

การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด
ที่มีระบบการศึกษาทางไกล¹

**Needs Assessment of Library Services Among Students of Open Universities
Via Distance Learning Systems**

วสันต์ สระพัง (Wasan Srapang)²

แววตา เตชาทวีวรรณ (Wawta Techataweewan)³

ศศิพิมล ประพินพงศกร (Sasipimol Prapinpongsakorn)⁴

Received: April 18, 2021

Revised: May 3, 2021

Accepted: May 17, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล โดยจำแนกตามระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน และจังหวัดที่อาศัย รวมทั้งประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล 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 แต่นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีจังหวัดที่อาศัยต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ส่วนการประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล 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

¹ บทความจากปริญญานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2563: Article from the M.A. in Information Studies, Srinakharinwirot University in academic year 2020

² นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Master's degree student in Library Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: wasan.srapang@gs.wu.ac.th

³ ประ.ด., รองศาสตราจารย์ โปรแกรมสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Ph.D., Associate Professor, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: walta@gs.wu.ac.th

⁴ ค.ด., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ โปรแกรมสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Ph.D., Associate Professor, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: sasipimol@gs.wu.ac.th

Abstract

The research aims to assess and compare the desirable conditions of library services from open university students by education levels, groups of subjects, methods of study, and residential provinces, including a needs assessment of the library services. The sampling 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_{modified}=0.39), online library service category (PNI_{modified}=0.35), information resources (PNI_{modified}=0.34), and physical library service category (PNI_{modified}=0.33), respectively.

Keywords: Library services, Open university library, Needs assessment

บทนำ

การศึกษาทางไกลเป็นระบบการเรียนการสอนที่เกิดขึ้นโดยผ่านสื่อ ซึ่งผู้เรียนและผู้สอนไม่ได้มาพบกันแบบเผชิญหน้า โดยการใช้สื่อนั้นอาจเป็นสื่อชนิดเดียวหรือหลายชนิดก็ได้ เพื่อเป็นการถ่ายทอดเนื้อหาและสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ซึ่งการสื่อสารจะมีทั้งแบบทางเดียวและสองทาง รวมถึงการสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนที่เรียนด้วยกัน Holmberg (2005) นอกจากนี้การศึกษาทางไกลยังเป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่ผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียนที่ไม่สามารถศึกษาในระบบการศึกษาปกติได้ โดยอาจมีสาเหตุจากภาระทางหน้าที่การงาน ภาระครอบครัว หรือปัจจัยอื่น ๆ ทำให้คนกลุ่มนี้สามารถศึกษาได้ตามต้องการ การเรียนการสอนทางไกลจึงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้สามารถได้รับการศึกษาโดยไร้ข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ คือ ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง สามารถศึกษาจากบ้านหรือที่พักและเลือกเวลาที่สะดวกได้อย่างอิสระ รวมถึงเป็นการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อให้ผู้เรียนสามารถหาความรู้ได้อย่างอิสระ

การศึกษาทางไกลระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยเริ่มขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2477 ได้มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมืองโดยรับผู้เรียนแบบไม่จำกัดจำนวนในลักษณะตลาดวิชา เป็นการศึกษาแบบเปิดที่ใช้การเรียนการสอนในชั้นเรียนเป็นหลัก และอนุโลมให้ผู้อยู่ห่างไกลหรือติดภารกิจไม่ต้องเข้าชั้นเรียนแต่สามารถศึกษาด้วยตนเองจากเอกสารคำสอนและมาสอบตามวันเวลาที่กำหนด ซึ่งถือว่าการจัดการศึกษาแบบเปิดนี้เป็นระบบการศึกษาทางไกลลักษณะหนึ่ง ต่อมาความเป็นตลาดวิชาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมืองได้ยุติลงในปี พ.ศ. 2508 และได้ปรับเปลี่ยนมาจัดการศึกษาเฉพาะแบบชั้นเรียน

ที่จำกัดการรับนักศึกษาหรือเป็นมหาวิทยาลัยแบบปิดใน พ.ศ. 2509 หลังจากนั้นได้มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา แห่งใหม่ขึ้นใน พ.ศ. 2514 คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยสามารถรับนักศึกษาได้แบบไม่จำกัดจำนวนและมีการจัดชั้นเรียน สำหรับผู้เรียนที่จะสะดวกจะเข้ามาชั้นเรียน ส่วนผู้ที่ไม่สะดวกเข้าเรียนในชั้นเรียนก็สามารถศึกษาจากเอกสารตำราอยู่ที่บ้าน แล้วเข้ามาสอบตามเวลาที่กำหนด ทั้งนี้มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการจัดรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์เพื่อเสริมการเรียนรู้ อีกทางหนึ่งนั้นว่าเป็นพัฒนาการของการศึกษาไกลในยุคต่อมา ส่วนการศึกษาทางไกลอย่างเต็มรูปแบบในระดับอุดมศึกษา เกิดขึ้นใน พ.ศ. 2521 เมื่อรัฐบาลประกาศจัดตั้งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชให้เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้วิธีการเรียน การสอนทางไกล ซึ่งเป็นระบบการเรียนการสอนแบบไม่มีชั้นเรียน แต่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อหลักและมีสื่อเสริมอื่น ๆ เช่น เทปเสียง รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ การสอนเสริม เป็นต้น (Distance education Institute, 2009, p. 15-16) ในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาทางไกลอย่างเต็มรูปแบบ หรือเรียกว่ามหาวิทยาลัยเปิด ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

การสำรวจสถิติผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดปีการศึกษา 2560 – 2562 พบว่าผู้สำเร็จการศึกษามีจำนวน ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยปีการศึกษา 2560 มีผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 117,782 คน ปีการศึกษา 2561 มีผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 128,925 คน และปีการศึกษา 2562 มีผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 102,285 คน (Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2021) เนื่องจากความยากของการศึกษาทางไกลที่ต้องศึกษาด้วยตนเองเป็นหลัก ทำให้นักศึกษาถูกคัดออกหรือตกออกกลางคันและไม่เป็นไปตามเป้าหมายของการศึกษาแบบการเรียนทางไกล ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ เช่น การสอบไม่ผ่านหลายวิชาและหลายครั้ง ขาดผู้ให้คำปรึกษาทางด้านการเรียน ขาดผู้ให้คำแนะนำ ทางด้านการสอบ การปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์มีน้อย ปัญหาการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ปัญหาสื่อการเรียนการสอน เป็นต้น (Sumalee Sungsi, 2017) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเปิดยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร มหาวิทยาลัยจึงควรระดมทรัพยากรในการพัฒนาปรับปรุงการศึกษา เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาให้ประสบความสำเร็จในการศึกษา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนตามนโยบายและหลักสูตรของ มหาวิทยาลัย โดยเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศและเป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญที่สามารถสนับสนุนให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จ ทางการเรียน Sunee Karschamroon, (2016) หากมหาวิทยาลัยจัดการศึกษาแบบทางไกลห้องสมุดก็ต้องสนับสนุน การเรียนการสอนทางไกลดังกล่าวด้วย โดยจะต้องมีการจัดบริการห้องสมุดสำหรับการเรียนรู้ทางไกลรวมทั้งบริการห้องสมุด ภายนอกมหาวิทยาลัยให้มีความเท่าเทียมกับการให้บริการห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งโดยทั่วไปการบริการห้องสมุด สำหรับการศึกษาทางไกล ได้แก่ บริการพื้นฐานหรือบริการหลักเช่นเดียวกับบริการภายในห้องสมุด แต่มีการขยายขอบเขตใน การบริการให้กว้างขวางมากขึ้นหรือไร้ข้อจำกัดด้านสถานที่ (Association of College & Research Libraries, 2016) โดยจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อสภาพสิ่งแวดล้อมทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดเตรียมทรัพยากร สารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนที่หลากหลายรูปแบบ การจัดเตรียมบริการที่สามารถเพิ่มคุณค่าทาง การศึกษา และสามารถเข้าถึงได้อย่างหลากหลายช่องทาง (Downes, 2013, p. 207) ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้เรียนมีทักษะ การรู้สารสนเทศและกระบวนการสร้างการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดจนประสบความสำเร็จในการศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดมีจำนวนมาก ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ การบริการสำหรับนักศึกษาที่ศึกษาทางไกลได้ 3 ด้าน คือ 1) ประเภทของบริการห้องสมุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืน บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการรายชื่อนหนังสือใหม่ และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด (Allison, DeFrain, Hitt, & Tyler, 2019; Chewie & Chitumbo, 2018; Fakoya-Michael & Fakoya, 2020; Fong, Au, Lam, & Chiu, 2020; Khan & Ahmed, 2013; Munchukan Chorphaka, 2010; Owusu-Ansah, Rodrigues, & Walt, 2018; Pornthip Rakkuri, 2016; Rasul & Singh, 2010; Tariq, 2016; Tasanee Mamad, 2010; Uraiwan Jaiham, 2017) 2) ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือทั่วไป ตำราเรียน หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์

อิเล็กทรอนิกส์ และวีดิทัศน์ (Chewe & Chitumbo, 2018; Jutharat Nokkaew, 2012; Kalaya Ruangwech, 2010; Khan & Ahmed, 2013; Munchukan Chorphaka, 2010; Owusu- Ansah, Rodrigues, & Walt, 2018; Phudis Kerdprasong, 2008; Pichchuda Sri- Anan, 2010; Rasul & Singh, 2010; Saowarot Anurukchokchai, 2019; Tariq, 2016; Tasanee Mamad, 2010) และ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เว็บไซต์ห้องสมุด สื่อสังคมออนไลน์ โมบายแอปพลิเคชัน คำอธิบายเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ การเข้าถึงเครือข่ายห้องสมุดจากภายนอก และการสนทนาออนไลน์ (Allison et al., 2019; Chew & Chitumbo, 2017; Fakoya-Michael & Fakoya, 2020; Fong, Au, Lam, & Chiu, 2020; LeMire et al., 2020; Mawhinney, 2020; Navarat Keawkaew, 2018; Owusu- Ansah, Rodrigues, & Walt, 2018b; Pichchuda Sri- Anan, 2012; Rasul & Singh, 2010; Tasanee Mamad, 2010) นอกจากนี้ผลการประเมินการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก

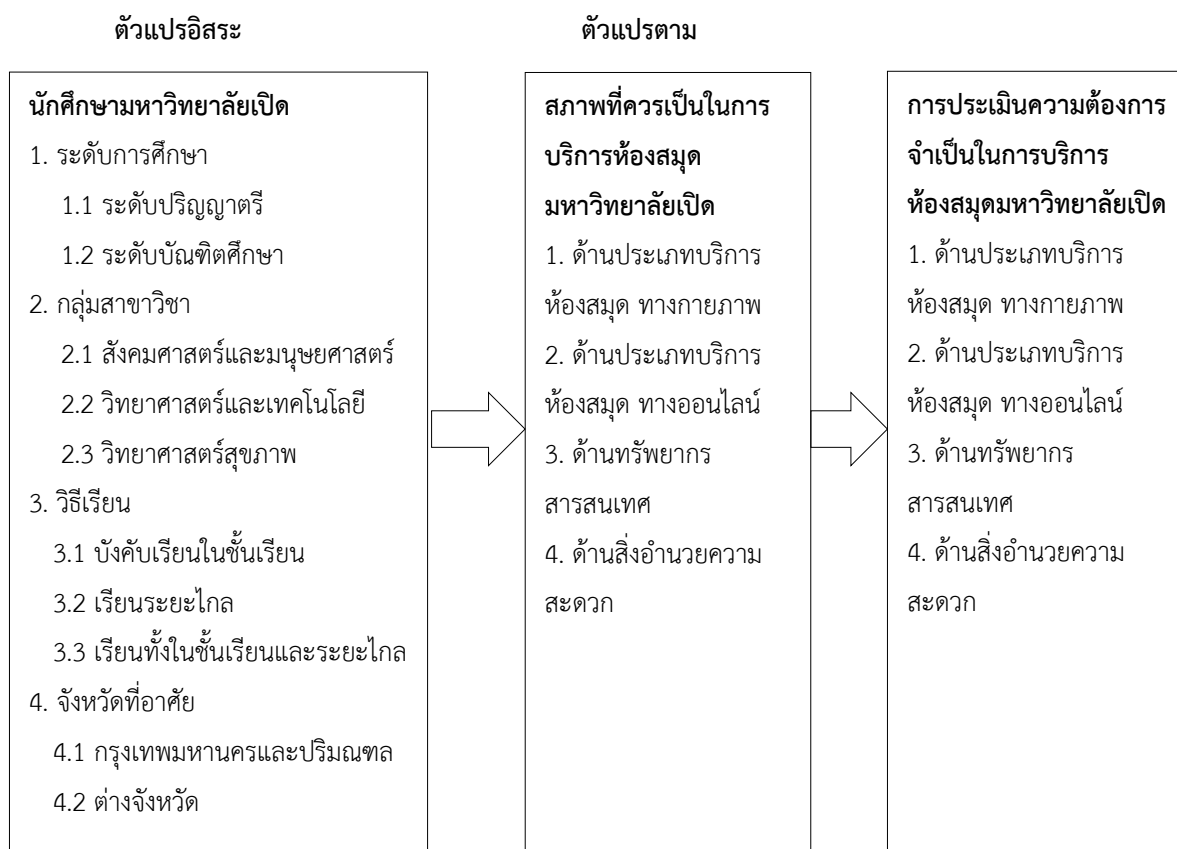
การศึกษาทางไกลมีบทบาทสำคัญต่อมหาวิทยาลัยในยุคปัจจุบัน นอกจากเป็นการเปิดโอกาสและสร้างความเท่าเทียมกันด้านการศึกษาในระดับอุดมศึกษาแล้ว ยังเป็นประเด็นท้าทายสำหรับการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเช่นกัน รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอนโดยให้บริการสารสนเทศและการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาทุกคน โดยคำนึงถึงความต้องการและข้อจำกัดของนักศึกษาที่เรียนในระบบการศึกษาทางไกลเพื่อสร้างความเท่าเทียมในการเรียนรู้แก่ผู้เรียนทุกคน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพที่ควรเป็นและประเมินความความต้องจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งทำให้ทราบลำดับความต้องจำเป็นที่เป็นจุดอ่อนและจุดแข็งของการบริการ ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบทบาทและการจัดการที่เหมาะสมกับการเรียนการสอนทางไกล รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยปิดที่จัดการศึกษาแบบผสมผสานทั้งในชั้นเรียนและการศึกษาทางไกล หรือในบางสถานการณ์ทำให้มหาวิทยาลัยต้องใช้วิธีศึกษาทางไกล เช่น การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นต้น โดยศึกษาจากมหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่งในประเทศไทย ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้ในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงงานบริการห้องสมุด อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนในปัจจุบันและอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลตามตัวแปรระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน และจังหวัดที่อาศัย
3. เพื่อประเมินความต้องจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

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

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช จำนวน 202,582 คน (Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2021) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา

2563 จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ตามระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน และจังหวัดที่อาศัย ซึ่งไม่น้อยกว่าตารางจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610)

2. การสร้างเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล เป็นข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ให้คะแนนตั้งแต่มากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด คือ 5 - 1 คะแนน และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นอาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และหัวหน้างานบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด จำนวน 3 คน นำมาตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา และสำนวนภาษา เพื่อเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency: IOC) ไม่น้อยกว่า 0.50 ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดก็จะแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 32 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.98 ซึ่งมากกว่า 0.90 หมายถึง ดีมาก (Sirichai Kanjanawat, 2001, p. 107) นับว่าผ่านเกณฑ์คุณภาพ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง รวมทั้งใช้แบบสอบถามออนไลน์เนื่องจากอยู่ระหว่างสถานการณ์ป้องกันการระบาดของโรคโควิด-19 และนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดบางส่วนอาศัยอยู่ต่างจังหวัด ซึ่งใช้วิธีศึกษาทางไกลโดยผ่านระบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมานำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบข้อคำถาม พบว่าแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมามีคำตอบสมบูรณ์ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ

4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป โดยใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนสถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด ใช้สถิติ t-test แบบ Independent วิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดจำแนกตัวแปรระดับการศึกษา และจังหวัดที่อาศัย และ F-test (One-Way ANOVA) วิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดจำแนกตามตัวแปรกลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ่ และใช้สถิติ Priority Need Index แบบปรับปรุง (PNI_{modified}) ในการวิเคราะห์ประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุด เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็น (Suwimol Wongwanich, 2558, p. 279) รวมทั้งใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อสรุปข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน (ร้อยละ 57.30) กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 219 คน (ร้อยละ 54.80) ศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 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) และมีความถี่ในการใช้ห้องสมุดทางออนไลน์ 1-2 ครั้ง/วันต่อสัปดาห์

จำนวน 153 คน (ร้อยละ 38.30)

2. การประเมินสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) และรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟภายในห้องสมุดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การประเมินสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

สภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุด	$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย
1. ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ			
1.1 บริการยืม – คืนที่เคาน์เตอร์บริการ	3.89	1.00	มาก
1.2 บริการยืม – คืนด้วยตนเองผ่านเครื่องอัตโนมัติ	3.88	1.05	มาก
1.3 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่เคาน์เตอร์บริการ	3.79	1.01	มาก
1.4 บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นโอแพคภายในห้องสมุด	3.91	0.99	มาก
1.5 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เคาน์เตอร์บริการ	3.99	1.03	มาก
1.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่เคาน์เตอร์บริการห้องสมุด	3.87	1.02	มาก
1.7 บริการแนะนำห้องสมุดและการสืบค้นสารสนเทศแบบเผชิญหน้า	3.85	1.02	มาก
1.8 บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม ดีวีดี เป็นต้น	3.84	1.00	มาก
1.9 บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในห้องสมุด	4.05	1.03	มาก
1.10 บริการช่วยเหลือการทำรายงานวิทยานิพนธ์และดุษฎีนิพนธ์	3.98	1.04	มาก
รวม	3.90	0.84	มาก
2. ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์			
2.1 บริการยืมต่อและการจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน	3.93	1.01	มาก
2.2 บริการยืมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน	3.99	1.07	มาก
2.3 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าออนไลน์ผ่านสื่อต่าง ๆ	4.03	1.00	มาก
2.4 บริการแนะนำห้องสมุดและการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์บนเว็บห้องสมุดหรือสื่อสังคมออนไลน์	4.01	0.97	มาก
2.5 บริการนำส่งเอกสารทางไปรษณีย์และทางอิเล็กทรอนิกส์	3.93	1.08	มาก
2.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบออนไลน์ผ่านอีเมลและเว็บฟอร์ม	3.96	1.05	มาก
2.7 บริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคลแบบออนไลน์ผ่านอีเมลและสื่อสังคมออนไลน์	3.85	1.00	มาก
รวม	3.96	0.89	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
3.1 หนังสือ/ตำราเรียน/เอกสารการสอนชุดวิชา/ประมวลสาระชุดวิชา	4.15	0.92	มาก
3.2 หนังสือทั่วไป	4.07	0.89	มาก

สภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุด	$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย
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
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 บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์และไฟล์บันทึกการบรรยายรายวิชาต่าง 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 โอแพคสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	3.92	1.01	มาก
4.2 การสืบค้นสารสนเทศทุกฐานข้อมูลที่ห้องสมุดให้บริการจากจุดเดียว	4.02	1.02	มาก
4.3 เครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.06	1.00	มาก
4.4 VPN บนเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กสำหรับเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดจากภายนอกมหาวิทยาลัย	4.02	1.02	มาก
4.5 VPN บนสมาร์ทโฟน สำหรับเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดจากภายนอกมหาวิทยาลัย	4.04	1.00	มาก
4.6 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟภายในห้องสมุด	4.17	0.98	มาก
4.7 โมบายแอปพลิเคชันของห้องสมุด สำหรับอำนวยความสะดวกใน การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ	4.15	0.97	มาก
4.8 สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด สำหรับประชาสัมพันธ์และสื่อสาร กับผู้ใช้ห้องสมุด	4.00	0.94	มาก
4.9 คิวอาร์โค้ดสำหรับแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด	3.92	1.00	มาก
4.10 ห้องสมุดสาขาในส่วนภูมิภาคใกล้ที่พักอาศัยของนักศึกษา	3.83	1.07	มาก
4.11 การแจ้งเตือนเกี่ยวกับกำหนดส่งและค่าปรับผ่านอีเมลSMSและไลน์	3.86	1.09	มาก
รวม	4.00	0.84	มาก
รวมทั้งหมด	3.96	0.78	มาก

3. การเปรียบเทียบสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

ตามตัวแปรระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา วิธีเรียน และจังหวัดที่อาศัย พบผลวิจัย ดังนี้ นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ศึกษาในระดับต่างกันโดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 โดยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน โดยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดทุกด้านมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี

นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 โดยนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้านเช่นกัน โดยนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนนักศึกษาที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์มากกว่านักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้วิธีเรียนต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 โดยนักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกลมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนระยะไกล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบบังคับเรียนในชั้นเรียนและแบบเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกลมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุด ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ มากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบระยะไกล ส่วนนักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบบังคับเรียนในชั้นเรียน มีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดด้านประเภทบริการห้องสมุดทางออนไลน์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนระยะไกล

นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่อาศัยในจังหวัดต่างกันโดยรวมมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุด ไม่มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .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 คือด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($PNI_{modified} = 0.34$) และอันดับ 4 คือ ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ ($PNI_{modified} = 0.33$) ดังตาราง 2 หากพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ความต้องการจำเป็นอันดับ 1 คือ โมบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ($PNI_{modified} = 0.47$) อันดับ 2 คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบออนไลน์ผ่านอีเมลและเว็บฟอร์ม ($PNI_{modified} = 0.44$) และอันดับที่ 3 คือ เครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด

มหาวิทยาลัยอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ ($PNI_{modified} = 0.43$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

การบริการห้องสมุด (n = 400)	I	D	I-D	(I-D)/D	ลำดับ
1. ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ	3.90	2.93	0.97	0.33	(4)
2. ด้านประเภทบริการห้องสมุดออนไลน์	3.96	2.93	1.02	0.35	(2)
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.99	2.98	1.01	0.34	(3)
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	2.88	1.116	0.39	(1)

(I) หมายถึง สภาพที่ควรจะเป็น

(D) หมายถึง สภาพที่เป็นจริง

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล พบว่าห้องสมุดควรพัฒนาพื้นที่สำหรับการเรียนรู้หรือการทำงานร่วมกัน โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งวัสดุและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนรู้ เช่น โน้ตบุ๊ก ไอแพด แท็บเล็ต เป็นต้น รวมถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสัญญาณไฟฟ้าที่ทันสมัยครอบคลุมทั่วพื้นที่ห้องสมุด เพื่อให้เกิดบรรยากาศการสร้างสรรค์และพบปะในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกันแก่นักศึกษาหรือผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการประเมินสภาพที่ควรเป็นและความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการสำรวจสภาพที่ควรเป็นที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของนักศึกษาต่อการบริการห้องสมุด ซึ่งโดยทั่วไปนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดต้องเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ โดยไม่ต้องเข้าห้องเรียน หลายคนประกอบอาชีพหรือทำงานไปด้วยทำให้ไม่มีเวลาเข้าใช้ห้องสมุด จึงต้องการให้ห้องสมุดมีการพัฒนาการบริการให้มากขึ้นกว่าเดิมหรือสภาพที่เป็นอยู่ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาการต่าง ๆ ที่เจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้ความต้องการของผู้ใช้ทั้งการบริการห้องสมุดและวิธีเรียนรู้เปลี่ยนแปลงตามระยะเวลาและประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ (Vasic, 2014, p.18) ความต้องการของนักศึกษาจึงก้าวหน้าไปว่าการปรับตัวของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีขั้นตอนและต้องใช้เวลามากในการเปลี่ยนแปลง นักศึกษาจึงมีความคาดหวังต่อการบริการห้องสมุดในระดับมาก ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ มะหมัด (Mamad, 2010) พิษุตา ศรีอนันต์ (Sri-Anan, 2010) พรทิพย์ รักบุรี (Rakburi, 2016) อุไรวรรณ ใจหาญ (Jaihar, 2017) นวรัตน์ เขียวแก้ว (Kheawkaew, 2018) ซึ่งประเมินการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด พบว่าอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ยังพบว่า สภาพที่ควรเป็นของการบริการห้องสมุดรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไฟฟ้าภายในห้องสมุด เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ รวมทั้งระบบสารสนเทศที่เน้นการจัดการสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่ห้องสมุดดำเนินการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดซึ่งนอกเหนือจาก OPAC ที่ใช้สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของ

ห้องสมุดแล้วยังมี PULINET Search และ WorldCat Discovery ที่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้ง Discovery Service ที่เป็นเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากทุกฐานข้อมูลที่ห้องสมุดให้บริการจากจุดเดียว นอกจากนี้ห้องสมุดยังอำนวยความสะดวกในการใช้งานและเข้าถึงจากภายนอกเครือข่ายห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยด้วย VPN บนเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กและสมาร์ทโฟน ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้สามารถทำให้นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ห่างไกลจากมหาวิทยาลัยหรืออยู่ต่างจังหวัดสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ห้องสมุดได้จากระยะไกลโดยไร้ข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ (Dempsey, 2014; Fulkerson, 2012; Salisbury & Griffis, 2014) นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เจริญก้าวหน้าในปัจจุบันทำให้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ได้แก่ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน เป็นสิ่งจำเป็นและหาได้โดยง่ายจึงช่วยให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดแบบออนไลน์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟภายในห้องสมุดจึงเป็นสิ่งที่นักศึกษาคาดหวังมากที่สุดเช่นกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ เขียวแก้ว (Kheawkaew, 2018) อุไรวรรณ ใจหาญ (Jaihar, 2017) ชูและดู (Xu & Du, 2019) อัลลิซัน ดีเฟรน ฮิตต์ และเทเลอร์ (Allison, DeFrain, Hitt, & Tyler, 2019) ฟาโคยามิเชล และฟาโคยา (Fakoya-Michael & Fakoya, 2020) ฟอง อู ลัม และชีว (Fong, Au, Lam, & Chiu, 2020) เลอไมร์ และคนอื่น ๆ (LeMire et al., 2020) และมาวินนี (Mawhinney, 2020) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดต้องการและพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ได้แก่ ระบบเครือข่าย เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ โมบายแอปพลิเคชัน VPN และProxy

2. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นโดยรวมในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี กล่าวคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังต่อการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นการศึกษาในระดับสูงโดยไม่เพียงแต่มุ่งการฝึกทักษะหรือแสวงหาความรู้ทั่วไปเพื่อประกอบอาชีพ หากเป็นการศึกษาเพื่อแสวงหาความรู้เชิงลึกสร้างองค์ความรู้ใหม่ หรือต่อยอดทางความรู้ที่เกิดขึ้นในสาขาวิชาต่าง ๆ จึงถือเป็นการศึกษาเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้เรียนและสังคม ดังนั้น การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาจึงกำหนดให้มีการทำโครงการวิจัยและนำเสนอในรูปแบบวิทยานิพนธ์หรือสารนิพนธ์ เพื่อให้ผู้เรียนได้ผ่านกระบวนการเรียนรู้ในการทำวิจัยอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ (Srinakharinwirot University, 2009, น.1) นอกจากนี้ในกระบวนการทำวิจัยต้องอาศัยการศึกษาค้นคว้าอย่างเข้มข้น เพื่อให้ได้สารสนเทศนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ที่เป็นสมมติฐานการวิจัยหรือตอบปัญหาวิจัย ซึ่งแหล่งสารสนเทศใกล้ตัวนักศึกษาที่ดีที่สุด คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงทำให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการใช้และคาดหวังต่อการใช้บริการห้องสมุดอย่างมาก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษุตา ศรีอนันต์ (Sri-Anan, 2010) พรทิพย์ รักบุรี (Rakburi, 2016) ชูและดู (Xu & Du, 2019) นวรัตน์ เขียวแก้ว (Kheawkaew, 2018) และฟอง อู ลัม และชีว (Fong et al., 2020) ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี

3. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์และนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เนื่องจากนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีการเรียนการสอนที่แตกต่างกับนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยเป็นกลุ่มสาขาวิชาที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของมนุษย์และสัตว์ด้วยการประยุกต์สาขาวิชาต่าง ๆ เช่น วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ คณิตศาสตร์ เทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อพัฒนาสุขภาพและรักษาโรค (Public Health Online, 2021) ทรัพยากรสารสนเทศจะมีขอบเขตเฉพาะและการเรียนที่เน้นการฝึกปฏิบัติกับสถานการณ์จริง ทำให้การเรียนรู้ต้องการความหลากหลายของแหล่งสารสนเทศโดยไม่เน้นเฉพาะห้องสมุดเป็นสำคัญ จึงมีความคาดหวังต่อการบริการห้องสมุดน้อยกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาอื่น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นนุช ศรีเอี่ยม (Sri-Aem, 2007) พรทิพย์ รักบุรี (Rakburi, 2016) อุไรวรรณ ใจหาญ (Jaihar, 2017) ซึ่งพบว่า นักศึกษากลุ่มสาขาวิชา

สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์และนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

4. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกลมีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นในการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนระยะไกล เนื่องจากนักศึกษาที่เรียนแบบผสมผสานหรือแบบเรียนในชั้นเรียนและระยะไกล เป็นกลุ่มที่เดินทางมายังมหาวิทยาลัยเพื่อเข้าเรียนในชั้นเรียนบ้าง จึงมีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมากกว่านักศึกษาที่เรียนระยะไกลเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจพักอาศัยห่างไกลจากมหาวิทยาลัยและมีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยน้อยกว่า นอกจากนี้มหาวิทยาลัยเปิด ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช มีห้องสมุดสาขาที่เป็นเครือข่ายในการให้บริการห้องสมุดในระดับภูมิภาคโดยมีชื่อเรียกแตกต่างกัน เช่น ห้องสมุดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติมหาวิทยาลัยรามคำแหง ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุมมสธ. เป็นต้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาที่เรียนแบบระยะไกลและอาศัยอยู่ห่างไกลจากมหาวิทยาลัย สามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่างสะดวกจากศูนย์บริการในแต่ละพื้นที่อาศัย โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาเข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลาง (Ramkhamhaeng University, 2015; Sukhothai Thammathirat Open University, 2016) ประกอบกับนักศึกษาที่เรียนแบบระยะไกลมีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางน้อยและขาดความเข้าใจเกี่ยวกับบริการห้องสมุด จึงมีความคาดหวังต่อบริการห้องสมุดน้อยกว่านักศึกษาที่เรียนในชั้นเรียน ซึ่งมีการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพกับมหาวิทยาลัยโดยตลอด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของฟาโคยามิเชล และฟาโคยา (Fakoya-Michael & Fakoya, 2020) ที่พบว่า นักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนทั้งในชั้นเรียนและระยะไกลมีความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่ใช้วิธีเรียนแบบเรียนระยะไกล

5. นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่อาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกับนักศึกษาที่อาศัยในต่างจังหวัด มีความคิดเห็นต่อสภาพที่ควรเป็นโดยรวมในการบริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดเป็นหน่วยงานวิชาการที่สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมและสนับสนุนการขยายโอกาสทางการศึกษาที่หลากหลายรูปแบบและหลากหลายสาขาวิชาด้วยความเสมอภาค เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้เป็นผู้มีความรู้และเกิดประสบการณ์แก่บุคคล สังคม และประเทศอย่างมั่นคงยั่งยืน (Sungsri, 2560, p. 66) ห้องสมุดในฐานะเป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยดำเนินการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยจัดบริการส่งเสริมการเรียนรู้แก่นักศึกษาทั้งที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร/ปริมณฑลและต่างจังหวัดด้วยความเสมอภาคไม่แตกต่างกัน ประกอบกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่เจริญก้าวหน้าสามารถบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วทุกจังหวัดหรือภูมิภาคในประเทศไทย (Office of the Nation Broadcasting and Telecommunications Commission, 2019, p. 16) ทำให้การติดต่อสื่อสารและการเข้าถึงบริการห้องสมุดแบบออนไลน์กระทำได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในปัจจุบันนิยมรับสารสนเทศแบบออนไลน์และใช้แหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย จึงมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอัลลิซัน ดีเฟรน ฮิตต์ และ เทเลอร์ (Allison, DeFrain, Hitt, & Tyler, 2019) ที่พบว่า นักศึกษาที่อาศัยในพื้นที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

6. การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด อันดับ 1 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับ 4 หรืออันดับสุดท้าย คือ ด้านประเภทบริการห้องสมุดทางกายภาพ เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นบริการห้องสมุดที่จัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือ รวมทั้งระบบสารสนเทศ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร ระเบียบ วิธีปฏิบัติ และระบบเครือข่าย เพื่อช่วยเหลือการเข้าถึงและการใช้บริการห้องสมุดแก่นักศึกษาที่เรียนระยะไกลที่ไม่ต้องการหรือมีอุปสรรคในการเข้าใช้บริการห้องสมุดทางกายภาพ ซึ่งห้องสมุดสังกัดสถานศึกษาที่มีการเรียนการสอนทางไกลจำเป็นต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่เรียนระยะไกลหรือออนไลน์โดยผ่านระบบเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้หลากหลายรูปแบบและทันสมัยทั้งในทางกายภาพและทางออนไลน์ (Association of College & Research Libraries, 2016) ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญที่ช่วยเหลือและสนับสนุนแก่นักศึกษาที่เรียนระยะไกลประสบผลสำเร็จในการเรียนทำให้นักศึกษามีความต้องการและคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกนี้มาก เพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้บริการห้องสมุดได้จากระยะไกลโดยไร้ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับการเรียนระยะไกลที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังมหาวิทยาลัยและห้องสมุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ เขียวแก้ว (Kheawkaew, 2018) อุไรวรรณ ใจหาญ (Jaiham, 2017) ชูและดู (Xu & Du, 2019) อัลลิซัน ดีเฟรน ฮิตต์ และเทเลอร์ (Allison, DeFrain, Hitt, & Tyler, 2019) ฟาโคยามิเชล และฟาโคยา (Fakoya-Michael & Fakoya, 2020) ฟอง อู ลัม และชีว (Fong, Au, Lam, & Chiu, 2020) เลอไมร์ และคนอื่น ๆ (LeMire et al., 2020) และ มาวินนี (Mawhinney, 2020) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดต้องการและพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ได้แก่ ระบบเครือข่าย เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ โมบายแอปพลิเคชัน และ VPN/Proxy

นอกจากนี้ผลการประเมินความต้องการจำเป็นรายชื่อในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดอันดับ 1 คือ โมบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วส่งผลให้ห้องสมุดที่เป็นแหล่งข้อมูลทางด้านวิชาการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการในรูปแบบเดิมที่จำเป็นต้องเดินทางมายังห้องสมุดทางกายภาพไปสู่การให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Acheampong & Agyemang, 2021, p. 1) ปัจจุบันการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้คนมีมากขึ้นจึงทำให้อุปกรณ์เคลื่อนที่ประเภทสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตกลายเป็นสื่อที่สำคัญในการทำกิจกรรมหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การรับส่งอีเมล การเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ การเรียนออนไลน์ การสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ถือว่าเป็นนวัตกรรมที่แพร่หลายและได้รับความนิยมทั่วโลก (Bernacki, Green, & Cromptonb, 2020, p. 1) ห้องสมุดจึงปรับเปลี่ยนรูปแบบในการบริการห้องสมุดโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาประยุกต์และพัฒนาการให้บริการห้องสมุด ได้แก่ เทคโนโลยีโมบายแอปพลิเคชันห้องสมุด ซึ่งเป็นการให้บริการห้องสมุดผ่านโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ที่มีฟังก์ชันการบริการห้องสมุดเกือบครบถ้วน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่เรียนระยะไกลสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้จากระยะไกลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงเพิ่มช่องทางในการนำส่งบริการและสารสนเทศดิจิทัลแก่นักศึกษา (Ocran, Underwood, & Arthur, 2020, p. 3) ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การสืบค้นสารสนเทศ การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การจองห้องศึกษา การเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุด เป็นต้น โดยปราศจากข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่และเปรียบเสมือนเดินทางมาขอรับบริการยังห้องสมุดสถานที่จริง (Techataweewan, 2017, p. 98-99) ทำให้นักศึกษาที่เรียนระยะไกลสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ตามความต้องการตลอดจนบรรลุวัตถุประสงค์ทางการศึกษาจึงเกิดความต้องการและคาดหวังต่อโมบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดสำหรับอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ มากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเชวและจิตัมโบ (Chewe & Chitumbo, 2018) ชูและดู (Xu & Du, 2019) ที่พบว่านักศึกษาต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการห้องสมุด ได้แก่ เทคโนโลยีเคลื่อนที่หรือโมบายแอปพลิเคชัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล

1.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลควรปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างประเทศแบบออนไลน์

1.2 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลควรปรับปรุงและพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไวไฟห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ทั้งภายในห้องสมุดและการเข้าถึงบริการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์จากที่พักอาศัยของนักศึกษา

