

ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2554

ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสโตนท์ของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสตัทซ์ของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2554

พัฒนา จัตวานิล. (2554). ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณุไกร.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของนิสิต และบุคลากรที่มีต่อฝ่ายสื่อโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 404 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 356 คน และบุคลากร จำนวน 362 คน ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t – test

ผลการวิจัย มีดังนี้

สภาพการใช้และไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนมีดังนี้ นิสิตเคยใช้บริการสื่อโสตทัศนมีร้อยละ 78.55 มีความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เกิน 3 ครั้ง / เดือน บุคลากรที่เคยใช้บริการสื่อโสตทัศนมีเพียงร้อยละ 44.75 มีความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ ไม่เกิน 4 ครั้ง / ภาคเรียน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของนิสิตพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมี 2 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่านิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในเรื่อง สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความทันสมัย สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือโอแพก มีการนำสื่อโสตทัศนใหม่ๆ มาจัดแสดงบนชั้นให้ผู้ใช้งานเห็นโดยสะดวก เพื่อช่วยตัดสินใจในการใช้ มุมสื่อโสตทัศนมีหูฟัง แก้อื้อ พร้อมใช้งาน บริเวณที่ให้บริการยืมคืนสื่อโสตทัศนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย สื่อโสตทัศนที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงวิชาการตรงตามความต้องการ สื่อโสตทัศนที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงบันเทิงมีปริมาณมากพอ วิธีค้นสื่อโสตทัศนจากฐานข้อมูลโดยใช้โอแพก ใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และระเบียบการให้บริการ ห้องชมภาพยนตร์มีความเหมาะสม

ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของบุคลากรพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.80 ขึ้นไปมี 6 ข้อ ได้แก่ บุคลากรมีอัตราค่าที่ติดต่อผู้ให้บริการ บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ บุคลากร มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนที่ต้องการได้จาก

เครื่องมือช่วยค้นคือโอแพก บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ และ บุคลากรให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อพบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจสูงกว่า เจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในเรื่อง เครื่องเล่นดีวีดีและเครื่องรับโทรทัศน์ที่ใช้กับสื่อโทรทัศน์ มีความทันสมัย และ มีการจัดสถานที่ให้บริการสื่อโทรทัศน์อยู่ในสภาพพร้อมใช้

เหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโทรทัศน์ นิสิตมีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโทรทัศน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมี 2 ข้อ ได้แก่ ไม่เคยได้รับ ข่าวประชาสัมพันธ์การให้บริการสื่อโทรทัศน์ของสำนักหอสมุดกลาง มศว และ ไม่จำเป็นต้องใช้ สื่อโทรทัศน์ของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพราะสามารถใช้จากอินเทอร์เน็ตได้ บุคลากรมีเหตุผล ในการไม่ใช้บริการสื่อโทรทัศน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมี 1 ข้อ คือ ไม่จำเป็นต้องใช้สื่อโทรทัศน์ของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพราะสามารถใช้จาก อินเทอร์เน็ตได้



USERS' SATISFACTION IN AUDIO-VISUAL SERVICES OF
CENTRAL LIBRARY, SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts Degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University

May 2011

Pattana Chattawanil. (2011). *Users' Satisfaction in Audio-Visual Services of Central Library, Srinakharinwirot University*. Master's project, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assist. Prof. Somchai Warunyanugrai.

The proposes of this study were to investigate and to compare students and staffs satisfaction in audio-visual services of Central Library, Srinakharinwirot University in four aspects, service processes, service staffs, facilities and service quality. Questionnaire was developed and used as testing tool trough 404 undergraduate and 356 post graduate students and 362 staffs of Srinakharinwirot University, Prasarnmitr campus. Percentage, mean, standard deviation and t-test were used to analyze the data.

The results of this study had shown as following;

The status of audio-visual usage, the number of student users was 78.55%. Highest frequency use by students was not more than 3 times a month. Unlikely, the number of staff users was only 44.75% and highest frequency was not more than 4 times per semester.

Users' satisfaction in audio-visual services, students showed overall satisfaction in medium level. Students' high level reasons were that: internet service area is in order, beautiful and suitable for service and providing up-to-date computer for internet. When compared into each reason, undergraduate students showed higher significantly satisfy than post graduate students in the following aspects: up-to-date audio-visual media, enable to search for audio-visual media via OPAC, display new audio-visual media on shelf in order to help user making decision, audio-visual media corner provided convenient instruments (i.e. headphones, chairs), loan-return service area is in order, beautiful and suitable for service, well prepared computers for internet, up-to-date computer for internet, provided proper academic audio-visual media, sufficiently provided entertained audio-visual media, OPAC searching procedure was used easily, convenient and fast and finally proper service rules for the theater.

On the other hand, overall staff use satisfaction was at high level. There were six reasons that the means were above 3.80: friendly staffs, staffs were very appreciated for the services, staffs were active for the services, enable to search for audio-visual media via OPAC, equality services and fast services. When compared each reason, there were two reasons that lecturers showed significantly higher satisfaction level than supporting staffs.

These reasons were up-to-date DVD and TV satellite which connected with audio-visual media and the service areas were ready to use.

The reasons of non-users in audio-visual services, students indicated in overall reasons in medium level. Merely two reasons are classified as high level, non-users have never got informed about audio-visual services of the Central Library and did not need to use library facility due to the non-user can access audio-visual media via internet. Likely, staffs gave overall reason in the medium level. Only one reason was classified as high level, staff did not need to use library facility because they can access audio-visual media through internet.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศน์ของผู้ใช้บริการใน
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของพัฒนา จิตวานิล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับ
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณุไกร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณุไกร)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์อรรถัย วารีสอาด)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะมนุษยศาสตร์
(อาจารย์ ดร. วาณี อรรถนัสชาติ)

วันที่เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณุไกร ที่รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้ผู้วิจัย ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จจรดลง สมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆมา และอาจารย์อรทัย วารีสอาด ที่ให้ความกรุณามาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ รวมทั้งให้คำแนะนำที่ดีและ เสนอแนะเพิ่มเติม ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ประสบการณ์ที่ดีและมีคุณค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยจนทำให้ประสบความสำเร็จในการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง ดร.ถนอมศักดิ์ ศรีจันทร์ และนางพิมพ์ เมฆสวัสดิ์ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ร่วมงานในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจมาตลอด รวมทั้งนิสิต และบุคลากร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามจนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดี ตลอดจนเพื่อน ๆ กัลยาณมิตร ทุกคนที่ให้กำลังใจพร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

คุณประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา และบูรพคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

