั้ง 2 ช่องทางนี้ คือ การสอนโดยผ่านใยแก้วนำแสงและอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล นักศึกษาสามารถเรียนรู้ ได้ตอบ ชักถาม กับอาจารย์ผู้บรรยายได้ทันที สำหรับการเรียนการสอนทางไกลในลักษณะนี้จะทำให้โอกาสในการศึกษาของนักศึกษาส่วนภูมิภาคได้เปิดกว้างมากขึ้น และได้รับความรู้ที่ไม่ต่างไปจากนักศึกษาที่เรียนอยู่ในส่วนกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีรูปแบบในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายให้มีความเหมาะสมกับเป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา โดยมหาวิทยาลัยได้นำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีทางการศึกษา คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเลือกวิธีการเรียนตามช่องทางต่าง ๆ ตามความต้องการและความเหมาะสม ดังนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2562a)

1. การเข้าชั้นเรียนด้วยตนเอง เป็นการจัดการเรียนการสอนที่ทางมหาวิทยาลัยได้จัดชั้นเรียนให้ทุกกระบวนวิชาแต่ไม่บังคับให้เข้าชั้นเรียน ไม่มีการสั่งงานเพื่อเก็บคะแนน ทำให้บางคนหรือบางหลักสูตรสามารถเรียนด้วยตนเองที่บ้านผ่านสื่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ตำราเรียน เอกสารประกอบการสอน หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) และอื่นๆ หรือจะมาเข้าชั้นเรียนก็ได้ เช่น คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ เป็นต้น แต่บางคนอาจจะมีการเช็คชื่อหรือมีการสั่งงานและต้องทำงานส่งเพื่อให้มีสิทธิสอบในบางวิชาจึงเหมือนเป็นการบังคับเข้าชั้นเรียนไปโดยปริยาย เช่น คณะมนุษยศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศึกษาศาสตร์ เป็นต้น และบางคณะที่เน้นการฝึกปฏิบัติกับสถานการณ์จริงจึงถูกกำหนดบังคับให้เข้าชั้นเรียน

หรือห้องปฏิบัติการต่าง ๆ เช่น คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นต้น เช่นเดียวกับนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาที่บังคับให้เข้าชั้นเรียนตามเงื่อนไขที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2. RU Cyber classrooms เป็นการจัดการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ตแบบถ่ายทอดสดจากห้องเรียนตามวันและเวลาที่ปรากฏในตารางเรียน (LIVE) ซึ่งผู้เรียนจะเสมือนนั่งร่วมเรียนอยู่ในชั้นเรียนดังกล่าวและซักถามข้อสงสัยระหว่างเรียนได้โดยไม่ต้องเดินทางไปยังชั้นเรียนของมหาวิทยาลัย แต่สามารถเข้าถึงและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากระยะไกลผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยที่ <http://cyberclassroom.ru.ac.th>

3. Course on-demand เป็นการจัดการเรียนการสอนที่ทางมหาวิทยาลัยได้จัดทำไฟล์วิดีโอคำบรรยายย้อนหลังไว้ให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระบบ m-Learning เพื่อให้ผู้เรียนที่ติดภารกิจหรือมีเหตุจำเป็นที่ไม่สะดวกเข้าเรียนแบบชั้นเรียนหรือเรียนแบบถ่ายทอดสดจากห้องเรียนได้ สามารถเรียนรู้และดูวิดีโอคำบรรยายย้อนหลังได้ด้วยตนเองจากระยะไกลผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน เป็นต้น ซึ่งสามารถใช้งานได้ทั้งในระบบปฏิบัติการแบบ IOS และ Android สามารถคลิกดูได้ทันทีเหมือนกับ Youtube หรือ Download ในรูปแบบไฟล์ MP4 เก็บไว้ดูภายหลังผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยที่ <http://www.m-learning.ru.ac.th> หรือผ่านแอปพลิเคชัน Ru Course on Demand โดยไร้ข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่

4. e-Learning เป็นการจัดการเรียนการสอนที่เป็นการเพิ่มช่องทางและส่งเสริมโอกาสทางด้านการศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเลือกเรียนได้ด้วยตนเองทั้งกระบวนการวิชาที่เปิดในหลักสูตรและนอกหลักสูตรตามความต้องการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ และนักศึกษาสามารถสอบผ่านระบบ e-Testing โดยสามารถระบุวันสอบในกระบวนการวิชาที่เราลงทะเบียนกับทางมหาวิทยาลัยและเลือกเวลาสอบได้ด้วยตนเองตามความต้องการ ซึ่งนับว่าเป็นความหลากหลายทางด้านการศึกษาและเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับนักศึกษาที่ไม่สามารถเรียนในระบบปกติหรือติดภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถเข้าถึงการศึกษาได้อย่างเสมอภาคโดยเท่าเทียมกัน

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยรามคำแหงเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมด 15 คณะ ได้แก่

1. คณะนิติศาสตร์
2. คณะบริหารธุรกิจ

3. คณะมนุษยศาสตร์
4. คณะศึกษาศาสตร์
5. คณะวิทยาศาสตร์
6. คณะรัฐศาสตร์
7. คณะเศรษฐศาสตร์
8. คณะพัฒนาศาสตร์
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์
10. คณะศิลปกรรมศาสตร์
11. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศศาสตร์
12. คณะสาธารณสุขศาสตร์
13. คณะธุรกิจบริการ
14. คณะสื่อสารมวลชน
15. บัณฑิตวิทยาลัย

การบริการห้องสมุดสำหรับการศึกษาทางไกล

สมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย (Association of College & Research Libraries, 2016) กำหนดแนวทางที่เป็นมาตรฐานในการบริการห้องสมุดสำหรับการศึกษาทางไกล โดยจะต้องมีการจัดบริการห้องสมุดสำหรับการศึกษาไกลหรือบริการห้องสมุดภายนอกมหาวิทยาลัยให้มีความเท่าเทียมกับการให้บริการห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งส่วนใหญ่ การบริการห้องสมุดสำหรับการศึกษาทางไกลเป็นบริการพื้นฐานหรือบริการหลักแบบดั้งเดิมของห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย แต่มีการขยายขอบเขตในการให้บริการออกไปจากเดิม และห้องสมุดจะต้องจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้จากกระยะไกลโดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังห้องสมุด รวมทั้งวิธีการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดไปยังชุมชนการศึกษาทางไกล

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2562b, น. 4-5) ให้บริการบริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆของห้องสมุดโดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งเป็นหน่วยงานวิชาการที่สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนการเรียนการสอนที่มุ่งขยายโอกาสทางการศึกษาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาคนให้พัฒนาประเทศ

อย่างยั่งยืน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีบทบาทและวิสัยทัศน์ที่มุ่งมั่นเป็น ศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัยขับเคลื่อนด้วย เทคโนโลยีให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาค มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาทำงานร่วม ซึ่งประกอบไปด้วยซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ รวมทั้งระบบสารสนเทศที่เน้น การจัดการสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่ห้องสมุด โดยใช้โปรแกรมระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ (Sierra) ให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ได้ทั้งในส่วนกลาง และในระดับภูมิภาค ได้แก่ ห้องสมุดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 23 แห่ง ได้แก่ จังหวัดอุทัยธานี นครศรีธรรมราช ปราจีนบุรี อำนาจเจริญ นครพนม แพร่ นครราชสีมา สุโขทัย ขอนแก่น ศรีสะเกษ ตรัง ลพบุรี หนองบัวลำภู ชัยภูมิ เพชรบูรณ์ บุรีรัมย์ อุตรธานี กาญจนบุรี สุรินทร์ เชียงราย สงขลา เชียงใหม่ และพังงา ซึ่งจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่มีตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่างหลากหลายทั่วโลกผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ยังให้ความสำคัญ ร่วมมือกับสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษาในโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายห้องสมุด อุดมศึกษาในประเทศไทย (ThaiLIS) ซึ่งถือว่าการดำเนินงานที่วัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากร สารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในมหาวิทยาลัยที่เป็นส่วนกลางและมหาวิทยาลัย ในส่วนภูมิภาค และสามารถเชื่อมโยงกับเครือข่ายห้องสมุด รวมทั้งศูนย์สารสนเทศอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศอีกด้วย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2559) ให้บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของ มหาวิทยาลัย โดยอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักบรรณสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการ จัดบริการสารสนเทศเพื่อรองรับภารกิจของมหาวิทยาลัย และนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณา การเข้ามาจัดการในภารกิจหลักของห้องสมุด รวมถึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดำเนินงาน เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ครอบคลุมทุกเวลาทุกสถานที่ อีกทั้งยังได้ร่วมมือกับห้องสมุดและ หน่วยงานภายนอกอื่นในการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อทำให้การบริการห้องสมุด มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำนักบรรณสารสนเทศเป็นห้องสมุดกลางที่ตั้งทำการอยู่ที่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจัดหาสารสนเทศทุกประเภททั้งในรูปแบบวัสดุ ตีพิมพ์และวัสดุไม่มีตีพิมพ์ เพื่อให้บริการทั้งที่ส่วนกลางและผ่านเครือข่ายการให้บริการห้องสมุด สาขา ณ ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช นครสวรรค์ อุบลราชธานี เพชรบุรี สุโขทัย อุตรธานี ลำปาง จันทบุรี ยะลา

และนครนายก นอกเหนือจากนี้ยังมีการจัดให้บริการฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทางวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอีกด้วย และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชยังจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. โดยเป็นการให้บริการห้องสมุดในระดับจังหวัด ปัจจุบันมีมุม มสธ. 90 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ในห้องสมุดของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย ได้แก่ มุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนอำเภอเมืองทุกจังหวัด 75 แห่ง มุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร 3 แห่ง คือ ห้องสมุดประชาชนบางเขน ห้องสมุดประชาชนภาษีเจริญ และห้องสมุดประชาชนวัดโอรสาราม มุม มสธ. ในห้องสมุดติดสุสานนันทน์ โรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏ จังหวัดสงขลา 1 แห่ง และมุม มสธ. ในเรือนจำ/ทัณฑสถาน จำนวน 11 แห่ง คือ เรือนจำกลางบางขวาง ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลางธัญบุรี เรือนจำกลางคลองเปรม ทัณฑสถานหญิงกลาง เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เรือนจำกลางเชียงใหม่ เรือนจำกลางเชียงราย เรือนจำกลางพิษณุโลก เรือนจำกลางสมุทรปราการ เรือนจำกลางคลองไผ่ และเรือนจำกลางลำปาง ซึ่งจะเป็นแหล่งจัดเก็บและให้บริการสื่อการศึกษาต่าง ๆ เช่น เอกสารการสอนพร้อมแบบฝึกปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยผลิต หนังสืออ่านประกอบชุดวิชา หนังสืออ้างอิง หนังสือสารคดี เป็นต้น

ประเภทของการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

บริการห้องสมุดและสารสนเทศมีหลากหลายประเภทแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุดแต่ละแห่ง ซึ่งห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยจัดให้มีบริการสารสนเทศทั้งทางกายภาพที่ให้บริการแบบเผชิญหน้าหรือผู้ใช้เข้ามาร้องขอใช้ในห้องสมุดและทางออนไลน์ที่ให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังห้องสมุดแต่สามารถเข้าถึงหรือร้องขอใช้บริการได้จากระยะไกล มี ดังนี้ (American Library Association, 2013; Buckland, 2008; Payne, 2018; Xiaoping, 2014)

1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการที่ห้องสมุดอนุญาตให้ผู้ใช้บริการติดต่อขอยืมหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศออกไปใช้นอกห้องสมุดได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด อาจมีค่าปรับในกรณีที่ไม่นำมาคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังสามารถต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศ (Renew) และตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับรายการยืม-คืน/ยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศ (My Account) ได้ด้วยตนเองในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด

2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ILL: Interlibrary Loan) เป็นบริการที่เกิดจากความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน (Resource Sharing) อย่างคุ้มค่า เพื่อเป็นการช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดของ

ตนเองจากห้องสมุดสาขาหรือห้องสมุดอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่ การยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเครือข่าย ThaiLIS การยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยในเครือข่ายภูมิภาค PULINET และการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยในเครือข่ายต่างประเทศ WorldShare ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถร้องขอทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายรูปแบบทั้งติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองที่สถาบันการศึกษาโดยตรง และทางระบบออนไลน์หรือระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การขอยืมตัวเล่ม การขอสำเนาเอกสารหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น โดยมีค่าใช้จ่ายในการขอใช้บริการและการจัดส่งผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามระเบียบของห้องสมุดแต่ละแห่ง ห้องสมุดจะต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของผลงานก่อนการสำเนา คัดลอกหรือดัดแปลงเอกสารต่าง ๆ เพื่อเป็นการป้องกันและการละเมิดกฎหมายลิขสิทธิ์

3. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เรียกอีกอย่างว่า โอแพค (OPAC: Online Public Access Catalog) เป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดที่จัดให้มีขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ภายในห้องสมุดผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ห้องสมุด หรือผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ตามความต้องการ นอกเหนือจากนี้ยังมีบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแบบ Single Search ด้วยระบบ EBSCO Discovery Service (EDS) ซึ่งเป็นการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับจากหลายฐานพร้อมกันภายในการสืบค้นเพียงครั้งเดียว

4. บริการหนังสือจอง/สำรอง เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้สามารถจองหนังสือ (Request) ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้งานหนังสือแต่มีผู้อื่นยืมไปแล้ว โดยสามารถร้องขอใช้บริการได้แบบแบบเผชิญหน้าและการจองผ่านเว็บ (OPAC) เมื่อมีการคืนหนังสือห้องสมุดจะเก็บหนังสือนั้นไว้ตามคำร้องขอให้กับผู้จองและแจ้งให้ผู้ใช้ทราบผ่านทางโทรศัพท์และอีเมล นอกจากนี้ห้องสมุดให้บริการหนังสือสำรอง (Reserve Book) ที่อาจารย์ผู้สอนกำหนดให้ใช้ประกอบการเรียนการสอน โดยมีระยะเวลาการยืมที่สั้นและมีค่าปรับที่มากกว่าต่างจากหนังสือทั่ว ๆ ไป เนื่องจากหนังสือมีจำนวนน้อยแต่นักศึกษามีความต้องการใช้ที่มาก ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการหนังสือสำรองได้ด้วยตนเองห้องสมุด หรือผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุดก็ได้ตามความสะดวก

5. บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด (Library Orientation) เป็นบริการสอนและส่งเสริมให้นักศึกษา เพื่อให้มีทักษะการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) หรือทักษะในการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง เช่น การนำชมห้องสมุดแบบเผชิญหน้า แนะนำห้องสมุดในชั้นเรียน การฝึกอบรมวิธีการใช้ห้องสมุด/การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น นอกจากการขอรับบริการแบบ

เผชิญหน้าแล้ว เพื่อเป็นเพิ่มช่องทางในการให้บริการแก่ผู้ใช้ในแบบออนไลน์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิกิทัศน์แนะนำห้องสมุดผ่าน YouTube คู่มือการใช้ห้องสมุด/การสืบค้นฐานข้อมูล และคู่มือโปรแกรมจัดการบรรณานุกรมในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือน (Virtual Reference service) เป็นการให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอความช่วยเหลือจากห้องสมุดในการค้นคว้าหาความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ และสารสนเทศห้องสมุดได้ตรงตามความต้องการและตรงประเด็นมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังห้องสมุดถึงสถานที่จริงที่ดั้งเดิมให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแบบเผชิญหน้า แต่สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือจากห้องสมุดผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ อีเมล หรือแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บห้องสมุด (Web form) และการสนทนาออนไลน์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Messaging, Line, Twitter เป็นต้น

7. บริการห้องสมุดบนมือถือ (Mobile library) เป็นการให้บริการต่าง ๆ ของสมุดผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางให้กับผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ เช่น บริการโอแพคบนมือถือ (Mobile OPAC) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดผ่าน QR Code บริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารห้องสมุดทาง SMS บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ และบริการการอ่านหนังสือ/วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Online reading) บริการดาวน์โหลดเอกสาร (Material downloading) บริการเตือนด้วยการส่งข้อความสั้น (Short message reminding) บริการระบุตำแหน่งของห้องสมุด (GPS) เป็นต้น

8. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database) เป็นการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นหรือบอกรับโดยครอบคลุมทุกสาขาวิชา เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ตลอด 24 ชั่วโมง ตามความต้องการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ออนไลน์ ฤกษ์ภาคข่าวออนไลน์ และทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลอื่น ๆ

9. บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery) เป็นบริการที่ครอบคลุมในการจัดหาจัดทำ และจัดส่งสำเนาเอกสารให้กับผู้ใช้ตามที่ร้องขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (Web form) บนเว็บไซต์ห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลจากห้องสมุดได้รับสารสนเทศตามความต้องการผ่านช่องทางไปรษณีย์ และทางอิเล็กทรอนิกส์โดยคิดค่าบริการ

10. บริการสารสนเทศเลือกสรรรายบุคคล (SDI: Selective Dissemination of Information) เป็นบริการห้องสมุดที่คัดเลือกและจัดส่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้เฉพาะบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการและความสนใจในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยให้มากที่สุด ซึ่งสารสนเทศอาจอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น บรรณานุกรม สารสังเขป บทคัดย่อ หรือสารสนเทศที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ (Full Text) เป็นต้น

11. บริการแนะนำรายชื่อหนังสือใหม่ (Accession/Acquisition List Bulletin) เป็นบริการที่ห้องสมุดแจ้งรายการหนังสือใหม่ของแต่ละเดือนให้แก่ผู้ใช้ทราบ โดยสามารถเข้าถึงรายการหนังสือใหม่ได้ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นอกจากนี้จะมีรายละเอียดทางบรรณนุกรมแล้วห้องสมุดยังได้จัดทำหน้าปกและสารบัญ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ได้ทราบลักษณะหรือเนื้อหาโดยย่อของหนังสือ

12. บริการเสนอแนะหนังสือ (Book Suggestion) เป็นบริการห้องสมุดที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถเสนอแนะหนังสือเข้าห้องสมุด ซึ่งหนังสือที่แนะนำจะต้องมีคุณค่าและมีประโยชน์ มีความเหมาะสมต่อการศึกษา การวิจัย และเห็นว่าห้องสมุดควรมีให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองผู้ใช้บริการในหลากหลายกลุ่ม โดยสามารถแนะนำได้ที่เคาน์เตอร์บริการ กล้องรับความคิดเห็น หรือผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด

13. บริการโสตทัศนวัสดุ เป็นการให้บริการสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหาหรือจัดทำขึ้นในรูปแบบของโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ วีดิทัศน์ ซีดีรอม ภาพยนตร์ เทปบันทึกเสียง นิทรรศการสำเร็จรูป และโสตทัศนอื่น ๆ ซึ่งรวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย

14. บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาในการคัดลอกเอกสารแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยผู้ใช้รับผิดชอบด้านค่าใช้จ่ายและหลีกเลี่ยงการละเมิดลิขสิทธิ์

ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการศึกษาทางไกล

ทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสนับสนุนการศึกษาทุกระดับรวมทั้งการศึกษาทางไกล ห้องสมุดจะต้องให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบที่แตกต่างกัน เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียมกันและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ในระบบการศึกษาทางไกล ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้ที่จากเดิมโดยส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ และมีการเชื่อมโยงเข้ากับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงแหล่งทรัพยากรแบบเปิดที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างเสรี เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้ในระบบทางไกลสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกเวลาทุกสถานที่

โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ห้องสมุดในส่วนกลางและไม่เสียค่าใช้จ่าย (จุฑารัตน์ นกแก้ว, 2553) ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่นำให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น. 33-45; แวตา เตชาทวิวรรณ, 2553, น. 3-7)

1. หนังสือทั่วไป (General Book) เป็นหนังสือที่ถูกจัดพิมพ์โดยทั่วไป เพื่อเป็นการเสนอเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งไม่ได้มุ่งหวังให้มีการจัดพิมพ์ขึ้นมาให้เป็นตำราเรียนวิชาใดวิชาหนึ่ง

2. หนังสือตำรา (Text Book) เป็นหนังสือวิชาการประเภทหนึ่งที่เขียนขึ้นตามหลักสูตรการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ใช้สำหรับประกอบการเรียนการสอนในระดับต่าง ๆ ซึ่งถูกเรียบเรียงขึ้นอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมเนื้อหาสาระของวิชาหรือเป็นส่วนหนึ่งของวิชา เช่น หนังสือตำราเรียน เอกสารการสอนการสอนชุดวิชา ประมวลสาระชุดวิชา เป็นต้น

3. วารสาร (Journal) เป็นวารสารที่จัดพิมพ์และกำหนดออกเผยแพร่อย่างต่อเนื่องโดยสมาคมทางวิชาการ ได้แก่ รายสัปดาห์ รายปักษ์ และรายเดือน ซึ่งเป็นสถาบันหรือหน่วยงานวิชาการสาขาวิชาใดสาขาวิชาหนึ่ง เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้อ่านรู้ถึงความเคลื่อนไหวและรู้ทันความก้าวหน้าของวิชาการนั้น ๆ เช่น วารสารรามคำแหง วารสารบรรณศาสตร์ วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วารสารสุขุทัยธรรมมาธิราช วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เป็นต้น รวมทั้งวารสารที่นำเสนอเนื้อหาสาระที่ไม่เน้นทางด้านวิชาการ เรียกว่า นิตยสาร (Magazine) เพื่อมุ่งหวังให้ผู้อ่านได้รับความบันเทิงในการพักผ่อนหย่อนใจ เช่น นิตยสารชีวจิต นิตยสารแพรว นิตยสารบ้านและสวน เป็นต้น

4. หนังสืออ้างอิง (Reference Book) เป็นหนังสือที่เขียนหรือเรียบเรียงขึ้นโดยผู้ทรงคุณวุฒิ มุ่งให้ข้อเท็จจริงและเรื่องราวต่าง ๆ เป็นหลัก และนำเสนออย่างกะทัดรัด ใช้อ่านเพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อตอบคำถามที่ต้องการโดยไม่จำเป็นต้องอ่านทั้งเล่ม ดังนั้น การลำดับเนื้อหาจะง่ายต่อการค้นหาเรื่องราว ได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี นามานุกรม อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ และอักษรานุกรมชีวประวัติ

5. วิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์และดุษฎีนิพนธ์ (Thesis and Dissertation) เป็นบทนิพนธ์ที่ผู้เรียนเป็นผู้เรียบเรียงขึ้นเพื่อประกอบในการสำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งรวมทั้งสารนิพนธ์และโครงการ (Project) ซึ่งเป็นงานนิพนธ์ขนาดเล็ก เนื้อหาเป็นผลจากการศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่ผู้เรียนมีความสนใจและค้นหาคำตอบจากเรื่องนั้น ๆ

