ความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง[1]

Digital Information Needs of Ramkhamhaeng University Library Users

ฐาปนี เลขาพันธ์ (Thapanee Lakaphun)[2]

Received: April 1, 2021
Revised: April 18, 2021
Accepted: May 16, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการฯ (2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการฯ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการฯ กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ใช้สูตรของ W.G. Cochran ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความตรงด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หาความเชื่อมั่นโดยใช้เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค เก็บข้อมูลด้วยการสุ่มแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างกันของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ Independent-Samples T-Test และ One Way ANOVA วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ Pearson Correlation Coefficients ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้ใช้บริการต้องการบริการกลุ่ม Video มากกว่ากลุ่ม e-Books เล็กน้อย สมาชิกประเภทปริญญาตรีต้องการบริการคลังข้อสอบ ต้องการสื่อ PDF สำหรับข้อความ JPG สำหรับภาพ MP4 สำหรับวิดีโอ MP3 สำหรับเสียง ต้องการการสื่อสารผ่านทาง Website, e-mail และ Facebook (2) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา อายุ 18-35 ปี เป็นสมาชิกประเภทปริญญาตรี สนใจสาขาปรัชญา จิตวิทยา ศาสนา, รัฐศาสตร์ การเมือง การปกครอง, กฎหมาย, ภาษาและวรรณคดี เป็นพิเศษ เข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลของห้องสมุดเพื่อประกอบการเรียน 1-5 ครั้ง/สัปดาห์ ผ่านทาง Smart Phone (3) ปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความต้องการสารสนเทศดิจิทัลในทิศทางเดียวกัน การปิดกั้นจำกัดอาณาเขตและปิดสถานที่บริการต่าง ๆ การกลัวติดเชื้อ COVID-19 และความต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย ทำให้ต้องการสารสนเทศดิจิทัลมากขึ้น

คำสำคัญ: สารสนเทศดิจิทัล ห้องสมุด ความต้องการ บริการ โควิด-19

[1] งานวิจัยนี้ ได้รับทุนงบประมาณอุดหนุนการวิจัย จากงบประมาณรายจ่ายจากรายได้ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (This research was funded by the Ramkhamhaeng University in fiscal year 2020)

[2] บรรณารักษ์ปฏิบัติการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (Librarian at Ramkhamhaeng University Library) E-mail: thapanee@ru.ac.th

Abstract

In this quantitative research investigation, the researcher examines (1) the digital information needs of Ramkhamhaeng University Library users (2) to compare the digital information needs of the library users (3) to study the relationship between environmental factors and the digital information needs of the library users. The researcher determined the sample without knowing the population, Use the W.G. Cochran formula for calculating the sample. Analyzed the validity by determining the consistency index of the question to the objective. Reliability was analyzed using Cronbach's alpha coefficient. Collecting data by accidental sampling. General data was analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation statistics. Differences of independent variables affecting dependent variables was analyzed using statistics Independent-Samples T-Test and One Way ANOVA. The relationship of the independent variable to the dependent variable was analyzed using the Pearson Correlation Coefficients statistic.

Findings are as follows:

1. The service users exhibited the needs for the services of the video group (video clips on YouTube, videos on demand, online sound, e-Learning, and e-lectures) at a bit higher level than the e-Books group (e-Books, e-Theses, e-Journals, and e-Newspapers). The members in the type of undergraduates needed the test bank services. They needed the PDF form for message services; JPC for picture services; MP4 for video services; and MP3 for sound services. They needed communication through websites, e-mails, and Facebook.

2. The highest proportion of the service users were students, aged 18-35 years. They were library members in the type of undergraduate students with special interests in the disciplines of philosophy, psychology, religion, political science, politics, government, law, and language and literature. They had access to the digital information of the library to accompany their study one to five times a week through Smartphones.

3. The environmental factor directly correlated with the digital information needs. The lockdown and the closing of various service places, the fear of COVID-19 infection, and the expense saving needs resulted in an increase in digital information needs.

Keyword: digital information, library, needs, services, COVID-19

บทนำ

องค์การอนามัยโลกประกาศให้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ Coronavirus Disease Starting in 2019 (COVID-19) เป็นภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก (Ministry of Public Health of Thailand, 2020) หลายประเทศออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อยับยั้งการแพร่ระบาด เช่น ปิดเมือง ปิดบริษัท ห้างร้าน สถานที่ต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการดำรงชีวิตประจำวัน (Bangkokbiznews, 2020) ประชาชนถูกระงับการเดินทาง ห้ามรวมกลุ่ม เพื่อรักษาระยะห่างทางสังคม ลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อในวงกว้าง หน่วยงานภาครัฐ สถาบันอุดมศึกษา โรงเรียนในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงถูกสั่งปิดเป็นการชั่วคราว เจ้าหน้าที่ภาครัฐได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานจากที่บ้านในภารกิจที่สามารถปฏิบัติได้ ใช้การประชุมผ่าน Video Conference อาจารย์ต้องมีการสอนแบบถ่ายทอดสดให้นักเรียน นักศึกษาเข้าเรียนได้ทางออนไลน์ จากผลสำรวจของเครือข่ายนักวิชาการเพื่อสิทธิพลเมือง (คนส.) เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการขยายเวลาประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อสกัดการระบาดของ COVID-19 พบว่า ผลกระทบ 4 อันดับแรก ได้แก่ (1) คุณภาพการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาทุกระดับลดลง (2) ถูกจำกัดเสรีภาพ ไม่สามารถรวมตัวชุมนุมได้ (3) ความไม่สะดวกในการเดินทาง และ (4) กระทบต่อการประกอบอาชีพ (Naewna, 2020, May 25)

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนรู้ เป็นแหล่งในการแสวงหาความรู้ที่สำคัญของสถาบันการศึกษา (Thailand Knowledge Park, 2015) คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิตนักศึกษา นักเรียน ตลอดจนผู้ที่สนใจทั่วไป ต่างต้องการสารสนเทศในห้องสมุดเพื่อประโยชน์และวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง ต่างมีบริการสารสนเทศแบบ Electronics หรือแบบ Digital เป็นพื้นฐานอยู่แล้ว เช่น e-Books, e-Journals, e-Theses และ Online Databases ช่วงสถานการณ์ระบาดของ COVID-19 แม้ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถเดินทางมายังห้องสมุดได้ แต่ยังคงมีความต้องการสารสนเทศของห้องสมุดอยู่ ด้วยเหตุนี้ ห้องสมุดจึงต้องปรับตัวให้มากยิ่งขึ้น กล่าวคือ (1) ด้านกระบวนการทำงานต้องใช้ระบบออนไลน์เป็นหลัก บุคลากรต้องพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการปฏิบัติงานดังกล่าว (2) ด้าน