พัฒนา จัตวานิล

สารบัญ

| บทที่ | หน้า |
|--|----------|
| 1 บทนำ | 1 |
| ภูมิหลัง..... | 1 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย..... | 3 |
| ความสำคัญของการวิจัย | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 4 |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย..... | 4 |
| กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... | 4 |
| ตัวแปรที่ศึกษา..... | 4 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 6 |
| สมมุติฐานในการวิจัย..... | 6 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการของห้องสมุด..... | 8 |
| ความหมายของงานบริการของห้องสมุด..... | 8 |
| ความสำคัญของงานบริการของห้องสมุด..... | 8 |
| วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด..... | 10 |
| งานบริการของห้องสมุด..... | 11 |
| สื่อโสตทัศนในห้องสมุด..... | 15 |
| ความหมายของสื่อโสตทัศน..... | 15 |
| ความสำคัญของสื่อโสตทัศน..... | 17 |
| ประเภทของสื่อโสตทัศน..... | 18 |
| การจัดให้บริการสื่อโสตทัศนของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ..... | 23 |
| ทฤษฎีและการวัดความพึงพอใจ..... | 25 |
| ความหมายของความพึงพอใจ..... | 25 |
| ลักษณะของความพึงพอใจในการรับบริการ..... | 26 |
| ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ..... | 28 |
| การวัดความพึงพอใจ..... | 30 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|-----------|
| 2 (ต่อ) | |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 30 |
| งานวิจัยในต่างประเทศ..... | 30 |
| งานวิจัยในประเทศ..... | 32 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 35 |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... | 35 |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 35 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 37 |
| การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 37 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 39 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 39 |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 39 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 40 |
| 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... | 59 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย..... | 59 |
| สมมุติฐานการวิจัย..... | 59 |
| วิธีดำเนินการวิจัย..... | 59 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 60 |
| อภิปรายผล..... | 62 |
| ข้อเสนอแนะจากการวิจัย..... | 65 |
| บรรณานุกรม | 67 |
| ภาคผนวก..... | 71 |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์..... | 87 |

บัญชีตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน คณะวิชา ชั้นปี และเพศ..... | 40 |
| 2 สภาพการใช้และไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนของนิสิตและบุคลากร..... | 43 |
| 3 สภาพการใช้บริการสื่อโสตทัศนของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ..... | 44 |
| 4 ความพึงพอใจของนิสิตในการใช้บริการสื่อโสตทัศน..... | 45 |
| 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของนิสิตระดับปริญญาตรี กับบัณฑิตศึกษา..... | 47 |
| 6 ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของบุคลากร..... | 50 |
| 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการสื่อโสตทัศนของอาจารย์กับเจ้าหน้าที่.... | 52 |
| 8 เหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนของนิสิตในฝ่ายโสตทัศนศึกษา..... | 55 |
| 9 เหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนของบุคลากรในฝ่ายโสตทัศนศึกษา..... | 57 |



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาในยุคปัจจุบัน มุ่งให้ผู้เรียนได้มีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งต่างๆ มาประกอบความรู้ที่ได้จากการเรียนในห้องเรียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนในระดับมหาวิทยาลัย จะใช้วิธีการเรียนในห้องเรียนซึ่งผู้เรียนจะศึกษาจากอาจารย์ผู้เดียวคงไม่เพียงพอ และยิ่งไปกว่านั้น การศึกษาไม่ได้จำกัดอยู่ในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว ฐานความรู้ในยุคนี้ได้ขยายวงกว้างอย่างไม่มีขีดจำกัด ผู้เรียนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติม และอีกประการหนึ่งการศึกษาได้ถูกพัฒนาควบคู่ไปกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้ระบบการศึกษาเปลี่ยนไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนศึกษาเพิ่มขึ้น จึงสามารถพัฒนาผู้เรียนหรือผู้ที่เรียนซ้ำได้พัฒนากระบวนการเรียนรู้ได้รวดเร็วเพิ่มขึ้น

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศโดยจัดบริการให้ผู้เข้าใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัยนับเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ สถาบันบริการสารสนเทศจะสามารถให้บริการลักษณะดังกล่าวได้ จะต้องมีการพยากรณ์สารสนเทศที่หลากหลาย เช่น เทปวีดิทัศน์ เทปคาสเส็ต แผ่นวีดิทัศน์ แผ่นดิิจิทัลวีดิทัศน์ แผ่นซีดี บทเรียนสำเร็จรูปมัลติมีเดีย ตลอดจนเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการได้ดียิ่งขึ้น

ปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนศึกษาที่มีความสำคัญในฐานะเป็นทรัพยากรส่วนหนึ่งของห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดจึงมีหน้าที่ในการจัดหา รวบรวม จัดเก็บและพัฒนาทรัพยากรประเภทสื่อโสตทัศนศึกษาให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด การดำเนินงานด้านสื่อโสตทัศนศึกษาให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีสื่อโสตทัศนศึกษาที่เพียงพอกับความต้องการมีงบประมาณที่แน่นอนในการจัดซื้อ มีบุคลากรที่มีความชำนาญในการให้คำแนะนำเพื่อการใช้ ในขณะที่เดียวกันสามารถนำเสนอหรือประชาสัมพันธ์เพื่อดึงดูดให้คนที่ไม่ชอบอ่านหนังสือแต่สนใจใช้สื่อโสตทัศนศึกษาให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งผู้เรียนก็สามารถเรียนรู้ได้ดีขึ้นอีกด้วย

ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีภารกิจหลักที่สำคัญ คือการให้บริการ นอกจากนี้จะมีการบริการวัสดุตีพิมพ์ประเภทหนังสือ วารสาร นิตยสาร แล้วยังมีการให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา ซึ่งสื่อโสตทัศนศึกษาจะมีลักษณะการใช้ที่แตกต่างไปจากวัสดุตีพิมพ์คือสื่อโสตทัศนศึกษาส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องใช้ร่วมกับอุปกรณ์หรือเครื่องมือช่วยอ่าน ได้แก่ บทเรียนสำเร็จรูปมัลติมีเดีย สารคดีแผ่นวีดิทัศน์ อีกทั้งยังเป็นสารสนเทศที่เอื้อให้ผู้บริการสามารถเข้าถึงได้ในเวลาเดียวกัน เช่น การทบทวนบทเรียนที่เรียนผ่านไปแล้ว วีดิทัศน์ตามประสงค์ ตลอดจนมีการพัฒนาและปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งถือว่าเป็นสารสนเทศที่ให้ความรู้ ความเข้าใจได้เทียบเท่ากับวัสดุประเภทสิ่งพิมพ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2551: 3) ได้ก่อตั้งขึ้นมาพร้อมกับวิทยาลัยวิชาการศึกษา กล่าวคือเมื่อโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูงถนนประสานมิตร ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา ในปี พ.ศ. 2497 ในขณะที่นั้นสำนักหอสมุดกลาง มีฐานะเป็นเพียงแผนกห้องสมุด ขึ้นกับสำนักงานอธิการบดีและดำเนินงานควบคู่กับวิทยาลัยวิชาการศึกษา มาโดยตลอดจนวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หอสมุดจึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนักหอสมุดกลางด้วย