6. รายงาน (Reports) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาเฉพาะเจาะจงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายสิ่งที่ผู้เขียนได้ค้นคว้า สำรวจ หรือรวบรวมข้อมูลเพื่อสื่อให้ผู้อ่านกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น รายงานการวิจัย รายงานการประชุมวิชาการ รายงานประจำปี เป็นต้น

7. สิ่งพิมพ์รัฐบาล (Government publications) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร หรือความรู้ใด ๆ ที่ผลิตโดยหน่วยงานราชการทั้งในภาครัฐและเอกชน

8. สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย (University publications) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น เพื่อให้ข้อมูลและข่าวสาร รวมถึงความรู้ต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเผยแพร่ผลงานของมหาวิทยาลัย

9. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic books) หรือ e-Books เป็นหนังสือที่มีการบันทึกเนื้อหาข้อมูลของหนังสือประเภทต่าง ๆ ที่เป็นรูปเล่มให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล สามารถอ่านได้ทุกสถานที่ทุกเวลาผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งในแบบออนไลน์และออฟไลน์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบฐานข้อมูล เป็นฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากฐานข้อมูลแต่อาจมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาตามที่กำหนด และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบแต่ละชื่อเรื่อง เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดจัดซื้อขาดอย่างถาวร สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างเสรีและไม่มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา

10. ตำราเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Textbooks) หรือ e-Textbooks เป็นหนังสือที่มีการบันทึกเนื้อหาสาระของหนังสือที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยที่อยู่ในรูปเล่มให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ได้แก่ ตำราเรียน เอกสารการสอนการสอนชุดวิชา และประมวลสาระชุดวิชา สามารถอ่านผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งในแบบออนไลน์และออฟไลน์โดยไร้ข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่

11. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic journals) หรือ e-Journals เป็นวารสารที่มีการบันทึกเนื้อหาบทความของวารสารที่เป็นรูปเล่มให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ให้บริการบทความวารสารทั้งในรูปแบบที่เป็นบทคัดย่อ (Abstract) และเอกสารฉบับเต็ม (Full text) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ วารสารที่ให้บริการในฐานข้อมูล เป็นฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ทั้งฉบับปัจจุบัน (Current issue) และฉบับย้อนหลัง (Back issue) และวารสารที่ให้บริการเป็นเว็บไซต์โดยตรง เป็นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เข้าถึงสารสนเทศโดยไม่มีค่าใช้จ่าย แต่มีข้อจำกัด เช่น ให้บริการย้อนหลังไม่ครบทุกฉบับ ไม่ให้บริการฉบับปัจจุบัน เป็นต้น

12. บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Learning) หรือ e-Learning เป็นบทเรียนที่ถูกออกแบบและถ่ายทอดเนื้อหาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบสนองการเรียนการสอนทางไกลหรือการเรียนการสอนออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

13. หนังสือเสียง (Audiobook) เป็นหนังสือที่มีการบันทึกเนื้อหาสาระของหนังสือประเภทต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปเล่มให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล โดยการนำมาอ่านและบันทึกเสียงในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาสาระของหนังสือได้จากการฟังผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลาและทุกสถานที่

14. ฐานข้อมูล (Database) ฐานข้อมูลที่จัดเก็บสารสนเทศไว้อย่างเป็นระบบและมีความสัมพันธ์ต่อกัน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นหลักในการจัดเก็บและสืบค้น ได้แก่ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดหรือโอแพค (OPAC) ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เช่น คลังทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด (OER) คลังทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล (IR) เป็นต้น ฐานข้อมูลซีดีรอม (CD-ROM) และฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น ScienceDirect, ProQuest, SpringerLink, Westlaw เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดสำหรับการศึกษาทางไกล

สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ รวมทั้งระบบสารสนเทศ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร ระเบียบวิธีปฏิบัติ และระบบเครือข่ายที่ห้องสมุดจัดหาเพื่อช่วยเหลือการเข้าถึงและการใช้บริการห้องสมุดแก่ผู้ใช้ ซึ่งห้องสมุดสังกัดสถานศึกษาที่มีการเรียนการสอนทางไกล จำเป็นต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่เรียนแบบระยะไกลหรือออนไลน์โดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งการให้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการจากระยะไกล การบริการห้องสมุดสำหรับการศึกษาทางไกลเป็นบริการห้องสมุดที่มีการขยายขอบเขตการบริการแบบดั้งเดิมออกไป ดังนั้น เพื่อให้ นักศึกษาสำหรับการศึกษาทางไกลสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดได้อย่างเท่าเทียมกันและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ห้องสมุดจะต้องจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือการสื่อสารที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพ ทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้จากระยะไกลตลอดจนบรรลุมิติวัตถุประสงค์ โดยปราศจากข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ ดังนี้ (Dempsey, 2014; Fulkerson, 2012; Salisbury & Griffis, 2014)

1. ห้องสมุดสาขา เป็นเครือข่ายการให้บริการห้องสมุดในระดับภูมิภาคครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายทั้งนักศึกษาและประชาชนทั่วประเทศ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้นักศึกษา

และประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ตามความต้องการ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นส่วนกลาง แต่สามารถเลือกใช้บริการห้องสมุดสาขาที่เป็นเครือข่ายการให้บริการห้องสมุดในระดับภูมิภาคตามความสะดวกในแต่ละพื้นที่ใกล้เคียง เช่น ห้องสมุดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ศูนย์วิทยพัฒนา ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ เป็นต้น

2. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พื้นที่เครือข่ายห้องสมุดที่กำหนดให้เป็นจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (WLAN) หรือที่เรียกว่า Wi-Fi โดยเป็นการนำทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ให้สามารถเชื่อมต่อไปยังเครือข่ายห้องสมุดและสามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้จากระยะไกลผ่านอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา เช่น โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต โน้ตบุ๊ก เป็นต้น

3. โมบายแอปพลิเคชัน เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่ถูกนำมาอำนวยความสะดวกและใช้กับงานห้องสมุด ผ่านเทคโนโลยีเคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับนักศึกษาในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ตลอดเวลาทุกสถานที่

4. เว็บไซต์ห้องสมุด เป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศต่าง ๆ ให้บริการแก่นักศึกษาห้องสมุดใช้เว็บไซต์เพื่อสื่อสารกับผู้ใช้โดยนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดที่สำคัญและน่าสนใจให้ผู้รับรู้ผ่านเว็บไซต์ เช่น แจ้งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด แนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด แนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ เป็นต้น เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงความเคลื่อนไหวของห้องสมุด แหล่งทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ และเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้มากยิ่งขึ้น

5. เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นการนำเครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการบริการสารสนเทศของห้องสมุด เช่น Facebook, Line, Line@, Twitter, YouTube, Instagram เป็นต้น เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของสมุดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือใช้ในการสนทนาออนไลน์กับบรรณารักษ์ หรือใช้เป็น เพื่อได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ

6. การเข้าถึงเครือข่ายห้องสมุดจากภายนอก เป็นการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาให้สามารถเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายของห้องสมุด เพื่อให้สามารถเข้าถึงสืบค้น และดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม (Full text) จากฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ ที่ห้องสมุดบอกรับได้อย่างสะดวก รวดเร็ว จากภายนอกมหาวิทยาลัย โดยไม่จำกัดในเรื่องของระยะทาง เวลา และสถานที่ เสมือนอยู่ภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งการเข้าถึงเครือข่ายห้องสมุดจากภายนอกสามารถทำได้หลากหลายวิธี ได้แก่ การเข้าถึงเครือข่ายด้วย Virtual Private Network (VPN) การเข้าถึงเครือข่ายด้วยการตั้งค่า Window นอกจากการเข้าถึงผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

แล้วยังสามารถเชื่อมต่อระบบเครือข่ายห้องสมุดจากภายนอกด้วยการตั้งค่า VPN หรือ Proxy ผ่านโทรศัพท์มือถือได้อีกด้วย

การประเมินความต้องการจำเป็น

ความหมายการประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็น ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Needs assessment โดยมีความหมายต่าง ๆ กัน ดังนี้

กฤษยา ตันติผลาชีวะ (2546, น. 75) ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นว่า วิธีการอย่างเป็นระบบเพื่อบ่งชี้ถึงปัญหาของบุคคลหรือหน่วยงานที่ต้องการ เพื่อนำไปสู่กระบวนการแก้ปัญหาหรือการตอบสนองที่สำคัญและตรงประเด็น

สุวิมล ว่องวาณิช (2558, น. 76) ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นว่า กระบวนการอย่างเป็นระบบที่กำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เป็นอยู่จริง ส่วนใหญ่เน้นความแตกต่างของผลลัพธ์ (Outcome gaps) จากนั้นนำผลลัพธ์ของความแตกต่างมาจัดลำดับความสำคัญแล้วเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญมาแก้ไข

แววตา เตชาทวีวรรณ (2560, น. 28) ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นว่า กระบวนการอย่างเป็นระบบในการวัดหรือวิเคราะห์ช่องว่างหรือความแตกต่าง (Gap/discrepancy analysis) ระหว่างสภาพที่เป็นอยู่จริง “คือ อะไร (What is)” หรือสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ กับสภาพที่ต้องการหรือมุ่งหวังให้เป็น คือ อะไรที่ควรเป็น (What should be)” หรือสภาพที่ต้องการ โดยเน้นความแตกต่างของผลลัพธ์ (Outcome gaps) และมีการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น เพื่อนำผลมาใช้ในการวางแผนกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหรือเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ของโครงการ

อัลท์ชูลด์และคูมาร์ (Altschuld & Kumar, 2010) ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นว่า การคำนวณหรือการวัดช่องว่างระหว่างสองสถานการณ์ ได้แก่ “อะไรที่ควรเป็น (What should be)” หรือสภาพที่ต้องการและ “คือ อะไร (What is)” หรือสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่

คอฟแมนและเกรา-โลเปซ (Kaufman & Guerra-Lopez, 2013) ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นว่า กระบวนการที่ช่วยระบุข้อมูลที่มีประสิทธิภาพของช่องว่างระหว่างผลลัพธ์ในปัจจุบันและผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงและสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไป โดยนำมาจัดเรียงลำดับตามความสำคัญบนพื้นฐานของมูลค่าในการตอบสนองความต้องการเปรียบเทียบกับมูลค่าของการละเลยการแก้ไขปัญหา

สลีเซอร์ รัส-เอฟท์ และกุปต้า (Sleezer, Russ-Eft, & Gupta, 2014) ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นว่า วิธีการหรือกระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับลดช่องว่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่คาดหวังในอนาคต โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบกำหนดปัญหา ทำความเข้าใจกับพฤติกรรมและกลไกต่าง ๆ ที่มีผลต่อสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน กำหนดวิธีการที่ช่วยในการเปลี่ยนแปลงให้ได้สิ่งที่คาดหวังในอนาคต เพื่อดำเนินการการแก้ปัญหาและพัฒนาให้ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาผลลัพธ์ของความแตกต่างระหว่างสภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกับสภาพที่คาดหวังหรือต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต จากนั้นนำผลลัพธ์มาจัดลำดับความสำคัญและเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญมาเข้าสู่กระบวนการแนวทางแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาองค์กร หน่วยงานหรือบุคคลให้ดีขึ้นต่อไป

ประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็น

การจัดประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็นจะเป็นการกำหนดระดับการประเมิน เพื่อช่วยในการออกแบบการเก็บข้อมูล โดยสามารถจำแนกการประเมินความต้องการจำเป็นออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ (Kaufman & Guerra-Lopez, 2013; กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2546, น. 76)

1. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับเมกะหรือสังคม ซึ่งเป็นวิธีการหรือกระบวนการในการระบุและแก้ไขช่องว่างระหว่างผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการและผลสัมฤทธิ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และการมีส่วนร่วมขององค์กร โดยวัดได้จากประโยชน์และคุณค่าของผลสัมฤทธิ์ที่มีต่อลูกค้าภายนอกองค์กรและสังคม เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมหรือคุณภาพชีวิต ความปลอดภัย สุขอนามัย เป็นต้น

2. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับมหภาคหรือองค์กร ซึ่งเป็นวิธีการหรือกระบวนการในการระบุและแก้ไขช่องว่างระหว่างผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการและผลสัมฤทธิ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยวัดได้จากผลิตผลขององค์กรที่ไม่มีต้องคำนึงถึงคุณค่าที่ผลลัพธ์เหล่านั้นให้แก่สังคม เช่น ส่วนแบ่งการตลาดกำไรและความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

3. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับจุลภาคหรือกลุ่มคน ซึ่งเป็นวิธีการหรือกระบวนการระบุและจัดลำดับความสำคัญของช่องว่างระหว่างผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการและผลสัมฤทธิ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของแต่ละแผนกหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็นในระดับจุลภาคจะเป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายการทำงานขององค์กร

เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานในระดับมหภาค และให้ความช่วยเหลือแก่สังคมในระดับเมกะได้

4. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นวิธีการหรือกระบวนการโดยใช้เพื่อระบุช่องว่างระหว่างสิ่งที่ควรจะเป็นในอนาคตและสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยผู้ปฏิบัติงานมีประโยชน์และมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมและพัฒนาองค์กร

ความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็นช่วยให้ผู้ประเมินรับรู้ถึงปัญหาที่ต้องการตอบสนองได้อย่างตรงประเด็นและเป็นไปตามความต้องการของบุคคล องค์กรหรือหน่วยงาน โดยจะเห็นได้ว่าการประเมินความต้องการจำเป็นมีความสำคัญสำหรับการดำเนินงาน ซึ่งมีนักวิชาการอธิบายความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นในหลากหลายด้าน ดังนี้

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2546, น. 78-79) กล่าวถึงความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นในทางการศึกษา ดังนี้

1. การฝึกอบรมหรือพัฒนานุคลากร การประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมจะช่วยในการดำเนินการฝึกอบรมที่คุ้มค่า

2. การเรียนการสอน การประเมินความต้องการจำเป็นของผู้เรียนจะช่วยให้ผู้สอนสามารถเลือกเรื่องที่ผู้เรียนต้องการเรียนที่แท้จริงและจัดหาวิธีการที่เหมาะสมสำหรับผู้เรียนให้สอดคล้องกับความสนใจความมุ่งหวังของผู้เรียนและบุคลิกภาพ

3. การพัฒนาหลักสูตร การประเมินความต้องการจำเป็นจะเป็นปัจจัยบังคับที่สำคัญที่บ่งบอกถึงข้อบกพร่องหรือสิ่งที่จำเป็นต้องสร้างเสริมให้หลักสูตร ซึ่งช่วยให้นักวิชาการด้านการศึกษามีการพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระดับหลักสูตรการศึกษาได้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของตัวบุคคล สังคม และประเทศได้เป็นอย่างดี

สุวิมล ว่องวาณิช (2558, น. 29) กล่าวถึงความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นสำหรับการวางแผนการดำเนินงาน ดังนี้

1. การประเมินความต้องการจำเป็น คือ เครื่องมือในการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน ซึ่งป้องกันการสูญเสียของทรัพยากรกับการดำเนินงานที่ไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์การดำเนินงานมาอย่างแท้จริง

2. การประเมินความต้องการจำเป็น คือ เครื่องมือที่ช่วยเป็นเกราะป้องกันไม่ให้เกิดการใช้อำนาจทางการเมืองในการวางแผนการดำเนินงานในทิศทางที่ไม่พึงประสงค์ และเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้เกิดความมั่นใจในการดำเนินงานกับทุกฝ่ายให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและยุติธรรม

3. ผลที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็น คือ ข้อมูลที่สะท้อนสิ่งที่เกิดขึ้นในจริงในปัจจุบันในบริบทของหน่วยงาน ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรทุกขั้นตอน เพื่อนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานให้มีความชัดเจน และการวางแผน รวมถึงการกำหนดแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้นและสนองตอบความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

สลีเซอร์ รัส-เอฟท์ และกุปต้า (Sleezer, Russ-Eft, & Gupta, 2014) กล่าวถึงความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็น ดังนี้

1. ช่วยในการกำหนดปัญหาที่น่าสนใจให้กับองค์กร
2. ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขององค์กร
3. ช่วยในการหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีตหรือปัจจุบันขององค์กร
4. ช่วยในการสร้างหรือการใช้ประโยชน์จากโอกาสในอนาคตขององค์กร
5. ช่วยในการกำหนดเป้าหมายสำหรับการวางแผนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงการเรียนรู้ การพัฒนาและการเติบโตขององค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ช่วยให้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อใช้ในการตัดสินใจขององค์กร

กล่าวโดยสรุป การประเมินความต้องการจำเป็นมีความสำคัญ คือ เป็นกระบวนการที่ช่วยในการบริหารการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งทำให้องค์กรทราบถึงปัญหาและข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ และการวางแผนในการแก้ไขปัญหาคือตอบสนองกับความต้องการขององค์กร

ขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น

จากการศึกษาความหมายและประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็นในตอนต้น พบว่า เป็นวิธีการหรือกระบวนการการประเมินที่อยู่บนหลักความแตกต่างและความสำคัญ โดยมีหน่วยงานและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกล่าวถึงขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็นโดยอิงหลักเกณฑ์ทั้งสอง ดังนี้

หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2525: 3-4) อธิบายขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น ดังนี้

1. การกำหนดเป้าประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานหรือสภาพที่ต้องการขององค์กรหรือหน่วยงาน
2. การระบุความแตกต่างระหว่างเป้าประสงค์และสถานะที่เป็นอยู่ เช่น ในการสอนวิชาคณิตศาสตร์ สอนเสร็จแล้วนักเรียนควรทำแบบฝึกหัดได้ 8 ใน 10 ข้อ ตามจุดประสงค์

เชิงพฤติกรรม เป็นสภาพที่ควรจะเป็น แต่นักเรียนทำแบบฝึกหัดได้โดยเฉลี่ยเพียง 6 ข้อ ใน 10 ข้อ ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นอยู่จริง ความมากมายของคำในการพิมพ์และแบบฝึกหัดที่ได้จัดทำได้ เป็นความแตกต่างที่ต้องระบุ เป็นต้น

3. การจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น เมื่อทราบอาการของความต้องการจำเป็นแล้ว เราก็นำอาการนั้นมาวิเคราะห์ว่ามีสาเหตุมาจากอะไร ซึ่งแต่ละอาการอาจจะมีหลายสาเหตุ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งองค์กรหรือหน่วยงานหนึ่งอาจจะมี ความแตกต่างหรือความต้องการจำเป็นในหลาย ๆ เรื่อง ซึ่งถ้ามีงบประมาณและระยะเวลา รวมถึงบุคลากรที่ค่อนข้างจำกัด แต่มีความจำเป็นต้องแก้ไขความแตกต่างที่สำคัญที่สุดก่อน จึงเกิดให้มีความจำเป็นที่ต้องจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของความแตกต่างหรือความต้องการจำเป็นที่มีอยู่

4. เมื่อได้ลำดับความสำคัญแล้วก็นำมาเข้าสู่กระบวนการหรือวิธีการดำเนินการแก้ไขตามลำดับความสำคัญก่อนหลัง

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2546: 76-78) กล่าวถึงขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น ดังนี้

1. การวางแผน การประเมินความต้องการจำเป็นที่มีประสิทธิภาพควรเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการค้นหาคำตอบให้ชัดเจน และเลือกชนิดของความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลต่อไป

2. การรวบรวมข้อมูล ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลควรเป็นตัวแทนของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดได้ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมตั้งแต่ร้อยละ 75 ขึ้นไปจึงจะเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้

3. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้ประเมินต้องวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบ่งชี้ความต้องการจำเป็นพร้อมจัดลำดับความต้องการจำเป็น ซึ่งอาจใช้ฐานเศรษฐกิจ ผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือความถี่ของเหตุการณ์เป็นเครื่องกำหนดในการจัดอันดับ โดยขึ้นอยู่กับเจตนาของการประเมิน

4. การรายงานผล ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย คือ เป็นการเขียนรายงานเพื่อแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมิน ได้แก่ จุดประสงค์ของการประเมิน วิธีดำเนินการ ข้อเสนอแนะ ความต้องการจำเป็นที่ได้และข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อมูลที่น่าเสนอ

สุวิมล ว่องวาณิช (2558: น. 81-82) กล่าวถึงขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็นออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาสิ่งที่มุ่งหวัง (What should be)
2. การศึกษาสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน (What is)

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสิ่งที่มุ่งหวังในอนาคตและการศึกษาสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน และจัดลำดับความสำคัญของผลที่เกิดขึ้นเพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น

4. การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสิ่งที่มุ่งหวังในอนาคตและการศึกษาสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน และจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น

5. การศึกษาและกำหนดแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นที่วิเคราะห์ได้จากข้อ 4

อัลท์ชูลด์และคูมาร์ (Altschuld; & Kumar. 2010) กล่าวถึงขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็นออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ก่อนการประเมิน

- 1.1 มุ่งเน้นการประเมินความต้องการ
- 1.2 จัดตั้งคณะกรรมการประเมินความต้องการ
- 1.3 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ให้ได้มากที่สุด

2. การประเมินระยะที่ 2

- 2.1 การประเมินผลอย่างเต็มรูปแบบเกี่ยวกับสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
- 2.2 ระบุความแตกต่างระหว่างสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
- 2.3 จัดลำดับความสำคัญความแตกต่าง
- 2.4 วิเคราะห์ความต้องการอย่างเป็นเหตุเป็นผล
- 2.5 ระบุแนวทางและเกณฑ์การแก้ปัญหาที่สามารถทำได้

3. หลังการประเมิน

- 3.1 การตัดสินใจขั้นสุดท้ายในการเลือกแนวทางหรือกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา
- 3.2 การพัฒนาแผนปฏิบัติการสำหรับกลยุทธ์การแก้ปัญหา
- 3.3 ติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการ
- 3.4 ติดตามและประเมินผลกระบวนการประเมินความต้องการจำเป็น

คอฟแมน และเกรา-โลเปซ (Kaufman; & Guerra-Lopez. 2013) อธิบายขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น ดังนี้

1. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับเมกะ (Mega)

- 1.1 ระบุวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย
- 1.2 ระบุสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์เชิงอุดมคติ
- 1.3 กำหนดช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง
- 1.4 จัดลำดับความสำคัญของช่องว่างตามความสำคัญบนพื้นฐานของมูลค่าในการตอบสนองความต้องการเปรียบเทียบกับมูลค่าของการละเลยการแก้ไขปัญหา
- 1.5 กำหนดวัตถุประสงค์ที่เป็นพันธกิจและการทำงานขององค์กร
- 1.6 เสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการตอบสนองความต้องการจำเป็นตามการวิเคราะห์

2. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับมหภาค (Macro)

