

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาในการให้บริการสารสนเทศรวมทั้งเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 152 คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมารวม 138 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และสถิติทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของScheffe ในการเปรียบเทียบความต้องการให้บริการสารสนเทศ โดยจำแนกตามหลักสูตร

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 138 คน ส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 และหลักสูตรที่ศึกษาได้แก่หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนของการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด ซึ่งเหตุผลที่ไม่เคยใช้บริการเนื่องจากการไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการสารสนเทศที่สำนักหอสมุด รองลงมาคือไม่ทราบว่ามีการให้บริการสารสนเทศ และสามารถสืบค้นจากเว็บไซต์และฐานข้อมูลที่ให้บริการฟรีทางอินเทอร์เน็ตตามลำดับ และสามารถสรุปเหตุผลที่ไม่เคยใช้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดได้ดังนี้



ภาพที่ 3 เหตุผลที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด

ตอนที่ 2 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

1. บริการสารสนเทศพื้นฐานของห้องสมุด ซึ่งผู้เข้ามาใช้บริการด้วยตนเองที่สำนักหอสมุด พบว่านักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มีความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการบริการสารสนเทศประเภท บริการปริณิญาณิพนธ์/วิทยานิพนธ์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ตและบริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด (WebPAC) ตามลำดับซึ่งจำแนกตามหลักสูตรได้ดังนี้



ภาพที่ 4 ความต้องการบริการสารสนเทศพื้นฐานของห้องสมุด ซึ่งผู้เข้ามาใช้บริการด้วยตนเองที่สำนักหอสมุด จำแนกตามหลักสูตร

2. บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุดพบว่า นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มีความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการฐานข้อมูล E-book NetLibrary ซึ่งเป็นฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ที่ครอบคลุมหนังสือทุกสาขาวิชา มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ฐานข้อมูล Thai Digital Collection (ThaiLis) ซึ่งเป็นฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย รวบรวมจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศและ ฐานข้อมูล ProQuest Dissertation Abstract Online ซึ่งเป็นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท และปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยทั่วโลกกว่า 1,000 แห่ง ตามลำดับ ซึ่งจำแนกตามหลักสูตร ได้ดังนี้



ภาพที่ 5 ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุด จำแนกตามหลักสูตร

3. บริการสารสนเทศออนไลน์ของห้องสมุดพบว่า นักศึกษาระบบการศึกษาระบบ การศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มีความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการ บริการสารสนเทศออนไลน์ในเรื่องที่นักศึกษาสามารถดาวน์โหลดสารสนเทศฉบับเต็ม จากฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักหอสมุดให้บริการจากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอกเครือข่าย มหาวิทยาลัยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการเอกสารการสอนของอาจารย์ในแต่ละรายวิชาหรือ บทเรียนในรูปแบบออนไลน์ บริการคลังข้อสอบเก่าในรูปแบบออนไลน์ บริการตัวอย่างรายงาน หรือโครงการของแต่ละรายวิชาในรูปแบบออนไลน์และบริการสารสนเทศ แนะนำวิธีการทำ รายงาน/วิทยานิพนธ์/วิจัย เช่น การเขียนบรรณานุกรมบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ตามลำดับ

