

การพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแก่นักศึกษา
ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต

กาญจนา เฟื่องคำศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

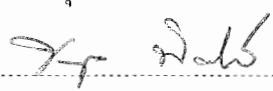
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ กาญจนา เฟื่องคำศรี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

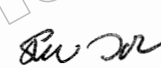
 อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัญญูจิต พิศาลพงศ์)

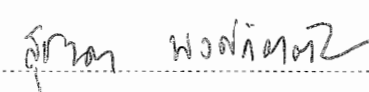
 อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 ประธาน
(รองศาสตราจารย์เฉลิม พันธุ์สีดา)

 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัญญูจิต พิศาลพงศ์)

 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

 กรรมการ
(ดร.สุชาดา พงศ์กิตติวิบูลย์)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยบูรพา

 คณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ดร.บุญรอด บุญเกิด)

วันที่ 26 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผศ. ดร. ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รศ. เฉลียว พันธุ์สิดา ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รศ. ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ และ ดร. สุชาดา พงศ์กิตติวิบูลย์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบ ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณ ดร. มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต รศ. สิปาน ทรัพย์ทอง อาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ ผศ. ดร. กานดา ว่องไวลิขิต คณบดีคณะ RSU Cyber University มหาวิทยาลัยรังสิต ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้ง 3 หลักสูตร ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่เรณู สุวรรณปักษ์ ที่ให้กำลังใจกับลูกสาวเสมอมา ขอขอบคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต รวมทั้งน้องเกียน น้องที อาจารย์แนน ที่ช่วยให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจตลอดมา และที่จะขาดไม่ได้ขอบคุณพี่โก ที่สนับสนุนทั้งกำลังใจทรัพย์กำลังใจ และน้องไบหม่อนลูกชายที่เป็นอีกหนึ่งแรงใจ ที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้เป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่ บพการี บวรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาตราบนานเท่านานนี้

กาญจนา เฟื่องคำศรี

50928888: สาขาวิชา: บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์; ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์)

คำสำคัญ: บริการสารสนเทศ/รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ/การศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต
 กาญจนา เพ็งคำศรี: การพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต (DEVELOPMENT OF A LIBRARY-INFORMATION SERVICES MODEL FOR INTERNET-BASED DISTANCE EDUCATION STUDENTS OF RANGSIT UNIVERSITY) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ขวัญฤดี พิศาลพงศ์, D.A., ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, กศ.ม., 156 หน้า. ปี พ.ศ. 2555.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการสารสนเทศ รวมทั้งศึกษาปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้งนี้เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต แก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง และหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ประเภทบริการสารสนเทศพื้นฐานที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด ได้แก่ บริการปริญญานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ประเภทบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุด ได้แก่ ฐานข้อมูล E-book NetLibrary และความต้องการใช้บริการสารสนเทศออนไลน์ได้แก่ นักศึกษาสามารถดาวน์โหลดสารสนเทศฉบับเต็ม (Full Text) จากฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักหอสมุดให้บริการจากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศพื้นฐานของห้องสมุด บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดและบริการสารสนเทศออนไลน์พบว่า นักศึกษาหลักสูตรต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในบางรายการ ส่วนปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ ที่นักศึกษาประสบมากที่สุด ได้แก่ ไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุดได้

50928888: MAJOR: LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE; M.A.

(LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE)

KEYWORD: INFORMATION SERVICES/INFORMATION SERVICE MODEL/ INTERNET-BASED DISTANCE EDUCATION

KANCHANA PENGKUMSRI: DEVELOPMENT OF A LIBRARY - INFORMATION SERVICES MODEL FOR INTERNET-BASED DISTANCE EDUCATION STUDENTS OF RANGSIT UNIVERSITY. ADVISORY COMMITTEE: KWANCHADIL PHISALPHONG, D.A., TADASAK WAJIRAPRECHAPONG, M.Ed., 156 P. 2012.

The purpose of this research were to study and compare users' needs for information services . Also to study the problems of information services for Internet-based distance education students of Rangsit University in order to develop the appropriate model of information services for this group. The samples of the study consisted 152 Internet-based distance education students of Rangsit University in the year 2554, which included students from three curricula; Bachelor of Laws, Master of Arts Program in Leadership in Society, Business and Politics, and Master of Science Program in Information Technology Management. Questionnaires were used to get the required information and the obtained data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, and the analysis of One-Way ANOVA and Scheffe's method to test the hypotheses.

The results showed that the library services that student's need most was theses, library's online database was E-book NetLibrary, and for online information service was the capability to download full text from external network. When compared the need of library services, library's online databases, and online information services, the statistically significant differences at the level of .05 were found in some aspects. The problem in information services found most was the capability to download full-text information from the Library's online databases.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาทางไกล.....	9
ระบบอินเทอร์เน็ต.....	13
ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต.....	14
การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	14
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสารสนเทศ.....	16
การจัดบริการสารสนเทศ.....	27
การจัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต.....	28
การจัดบริการสารสนเทศเพื่อการศึกษาทางไกล.....	31
โครงสร้างหลักสูตรระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยรังสิต.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
การทดสอบสมมติฐาน.....	85
ผลการวิเคราะห์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	109
5 สรุปและอภิปรายผล.....	111
สรุปผลการวิจัย.....	111
อภิปรายผล.....	119
ข้อเสนอแนะ.....	121
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก.....	128
ภาคผนวก ก.....	129
ภาคผนวก ข.....	134
ภาคผนวก ค.....	141
ประวัติย่อของผู้ทำวิจัย.....	156

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหลักสูตร.....	56
2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
3 จำนวนร้อยละและสภาพการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต	62
4 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศพื้นฐานของห้องสมุด (ซึ่งผู้เข้ามาใช้บริการด้วยตนเองที่สำนักหอสมุด) ของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต.....	63
5 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศพื้นฐานของห้องสมุด (ซึ่งผู้เข้ามาใช้บริการด้วยตนเองที่สำนักหอสมุด) ของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต จำแนกตามหลักสูตร.....	65
6 ความต้องการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต.....	67
7 ความต้องการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต จำแนกตามหลักสูตร.....	69
8 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศออนไลน์ ของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต.....	71
9 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศออนไลน์ของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต จำแนกตามหลักสูตร.....	74
10 ปัญหาในการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต.....	79
11 ปัญหาในการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต จำแนกตามหลักสูตร.....	81
12 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศพื้นฐานของห้องสมุดจำแนกตามหลักสูตร.....	85
13 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศพื้นฐานของห้องสมุดด้านบริการยืม – คืนจำแนกตามหลักสูตรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศพื้นฐานของห้องสมุด ด้านบริการ ปริญญาโท/วิทยานิพนธ์ จำแนกตามหลักสูตรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	89
15 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดจำแนกตาม หลักสูตร.....	90
16 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการฐานข้อมูล IEEE Xplore จำแนกตามหลักสูตร ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	92
17 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการฐานข้อมูล SciencDirect จำแนกตามหลักสูตร ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	93
18 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการฐานข้อมูล Thai Digital Collection (ThaiLis) จำแนกตามหลักสูตรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	94
19 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศออนไลน์ของห้องสมุด จำแนกตาม หลักสูตร.....	95
20 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการฝึกอบรมเทคนิควิธีการสืบค้นสารสนเทศทาง ออนไลน์ จำแนกตามหลักสูตรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	99
21 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์ ตลอดเวลาที่สำนักหอสมุดเปิดทำการจำแนกตามหลักสูตรที่พบความแตกต่าง เป็นรายคู่.....	100
22 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการรวบรวมสารสนเทศจากวารสารหรือฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการทำวิจัย โดยจัดส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม หลักสูตรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	101
23 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสาระสังเขป (Abstract) หรือเรื่องย่อของสื่อ สารสนเทศในเรื่องที่นักศึกษาต้องการ โดยจัดส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนก ตามหลักสูตรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	102
24 การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่องตามที่นักศึกษาแจ้ง ความประสงค์ ซึ่งเป็นการรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ โดยจัดส่งทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามหลักสูตรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
25	การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการตัวอย่างรายงานหรือ โครงการงานของแต่ละรายวิชาในรูปแบบออนไลน์ จำแนกตามหลักสูตรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่..... 104
26	การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการเอกสารการสอนของอาจารย์ในแต่ละรายวิชาหรือบทเรียนในรูปแบบออนไลน์ จำแนกตามหลักสูตรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.. 105
27	การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสำเนาบทความวารสาร โดยจัดส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามหลักสูตรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่..... 106
28	การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศแนะนำวิธีการทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/วิจัย เช่น การเขียนบรรณานุกรม บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด จำแนกตามหลักสูตร ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่..... 107
29	การเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการดาวน์โหลดสารสนเทศฉบับเต็ม จากฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักหอสมุดให้บริการจากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย จำแนกตามหลักสูตรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่..... 108

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 สรุปข้อเสนอแนะต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศ.....	110
3 เหตุผลที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด.....	112
4 ความต้องการบริการสารสนเทศพื้นฐานของห้องสมุด ซึ่งผู้เข้ามาใช้บริการด้วยตนเองที่ สำนักหอสมุด จำแนกตามหลักสูตร.....	113
5 ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุด จำแนกตามหลักสูตร	114
6 รูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการสารสนเทศพื้นฐานและฐานข้อมูลออนไลน์ของ ห้องสมุดสำหรับนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต..	117
8 รูปแบบบริการสารสนเทศออนไลน์ของห้องสมุดสำหรับนักศึกษาระบบการศึกษา ทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต.....	118