การให้บริการ ห้องสมุดต้องมีการปรับรูปแบบจากที่เน้นทรัพยากรในรูปแบบกายภาพไปสู่ทรัพยากรดิจิทัลมากขึ้น บุคลากรควรแนะนำวิธีการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัล ให้แก่ผู้ใช้บริการผ่านรูปแบบออนไลน์ สร้าง Video Clip ลง YouTube หรือจัดทำเอกสารเผยแพร่ใน Website ของห้องสมุด นอกจากนี้ ห้องสมุดควรมีการสร้างสรรค์และพัฒนาบริการสารสนเทศดิจิทัลรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น (IFLA, 2020)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีบริการสารสนเทศดิจิทัลหลากหลายเช่นเดียวกับห้องสมุดระดับอุดมศึกษาอื่น ๆ แต่ยังไม่มีผู้ใดศึกษาถึงความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการโดยตรง มีเพียงงานวิจัยของ Anurukchokchai Saowarod (2019) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการจัดหา และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวบรวมข้อมูลในการศึกษาจาก ปี พ.ศ. 2558-2560 เท่านั้น และไม่ได้มุ่งตรงไปยังทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล โดยเฉพาะความต้องการสารสนเทศดิจิทัลในช่วงเวลาวิกฤติการณ์ COVID-19 ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในช่วงสถานการณ์ระบาดของ COVID-19 ว่าผู้ใช้บริการ มีความต้องการสารสนเทศดิจิทัลอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาด้านสารสนเทศดิจิทัลของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศดิจิทัลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความต้องการสารสนเทศดิจิทัล

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ

“ความต้องการ” หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมที่มีความต้องการที่หลากหลาย เป็นความอยากได้ประสงค์ อยากมี มนุษย์มีความต้องการตามธรรมชาติหากได้รับการตอบสนองตามความต้องการนั้น ก็จะมีความสุข เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง เกิดความพยายามที่จะทำประโยชน์ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองอย่างที่มุ่งหวังไว้ ก็ย่อมทำให้เกิดปัญหาทั้งด้านร่างกายและอารมณ์ (Saraphon Thidarat, 2016; Royal Academy, 2011) ส่วน“สารสนเทศ” หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความคิดเห็น ข้อเท็จจริง ประสบการณ์ และจินตนาการของมนุษย์ ที่ผ่านการประมวลผลและบันทึกลงสื่อรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง มีการถ่ายทอด เผยแพร่หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่เขียนหรือพิมพ์ เพื่อสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ปัญหา หรือตอบคำถามในสิ่งที่ต้องการทราบ มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา (Sangrachud Parichart, 2016; Techataweewan Wawta, 2019; Office of the Royal Society, 2016) คำว่า “ความต้องการสารสนเทศ” จึงมีความหมายโดยสรุปว่า เป็นพฤติกรรมความต้องการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ที่ผ่านการประมวลผลแล้ว สามารถนำมาใช้สำหรับการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาในการทำงาน หรือในชีวิตประจำวันได้

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ (Lin & Garvey, 1972) ได้แก่ (1) มีความง่ายในการเข้าหาแหล่งสารสนเทศ (2) มีประโยชน์หรือสร้างคุณค่า ใช้แก้ไขปัญหาหรือช่วยในการตัดสินใจ (3) ลักษณะเฉพาะตัวของผู้ใช้ ได้แก่ ประสบการณ์ อายุ ระดับการศึกษา กิจกรรมทางวิชาการ (4) ระดับสังคม การเมือง และเศรษฐกิจชีวิตประจำวัน และ (5) ประเภทของงานที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ของความต้องการสารสนเทศ (Kheokao,Jantima 2015) ได้แก่ (1) เพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น เป็นความต้องการอยากมีประสบการณ์ใหม่ ๆ (2) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ (3) เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตส่วนตัวและการงาน จำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลใหม่ เทคนิคใหม่ ความรู้ใหม่ หรือเพิ่มพูนในเรื่องที่ยังบกพร่อง (4) เพื่อการศึกษาและพัฒนาทั้งในส่วนตนและส่วนสังคม (5) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือบริการงาน (6) เพื่อสนับสนุนการค้นคว้าวิจัยในการดำเนินการวิจัยให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพรอบตัวทั้งทางด้านกายภาพและชีวภาพ เช่น พืช สัตว์ แสง น้ำ อากาศ ฯลฯ เป็นสถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวมนุษย์ มีทั้งดีและไม่ดี เช่น เงื่อนไขทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อชีวิตหรือต่อสังคม ปัจจัยแวดล้อมของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ (Cole, 2012; Merriam-Webster, 2021; Royal Academy, 2011; Shodhganga, 2010) ในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยแบ่งปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการสารสนเทศดิจิทัล ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัล หมายถึง ความรวดเร็วและง่ายที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ ไม่ว่าด้วยวิธีใด ห้องสมุดต้องมีช่องทางในการให้บริการปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมผู้ใช้บริการ ความสะดวกและง่ายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการใช้สารสนเทศดิจิทัล หากมีความยากลำบากในการได้มา แม้จะให้ประโยชน์มากกว่า แต่ผู้ใช้บริการมักจะเลือกที่จะไม่เปิดรับสารสนเทศนั้น ๆ (Kheokao,Jantima 2015; Sihaarj,Sujitra 2018; Imthammaporn,Wasinee 2016) ห้องสมุดต้องจัดการให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลได้อย่างสะดวก ทั้งจาก Website ของห้องสมุดโดยตรง เชื่อมโยงจากที่อื่น และจากเว็บค้นหาที่นิยมใช้ เช่น Google การออกแบบและแสดงผล ควรให้มีความเหมาะสมกับการใช้ผ่านอุปกรณ์ทุกรูปแบบ (Kwiecien,Kanyarat 2013; Techataweewan,Wawta 2019)

2. ปัญหาด้านการเดินทาง การขยายตัวของสังคมเมือง ส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจร ระบบโดยสารขนส่งสาธารณะที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง ฯลฯ ห้องสมุดบางแห่งมีสถานที่ตั้งไม่สะดวกในการเดินทาง เช่น ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการจราจรติดขัด ไม่มีรถประจำทางผ่านหรือผ่านน้อย ผู้ใช้บริการต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง ปัญหาด้านการเดินทาง เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เดินทางมาห้องสมุด และต้องการสารสนเทศดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น (Prommuangkun Sukhum, 2017; Khannui Sunisa, 2019)

3. ปัญหาสภาพภูมิอากาศ อาทิ ความรุนแรงของพายุฝน น้ำท่วม ภัยแล้ง อุณหภูมิ คลื่นความร้อน อีกทั้ง มลพิษฝุ่น PM 2.5 ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในช่วงที่มลพิษฝุ่น PM 2.5 เพิ่มสูงขึ้น รัฐบาลมีการขอความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชนให้ทำงานที่บ้านหากทำได้ เพื่อลดการเพิ่มมลพิษในอากาศ และบรรเทาปัญหาสุขภาพ ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการของห้องสมุด สารสนเทศดิจิทัลจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ (Post Today, 2019, Jan 17; Wanvises Wikanda, 2015)