- 2.1 ระบุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย
- 2.2 ระบุสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กร
- 2.3 กำหนดช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง
- 2.4 จัดลำดับความสำคัญของช่องว่างตามความสำคัญบนพื้นฐานของมูลค่าในการตอบสนองความต้องการเปรียบเทียบกับมูลค่าของการละเลยการแก้ไขปัญหา
- 2.5 ปรับปรุงวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 2.6 เสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการตอบสนองความต้องการจำเป็นตามการวิเคราะห์

3. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับจุลภาค (Micro)

- 3.1 ระบุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย
- 3.2 ระบุสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กร
- 3.3 กำหนดช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง
- 3.4 จัดลำดับความสำคัญของช่องว่างตามความสำคัญบนพื้นฐานของมูลค่าในการตอบสนองความต้องการเปรียบเทียบกับมูลค่าของการละเลยการแก้ไขปัญหา
- 3.5 ปรับปรุงวัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน
- 3.6 เสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการตอบสนองความต้องการจำเป็นตามการวิเคราะห์

4. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับเสมือน (Quasi)

- 4.1 ระบุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย

- 4.2 ระบุสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กร
- 4.3 กำหนดช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง
- 4.4 จัดลำดับความสำคัญของช่องว่างตามความสำคัญบนพื้นฐานของมูลค่าในการตอบสนองความต้องการเปรียบเทียบกับมูลค่าของการละเลยการแก้ไขปัญหา
- 4.5 ออกข้อกำหนดใหม่ ๆ
- 4.6 เสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการตอบสนองความต้องการจำเป็นตามการวิเคราะห์

กล่าวโดยสรุปคือ ขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็นสามารถจำแนกออกเป็นขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การระบุความต้องการจำเป็น คือ ขั้นตอนการระบุความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง
2. การจัดลำดับและวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น คือ การนำความต้องการจำเป็นมาจัดลำดับความสำคัญ และวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น
3. การกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหาด้านความต้องการจำเป็น คือ การศึกษาผลจากการประเมินความต้องการจำเป็น เพื่อใช้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

ราซัล และซิงห์ (Rasul & Singh, 2010) ศึกษาบทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในการอำนวยความสะดวกการทำวิจัยแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประเทศมาเลเซีย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยวิจัยของรัฐ 4 แห่งในประเทศมาเลเซีย จำนวน 375 คน ได้แก่ มหาวิทยาลัยมาลายา (Univesiti Malaya) มหาวิทยาลัย เคบังซานมาเลเซีย (Universiti Kebangsaan Malasia) มหาวิทยาลัยปุตรามาเลเซีย (Universiti Putra Malaysia) และมหาวิทยาลัยเซินส์มาเลเซีย (Universiti Sains Malaysia) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามโดยสุ่มเก็บจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่อยู่ในห้องอ่านและห้องวิทยานิพนธ์ของห้องสมุดดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดทั้งเข้ามาใช้ที่ห้องสมุดและเข้าถึงจากระยะไกล (ร้อยละ 65.9) แต่ชอบเข้ามาใช้ที่ห้องสมุด (ร้อยละ 22.4) เข้าถึงจากระยะไกล (ร้อยละ 11.7) ตามลำดับ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 5 ครั้ง (ร้อยละ 24.5) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้ความสำคัญด้านบริการ

ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวกด้วยคอมพิวเตอร์ (Computer facilities) ($\bar{X} = 4.22$) ทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 4.11$) วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ ($\bar{X} = 4.09$) โอแพค ($\bar{X} = 3.90$) สิ่งพิมพ์พิเศษ (Special collection) ($\bar{X} = 3.65$) ฐานข้อมูลสถาบันแบบเปิด (Institutional repository) ($\bar{X} = 3.48$) หนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 2.96$) และสื่อโสตทัศน์ ($\bar{X} = 2.90$) ตามลำดับ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้ความสำคัญต่อการบริการห้องสมุดมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การเปิดห้องสมุดในช่วงเปิดเทอม ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา ได้แก่ ความเร็วของไวไฟ ($\bar{X} = 4.44$) เว็บไซต์ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.40$) ตามลำดับ ส่วนบริการที่นักศึกษาให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ เว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.25$) นักศึกษายอมรับว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกการทำวิจัย (ร้อยละ 90.1) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การมีบทบาทในการทำวิจัย การเป็นประตูสำหรับการเรียนรู้และทำวิจัย การช่วยค้นหาสารสนเทศที่เชื่อถือได้ การเพิ่มประสิทธิภาพของงานวิจัย การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ การสร้างความตระหนักเรื่องการลอกเลียนวรรณกรรม และการช่วยเหลือในการตีพิมพ์ผลงานวิจัย นอกจากนี้ นักศึกษาพึงพอใจต่อบทบาทปัจจุบันของห้องสมุด (ร้อยละ 72.5) และต้องการให้ปรับปรุงการบริการในเรื่องเวลาเปิดทำการของห้องสมุดให้ยาวนานขึ้น แม้ว่าห้องสมุดจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงระยะไกลแล้วก็ตาม

ข่าน และอาห์เมด (Khan & Ahmed, 2013) ศึกษาผลกระทบของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของ ห้องสมุด (Digital library resources) ต่อการสื่อสารวิชาการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศปากีสถาน โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ของนักวิจัยในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศปากีสถาน และประเมินความพึงพอใจการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลและบริการห้องสมุด รวมทั้งเพื่อศึกษาผลกระทบและปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังทำวิจัยจากมหาวิทยาลัยของรัฐ 14 แห่ง จำนวน 981 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีวัตถุประสงค์ใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลเพื่อเขียนบทความ ($\bar{X} = 4.21$) และทำวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ ($\bar{X} = 4.04$) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาพึงพอใจทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของ ห้องสมุดในด้านความถูกต้องของสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.86$) ส่วนต่อประสานของระบบทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ($\bar{X} = 3.71$) ตัวเลือกการค้นหา ($\bar{X} = 3.56$) และการแสดงผลการค้นหา ($\bar{X} = 3.54$) ด้านที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

การช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด ($\bar{X} = 2.41$) ผลกระทบมากที่สุดในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้มีความตั้งใจที่จะใช้ห้องสมุดดิจิทัลเพื่อการวิจัยในอนาคต ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ การแจ้งข้อมูลอัปเดตเกี่ยวกับเนื้อหาใหม่ ($\bar{X} = 4.37$) การปรับปรุงคุณภาพงานวิจัย ($\bar{X} = 4.29$) การนำเสนอสารสนเทศที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.48$) ช่วยเพิ่มปริมาณงานวิจัยของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.28$) เร่งกระบวนการทำวิจัย ($\bar{X} = 4.12$) และให้ข้อมูลที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ ส่วนปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลมากที่สุด คือ ไม่สามารถเข้าถึงห้องสมุดดิจิทัลได้จากนอกมหาวิทยาลัยซึ่งมีผลต่อการทำวิจัยของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา ได้แก่ ปัญหาไฟฟ้าตก อินเทอร์เน็ตไม่เร็ว ขาดความรู้เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ ไม่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการมีไม่เพียงพอ บรรณารักษ์ไม่เพียงพอที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ และไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศเก่า

ธาริก (Tariq, 2016) ศึกษาความพร้อมใช้งานและการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ในการทำวิจัยของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในรัฐลาฮอร์ (Lahore) ประเทศปากีสถาน โดยสำรวจการใช้ ความพึงพอใจ ลำดับความสำคัญของประเภทแหล่งข้อมูลออนไลน์ รวมทั้งปัญหาปัญหาในการเข้าถึง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอกของมหาวิทยาลัย 30 แห่ง จำนวน 570 คน ผลวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์ประเภทฐานข้อมูลวารสารและนิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ (HEC ebrary and journals/magazines) รองลงมา ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ศึกษานิยมปรึกษาพูดคุยเกี่ยวกับการเรียนและการวิจัยด้วยเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Blogs, wikis เป็นต้น เพื่อเพิ่มพูนความต้องการด้านสารสนเทศและความรู้ นักศึกษาไม่พึงพอใจแหล่งสารสนเทศที่ห้องสมุดมีให้บริการและต้องการแหล่งสารสนเทศออนไลน์อื่นเพิ่มเพื่อใช้สำหรับการเรียนและการวิจัย ปัญหาการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษา ได้แก่ การโหลดข้อมูลเข้าอินเทอร์เน็ตช้า การขาดแคลนการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานทั้งในมหาวิทยาลัยและห้องสมุด

เชเว และจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2017) ศึกษาการบูรณาการคลังทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์สถาบัน (Institutional electronic resources) กับการศึกษาทางไกลของนักศึกษามหาวิทยาลัยแซมเบีย (University of Zambia) ประเทศกานา เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุดในการบูรณาการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กับการศึกษาทางไกล เพื่อศึกษาความท้าทายของนักศึกษาที่ศึกษาทางไกลในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประเมินความง่าย

ในการใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อตรวจสอบการเข้าถึงระยะไกล สามารถช่วยเหลือนักเรียนทางไกลในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลจากนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนศึกษาทางไกล จำนวน 42 คน ซึ่งเลือกแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาทางไกลส่วนใหญ่จำนวน 34 คน (ร้อยละ 81) ทราบว่ามีบริการฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และเคยใช้ จำนวน 29 คน (ร้อยละ 69) เมื่อเปรียบเทียบอายุของนักศึกษาด้วยสถิติ Chi-square พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาที่ศึกษาทางไกล ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดและมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้าทั้งในมหาวิทยาลัยและท้องที่ที่อาศัย ทรัพยากรสารสนเทศไม่ครอบคลุมในบางสาขาวิชา นักศึกษาขาดทักษะการสืบค้นสารสนเทศ ไม่มีเวลาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และชอบที่จะใช้ทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์มากกว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 20 คน (ร้อยละ 48) นักศึกษาที่ไม่เคยใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากภายนอกมหาวิทยาลัย เนื่องจากไม่ทราบว่ามีการเข้าถึงได้จากภายนอกมหาวิทยาลัย ขาดทักษะการสืบค้นสารสนเทศ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้ามาในเขตที่เขาศึกษาอยู่ทำให้ดาวน์โหลดเอกสารไม่ได้ แต่อย่างไรก็ตามนักศึกษาตระหนักถึงประโยชน์ของการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากระยะไกลที่มีต่อการศึกษทางไกล รวมทั้งการใช้งานที่ง่าย นอกจากนี้นักศึกษาเห็นด้วยต่อการบูรณาการแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สถาบันกับการศึกษาทางไกล โดยให้มีการอภิปรายออนไลน์ ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และความง่ายในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอดเวลา ในด้านกลยุทธ์หรือวิธีการที่จะปรับปรุงการบริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกล ได้แก่ ห้องสมุดจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น ห้องสมุดปรับปรุงการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหรือเพิ่มแบนด์วิดท์เครือข่าย ห้องสมุดเข้าใจและพร้อมแก้ปัญหาเพื่อลดความตึงเครียดในการสืบค้นจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่นักศึกษาประสบ ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ตช้ามาก ต้องใช้เวลานาน และการขาดการติดต่อบ่อยต้อง login ใหม่ ห้องสมุดโพสต์ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้นักศึกษาทราบ ห้องสมุดสร้างแพลตฟอร์มสำหรับการบูรณาการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กับการศึกษาทางไกล และห้องสมุดจัดการอบรมเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศที่ประยุกต์สำหรับผู้ใช้ในการปรับปรุงทักษะการสืบค้นสารสนเทศและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไป

เชเว และจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2018) ศึกษาเพื่อสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแซมเบีย ในด้านความสำคัญ ประเภทของบริการด้วยนวัตกรรม ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้วยนวัตกรรมสมัยใหม่ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ บรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแซมเบีย จำนวน 55 คน ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ บรรณารักษ์ จำนวน 6 คน ซึ่งเก็บข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์ ในช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม ค.ศ. 2017 ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแซมเบียให้ความสำคัญต่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการนำส่งบริการห้องสมุดแก่ผู้ใช้ ประเภทของบริการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ได้แก่ แหล่งสารสนเทศออนไลน์ เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ คลังสารสนเทศดิจิทัล (Open Access Institutional Repository: IR) การบรรจุภัณฑ์สารสนเทศ (Information packaging) การบริการอ้างอิงและช่วยการค้นคว้า (Reference services & Pathfinders) ฝ่ายช่วยการสอนของอาจารย์ (Partnership with faculty units) เว็บไซต์ห้องสมุดแบบไดนามิก (Dynamic library website) และฝ่ายเทคนิคห้องสมุด (Technical services unit) สิ่งที่ทำทลายหรือเป็นอุปสรรคในการให้บริการเชิงนวัตกรรมของห้องสมุด ได้แก่ การขาดแคลนงบประมาณ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่ดีเพียงพอ และบุคลากรขาดแคลนทักษะการรู้เทคโนโลยี ทำให้บรรณารักษ์ตระหนักว่าต้องพัฒนาตนเองให้ทันต่อทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งหมายถึงการดำรงอยู่ของห้องสมุดในอนาคตด้วย ส่วนข้อเสนอแนะหรือแนวโน้มที่ห้องสมุดต้องการพัฒนา ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีเคลื่อนที่ในการนำส่งบริการและสารสนเทศดิจิทัลแก่นักศึกษา การเพิ่มหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดช่วยส่งเสริมการรู้ดิจิทัลแก่นักศึกษาเนื่องจากเป็นทักษะที่สำคัญในขณะที่ห้องสมุดต้องให้บริการสารสนเทศผ่านสื่อที่หลากหลายรูปแบบ และการพัฒนาทักษะบรรณารักษ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โอยูซุอันซาร์ โรดริเกส และแวนเดอร์วอลท์ (Owusu-Ansah, Rodrigues, & Van Der Walt, 2018a) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ห้องสมุดดิจิทัลในการศึกษาทางไกลในประเทศกานา โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยการศึกษา (University of Education) วินเนบา (Winneba) ประเทศกานา ที่กระจายอยู่ตามศูนย์การเรียนต่าง ๆ ทั่วประเทศ จำนวน 453 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified purposive sampling) นอกจากนี้ยังมีอาจารย์ผู้สอนทางไกล จำนวน 30 คน ผู้ประสานงาน 4 คน และบรรณารักษ์ 4 คน เข้าร่วมการวิจัยนี้ด้วยเครื่องมือวิจัยที่ใช้เก็บรวบรวม

ข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีข้อคำถาม 31 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดดิจิทัลของนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลส่วนใหญ่ คือ การทำวิทยานิพนธ์หรือดุษฎีนิพนธ์ ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา คือ การใช้เวลาว่าง การเตรียมแผนการเรียน การติดตามสารสนเทศทั่วไป และปัจจุบัน การทำงานที่ได้รับมอบหมาย และการเขียนโครงการ ตามลำดับ แหล่งสารสนเทศที่นักศึกษาชอบใช้มากที่สุด คือ เพื่อนร่วมเรียน รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุด หนังสือตำรา สมุดจด (Lecture notes) อินเทอร์เน็ต และบทเรียนทางไกล ตามลำดับ เมื่อสอบถามความต้องการในการใช้ห้องสมุดดิจิทัล พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ต้องการใช้ห้องสมุดดิจิทัลในการสร้างผลงานทางวิชาการ โดยชอบใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์ ทักษะที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาและมีอิทธิพลต่อการใช้ห้องสมุดดิจิทัล ได้แก่ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้ความช่วยเหลือในการสอนการรู้สารสนเทศ การใช้ห้องสมุด การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และทักษะการสืบค้นสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้รับการยืนยันจากอาจารย์ผู้สอนและผู้ประสานงานเช่นกันว่าถึงแม้ว่านักศึกษามีทักษะด้านไอซีทีแล้วก็ตาม แต่ยังต้องการการเรียนรู้และฝึกอบรมดังกล่าวเพิ่มเติม ส่วนข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดดิจิทัล คือ มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นนโยบายบังคับให้นักศึกษาและอาจารย์ใช้ห้องสมุดดิจิทัลเป็นแหล่งสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอนในการศึกษาทางไกล นอกจากนี้ศูนย์การศึกษาทางไกลต่าง ๆ ต้องร่วมมือกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการจัดทำโปรแกรมฝึกอบรมหรือสอนรายวิชาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลและการรู้สารสนเทศสำหรับนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทางไกล

โอวูซุอันซาร์ โรดริกส์ และแวนเดอร์วอลท์ (Owusu-Ansah, Rodrigues, & Van Der Walt, 2018b) ศึกษากลยุทธ์สนับสนุนห้องสมุดดิจิทัลในการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยการศึกษา (University of Education, Winneba) เมืองวินเนบา ประเทศกานา ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อ ค.ศ. 2004 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่งเสริมภารกิจของมหาวิทยาลัยมีการบริการห้องสมุดดิจิทัลและทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล รวมทั้งโอแพค อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลออนไลน์ อีเมล ซีดีรอม และคลังข้อมูลสถาบันแบบเปิด โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพจากการปริทรรศน์วรรณกรรมและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ บรรณารักษ์ จำนวน 4 คน เพื่อสำรวจนโยบายและกลยุทธ์การบริการห้องสมุดดิจิทัลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยการศึกษาไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการบริการห้องสมุดดิจิทัลสำหรับการศึกษาทางไกล นโยบายที่ห้องสมุดมี เช่น นโยบายการใช้และพัฒนาเว็บไซต์ (Web-development and user policy) แนวทางการบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรไอซีที (The reference guide on use of ICT resources) นโยบายคลังทรัพยากร

สารสนเทศห้องสมุด (Library repository policy) เป็นต้น ไม่สามารถตอบสนองหรือครอบคลุมการบริการได้ทั้งหมด ทำให้การดำเนินงานได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงรวมทั้งขาดแคลนงบประมาณสนับสนุนเชิงกลยุทธ์ต่อโครงการห้องสมุดดิจิทัล ห้องสมุดให้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทางไกลหรือนอกมหาวิทยาลัย โดยผ่านพร็อกซีเซิร์ฟเวอร์ (Proxy server)

อัลลิซัน ดีเฟรน ฮิตต์ และเทเลอร์ (Allison, DeFrain, Hitt, & Tyler, 2019) ศึกษาการปรับเปลี่ยนพื้นที่ห้องสมุดให้เป็นพื้นที่เรียนรู้ที่เรียกว่า Learning commons หรือ Information commons ว่าส่งผลกระทบต่อบริการทรัพยากรสารสนเทศ การยืม-คืน การยืมระหว่างห้องสมุด การเข้าถึงฐานข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเนบราสกาลินคอล์น (University of Nebraska-Lincoln) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยนิยามคำว่า พื้นที่เรียนรู้ หมายถึงรูปแบบหนึ่งของบริการห้องสมุดที่บูรณาการทั้งด้านกายภาพและดิจิทัลแก่ผู้ใช้ โดยจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบไร้ขอบเขตของผู้ใช้ อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งการออกแบบสถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ และครุภัณฑ์ต่าง ๆ ที่กว้างขวาง ยืดหยุ่น สนับสนุนการเรียนรู้แบบร่วมมือและแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนการเข้าใช้ห้องสมุดจากเครื่องนับจำนวนการเข้าใช้ห้องสมุดที่ประตูทางเข้าห้องสมุด จำนวนการยืม-คืนจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จำนวนการยืมระหว่างห้องสมุดจากระบบ ILLiad และจำนวนการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร็อกซีของห้องสมุด (Proxy server) โดยจัดเก็บข้อมูล 2 ช่วง คือ ช่วงก่อนเปิดบริการพื้นที่เรียนรู้ และช่วงหลังเปิดบริการพื้นที่เรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า ในการเปรียบเทียบช่วงเวลาทั้งหมด 42 เดือน เป็นก่อนหน้าการบริการพื้นที่เรียนรู้ 29 เดือน และหลังบริการพื้นที่เรียนรู้ 13 เดือน ผู้ใช้หลังเปิดบริการพื้นที่เรียนรู้แต่ละเดือนมีจำนวนเพิ่มขึ้นกว่าก่อนหน้าเปิดบริการพื้นที่เรียนรู้ถึงร้อยละ 80 เมื่อหาความสัมพันธ์ของการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศก่อนและหลังการเปิดบริการพื้นที่เรียนรู้ พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่สถิติการยืมระหว่างห้องสมุดพบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นแต่ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้การเข้าถึงฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร็อกซีก่อนและหลังการบริการพื้นที่เรียนรู้นั้นแตกต่างกัน โดยก่อนหน้ามีจำนวน 856,960 ครั้งน้อยกว่าหลังมีบริการ จำนวน 1,982,700 ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบจำนวนการเข้าถึงฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศจากภายในพื้นที่การเรียนรู้และภายนอกพื้นที่การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย พบว่า การเข้าถึงจากภายนอกพื้นที่การเรียนรู้มีจำนวนน้อยลงแต่เมื่อเปรียบเทียบแล้วไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เชอร์ริฟฟ์ เบ็นสัน และเอ็ทวูด (Sherriff, Benson, & Atwood, 2019) ศึกษาวิธีปฏิบัติ นโยบาย และปัญหาในการจัดการข้อมูลการเรียนรู้โดยการสำรวจการใช้สื่อการเรียนรู้ดิจิทัลและ ข้อมูลที่ถูกสร้างขึ้นจากผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สื่อการเรียนรู้ดิจิทัลนั้น ได้แก่ แบบฟอร์ม แบบสำรวจ แบบทดสอบ และบทเรียน นอกเหนือจากข้อมูลบทเรียนดิจิทัลแล้ว ยังประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียนที่ถูกสร้างขึ้นขณะเรียน เช่น ชื่อ อีเมล เลขประจำตัว IP address เวลาเรียน เป็นต้น ซึ่งถูกสร้างบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ แต่ไม่รวมสื่อการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นบนระบบจัดการเรียนรู้ (Learning management system: LMS) เนื่องจากเป็นระบบปิดมีการป้องกันการเข้าถึง โดยบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทของข้อมูลการเรียนรู้ที่ ห้องสมุดจัดเก็บ วิธีการจัดการในการเก็บรักษา อำนาจการเข้าถึงและให้บริการข้อมูลการเรียนรู้ อย่างไร นโยบายหรือแนวปฏิบัติที่ดีเป็นอย่างไร และปัญหาเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลสื่อการเรียนรู้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จำนวน 13 ข้อที่เป็นแบบเลือกตอบ และข้อคำถาม แบบปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งสมัครใจเข้าร่วมการวิจัยจากการเชิญชวนในกลุ่มเครือข่าย Libserv จำนวน 169 คน แต่ให้คำตอบที่ สมบูรณ์เพียง 71 คน ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับสื่อการเรียนรู้ดิจิทัล การสอน การเรียนรู้ออนไลน์ ประเมินห้องสมุดและเป็นผู้นำห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ประเภทของสื่อการเรียนรู้ดิจิทัลที่ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดการส่วนใหญ่มาจากแพลตฟอร์ม Google Forms (ร้อยละ 53) รองลงมา ได้แก่ Qualtrics (ร้อยละ 32) และ LibWizard Tutorials (ร้อยละ 32) ประเภทของข้อมูล การเรียนที่จัดเก็บมากที่สุด คือ คำตอบของข้อคำถามแบบเปิด รองลงมา ได้แก่ คะแนนหรือเกรด รายบุคคล คะแนนหรือเกรดโดยรวม ชื่อ อีเมล และอื่น ๆ ห้องสมุดจัดการจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้โดย การกำหนดนโยบายการจัดเก็บและสิทธิเข้าถึงเฉพาะบุคคล ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านเทคนิคของแพลตฟอร์มสื่อการเรียนรู้ดิจิทัล การขาดมาตรฐานการเข้าถึงข้อมูล สื่อการเรียนรู้ มีเพียงบางห้องสมุดที่ใช้มาตรฐานรูปแบบการอ้างอิงวัตถุเนื้อหาที่ใช้ร่วมกัน ที่เรียกว่า SCORM (Sharable Content Object Reference Model)