เมื่อเริ่มแรกหอสมุดตั้งอยู่ที่ตึกคณะศึกษาศาสตร์ (ปัจจุบันคือ อาคาร 3 ชั้น 3) ขณะนั้นมีบุคลากรเพียง 2-3 คน ดำเนินงานในระยะ 7 ปีแรก ระหว่าง พ.ศ. 2498 ถึง พ.ศ. 2505 กิจการหอสมุดได้ขยายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพราะได้รับความช่วยเหลือทางวิชาการและการเงินจากเอไอดี (A.I.D.) และยูซอม (USOM) (ในขณะนั้น) โดยทำสัญญากับมหาวิทยาลัยอินเดียนา เพื่อปรับปรุงหอสมุดของวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร ปทุมวัน และบางแสน ตามโครงการความช่วยเหลือได้มีการส่งอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในหอสมุดไปศึกษาวิชาการระดับปริญญาโทและปริญญาเอกที่มหาวิทยาลัยอินเดียนา มาช่วยในการจัดตั้งหอสมุด และให้ความช่วยเหลือในด้านการจัดหาตำราและสื่อทัศนศึกษา กล่าวได้ว่า หอสมุดวิทยาลัยวิชาการศึกษาเป็นหอสมุดแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้จัดให้บริการสื่อผสมอย่างแท้จริง

ความสำคัญในการให้บริการของห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศคือทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์อย่างทันสมัย รวดเร็ว ซึ่งการที่จะได้รับสารสนเทศนั้นสามารถได้จากสื่อหลากหลายประเภท อาทิ วัสดุตีพิมพ์ต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และเอกสารอื่นๆ ตลอดจนสื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการใช้แหล่งสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ในปัจจุบันบริการสารสนเทศจากสื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีการพัฒนาเจริญก้าวหน้าตลอดเวลาและได้รับความนิยมนอย่างสูงจาก อาจารย์ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา นักวิชาการในสาขาวิชาต่างๆ จากคุณสมบัติดังกล่าว ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศชั้นนำทั่วโลกได้ให้บริการสารสนเทศจากสื่อเหล่านี้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลตลอดจนส่งเสริมในการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยให้แก่ผู้ใช้บริการ

ฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดให้บริการสื่อสารสนเทศประเภทต่างๆ หลากหลาย โดยรวมถึงสื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนชุดศึกษา/ โสตทัศนอุปกรณ์ อาทิ ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์ วีซีดีดีวีดี เทปเสียง รายการโทรทัศน์จากยูบีซี ห้องมินิโฮมเธียเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ต มัลติมีเดีย ซีดีรอมโดยได้มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้สำนักหอสมุดกลางได้จัดหาสื่อสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนชุดศึกษาและโสตทัศนอุปกรณ์ต่างๆ มาให้บริการเพิ่มมากขึ้นทั้งในด้านประเภทและปริมาณ แต่อย่างไรก็ตามการพัฒนาหรือจัดหาสื่อสารสนเทศและอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ มานั้นควรตระหนักถึงปัจจัยต่างๆ เช่น คุณค่า

ของสื่อสารสนเทศ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จัดหา การใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า และยังมี
 ความจำเป็นต้องฝึกงานบุคลากรเพิ่มขึ้นเพื่อให้สามารถจัดบริการที่มีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่
 จากการที่ผู้วิจัยได้ทำหน้าที่รับผิดชอบจัดให้บริการสื่อสารสนเทศเหล่านี้ ทำให้ตระหนักว่า
 ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังขยายตัว เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสนับสนุน
 การศึกษาและวิจัย มีการเปิดการเรียนการสอนเพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวาง อีกทั้งวิทยาการทางด้าน
 ต่างๆ พัฒนาก้าวหน้าไปรวดเร็วมาก การศึกษาหาความรู้ให้ทันเหตุการณ์และสอดคล้องกับ
 ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเรื่องสำคัญอันที่จะส่งผลต่อ
 คุณภาพการศึกษาของบุคคล ดังนั้นการให้บริการสื่อสตัทซ์ที่มีคุณภาพจึงช่วยให้การศึกษาหรือ
 การเรียนรู้ผ่านใจและเข้าใจง่ายขึ้น ทำให้สามารถเรียนรู้ได้มากขึ้นโดยใช้เวลาน้อยลง อย่างไรก็ตาม
 สื่อสารสนเทศและอุปกรณ์ต่างๆ ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นำมา
 ให้บริการในปัจจุบันอาจจะยังไม่เพียงพอหรือตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษา
 ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสตัทซ์ของผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ตอบสนองความ
 ต้องการและสนับสนุนการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสตัทซ์ของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสตัทซ์ของนิสิตผู้ใช้บริการในสำนัก
 หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสตัทซ์ของบุคลากรผู้ใช้บริการใน
 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตัวแปรตำแหน่งงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สำนักหอสมุดกลาง สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง
 และพัฒนางานบริการด้านสื่อสตัทซ์ทั้ง 4 ด้าน คือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้เกิด
 ความพึงพอใจสูงสุด และใช้บริการของฝ่ายสื่อสตัทซ์ได้เกิดประโยชน์ตรงตามความต้องการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. นิสิตภาคปกติผู้ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 9,510 คน
2. นิสิตภาคปกติผู้ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 3,724 คน
3. บุคลากรผู้ซึ่งปฏิบัติราชการประจำคณะวิชาต่างๆ ประกอบด้วย อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 5,962 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิต และบุคลากร ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรที่สุ่มมาจากประชากรข้างต้นโดยการสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 404 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 356 คน และบุคลากร ประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 163 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 199 คน รวมทั้งหมด 362 คน ซึ่งทุกกลุ่มได้จำนวนมากกว่าขั้นต่ำที่กำหนดไว้ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krijcie and Morgan. 1970: 607-610)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 ตัวแปรอิสระที่ศึกษากับนิสิต ได้แก่ ระดับการศึกษาซึ่งแบ่งเป็น
 - 1.1.1 ระดับปริญญาตรี
 - 1.1.2 ระดับบัณฑิตศึกษา
 - 1.2 ตัวแปรอิสระที่ศึกษากับบุคลากร ได้แก่ สถานภาพตำแหน่งงานซึ่งแบ่งเป็น
 - 1.2.1 อาจารย์
 - 1.2.2 เจ้าหน้าที่
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสโตนท์คณ์ของผู้ใช้บริการใน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ใช้บริการ หมายถึง นิสิตทั้งระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา

รวมทั้งอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่เคยใช้และไม่เคยใช้สื่อสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น

1.1 นิสิต

1.1.1 นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีทุกระดับชั้นในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

1.1.2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก อยู่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

1.2 บุคลากร คือผู้ที่ปฏิบัติราชการประจำคณะวิชาต่างๆ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น

1.2.1 อาจารย์ หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปฏิบัติราชการในตำแหน่งวิชาการซึ่งทำหน้าที่สอนและวิจัย

1.2.2 เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปฏิบัติราชการในตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งไม่ได้ทำหน้าที่ในการสอนและวิจัย

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสื่อสารสนเทศ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนบริการต่างๆ ที่ให้บริการของฝ่ายสารสนเทศศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านกระบวนการ หมายถึง การจัดหาสื่อสารสนเทศที่ทันสมัยมาให้บริการ ประเภทของสื่อสารสนเทศมีความหลากหลาย เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศสะดวก การเข้าถึงสื่อสารสนเทศ ระบบการให้บริการสื่อสารสนเทศ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการสื่อสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น มีความเอาใจใส่ แนะนำวิธีใช้บริการอย่างถูกวิธี

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการสื่อสารสนเทศมีสิ่งอำนวยความสะดวก มีบริเวณใช้สอยสะดวก ไม่มีเสียงรบกวน จำนวนอุปกรณ์ที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ

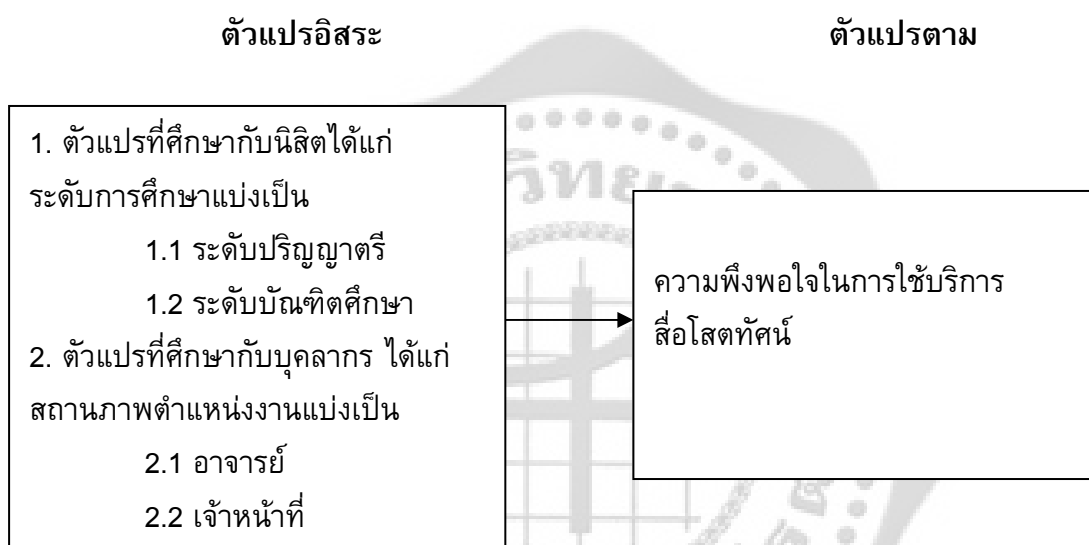
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง สื่อสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีความทันสมัยพอเพียงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

การวัดความพึงพอใจวัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นข้อคำถามทางบวกหรือทางลบเกี่ยวกับบริการต่างๆ ในฝ่ายสื่อสารสนเทศ ซึ่งแยกตามด้านต่างๆ

ดังนี้ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ การตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

3. สื่อโสตทัศน์ หมายถึง สื่อที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่ให้ภาพหรือเสียง หรือ ทั้งสองอย่าง และสื่อประเภทมัลติมีเดีย ได้แก่ เทปวีดิทัศน์ แถบบันทึกเสียง สื่อสัญญาณโทรทัศน์ จากทรูวิชั่นส์ ดีวีดี วีซีดี ซีดีรอม-มัลติมีเดีย ซีดีเสียง หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานในการวิจัย

1. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศน์ในด้านต่างๆ แตกต่างกัน
2. บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีสถานภาพของตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศน์ในด้านต่างๆ แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการของห้องสมุด
 - 1.1 ความหมายของงานบริการห้องสมุด
 - 1.2 ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด
 - 1.3 วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด
 - 1.4 งานบริการของห้องสมุด
2. สื่อโสตทัศนในห้องสมุด
 - 2.1 ความหมายของสื่อโสตทัศน
 - 2.2 ความสำคัญของสื่อโสตทัศน
 - 2.3 ประเภทของสื่อโสตทัศน
 - 2.4 การจัดให้บริการสื่อโสตทัศน ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ทฤษฎีและการวัดความพึงพอใจ
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 3.2 ลักษณะของความพึงพอใจในการรับบริการ
 - 3.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 3.4 การวัดความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการของห้องสมุด

ความหมายของงานบริการห้องสมุด

งานบริการห้องสมุด มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 1976: 973-974) กล่าวว่า “บริการประกอบด้วยการช่วยเหลือ เป็นส่วนบุคคล ซึ่งจัดให้แก่ผู้ใช้ในการติดตามหาสารสนเทศ ทั้งที่มีอยู่ภายใน และภายนอกห้องสมุด”

จินตนา เกสรบัวขาว (2542: 2) กล่าวว่า บริการของห้องสมุด หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการโดยจัดเตรียมวัสดุ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้พร้อม และหาเทคนิควิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช่วัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่างเต็มที่

ชาติศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2522: 3) กล่าวว่า บริการของห้องสมุด หมายถึง การจัดบริการและหาวิธีต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและชักจูงใจให้บุคคลมาใช้บริการ เพื่อการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ ความเพลิดเพลินจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุ ทุกประเภทที่มีอยู่ในห้องสมุด

สุวรรณ อภัยวงศ์ (2543: 13) กล่าวว่า การบริการสารสนเทศ คือ กระบวนการดำเนินงาน รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดเตรียมสารสนเทศที่มีคุณค่าให้กับผู้ใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศตามที่ใช้ต้องการโดยชี้แนะและแนะนำแหล่งสารสนเทศได้

ดังนั้นกล่าวโดยสรุป บริการห้องสมุด หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น ทั้งนี้เป็นไปเพื่ออำนวยความสะดวกและสนองต่อความต้องการของผู้เข้าใช้บริการในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการศึกษาค้นคว้าและความบันเทิง

ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด

งานบริการห้องสมุดมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นหน่วยงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมาก ซึ่งสามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ห้องสมุดและสร้างความนิยมชมชอบ อาจกล่าวได้ว่า การศึกษาที่ไม่ได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดจากบริการห้องสมุด เปรียบเสมือนร่างกายที่ปราศจากวิญญาณ หรือยานพาหนะที่ปราศจากเครื่องยนต์ ทั้งนี้เนื่องจากการใช้บริการห้องสมุดมีส่วนช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ถือได้ว่า “งานบริการคือหัวใจของห้องสมุด” ซึ่งหากห้องสมุดมีการจัดให้บริการที่ดีจะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาห้องสมุดให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความมั่นคงต่อไป

บรรณารักษ์และผู้ใช้บริการต่างตระหนักดีว่าบริการของห้องสมุดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งซึ่ง จินตนา เกสรบัวขาว (2542: 2-4) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. ช่วยให้การศึกษามากกว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใด งานบริการของห้องสมุดล้วนแล้วแต่มุ่งให้การศึกษาทันที ช่วยให้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ช่วยเผยแพร่ข่าวสารข้อมูล ในสภาพสังคมปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ทุกคนจำเป็นต้องก้าวให้ทันโลกโดยเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ เพราะเป็นยุคที่แข่งขันกันในด้านข้อมูล ข่าวสาร บุคคลใดมีข้อมูลก็ย่อมเป็นผู้ที่ได้เปรียบในสังคม บริการต่างๆ ของห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสาร และเมื่อคนมีการศึกษามากขึ้นก็จะได้นำไปใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตของตน อันส่งผลให้ประเทศมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ และประเทศก็จะเจริญก้าวหน้าขึ้น

3. ช่วยในการค้นคว้าวิจัย ในทุกสาขาอาชีพจำเป็นต้องทำการวิจัยเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ซึ่งเป็นการพัฒนาวิชาการในสาขาอาชีพนั้น นักวิจัยต้องมีข้อมูลประกอบเป็นจำนวนมาก หากผู้วิจัยต้องซื้อหรือพยายามแสวงหาหนังสือหรือวัสดุประเภทอื่นด้วยตนเองทั้งหมดแล้ว ก็ย่อมเสียค่าใช้จ่ายสูงมาก และจะได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ห้องสมุดจึงรวบรวมข้อมูลไว้ แล้วยังให้บริการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือนักวิจัย เช่น บริการบรรณานุกรม บริการเผยแพร่ข้อสนเทศตามความสนใจของผู้ใช้เป็นรายบุคคล เป็นต้น

4. ช่วยประหยัด ประหยัดในแง่ของผู้ใช้ คือไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อซื้อหนังสือมาอ่านเอง สามารถใช้วัสดุที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดได้ นอกจากนี้บริการของห้องสมุดยังช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้ ผู้ใช้อาจประสบปัญหาหาหนังสือไม่พบ ไม่ทราบวิธีการค้นหา บรรณารักษ์จะเข้าไปช่วยเหลือ ทำให้หาวัสดุที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งในบางแห่งที่จัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด ยังสามารถหาวัสดุจากห้องสมุดแห่งอื่นมาบริการได้อีกด้วย และในกรณีที่ห้องสมุดอยู่ห่างไกลกันยังสามารถหาวัสดุเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันโดยการสืบค้นข้อมูลทางไกลด้วยคอมพิวเตอร์ ฉะนั้นจึงประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายที่จะต้องเดินทางไปยังห้องสมุดที่อยู่ห่างไกลทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

5. ช่วยให้เห็นค่าได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ข้อมูลต่างๆ หากได้รับอย่างไม่ครบถ้วน อาจเป็นผลเสียต่อผู้ค้นคว้า เพราะสรุปความได้ไม่ครบถ้วน อาจเกิดความผิดพลาดในการนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นบริการของห้องสมุดช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวได้ บรรณารักษ์จะแนะนำวิธีการค้นคว้าหรืออาจช่วยลงมือค้นหาคำตอบได้

6. ช่วยให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสค้นคว้าเพื่อพัฒนาตนเอง ใช้ประโยชน์จากข้อมูลซึ่งได้จากห้องสมุด ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดบริการต่างๆ ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ สำหรับห้องสมุดสมัยใหม่ ไม่เพียงแต่บริการผู้เข้าใช้ห้องสมุดเท่านั้น หากมีกำลังความสามารถที่จะปฏิบัติ ห้องสมุดก็จะจัดบริการให้แก่บุคคลที่ไม่ได้เข้าใช้ แต่มีความต้องการข้อมูล ข่าวสาร และอาจรวมไปถึงผู้ด้อยโอกาสกลุ่มต่างๆ ที่ไม่มีโอกาสได้เข้าใช้ห้องสมุด

7. ช่วยให้ผู้ใช้ได้ผ่อนคลายความตึงเครียด ได้รับความเพลิดเพลินจากการใช้วัสดุที่มุ่งให้ความบันเทิง เช่น นวนิยาย เรื่องสั้น ภาพยนตร์และเพลง นับได้ว่าเป็นวิธีการส่งเสริมให้เกิดการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์วิธีการหนึ่งด้วย

8. ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ห้องสมุด บุคลากรงานบริการห้องสมุดมุ่งช่วยเหลือผู้ใช้เป็นสำคัญทำให้ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นมิตร และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เช่น เมื่อค้นหาสิ่งใดเรื่องใดก็หาได้โดยเร็วผู้ใช้อย่อมเกิดความประทับใจ และจะเป็นบุคคลที่ช่วยประชาสัมพันธ์ห้องสมุดต่อไปและเมื่อห้องสมุดต้องการขอความร่วมมือด้านต่าง ๆ บุคคลเหล่านี้ จะช่วยเหลือกิจการของห้องสมุด นับได้ว่าการบริการที่ดีจะมีส่วนช่วยในเรื่องของการประชาสัมพันธ์

9. ช่วยส่งเสริมบริการของห้องสมุด หากบรรณารักษ์สามารถจัดบริการที่ดีได้ ยิ่งส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจและมีปริมาณผู้ใช้เพิ่มขึ้น เกิดการใช้วัสดุของห้องสมุดอย่างคุ้มค่า ในทางตรงกันข้ามหากบริการได้ไม่ดีก็ย่อมทำให้ปริมาณผู้ใช้น้อย วัสดุที่มีอยู่อย่างไม่คุ้มค่า ซึ่งนับเป็นความล้มเหลวอย่างมาก เนื่องจากต้องสูญเสียงบประมาณในการจัดเตรียมวัสดุ บุคลากร ค่าก่อสร้างอาคาร และรายจ่ายอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก จัดว่าเป็นการลงทุนที่สูญเปล่า ดังนั้น บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องศึกษาเทคนิควิธีการดำเนินงานบริการเพื่อจะได้ทราบแนวทางการจัดบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจนำทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพของห้องสมุดแต่ละแห่ง

พวงผกา คงอุทัยกุล และเทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง (2548: 25) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานบริการของห้องสมุดไว้ว่า บริการของห้องสมุด ถือได้ว่าเป็นหัวใจของห้องสมุด ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุด กล่าวคือ

1. ทำให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใดบ้างที่จัดให้บริการ
 2. ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและค้นคืนสารสนเทศที่ต้องการได้
 3. ทำให้ห้องสมุดทราบถึงความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการจัดและการปรับปรุงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
 4. บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดถือเป็นการทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด
- ช่วยสร้างความคุ้นเคยและความเข้าใจอันดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด

งานบริการห้องสมุดเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับห้องสมุด เพราะเป็นบริการที่จะต้องติดต่อกับผู้ใช้ตลอดเวลา หากห้องสมุดมีการจัดบริการที่ดีย่อมจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจให้มีการเข้าใช้บริการเพิ่มขึ้น หรือกลับมาใช้บริการห้องสมุดอีกครั้งหนึ่งหรือหลายครั้งก็ได้

วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด

งานบริการห้องสมุดเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการทุกระดับ จินตนา เกสรบัวขาว (2542: 5) ได้กล่าวจุดมุ่งหมายของงานบริการห้องสมุด สามารถแยกเป็นประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ของห้องสมุดโดยการจัดการบริการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับความสะดวกและได้รับประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังต้องบริการให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการและรวดเร็ว

2. เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ทราบวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้น ผู้ใช้มีสิทธิ์ที่จะเลือกอ่านได้ตามความสนใจแต่ต้องรู้จักใช้และเลือกข้อมูลที่ต้องการออกมาให้ได้

3. เพื่อส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า วิจัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้มีโอกาสได้เข้ามาแสวงหาความรู้ด้านต่างๆ ภายในห้องสมุด ซึ่งจะช่วยให้ศึกษาได้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้งยิ่งขึ้น

4. เพื่อให้ผู้ใช้เกิดนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า แม้ว่าปัจจุบันจะมีสื่อลักษณะอื่นๆ ออกมาแต่หนังสือก็ยังคงมีความสำคัญ หากบุคคลทั่วไปอ่านมากย่อมส่งผลให้เกิดนิสัยรักการอ่าน รู้เรื่องราวมากมาย มีข้อมูลที่จะวิเคราะห์เรื่องราวต่างๆ อย่างชาญฉลาดและที่สำคัญคือมีวิจารณญาณในการอ่านยิ่งขึ้น

5. เพื่อให้ผู้ใช้ผ่อนคลายความตึงเครียด นอกเหนือจากข้อมูลด้านวิชาการแล้วห้องสมุดยังมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ความบันเทิง เช่น นวนิยายและเรื่องสั้น ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้ได้ หรืออาจยืมออกมาได้ด้วย ดังนั้นจึงนับได้ว่าเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

งานบริการห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนในด้านการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัยแก่ผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ ที่มีให้บริการอย่างหลากหลายภายในห้องสมุด และเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่ากับการลงทุน

งานบริการของห้องสมุด

งานบริการเป็นหัวใจของห้องสมุด ห้องสมุดแต่ละแห่งมีบริการที่แตกต่างกัน และวัตถุประสงค์ที่เหมือนกันก็คือ ให้บริการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการใช้บริการ งานบริการของห้องสมุดอาจแบ่งออกได้ 7 ประการ ดังต่อไปนี้ พวงผกา คงอุทัยกุล และเทอดศักดิ์ ไม่ทำทอง (2548: 26) ได้สรุปว่างานบริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถแบ่งบริการต่างๆ ดังนี้

1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการพื้นฐานที่สำคัญซึ่งห้องสมุดทุกแห่งจัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและช่วยผู้ใช้ให้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ สมาชิกของห้องสมุดที่ประสงค์จะยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจะต้องติดต่อทำบัตรสมาชิก ณ จุดที่ให้บริการของแต่ละห้องสมุด และจะต้องแสดงบัตรสมาชิกนี้แก่เจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดแต่ละแห่งมีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดใด ก็ควรศึกษากฎระเบียบของห้องสมุดนั้น เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ

2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ปัจจุบันด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีการผลิตทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ออกมาเผยแพร่เป็นจำนวนมาก ห้องสมุด แต่ละแห่งไม่

สามารถจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดที่มีในห้องสมุดมาไว้ในห้องสมุดได้ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจัดซื้อ และสถานที่ในการจัดเก็บ ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดบางกลุ่มจึงมีนโยบายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันด้วยการจัดให้มีบริการยืมและทำสำเนาสิ่งพิมพ์ซึ่งกันและกัน ดังนั้นในกรณีที่มีผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีให้บริการในห้องสมุดที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ แต่ทราบว่ามีให้บริการที่ห้องสมุดอื่น ซึ่งเข้าร่วมในโครงการความร่วมมือดังกล่าว ก็สามารถติดต่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้ ณ จุดบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้เป็นสมาชิกอยู่ ทั้งนี้ผู้ยืมจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ห้องสมุดซึ่งเป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศกำหนด

3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหรือบริการอ้างอิง เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ที่ประสบปัญหาในการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด เช่น ไม่พบหนังสือเล่มที่ต้องการบนชั้น ไม่ทราบวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ หรืออาจต้องการคำตอบเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นปัญหาทางด้านวิชาการ หรือปัญหา การตอบคำถามแก่ผู้ใช้ทางโทรศัพท์ การให้บริการผ่านทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล หรือการตอบคำถามบนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด

4. บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด เนื่องจากปริมาณสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล ตลอดจนพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การดำเนินงานของห้องสมุดในปัจจุบันยุ่งยากซับซ้อนกว่าในอดีต ห้องสมุดต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบมากขึ้น เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ ขณะเดียวกัน เมื่อทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นทั้งในแง่ปริมาณและรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ จากเดิมที่ผู้ใช้เคยค้นด้วยตนเองคุ้นเคยกับการใช้เครื่องสืบค้นต่างๆ ของห้องสมุด ขาดความมั่นใจในการใช้ห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดจึงจำเป็นต้องจัดบริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้เกิดความมั่นใจ และสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เป็นการลดความเครียดความวิตกกังวลของผู้ใช้ ช่วยให้ผู้ใช้ได้ใช้ห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ วารสารและหนังสือพิมพ์เป็นสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ที่มีบริการในห้องสมุดโดยทั่วไป ทั้งนี้เพราะสิ่งพิมพ์ประเภทนี้จะทำให้ผู้ใช้ได้รับทั้งสาระความรู้ ความคิด ตลอดจนรับทราบเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นการช่วยให้ผู้ใช้มีความทันสมัยในแง่ของข่าวสารข้อมูลการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ในห้องสมุดโดยทั่วไป อาจให้บริการในลักษณะต่อไปนี้

5.1 วารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน จัดให้บริการในลักษณะชั้นเปิด ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงตัวเล่มและเลือกอ่านได้ด้วยตนเองภายในห้องสมุด แต่ไม่อนุญาตให้ยืมออก

5.2 วารสารล่วงเวลาฉบับปักษ์และหนังสือพิมพ์ล่วงเวลา อาจให้บริการในลักษณะชั้นเปิดหรือชั้นปิด แล้วแต่นโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง และห้องสมุดบางแห่งอนุญาตให้ยืมวารสารล่วงเวลาฉบับปักษ์ไปใช้นอกห้องสมุด

5.3 วารสารเย็บเล่มและหนังสือพิมพ์เก่า ให้บริการในลักษณะชั้นปิด ซึ่งผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้จากเจ้าหน้าที่ได้ ณ จุดที่ให้บริการ นอกจากนี้ห้องสมุดบางแห่งยังให้บริการในรูปวัสดุย่อส่วน เช่น ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช

6. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการที่จัดขึ้นในห้องสมุดสถาบันการศึกษาเพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนการสอน เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่อาจารย์ผู้สอนรายวิชาต่างๆ ที่ประสงค์จะให้ผู้เรียนของตนมีโอกาสอ่านหนังสือที่กำหนดให้อย่างทั่วถึง โดยอาจารย์ผู้สอนสามารถติดต่อกับบรรณารักษ์เพื่อนำหนังสือจากชั้นหนังสือทั่วไปมาจัดไว้ ณ จุดบริการหนังสือสำรองเป็นการชั่วคราว ซึ่งผู้เรียนที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชานั้นๆ สามารถยืมอ่านได้เป็นระยะเวลาที่สั้นกว่าการยืมหนังสือทั่วไป เช่น อาจมีระยะเวลา 1-3 วัน แล้วแต่ระเบียบของแต่ละห้องสมุด

7. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อเพิ่มศักยภาพ งานบริการสารสนเทศของห้องสมุดให้หลากหลายและครอบคลุมตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดทั้งหลายต่างตระหนักดีว่า บุคคลแต่ละคนชอบที่จะอ่านเนื้อหาความรู้หรือเรื่องราวต่างๆ ผ่านตัวอักษร เช่น อ่านหนังสือ หรือบทความจากวารสาร บางคนชอบที่จะติดตามเรื่องราวต่างๆ ผ่านทางภาพและเสียง เช่น ศึกษาจากวีดิทัศน์ หรือรายการโทรทัศน์ ในขณะที่บางคนสนใจที่จะค้นคว้าเรื่องราวต่างๆ ผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเชื่อมโยงไปสู่แหล่งความรู้ต่างๆ อย่างกว้างขวาง ดังนั้นห้องสมุดในยุคปัจจุบันจึงพยายามรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภทมาไว้ให้บริการเพื่อผู้ใช้จะได้เลือกใช้บริการได้ตามความต้องการของแต่ละคน

โบรफी (Brophy. 2000: 47-49) กล่าวถึงรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดไว้ดังนี้

1. บริการรายการทางบรรณานุกรม ห้องสมุดจะจัดเก็บข้อมูลทางบรรณานุกรม ตรีชนี บทคัดย่อ ในการเข้าถึงจะสามารถค้นผ่านทาง OPAC ซึ่งสามารถเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด และที่เป็นของห้องสมุดอื่น
2. บริการส่งเอกสาร ข้อมูลไปยังผู้ใช้ รวมถึงการยืมหนังสือ วัสดุอื่นๆ ที่ห้องสมุดมีอยู่ และการยืมระหว่างห้องสมุด การอำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรเพื่อการอ้างอิง การจัดหาทรัพยากรหลากหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นฉบับพิมพ์และรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
3. บริการพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัย พร้อมทั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องฉายสไลด์ เครื่องอ่านไมโครฟอร์ม เครื่องพิมพ์ผล
4. บริการให้คำปรึกษา และสามารถที่จะตอบคำถามได้ในรูปแบบและขอบเขตที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นคำถามโดยตรง เช่น สถานที่เก็บหนังสือหรือจะหาทรัพยากรที่ต้องการได้ที่ไหน จนถึงคำถามที่ซับซ้อนเกี่ยวกับการขอรายละเอียดลงลึกในสาขาวิชา และความคุ้นเคยกับแหล่งสารสนเทศเฉพาะทาง ซึ่งบ่อยครั้งที่ห้องสมุดจะถูกมองในฐานะที่เป็นศูนย์รวมของผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่างๆ และสามารถให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

5. บริการสนับสนุน ซึ่งอาจจะเน้นกลุ่มเป้าหมายไปที่สาขาวิชาต่างๆ ที่เปิดสอนภายในสถาบัน โดยการวางแผนและจัดการบริการในขอบเขตที่กว้างขวางเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในรายวิชาพิเศษ หรือสอนการสืบค้นข้อมูลเพื่อการวิจัย บริการด้านการจัดส่งต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาจจะต้องมีการปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับคำขอที่มีมาเป็นรายๆ ไป เช่น บริการข่าวสารทันสมัยแก่นักวิจัย หรือการรวบรวมคอลเลกชันเพื่อส่งเสริมการอ่านสำหรับพื้นฐานความรู้เพื่อการประกอบอาชีพต่อไปในอนาคต

6. การพัฒนาทักษะ โดยมีการจัดโครงการหรือโปรแกรมเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดการพัฒนาทักษะทางด้านสารสนเทศตามต้องการเพื่อให้เกิดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ และยังเป็นการสร้างพื้นฐานความรู้เพื่อการประกอบอาชีพต่อไปในอนาคต

7. บริการอื่นๆ ขึ้นอยู่กับสภาพและความพร้อมของห้องสมุด เช่น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งที่มีคอลเลกชันของเอกสารหรือต้นฉบับบันทึกที่สำคัญ หรืออาจจะเป็นจดหมายเหตุดังๆ ที่ประเมินค่ามิได้ ก็จะจัดบริการเชิงลึกเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักวิชาการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเอกสารเหล่านี้ได้