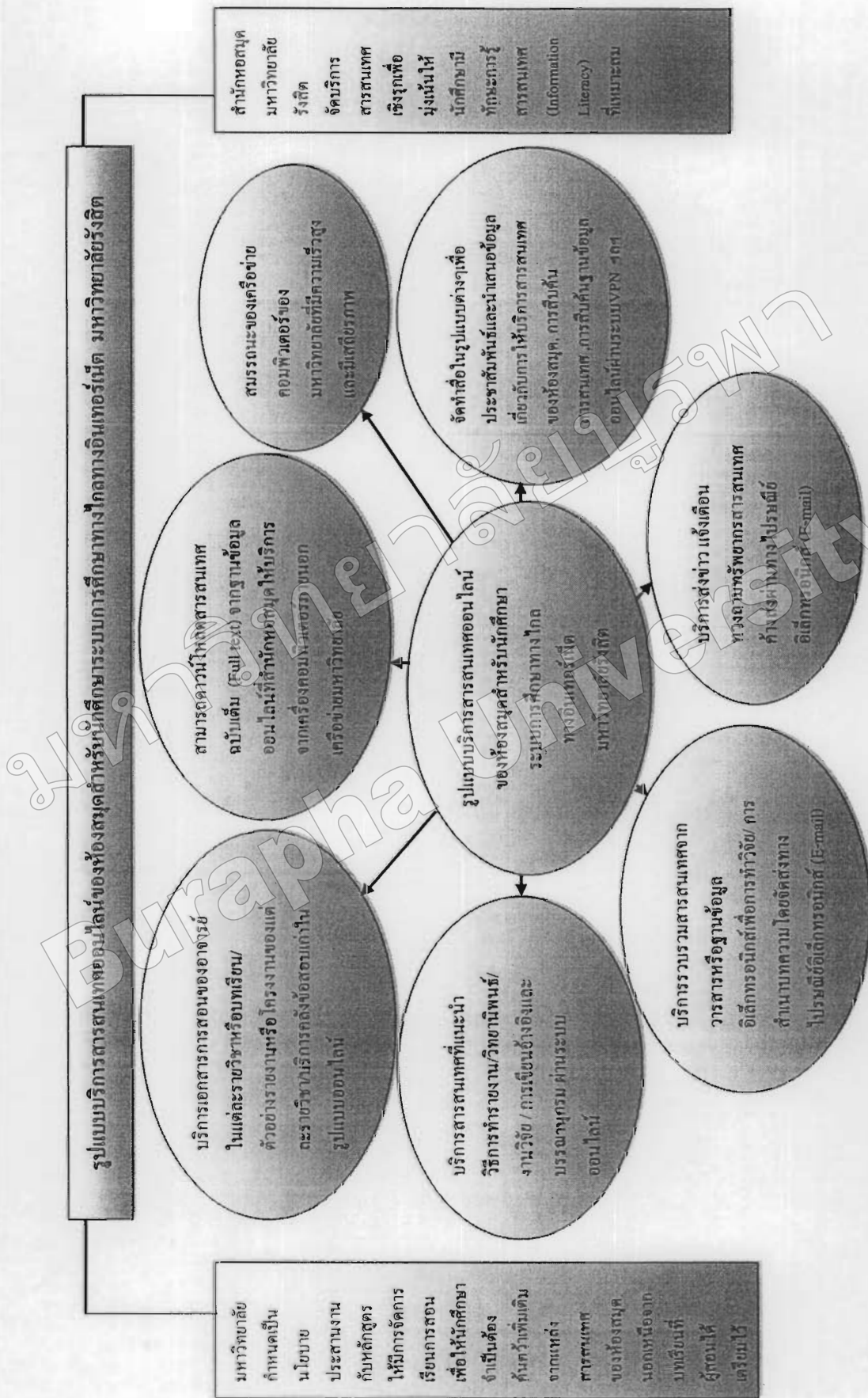
ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต

การศึกษาในส่วนของปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ของนักศึกษาระบบ การศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามว่าเคยใช้บริการ สารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 25 คนพบว่า ปัญหาที่นักศึกษาระบบ การศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต ประสบมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุดได้ รองลงมา ได้แก่ ไม่ทราบว่าสารสนเทศที่ต้องการอยู่ในรูปแบบใดบ้าง เช่น หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ ทำให้ใช้สารสนเทศบางรูปแบบเท่านั้น หลักสูตรการเรียน การสอนเป็นระบบออนไลน์ ผู้สอนได้เตรียมบทเรียนไว้อยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องค้นคว้าเพิ่มเติมจาก บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด สารสนเทศที่ต้องการมีจำนวนน้อยและฐานข้อมูลออนไลน์ที่ มีให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในส่วนของการพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด แก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต

ข้อมูลส่วนนี้ได้จากคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด แก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ 25 ชุด คิดเป็นร้อยละ 18.12 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งข้อเสนอแนะที่มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบถึงวิธีการเข้าถึง การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดอย่างละเอียด รวมถึงข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสม เนื่องจากนักศึกษาหลักสูตรออนไลน์ อาจไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้ห้องสมุด รองลงมาได้แก่ ควรจัดให้มีการปฐมนิเทศ แนะนำการค้นคว้า และการให้บริการห้องสมุดให้กับนักศึกษาระบบออนไลน์ โดยละเอียด รวมถึงแหล่งค้นคว้าอื่น ๆ ที่นักศึกษาสามารถค้นคว้าเพิ่มเติมได้ และห้องสมุดควรมีการพัฒนาระบบออนไลน์ให้ครอบคลุมเนื้อหาต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการเรียนของนักศึกษา และพัฒนาให้มีการบริการสารสนเทศที่เต็มรูปแบบ จึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดแก่นักศึกษาตามลำดับ



ภาพที่ 8 รูปแบบบริการสารสนเทศออนไลน์ของห้องสมุดสำหรับนักศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต มีประเด็นในการอภิปราย ดังนี้