ซู และดู (Xu & Du, 2019) ศึกษาความพึงพอใจต่อห้องสมุดดิจิทัลและเปรียบเทียบ ความแตกต่างของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในด้านคุณภาพ ของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของบริการ ความง่ายของการใช้ และการใช้ประโยชน์ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 265 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย จำนวน 161 คน รวมจำนวน 423 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามซึ่งข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจห้องสมุดดิจิทัลมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีในทุกด้าน ยกเว้นด้านความง่ายของการใช้ และด้านการใช้ประโยชน์ นักศึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงห้องสมุดดิจิทัลโดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการและใช้เทคโนโลยีเคลื่อนที่มากขึ้น

ฟาโคยามิเชล และฟาโคยา (Fakoya-Michael & Fakoya, 2020) ศึกษาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาสหวิทยาการบัญชี มหาวิทยาลัยแอฟริกาใต้ (University of South Africa) ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนด้วยระบบการศึกษาทางไกล และมหาวิทยาลัยลิมโปโป (University of Limpopo) ประเทศแอฟริกาใต้ โดยศึกษาสาเหตุที่นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดน้อย และเปรียบเทียบความแตกต่างในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา 2 มหาวิทยาลัย คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 379 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผลวิจัยพบว่า นักศึกษาของมหาวิทยาลัยลิมโปโปซึ่งเปิดการเรียนการสอนแบบปกติเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาของมหาวิทยาลัยแอฟริกาใต้ที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกล เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่พักอาศัยใกล้หรือพักอยู่ในหอพักภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งใกล้และใช้ห้องสมุดได้สะดวกกว่านักศึกษาที่เรียนด้วยระบบศึกษาทางไกลแต่ให้เหตุผลที่ไม่ใช้ห้องสมุดเพราะไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมีเนื้อหาที่พวกเขาต้องการหรือไม่ ในขณะที่พวกเขาสะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศทางเลือกอื่น สิ่งจูงใจที่ทำให้นักศึกษาใช้ห้องสมุด ได้แก่ คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เรียนไม่เพียงพอ แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการมีน้อย นักศึกษาทั้งสองมหาวิทยาลัยต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดบริการ หากเป็น 24 ชั่วโมงจะทำให้พวกเขาสะดวกในการใช้ห้องสมุดได้ตลอดเวลา ทั้งนี้พวกเขาจะใช้ห้องสมุดมากขึ้นหากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดช่วยในการทำงานที่ได้รับมอบหมายในชั้นเรียน การเข้าถึงทางอินเทอร์เน็ตไม่มีปัญหาและใช้อินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา ส่วนแนวทางในการปรับปรุงการบริการห้องสมุดให้ดึงดูดใจนักศึกษา ได้แก่ การเข้าถึงหนังสือตำราและทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์โดยง่าย การเพิ่มฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เรียน และการปรับปรุงเว็บไซต์ของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งอัปเดตการแจ้งทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ แก่นักศึกษา

ฟอง อู ลัม และชีว (Fong, Au, Lam, & Chiu, 2020) ศึกษาการบริการห้องสมุดโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งฮ่องกง (University of Hong Kong Libraries)

ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้ ได้แก่ HKUL Facebook, HKUL Youtube channel, HKUL Issuu page และ HKUL Twitter โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งฮ่องกง จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ แบบปลายเปิด และแบบมาตราประมาณค่า 4 ระดับ ผลวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ HKUL Facebook มากที่สุด (ร้อยละ 66.3) รองลงมา คือ HKUL Youtube channel (ร้อยละ 19.8) HKUL Issuu page (ร้อยละ 9.9) และ HKUL Twitter (ร้อยละ 7.9) ตามลำดับ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อเนื้อหาของบริการห้องสมุดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในระดับน้อย การใช้บริการห้องสมุดผ่านสื่อสังคมออนไลน์อยู่ในระดับน้อยเห็นได้จากปริมาณปฏิสัมพันธ์และการสนับสนุนจากนักศึกษาน้อย และสาเหตุที่ไม่ใช้บริการห้องสมุดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ คือ ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการผ่านสื่อเหล่านี้ไม่สนใจ ไม่คิดว่าบริการนี้จะช่วยการเรียนรู้ได้ และไม่มีเพื่อนคนใดแชร์ข้อมูลใด ๆ บนสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดให้ทราบ นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ของการบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุด การอำนวยความสะดวกในการแบ่งปันสารสนเทศและความรู้ และการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจในการแชร์เนื้อหาบนสื่อสังคมออนไลน์ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน และการใช้บริการห้องสมุดผ่าน สื่อสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นการใช้เฟซบุ๊กและการแชร์เนื้อหาบน HKUL Twitter แตกต่างกัน ซึ่งห้องสมุดจำเป็นต้องปรับปรุงการบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์โดยศึกษาและเข้าใจนักศึกษา ตั้งเป้าหมายและวัดปริมาณการใช้อย่างชัดเจน รวมทั้งจัดตั้งสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เลอไมร์, เกรฟ, บัคเนอร์, ฟรีแมน และสมิท (LeMire, Graves, Buckner, Freeman, & Smith, 2020) ศึกษาการปฐมนิเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่จัดโครงการปฐมนิเทศแก่นักศึกษาทหารผ่านศึก (Student veterans) ซึ่งส่วนใหญ่จะสูงวัยและมีฐานะยากว่านักศึกษาปกติ โดยมีเป้าหมายให้นักศึกษาทหารผ่านศึกทราบเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดและสามารถใช้เพื่อการเรียนในมหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จ วิธีการปฐมนิเทศมีหลายวิธี ได้แก่ การปฐมนิเทศแบบตัวต่อตัวและกลุ่ม การใช้เว็บไซต์สังคมออนไลน์ และการปฐมนิเทศในชั้นเรียน การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อประเมินความต้องการจำเป็นการปฐมนิเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาทหารผ่านศึกชั้นปีที่ 1 ที่เพิ่งเข้ามา

ศึกษา จำนวน 50 คน ซึ่งอายุระหว่าง 18 - 64 ปี เก็บข้อมูลวิจัยในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2561 ด้วยแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าของลิเคิร์ท 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า หลังการได้รับการปฐมนิเทศนักศึกษาทหารผ่านศึกมีความคุ้นเคยกับทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมากที่สุดในด้านพื้นที่ห้องสมุด (Library spaces $\bar{X}$ = 2.50) รองลงมา คือ ศูนย์ช่วยเหลือการเขียน (Writing Center $\bar{X}$ = 2.33) ทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมได้ (Borrowing materials $\bar{X}$ = 2.15) การส่งเสริมวิจัย (Research support $\bar{X}$ = 1.78) มีเดียและเทคโนโลยี (Media & technology $\bar{X}$ = 1.54) ทรัพยากรสารสนเทศพิเศษและหายาก (Rare and special collection $\bar{X}$ = 1.39) และการสนับสนุนทางวิชาการ (Scholar support $\bar{X}$ = 1.30) ส่วนสิ่งที่นักศึกษาทหารผ่านศึกไม่คุ้นเคย ได้แก่ สถานที่ให้ความช่วยเหลือการบันทึกวีดีโอและพอดแคสต์ และการคัดเลือกวารสารที่จะตีพิมพ์บทความ ($\bar{X}$ = 1.30) การดาวน์โหลดฐานข้อมูล ArcGIS และการเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ลิขสิทธิ์ที่เป็นธรรม (Fair use) ($\bar{X}$ = 1.28) และฐานข้อมูล Open Access ที่สามารถอัปโหลดผลงานของนักศึกษาได้ ($\bar{X}$ = 1.26)

มาวินนี่ (Mawhinney, 2020) ศึกษาการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือน (Virtual reference services) เพื่อสำรวจวิธีการบริการและเปรียบเทียบวิธีการ 4 วิธี ได้แก่ การสนทนาออนไลน์ (Live chat) การส่งข้อความ (Texting) อีเมลไปยังห้องสมุดทั่วไป (Email to the general library) และอีเมลไปยังบรรณารักษ์ผู้ประสานงาน (Email to one's liaison librarian) ในมุมมองของผู้ใช้ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแมคกิลล์ (McGill University) รวมทั้งเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยแมคกิลล์ จำนวน 14 คน ทั้งที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยและศึกษาโดยใช้ระบบการศึกษาทางไกล ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ถูกนำมาเข้ารหัสและวิเคราะห์ด้วยซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ NVivo ผลการวิจัยพบว่า การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือนด้วยวิธีสนทนาออนไลน์นั้นนักศึกษาชื่นชอบมากที่สุด เนื่องจากได้คำตอบรวดเร็ว ได้คุยกับบรรณารักษ์ตัวจริง น้อยคนที่ไม่ชอบวิธีนี้เพราะบางเวลาไม่มีผู้ตอบกลับหรือต้องรอในขณะที่พวกเขาคาดหวังว่าจะตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว นักศึกษาไม่ชอบวิธีอีเมลไปยังบรรณารักษ์ผู้ประสานงานเพราะคิดว่าเป็นวิธีสื่อสารที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดในแง่เวลาตอบสนองและได้รับคำตอบที่ล่าช้า บางเรื่องต้องการคำตอบทันที ในขณะที่บางคนคิดว่าอีเมลมีประสิทธิภาพเนื่องจากทำให้มีเวลาร่างข้อความสื่อสารในสิ่งที่ต้องการ ส่วนวิธีอีเมลไปยังห้องสมุดทั่วไป พบว่าไม่มีนักศึกษาคนใดชื่นชอบเพราะคิดว่าเป็นการติดต่อโดยไม่ทราบว่าติดต่อใคร อาจจะได้รับ

คำตอบซ้ำกว่าอีเมลถึงบรรณารักษ์ผู้ประสานงาน รวมทั้งเสนอแนะว่าวิธีนี้อาจมีประโยชน์สำหรับคำถามพื้นฐานหรือไม่ทราบว่าจะติดต่อใคร นอกจากนี้นักศึกษาไม่เห็นด้วยว่าวิธีการส่งข้อความ เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับ การสนทนาออนไลน์ถึงแม้พวกเขาจะคุ้นเคยกับการส่งข้อความก็ตาม ซึ่งพวกเขาเห็นว่าควรใช้วิธีส่งข้อความต่อเมื่อไม่สามารถใช้สัญญาณ ไลน์ได้ การส่งข้อความควรเป็นเรื่องเร่งด่วนและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ซึ่งวิธีนี้ไม่เป็นการสื่อสารแบบซิงโครนัส (Synchronous interaction) จึงไม่มั่นใจเรื่องเวลาตอบสนองกลับ แต่มีนักศึกษาที่เคยใช้บริการด้วยวิธีนี้ยืนยันว่ารวดเร็วกว่าการสนทนาออนไลน์ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือน ได้แก่ 1) ความเป็นส่วนตัว (Personalness) ในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับบรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้องกับระดับความสนิทสนมกัน 2) ความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง (Feelings of safety and security) ของผู้ใช้ในการเลือกวิธีเข้าถึงบริการนี้ 3) ความเป็นธรรมชาติของการสนทนา (Conversational nature) ที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกสะดวกในการใช้บริการ และ 4) การลังเลที่จะสนทนาด้วยสมาร์ทโฟน (Reluctance to use chat on mobile devices) เนื่องจากผู้ใช้รู้สึกสะดวกใจที่จะสนทนาหรือส่งข้อความผ่านแล็ปท็อปหรือเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่าใช้สมาร์ทโฟนของตนสนทนาด้วยกับบรรณารักษ์ โดยให้เหตุผลว่าอาจมีปัญหาเวอร์ชันของซอฟต์แวร์ที่ใช้สนทนาหรือส่งข้อความ

งานวิจัยในประเทศ

นางนุช ศรีเอี่ยม (2550) ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลาง ของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง และเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการรวมทั้งข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 359 คน ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฐานข้อมูลวิจัย/วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์ มีสภาพการใช้มากที่สุด รองลงมา ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ส่วนปัญหาการใช้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านแหล่งสารสนเทศและเครื่องมือที่ใช้ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพน้อย แสดงผลข้อมูลช้า มีจำนวนไม่เพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่ คือ

การให้คำแนะนำและการให้บริการไม่ครอบคลุมต่อความต้องการต่อผู้ใช้ ด้านผู้ใช้ คือ ไม่ทราบถึงบริการฐานต่าง ๆ ของห้องสมุดว่ามีอะไรบ้าง และไม่ทราบขั้นตอนในการใช้บริการฐานข้อมูล เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการรวมทั้งข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตาม เพศ อายุ และคณะที่ศึกษา พบว่ามีความคิดเห็นต่อสภาพและปัญหาการใช้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพและปัญหาการใช้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์รายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและเครื่องมือที่ใช้

ภูติส เกิดประสงค์ (2551) ศึกษาและเปรียบเทียบการติดตามผลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านผู้ให้บริการ ด้านความต้องการสารสนเทศ ด้านแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2551 จำนวน 450 คน จากการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด คือ เพื่อช่วยเสริมความรู้ความสามารถของตนเอง รองลงมา เพื่อช่วยในการเรียนการสอนในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่มีการใช้มากที่สุด คือ สิ่งพิมพ์ที่เป็นหนังสือทั่วไป รองลงมา คือ หนังสืออ้างอิง วารสาร เอกสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรที่ใช้ระดับน้อย คือ สื่อไม่ตีพิมพ์ทุกรายการ

กัลยา เรืองเวช (2553) ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาที่ใช้บริการวัสดุไม่ตีพิมพ์ ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 187 คน ตามช่วงระยะเวลา ระหว่างเดือนมิถุนา - กันยายน 2553 ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ เพื่อประกอบการเรียนการสอนในชั้นเรียนมากที่สุด รองลงมา เพื่อความเพลิดเพลิน/พักผ่อน โดยทรัพยากรสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ที่มีการใช้

บริการมากที่สุด คือ แผ่น VCD ภาพยนตร์ รองลงมา แผ่น VCD วิชาการ และวีดิทัศน์หรือเทปบันทึกภาพ ตามลำดับ ปัญหาในการการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านประสิทธิภาพของวัสดุไม่ตีพิมพ์ ด้านการให้บริการ และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และอาคารสถานที่ ตามลำดับ

ทัศนีย์ มะหมัด (2553) ศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง และพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทั้งเครื่องอำนวยความสะดวกและความสะดวกในการเข้าถึงการบริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาในระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 400 คน ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการและการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เพื่อประกอบการเรียนรู้ การสอนในชั้นเรียน โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ที่ไม่จำกัดอายุของเอกสาร สิ่งพิมพ์ประเภทตำราเรียน วัสดุไม่ตีพิมพ์ประเภทเทปรายการวิทยุ และโทรทัศน์ และใช้ห้องสมุดเพื่อประกอบการเรียนรู้ ในส่วนเครื่องอำนวยความสะดวกและความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด รวมถึงการแนะนำบริการห้องสมุด ในการค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษา ความต้องการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาต้องการบริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมา อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และบริการรายชื่อนหนังสือใหม่ ตามลำดับ ปัญหาในการการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ การเข้าถึงเข้าข้อมูลสารสนเทศที่ช้า และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ

พิชชุดา ศรีอนันต์ (2553) ศึกษาสภาพการสืบค้น ความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้นสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 411 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22-26 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มีประสบการณ์สภาพการสืบค้น

สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยเสริมความรู้ ความสามารถของตนเองมากที่สุด รองลงมา เพื่อช่วยการเรียนการสอนในชั้นเรียน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้น การสืบค้นจากเว็บไซต์ที่อาจารย์กำหนด สืบค้นฐานข้อมูลวิจัยเฉพาะด้านเพื่อนำมาทำวิจัย และสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการวิจัย ความพึงพอใจในการสืบค้นสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อพิจารณาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านการใช้บริการ ด้านผู้ให้บริการรวม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้น ด้านการใช้บริการข้ออุปกรณ์ในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบการสืบค้น ความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรค ในการสืบค้นสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สภาพภาพ พบว่า มีสภาพการสืบค้น ความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้นสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

มัณชูกานต์ ช่อผกา (2553) ศึกษาความต้องการใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทั้งศึกษาองค์ประกอบของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านเนื้อหา รูปแบบ และวิธีการนำเสนอที่เป็นที่ต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีกิจกรรมยามว่าง คือ ดูหนัง ฟังเพลง โดยมีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน/ที่พัก เพื่อทำกิจกรรม ค้นหาข้อมูล เรียนรู้ด้วยตนเอง (e-Learning) ใช้ประกอบการเรียนในการค้นหาข้อมูลทางด้านการศึกษา หรือใช้เพื่อเรียนผ่านเว็บ ส่วนเนื้อหาเกี่ยวกับฐานข้อมูลต้องการลิงค์พร้อมอธิบายเกี่ยวกับฐานข้อมูล นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูลในเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางในระดับมาก รองลงมา คือ เนื้อหาคำอธิบายที่เป็นภาษาไทยเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ และเสียงประกอบเว็บไซต์ น้อยที่สุด ในส่วนของบริการบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามามากที่สุด รองลงมา คือ บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

จุฑารัตน์ นกแก้ว (2555) ศึกษาการวิเคราะห์เนื้อหาและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้านการศึกษาทางไกลในสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อจำแนกประเภทและภาษาของทรัพยากรสารสนเทศการศึกษาทางไกล และจัดกลุ่มเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศด้านการศึกษาทางไกล รวมทั้งสำรวจการใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้านการศึกษาทางไกล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ด้านการศึกษาทางไกล จัดเก็บและให้บริการในหน่วยสนเทศการศึกษาทางไกล ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ระหว่าง พ.ศ. 2524-2553 จำนวน 823 ชื่อเรื่อง ยกเว้นทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ประเภทงานวิจัยภาษาไทย วารสารและสำเนาบทความ วิเคราะห์เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์โดยกำหนดกรอบตามการจำแนกเนื้อหาการศึกษาทางไกลของศูนย์การเรียนรู้ทางไกลระดับสากล (ICDL) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ และการแจกแจงความถี่ ผลการวิจัยพบว่า ประเภทและภาษาของทรัพยากรสารสนเทศการศึกษาทางไกลเป็นหนังสือมากที่สุด จำนวน 440 ชื่อเรื่อง รองลงมา ได้แก่ วิตยานิพนธ์ จำนวน 208 ชื่อเรื่อง รายงานการประชุมสัมมนา จำนวน 123 ชื่อเรื่อง และน้อยที่สุดคืองานวิจัย จำนวน 52 เรื่อง ซึ่งเป็นทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษมากที่สุด 557 ชื่อเรื่อง รองลงมาเป็นสิ่งพิมพ์ภาษาไทย จำนวน 226 โดยกลุ่มเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศการศึกษาทางไกลเป็นหมวดการศึกษาทางไกล (ทฤษฎี นโยบาย สังคมวิทยา การพัฒนา) มีมากที่สุด จำนวน 196 ชื่อเรื่อง รองลงมาคือ หมวดวัสดุการสอน แหล่งทรัพยากรสื่อ จำนวน 165 ชื่อเรื่อง และน้อยที่สุด คือ หมวดหลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร จำนวน 25 ชื่อเรื่อง ส่วนด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้านการศึกษาทางไกล สิ่งพิมพ์ทุกประเภทมีประวัติการยืมออก เมื่อจำแนกตามประเภทสิ่งพิมพ์ หนังสือภาษาไทยและรายงานการประชุม สัมมนา มีประวัติการยืมออกทุกชื่อเรื่อง สำหรับหนังสือภาษาอังกฤษ มีประวัติการยืมออก จำนวน 238 ชื่อเรื่อง ขณะที่รายงานการประชุม สัมมนา ภาษาอังกฤษ มีประวัติการยืมออก จำนวน 70 ชื่อเรื่อง

พิชชดา ศรีอนันต์ (2555) ศึกษาการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และรูปแบบการมีส่วนร่วมในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้บริหาร ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ในการบริหารจัดการการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory action research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารในสำนักหอสมุดกลาง ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก แบบสอบถาม และการประชุมแบบมีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่า การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา

ค้นคว้าในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับปานกลาง มีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อช่วยเสริมความรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด รองลงมาเพื่อช่วยในการเรียนการสอน โดยเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากการสืบค้นผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Web OPAC) อยู่ในระดับมาก ในส่วนรูปแบบการมีส่วนร่วมในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตามดัชนีชี้วัด และตรงตามความต้องการ และควรเพิ่มอุปกรณ์รวมทั้งปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีความทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

กฤษฎา เรืองสถาน (2557) ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการเปิดรับเฟซบุ๊กของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับเฟซบุ๊กกับความพึงพอใจในการเปิดรับเฟซบุ๊กของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษารวมทั้งความสัมพันธ์ของการใช้ประโยชน์จากการเปิดรับเฟซบุ๊กกับความพึงพอใจในการเปิดรับเฟซบุ๊กของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษา ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับเฟซบุ๊กของนักศึกษาจะเปิดไปสักระยะแล้วหยุด ซึ่งใช้จากที่บ้านหรือหอพัก ใช้ประโยชน์จากเปิดรับเฟซบุ๊กในการติดต่อสื่อสารและสนทนาออนไลน์กับกลุ่มเพื่อน ๆ ใช้ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และเพื่อรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากสำนักหอสมุดกลาง และใช้ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ความพึงพอใจต่อการเปิดรับเฟซบุ๊ก (Facebook) ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจในเนื้อหาการนำเสนอข้อมูลจากมหาวิทยาลัยมากที่สุด รองลงมา เนื้อหาการนำเสนอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย และเนื้อหาที่นำเสนอเกี่ยวกับการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ น้อยที่สุด