4. สถานการณ์ทางสังคม เช่น การชุมนุม หรือโรคระบาด ส่งผลต่อวิถีความเป็นอยู่ของคนในสังคม ในช่วงที่มีการชุมนุมทางการเมือง ห้องสมุดหลายแห่งได้รับผลกระทบ ต้องปิดบริการชั่วคราวหรือปิดก่อนเวลา พ.ศ. 2563 เกิดสถานการณ์ระบาดของ COVID-19 รัฐบาลมีการประกาศ Lockdown ทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องปิดทำการเป็นการชั่วคราว แต่ผู้ใช้บริการของห้องสมุดที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ทางสังคมยังคงมีความต้องการสารสนเทศอยู่ สถานการณ์ทาง

สังคมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล (Praditteera,Malivan 2012; Royal Thai Government Gazette, 2020, Mar 25)

แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศดิจิทัล

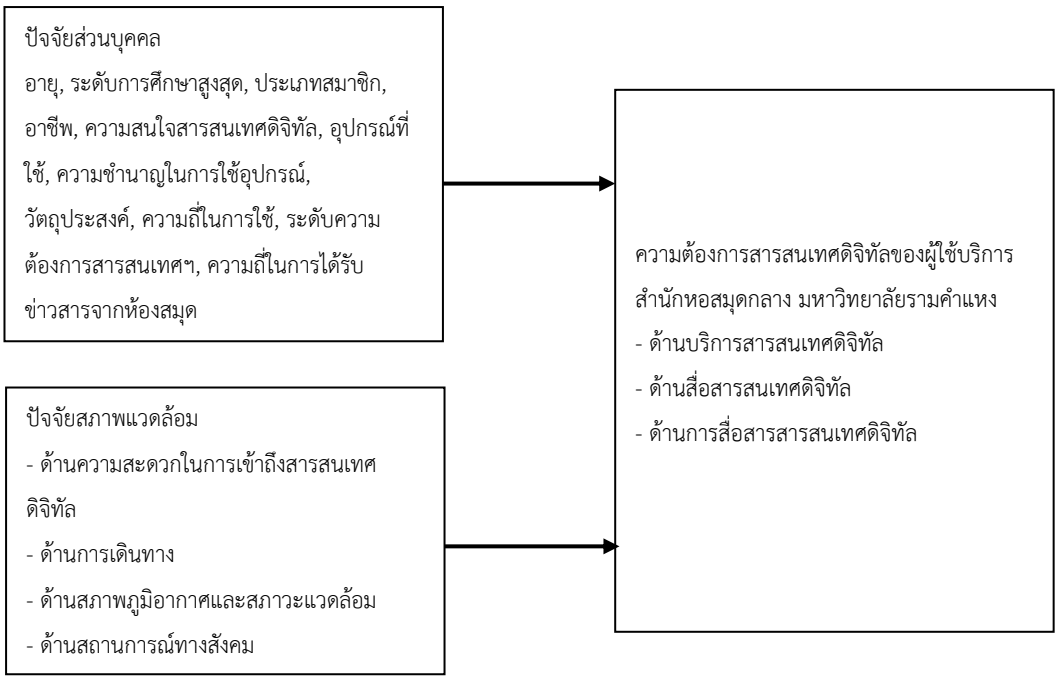
“สารสนเทศดิจิทัล” หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่าง ๆ ที่ผ่านการประมวลผลแล้ว เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา หรือตอบคำถาม สามารถจัดเก็บและจัดการได้โดยระบบคอมพิวเตอร์ แสดงข้อมูลในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ (Cambridge Dictionary, 2021) จากการสำรวจห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 26 แห่ง และการรวบรวมวรรณกรรม ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยแบ่งความต้องการสารสนเทศดิจิทัล ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. การบริการสารสนเทศดิจิทัล ห้องสมุดมีบริการสารสนเทศดิจิทัลหลากหลาย บางอย่างให้บริการคล้ายกัน แต่ใช้ชื่อเรียกแตกต่างกัน (Abdulahi Abdi Isaac, 2017; Mariraj, 2011; Mukul Bhardwaj & Swadesh Sharma, 2015; Norman Kaunda, 2017; Rajinder Kaur, 2017) ผู้วิจัยจัดกลุ่มบริการไว้ 6 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่ม Multimedia (Multimedia Online Service, Digital Archive Service, บริการคลังสารสนเทศสถาบัน, บริการคลังภาพกิจกรรม, บริการฐานข้อมูลภาพถ่าย, บริการนิทรรศการออนไลน์, บริการนำชมห้องสมุดเสมือนจริง, บริการฐานข้อมูลเสียง) (2) กลุ่ม Clip YouTube (Video Clip บน YouTube, Video on Demand, Podcast, e-Learning Online และ e-Lecture) (3) กลุ่ม e-Books (e-Books Service, e-Theses Service, e-Journals Service และ e-Newspaper Service) (4) กลุ่ม Databases (Online Databases Service, WebOPAC, Indexing, Library Application บน Smart Phone) (5) กลุ่มคลังข้อสอบ (บริการคลังข้อสอบเก่า และ Slide Share Service) (6) กลุ่มบรรณนิทัศน์ (บริการบรรณนิทัศน์หนังสือ และ e-Newsletter)

2. สื่อสารสนเทศดิจิทัล จำแนกตามรูปแบบของบริการเป็น 4 ประเภท (Adobe, 2020; Corel, n.d.; Iochawna ,Jarinee n.d.; Oxford learner’s dictionaries, 2021; Posayanonth,Pongsathorn 2020; Vichitrbookyaruk,Pichit 2011; TechTarget, 2005; ZapTech, n.d.) ได้แก่ (1) บริการสารสนเทศดิจิทัลที่ให้ข้อมูลประเภทข้อความ ตัวอักษร หรือเอกสาร ส่วนมากพบ 2 รูปแบบ ได้แก่ HTML กับ PDF (2) บริการสารสนเทศดิจิทัลที่ให้ข้อมูลประเภทรูปภาพ เช่น ฐานข้อมูลภาพถ่าย คลังภาพกิจกรรม ภาพจดหมายเหตุดิจิทัล ส่วนใหญ่นิยมใช้ 3 รูปแบบ ได้แก่ JPEG, GIF และ PNG (3) บริการสารสนเทศดิจิทัลที่ให้ข้อมูลประเภทวิดีโอ เช่น Video Clip บน YouTube ระบบสื่อมัลติมีเดียออนไลน์ มีรูปแบบที่นิยมใช้ 3 รูปแบบ ได้แก่ MP4, AVI และ WMV (4) บริการสารสนเทศดิจิทัลที่ให้ข้อมูลประเภทเสียง เช่น รายการเสียงออนไลน์ ฐานข้อมูลเสียง ได้แก่ MIDI, WAV และ MP3