1. สภาพการใช้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต พบว่านักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ตไม่เคยใช้บริการสารสนเทศมากกว่าเคยใช้บริการสารสนเทศ ซึ่งสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ส่วนใหญ่เห็นว่าเพราะไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการสารสนเทศที่สำนักหอสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภา มิ่งนันทน์ (2552) พบว่าด้านรูปแบบและบริการสารสนเทศที่นักศึกษาต้องการคือให้จัดบริการผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่สะดวกในการเดินทางเข้ามากันหาสารสนเทศภายในสำนักวิทยบริการ อีกทั้งนักศึกษามีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ จึงนิยมค้นหาสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. ความต้องการในการใช้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต พบว่านักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ตมีความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการบริการสารสนเทศ ประเภทบริการงานปริญญานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ มากที่สุด เป็นเพราะเนื่องจากการเรียนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่จำเป็นต้องมีผลการค้นคว้าวิจัย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามโครงสร้างของหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชโรชนีชัย ชัยมินทร์ (2549) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำรายงานและวิทยานิพนธ์ และใกล้เคียงกับผลงานวิจัยของ สุชาลักษณ์ ธรรมดวงศรี (2550) ที่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการทำรายงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือทำวิทยานิพนธ์/ การศึกษาอิสระ ส่วนการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า นักศึกษาที่หลักสูตรต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศต่างกันทั้งนี้เนื่องจากธรรมชาติหรือลักษณะของการเรียนการสอนของแต่ละหลักสูตรมีเนื้อหาวิชาที่เฉพาะด้านแตกต่างกัน เช่น หลักสูตรนิติศาสตร์ มีการเรียนการสอนกฎหมายในด้านต่าง ๆ เช่น กฎหมายธุรกิจ กฎหมายเศรษฐกิจ กฎหมายเศรษฐกิจการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงมาตราต่าง ๆ หลักสูตรผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง นักศึกษาต้องมีความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ การวางแผน การบริหารจัดการในบริบทของผู้นำ และหลักสูตรการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีความรู้ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การแก้ปัญหาและวิเคราะห์ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิพย์วัลย์ อ่อนใจงาม (2546) สุภาพร เอียบสกุล (2546) และหทัยรัตน์ ชีรกุล (2552) พบว่านักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ตมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน มีการใช้

แหล่งสารสนเทศ วิธีการค้นหาและการใช้วัสดุสารสนเทศแตกต่างกัน จึงทำให้มีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกันไปด้วย เช่น สารสนเทศด้านฐานข้อมูลออนไลน์ จากผลการวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบความแตกต่างจำนวน 3 ฐาน ได้แก่ ฐานข้อมูล Science Direct, IEEE Xplore และ Thai Digital Collection (ThaiLis) โดยพบว่านักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตและหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากฐานข้อมูลในแต่ละฐาน ครอบคลุมเนื้อหาวิชาที่แตกต่างกันทำให้นักศึกษาหลักสูตรต่างกันมีความต้องการใช้ในส่วนที่ตรงและเหมาะสมกับความต้องการของหลักสูตรที่ตนเองศึกษามากที่สุด ซึ่งรายละเอียดในแต่ละฐาน ได้แก่ ฐานข้อมูล Science Direct ที่พบว่านักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความต้องการมากกว่าหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต ทั้งนี้เนื่องจากฐานข้อมูลดังกล่าวเป็นฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฐานข้อมูล IEEE Xplore ที่พบว่านักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความต้องการมากกว่าหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต ทั้งนี้เนื่องจากฐานข้อมูลดังกล่าวเป็นฐานข้อมูลบทความวารสารฉบับเต็มทางด้านวิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ โครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งมีเนื้อหาที่ตรงและสอดคล้องกับหลักสูตรที่ศึกษา และฐานข้อมูล Thai Digital Collection (ThaiLis) ที่พบว่านักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความต้องการมากกว่าหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตเช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากฐานข้อมูลดังกล่าวเป็นฐานข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย ซึ่งนักศึกษาต้องการใช้เพื่อทำวิทยานิพนธ์ ต่างจากหลักสูตรนิติศาสตร์ที่โครงสร้างของหลักสูตรกำหนดว่าไม่ต้องมีการทำวิทยานิพนธ์ มีเพียงการทดสอบเพื่อวัดและประเมินผลการเรียนเท่านั้น ทำให้นักศึกษาไม่จำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวเพื่อค้นคว้าเพิ่มเติมแต่อย่างใด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติวรรณ สิริวิรัชธรรม (2551) ที่พบว่าอาจารย์ในคณะวิชาต่างกันมีความต้องการและการใช้ทรัพยากรประเภทฐานข้อมูลออนไลน์แตกต่างกันด้วย

3. ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ พบว่าปัญหาที่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต ประสบมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุดได้ รองลงมา ได้แก่ ไม่ทราบว่าสารสนเทศที่ต้องการอยู่ในรูปแบบใดบ้าง เช่น หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น ทำให้ใช้สารสนเทศบางรูปแบบเท่านั้น หลักสูตรการเรียนการสอนเป็นระบบออนไลน์ผู้สอนได้เตรียมบทเรียนไว้อยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องค้นคว้าเพิ่มเติมจากบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด สารสนเทศที่ต้องการมีจำนวนน้อย และฐานข้อมูลออนไลน์ที่มี

ให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาอาจไม่ทราบวิธีการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักหอสมุดบอกรับจากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยโดยต้องผ่านระบบ VPN เสียก่อนส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดฐานข้อมูลออนไลน์ที่ต้องการได้ อีกทั้งรูปแบบการเรียนการสอนที่หลักสูตรได้เตรียมเนื้อหาในบทเรียนไว้แล้ว ซึ่งในข้อปัญหาที่ว่าไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุดได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2552) พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศทางไกล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลออนไลน์ได้ และข้อปัญหาที่ว่าไม่ทราบว่าสารสนเทศที่ต้องการอยู่ในรูปแบบใดบ้างนั้น ผลการวิจัยในครั้งนี้ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Ferguson (2001) พบว่า การค้นหาเพื่อให้ได้รับสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการนั้น ควรต้องมีการส่งเสริมเรื่องประชาสัมพันธ์ เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงรูปแบบและบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการ และสุภาพร เอียบสกุล (2546); จิตติวรรณ สิทธิวิรัชธรรม (2551) พบว่า นักศึกษาไม่ทราบแหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลน่าเชื่อถือและอ้างอิงได้ การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบางประเภทมีข้อจำกัด จึงทำให้ค้นหาสารสนเทศได้ยาก และห้องสมุดขาดการแนะนำส่งเสริม ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้นและการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่อาจารย์

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศ ในประเด็นสำคัญดังนี้

1. ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ

จากผลการวิจัยที่พบว่าสภาพหรือสาเหตุการไม่ใช้บริการสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการใช้บริการสารสนเทศนั้น จึงขอเสนอวิธีการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการและการแก้ปัญหา ดังนี้

1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบถึงวิธีการเข้าถึง การใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดอย่างละเอียด รวมถึงข่าวสารต่างๆตลอดจนการแจ้งเตือนและการทวงถามทรัพยากรสารสนเทศค้างส่งผ่านช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสม เนื่องจากนักศึกษาหลักสูตรออนไลน์ ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุด

1.2 ควรจัดให้มีการปฐมนิเทศ แนะนำการสืบค้นสารสนเทศและการใช้บริการห้องสมุดในรูปแบบใหม่ที่น่าสนใจ ในเชิงรุก สำหรับนักศึกษาใหม่ทุกคนที่ศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะ

1.3 ควรจัดบรรณารักษ์บริการให้คำปรึกษาตลอดเวลา และมีบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบเพื่อดูแลหลักสูตรออนไลน์อีกทั้งควรต้องทราบตารางการเรียนการสอนของนักศึกษา เพื่อที่จะได้แจ้งเตือนหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงจัดส่งข้อมูลหรือเอกสารที่นักศึกษาต้องการผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือทางไปรษณีย์

1.4 ควรมีการพัฒนาระบบออนไลน์ให้ครอบคลุมเนื้อหาต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการเรียนของนักศึกษา และพัฒนาให้มีการบริการสารสนเทศที่เต็มรูปแบบ

1.5 ควรพัฒนาระบบเพื่อให้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลงานวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัย และดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย

2. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

2.1 การใช้งานระบบห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์มีความซับซ้อน เข้าถึงได้ยาก เช่น ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้นจึงต้องจัดให้มีบริการการสอนหรือแนะนำวิธีการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ เป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มทั้งในและนอกสถานที่ รวมถึงการจัดบริการผ่านระบบออนไลน์

2.2 ควรพัฒนาสมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ให้มีความเร็วสูง มีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย ๆ เป็นต้น

3. ควรนำรูปแบบที่ได้จากการวิจัยมาปรับใช้กับห้องสมุด ตลอดจนมีการประเมินผล การให้บริการตามรูปแบบอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมเพื่อให้มีการจัดบริการสารสนเทศได้อย่างตรงตามความต้องการและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ควรศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed-methods-research) ซึ่งใช้เครื่องมือเก็บข้อมูลทั้งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กับกลุ่มนักศึกษาที่มาใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดรวมทั้งกลุ่มของอาจารย์ที่สอนในหลักสูตรดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ข้อมูลเชิงลึก และนำผลที่ได้รับมาพัฒนาแบบการให้บริการสารสนเทศให้เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป