

สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย¹

Conditions of Information Service Provision of Open University Libraries in Thailand¹

ปริญญ์ ขวัญเรียง^{2*} และกันยารัตน์ เควียเซ่น³
Prin Khwariang^{2*} and Kanyarat Kwiecien³

¹ บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของดุษฎีนิพนธ์เรื่อง การออกแบบบริการสารสนเทศดิจิทัลสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย

² นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น 40002

³ ผศ.ดร., ภาควิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น 40002

¹ This research article submitted in partial of the dissertation on Digital Information Service Design for Open University Library in Thailand.

² Ph.D. Candidate, Program in Information Studies, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Khon Kaen, 40002, Thailand

³ Asst. Prof. Dr., Department of Information Sciences, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Khon Kaen, 40002, Thailand

* Corresponding author: E-mail address: jring1971@gmail.com

(Received: January 22, 2020; Revised: June 12, 2020; Accepted: June 15, 2020)

บทคัดย่อ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสารสนเทศทั้งด้านรูปแบบและปริมาณ รวมทั้ง พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้คน ซึ่งส่งผลกระทบต่อค่าบริการสารสนเทศของห้องสมุด โดยเฉพาะ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่ไม่สามารถคาดคะเนความต้องการของผู้ใช้ที่อยู่นอกชั้นเรียนหรือผู้ใช้ทางไกลได้ล่วงหน้า ทำให้สารสนเทศที่มีอยู่ไม่สอดคล้องกับความต้องการ บทความนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าสภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด ประกอบด้วย สภาพการให้บริการทางกายภาพ ประเภทหนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ สื่อมัลติมีเดียและสื่อโสตทัศน และสภาพการให้บริการทางดิจิทัลอย่างเช่นการให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาที่พบคือ สื่อสิ่งพิมพ์ไม่ทันสมัย วิธีการสืบค้นไม่สะดวก พื้นที่บริการไม่สามารถรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากได้ รวมทั้งบุคลากรบางส่วนยังให้บริการไม่ถึงระดับความคาดหวังของผู้ใช้หรือให้บริการยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดมีแนวทางในการพัฒนาบริการเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นสารสนเทศที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น บริการสารสนเทศห้องสมุดทุกที่ทุกเวลา

คำสำคัญ: บริการสารสนเทศทางกายภาพ บริการสารสนเทศทางดิจิทัล ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

Abstract

Advances in information and communication technology have altered information in terms of format and quantity, including the users' behavior of using the information, which affects the library's information services, especially open university libraries that cannot predict what users' needs outside of the classroom or remote users causing the inconsistent information with the requirements. This article focuses on studying the existing condition of the open university libraries information services in Thailand. The findings reveal that two classified conditions that are, firstly, the condition of the open university library's information service consists of the conditions of physical services in the form of books, journals, magazines, newspapers, multimedia, and audiovisual media. Secondly, the condition of digital services such as electronic book services, electronic journals, and electronic theses. The problems encountered are the print media is out of date; the searching method is not convenient. The service area cannot support a large number of users, including some of the library staffs' service is not meet the users' expectations or the service is not satisfactory. The open university library tends to develop her services under the guidance of the university's primary mission by focusing more on the digital platform available access anytime, anywhere.

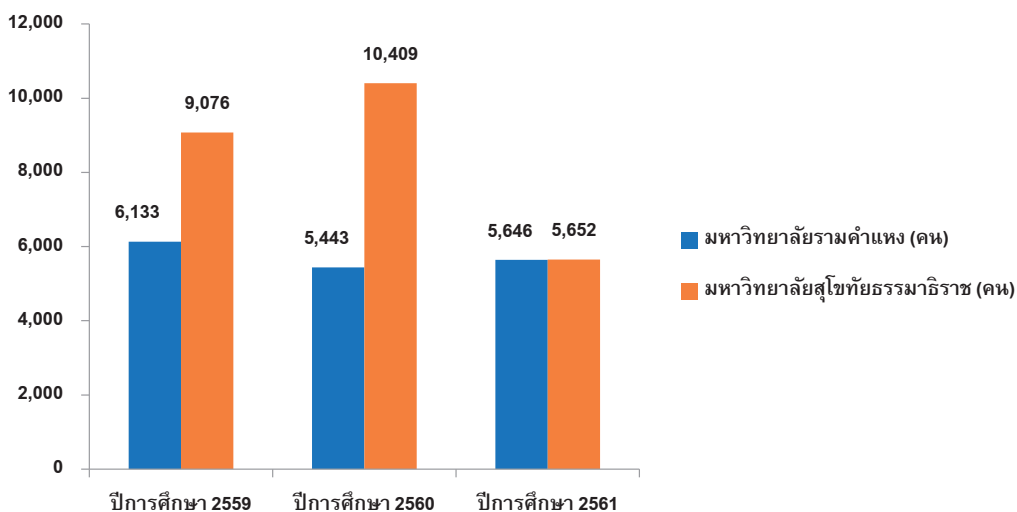
Keywords: Physical Information Services, Digital Information Services, Open University Library