3. การสื่อสารสารสนเทศดิจิทัล หมายถึง ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบดิจิทัลระหว่างผู้ใช้บริการและบรรณารักษ์ของห้องสมุด ทั้งในรูปแบบการสื่อสารทางเดียว แบบสองทาง และแบบโต้ตอบทันที (Abdulahi Abdi Isaac, 2017; Bhoi & Narendra Kumar, 2017; Mariraj, 2011; Mukul Bhardwaj & Swadesh Sharma, 2015; Norman Kaunda, 2017; Sangrachud Parichart, 2016) การสื่อสารสารสนเทศดิจิทัลส่วนใหญ่ ได้แก่ (1) e-mail ส่วนมากใช้สำหรับแจ้งเตือนกำหนดส่ง และให้บริการอ้างอิงออนไลน์ (2) Web Board Services ใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่สารสนเทศและเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น (3) Facebook ห้องสมุดส่วนมากใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ (4) Twitter เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ห้องสมุดเลือกใช้ส่งข่าวสาร (5) Instagram เป็นช่องทางการสื่อสารที่เน้นรูปภาพ เชื่อมต่อกับบัญชี Facebook ได้ (6) Chat Services ใช้สนทนาแบบ Real-Time ระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการ (7) Line Application เป็นการสื่อสารที่ได้รับความนิยมมากในประเทศไทย ห้องสมุดใช้ตอบข้อซักถามและแจ้งข้อความใหม่ (8) Website เป็นช่องทางการสื่อสาร ให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ (9) Blog, Web Blog เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลหรือบทความของห้องสมุด (10) Video Conference ใช้ในกิจกรรมห้องสมุด เช่น การปฐมนิเทศผู้ใช้เพื่อแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้ใช้บริการสารสนเทศดิจิทัล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบบไม่ทราบจำนวนประชากร ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ W.G. Cochran (Vanichbuncha Kanlaya, 2006, p. 74) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ระดับความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ผลการคำนวณต้องใช้ขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 384 ตัวอย่าง เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามเงื่อนไขที่กำหนด ใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) รวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่สังเคราะห์ขึ้นเอง ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ และผ่านการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's reliability coefficient alpha) แล้ว มาใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการฯ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ Independent-Sample t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนด้วย Analysis of Variance (ANOVA) ทดสอบความสอบความสัมพันธ์ด้วย Pearson’s correlation coefficient

ตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม คือ

1. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, ประเภทสมาชิก, อาชีพ, ความสนใจสารสนเทศดิจิทัล, อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัล, ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์, วัตถุประสงค์ในการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลของห้องสมุด, ความถี่ในการใช้สารสนเทศดิจิทัลของห้องสมุด, ระดับความต้องการสารสนเทศดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น เมื่อได้รับข่าวสารจากห้องสมุด และความถี่ในการได้รับข่าวสารจากห้องสมุด)

2. ตัวแปรปัจจัยสภาพแวดล้อม (ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัล ด้านการเดินทาง ด้านสภาพภูมิอากาศและสภาวะแวดล้อม ด้านสถานการณ์ทางสังคม)

ตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ตัวแปรความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการฯ (1) ด้านบริการสารสนเทศดิจิทัล (6 กลุ่ม) (2) ด้านสื่อสารสนเทศดิจิทัล (4 ประเภท) (3) ด้านการสื่อสารสารสนเทศดิจิทัล (8 ช่องทาง)

สรุปผลการวิจัย

1. ความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการ

1.1 ด้านบริการสารสนเทศดิจิทัล ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ต้องการบริการสารสนเทศดิจิทัลในระดับมาก (Mean = 3.38) กลุ่มบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลุ่ม Clip YouTube (Mean = 4.48) ประกอบด้วย บริการคลิปวิดีโอบน YouTube, บริการ Video on Demand, บริการรายการเสียงออนไลน์, บริการ e-Learning Online, บริการ e-Lecture รองมา คือ กลุ่ม e-Books (Mean = 4.46) ประกอบด้วย e-Books Service, e-Thesis Service, e-Journals Service และ e-Newspaper Service

1.2 ด้านสื่อสารสนเทศดิจิทัล ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการ (1) สื่อประเภทข้อความ สำหรับการบริการกลุ่มคลังข้อสอบ (Mean = 4.20) รองมาคือ กลุ่ม e-Books (Mean = 4.19) (2) สื่อประเภทภาพ สำหรับบริการกลุ่มคลังข้อสอบ (Mean = 4.11) รองมาคือ กลุ่ม Clip YouTube (Mean = 4.10) (3) สื่อประเภทวิดีโอ สำหรับบริการกลุ่ม Clip YouTube (Mean = 4.27) (4) สื่อประเภทเสียง สำหรับบริการกลุ่ม Clip YouTube (Mean = 4.12) สำหรับรูปแบบของสื่อ (1) สื่อประเภทข้อความ ผู้ใช้บริการต้องการแบบ PDF (2) สื่อประเภทรูปภาพ ต้องการแบบ JPG (3) สื่อประเภทวิดีโอ ต้องการแบบ MP4 (4) สื่อประเภทเสียง ต้องการแบบ MP3

1.3 ด้านการสื่อสารสารสนเทศดิจิทัล ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการการสื่อสารสารสนเทศดิจิทัลของห้องสมุดผ่านทาง Website อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.13) รองมาคือ e-mail (Mean = 3.95) Facebook (Mean = 3.92) Line (Mean = 3.74) นอกนั้น อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความต้องการสารสนเทศดิจิทัลมากขึ้นเมื่อได้รับข่าวประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 36.8) และผู้ใช้บริการไม่ได้รับข่าวประชาสัมพันธ์จากห้องสมุดเลย ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา (ร้อยละ 61.3)

2. เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการ

2.1 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-35 ปี (ร้อยละ 34.0) และอายุระหว่าง 18-25 ปี (ร้อยละ 32.5) ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 38.0) และระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 37.5) เป็นนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด (ร้อยละ 27.0) เป็นสมาชิกห้องสมุดประเภทนักศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 51.2) สาขาวิชาที่สนใจเป็นพิเศษ คือ (1) ปรัชญา จิตวิทยา ศาสนา (2) รัฐศาสตร์ การเมือง การปกครอง (3) กฎหมาย (4) ภาษาและวรรณคดี สาขาวิชาที่สนใจน้อยที่สุด คือ สาขาวิชาห้องสมุด บรรณารักษศาสตร์ ผลการทดสอบสมมติฐานที่สำคัญ คือ (1) ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดแต่ละประเภท มีความต้องการสารสนเทศดิจิทัลไม่แตกต่างกัน (2) ผู้ใช้บริการที่สนใจสาขาวิชารัฐศาสตร์ การเมือง การปกครอง มีความต้องการสารสนเทศดิจิทัล (ด้านการสื่อสารสารสนเทศดิจิทัล) มากกว่าผู้ที่ไม่สนใจ และ (3) ผู้ใช้บริการที่สนใจสาขาวิชากฎหมาย มีความต้องการสารสนเทศดิจิทัล (ด้านบริการ) มากกว่าผู้ที่ไม่สนใจ นอกนั้น มีความต้องการสารสนเทศดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการใช้ Smart Phone เข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลมากที่สุด (ร้อยละ 47.0) ใกล้เคียงกับใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 46.5) และมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 40.3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้อุปกรณ์ต่างกัน มีความต้องการสารเทศดิจิทัลไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในระดับต่างกัน จะมีความต้องการสารสนเทศดิจิทัลแตกต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศดิจิทัลของห้องสมุด 1-5 ครั้ง/สัปดาห์ (ร้อยละ 64.8) มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียน ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศดิจิทัลต่างกัน และวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สารสนเทศดิจิทัลต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ยกเว้น 2 ข้อ คือ (1) ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สารสนเทศดิจิทัลเพื่อประกอบการสอน การทำวิจัย จะมีความต้องการสารสนเทศดิจิทัล (ด้านการสื่อสาร

สารสนเทศ) มากกว่าผู้ที่ไม่ได้เข้าใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการสอนฯ (2) ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สารสนเทศดิจิทัลเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่ มีความต้องการสารสนเทศดิจิทัล (ด้านบริการสารสนเทศดิจิทัล และด้านการสื่อสารสารสนเทศ) มากกว่าผู้ที่ไม่ได้เข้าใช้เพื่อแสวงหาความรู้ใหม่

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.67) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานการณ์ทางสังคม (Mean = 3.86) ด้านการเดินทาง (Mean = 3.74) ด้านสภาพภูมิอากาศและสภาวะแวดล้อม (Mean = 3.71) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ (Mean = 3.38) ผลการทดสอบสมมติฐาน มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการในทิศทางเดียวกัน ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมและความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	**Pearson Correlation**	**Sig. (2-tailed)**
ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ	.303	.000*
ด้านการเดินทาง	.284	.000*
ด้านสภาพภูมิอากาศและสภาวะแวดล้อม	.379	.000*
ด้านสถานการณ์ทางสังคม	.359	.000*
ปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยภาพรวม	**.377**	**.000***

* มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

อภิปรายผล

ความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการ

ด้านบริการสารสนเทศดิจิทัล ผลการวิจัยฉบับนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ต้องการบริการประเภทคลิปวิดีโอบน YouTube, Video on Demand, รายการเสียงออนไลน์, e-Learning Online, e-Lecture มากที่สุด แตกต่างจากผลการศึกษาของนักวิจัยท่านอื่นหลายท่าน ที่ระบุว่า ผู้ใช้บริการต้องการ กลุ่ม e-Books มากที่สุด อาทิ Tsekea and Chigwada (2020) ศึกษาเรื่อง COVID-19: Strategies for Positioning the University Library in Support of e-Learning, Ran Vijay Pratap (2018) ศึกษาเรื่อง Digital Literacy Skills Among Students and Research Scholars of The Law School, Banaras Hindu University, Varanasi, India: A Study, Sanjay Gupta (2016) ศึกษาเรื่อง Awareness and Satisfaction of users using Digital Information Resources and Services in the Libraries of IIT Kanpur and IIT Kharagpur พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการใช้ e-Books มากที่สุด Abdulahi Abdi Isaac (2017) ศึกษาเรื่อง Sustainable Provision of Digital Information Systems and Services in Academic Libraries: A Case of The University of Nairobi Library System, Aravind (2017) ศึกษาเรื่อง Use of Electronic Resources in Engineering College Libraries: User Study พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ e-Journals มากที่สุด สาเหตุที่มีความแตกต่างอาจเป็นเพราะเทคโนโลยีการสื่อสารก้าวหน้ารวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศประเภทวิดีโอได้มากโดยไม่เกิดการสะดุด เช่น YouTube หรือ TikTok ด้านเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ในการเข้าถึงสารสนเทศมีความทันสมัย ประมวลผลและแสดงผลได้รวดเร็ว ทำให้กระแสสารสนเทศดิจิทัลของโลกเปลี่ยนจากประเภทข้อความไปเป็นประเภทวิดีโอมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยที่ออกมาจึงเกิดความแตกต่างกัน

สำหรับเป้าหมายหลักของการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง คือ กลุ่มสมาชิก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต้องการบริการกลุ่มคลังข้อสอบมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่ม Clip YouTube และกลุ่ม e-Books สำนักหอสมุดกลาง ควรขยายศักยภาพของบริการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิก

ด้านสื่อสารสนเทศดิจิทัล เชื่อมโยงกับความต้องการด้านบริการสารสนเทศ กล่าวคือ

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการคลังข้อสอบมากที่สุด เป็นประเภทข้อความหรือภาพก็ได้ สำหรับกลุ่ม e-Books ต้องการประเภทข้อความในรูปแบบ PDF เพราะสามารถเปิดได้จากหลายอุปกรณ์ ไม่ขึ้นกับระบบปฏิบัติการ เข้าถึงเนื้อหาและสืบค้นในเนื้อความได้ง่าย ดีกว่าการสแกนหนังสือเป็นภาพ ต่างจากการศึกษาของ Aravind (2017) ที่ศึกษาเรื่อง Use of Electronic Resources in Engineering College Libraries: User Study พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการรูปแบบ Word และ PowerPoint มากที่สุด รองลงมา คือ PDF

2. ผู้ใช้บริการต้องการสื่อในลักษณะวิดีโอมากที่สุด ประเด็นนี้ครอบคลุมได้ทั้งสื่อประเภทภาพ คือ นำภาพมาทำเป็นภาพเคลื่อนไหวในลักษณะวิดีโอ อาทิ Slide คำบรรยาย และประเภทเสียง คือ ฟังแต่เสียงที่อยู่ใน Video Clip โดยไม่ต้องเห็นภาพ อาทิ การแปลงเสียงที่อยู่ใน Video Clip ออกมาเป็นสื่อประเภทเสียงโดยเฉพาะก็ได้