1.3 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลควรปรับปรุงการบริการช่วยเหลือการศึกษาค้นคว้าเพื่อการวิจัย โดยเฉพาะในระดับบัณฑิตศึกษาที่มีความคาดหวังการบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี เช่น การฝึกอบรมการใช้เครื่องมือหรือโปรแกรมที่ใช้ในการทำวิจัย การสอน/แนะนำการสืบค้นและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ การรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องตามคำขอ เป็นต้น

1.4 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกลควรพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด บริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารห้องสมุด บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

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

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการบริการห้องสมุดสาขาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในด้านการจัดการรูปแบบ และวิธีการบริการที่มีประสิทธิภาพ

2.2 ควรศึกษาการพัฒนาหรือการออกแบบบริการช่วยเหลือการวิจัยแบบออนไลน์สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

2.3 ควรศึกษาการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันห้องสมุดที่อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดในการสืบค้นสารสนเทศและการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดแบบออนไลน์

เอกสารอ้างอิง

- 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.
- Anurukchokchai, Saowarot. (2019). *The correlation of information resources purchasing and using at Ramkhamhaeng University Library: Research report*. Bangkok: Author. (In Thai)
- 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.

- 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. Retrieved from <http://www.ijmdr.net/index.php>
- Chorphaka, Munchukan. (2010). The need of Ramkhamhaeng University students in using the website services of the Central Library. Master's thesis, Ramkhamhaeng University, Thailand. (In Thai)
- Dempsey, L. (2014). *The network reshapes the library: Lorcan Dempsey on libraries, services, and networks*. Chicago, IL: American Library Association.
- Distance education Institute. (2009). *Factors affecting program completion of distance education students in type of continuing education of distance education institutions*: Research report. Bangkok: Author. (In Thai)
- 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.
- Jaihar, Uraiwan. (2017). *Development of a model of the application of online social networks information services for Graduate students Sukhothai Thammathirat Open University*. Master's thesis, Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand. (In Thai)
- Kanjanawat, Sirichai. (2001). *Selection of appropriate statistics for research*. Bangkok: Boonsiri Printing. (In Thai)
- Karschamroon, Sunee. (2016). *Information service agency management*. Bangkok: Ramkhamhaeng University Press. (In Thai)
- Kerdprasong, Phudis. (2008). *A Follow-up study of the Use's toward the information resources in Ramkhamhaeng University library*: Research report. Bangkok: Author. (In Thai)
- Kheawkaew, Navarat. (2018). *Perception of and access to information sources of graduate students at Sukhothai Thammathirat Open University*. Master's thesis, Ramkhamhaeng University, Thailand. (In Thai)
- 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.
- Mamad, Tasanee. (2010). *Needs and problems in the use of information services at the Ramkhamhaeng University Library*. Master's thesis, Ramkhamhaeng University, Thailand. (In Thai)
- Mawhinney, T. (2020). User preferences related to virtual reference services in an academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, 46, 1-8.
- Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (2020). *Higher Education Statistics, Academic Year 2020*, Bangkok: Author.
- 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.
- Office of the Nation Broadcasting and Telecommunications Commission 2019. NBTC Performance Report for the Year 2019. Retrieved from <https://www.nbtc.go.th/Information/AnnualReport/45173.aspx>
- 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.
- Public Health Online. (2021). Public health degrees: A guide to education & careers in health sciences. Retrieved from <https://www.publichealthonline.org/health-science>
- Rakburi, Pornthip. (2016). *Evaluation of Ramkhamhaeng University library services*: Research report. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (In Thai)
- 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.
- Ruangwech, Kalaya. (2010). *Condition and problem in the use of information resource service for non-print materials by Ramkhamhaeng University students at the central library, Ramkhamhaeng University*. Master's thesis, Ramkhamhaeng University, Thailand. (In Thai)
- Salisbury, P., & Griffis, M. R. (2014). Academic library mission statements, web sites, and communicating purpose. *The Journal of Academic Librarianship*, 40, 592-596.
- Sri-Aem, Nongnuch. (2007). *Conditions and problems of using E-Library services of Master's Program Students at Ramkhamhaeng University*. Master's thesis, Ramkhamhaeng University, Thailand. (In Thai)
- Sri-Anan, Pichchuda. (2010). *Information retrieval on the Internet network for studies research in Ramkhamhaeng University Library*: Research report. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (In Thai)
- Sri-Anan, Pichchuda. (2012). *Information Access and retrieval for education in Ramkhamhaeng University*: Research report. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (In Thai)
- Srinakharinwirot University. (2009). *Handbook of thesis and thematic paper (4th edition)*. Bangkok: Graduate School Srinakharinwirot University. (In Thai)
- Sungsri, Sumalee. (2017, July - December). A model of Educational service to enable graduate students of Sukhothai Thammathirat Open University to leaning success in the distance education system.

STOU Education Journal, 10(2), 66. (In Thai)

Tariq, M. (2016). *Availability and use of online information resources by university research students*.

Doctoral dissertation, Hamdard University Karachi, Karachi, Pakistan.

Techataweewan, Wawta. (2017). *The condition and needs assessment in mobile technology usage for academic Libraries Service in Thailand*. Bangkok: Department of Library and Information Science, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University. (In Thai)

Wongwanich, Suwimol. (2015). *Needs assessment research* (3rd edition). Bangkok: Chulalongkorn University Press. (In Thai)

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.