พรทิพย์ รักบุรี (2559) ศึกษาการประเมินการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และเปรียบเทียบการประเมินให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ระหว่าง นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 397 คน ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การประเมินการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ บริการยืม-คืน บริการหนังสือตำราเรียน บริการหนังสือทั่วไป บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการวารสารและเอกสาร ซึ่งส่วนใหญ่โดยโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบุคลากร ด้านอาคารและสถานที่ ด้านการดำเนินการและการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบการประเมินการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ระหว่าง นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการประเมินการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี

อุไรวรรณ ใจหาญ (2560) ศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมทั้งเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อนำเสนอรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการให้บริการสารสนเทศอย่างเหมาะสมสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 371 คน ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีวัตถุประสงค์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น โดยใช้ Line และ Facebook ความต้องการบริการสารสนเทศเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยการสนทนาโต้ตอบออนไลน์กับบรรณารักษ์ รองลงมา บริการเผยแพร่ไฟล์บันทึกการบรรยายและการเรียนในวิชาต่าง ๆ และบริการสืบค้นสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการตามการร้องขอ และจัดส่งผลจากการค้นสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา โดยจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา และช่วงอายุต่างกัน พบว่ามีความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์บางรายการแตกต่างกัน

นวรรตน์ เขียวแก้ว (2561) ศึกษาการรับรู้และการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รวมทั้งเปรียบเทียบการรับรู้และการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศด้านความสะดวก ด้านความง่าย และด้านสารสนเทศที่มีให้ใช้กับความถี่ของการใช้แหล่งสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ลงทะเบียนเรียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 357 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท สังกัดสาขาวิชาศึกษาศาสตร์มากที่สุด มีความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศเทคโนโลยีรวมอยู่ในช่วง 1-3 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด แหล่งข้อมูลที่เลือกใช้มากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ และมีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศจากทุกแหล่งในด้านความสะดวก ด้านความยากง่ายและด้านสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายแหล่ง พบว่า สำนักบรรณสารสนเทศมีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศด้านความสะดวกมากที่สุด ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ./ศูนย์วิทยบริการบัณฑิต/มม มสธ. มีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศด้านสารสนเทศมากที่สุด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น มีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศด้านความสะดวกมากที่สุด อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์มีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศด้านความสะดวกมากที่สุด และเอกสารส่วนบุคคลแหล่งใกล้ตัวมีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศด้านความสะดวกมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้และการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศในด้านความสะดวก ด้านความง่าย และด้านสารสนเทศที่มีให้ใช้กับความถี่ของการใช้แหล่งสารสนเทศ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้และการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศในแต่ละด้านโดยรวมและรายแหล่งแตกต่างกัน

เสาวรส อนุรักษโชคชัย (2562) ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนของทรัพยากรสารสนเทศและจำนวนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้าสำนักหอสมุดกลาง และความสัมพันธ์ระหว่างการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้าสำนักหอสมุดกลาง โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ถึง พ.ศ. 2560 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการภายในสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลางโดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพื่อช่วยเสริมความรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด รองลงมา เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จรรโลงใจ และเพื่อรายงานประกอบการเรียน ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทยอยู่ในระดับมาก รองลงมา ทรัพยากรสารสนเทศภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะหมวด K (กฎหมาย) มีผู้ใช้บริการมากที่สุด ติดต่อกัน 2 ปี (พ.ศ. 2558-2559) รองลงมา หมวด J (รัฐศาสตร์) และหมวด Fic (นวนิยาย) มีการใช้มากที่สุดในปี พ.ศ. 2560

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งต่างประเทศและในประเทศข้างต้น สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ได้ ดังนี้

1. การประเมินสภาพในการบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเปิด ได้แก่ งานวิจัยของทัศนีย์ มะหมัด (2553) พิชชุดา ศรีอนันต์ (2553) พรทิพย์ รักบุรี (2559) อุไรวรรณ ใจหาญ (2560) นวรัตน์ เขียวแก้ว (2561) ซึ่งผลการประเมินพบว่า อยู่ในระดับมาก แต่มีงานวิจัยของนางนุช ศรีเอี่ยม (2550) ภูติส เกิดประสงศ์ (2551) กัลยา เรืองเวช (2553) พิชชุดา ศรีอนันต์ (2555) กฤษดา เรืองสถาน (2557) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ ได้แก่

2.1 ระดับการศึกษา ได้แก่ งานวิจัยของพิชชุดา ศรีอนันต์ (2553) พรทิพย์ รักบุรี (2559) ชูและดู (Xu & Du, 2019) นวรัตน์ เขียวแก้ว (2561) ฟอง อู ลัม และชีว (Fong et al., 2020) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดแตกต่างกัน โดยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี

2.2 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ งานวิจัยของนางนุช ศรีเอี่ยม (2550) พรทิพย์ รักบุรี (2559) อุไรวรรณ ใจหาญ (2560) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดแตกต่างกัน

2.3 วิธีเรียน ได้แก่ งานวิจัยของ ฟาโคยามิเชล และฟาโคยา (Fakoya-Michael & Fakoya, 2020) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบบังคับเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกลมีความพึงพอใจการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนระยะไกล

2.4 จังหวัดที่อาศัย ได้แก่ อัลลิสัน ดีเฟรน ฮิตต์ และเทเลอร์ (Allison et al., 2019) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีจังหวัดที่อาศัยที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดไม่แตกต่างกัน

3. ประเภทของบริการห้องสมุดที่ใช้เป็นส่วนใหญ่ ได้แก่

3.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ งานวิจัยของ มัญชุกานต์ ช่อผกา (2553) อุไรวรรณ ใจหาญ (2561) เชเวและจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2018) ฟอง อู ลัม และชีว (Fong, Au, Lam, & Chiu, 2020) มาวินนี่ (Mawhinney, 2020)

3.2 บริการยืม-คืน ได้แก่ งานวิจัยของ พรทิพย์ รักบุรี (2559) อัลลิซัน ดีเฟรน ฮิตต์ และเทเลอร์ (Allison, DeFrain, Hitt, & Tyler, 2019)

3.2 บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ งานวิจัยของ นงนุช ศรีเยี่ยม (2550) ราซัล และซิงห์ (Rasul & Singh, 2010) ข่านและอาห์เมด (Khan & Ahmed, 2013) ธาริก (Tariq, 2016) เชเวและจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2017) ฟาโคยามิเชล และฟาโคยา (Fakoya-Michael & Fakoya, 2020)

3.4 บริการรายชื่อนหนังสือใหม่ ได้แก่ งานวิจัยของ ทศนีย์ มะหมัด (2553)

3.5 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ได้แก่ งานวิจัยของ เลอไมร์ และคนอื่น ๆ (LeMire et al., 2020) โอวูซุอันซาร์ โรดริกส์ และแวนเดอร์วอลท์ (Owusu-Ansah, Rodrigues, & Walt, 2018) โอวูซุอันซาร์ โรดริกส์ และแวนเดอร์วอลท์ (Owusu-Ansah, Rodrigues, & Walt, 2018b)

4. ทรรศการสารสนเทศห้องสมุดที่ใช้เป็นส่วนใหญ่ ได้แก่

4.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ งานวิจัยของ ภูติส เกิดประสงศ์ (2551) จุฑารัตน์ นกแก้ว (2555) พิษชุดา ศรีอนันต์ (2555) เชเวและจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2018) เสาวรส อนุรักษโชคชัย (2562)

4.2 หนังสือตำราเรียน ได้แก่ งานวิจัยของ ทศนีย์ มะหมัด (2553) โอวูซุอันซาร์ โรดริกส์ และแวนเดอร์วอลท์ (Owusu-Ansah, Rodrigues, & Walt, 2018)

4.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ งานวิจัยของ ข่านและอาห์เมด (Khan & Ahmed, 2013) เชเวและจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2018)

4.4 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ งานวิจัยของ ราซัลและซิงห์ (Rasul & Singh, 2010) ธาริก (Tariq, 2016)

4.5 วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ งานวิจัยของ มัญญกานต์ ช่อผกา (2553)

4.6 VCD ภาพยนต์ ได้แก่ งานวิจัยของ กัลยา เรืองเวช (2553)

5. สิ่งอำนวยความสะดวกห้องสมุดที่ใช้เป็นส่วนใหญ่ ได้แก่

5.1 เว็บไซต์ห้องสมุด ได้แก่ งานวิจัยของ ทศนีย์ มะหมัด (2553) พิษชุดา ศรีอนันต์ (2555) นวรัตน์ เขียวแก้ว (2561)

5.2 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ งานวิจัยของ กฤษดา เรืองสถาน (2557) ธาริก (Tariq, 2016) เชเวและจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2018) อุไรวรรณ ใจหาญ (2561) ฟอง อู ลัม และชิว (Fong, Au, Lam, & Chiu, 2020) เลอไมร์ และคนอื่น ๆ (LeMire et al., 2020)

5.3 โมบายแอปพลิเคชัน ได้แก่ งานวิจัยของ ทศนีย์ มะหมัด (2553)

5.4 คำอธิบายเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ งานวิจัยของ มัญชุกานต์ ช่อผกา (2553)

5.5 การเข้าถึงเครือข่ายห้องสมุดจากภายนอกด้วย VPN/Proxy ได้แก่ งานวิจัยของ ราซัลและซิงห์ (Rasul & Singh, 2010) เชเวและจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2017) โอวูซุ อันซาคห์ โรดริกส์ และแวนเดอร์วอลท์ (Owusu-Ansah, Rodrigues, & Walt, 2018b) อัลลิซัน ดีเฟรน ฮิตต์ และเทเลอร์ (Allison, DeFrain, Hitt, & Tyler, 2019) ฟาโคยามิเชล และฟาโคยา (Fakoya-Michael & Fakoya, 2020)

5.6 การสนทนาออนไลน์ (Web Chat) ได้แก่ งานวิจัยของ มาวินนี่ (Mawhinney, 2020)

6. ปัญหาการบริการห้องสมุดที่พบส่วนใหญ่ ได้แก่ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ ได้แก่ งานวิจัยของ ทาริก (Tariq, 2016) ทศนีย์ มะหมัด (2553) ขาดทักษะการใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ งานวิจัยของ นงนุช ศรีเอี่ยม (2550) การเข้าถึงเครือข่ายห้องสมุดจากภายนอก ได้แก่ งานวิจัยของ ข่านและอาห์เมด (Khan & Ahmed, 2013) ข้อจำกัดของแพลตฟอร์มดิจิทัล ได้แก่ งานวิจัยของ เซอร์ริฟฟ์ เบ็นสัน และเอ็ทวูด (Sherriff, Benson, & Atwood, 2019)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยการประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 163,957 คน และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 38,625 คน รวมทั้งสิ้น 202,582 คน (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ตามระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน และจังหวัดที่อาศัย ซึ่งไม่น้อยกว่าตารางจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610)

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามครอบคลุมเนื้อหาตามจุดมุ่งหมายในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน จังหวัดที่อาศัย วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด ความถี่การใช้ห้องสมุด ทางกายภาพ และความถี่การใช้ห้องสมุดทางออนไลน์ โดยเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพที่เป็นอยู่จริงและสภาพที่ควรเป็นของความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ได้แก่ ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต คือ ระดับมากที่สุด (5 คะแนน) ระดับมาก (4 คะแนน) ระดับปานกลาง (3 คะแนน) ระดับน้อย (2 คะแนน) และระดับน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และหัวหน้างานบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา และสำนวนภาษา จากนั้นนำผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒินำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency: IOC) ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าไม่น้อยกว่า 0.50 ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดก็จะนำมาปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ข้อคำถามของแบบสอบถาม	ผลการพิจารณา			IOC	แปลผล
	ผู้ทรงคุณวุฒิ				
	จำนวน 3 คน				
	+1	0	-1		
1. ด้านประเภทบริการทางกายภาพ					
1.1 บริการยืม – คืนที่เคาน์เตอร์บริการ	3	-	-	1.00	ใช้ได้

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อคำถามของแบบสอบถาม	ผลการพิจารณา ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน			IOC	แปลผล
	+1	0	-1		
1.2 บริการยืม – คัดด้วยตนเองผ่านเครื่องอัตโนมัติ (Self-check machine)	3	-	-	1.00	ใช้ได้
1.3 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่เคาน์เตอร์ บริการ	3	-	-	1.00	ใช้ได้
1.4 บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สื่อบันไดแพคภายใน ห้องสมุด	3	-	-	1.00	ใช้ได้
1.5 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ เคาน์เตอร์บริการ	3	-	-	1.00	ใช้ได้
1.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่เคาน์เตอร์บริการ ห้องสมุด	3	-	-	1.00	ใช้ได้
1.7 บริการแนะนำห้องสมุดและการสืบค้น สารสนเทศแบบเผชิญหน้า เช่น ปฐมนิเทศ การนำชมห้องสมุด แนะนำการใช้ห้องสมุดใน ชั้นเรียน การฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูล เป็นต้น	3	-	-	1.00	ใช้ได้
1.8 บริการโสตทัศนวัสดุ เช่น วีดีโอ เทปบันทึกเสียง เป็นต้น	1	2	-	0.33	ใช้ไม่ได้ (ปรับปรุง)
1.9 บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งาน อินเทอร์เน็ตภายในห้องสมุด	3	-	-	1.00	ใช้ได้
1.10 บริการช่วยเหลือการทำรายงาน วิทยานิพนธ์ และดุษฎีนิพนธ์ เช่น แนะนำการเขียนอ้างอิง และบรรณานุกรม แนะนำวารสารสำหรับ ตีพิมพ์บทความ การตรวจสอบการลอกเลียน วรรณกรรม เป็นต้น	3	-	-	1.00	ใช้ได้

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อคำถามของแบบสอบถาม	ผลการพิจารณา			IOC	แปลผล
	ผู้ทรงคุณวุฒิ				
	จำนวน 3 คน				
	+1	0	-1		
2. ด้านประเภทบริการทางออนไลน์					
2.1 บริการยืมต่อและการจองทรัพยากรสารสนเทศ					
ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน	3	-	-	1.00	ใช้ได้
2.2 บริการยืมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน					
แอปพลิเคชัน	3	-	-	1.00	ใช้ได้
2.3 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าออนไลน์					
ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Live chat, Facebook, Line, Web chat, E-mail, โทรศัพท์ เป็นต้น	3	-	-	1.00	ใช้ได้
2.4 บริการแนะนำห้องสมุดและการสืบค้น					
สารสนเทศแบบออนไลน์ เช่น ปฐมนิเทศ/แนะนำห้องสมุดแบบเสมือน คลิปแนะนำห้องสมุด คลิปบนยูทูป แบบฝึกอบรม การสืบค้นสารสนเทศผ่านเว็บ คู่มือบนเว็บ เป็นต้น	3	-	-	1.00	ใช้ได้
2.5 บริการนำส่งเอกสารทางไปรษณีย์และทาง					
อิเล็กทรอนิกส์ (Document delivery service)	3	-	-	1.00	ใช้ได้
2.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบออนไลน์ผ่าน					
สื่อต่าง ๆ เช่น อีเมล เว็บบอร์ด เป็นต้น	3	-	-	1.00	ใช้ได้
2.7 บริการสารสนเทศเลือกสรรรายบุคคล (SDI)					
แบบออนไลน์ผ่าน อีเมลและสื่อสังคมออนไลน์	3	-	-	1.00	ใช้ได้

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อคำถามของแบบสอบถาม	ผลการพิจารณา			IOC	แปลผล
	ผู้ทรงคุณวุฒิ				
	จำนวน 3 คน				
	+1	0	-1		
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
3.1 หนังสือ/ตำราเรียน	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.2 หนังสือทั่วไป	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.3 วารสาร	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.4 งานวิจัย/วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.5 หนังสืออ้างอิง	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.6 สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ เช่น หนังสือหายาก สิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล เป็นต้น	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.7 รายงานการประชุม/สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจาก การประชุม (Proceedings)	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.8 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.9 วารสารอิเล็กทรอนิกส์	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.10 ตำราเรียนอิเล็กทรอนิกส์	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.11 บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์และไฟล์บันทึก การบรรยายรายวิชาต่าง ๆ	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.12 ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เช่น คลังทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด (OER) คลังทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล (IR) เป็นต้น	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.13 หนังสือเสียงและไฟล์การอ่านบทความ ที่น่าสนใจ	3	-	-	1.00	ใช้ได้
3.14 สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษอิเล็กทรอนิกส์	3	-	-	1.00	ใช้ได้

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อคำถามของแบบสอบถาม	ผลการพิจารณา ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน			IOC	แปลผล
	+1	0	-1		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 โอแพค (OPAC) สำหรับสืบค้นฐานข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	3	-	-	1.00	ใช้ได้
4.2 การสืบค้นสารสนเทศทุกฐานข้อมูลที่ห้องสมุด ให้บริการจากจุดเดียว (Single search) เช่น ระบบ EBSCO Discovery Service (EDS) เป็นต้น	3	-	-	1.00	ใช้ได้
4.3 WorldCat Discovery สำหรับสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วโลก	3	-	-	1.00	ใช้ได้
4.4 VPN บนเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก สำหรับเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดจากภายนอก มหาวิทยาลัย	3	-	-	1.00	ใช้ได้
4.5 VPN บนสมาร์ทโฟน สำหรับเข้าถึงฐานข้อมูล ห้องสมุดจากภายนอกมหาวิทยาลัย	3	-	-	1.00	ใช้ได้
4.6 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟภายในห้องสมุด	3	-	-	1.00	ใช้ได้
4.7 นโยบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับ อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศและบริการต่าง ๆ	3	-	-	1.00	ใช้ได้
4.8 สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสำหรับ ประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุด	3	-	-	1.00	ใช้ได้

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อคำถามของแบบสอบถาม	ผลการพิจารณา			IOC	แปลผล
	ผู้ทรงคุณวุฒิ				
	จำนวน 3 คน				
	+1	0	-1		
4.9 คิวอาร์โค้ดสำหรับแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารต่าง ๆ					
ของห้องสมุด	3	-	-	1.00	ใช้ได้
4.10 ห้องสมุดสาขาในจังหวัดที่พักอาศัยของ					ใช้ไม่ได้
นักศึกษา	1	2	-	0.33	(ปรับปรุง)
4.11 การแจ้งเตือนเกี่ยวกับกำหนดส่งและค่าปรับ					
ผ่านอีเมล SMS และไลน์	3	-	-	1.00	ใช้ได้

การแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

1. ปรับแก้สำนวนภาษาในข้อคำถาม ได้แก่

ข้อ 1.8 “บริการโสตทัศนวัสดุ เช่น วีดีโอ เทปบันทึกเสียง เป็นต้น” แก้ไขเป็น “สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม ดีวีดี เป็นต้น”

ข้อ 2.4 “บริการแนะนำห้องสมุดและการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ เช่น ปรูมเน็ต/แนะนำห้องสมุดแบบเสมือน คลิปแนะนำห้องสมุด คลิปบน ยูทูบ แบบฝึกอบรวม การสืบค้นสารสนเทศผ่านเว็บ คู่มือบนเว็บ เป็นต้น” แก้ไขเป็น “บริการแนะนำห้องสมุดและการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์บนเว็บห้องสมุดหรือสื่อสังคมออนไลน์

ข้อ 2.6 “บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบออนไลน์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น อีเมล เว็บบอร์ด เป็นต้น” แก้ไขเป็น “บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบออนไลน์ผ่านอีเมลและเว็บบอร์ด”

ข้อ 3.1 “หนังสือ/ตำราเรียน” เพิ่มเติมเป็น “หนังสือ/ตำราเรียน/เอกสาร การสอนชุดวิชา/ประมวลสาระชุดวิชา”

ข้อ 3.13 “หนังสือเสียงและไฟล์การอ่านบทความที่น่าสนใจ” เพิ่มเติมเป็น “หนังสือและบทความในรูปแบบไฟล์เสียง”

ข้อ 4.3 “WorldCat Discovery สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วโลก” แก้ไขเป็น “เครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น PULINET Search, WorldCat Discovery เป็นต้น”

ข้อ 4.10 “ห้องสมุดสาขาในจังหวัดที่พักอาศัยของนักศึกษา” แก้ไขเป็น “ห้องสมุดสาขาในส่วนภูมิภาคใกล้ที่พักอาศัยของนักศึกษา”

2. เพิ่มข้อคำถาม 1 ข้อ ได้แก่

- เพิ่มข้อคำถามในตัวอย่างข้อ “ด้านทรัพยากรสารสนเทศ” เป็นข้อ 3.15 “ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ScienceDirect, Proquest SpringerLink, Westlaw เป็นต้น”

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 32 คน และนำมาหาคุณภาพของแบบสอบถามโดยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้มากกว่า 0.70 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546, น. 259-262) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.975 ซึ่งนับว่าผ่านเกณฑ์คุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง ปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าสหสัมพันธ์ CITC และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแอลฟาของแบบสอบถามการประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

ข้อคำถามของแบบสอบถาม	CITC	Cronbach's Alpha if item deleted
1. ด้านประเภทบริการทางกายภาพ		
1.1 บริการยืม – คืนที่เคาน์เตอร์บริการ	0.521	0.882
1.2 บริการยืม – คืนด้วยตนเองผ่านเครื่องอัตโนมัติ (Self-check machine)	0.672	0.871
1.3 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่เคาน์เตอร์บริการ	0.693	0.871
1.4 บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นโอแพคภายใน ห้องสมุด	0.538	0.881

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อคำถามของแบบสอบถาม	CITC	Cronbach's Alpha if item deleted
1.5 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เคาน์เตอร์ บริการ	0.750	0.865
1.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่เคาน์เตอร์บริการ ห้องสมุด	0.783	0.863
1.7 บริการแนะนำห้องสมุดและการสืบค้นสารสนเทศ แบบเผชิญหน้า เช่น ปฐมนิเทศ การนำชมห้องสมุด แนะนำการใช้ห้องสมุดในชั้นเรียน การฝึกอบรม การใช้ฐานข้อมูล เป็นต้น	0.552	0.880
1.8 บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม ดีวีดี เป็นต้น	0.627	0.874
1.9 บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในห้องสมุด	0.531	0.881
1.10 บริการช่วยเหลือการทำรายงาน วิทยานิพนธ์และ ดุษฎีนิพนธ์ เช่น แนะนำการเขียนอ้างอิงและ บรรณานุกรม แนะนำวารสารสำหรับตีพิมพ์ บทความ การตรวจสอบการลอกเลียนวรรณกรรม เป็นต้น	0.551	0.881
ค่า Alpha (N = 32)		0.886
2. ด้านประเภทบริการทางออนไลน์		
2.1 บริการยืมต่อและการจองทรัพยากรสารสนเทศผ่าน เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน	0.611	0.841
2.2 บริการยืมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน	0.619	0.840
2.3 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าออนไลน์ ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Live chat, Facebook, Line, Web chat, E-mail, โทรศัพท์ เป็นต้น	0.639	0.837

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อคำถามของแบบสอบถาม	CITC	Cronbach's Alpha if item deleted
2.4 บริการแนะนำห้องสมุดและการสืบค้นสารสนเทศ แบบออนไลน์บนเว็บไซต์ห้องสมุดหรือสื่อสังคมออนไลน์	0.586	0.845
2.5 บริการนำส่งเอกสารทางไปรษณีย์และทาง อิเล็กทรอนิกส์ (Document delivery service)	0.632	0.838
2.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบออนไลน์ผ่านอีเมล และเว็บฟอร์ม	0.629	0.838
2.7 บริการสารสนเทศเลือกสรรรายบุคคล (SDI) แบบออนไลน์ผ่าน อีเมลและสื่อสังคมออนไลน์	0.667	0.833
ค่า Alpha (N = 32)		0.859
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		
3.1 หนังสือ/ตำราเรียน/เอกสารการสอนชุดวิชา/ประมวล สาระชุดวิชา	0.651	0.949
3.2 หนังสือทั่วไป	0.785	0.946
3.3 วารสาร	0.757	0.947
3.4 งานวิจัย/วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์	0.698	0.948
3.5 หนังสืออ้างอิง	0.860	0.944
3.6 สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ เช่น หนังสือหายาก สิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล เป็นต้น	0.687	0.949
3.7 รายงานการประชุม/ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากการประชุม (Proceedings)	0.687	0.948
3.8 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	0.739	0.947
3.9 วารสารอิเล็กทรอนิกส์	0.793	0.946
3.10 ตำราเรียนอิเล็กทรอนิกส์	0.724	0.948
3.11 บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์และไฟล์บันทึกการบรรยาย รายวิชาต่าง ๆ	0.696	0.948

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อคำถามของแบบสอบถาม	CITC	Cronbach's Alpha if item deleted
3.12ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เช่น คลังทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด (OER) คลังทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล (IR) เป็นต้น	0.766	0.947
3.13 หนังสือและบทความในรูปแบบไฟล์เสียง	0.597	0.951
3.14 สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษอิเล็กทรอนิกส์	0.795	0.946
3.15 ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ScienceDirect, ProQuest SpringerLink, Westlaw เป็นต้น	0.771	0.946
ค่า Alpha (N = 32)		0.951
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 โอแพค (OPAC) สำหรับสืบค้นฐานข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	0.741	0.931
4.2 การสืบค้นสารสนเทศทุกฐานข้อมูลในห้องสมุด ให้บริการจากจุดเดียว (Single search) เช่น ระบบ EBSCO Discovery Service (EDS) เป็นต้น	0.821	0.929
4.3 เครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น PULINET Search, WorldCat Discovery เป็นต้น	0.849	0.926
4.4 VPN บนเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กสำหรับเข้าถึง ฐานข้อมูลห้องสมุดจากภายนอกมหาวิทยาลัย	0.714	0.932
4.5 VPN บนสมาร์ทโฟน สำหรับเข้าถึงฐานข้อมูล ห้องสมุดจากภายนอกมหาวิทยาลัย	0.767	0.930
4.6 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟภายในห้องสมุด	0.697	0.934

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อคำถามของแบบสอบถาม	CITC	Cronbach's Alpha if item deleted
4.7 โบบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ	0.744	0.931
4.8 สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสำหรับประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุด	0.761	0.931
4.9 คิวอาร์โค้ดสำหรับแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด	0.794	0.929
4.10 ห้องสมุดสาขาในส่วนภูมิภาคใกล้ที่พักอาศัยของนักศึกษา	0.641	0.935
4.11 การแจ้งเตือนเกี่ยวกับกำหนดส่งและค่าปรับผ่านอีเมล SMS และไลน์	0.578	0.938
ค่า Alpha (N = 32)		0.937
ค่า Alpha รวมทั้งฉบับ (N = 32)		0.975

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยเพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการวิจัย SWUEC-G-302/2563X ซึ่งได้รับผลการพิจารณาว่าเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with exemption)

2. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อใช้ในการติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัยจากนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และใช้แบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากนักศึกษาบางส่วนอาศัยอยู่ที่พักห่างไกลหรือไม่ได้เข้ามาเรียนในชั้นเรียนปกติ และในสถานการณ์ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

4. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่า แบบสอบถามมีคำตอบสมบูรณ์ทั้งหมดจึงได้ครบจำนวน 400 ฉบับ ปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัย	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
1. มหาวิทยาลัยรามคำแหง	163,957	265
2. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	38,625	135
รวม	202,582	400

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน และจังหวัดที่อาศัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลสภาพที่เป็นอยู่จริงและสภาพที่คาดหวังของความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ได้แก่ ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์แปลความหมายในการประมาณค่าตามช่วงคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 120-121)

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

3. เปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา และจังหวัดที่อาศัย โดยใช้สถิติ t-test

4. เปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล จำแนกตามตัวแปรกลุ่มสาขาวิชา วิธีการเรียน โดยใช้สถิติ F-test และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

5. ประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล โดยเป็นการคำนวณค่าเฉลี่ยรายด้านและรายข้อ จากนั้นนำมาประเมินความต้องการจำเป็นที่อิงโมเดลความแตกต่าง ซึ่งมีการรวบรวมข้อมูลแบบการตอบสนองคู่จากการนิยามการประเมินความต้องการจำเป็น คือ ความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นจริง (D) และสภาพที่คาดหวัง (I) ในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดลำดับความต้องการจำเป็นใช้สถิติ Priority Needs Index แบบปรับปรุง (PNI_{modified}) (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558, น. 279) ดังนี้

$$PNI_{\text{modified}} = (I - D) / D$$

6. แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล เป็นคำถามแบบปลายเปิด นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปประเด็น

7. เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและคำอธิบายประกอบ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
D	แทน	สภาพที่เป็นจริง
I	แทน	สภาพที่ควรจะเป็น
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
P	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับนัยสำคัญทางสถิติ
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาการกระจายของ t Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาการกระจายของ F Distribution
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
a, b	แทน	การกำกับค่าเฉลี่ยที่แสดงว่าค่าเฉลี่ยคู่นั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่อักษร a กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่ามากกว่า b

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

1. คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การประเมินสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล
3. การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรระดับการศึกษา

4. การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรกลุ่มสาขาวิชา

5. การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรวิธีเรียน

6. การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรจังหวัดที่อาศัย

7. การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตาราง 4

ตาราง 4 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	229	57.30
ชาย	165	41.30
ไม่ระบุ	6	1.40
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ระดับปริญญาตรี	219	54.80
ระดับบัณฑิตศึกษา	181	45.20
รวม	400	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ความถี่	ร้อยละ
กลุ่มสาขาวิชา		
สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	192	48.00
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	107	26.80
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	101	25.20
รวม	400	100.00
วิธีเรียน		
บังคับเรียนในชั้นเรียน	204	51.00
เรียนระยะไกล	130	32.40
เรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกล	66	16.60
รวม	400	100.00
จังหวัดที่อาศัย		
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	240	60.00
ต่างจังหวัด	160	40.00
รวม	400	100.00
วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การทำงานงานหรืองานที่ได้รับมอบหมาย	232	58.00
เพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเอง	225	56.30
การเรียนรู้ในรายวิชาต่างๆ	214	53.50
การทำวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์	198	49.50
พักผ่อนหย่อนใจ/จรรโลงใจ	111	27.80
อื่นๆ	16	4.00
รวม	996	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ความถี่	ร้อยละ
ความถี่การใช้ห้องสมุดทางกายภาพ		
1 - 2 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์	198	49.60
3 - 4 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์	39	9.80
5 - 7 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์	25	6.30
ไม่เคยใช้เลย	138	34.40
รวม	400	100.00
ความถี่การใช้ห้องสมุดทางออนไลน์		
1 - 2 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์	153	38.30
3 - 4 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์	86	21.40
5 - 7 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์	36	9.00
ไม่เคยใช้เลย	125	31.30
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน (ร้อยละ 57.30) รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 165 คน (ร้อยละ 41.30) และไม่ระบุ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.40) ตามลำดับ กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 219 คน (ร้อยละ 54.80) และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 181 คน (ร้อยละ 45.20) ศึกษาอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จำนวน 192 คน (ร้อยละ 48.00) มากที่สุด รองลงมา คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 107 คน (ร้อยละ 26.80) และกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.20) ตามลำดับ ศึกษาโดยใช้วิธีเรียนแบบบังคับเรียนในชั้นเรียน จำนวน 204 คน (ร้อยละ 51.00) มากที่สุด รองลงมา คือ เรียนระยะไกล จำนวน 130 คน (ร้อยละ 32.60) และเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกล จำนวน 66 คน (ร้อยละ 16.40) ตามลำดับพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.00) รองลงมา คือ ต่างจังหวัด จำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.00) มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด คือ การทำรายงานหรืองานที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 232 คน (ร้อยละ 58.00) มากที่สุด มีความถี่การใช้ห้องสมุดทางกายภาพ

1 - 2 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์ จำนวน 198 คน (ร้อยละ 49.60) มากที่สุด รองลงมา คือ ไม่เคยใช้เลย จำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.40) 3 - 4 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์ จำนวน 39 คน (ร้อยละ 9.80) และ 5 - 7 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.30) ตามลำดับ และมีความถี่การใช้ห้องสมุดทางออนไลน์ 1 - 2 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์ จำนวน 153 คน (ร้อยละ 38.30) รองลงมาคือ ไม่เคยใช้เลย จำนวน 125 คน (ร้อยละ 34.40) 3 - 4 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์ จำนวน 86 คน (ร้อยละ 21.40) และ 5 - 7 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.00) ตามลำดับ

2. การประเมินสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ปรากฏดังตาราง 5

ตาราง 5 การประเมินสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

สภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุด	$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย
1. ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ			
1.1 บริการยืม – คืนที่เคาน์เตอร์บริการ	3.89	1.00	มาก
1.2 บริการยืม – คืนด้วยตนเองผ่านเครื่องอัตโนมัติ (Self-check machine)	3.88	1.05	มาก
1.3 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่เคาน์เตอร์บริการ	3.79	1.01	มาก
1.4 บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นโอแพคภายในห้องสมุด	3.91	0.99	มาก
1.5 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เคาน์เตอร์ บริการ	3.99	1.03	มาก
1.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่เคาน์เตอร์บริการห้องสมุด	3.87	1.02	มาก
1.7 บริการแนะนำห้องสมุดและการสืบค้นสารสนเทศแบบ เผชิญหน้า	3.85	1.02	มาก
1.8 บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม ดีวีดี เป็นต้น	3.84	1.00	มาก
1.9 บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในห้องสมุด	4.05	1.03	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

สภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุด	$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย
1.10 บริการช่วยเหลือการทำรายงานวิทยานิพนธ์และ ดุษฎีนิพนธ์	3.98	1.04	มาก
รวม	3.90	0.84	มาก
2. ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์			
2.1 บริการยืมต่อและการจองทรัพยากรสารสนเทศผ่าน เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน	3.93	1.01	มาก
2.2 บริการยืมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน	3.99	1.07	มาก
2.3 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าออนไลน์ผ่านสื่อ ต่าง ๆ	4.03	1.00	มาก
2.4 บริการแนะนำห้องสมุดและการสืบค้นสารสนเทศแบบ ออนไลน์บนเว็บห้องสมุดหรือสื่อสังคมออนไลน์	4.01	0.97	มาก
2.5 บริการนำส่งเอกสารทางไปรษณีย์และทางอิเล็กทรอนิกส์	3.93	1.08	มาก
2.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบออนไลน์ผ่านอีเมลและ เว็บฟอรัม	3.96	1.05	มาก
2.7 บริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคลแบบออนไลน์ ผ่านอีเมลและสื่อสังคมออนไลน์	3.85	1.00	มาก
รวม	3.96	0.89	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
3.1 หนังสือ/ตำราเรียน/เอกสารการสอนชุดวิชา/ประมวล สาระชุดวิชา	4.15	0.92	มาก
3.2 หนังสือทั่วไป	4.07	0.89	มาก
3.3 วารสาร	3.99	0.98	มาก
3.4 งานวิจัย/วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์	4.16	0.93	มาก
3.5 หนังสืออ้างอิง	4.00	0.97	มาก
3.6 สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ	3.90	1.00	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

สภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุด	$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย
3.7 รายงานการประชุม/สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากการประชุม	3.74	1.02	มาก
3.8 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	4.03	0.95	มาก
3.9 วารสารอิเล็กทรอนิกส์	3.99	0.97	มาก
3.10 ตำราเรียนอิเล็กทรอนิกส์	4.05	0.95	มาก
3.11 บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์และไฟล์บันทึกการบรรยาย รายวิชาต่าง ๆ	4.04	0.97	มาก
3.12 ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล	3.92	1.02	มาก
3.13 หนังสือและบทความในรูปแบบไฟล์เสียง	3.90	0.99	มาก
3.14 สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษอิเล็กทรอนิกส์	3.87	1.00	มาก
3.15 ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	3.98	0.98	มาก
รวม	3.99	0.82	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 โอแพคสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด	3.92	1.01	มาก
4.2 การสืบค้นสารสนเทศทุกฐานข้อมูลที่ห้องสมุดให้บริการ จากจุดเดียว	4.02	1.02	มาก
4.3 เครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นทั้ง ในประเทศและต่างประเทศ	4.06	1.00	มาก
4.4 VPN บนเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กสำหรับเข้าถึง ฐานข้อมูลห้องสมุดจากภายนอกมหาวิทยาลัย	4.02	1.02	มาก
4.5 VPN บนสมาร์ทโฟน สำหรับเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุด จากภายนอกมหาวิทยาลัย	4.04	1.00	มาก
4.6 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟภายในห้องสมุด	4.17	0.98	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

สภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุด	$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย
4.7 ใบบายแอปพลิเคชันของห้องสมุด สำหรับอำนวยความสะดวก สะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการ ต่าง ๆ	4.15	0.97	มาก
4.8 สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด สำหรับประชาสัมพันธ์ และสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุด	4.00	0.94	มาก
4.9 คิวอาร์โค้ดสำหรับแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารต่าง ๆ ของ ห้องสมุด	3.92	1.00	มาก
4.10 ห้องสมุดสาขาในส่วนภูมิภาคใกล้ที่พักอาศัยของ นักศึกษา	3.83	1.07	มาก
4.11 การแจ้งเตือนเกี่ยวกับกำหนดส่งและค่าปรับผ่านอีเมล SMS และไลน์	3.86	1.09	มาก
รวม	4.00	0.84	มาก
รวมทั้งหมด	3.96	0.78	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟภายในห้องสมุดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) งานวิจัย/วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และหนังสือ/ตำราเรียน/เอกสารการสอนชุดวิชา/ประมวลสาระชุดวิชาและใบบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

ส่วนสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รายงานการประชุม/สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากการประชุมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$)

3. การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรระดับการศึกษา ปรากฏดังตาราง 6

ตาราง 6 การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรระดับการศึกษา

สภาพที่ควรเป็นในการบริการ ห้องสมุด	ระดับการศึกษา				t	P
	ระดับ		ระดับ			
	ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ	3.78	0.84	4.05	0.81	3.344	0.001*
ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์	3.84	0.88	4.09	0.88	1.012	0.005*
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.87	0.82	4.13	0.81	3.236	0.001*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	0.84	4.15	0.81	3.182	0.001*
รวม	3.84	0.77	4.11	0.77	3.182	0.001*

* $P \leq .05$

จากตาราง 6 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระดับการศึกษาต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 1 โดยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นโดยรวมในการบริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.11$) มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้านเช่นกัน โดยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุด

ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.05$, $\bar{X} = 4.09$, $\bar{X} = 4.13$, $\bar{X} = 4.15$) มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.78$, $\bar{X} = 3.84$, $\bar{X} = 3.87$, $\bar{X} = 3.88$)

4. การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรกลุ่มสาขาวิชา ปราบกฏดังตาราง 7

ตาราง 7 การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรกลุ่มสาขาวิชา

สภาพที่ควรเป็นใน การบริการ ห้องสมุด	กลุ่มสาขาวิชา						F	P
	สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์		วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี		วิทยาศาสตร์ สุขภาพ			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านประเภทบริการ ห้องสมุดทาง กายภาพ	3.96 ^a	0.77	4.03 ^a	0.86	3.68 ^b	0.90	5.402	0.005*
ด้านประเภทบริการ ห้องสมุดทาง ออนไลน์	3.98	0.82	4.15 ^a	0.85	3.73 ^b	0.99	6.313	0.002*
ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	4.09 ^a	0.73	4.08 ^a	0.87	3.71 ^b	0.88	8.371	0.000*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13 ^a	0.73	4.09 ^a	0.85	3.67 ^b	0.92	11.697	0.000*
รวม	4.04 ^a	0.68	4.09 ^a	0.79	3.96 ^b	0.86	8.767	0.000*

* $P \leq .05$

a, b หมายถึงอักษรที่กล่าวกำกับค่าเฉลี่ยใด แสดงว่าค่าเฉลี่ยคู่นั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่อักษร a กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงกว่า

จากตาราง 7 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาต่างกันโดยรวม มีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 โดยนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.04$, $\bar{X} = 4.09$) มีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ($\bar{X} = 3.96$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน เช่นกัน โดยนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ($\bar{X} = 3.96$, $\bar{X} = 4.09$, $\bar{X} = 4.13$) และนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.03$, $\bar{X} = 4.08$, $\bar{X} = 4.09$) มีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ($\bar{X} = 3.68$, $\bar{X} = 3.71$, $\bar{X} = 3.67$) ส่วนนักศึกษาที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.15$) มีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์มากกว่านักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ($\bar{X} = 3.73$)

5. การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรวิธีเรียน ปรากฏดังตาราง 8

ตาราง 8 การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรวิธีเรียน

สภาพที่ควรเป็นใน การบริการห้องสมุด	วิธีเรียน						F	P
	บังคับเรียน		เรียนระยะไกล		เรียนทั้งในชั้นเรียน และระยะไกล			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านประเภทบริการ ห้องสมุดทางกายภาพ	3.98 ^a	0.86	3.67 ^b	0.79	4.14 ^a	0.74	9.026	0.000**
ด้านประเภทบริการ ห้องสมุดทางออนไลน์	3.93	0.96	3.86 ^b	0.82	4.23 ^a	0.72	2.128	0.017*
ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	4.02	0.89	3.85 ^b	0.76	4.14 ^a	0.70	3.285	0.038*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	0.87	3.85 ^b	0.83	4.21 ^a	0.67	4.211	0.016*
รวม	3.99	0.84	3.80 ^b	0.69	4.18 ^a	0.65	5.446	0.005*

* $P \leq .05$

a, b หมายถึงอักษรที่กล่าวกำกับค่าเฉลี่ยใด แสดงว่าค่าเฉลี่ยคู่นั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่อักษร a กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงกว่า

จากตาราง 8 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้วิธีเรียนต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 โดยนักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกล ($\bar{X} = 4.18$) มีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนระยะไกล ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนในชั้นเรียน ($\bar{X} = 3.98$) และแบบเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกล ($\bar{X} = 4.14$) มีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบระยะไกล ($\bar{X} = 3.67$) ส่วนนักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกล ($\bar{X} = 4.23$, $\bar{X} = 4.14$, $\bar{X} = 4.21$) มีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนระยะไกล ($\bar{X} = 3.86$, $\bar{X} = 3.85$, $\bar{X} = 3.85$)

6. การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรจังหวัดที่อาศัย ปรากฏดังตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรจังหวัดที่อาศัย

สภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุด	จังหวัดที่อาศัย				t	P
	กรุงเทพมหานครและปริมณฑล		ต่างจังหวัด			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ	3.97	0.85	3.80	0.80	2.007	0.045*
ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์	3.26	0.72	3.34	0.73	0.713	0.476
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.03	0.83	3.92	0.81	1.289	0.198
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	0.83	3.96	0.84	0.742	0.459
รวม	3.99	0.80	3.92	0.74	0.876	0.382

* $P \leq .05$

จากตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดไม่มีแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่านักศึกษาที่อาศัยในจังหวัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ($\bar{X} = 3.97$) มีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นมากกว่านักศึกษาที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด ($\bar{X} = 3.80$)

7. การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ปรากฏดังตาราง 10

ตาราง 10 การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

การบริการห้องสมุด (n = 400)	I	D	I-D	(I-D)/D	ลำดับ
1. ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ	3.90	2.93	0.97	0.33	(4)
1.1 บริการยืม – คืนที่เคาน์เตอร์บริการ	3.85	3.02	0.83	0.27	43
1.2 บริการยืม – คืนด้วยตนเองผ่านเครื่องอัตโนมัติ	3.88	2.85	1.03	0.36	19
1.3 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่เคาน์เตอร์บริการ	3.79	2.91	0.88	0.30	37
1.4 บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นโอแพคภายในห้องสมุด	3.91	2.95	0.96	0.32	35
1.5 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เคาน์เตอร์บริการ	3.99	3.06	0.93	0.30	36
1.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่เคาน์เตอร์บริการห้องสมุด	3.87	3.01	0.86	0.28	40
1.7 บริการแนะนำห้องสมุดและการสืบค้นสารสนเทศแบบเผชิญหน้า	3.85	2.84	1.01	0.35	23
1.8 บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม ดีวีดี เป็นต้น	3.84	2.86	0.98	0.34	28
1.9 บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในห้องสมุด	4.05	2.93	1.12	0.38	11
1.10 บริการช่วยเหลือการทำรายงานวิทยานิพนธ์และดุษฎีนิพนธ์	3.98	2.90	1.07	0.37	15

ตาราง 10 (ต่อ)

การบริการห้องสมุด (n = 400)	I	D	I-D	(I-D)/D	ลำดับ
2. ด้านประเภทบริการห้องสมุดออนไลน์	3.96	2.93	1.02	0.35	(2)
2.1 บริการยืมต่อและการจองทรัพยากร					
สารสนเทศผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน	3.93	2.85	1.08	0.37	13
2.2 บริการยืมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน					
แอปพลิเคชัน	3.99	2.80	1.19	0.42	4
2.3 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าออนไลน์					
ผ่านสื่อต่าง ๆ	4.02	2.91	1.11	0.38	12
2.4 บริการแนะนำห้องสมุดและการสืบค้น					
สารสนเทศแบบออนไลน์บนเว็บไซต์ห้องสมุด หรือสื่อสังคมออนไลน์	4.01	3.01	1.00	0.33	33
2.5 บริการนำส่งเอกสารทางไปรษณีย์และทาง					
อิเล็กทรอนิกส์	3.93	2.77	1.16	0.42	5
2.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบออนไลน์					
ผ่านอีเมล และเว็บฟอรัม	3.96	2.75	1.21	0.44	2
2.7 บริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคลแบบ					
ออนไลน์ผ่านอีเมลและสื่อสังคมออนไลน์	3.85	2.81	1.04	0.37	16
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.99	2.98	1.01	0.34	(3)
3.1 หนังสือ/ตำราเรียน/เอกสารการสอนชุดวิชา/					
ประมวลสาระชุดวิชา	4.14	3.12	1.02	0.33	34
3.2 หนังสือทั่วไป	4.07	3.18	0.89	0.28	41
3.3 วารสาร	3.98	3.11	0.87	0.28	42
3.4 งานวิจัย/วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์	4.16	3.22	0.94	0.29	38
3.5 หนังสืออ้างอิง	4.00	3.10	0.90	0.29	39
3.6 สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ	3.90	2.88	1.02	0.35	25
3.7 รายงานการประชุม/สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง					
จากการประชุม	3.74	2.79	0.95	0.34	31