ด้านการสื่อสารสารสนเทศดิจิทัล ผลการวิจัย ผู้ใช้บริการต้องการการสื่อสารผ่านทาง Website มากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Mukul Bhardwaj and Swadesh Sharma (2015) ที่ระบุว่า ช่องทางในการติดต่อหรือส่งสารสนเทศไปยังผู้ใช้บริการที่สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงมากที่สุด คือทาง Website Fonchoei Chanchanok (2020) ศึกษาเรื่อง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ช่องทางในการเข้าถึงทรัพยากรสารส นเทศดิจิทัล คือ Website หอสมุดแห่งชาติ อีกทั้งจากการรวบรวมข้อมูลการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 26 แห่ง โดยผู้วิจัยพบว่า ทุกแห่งต่างมี Website เป็นช่องทางหลักในการให้บริการทั้งสิ้น เมื่อประมวลร่วมกันกับผลการวิจัยนี้ จะเห็นว่าการสื่อสารสารสนเทศผ่านช่องทาง Website ยังได้รับความนิยมสูงกว่าช่องทางอื่น ๆ สำหรับ e-mail เป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญรองลงมา นิยมใช้สื่อสารกันอย่างเป็นทางการ อาทิ การส่ง e-mail แจ้งเตือนเมื่อใกล้ครบกำหนดส่งคืนหนังสือ Mariraj (2011) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารด้วย e-mail จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ และ Bhoi and Narendra Kumar (2017) กล่าวว่า e-mail เป็นวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเป็นทางการ ส่วนการสื่อสารผ่าน Facebook นั้น นิยมใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ มี Facebook Page เป็นของตนเอง ใช้สื่อสารไปยังผู้ใช้บริการได้เป็นวงกว้าง รวดเร็ว ผู้ใช้บริการก็สามารถติดตามข่าวสารใหม่ ๆ ได้รวดเร็ว ขณะเดียวกัน เจ้าหน้าผู้ดูแลเพจ (administrator) ก็สามารถช่วยเหลือ ตอบข้อซักถามต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการสอบถามบางประการได้อย่างทันทีเช่นกัน ในรูปแบบ Chat Service ผ่าน Messenger สำหรับการสื่อสารผ่านช่องทาง Line นั้น จัดอยู่ในประเภทเดียวกับ Chat Service เพียงแต่ผู้ใช้บริการและคนส่วนใหญ่ในประเทศไทย มีความนิยมใช้ Line ในการ Chat สื่อสารกัน มากกว่า Application อื่น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง ก็ได้มีการเปิดบัญชี Line Official ขึ้นมา เพื่อใช้เป็นอีกช่องทางหนึ่งเพื่อใช้สื่อสารถึงผู้ใช้บริการ สำหรับการรับข่าวสารและข่าวประชาสัมพันธ์ พบว่า ช่วง 3 เดือนก่อนรวบรวมข้อมูล (ก.ค.-ก.ย. 2563) การประชาสัมพันธ์ด้านสารสนเทศดิจิทัลของสำนักหอสมุดกลาง เข้าไปไม่ถึงผู้ใช้บริการ และข่าวประชาสัมพันธ์มีผลต่อความต้องการสารสนเทศดิจิทัล ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความต้องการสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นแตกต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศดิจิทัลแตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มขึ้นในหัวข้อที่สนใจ

การเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการ

1. จากผลการวิจัยฉบับนี้ มีความสอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยรามคำแหงอย่างมาก ด้วยความเป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา เน้นการเรียนการสอนในด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทั้งในประดับปริญญาตรี โท และเอก มีผู้เรียนที่มีวัยหลากหลาย มีทั้งนักศึกษาที่อยู่ในระบบเรียนก่อนปริญญาตรี (pre-degree) และเรียนปริญญาตรีใบที่สอง

จึงเป็นปกติที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มของนักศึกษา ซึ่งมีช่วงอายุระหว่าง 18-35 ปี และเป็นสมาชิกห้องสมุดประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ยังมีชื่อเสียงโดดเด่นทางด้านนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์มากกว่าสาขาอื่น ๆ สอดคล้องกับผลการวิจัย ที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสนใจสาขาวิชาที่เป็นกลุ่มใหญ่ 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มสาขาวิชาปรัชญา จิตวิทยา ศาสนา และสาขาภาษาและวรรณคดี เนื่องจากเป็นกลุ่มวิชาพื้นฐานของทุกคณะ (2) กลุ่มสาขาวิชารัฐศาสตร์ การเมือง การปกครอง และสาขากฎหมาย ซึ่งเป็นสาขาวิชาที่โดดเด่นของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐาน ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่สนใจ 2 สาขาวิชานี้เท่านั้น ที่มีความต้องการสารสนเทศดิจิทัลแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Anurukchokchai Saowarod (2019) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการจัดหา และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2558-2560 พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศ หมวดที่มีการใช้บริการมากที่สุด คือ หมวด K (กฎหมาย) และหมวด J (รัฐศาสตร์)

2. สำหรับการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่า การเข้าถึงด้วย Smart Phone และคอมพิวเตอร์ มีความใกล้เคียงกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้ใช้บริการที่ใช้อุปกรณ์ต่างกัน มีความต้องการสารเทศดิจิทัลไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในระดับต่างกัน จะมีความต้องการสารสนเทศดิจิทัลแตกต่างกัน นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ของตน ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ใดก็ตาม ก็จะมีความต้องการสารสนเทศดิจิทัลที่ตอบสนองหรือแสดงผลได้ดีกับอุปกรณ์ที่ตนใช้ได้อย่างชำนาญมากกว่า ดังนั้น สารสนเทศดิจิทัลที่จะนำมาให้บริการ ในปี พ.ศ. 2564-2566 ควรคำนึงถึงการแสดงผลที่ค่อนไปทาง Smart Phone มากกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ไม่ใช่สิ่งเร่งด่วนที่จะเปลี่ยน Digital Contents ต่าง ๆ ไปสู่ Smart Phone ในเวลานี้ทันที

3. ความถี่ในการเข้าใช้ และวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สารสนเทศดิจิทัล

3.1 ผลการวิจัยมีความแตกต่างจากการศึกษาของ Ran Vijay Pratap (2018) ที่ศึกษาเรื่อง Digital Literacy Skills Among Students and Research Scholars of The Law School, Banaras Hindu University, Varanasi, India: A Study พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้สารสนเทศดิจิทัลเป็นประจำทุกวัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมการเรียนการสอน เพื่อหาความรู้ใหม่ และเพื่อสนับสนุนการวิจัย ความแตกต่างที่เกิดขึ้น อาจมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นอาจารย์ผู้สอนมากกว่าผู้เรียน ส่วนงานวิจัยฉบับนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จึงเน้นใช้สารสนเทศดิจิทัลเพื่อประกอบการเรียน และไม่ได้ใช้เป็นประจำทุกวัน ซึ่งอาจมีความสอดคล้องกับการสั่งงานของอาจารย์ผู้สอนก็เป็นได้ แต่งานวิจัยไม่ได้เก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ในส่วนนี้