บทนำ

มหาวิทยาลัยเปิดเริ่มต้นครั้งแรก ใน ค.ศ. 1826 โดย The University of London เป็นมหาวิทยาลัยเปิดแห่งแรกที่มีการนำวิธีการเรียนทางไกลมาใช้ควบคู่กับการเรียนในระบบชั้นเรียน ต่อมา The University of South Africa เป็นมหาวิทยาลัยเปิดแห่งแรกที่น่าแนวคิดเกี่ยวกับระบบการเรียนทางไกลแบบไม่มีชั้นเรียนมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน และ The Open University of United Kingdom มหาวิทยาลัยเปิดในประเทศอังกฤษได้นำระบบการเรียนทางไกลมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งแนวคิดมหาวิทยาลัยเปิดดังกล่าวข้างต้นนั้นให้โอกาสกับผู้ที่ไม่สามารถเรียนในเวลาเรียนตามปกติได้และเป็นการแทรกแซงระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาหรือเปลี่ยนวิถีการเรียนที่การศึกษาในระบบที่ไม่สามารถทำได้ เป็นการแก้ปัญหาเรื่องการขาดโอกาสในการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้กว้างมากขึ้น โดยให้โอกาสกับผู้ที่ต้องการเรียนแต่ไม่มีโอกาสได้เข้าศึกษาในระบบหลัก [1]

จากแนวคิดของมหาวิทยาลัยเปิดในต่างประเทศ ทำให้มหาวิทยาลัยเปิดได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทย โดยมหาวิทยาลัยวิชาธรรมศาสตร์และการเมือง (ในขณะนั้น) ได้จัดการศึกษา “ระบบตลาดวิชา” โดยไม่มีการสอบคัดเลือกเพื่อเข้าศึกษาและไม่บังคับให้เข้าฟังการบรรยายหรือพบอาจารย์ที่มหาวิทยาลัย ตั้งแต่ พ.ศ. 2477 ต่อมาความเป็นตลาดวิชาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ถูกปิดตัวลงเมื่อ พ.ศ. 2503 ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2495 (ความเป็นตลาดวิชา 26 ปี) และใน พ.ศ. 2504 จึงได้ปรับเปลี่ยนมาเป็นระบบจำกัดรับนักศึกษาเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ในอีก 10 ปีต่อมาคือ พ.ศ. 2514 ได้มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชาแห่งใหม่ขึ้น คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่สามารถรับนักศึกษาได้เป็นจำนวนมาก แต่ยังคงจัดการศึกษาโดยอาศัยชั้นเรียนเป็นหลักพบว่า ประสบปัญหาในด้านอาคารสถานที่เรียนค่อนข้างมาก [2] และต่อมาใน พ.ศ. 2521 ได้มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเปิดขึ้นอีกแห่ง คือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ดำเนินการสอนโดยใช้ระบบการเรียนการสอนแบบทางไกลเป็นหลัก [3]

จากการรวบรวมข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559-2561 พบว่า จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเปิดในปีการศึกษา 2561 ลดลงจากปีก่อนหน้านั้นอย่างเห็นได้ชัดจน (แสดงดังภาพที่ 1) [4] และเมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนการสำเร็จการศึกษาแล้วพบว่า ผู้เรียนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงซึ่งจัดการศึกษาแบบตลาดวิชา สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาในการศึกษาแบบมหาวิทยาลัยจำกัดรับ ประมาณร้อยละ 15 เท่านั้น (จากการคำนวณผู้วิจัย) ในขณะที่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชซึ่งจัดการศึกษาแบบการเรียนการสอนทางไกล มีผู้สำเร็จการศึกษาร้อยละ 20.22 ซึ่งไม่ได้แตกต่างกันมากนัก แสดงให้เห็นถึงการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยเปิดยังไม่ประสบความสำเร็จในด้านการจัดการเรียนการสอนอย่างที่ควรจะเป็น อีกทั้งยังพบว่า นับตั้งแต่ปีการศึกษา 2525-2557 เป็นต้นมา นักศึกษาที่ถูกคัดออกและตกออกจากการศึกษาแบบการเรียนทางไกล มีจำนวนสูงถึง 1,989,585 คน เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความยากของการศึกษาด้วยตนเองโดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติได้เป็นอย่างดี [5] จากการศึกษาวิจัยของ สุมาลี สังข์ศรี และคณะพบว่า การตกออกจากการศึกษาของนักศึกษามาจากปัจจัยด้านการสอบ คือ สอบไม่ผ่านหลายครั้ง สอบไม่ผ่านหลายวิชา ขอสอบยาก ขาดผู้ให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาในการเรียน ไม่มีผู้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสอบ การติดต่อกับอาจารย์ได้ยาก การไม่ได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีและไม่ทราบว่าจะเตรียมตัวอย่างใดในการสอบ ปัจจัยด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย ปัจจัยด้านทักษะการเรียนรู้ ปัจจัยด้านการบริหารเวลาของนักศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด คือ ปัจจัยด้านสื่อการเรียนต่าง ๆ [6]



ภาพที่ 1 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเปิด ปีการศึกษา 2559-2561 [4]

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า อัตราการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดยังมีปริมาณไม่สูงนัก เนื่องจากปัจจัยหลายประการข้างต้น นอกจากปัจจัยดังกล่าวแล้ว การศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้นผู้เรียนต้องเป็นผู้ที่รู้ด้วยตนเองเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาในมหาวิทยาลัยเปิดที่ไม่มีการกำหนดการเข้าชั้นเรียน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนผู้สอนในชั้นเรียนค่อนข้างน้อย การติดตามเนื้อหาการเรียนนอกชั้นเรียน เป็นต้น ดังนั้น ผู้เรียนต้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเองเป็นสำคัญ ซึ่งแหล่งสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองที่สำคัญในมหาวิทยาลัยเปิด คือ ห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศและเป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเปิดจึงเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียน โดยการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดเตรียมแหล่งสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การจัดเตรียมบริการสารสนเทศที่เพิ่มคุณค่าให้กับการเรียนการสอน ช่วยเสริมสร้างให้กระบวนการเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้ผู้เรียนมีทักษะการรู้สารสนเทศที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและสามารถประสบความสำเร็จในการเรียนต่อไป [7-8]

จากการศึกษาสภาพการจัดบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการนั้น ผู้เขียนได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในต่างประเทศ อย่างเช่น The University of London พบว่า ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในการฝึกอบรมให้ผู้เรียนมีทักษะการรู้สารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศห้องสมุดแบบออนไลน์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ การเข้าถึงแหล่งทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด (Open Educational Resources) [9] หรือการจัดบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเปิดแห่งฮ่องกง (The Open University of Hong Kong) ที่ห้องสมุดได้เน้นสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนทางไกล เช่น บริการพื้นที่การเรียนรู้ บริการการฝึกทักษะออนไลน์ รวมถึงระบบการเรียนการสอนแบบมัลติมีเดียของมหาวิทยาลัยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอินเทอร์เน็ตและมัลติมีเดีย เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึง

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ รวมทั้ง ข้อมูลเอกสารการสอบในรายวิชาต่าง ๆ [10] จะเห็นได้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในต่างประเทศได้จัดให้บริการและการเข้าถึงห้องสมุดโดยการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ทุกเวลาตามที่ต้องการ

ในด้านสภาพการจัดบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดแบบตลาดวิชาในประเทศไทยพบว่าการจัดบริการแบบมุ่งเน้นการให้บริการแบบชั้นเรียนเป็นหลักหรือบริการแบบตั้งรับ [8] และจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดยังพบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศ สารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ [11-12] ขาดคำแนะนำในการใช้และให้บริการไม่ครอบคลุมกับความต้องการ รวมทั้ง แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการนั้นไม่สอดคล้องกับความต้องการ [13] และจากผลการศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดแบบการเรียนทางไกลของรัตนาวดี เถลิงสุขวัฒนา [14] พบว่า ผู้ใช้ยังคงใช้หนังสือตำราเป็นอันดับแรก ในขณะที่ พบปัญหาในการใช้ คือ สารสนเทศเฉพาะสาขาวิชามีน้อยและไม่เพียงพอ มีความยุ่งยากในการใช้และไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้ห้องสมุดอื่นภายนอกมหาวิทยาลัยและศูนย์เอกสารต่าง ๆ อีกทั้ง ผลการศึกษาของรัตนารณณ์ แดณนา [15] ผู้ใช้ยังคงมีความต้องการใช้หนังสือตำราภาษาไทยและภาษาต่างประเทศมากที่สุด และต้องการให้มีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น พร้อมทั้ง ต้องการให้ขยายเวลาเปิดบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Francis [16] ที่พบว่า ผู้ใช้ยังคงมีความต้องการใช้หนังสือตำราเช่นกัน

ในการจัดบริการสารสนเทศห้องสมุด จำเป็นต้องมีการศึกษาสภาพการจัดบริการสารสนเทศเพื่อที่จะให้การบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดต้องให้ความสำคัญกับผู้ใช้ และนำผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบบริการเพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ โดยการออกแบบบริการเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ยึดหลักผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง การนำแนวคิดการออกแบบบริการมาใช้ในห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้บริการเห็นภาพกระบวนการในการพัฒนาบริการอย่างเป็นระบบ [17] จากการศึกษาวิจัยของ Rowley [18] ผู้ใช้ไม่ต้องการเพียงแค่สารสนเทศจากห้องสมุดเท่านั้น แต่ผู้ใช้ยังต้องการประสบการณ์ที่รวมถึงการเดินทาง การพักผ่อน นันทนาการ วัฒนธรรม การศึกษาและปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้กลับมาใช้บริการของห้องสมุด ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการรวมถึงคุณภาพการบริการด้วย Mark [19] กล่าวว่า ประสบการณ์ของผู้ใช้มุ่งเน้นไปที่ประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีที่มีต่อห้องสมุด ส่วนผลการวิจัยของเพ็ญพรรณ จารุสาร [20] สะท้อนให้เห็นว่า ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญกับผู้ใช้ นับตั้งแต่ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้ ความต้องการ การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ ห้องสมุดควรมีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ การพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการด้วยตนเอง เข้าถึงบริการสารสนเทศได้ตลอดเวลา

จากสภาพปัญหาการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ที่อยู่นอกชั้นเรียนหรือผู้เรียนทางไกลได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้ห้องสมุดไม่อาจบรรลุวัตถุประสงค์ในการเป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนการเรียนการสอนและเป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ได้อย่างแท้จริง บทความนี้จึงมุ่งเน้นนำเสนอสภาพปัจจุบันการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย เพื่อที่จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการสารสนเทศห้องสมุดที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ผู้ใช้ รวมทั้งขยายขอบเขตด้านรูปแบบบริการที่ไร้ข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนที่อยู่นอกชั้นเรียนหรือผู้เรียนทางไกลเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับประสบการณ์ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เปิดสอนแบบตลาดวิชาหรือที่เปิดสอนแบบการเรียนการสอนทางไกลในประเทศไทย ประกอบด้วย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ระยะเวลาที่ศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม – วันที่ 5 กรกฎาคม 2562

ระเบียบวิธีการศึกษา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย คือ สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยวิเคราะห์ตามกรอบมาตรฐานห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและการวิจัย (Association of College & Research Libraries--ACRL) [21] แนวทางการบริการห้องสมุดของ The Open University [22] และ Henning [23] รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษา โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 22 คน (แต่ละ 11 คน) จากกลุ่มผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด จำนวน 2 คน (แต่ละ 1 คน) กลุ่มหัวหน้าแผนกงานเทคโนโลยีและปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน (แต่ละ 3 คน) และกลุ่มบรรณารักษ์หัวหน้าแผนกงานบริการและปฏิบัติงาน จำนวน 14 คน (แต่ละ 7 คน)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษา หลักการ แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2) นำกรอบในการศึกษาที่ได้จากข้อ 1 มาเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึกสภาพการจัดบริการสารสนเทศทางกายภาพและดิจิทัลห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย

3) สร้างแบบสัมภาษณ์จำนวน 3 ชุด สำหรับ (1) สัมภาษณ์ผู้อำนวยการห้องสมุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย (2) สัมภาษณ์หัวหน้าแผนกงานเทคโนโลยีและปฏิบัติงาน และ (3) สัมภาษณ์บรรณารักษ์หัวหน้าแผนกงานบริการและปฏิบัติ โดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล มีรายละเอียด ดังนี้

(1) แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สัมภาษณ์ผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการบริหารห้องสมุด แผนหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาการจัดบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

(2) แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สัมภาษณ์หัวหน้าแผนกงานเทคโนโลยีและปฏิบัติงานเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการห้องสมุด ปัญหาและการแก้ไขปัญหา

และแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

(3) แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 3 สัมภาษณ์บรรณารักษ์หัวหน้าแผนกงานบริการและผู้ปฏิบัติงานเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการให้บริการสารสนเทศ สภาพปัญหาและการแก้ไขปัญหาและแนวทางในการพัฒนาบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สัมภาษณ์เชิงลึกแบบเผชิญหน้ากับผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาโดยโทรศัพท์นัดหมายเพื่อขอสัมภาษณ์ ในระหว่างการสัมภาษณ์ได้ขออนุญาตทำการจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียง เมื่อสัมภาษณ์เสร็จสิ้นแล้ว จะนำไฟล์เสียงที่บันทึกไว้มาถอดเทป จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาอ่านวิเคราะห์ตามประเด็นของกรอบแนวคิดการวิจัยและเรียบเรียงเนื้อหาตามสภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา [24] มีขั้นตอน ดังนี้

1) การจัดระเบียบทางกายภาพของข้อมูล ได้แก่ การถอดไฟล์บันทึกเสียงและข้อมูลที่ได้จดบันทึกมาแบบคำต่อคำและขีดเลาภาษาและตรวจความถูกต้องของข้อมูล

2) การจัดเก็บข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาจัดแยกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและจำแนกเนื้อหาตามประเด็น

3) การจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล อ่านเนื้อหาทั้งหมดของข้อมูลและเลือกบันทึกประเด็นหลักจำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจนครบถ้วน

4) การจัดกลุ่มข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการจำแนกประเด็นมาจัดกลุ่มตามเนื้อหาเป็นหมวดหมู่

5) การสรุปและการตีความ วิเคราะห์และตีความจากเนื้อหาที่ได้จากข้อมูล สรุปและนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาสภาพปัจจุบันการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทยพบว่า

1. กลุ่มผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

1.1 นโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจสำหรับการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

ห้องสมุดควรปรับเปลี่ยนวิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศภายใต้งบประมาณที่จำกัดให้ครอบคลุมหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน จัดหาและเผยแพร่สารสนเทศดิจิทัลที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยและสารสนเทศดิจิทัลแบบได้เปล่า โดยห้องสมุดบางแห่งให้ความสำคัญกับการเผยแพร่สารสนเทศด้านนันทวิศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งหนังสือชุดนันทวิศึกษา ผลิตอยู่ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัลที่นำเสนอข้อมูลในลักษณะข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียง ที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาที่สะท้อนอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดีในการเผยแพร่สารสนเทศจากภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านนันทวิศึกษาเพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุดสู่ชุมชน

1.2 แนวทางในการจัดบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดมีแนวทางในการลดจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ (สื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่อการศึกษา) ทางกายภาพและเพิ่มจำนวนสารสนเทศดิจิทัลหรือสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาหรือทุกหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน

1.3 ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการจัดบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดพบปัญหาด้านสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่อการศึกษาเก่าไม่ทันสมัย และปัญหาด้านงบประมาณที่จำกัดในการจัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์) ซึ่งห้องสมุดมีนโยบายในการให้ความสำคัญกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น พร้อมทั้ง รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งบริการภายนอกเพื่อการเข้าถึงแบบเปิด (Open Access) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้สะดวกและอาศัยความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับห้องสมุดในเครือข่ายความร่วมมือด้วย

1.4 แผนหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาการจัดบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดบางแห่งมีแผนหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาการจัดบริการสารสนเทศในระบบการศึกษาทางไกลที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรเพื่อสร้าง Smart ODI ให้เห็นเป็นรูปธรรมที่ประกอบด้วย (1) O = Organization First ร่วมแรง ร่วมใจ มุ่งสร้างประโยชน์เพื่อองค์กรเป็นสำคัญ (2) D = Devotion to Customer มุ่งมั่นบริการที่เป็นเลิศ และ (3) I = Integrity ยึดมั่นความถูกต้อง ทำงานด้วยข้อมูลจริงมีจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมทั้ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดบางแห่งมีแผนหรือแนวทางในการนำระบบการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากภายนอกมหาวิทยาลัย (VPN) มาให้บริการในการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลควบคู่กับระบบ Proxy Server เดิมที่มีข้อจำกัดหลายประการ เพื่อสนับสนุนบริการห้องสมุดในระบบการศึกษาทางไกลและการศึกษานอกชั้นเรียนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ

2. กลุ่มหัวหน้าแผนกงานเทคโนโลยีและปฏิบัติงาน

2.1 แนวคิดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดให้เป็นระบบภายใต้มาตรฐานเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดได้นำโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC Millennium และโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix มาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

2.2 ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

ปัญหาทางด้านงบประมาณในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เนื่องจากนโยบายการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดบางแห่งขาดความต่อเนื่อง ผู้บริหารห้องสมุดแต่ละยุคสมัยมีนโยบายในการบริหารจัดการห้องสมุดที่แตกต่างกันและบางครั้งไม่ได้สานต่อนโยบายเดิมที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อห้องสมุด ปัญหาทางด้านบุคลากรพบว่า บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี และบุคลากรบางส่วนขาดการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้ง ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้สิ่งสำคัญอันดับแรกคือ นโยบายบริหารห้องสมุดควรมีความต่อเนื่อง จัดสรรงบประมาณในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ พร้อมทั้งสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

2.3 แนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดบริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด

ศึกษาติดตามแนวโน้มเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดบริการสารสนเทศตลอด 24 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ คัดเลือกและจัดหาซอฟต์แวร์ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยห้องสมุดควรให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น ห้องสมุดบางแห่งพัฒนาเครื่องมือสืบค้นแบบ Single Search (One Search) หรือแบบ Federated Search ที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถสืบค้นข้อมูลจากหลาย ๆ แห่งในเวลาเดียวกันได้ด้วยการใส่คำค้นเพียงครั้งเดียวและแสดงผลการสืบค้นได้เป็นชุดเดียวกัน ผู้ใช้สามารถได้รับข้อมูลทั้งจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดและจากเว็บไซต์ต่าง ๆ หรือแม้แต่ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับ โดยที่ห้องสมุดบางแห่งพัฒนาสารสนเทศดิจิทัลตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงประจักษ์ อย่างเช่น คลังสารสนเทศดิจิทัล ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บ สงวนรักษาและเผยแพร่องค์ความรู้และภูมิปัญญาของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย (1) การพัฒนาคลังปัญญา ตำรา มสธ. (2) คลังสารสนเทศดิจิทัล นนทบุรีท้องถิ่นของเรา (3) คลังสารสนเทศดิจิทัล พระปกเกล้าศึกษา และ (4) คลังสารสนเทศดิจิทัล ศ.ดร. วิจิตร ศรีสอาน หรือการพัฒนา นิทรรศการออนไลน์หรือนิทรรศการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Exhibition) ซึ่งเป็นสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบสื่อผสมเพื่อเผยแพร่ความรู้หรือสารสนเทศที่มีคุณค่าบนเว็บไซต์ห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ที่รองรับหลักสูตรการศึกษาตลอดชีวิตในระบบการศึกษาทางไกล ครอบคลุมเนื้อหา 4 กลุ่มหลัก คือ (1) นิทรรศการเทิดพระเกียรติหรือเฉลิมพระเกียรติสถาบันพระมหากษัตริย์ (2) นิทรรศการเกี่ยวกับนนทบุรีศึกษา (3) นิทรรศการเกี่ยวกับจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย และ (4) นิทรรศการเกี่ยวกับเหตุการณ์และวาระสำคัญต่าง ๆ

3. กลุ่มบรรณารักษ์หัวหน้าแผนกงานบริการและผู้ปฏิบัติงาน

3.1 สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดให้บริการสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์หรือสื่อการศึกษา ประกอบด้วย หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ สื่อมัลติมีเดียและสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาทิ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) ฐานข้อมูลวารสารฉบับเต็ม (e-Journals) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (e-Theses) ฐานข้อมูลข่าว (e-News) ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน โดยจัดให้บริการผ่านเคาน์เตอร์บริการห้องสมุดและบริการผ่านเครือข่ายห้องสมุด

3.2 สภาพปัญหาและการแก้ไขปัญหาการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด

ปัญหาสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่อการศึกษาเนื้อหาเก่าไม่ทันสมัย พื้นที่บริการไม่สามารถรองรับผู้ใช้จำนวนมากได้ การแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการคัดแยกสื่อสิ่งพิมพ์เก่ามิให้ปะปนกับสื่อสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ ในชั้นบริการ ปัญหาด้านพื้นที่บริการอาจมีข้อจำกัด ควรปรับวิธีการจัดบริการที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกได้ว่า ผู้ให้บริการมีความเป็นมิตร เติมใจบริการเพื่อสร้างความประทับใจในการกลับมาใช้บริการอีก สำหรับปัญหาด้านสมรรถนะผู้ให้บริการพบว่า บุคลากรบางส่วนยังให้บริการไม่ถึงระดับความคาดหวังของผู้ใช้หรือให้บริการยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ บางส่วนขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น บุคลากรควรได้รับการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะทางด้านเทคโนโลยี ทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลและทักษะทางด้านภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ควรมีจิตบริการและบริการที่ดี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดบางแห่งยังพบปัญหาวิธี

การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศไม่สะดวก ขาดเครื่องมือสืบค้นแบบ Single Search หรือ One Search โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดหาหรือพัฒนาเครื่องมือสืบค้นดังกล่าว เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจากหลาย ๆ แห่งในเวลาเดียวกันได้สะดวก

3.3 แนวทางในการพัฒนาบริการสารสนเทศห้องสมุด

ห้องสมุดกำหนดทิศทางในการพัฒนาบริการสารสนเทศห้องสมุดตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย โดยการพัฒนาสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ให้เป็นดิจิทัลมากขึ้นเพื่อรองรับการเรียนรู้ในทุกรูปแบบ ติดตามแนวโน้มของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการจัดบริการสารสนเทศห้องสมุดให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี นำกลยุทธ์หลักการตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมห้องสมุดเชิงรุก รวมทั้ง ขยายความร่วมมือทั้งในรูปแบบคณะทำงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และรูปแบบการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และฐานข้อมูล และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดบางแห่ง ปรับปรุงการผลิตสื่อที่ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ที่หลากหลายที่เข้าถึงความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละกลุ่ม จัดบริการวิชาการที่สะท้อนอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในรูปแบบดิจิทัล

สรุปและการอภิปรายผล

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดมีนโยบายในการจัดบริการสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาหรือทุกหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและการวิจัย (ACRL) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อวางแนวทางและรักษาบทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้มีส่วนร่วมในการบรรลุปันธกิจของสถาบันต้นสังกัดในการสนับสนุนการเรียนรู้ การสอน การวิจัยและกิจกรรมทางการศึกษา [21] บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดจัดบริการห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงทรัพยากรทางการศึกษาที่มีคุณภาพทั้งที่ผลิตภายในมหาวิทยาลัยหรือจากผู้ให้บริการภายนอกที่สนับสนุนทั้งการเรียนรู้และการทำงาน [22] โดยการจัดบริการสารสนเทศพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการเรียนการสอนทางไกลที่สามารถเข้าถึงบริการสารสนเทศได้ง่ายและสะดวก [23] ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถนำประเด็นสำคัญมาสรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด

1.1 สภาพการให้บริการสารสนเทศทางกายภาพพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดจัดบริการสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่อการศึกษา ประเภท หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ สื่อมัลติมีเดียและสื่อโสตทัศน์ โดยจัดให้บริการผ่านเคาน์เตอร์บริการห้องสมุด

1.2 สภาพการให้บริการสารสนเทศทางดิจิทัลพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดจัดบริการสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อย่างเช่น ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลวารสาร ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลข่าวและอื่น ๆ โดยจัดให้บริการผ่านเครือข่ายห้องสมุดผ่านระบบ Proxy Server หรือระบบ VPN ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดมีพันธกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท สอดคล้องกับน้ำทิพย์ ภิภาวิน [25] ที่ว่าการจัดบริการในแง่ของทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย การจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่มีลักษณะทางกายภาพ (Physical Collection) และการจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล (Digital Collection)

โดยที่สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดนั้นจัดบริการสอดคล้องกับแนวคิดของ ACRL ที่ว่า ห้องสมุดจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศอย่างพอเพียง ทั้งในด้านคุณภาพ ความลุ่มลึก

ความหลากหลายในเนื้อหา หลากหลายในรูปแบบและความทันสมัยที่สามารถเข้าถึงได้ทั้งทางกายภาพและทางเสมือนจริง [21]

2. สภาพปัญหาและการแก้ไขปัญหาการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด

2.1 สภาพปัญหาการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดพบว่า (1) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดประสบปัญหาด้านเนื้อหาสื่อสิ่งพิมพ์ไม่ทันสมัย (2) ห้องสมุดบางแห่งพื้นที่บริการไม่สามารถรองรับผู้ใช้จำนวนมากได้ (3) ปัญหาด้านสมรรถนะผู้ให้บริการบางส่วนยังให้บริการไม่ถึงระดับความคาดหวังของผู้ใช้หรือให้บริการยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ และ (4) ปัญหาวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดบางแห่งไม่สะดวก

2.2 แนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดพบว่า (1) จากการคัดแยกสื่อสิ่งพิมพ์เก่าที่มีเนื้อหาไม่ทันสมัยออกจากชั้นบริการ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการเพิ่มพื้นที่บริการได้มากขึ้น ส่วนการแก้ไขปัญหานี้ในระยะยาวนั้นขึ้นอยู่กับนโยบายการบริหารห้องสมุด และ (2) ผู้ให้บริการควรได้รับการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะทางด้านเทคโนโลยี ทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล และทักษะทางด้านภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องและให้ความสำคัญกับการมีจิตบริการและบริการที่ดี และ (3) เสนอแนวทางให้ผู้บริหารห้องสมุดพิจารณาจัดหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาเครื่องมือสืบค้นแบบ Single Search (One Search) ซึ่งสอดคล้องกับปียวรณ สิริประเสริฐศิลป์ [26] และ Watson [27] ที่ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางการให้บริการมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพและเทคโนโลยีได้กลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเข้าถึงสารสนเทศและบริการ อีกทั้งผลการศึกษาของเพชรภรณ์ จันทรสูตร [28] พบว่า สมรรถนะหลักของนักวิชาชีพสารสนเทศจำเป็นต้องมีจิตบริการและบริการที่ดี ส่วน Stueart & Moran [29] ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ผู้ให้บริการควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสม

3. แนวทางในการพัฒนาบริการสารสนเทศห้องสมุด

แนวทางในการพัฒนาบริการสารสนเทศห้องสมุดพบว่า การพัฒนาบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดเป็นไปเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยเฝ้าติดตามแนวโน้มเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพื่อจัดบริการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี จัดบริการวิชาการที่สะท้อนอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในรูปแบบดิจิทัล จัดหาและพัฒนาสื่อหลากหลายประเภทเพื่อรองรับการเรียนรู้ในทุกรูปแบบ มุ่งเน้นสารสนเทศดิจิทัลมากขึ้น ขยายความร่วมมือทั้งในรูปแบบคณะทำงานของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาและรูปแบบการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และฐานข้อมูล รวมทั้งนำกลยุทธ์หลักการตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมห้องสมุดเชิงรุก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Stueart & Moran [29] ที่ได้ระบุไว้ว่า ห้องสมุดควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนในด้านทรัพยากรสารสนเทศจากสิ่งพิมพ์ไปเป็นดิจิทัล จัดเก็บสารสนเทศหลากหลายชนิด ปรับเปลี่ยนบริการโดยเน้นการเข้าถึงและนำเสนอสารสนเทศแก่ผู้ใช้ จัดหาสารสนเทศเฉพาะที่ผู้ต้องการในเวลาที่ต้องการ บริการเชิงรุกที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศสะดวก รวดเร็ว ไม่จำกัดเวลาและสถานที่

References

- [1] Tait, A. (2008). What are open universities for?. *Open Learning*, 23(2), 85-93.
- [2] The Considered Subcommittee on the Project of Feasibility study and the Open University Establishment. (1978). *The Open University: Summary Report of the Considered Subcommittee on the Project of Feasibility Study and the Open University Establishment Submitted to the Ministry of University Affairs*. Bangkok: Author. (In Thai)
- [3] Sukhothai Thammathirat Open University. (2013). *History*. Retrieved April 16, 2017, from: <http://www.stou.ac.th/Home/aboutstou/history.html> (In Thai)
- [4] Higher Education Information Center. (2019). *Download Higher Education Statistics*. Retrieved December 25, 2019, from: <http://www.info.mua.go.th/info/> (In Thai)
- [5] Na Nakorn, T. (2017). *Perspectives on University Management Approach*. Retrieved March 10, 2018 from <http://council.stou.ac.th/document/Recruitment/9เงื่อนไข-แนวบริหาร.pdf> (In Thai)
- [6] Sungsi, S., & others. (2012). *Guidelines for Promoting Retention Among Distance Education Students: Cases Study of Sukhothai Thammathirat Open University (STOU) and the Open University of Malaysia (OUM)*. Retrieved July 10, 2017, from: <http://ird.stou.ac.th/dbresearch/uploads/113/บทความย่อ.pdf> (In Thai)
- [7] Nokkaew, J. (December 20, 2015). *Interview*. (In Thai)
- [8] Kwanmuang, J. (July 6, 2018). *Interview*. (In Thai)
- [9] Senate House Library, University of London. (2018). *Using the Library*. Retrieved June 20, 2018, from: <https://www.senatehouselibrary.ac.uk/using-the-library>
- [10] The Open University of Hong Kong. (2018). *Library*. Retrieved on June 20, 2018, from: <http://www.ouhk.edu.hk/wcsprd/Satellite?pagename=OUHK/tcAdmin&sch=LIB&lang=eng>
- [11] Sri-anan, P. (2005). *User' Satisfaction in Retrieval from Online Databases of the Central Library, Ramkhamhaeng University*. Bangkok: Ramkhamhaeng University Library. (In Thai)
- [12] Mamad, T. (2010). *Needs and Problems in the Use of Information Services at the Ramkhamhaeng University Library*. Master of Arts Thesis in Mass Communication Technology, Ramkhamhaeng University. (In Thai)
- [13] Sri-Aem, N. (2007). *Conditions and Problems in Using E-library Services of Master's Program Students at Ramkhamhaeng University*. Master of Education Thesis in Human Resources Development Technology, Ramkhamhaeng University. (In Thai)
- [14] Takerngsukvatana, R. (1989). *Information Needs and Uses of Faculty Members of Sukhothai Thammathirat Open University*. Master of Arts Thesis in Library Science, Chulalongkorn University. (In Thai)

- [15] Danna, R. (2006). *Faculty Members' Use of and Needs for Information Services from Sukhothai Thammathirat Open University's Office of Documentation and Informat.* Master of Arts Thesis in Library and Information Science, Srinakharinwirot University. (In Thai)
- [16] Francis, H. (2005). The Information-Seeking Behavior of Social Science Faculty at the University of the West Indies, St. Augustine Campus. *The Journal of Academic Librarianship*, 31(1), 67-72.
- [17] Choemprayong, S. (2014). *Modern library Services: Current Trends and Future Challenges.* Retrieved April 20, 2018, from: <http://main.library.tu.ac.th/conference2014/pdf/modern-ppt.pdf>. (In Thai)
- [18] Rowley, J. (1994). Customer Experience of Libraries. *Library Review*, 43(6), 7-17.
- [19] Mark, N. (2014). *The Library User Experience: Why it matters and how it can be improved.* Indiana: Indiana University Digital Collections Services.
- [20] Jarusan, P. (2014). *Customer Experience Management of Thai Research University Libraries.* Master's thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. (In Thai)
- [21] The Association of College and Research Libraries, American Library Association. (2011) *Standards for Libraries in Higher Education.* Approved by the ACRL Board of Directors, October 2011. Chicago, Illinois: ACRL.
- [22] The Open University. (2016). *Appointment of Director of Library Services The Open University.* Retrieved October 10, 2019, from: https://www3.open.ac.uk/events/jobs/2016211_36943_o3.pdf.
- [23] Henning, J. (2010.) Management of Open Distance Libraries with Reference to Learner Support. *Library Management*, 31(6), 440-450.
- [24] Phothisita, C. (2007). *Sciences and Arts of Qualitative Research* (3rd ed). Bangkok: Amarin Printing & Publishing Public Co., Ltd. (In Thai)
- [25] Wipawin, N. (2007). *Modern Library Management* (2nd ed). Bangkok: SR Printing Mass Product. (In Thai)
- [26] Siriprasoetsin, P. (2010). *Development of Customer Relationship Management Model for Thai Academic Libraries.* Doctor of Philosophy Thesis in Information Studies, Graduate School, Khon Kaen University. (In Thai)
- [27] Watson, L. (2017). *Better Library and Learning Space – Trends and Ideas.* Retrieved April 25, 2018, from: <https://www.tkpark.or.th/stocks/extra/002f08.pdf>.

- [28] Jantarasut, P. (2013). *Using an Electronic Training Program for Developing Essential Core Competencies for Information Professionals in Libraries of Tertiary Institutions*. Doctor of Philosophy Human Resource Development, Ramkhamhaeng University. (In Thai)
- [29] Stueart, R. D., & Moran, B. B. (2007). *Library and Information Center Management* (7th ed.) Westport, CT: Libraries Unlimited.