

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพปัจจุบันกล่าวได้ว่าการศึกษเป็นรากฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ในทุกเพศทุกวัย ในการที่จะพัฒนาสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแพร่กระจายของข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว การให้การศึกษาจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากเพื่อทุกคนจะได้รับความสะดวกสบายเท่าเทียมกัน ในทุก ๆ ด้านอันจะนำไปสู่การพัฒนาทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครองและวัฒนธรรม และในยุคที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทให้เกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น ส่งผลให้คนเรามีโอกาสที่เท่าเทียมกันในการศึกษา ซึ่งการศึกษาทางไกลถือได้ว่าเป็นการจัดการศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียน สามารถเรียนรู้ได้ และการที่จะได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ นั้น ทุกคนจำเป็นต้องหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือการเรียนรู้แบบออนไลน์ ซึ่งทำให้ทุกคนมีโอกาสในการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน

การศึกษาทางไกล (Distance Education) การสอนทางไกล (Distance Teaching) หรือการเรียนรู้ทางไกล (Distance Learning) เป็นวิธีการจัดการศึกษาอีกประเภทหนึ่งที่สถาบันการศึกษาจัดขึ้น เพื่อเปิดโอกาสทางการศึกษาให้ประชากรของประเทศได้เข้ารับการศึกษามีรูปแบบการจัดการศึกษาที่ผู้เรียนและผู้สอนไม่ได้พบกัน โดยตรง และผู้เรียนไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสถานศึกษา แต่จะมีปฏิสัมพันธ์กันและถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ผ่านระบบสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อพื้นฐานและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการใช้การสอนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้เรียนจะต้องบริหารการเรียนรู้ด้วยตนเองหรืออาจจะมีการพบปะระหว่างผู้เรียนและผู้สอนบ้างทั้งนี้เพื่อทบทวนซักถามในกรณีที่ผู้เรียนไม่เข้าใจ การศึกษาทางไกลเป็นการศึกษาที่ยึดหลักการสอนให้นักศึกษามีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning หรือ Lifelong Education) ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตรา 8 โดยมีสาระสำคัญว่าการจัดการศึกษาให้ยึดหลักที่ว่าเป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2544, หน้า 11) ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ศึกษาหาความรู้ตามความต้องการของตนเองและช่วยให้ทุกคนเรียนรู้ได้ไม่ว่าจะอยู่ในที่ใด รวมทั้งผู้ที่ไม่มีเวลาก็สามารถได้รับการศึกษาจากวิธีการศึกษาทางไกลได้

สำหรับประเทศไทยการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้นได้มีการพัฒนาการเรียนการสอนทางไกลในปี พ.ศ. 2519 โดยที่ทบวงมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้มีการนำระบบการ

เรียนการสอนระบบเปิดโดยใช้สื่อต่าง ๆ มาทดแทนระบบการสอนในห้องเรียน จนกระทั่งได้เปิดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อการเรียนการสอนทางไกลเต็มรูปแบบ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่ไม่มีชั้นเรียนและมีการจัดการโดยใช้สื่อผสมที่หลากหลาย (ชลทิพย์ เอี่ยมสำอางค์, 2545, หน้า 21-22) และด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้การเรียนการสอนเกิดขึ้นโดยไม่จำกัดเวลา สถานที่ ผู้เรียนสามารถเรียนได้ในทุกแห่งและทุกสถานที่ในเวลาที่ต้องการซึ่งในปัจจุบันมีการเปิดสอนในลักษณะการเรียนอิเล็กทรอนิกส์กันอย่างแพร่หลายโดยการตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเสมือนเต็มรูปแบบหรือสถาบันการศึกษาในระบบและนอกระบบที่มีสถาบันอยู่เดิมแล้วแต่เพิ่มการใช้ในเรื่องของการเรียนอิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนบนอินเทอร์เน็ตได้ตามความสามารถของตน (กิดานันท์ มลิทอง, 2548 ข, หน้า 160)

จากแนวคิดปรัชญาของการกระจายโอกาสทางการศึกษาและการศึกษาทางไกล เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ได้รับความเท่าเทียมกันของโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมรวมถึงเทคโนโลยีสื่อสารที่ทันสมัย และเป็นการสนองตอบต่อนโยบายของรัฐและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิตซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีจุดมุ่งหมายสำคัญคือการผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการในการพัฒนาประเทศ จึงเริ่มเปิดหลักสูตรระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ตภายใต้การดูแลของหน่วยงานที่มีชื่อว่า RSU Cyber University เริ่มเปิดการเรียนการสอนในเดือนสิงหาคม 2549 หลังจากที่กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศให้สถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาสามารถเปิดสอนทางไกลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ปริญญาได้ในต้นปี พ.ศ. 2549 โดยเริ่มจากระดับปริญญาตรีในสาขานิติศาสตร์ ซึ่งเป็นระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ตแห่งแรกของประเทศไทย การศึกษาใช้เวลาศึกษาตลอดหลักสูตร 2 ปี โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะขยายโอกาสด้านอุดมศึกษาให้แก่ผู้ที่สนใจสาขาวิชาชีพกฎหมายที่มีข้อจำกัดด้านเวลา ไม่สามารถเดินทางมาเรียนที่มหาวิทยาลัยภาคปกติ ต่อมาในปี พ.ศ. 2550 จึงได้เกิดหลักสูตรขึ้นอีก 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง นักศึกษาสามารถศึกษาให้ครบถ้วนตามกำหนดของหลักสูตรและตามแผนที่กำหนดได้ในระยะเวลา 1 ปี และในกรณีที่นักศึกษาต้องเรียนวิชาเสริมพื้นฐาน เพื่อปรับพื้นฐานความรู้และทักษะด้านภาษาตามความจำเป็นระยะเวลาในการศึกษาทั้งหมดไม่เกิน 5 ปีการศึกษา และหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะเวลาการศึกษาไม่เกิน 5 ปีการศึกษา นับจากภาคการศึกษาแรกที่เข้าศึกษาในหลักสูตร ซึ่งปัจจุบันปีการศึกษา 2554 มีจำนวนนักศึกษาในหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งสิ้น 242 คน

สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญสำหรับการศึกษาระบบสารสนเทศทางไกลของนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต นอกจากมีระบบเครือข่ายที่มีเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการนำเสนอระบบการเรียนการสอนที่น่าสนใจแล้ว สิ่งที่จะทำให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการศึกษานั้น ผู้เรียนจะต้องมีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์สารสนเทศ และนำสารสนเทศที่ได้จากการค้นหาจากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย เช่น แหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงานหรือสถาบัน แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล หรือแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประกอบในการศึกษาให้ประสบความสำเร็จ แหล่งสารสนเทศที่สำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จ นั่นคือห้องสมุดเนื่องจากสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดเป็นบ่อเกิดแห่งความรู้ ไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น บริการอินเทอร์เน็ตด้วยการค้นคว้าออนไลน์และบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น นอกจากนี้ห้องสมุดจะมีลักษณะทางกายภาพโดยมีสถานที่ตั้งในแต่ละแห่งแล้วพบว่าในปัจจุบัน ยังมีห้องสมุดเสมือน หรืออาจเรียกว่า ห้องสมุดดิจิทัล หรือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ในลักษณะฐานข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการสำหรับผู้ที่ต้องการสืบค้นข้อมูลแต่ไม่สามารถเดินทางไปทั้นนั้น ๆ ได้ (กิดานันท์ มลิทอง, 2548 ข, หน้า 209)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงาน ซึ่งมีวิสัยทัศน์ที่ว่าด้วยเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้และแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่ผู้ใช้โดยจัดหา รวบรวม วิเคราะห์เนื้อหา จัดทำรายการเพื่อสืบค้นและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เหมาะสมกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และมีประสิทธิภาพสูงตามมาตรฐานสากล ดังนั้นทางสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิตจึงได้จัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ บริการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการยืมและถ่ายสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้นักศึกษาได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ถูกต้อง ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งบรรณารักษ์แผนกบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต จึงต้องการศึกษาถึงความต้องการและปัญหาของการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระบบทางไกลทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากมีรูปแบบของการจัดการเรียนการสอนที่แตกต่างไปจากหลักสูตรปกติ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงบริการของสำนักหอสมุดที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาในการค้นคว้าวิจัยโดยสามารถเข้าถึงเนื้อหาของสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการดูแลหลักสูตรการเรียนการสอนทางไกลทาง

อินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยรังสิต ได้ใช้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต
3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต จำแนกตามหลักสูตร
4. เพื่อพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต แก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต

สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ตที่ศึกษาหลักสูตรต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

พัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เหมาะสม ตลอดจนแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิตแก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต ที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษา ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง หลักสูตรวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 242 คน โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต

มหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความต้องการและปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษา

ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง การที่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทาง อินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต มีภาวะที่เกี่ยวกับการแสวงหาและนำสารสนเทศมาใช้โดยการวิจัย ในครั้งนี้ มุ่งศึกษาความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลทาง อินเทอร์เน็ตตามหลักสูตรที่ลงทะเบียนเรียนโดยครอบคลุมในด้านบริการสารสนเทศพื้นฐานต่าง ๆ และบริการสารสนเทศออนไลน์

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง อุปสรรค ความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นเนื่องจากการ ใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต

ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต (Internet-based Distance Education) หมายถึง รูปแบบการเรียนการสอนแบบทางไกลชนิดหนึ่ง ที่เรียกว่าระบบการศึกษาทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มี การวางแผน เตรียมการ ดำเนินการผลิต นำเสนอเนื้อหาสาระและประสบการณ์ ให้บริการและทำ การประเมิน ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์เป็นสื่อหลัก และมีสื่อเสริมประกอบด้วยสื่อ สิ่งพิมพ์ ซีดีเสียงหรือเทปเสียง ซีดีภาพ หรือเทปภาพ การสอนเสริมหรือสัมมนาเสริมทางเครือข่าย และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนโดยการประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตเทคโนโลยี ซึ่งในกรณี ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต กำหนดให้นักศึกษาลงทะเบียนและเข้าไป

ศึกษาตามรายวิชาที่ลงทะเบียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยจะได้รับรหัสผ่าน (password) ที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบ LMS (Learning Management System) ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.rsu-cyber.com> โดยไม่ต้องเข้าเรียนในชั้นเรียนจริง

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง และหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำลังศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต ในปีการศึกษา 2554

รูปแบบการให้บริการสารสนเทศระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง บริการที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต จัดไว้สำหรับนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (WebPAC) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมและถ่ายสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการข้อมูลผู้ใช้ผ่านระบบออนไลน์ บริการข่าวสารข้อมูลผ่านเว็บไซต์ บริการค้นคว้าอ้างอิงออนไลน์ (Ask a Librarian) และบริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่ต้องสืบค้นผ่านระบบ Virtual Private Network (VPN) หากต้องการเอกสารฉบับเต็มและค้นจากภายนอกมหาวิทยาลัยรังสิต เป็นต้น