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สารสนเทศดิจิทัลเพื่อประกอบการสอน การทำวิจัย จะมีความต้องการสารสนเทศดิจิทัล (ด้านการสื่อสารสารสนเทศ) มากกว่าผู้ที่ไม่ได้เข้าใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการสอน การทำวิจัย และต้องการผ่านช่องทาง Website Facebook Line และ e-mail ตามลำดับ อาจเพราะมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจำนวนมากและมีระยะเวลาจำกัดต้องทำวิจัยให้แล้วเสร็จ ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการช่วยการค้นคว้า จึงมีความต้องการสารสนเทศดิจิทัล (ด้านการสื่อสารสารสนเทศ) มากกว่าผู้ใช้บริการที่ใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์อื่น สอดคล้องกับการศึกษาของ Mehta and Wang (2020) เรื่อง COVID-19 and Digital Library Services – A Case Study of a University Library พบว่า ในช่วงเวลาที่เกิดการระบาดของ COVID-19 มีการใช้บริการอ้างอิงและให้คำปรึกษา ด้านการวิจัยแบบออนไลน์ ผ่าน Libchat และ Lib answers ถึงร้อยละ 48.34

3.3 ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สารสนเทศดิจิทัลเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่ มีความต้องการสารสนเทศดิจิทัล (ด้านบริการสารสนเทศดิจิทัล และด้านการสื่อสารสารสนเทศ) มากกว่าผู้ที่ไม่ได้เข้าใช้เพื่อแสวงหาความรู้ใหม่ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่ต้องการสำเร็จการศึกษาโดยเร็ว จึงติดตามบริการต่าง ๆ เพื่อแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์มาเสริมความรู้ของตนให้มากขึ้น กลุ่มบริการที่ต้องการมาก คือ คลังข้อสอบ Clip YouTube e-Books และ

Databases ต้องการผ่านช่องทาง Website และ Facebook เพราะติดตามข่าวสารได้รวดเร็ว มีการแจ้งเตือนทันทีเมื่อมีข่าวใหม่ แต่ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับ Line หรือ Chat ขณะเดียวกันก็ไม่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารทาง e-mail ด้วย ต่างจากผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ต้องการทำวิจัย

ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมกับความต้องการสารสนเทศดิจิทัล

จากผลการวิจัย เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 5 อันดับสูงสุด โดยไม่จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 ได้แก่ การใช้สารสนเทศดิจิทัล เป็นการรองรับการใช้ชีวิตแบบ New Normal (Mean = 4.00) อันดับที่ 2 ได้แก่ การใช้สารสนเทศดิจิทัลช่วยลดการสัมผัสที่อาจนำมาซึ่ง COVID-19 (Mean = 3.95) อันดับที่ 3 เท่ากันสองรายการ ได้แก่ เหตุการณ์ทางสังคม เช่น COVID-19 หรือการชุมนุมประท้วงต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการสารสนเทศแบบดิจิทัลมากขึ้น และผู้ใช้บริการต้องการสารสนเทศดิจิทัล เพราะไม่เสียเวลาและไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (Mean = 3.91) และอันดับที่ 5 ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องการสารสนเทศดิจิทัลเพราะจะช่วยลดความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง (Mean = 3.81) จะเห็นได้ว่า ความต้องการใช้สารสนเทศดิจิทัลนั้น ได้รับอิทธิพลจาก 2 ประเด็นใหญ่ คือ

1. เกี่ยวกับสุขภาพ ข้อที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพหลายข้อ มีค่าเฉลี่ยสูง แสดงว่า ผู้ใช้บริการห่วงใยสุขภาพของตนเอง โดยเฉพาะกลัวเรื่องความเสี่ยงในการติดเชื้อ COVID-19 มีความกังวลในการเดินทาง การใกล้ หรือไปอยู่ในแหล่งที่มีผู้คนชุมนุมกัน การสัมผัสสิ่งของร่วมกัน ฯลฯ จึงเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องหันมาใช้สารสนเทศดิจิทัล พร้อมทั้งยอมรับอย่างยิ่งว่า การใช้สารสนเทศดิจิทัลนี้ เป็นสิ่งหนึ่งสำหรับรองรับการใช้ชีวิตแบบ New Normal
2. เกี่ยวกับเศรษฐกิจ ข้อที่ระบุว่าไม่เสียเวลาและไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้งข้อการลดความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุในการเดินทาง เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ข้อนี้เป็นผลกระทบเนื่องจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อ COVID-19 ผู้ใช้บริการต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น จึงเลือกใช้สารสนเทศดิจิทัลมากขึ้น เพื่อไม่ต้องเดินทาง

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและบริหาร

ด้านสารสนเทศดิจิทัล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ควรให้น้ำหนักและความสำคัญ ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ในสาขาวิชาปรัชญา จิตวิทยา ศาสนา สาขาภาษาและวรรณคดี สาขาวิชารัฐศาสตร์ การเมือง การปกครอง และสาขากฎหมาย มากกว่าสาขาวิชาอื่น ๆ โดยให้มีความครอบคลุมตัวสื่อสารสนเทศ ให้มีความเหมาะสมกับบริการแต่ละประเภท

ด้านการบริการ ควรเพิ่มการบริการในการเป็นศูนย์รวม หรือแหล่งรวบรวมสารสนเทศทางวิชาการที่ครบวงจรอย่างน้อย คือ มี e-Books ตำราเรียนให้ครบ มี Video on Demand มีรวม Link ไปยังการถ่ายทอดการบรรยายของกระบวนวิชาต่าง ๆ และมี Link สำหรับการเข้าชมย้อนหลัง รวมทั้ง อาจมีการจัดทำฐานข้อมูลคลังข้อสอบเก่าให้นักศึกษาสืบค้นได้ เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

ด้านการประชาสัมพันธ์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ควรเลือกทำประชาสัมพันธ์สารสนเทศดิจิทัลไปยังผู้ใช้บริการแบบเฉพาะเจาะจงเพิ่มขึ้น เพื่อมุ่งเป้าหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมการใช้งาน และเทคนิคการสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ ในแบบออนไลน์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. รูปแบบและเนื้อหาสารสนเทศดิจิทัลที่เหมาะสมกับอุปกรณ์ประเภท Smart Phone
2. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

Abdulahi Abdi Isaac. (2017). *Sustainable provision of digital information systems and services in academic libraries: A case of the University of Nairobi Library System*. Kenya: University of Nairobi.

Adobe. (2020). *What is PDF?.* Retrieved July 15, 2020, from https://acrobat.adobe.com/us/en/acrobat/about-adobe-pdf.html

Anurukchokchai Saowarod. (2019). Correlation of information resources acquisition and using at Ramkhamhaeng University Library. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University, 12*(2), 86-97.

Aravind, S. (2017). Use of electronic resources in engineering college libraries: User study. *Journal of Advances in Library and Information Science, 6*(1), 85-89.