ตาราง 10 (ต่อ)

การบริการห้องสมุด (n = 400)	I	D	I-D	(I-D)/D	ลำดับ
3.8 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	4.03	2.98	1.05	0.35	27
3.9 วารสารอิเล็กทรอนิกส์	3.99	2.99	1.00	0.33	32
3.10 ตำราเรียนอิเล็กทรอนิกส์	4.05	2.99	1.06	0.35	26
3.11 บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์และไฟล์บันทึกการ บรรยายรายวิชาต่าง ๆ	4.04	2.90	1.14	0.39	9
3.12 ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล	3.92	2.92	1.00	0.34	30
3.13 หนังสือและบทความในรูปแบบไฟล์เสียง	3.90	2.77	1.13	0.40	7
3.14 สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษอิเล็กทรอนิกส์	3.87	2.85	1.02	0.36	24
3.15 ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์	3.98	2.93	1.05	0.35	22
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	2.88	1.116	0.39	(1)
4.1 โอแพคสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากร สารสนเทศห้องสมุด	3.92	2.87	1.05	0.36	18
4.2 การสืบค้นสารสนเทศทุกฐานข้อมูลที่ ห้องสมุดให้บริการจากจุดเดียว	4.02	2.93	1.09	0.37	14
4.3 เครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด มหาวิทยาลัยอื่นทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ	4.06	2.83	1.23	0.43	3
4.4 VPN บนเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก สำหรับเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุด จากภายนอกมหาวิทยาลัย	4.02	2.90	1.12	0.39	10
4.5 VPN บนสมาร์ทโฟนสำหรับเข้าถึง ฐานข้อมูลห้องสมุดจากภายนอก มหาวิทยาลัย	4.04	2.89	1.15	0.40	8
4.6 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟภายใน ห้องสมุด	4.17	3.10	1.07	0.34	29

ตาราง 10 (ต่อ)

การบริการห้องสมุด (n = 400)	I	D	I-D	(I-D)/D	ลำดับ
4.7 โบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับ อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศและบริการต่าง ๆ	4.15	2.83	1.32	0.47	1
4.8 สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสำหรับ ประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุด	3.99	2.92	1.07	0.37	17
4.9 คิวอาร์โค้ดสำหรับแจ้งข้อมูลหรือข่าวสาร ต่าง ๆ ของห้องสมุด	3.92	2.88	1.04	0.36	21
4.10 ห้องสมุดสาขาในส่วนภูมิภาคใกล้ที่พัก อาศัยของนักศึกษา	3.83	2.70	1.13	0.42	6
4.11 การแจ้งเตือนเกี่ยวกับกำหนดส่งและ ค่ารับผ่านอีเมล SMS และไลน์	3.86	2.84	1.02	0.36	20

จากตาราง 10 แสดงว่า การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล โดยการจัดลำดับความต้องการจำเป็นใน ปัจจุบันและที่ควรจะเป็นด้วยวิธี Priority Need Index แบบปรับปรุง ($PNI_{modified}$) คำนวณจาก ค่าเฉลี่ยของสภาพที่ควรจะเป็น (I) และค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นจริง (D) เมื่อพิจารณาความ ต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล 4 ด้าน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมีความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุด อันดับ 1 คือ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ($PNI_{modified} = 0.39$) อันดับ 2 คือ ด้านประเภทบริการห้องสมุด ออนไลน์ ($PNI_{modified} = 0.35$) อันดับ 3 คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($PNI_{modified} = 0.34$) และ อันดับ 4 คือ ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ ($PNI_{modified} = 0.33$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อคำถาม พบว่า ความต้องการจำเป็นอันดับ 1 คือ โบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับ อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ($PNI_{modified} = 0.47$) อันดับ 2 คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบออนไลน์ผ่านอีเมลและเว็บฟอร์ม ($PNI_{modified} = 0.44$) และอันดับที่ 3 คือ เครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ ($PNI_{modified} = 0.43$)

9. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สรุปข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด ดังนี้

9.1 ห้องสมุดควรพัฒนาพื้นที่สำหรับการเรียนรู้หรือการทำงานร่วมกัน โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งวัสดุและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนรู้ เช่น โน้ตบุ๊ก ไอแพด แท็บเล็ต เป็นต้น รวมถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสัญญาณไฟฟ้าที่ทันสมัยครอบคลุมทั่วพื้นที่ห้องสมุด เพื่อให้เกิดบรรยากาศการสร้างสรรค์และพบปะในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกันแก่นักศึกษาหรือผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล” ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อประเมินสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน และจังหวัดที่อาศัย
3. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกัน
2. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกัน
3. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้วิธีเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกัน

4. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่อาศัยในจังหวัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 163,957 คน และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 38,625 คน รวมทั้งสิ้น 202,582 คน (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม, 2563) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ตามระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน และจังหวัดที่อาศัย ซึ่งไม่น้อยกว่าตารางจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน จังหวัดที่อาศัย วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด ความถี่การใช้ห้องสมุดทางกายภาพ และความถี่การใช้ห้องสมุดทางออนไลน์ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล เป็นข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ให้คะแนนตั้งแต่มากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด คือ 5 - 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นอาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และหัวหน้างานบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล จำนวน 3 คน นำมาตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา และสำนวนภาษา เพื่อเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency: IOC) ไม่น้อยกว่า 0.50 ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดก็จะนำมาปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำแบบสอบถามไป

ทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 32 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.98 ซึ่งมากกว่า 0.90 หมายถึง ดีมาก (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544, น. 107) นับว่าผ่านเกณฑ์คุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยเพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการวิจัย SWUEC-G-302/2563X ซึ่งได้รับผลการพิจารณาว่าเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with exemption) เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2563 จากนั้นระหว่างวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563 ถึงวันที่ 25 มกราคม 2564 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และใช้แบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากอยู่ระหว่างสถานการณ์ป้องกันการระบาดของโรคโควิด-19 และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดบางส่วนอาศัยอยู่ต่างจังหวัดซึ่งใช้วิธีศึกษาทางไกลโดยผ่านระบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาก็นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบข้อคำถาม พบว่าแบบสอบถามมีคำตอบสมบูรณ์ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยให้คะแนนแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่ข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนน ได้แก่ 5 คะแนน (ระดับมากที่สุด) 4 คะแนน (ระดับมาก) 3 คะแนน (ระดับปานกลาง) 2 คะแนน (ระดับน้อย) 1 คะแนน (ระดับน้อยที่สุด) จากนั้นใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปเพื่อจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลสภาพที่เป็นจริง (D) และสภาพที่ควรจะเป็น (I) ในการบริการห้องสมุด ซึ่งใช้เกณฑ์แปลความหมายตามช่วงคะแนนของบุญชม ศรีสะอาด (2556, น. 120-121) 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

4.3 ใช้สถิติ t-test แบบ Independent วิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา และจังหวัดที่อาศัย

4.4 ใช้สถิติ (F-test) One-way ANOVA วิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล จำแนกตามตัวแปรกลุ่มสาขาวิชา และวิธีเรียน

4.5 ใช้สถิติ Priority Need Index แบบปรับปรุง (PNI_{modified}) ในการวิเคราะห์ประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็น (สุวิมล ว่องวานิช, 2558, น. 279) ดังนี้

$$PNI_{\text{modified}} = (I - D) / D$$

4.6 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อสรุปข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน (ร้อยละ 57.30) กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 219 คน (ร้อยละ 54.80) ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จำนวน 192 คน (ร้อยละ 48.00) ใช้วิธีเรียนแบบบังคับเรียนในชั้นเรียน จำนวน 204 คน (ร้อยละ 51.00) อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.00) มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ การทำรายงานหรืองานที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 232 คน (ร้อยละ 58.00) มีความถี่ในการใช้ห้องสมุดทางกายภาพ 1-2 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์ จำนวน 198 คน (ร้อยละ 49.60) และมีความถี่การใช้ห้องสมุดทางออนไลน์ 1-2 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์ จำนวน 153 คน (ร้อยละ 38.30)

2. การประเมินสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์

ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟภายในห้องสมุดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) งานวิจัย/วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และหนังสือ/ตำราเรียน/เอกสารการสอนชุดวิชา/ประมวลสาระชุดวิชา ($\bar{X} = 4.15$) และโมบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ ส่วนสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รายงานการประชุม/สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากการประชุมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$)

3. การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ตามตัวแปรระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน และจังหวัดที่อาศัย พบผลวิจัย ดังนี้

3.1 นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ศึกษาในระดับต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 โดยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน โดยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดทุกด้านมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี

3.2 นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 โดยนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์และนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้านเช่นกัน โดยนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนนักศึกษาที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็น

ในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์มากกว่านักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

3.3 นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้วิธีเรียนต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 โดยนักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกลมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนระยะไกลเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบบังคับเรียนในชั้นเรียนและแบบเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกลมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบระยะไกล ส่วนนักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบบังคับเรียนในชั้นเรียนมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนระยะไกล

3.4 นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่อาศัยในจังหวัดต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดไม่มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษาที่อาศัยในจังหวัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพมากกว่านักศึกษาที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด

4. การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมีความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุด อันดับ 1 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($PNI_{modified} = 0.39$) อันดับ 2 คือ ด้านประเภทบริการห้องสมุดออนไลน์ ($PNI_{modified} = 0.35$) อันดับ 3 คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($PNI_{modified} = 0.34$) และอันดับ 4 คือ ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ ($PNI_{modified} = 0.33$) หากพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ความต้องการจำเป็นอันดับ 1 คือ ใ้บายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ($PNI_{modified} = 0.47$) อันดับ 2 คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบออนไลน์ผ่านอีเมลและเว็บฟอร์ม ($PNI_{modified} = 0.44$) และอันดับที่ 3 คือ เครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ ($PNI_{modified} = 0.43$)

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล พบว่า ห้องสมุดควรพัฒนาพื้นที่สำหรับการเรียนรู้หรือการทำงานร่วมกัน โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งวัสดุและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนรู้ เช่น โน้ตบุ๊ก ไอแพด แท็บเล็ต เป็นต้น รวมถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสัญญาณไวไฟที่ทันสมัยครอบคลุมทั่วพื้นที่ห้องสมุด เพื่อให้เกิดบรรยากาศการสร้างสรรค์และพบปะในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกันแก่นักศึกษาหรือผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการประเมินสภาพที่ควรเป็นและความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการสำรวจสภาพที่ควรเป็นที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของนักศึกษาต่อการบริการห้องสมุด ซึ่งโดยทั่วไปนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดต้องเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ โดยไม่ต้องเข้าห้องเรียน หลายคนประกอบอาชีพหรือทำงานไปด้วยทำให้ไม่มีเวลาเข้าใช้ห้องสมุด จึงต้องการให้ห้องสมุดมีการพัฒนาการบริการให้มากขึ้นกว่าเดิมหรือสภาพที่เป็นอยู่ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาการต่าง ๆ ที่เจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้ความต้องการของผู้ใช้ทั้งการบริการห้องสมุดและวิธีเรียนรู้เปลี่ยนแปลงตามระยะเวลาและประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ (Vasic, 2014, p.18a) ความต้องการของนักศึกษาจึงก้าวหน้าไปกว่าการปรับตัวของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีขั้นตอนและต้องใช้เวลามากในการเปลี่ยนแปลง นักศึกษาจึงมีความคาดหวังต่อการบริการห้องสมุดในระดับมาก ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ มะหมัด (2553) พิษขุดา ศรีอนันต์ (2553) พรทิพย์ รักบุรี (2559) อุไรวรรณ ใจหาญ (2560) นวรัตน์ เชี่ยวแก้ว (2561) ซึ่งประเมินการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด พบว่าอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนนุช ศรีเอี่ยม (2550) ภูติส เกิดประสงค์ (2551) กัลยา เรืองเวช (2553) พิษขุดา ศรีอนันต์ (2555) กฤษดา เรืองสถาน (2557) พบว่า การบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการวิจัยดังกล่าวไม่ได้ศึกษาในภาพรวมแต่เป็นการศึกษาแบบเจาะลึกเฉพาะด้าน ได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ และการใช้เว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์

นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ยังพบว่า สภาพที่ควรเป็นของการบริการห้องสมุดรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟภายในห้องสมุด เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ รวมทั้งระบบสารสนเทศที่เน้นการจัดการสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่ห้องสมุดดำเนินการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ซึ่งนอกเหนือจาก OPAC ที่ใช้สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดแล้วยังมี PULINET Search และ WorldCat Discovery ที่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้ง Discovery Service ที่เป็นเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากทุกฐานข้อมูลในห้องสมุดให้บริการจากจุดเดียว นอกจากนี้ห้องสมุดยังอำนวยความสะดวกในการใช้งานและเข้าถึงจากภายนอกเครือข่ายห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยด้วย VPN บนเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กและสมาร์ทโฟน ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้สามารถทำให้นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ห่างไกลจากมหาวิทยาลัยหรืออยู่ต่างจังหวัดสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้จากระยะไกลโดยไร้ข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ (Dempsey, 2014; Fulkerson, 2012; Salisbury & Griffis, 2014) นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เจริญก้าวหน้าในปัจจุบันทำให้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ได้แก่ โน้ตบุ๊ก แล็ปท็อป และสมาร์ทโฟนเป็นสิ่งจำเป็นและหาได้โดยง่ายจึงช่วยให้นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดแบบออนไลน์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟภายในห้องสมุดจึงเป็นสิ่งที่นักศึกษาคาดหวังมากที่สุดเช่นกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ มะหมัด (2553) มัญชุกานต์ ช่อผกา (2553) พิษุดา ศรีอนันต์ (2555) กฤษดา เรืองสถาน (2557) นวรัตน์ เขียวแก้ว (2561) อุไรวรรณ ใจหาญ (2561) ราซัลและซิงห์ (Rasul & Singh, 2010) ธาริค (Tariq, 2016) เชเวและจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2017) เชเว และจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2018) โอวูซุอันซาร์ โรดริกส์ และแวนเดอร์วอลท์ (Owusu-Ansah, Rodrigues, & Walt, 2018b) ชู และดู (Xu & Du, 2019) อัลลิซัน ดีเฟรน ฮิตต์ และเทเลอร์ (Allison, DeFrain, Hitt, & Tyler, 2019) ฟาโคยามิเชล และฟาโคยา (Fakoya-Michael & Fakoya, 2020) ฟอง อู ลัม และชิว (Fong, Au, Lam, & Chiu, 2020) เลอไมร์ และคนอื่น ๆ (LeMire et al., 2020) และมาวินนี่ (Mawhinney, 2020) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดต้องการและพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ได้แก่ ระบบเครือข่าย เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ โมบายแอปพลิเคชัน และVPN/Proxy

2. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นโดยรวมในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี กล่าวคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังต่อบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นการศึกษาในระดับสูงโดยไม่เพียงแต่มุ่งการฝึกทักษะหรือแสวงหาความรู้ทั่ว ๆ ไปเพื่อประกอบอาชีพ หากเป็นการศึกษาเพื่อแสวงหาความรู้ในเชิงลึก สร้างองค์ความรู้ใหม่ หรือต่อยอดทางความรู้ให้เกิดขึ้นในสาขาวิชาต่าง ๆ จึงถือเป็นการศึกษาเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้เรียนและสังคม ดังนั้น การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาจึงกำหนดให้มีการทำโครงการวิจัยและนำเสนอในรูปแบบวิทยานิพนธ์หรือสารนิพนธ์ เพื่อให้ผู้เรียนได้ผ่านกระบวนการเรียนรู้ในการทำวิจัยอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552, น.1) นอกจากนี้ในกระบวนการทำวิจัยต้องอาศัยการศึกษาค้นคว้าอย่างเข้มข้น เพื่อให้ได้สารสนเทศนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ที่เป็นสมมติฐานการวิจัยหรือตอบปัญหาวิจัย แหล่งสารสนเทศใกล้ตัวนักศึกษาที่ดีที่สุด คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงทำให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการใช้และคาดหวังต่อบริการห้องสมุดอย่างมาก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชชุดา ศรีอนันต์ (2553) พรทิพย์ รักบุรี (2559) ชู และดู (Xu & Du, 2019) นวรัตน์ เขียวแก้ว (2561) และฟอง อู ลัม และซิว (Fong et al., 2020) ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี

3. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์และนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เนื่องจากนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีการเรียนการสอนที่แตกต่างกับนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยเป็นกลุ่มสาขาวิชาที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของมนุษย์และสัตว์ด้วยการประยุกต์สาขาวิชาต่าง ๆ เช่น วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ คณิตศาสตร์ เทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อพัฒนาสุขภาพและรักษาโรค (Public Health Online, 2021) ทรัพยากรสารสนเทศจะมีขอบเขตเฉพาะและการเรียนที่เน้นการฝึกปฏิบัติกับสถานการณ์จริง ทำให้การเรียนรู้ต้องการความหลากหลายของแหล่งสารสนเทศโดยไม่เน้นเฉพาะห้องสมุดเป็นสำคัญ จึงมีความคาดหวังต่อบริการห้องสมุดน้อยกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาอื่น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนงนุช ศรีเอี่ยม (2550) พรทิพย์ รักบุรี (2559) อุไรวรรณ ใจหาญ (2560) ซึ่งพบว่า นักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

และนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

4. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกลมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนระยะไกล เนื่องจากนักศึกษาที่เรียนแบบผสมผสานหรือแบบเรียนในชั้นเรียนและระยะไกล เป็นกลุ่มที่เดินทางมายังมหาวิทยาลัยเพื่อเข้าเรียนในชั้นเรียนบ้าง จึงมีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมากกว่านักศึกษาที่เรียนระยะไกลเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจพักอาศัยห่างไกลจากมหาวิทยาลัยและมีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยน้อยกว่า นอกจากนี้มหาวิทยาลัยเปิด ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีห้องสมุดสาขาที่เป็นเครือข่ายในการให้บริการห้องสมุดในระดับภูมิภาคโดยมีชื่อเรียกต่างกัน เช่น ห้องสมุดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติมหาวิทยาลัยรามคำแหง ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุขมสธ. เป็นต้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาที่เรียนแบบระยะไกลและอาศัยอยู่ห่างไกลจากมหาวิทยาลัย สามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่างสะดวกจากศูนย์บริการในแต่ละพื้นที่อาศัย โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาเข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลาง (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2558; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2559) ประกอบกับนักศึกษาที่เรียนแบบระยะไกลมีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางน้อยและขาดความเข้าใจเกี่ยวกับบริการห้องสมุดจึงมีความคาดหวังต่อบริการห้องสมุดน้อยกว่านักศึกษาที่เรียนในชั้นเรียน ซึ่งมีการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพกับมหาวิทยาลัยโดยตลอด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของฟาโคยามิเชล และฟาโคยา (Fakoya-Michael & Fakoya, 2020) ที่พบว่า นักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบทั้งเรียนในชั้นเรียนและระยะไกลมีความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนระยะไกล

5. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่อาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกับนักศึกษาที่อาศัยในต่างจังหวัดมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นโดยรวมในการบริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดเป็นหน่วยงานวิชาการที่สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมและสนับสนุนการขยายโอกาสทางด้านการศึกษาลากหลายรูปแบบและหลากหลายสาขาวิชาด้วยความเสมอภาค เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้เป็นผู้มีความรู้และเกิดประสบการณ์แก่บุคคล สังคม และประเทศอย่างมั่นคงยั่งยืน (สุมาลี สังข์ศรี, 2560, น. 66) ห้องสมุดในฐานะเป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยดำเนินการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

โดยจัดบริการส่งเสริมการเรียนรู้แก่นักศึกษาทั้งที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร/ปริมณฑลและต่างจังหวัดด้วยความเสมอภาคไม่แตกต่างกัน ประกอบกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่เจริญก้าวหน้าสามารถบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วประเทศทุกจังหวัดหรือภูมิภาคในประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2562, น. 16) ทำให้การติดต่อสื่อสารและการเข้าถึงบริการห้องสมุดแบบออนไลน์กระทำได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในปัจจุบันนิยมรับสารสนเทศแบบออนไลน์และใช้แหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย จึงมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอัลลิซัน ดีเฟรน อิตต์ และเทเลอร์ (Allison, DeFrain, Hitt, & Tyler, 2019) ที่พบว่า นักศึกษาที่อาศัยในพื้นที่ต่างมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

6. การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล อันดับ 1 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับ 4 หรืออันดับสุดท้าย คือ ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นบริการห้องสมุดที่จัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือ รวมทั้งระบบสารสนเทศ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร ระเบียบ วิธีปฏิบัติ และระบบเครือข่าย เพื่อช่วยเหลือการเข้าถึงและการใช้บริการห้องสมุดแก่นักศึกษาที่เรียนระยะไกลที่ไม่ต้องการหรือมีอุปสรรคในการเข้าใช้บริการห้องสมุดทางกายภาพ ซึ่งห้องสมุดสังกัดสถานศึกษาที่มีการเรียนการสอนทางไกลจำเป็นต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่เรียนระยะไกลหรือออนไลน์โดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้หลากหลายรูปแบบและทันสมัยทั้งในทางกายภาพและทางออนไลน์ (Association of College & Research Libraries, 2016) ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญที่ช่วยเหลือและสนับสนุนแก่นักศึกษาที่เรียนระยะไกลประสบผลสำเร็จในการเรียน ทำให้นักศึกษามีความต้องการและคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกนี้มาก เพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้บริการห้องสมุดได้จากระยะไกลโดยไร้ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับการเรียนระยะไกลที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังมหาวิทยาลัยและห้องสมุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ มะหมัด (2553) มัญชุกานต์ ช่อผกา (2553) พิษชุดา ศรีอนันต์ (2555) กฤษดา เรืองสถาน (2557) นวรัตน์ เขียวแก้ว (2561) อุไรวรรณ ใจหาญ (2561) ราซัลและซิงห์ (Rasul & Singh, 2010) ธาริค (Tariq, 2016) เชเว และจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2017) เชเวและจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2018) โอวชูอันซาร์ห์ โรดริกส์ และแวนเดอร์วอลท์

(Owusu-Ansah, Rodrigues, & Walt, 2018b) ชูและดู (Xu & Du, 2019) อัลลิซัน ดีเฟรน ฮิตต์ และเทเลอร์ (Allison, DeFrain, Hitt, & Tyler, 2019) ฟาโคยามิเชล และฟาโคยา (Fakoya-Michael & Fakoya, 2020) ฟอง อู ลัม และชิว (Fong, Au, Lam, & Chiu, 2020) เลอไมร์ และคนอื่น ๆ (LeMire et al., 2020) และมาวินนี่ (Mawhinney, 2020) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดต้องการและพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ได้แก่ ระบบเครือข่าย เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ ใบบายแอปพลิเคชัน และ VPN/Proxy

นอกจากนี้ผลการประเมินความต้องการจำเป็นรายข้อในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด อันดับ 1 คือ ใบบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วส่งผลให้ห้องสมุดที่เป็นแหล่งข้อมูลทางด้านวิชาการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการในรูปแบบเดิมที่จำเป็นต้องเดินทางมายังห้องสมุดทางกายภาพไปสู่การให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Acheampong & Agyemang, 2021, p. 1) ปัจจุบันการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้คนมีมากขึ้นจึงทำให้อุปกรณ์เคลื่อนที่ประเภทสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตกลายเป็นสื่อที่สำคัญในการทำกิจกรรมหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การรับส่งอีเมล การเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ การเรียนออนไลน์ การสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ถือว่าเป็นนวัตกรรมที่แพร่หลายและได้รับความนิยมทั่วโลก (Bernacki, Green, & Cromptonb, 2020, p. 1) ห้องสมุดจึงปรับเปลี่ยนรูปแบบในการบริการห้องสมุดโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาประยุกต์และพัฒนาการให้บริการห้องสมุด ได้แก่ เทคโนโลยีใบบายแอปพลิเคชันห้องสมุด ซึ่งเป็นการให้บริการห้องสมุดผ่านโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ที่มีฟังก์ชันการบริการห้องสมุดเกือบครบถ้วน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่เรียนระยะไกลสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้จากระยะไกลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงเพิ่มช่องทางการนำส่งบริการและสารสนเทศดิจิทัลแก่นักศึกษา (Ocran, Underwood, & Arthur, 2020, p. 3) ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การสืบค้นสารสนเทศ การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การจองห้องศึกษา การเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุด เป็นต้น โดยปราศจากข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่และเปรียบเสมือนเดินทางมาขอรับบริการยังห้องสมุดสถานที่จริง (แววตา เตชาทวิวรรณ, 2560, น. 98-99) ทำให้นักศึกษาที่เรียนระยะไกลสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ตามความต้องการตลอดจนบรรลุวัตถุประสงค์ทางการศึกษา จึงเกิดความต้องการและคาดหวังต่อ

โมบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ มากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเชวและจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2018) ชูและดู (Xu & Du, 2019) ที่พบว่านักศึกษาต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการห้องสมุด ได้แก่ เทคโนโลยีเคลื่อนที่หรือโมบายแอปพลิเคชัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการเรียนระยะไกล

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลควรปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างประเทศแบบออนไลน์

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟภายในห้องสมุดมากที่สุด ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลควรปรับปรุงและพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วทั้งภายในห้องสมุดและการเข้าถึงจากภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น จากที่พักอาศัยของนักศึกษา เป็นต้น

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลควรปรับปรุงการบริการช่วยเหลือการศึกษาค้นคว้าเพื่อการวิจัย โดยเฉพาะในระดับบัณฑิตศึกษาที่มีความคาดหวังการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี เช่น การฝึกอบรมการใช้เครื่องมือหรือโปรแกรมที่ใช้ในการทำวิจัยการสอน/แนะนำการสืบค้นและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ การรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องตามคำขอ การแจ้งสารสนเทศใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

1.4 จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมีความต้องการจำเป็นโมบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ อันดับแรก ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลควรพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

และบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด บริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารห้องสมุด บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสอบถามบรรณารักษ์ บริการตรวจสอบการนำส่งเอกสาร เป็นต้น

1.5 จากการศึกษาทำให้ตระหนักว่า การบริการออนไลน์เป็นสิ่งจำเป็นที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องจัดให้แก่นักศึกษาทั้งมหาวิทยาลัยเปิดและมหาวิทยาลัยปิด เนื่องจากการเข้าถึงบริการห้องสมุดออนไลน์ทำให้นักศึกษาได้ทบทวนการเรียนหรือศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมได้จากที่พำนักอาศัย เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุดออนไลน์ บริการสืบค้นสารสนเทศ ณ จุดเดียว (Single search) บริการ VPN บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการบริการห้องสมุดสาขาของมหาวิทยาลัยเปิดในด้านการจัดการรูปแบบและวิธีการบริการที่มีประสิทธิภาพ

2.2 ควรศึกษาการพัฒนาหรือการออกแบบบริการช่วยเหลือการวิจัยแบบออนไลน์สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

2.3 ควรศึกษาการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันห้องสมุดที่อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดในการสืบค้นสารสนเทศและการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดแบบออนไลน์

บรรณานุกรม

- Acheampong, E., & Agyemang, F. G. (2021). Enhancing academic library services provision in the distance learning environment with mobile technologies. *The Journal of Academic Librarianship*, 47, 1.
- Allison, D., DeFrain, E., Hitt, B. D., & Tyler, D. C. (2019). Academic library as learning space and as collection: A learning commons' effects on collections and related resources and services. *The Journal of Academic Librarianship*, 45, 305-314.
- Altschuld, J. W., & Kumar, D. D. (2010). Needs Assessment: An Overview.
<http://dx.doi.org/10.4135/9781452256795>
- American Library Association. (2013). Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Retrieved from
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehaviors.htm>
- Association of College & Research Libraries. (2016). Standards for distance learning library services. Retrieved from
<http://www.ala.org/acrl/standards/Guidelinesdistancelearning.htm>
- Bernacki, M. B., Green, J. A., & Cromptonb, H. (2020). Mobile technology, learning, and achievement: Advances in understanding and measuring the role of mobile technology in education. *Contemporary Educational Psychology*, 60, 1.
- Bozkurt, A. (2019). From distance education to open and distance learning: A holistic evaluation of history, definitions, and theories. In *Handbook of research on learning in the age of transhumanism* (pp. 252-273). Hershey, PA: IGI Global.
- Buckland, M. K. (2008). Reference library service in the digital environment. *Library & Information Science Research*, 30, 81-85.
- Casey, D. M. (2008). The Historical Development of Distance Education through Technology. *TechTrends*, 52(2), 45-51.
- Chewe, P., & Chitumbo, E. (2017). Harnessing online resources for distance learning at the University of Zambia. *The International Journal of Multi-Disciplinary Research*, 259, 1-17. <http://www.ijmdr.net/index.php>

- Chewe, P., & Chitumbo, E. M. (2018). Shaping library and information services delivery through innovation and technology at the University of Zambia *Proceedings of the XXIII Standing Conference of Eastern, Central and Southern African Library and Information Associations* (pp. 394-406). Accra, Ghana: African Library and Information Associations and Institutions.
- Dempsey, L. (2014). *The network reshapes the library: Lorcan Dempsey on libraries, services, and networks*. Chicago, IL: American Library Association.
- Downes, S. (2013). The role of Open Educational Resources in personal learning. In *Open Educational Resources: innovation, research and practice*. British Columbia, Canada: Commonwealth of Learning and Athabasca University.
- Fakoya-Michael, S. A., & Fakoya, M. B. (2020). Library usage by university accounting students: A comparison of contact and open distance learning institution in South Africa. *The Journal of Academic Librarianship*, 46, 1-11.
- Fong, K. C. H., Au, C. H., Lam, E. T. H., & Chiu, D. K. W. (2020). Social network services for academic libraries: A study based on social capital and social proof. *The Journal of Academic Librarianship*, 46, 1-6.
- Fulkerson, D. M. (2012). *Remote access technologies for library collections: Tools for library users and managers*. Hershey, PA: Information Science Reference.
- Holmberg, B. (2005). *Distance Education and Languages: Evolution and Change*. Bristol, UK: Multilingual Matters.
- Huang, Q. (2011). Mobile services in university libraries in China *the 2011 International Conference on Multimedia Technology (ICMT)*, (pp. 3563-3665). New York: IEEE.
- Kaufman, R., & Guerra-Lopez, I. (2013). *Needs assessment for organizational success*. Alexandria: ASTD.
- Khan, A., & Ahmed, S. (2013). The impact of digital library resources on scholarly communication: Challenges and opportunities for university libraries in Pakistan. *Library Hi Tech News*, 8, 12-30.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities Educational and Psychological Measurement. 607-610.

- LeMire, S., Graves, S. J., Buckner, S., Freeman, D. D., & Smith, G. L. (2020). Basic training: A library orientation designed for student veterans. *The Journal of Academic Librarianship*, *In press*.
- Mawhinney, T. (2020). User preferences related to virtual reference services in an academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, 46, 1-8.
- Mee, S., Herdklotz, C., & Canale, A. M. (2019). Faculty Orientation to Off-Campus and International Campus Locations. *The Journal of Library & Information Service in Distance Learning*, 13, 73-87.
- Moore, M. G., & Kearsley, G. (1996). *Distance Education: A Systems View*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Nanda, V. K. (1998). *Typology of distanceteaching sytem*. New Delhi: Anmal publications pvt. Ltd.
- Nasseh, B. (1997). A Brief History of Distance Education. Retrieved from <http://www.seniornet.Org/edu/art/history.html>
- Ocran, T. K., Underwood, E. P. G., & Arthur, P. A. (2020). Strategies for successful implementation of mobile phone library services. *The Journal of Academic Librarianship*, 46, 3.
- Owusu-Ansah, C. M., Rodrigues, A., & Van Der Walt, T. (2018). Factors influencing the use of digital libraries in distance education in Ghana. *Libri*, 68(2), 125-135.
- Owusu-Ansah, C. M., Rodrigues, A., & Van Der Walt, T. (2018b). Going the full distance: Strategic support for digital libraries in distance education at the University of Education, Winneba in Ghana. *Journal of Librarianship and Information Science*, 1-13.
- Page, G. T., & Thomas, J. B. (1977). *International dictionary of education*. London: Kogan Page.
- Payne, M. (2018). *Library distance learner handbook*. Baton Rouge, LA: Southern University and A&M College.
- Perry, W., & Rumble, G. (1987). *A short guide to distance education*. Cambridge, UK: International Extension College.

- Platt, J., & Benson, P. (2010). Improving the virtual reference experience: How closely do academic libraries adhere to RUSA guidelines. *The Journal of Library & Information Service in Distance Learning*, 4, 29-42.
- Public Health Online. (2021). Public health degrees: A guide to education & careers in health sciences. Retrieved from <https://www.publichealthonline.org/health-science>
- Rasul, A., & Singh, D. (2010). The role of academic libraries in facilitating postgraduate students research. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 15(3), 75-84.
- Saba, F. (2013). Introduction to distance education: Telecommunications systems. Retrieved from <http://distance-educator.com/in-1962-launch-of-a-beach-ball-sized-satellite-revolutionized-educationaltelecommunications/>
- Salisbury, P., & Griffis, M. R. (2014). Academic library mission statements, web sites, and communicating purpose. *The Journal of Academic Librarianship*, 40, 592-596.
- Sherriff, G., Benson, D., & Atwood, G. S. (2019). Practices, policies, and problems in the management of learning data: A survey of libraries' user of digital learning objects and the data they create. *The Journal of Academic Librarianship*, 45, 102-109.
- Sleezer, C. M., Russ-Eft, D., & Gupta, K. (2014). *A Practical Guide to Needs Assessment*. San Francisco, CA: Wiley.
- Tariq, M. (2016). *Availability and use of online information resources by university research students* (Doctoral dissertation). Hamdard University Karachi, Karachi, Pakistan.
- Traxler, J. (2018). Distance learning: Predictions and possibilities. *Education Sciences*, 8(35), 1-13.
- UNESCO. (2002). *Open and distance learning: Trends, policy and strategy consideration*. Paris: Author.
- Xiaoping, Z. (2014). Architectural design of the university's management system of mobile library service the 2014 IEEE Workshop on Electronics, Computer and Applications (pp. 340-343). Ottawa: University of Ottawa.

Xu, F., & Du, J. T. (2019). Examining differences and similarities between graduate and undergraduate students' user satisfaction with digital libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 45, 1-9.

กรมการศึกษานอกโรงเรียน. (2546). โครงการจัดการศึกษาสถาบันการศึกษาทางไกล. กรุงเทพฯ: จำไพเพรช.

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2563). สถิติอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2563. กรุงเทพฯ: กระทรวง.

กฤษดา เรืองสถาน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเปิดรับเฟซบุ๊ก (Facebook) ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ.

กัลยา เรืองเวช. (2553). สภาพและปัญหาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทวัสดุไมติพิมพ์ในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ.

กัลยารัตน์ เคียวเช่น. (2556, มกราคม-มิถุนายน). การใช้เทคโนโลยีเคลื่อนที่เพื่อพัฒนาการบริการสารสนเทศ. วารสารบรรณศาสตร์ มศว, 6(1), 93-102.

กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2546, สิงหาคม). การประเมินความต้องการจำเป็น. สารานุกรมศึกษาศาสตร์ (30), 75-79.

จิณห์นิภา แสงสุข. (2560). วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จุฑารัตน์ นกแก้ว. (2553). การจัดบริการห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอนทางไกล. วารสารห้องสมุด, 54(1), 51-58.

จุฑารัตน์ นกแก้ว. (2555). การวิเคราะห์เนื้อหาและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้านการศึกษาทางไกลในสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (รายงานผลการวิจัย).

ทัศนีย์ มะหมัด. (2553). ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

นงนุช ศรีเอี่ยม. (2550). สภาพและปัญหาการใช้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

- นวรรตน์ เขียวแก้ว. (2561). การรับรู้และการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปิยวรรณ ศิริเดชขจร. (2561). แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยใช้สื่อ ทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ (รายงานผลการวิจัย).
- พรทิพย์ รักบุรี. (2559). การประเมินการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (รายงานผลการวิจัย).
- พรพรรณ จันทร์แดง. (2557). ห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พิชชดา ศรีอนันต์. (2553). การสืบค้นสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (รายงานผลการวิจัย).
- พิชชดา ศรีอนันต์. (2555). การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (รายงานผลการวิจัย).
- ภูติส เกิดประสงค์. (2551). การติดตามผลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ (รายงานผลการวิจัย).
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2562a). คณะต่างๆในมหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก <https://www.ru.ac.th/th/AboutUs/page?view=faculty>
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2562b). รายงานประจำปี พ.ศ. 2562. สืบค้นจาก https://backoffice.lib.ru.ac.th/e-book-forums/2564-01-25_annualreport2562/2564-01-25_annualreport2562.pdf
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2559). บริการห้องสมุด. สืบค้นจาก <https://www.stou.ac.th/main/sys2.html>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2562). หลักสูตรการศึกษา. สืบค้นจาก <https://www.stou.ac.th/courses/>
- มัณฑุกันต์ ช่อผกา. (2553). ความต้องการใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- วิจิตร ศรีสอาน. (2529). การศึกษาทางไกล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- วิจิตร ศรีธำณ, ประยูร ศรีประสาธน์, & ประจวบจิตร คำจตุรัส. (2534). ปรัชญาและพัฒนาการของการศึกษาทางไกล. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาทางไกล (หน่วยที่ 1, น. 1-36). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- แววตา เตชาทวิวรรณ. (2553). เอกสารประกอบการสอนรายวิชา สค111 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- แววตา เตชาทวิวรรณ. (2560). สภาพและความต้องการจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีเคลื่อนที่สำหรับการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ..
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- ศุภนิต อาริห์ัยรัตน์. (2557). คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันการศึกษาทางไกล. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจบหลักสูตรของนักศึกษาการศึกษาทางไกลประเภทการศึกษาต่อเนื่องของสถาบันการศึกษาทางไกล (รายงานผลการวิจัย).
- สมคิด ธีรศิลป์. (2540). การผลิตรายการโทรทัศน์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2562). รายงานผลการปฏิบัติงานกสทช.ประจำปี 2562. สืบค้นจาก <https://www.nbtc.go.th/Information/AnnualReport/45173.aspx>
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2555). พจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุนีย์ กาศจำรูญ. (2559). การจัดการหน่วยงานบริการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2549). การศึกษาทางไกล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- สุมาลี สังข์ศรี. (2556, มกราคม - มิถุนายน 2556). แนวทางการส่งเสริมการคงอยู่ของนักศึกษา
การศึกษาทางไกล: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และมหาวิทยาลัยเปิดแห่ง
ประเทศมาเลเซีย. วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ, 26(1).
- สุมาลี สังข์ศรี. (2558). ความรู้เกี่ยวกับการศึกษาทางไกล. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษา
ทางไกล (หน่วยที่ 1, น. 1-44). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2560, กรกฎาคม-ธันวาคม). รูปแบบการจัดบริการการศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเรียนได้ประสบผลสำเร็จในระบบ
การศึกษาทางไกล. วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ, 10(2), 66.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวรส อนุรักษ์โชคชัย. (2562). ความสัมพันธ์ของการจัดหาและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (รายงานผลการวิจัย).
- อัมพร คุ้มชาติมาศ. (2546). แนวทางสำหรับการให้บริการห้องสมุดการเรียนรู้ทางไกล. วารสารรังสีต
สารสนเทศ, 9(1), 40-50.
- อุไรวรรณ ใจหาญ. (2560). การพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการให้บริการ
สารสนเทศสำหรับ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ

ที่ อว 8718/1768



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

28 สิงหาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี บุญศรีงาม

เนื่องด้วย นายวสันต์ สระพัง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินสภาพและความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.แววดา เตชะทวีวรรณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวสันต์ สระพัง และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 095 512 6222

ที่ อว 8718/1768



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

28 สิงหาคม 2563

เรื่อง ขออนุมัติครุภัณฑ์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นางสาววรรธน์ แดงเจริญ

เนื่องด้วย นายสันต์ สระพัง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินสภาพและความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชะทวิวรรณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขออนุมัติครุภัณฑ์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายสันต์ สระพัง และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 095 512 6222

ที่ อว 8718/1768



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

28 สิงหาคม 2563

เรื่อง ขออนุญาตเป็นผู้อยู่อาศัย

เรียน นางสาวอัมพร อู่รัชตมาศ

เนื่องด้วย นายวสันต์ สระพัง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานินพนธ์ เรื่อง “การประเมินสภาพและความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.แววดา เตชะทวีวรรณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปฏิญานินพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้อยู่อาศัยตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเป็นผู้อยู่อาศัยให้ นายวสันต์ สระพัง และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 095 512 6222



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัย
เรื่องการประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุด
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

นายวสันต์ สระพัง

นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความหรือเติมคำตอบในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ หญิง ☐ ชาย ☐ ไม่ระบุ

2. ระดับการศึกษา

☐ ระดับปริญญาตรี
☐ ระดับบัณฑิตศึกษา

3. คณะหรือสาขาวิชาที่ศึกษา (โปรดระบุ)

4. มหาวิทยาลัยที่ศึกษา

☐ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
☐ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

5. วิธีเรียน

☐ บังคับเรียนในชั้นเรียน
☐ เรียนระยะไกล
☐ เรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกล

6. จังหวัดที่อาศัย

☐ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
☐ ต่างจังหวัด

7. วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ การเรียนในรายวิชาต่าง ๆ
- ☐ การทำรายงานหรืองานที่ได้รับมอบหมาย
- ☐ การทำวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์
- ☐ เพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเอง
- ☐ พักผ่อนหย่อนใจ/จรรโลงใจ
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

8. ความถี่ในการใช้ห้องสมุดทางกายภาพ

- ☐ 5 - 7 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์
- ☐ 3 - 4 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์
- ☐ 1 - 2 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์
- ☐ ไม่เคยใช้เลย

9. ความถี่ในการใช้ห้องสมุดทางออนไลน์ (เว็บไซต์/แอปพลิเคชันห้องสมุด)

- ☐ 5 - 7 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์
- ☐ 3 - 4 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์
- ☐ 1 - 2 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์
- ☐ ไม่เคยใช้เลย

ตอนที่ 2 สภาพและความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

คำชี้แจง พิจารณาการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ท่านกำลังศึกษาอยู่ และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับ “สภาพที่เป็นอยู่จริง” และ “สภาพที่คาดหวัง” ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด หรือไม่มี

รายการบริการห้องสมุด	สภาพที่เป็นอยู่จริง					สภาพที่คาดหวัง				
	น้อยที่สุด<-->มากที่สุด					น้อยที่สุด<-->มากที่สุด				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.7 นโยบายแอปพลิเคชันของห้องสมุด สำหรับอำนวยความสะดวกในการ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและ บริการต่าง ๆ										
4.8 สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด สำหรับประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับ ผู้ใช้ห้องสมุด										
4.9 คิวอาร์โค้ดสำหรับแจ้งข้อมูลหรือ ข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด										
4.10 ห้องสมุดสาขาในส่วนภูมิภาคใกล้ ที่พักอาศัยของนักศึกษา										
4.11 การแจ้งเตือนเกี่ยวกับกำหนดส่ง และค่าปรับ ผ่าน อีเมล SMS และไลน์										

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (เช่น บริการอื่นที่ต้องการ ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการใช้บริการ
ห้องสมุด เป็นต้น)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่สละเวลาตอบคำถามครบทุกข้อ



ภาคผนวก ค

หนังสือยืนยันการยกเว้นการรับรอง

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

MF-04-version-2.0

วันที่ 18 ต.ค. 61



หนังสือยืนยันการยกเว้นการรับรอง
คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(เอกสารนี้เพื่อแสดงว่าคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยนี้)

ชื่อโครงการวิจัย : การประเมินสภาพและความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุด ของนักศึกษามหาวิทยาลัย
เปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล
ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย : นาย วสันต์ สระพั่ง
หน่วยงานต้นสังกัด : คณะมนุษยศาสตร์
รหัสโครงการวิจัย : SWUEC-G-302/2563X

โครงการวิจัยนี้เป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC)

วันที่ยืนยัน : 11 สิงหาคม 2563
ยืนยันโดย : คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการ
รับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, the
Belmont Report, CIOMS Guidelines และ the International Conference on Harmonization in Good Clinical
Practice (ICH-GCP)

ออกให้ ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2563

(ลงชื่อ).....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิตรกุล)
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรม
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....
(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรม
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/X/G-302/2563

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	วสันต์ สระพั่ง
วัน เดือน ปี เกิด	15 มกราคม 2534
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2555 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาสารสนเทศศาสตร์ จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ. 2564 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