Bangkokbiznews. (2020). *What is lockdown?.* Retrieved 20 July 2020, from https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/871860

Bhoi, & Narendra Kumar. (2017). Use of information communication technology (ICT) and library operation: An overview. Retrieved 15 July 2020, from http://eprints.rclis.org/32231/1/Use%20of%20Information%20Communication%20Technology%20%28ICT%29%20and%20Library%20OperationAn%20Overview.pdf

Cambridge dictionary. (2021). *Digital*. Retrieved 24 June 2020, from https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/digital

Cole. (2012). *Information need: a theory connecting information search to knowledge formation*. New Jersey: Information Today.

Corel. (n.d.). Graphics suite X8: Supported file formats. Retrieved June 24, 2020, from https://support.corel.com/hc/en-us/articles/115005407707-CorelDRAW-Graphics-Suite-X8-Supported-file-formats

Fonchoei Chanchanok. (2020). The usage of digital information resources among users of the national library of Thailand. *Journal of the Thai Library Association, 13*(1), 1-17.

IFLA. (2020). *COVID-19 and the global library field*. Retrieved 24 June 2020, from https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries

Imthammaporn Wasinee. (2016). *Technology acceptance, service convenience, and social media marketing affecting decision to use food order service applications of generation Y consumers in Bangkok. Bangkok*: *Bangkok University*.

Iochawna Jarinee. (n.d.). *Manual how to convert sound Faculty of Environment and Resource Studies, Mahidol University.* Retrieved 10 July 2020, from https://en.mahidol.ac.th/thai/computer/manual_howtoconvertsound.pdf

Khannui Sunisa. (2019). Factors affecting the non-use the library of students and staff and promoting using library: Case study Thaksin University Library. *Thaksin University Library Journal, 8*, 57-84.

Kheokao Jantima. (2015). *Information management for communication*. Bangkok: University of the Thai Chamber of Commerce.

Kwiecien Kanyarat. (2013). Using of mobile technology for information services development. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University, 6*(1), 94-102.

Lin, N., & Garvey, W. D. (1972). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology, 7*(5).

Mariraj, M. (2011). *Digital information sources and services*. Retrieved 24 June 2020, from http://14.139.186.108/jspui/bitstream/123456789/ 2415/1/350.doc.pdf

Mehta, D., & Wang, X. (2020). COVID-19 and digital library services-a case study of a university library. *Digital Library Perspectives, 36*(4), 351-363.

Merriam-Webster. (2021). *Environment*. Retrieved 24 June 2020, from https://www.merriam-webster.com/dictionary/environment

Ministry of Public Health of Thailand. (2020). *WHO Thailand situation report - 19.* Retrieved July 20, 2020, from https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/2020-03-12-tha-sitrep-19-covid19-pb-th.pdf?sfvrsn=1e179bd4_2

Mukul Bhardwaj, & Swadesh Sharma. (2015). Electronic resources for university library and its advantages. *International Journal of Research in Library Science, 1*(2), 1-11.

Naewna. (2020, May 25). *Poll: Emergency decree affects people's way of life*. Retrieved 21 July 2020, from https://www.naewna.com/politic/495047

Norman Kaunda. (2017). *Application of marketing strategies to digital information services (DIS): A case of Mzuzu University Library and Learning Resources Centre*. Malawi: Mzuzu University.

Office of the Royal Society. (2016). *Dictionary of computer and technology*. Retrieved July 22, 2020, from http://www.royin.go.th/?page_id=15521

Oxford learner's dictionaries. (2021). *Definition of MP4 noun from the Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Retrieved July 15, 2020, from https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/mp4

Posayanonth Pongsathorn. (2020). *What-is-midi.* Retrieved 15 July 2020, from https://www.pongsathornpmusic.com/single-post/what-is-midi

Post Today. (2019, Jan 17). *Work from home-Refrain from travelling.* Retrieved July 25, 2020, from https://www.posttoday.com/politic/report/577276

Praditteera Malivan. (2012). Lessons from the great flood 2011: A case study of the Rangsit University Library. *RSU Library Journal, 18*(1), 5-27.

Prommuangkun Sukhum. (2017). The electronic Information resources using behavior of students at Loei Rajabhat University. *Research and Development Journal, Loei Rajabhat University. 7*(21), 4-10.

Rajinder Kaur. (2017). Collection development in academic libraries with special reference to digital Era. *International Journal of Digital Library Services, 7*(2), 107-114.

Ran Vijay Pratap. (2018). Digital literacy skills among students and research scholars of the law school, Banaras Hindu University, Varanasi, India: A study. *International Journal of Next Generation Library and Technologies, 4*(1), 1-11.

Royal Academy. (2011). *Environment.* Retrieved July 22, 2020, from http://www.royin.go.th/dictionary/

Royal Thai Government Gazette. (2020, Mar 25). *BMA announcement on temporary closure of premises*. Retrieved 20 July 2020, from http://www.prbangkok.com/th/post/

Sangrachud Parichart. (2016). Library information services in digital age. *Research and Development Journal, Loei Rajabhat University, 11*(38), 1-10.

Sanjay Gupta. (2016). Awareness and satisfaction of users using digital information resources and services in the libraries of IIT Kanpur and IIT Kharagpur. SSARSC International Journal of Library, 1(2), 1-18.

Saraphon Thidarat. (2016). *Information and education.* Retrieved 22 July 2020, from https://shypoj.files.wordpress.com/2016/08/chapter_3_information-searching.pdf

Shodhganga. (2010). *Environment*. Retrieved 24 June 2020, from https://shodhganga.inflibnet.ac.in/bitstream/10603/5081/8/08_chapter%201.pdf

Sihaarj Sujitra. (2018). Proactive information service of the academic library. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University, 11*(1), 92-104.

Techataweewan Wawta. (2019). *Analysis and evaluation of key success factors of digital library information systems under the universities. Bangkok: Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University.*

TechTarget. (2005). *AVI file (audio video interleaved file*). Retrieved July 15, 2020, from https://whatis.techtarget.com/definition/AVI-file-Audio-Video-Interleaved-file

Thailand Knowledge Park. (2015). *Library futures: Challenges and trends.* Retrieved 21 July 2020, from www.tkpark.or.th/stocks/extra/0020dc.pdf

Tsekea, S., & Chigwada, J. P. (2020). COVID-19: Strategies for positioning the university library in support of e-learning. *Digital Library Perspectives, 36*(4), 2059-5816.

Vanichbuncha Kanlaya. (2006). *Research statistics.* Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.

Vichitrbookyaruk Pichit. (2011). *HTML: Website language*. Retrieved July 15, 2020, from https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july_sep_11/pdf/ aw32.pdf

Wanvises Wikanda. (2015). *Climate change: Impact on Thailand.* Retrieved 25 July 2020, from http://library.senate.go.th/document/ Ext10567/10567795_0002.PDF

ZapTech. (n.d.). *WMV. (windows media video).* Retrieved 15 July 2020, from https://th.zaptech.net/what-is-wmv