ศาตาคัตตี วชิรปริชาพงษ์ (2548: 15-16) กล่าวถึงบริการของห้องสมุดไว้ดังนี้

1. บริการพื้นฐาน เป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดเกือบทุกแห่งจัดให้แก่ผู้ใช้ ได้แก่
 - 1.1 บริการให้อ่านและค้นคว้าโดยเสรี ห้องสมุดจะจัดชั้นหนังสือ และวารสารแบบชั้นเปิดผู้ใช้สามารถเลือกและหยิบอ่านได้ตามความสนใจ
 - 1.2 บริการจ่าย-รับ คือบริการให้ผู้ใช้สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศออกไปใช้นอกห้องสมุดโดยปฏิบัติตามระเบียบการยืมของห้องสมุด
 - 1.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือบริการสารสนเทศ คือห้องสมุดจะจัดบรรณารักษ์ที่มีความรู้ ความชำนาญไว้ให้บริการตอบคำถามผู้ใช้ ทั้งคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและคำถามที่ต้องค้นหาคำตอบจากทรัพยากรสารสนเทศบางประเภท ห้องสมุดอาจให้บริการทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
 - 1.4 บริการถ่ายเอกสารเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ไม่ต้องเสียเวลาในการคัดลอกและลดปัญหาการฉีกทำลายสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด ผู้ใช้ต้องจ่ายค่าถ่ายเอกสารตามอัตราที่ห้องสมุดกำหนด
2. บริการพิเศษ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ได้แก่
 - 2.1 บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นการรวบรวมรายชื่อหนังสือ วารสารและสื่ออื่นๆ สำหรับใช้ประกอบการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ หรือใช้ประกอบการค้นคว้าวิจัยในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
 - 2.2 บริการข่าวสารทันสมัย เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบสารสนเทศใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ โดยการถ่ายสำเนาหน้าสารบัญวารสารฉบับล่าสุดที่ห้องสมุดได้รับหรือจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ แจงให้ผู้ใช้ทราบ

2.3 บริการเลือกสรรเผยแพร่สารสนเทศ เป็นบริการคัดเลือกสารสนเทศ เฉพาะเรื่องให้แก่ผู้ใช้แต่ละคนที่แจ้งความจำนงไว้

2.4 บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้ ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ให้ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ อาจสอนหรือ แนะนำเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม เช่น การจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เป็นต้น

2.5 บริการหนังสือจอง เป็นบริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยจัดหนังสือที่ อาจารย์กำหนดให้นักศึกษาอ่านประกอบในรายวิชาต่างๆ แต่มีจำนวนน้อยแยกไว้ต่างหาก และ กำหนดระยะเวลาให้ยืมสั้นกว่าหนังสือทั่วไป เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ทั่วถึงกัน

2.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดติดต่อขอยืมหนังสือ หรือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดไม่มีจากห้องสมุดอื่นมาให้แก่ผู้ใช้ หรือให้ผู้ใช้ นำแบบฟอร์มการยืม ระหว่างห้องสมุดไปขอยืมระหว่างห้องสมุดไปขอยืมด้วยตนเอง เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

2.7 บริการฐานข้อมูล เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้มีฐานข้อมูลต่างๆ ไว้ บริการแก่ผู้ใช้ ได้แก่

2.7.1 บริการฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง

2.7.2 บริการฐานข้อมูลซีดีรอม

2.7.3 บริการฐานข้อมูลออนไลน์ คือการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก

2.8 บริการอินเทอร์เน็ต ให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศที่สนใจได้ทั่วโลก

2.9 บริการอื่นๆ ที่ห้องสมุดแต่ละแห่งอาจจัดขึ้น เช่น บริการความรู้แก่ชุมชน บริการจัดส่งเอกสารให้แก่ผู้ใช้

บริการต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดทุกแห่งจัด ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุง พัฒนา ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ อยู่เสมอเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด

สื่อโสตทัศนในห้องสมุด

ความหมายของสื่อโสตทัศน

ในปัจจุบันการจัดการแหล่งสารสนเทศ จะมุ่งเน้นเพื่อให้เป็นศูนย์กลางการเรียน การสอน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมี แหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมและที่สำคัญคือความพร้อมทางด้านวัสดุอุปกรณ์และ สื่อที่หลากหลายรูปแบบเพื่อให้บริการ ในฐานะเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าเพื่อการเรียนการสอน เพื่อให้ สอนงตอบต่อความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ฉะนั้น แหล่งสารสนเทศต้องพร้อมในเรื่อง ทรัพยากรสารสนเทศ และต้องมีการดำเนินการและการจัดการอย่างเหมาะสม ทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. วัสดุตีพิมพ์ หรือ สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึงสื่อที่สามารถบันทึกข้อความ รูปภาพ ด้วยลายมือหรือเครื่องพิมพ์ทุกรูปแบบ ลงบนแผ่นบันทึกที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ ต้นฉบับ ตัวเขียนและจดหมายเหตุ หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จุลสาร เป็นต้น

2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ หรือ สื่อไม่ตีพิมพ์ หรือสื่อโสตทัศนวัสดุ หรือสื่อโสตทัศน หมายถึงสื่อที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดสารเพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้จากการสัมผัส การมองเห็น การได้ยิน โดยตรงหรือทางอ้อม แบ่งได้ 3 ประเภท คือ สื่อวัสดุ สื่ออุปกรณ์ และสื่อกิจกรรม นอกจากนี้ยังมี คำที่นิยมใช้ถึงคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ตัวกลางที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดสารในรูปอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้จากการสัมผัส การมองเห็น การได้ยิน จากการสื่อสารระยะไกล โดยไม่จำกัดจำนวนระยะทาง และเวลาในการใช้งาน

การจัดการแหล่งสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์จะสมบูรณ์แบบใดจะต้องมีองค์ประกอบทางด้านโสตทัศนอุปกรณ์ที่เป็นเครื่องมือช่วยถ่ายทอดสัญญาณจากโสตทัศนวัสดุ ให้ผู้ที่ศึกษาค้นคว้าได้รับรู้ ภายใต้การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ตามขั้นตอนและวิธีการที่เหมาะสมจึงจะเป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างสมบูรณ์

สื่อโสตทัศน หรือโสตทัศนวัสดุ หรือวัสดุไม่ตีพิมพ์ มีความหมาย ที่มาจากคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้อยู่หลายคำ คือ Audiovisual Media, Audiovisual Aids, Non Book Materials, Audiovisual Materials, Non-Printed Materials และ Multi-Media Materials ส่วนใหญ่จะมีความหมายที่คล้ายกันจะมีข้อแตกต่างกันเล็กน้อย ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

บุญถิ่น คิดโร (2540: 10) ให้ความหมายของสื่อโสตทัศน หมายถึง สื่อที่ถ่ายทอดสารสนเทศด้วยวิธีการหลากหลายเป็นพิเศษ ต่างจากการอ่านตัวอักษรที่เกิดจากการตีพิมพ์ และส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์เฉพาะ หรือต้องใช้เทคนิควิธีการในการถ่ายทอดสารสนเทศ

จินดา พิทักษ์ (2544: 4) ให้ความหมายของสื่อโสตทัศน หมายถึง สื่อ หรือ วัสดุหลากหลายประเภทที่ไม่ใช้สิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่ให้ภาพหรือเสียง หรือทั้งสองอย่าง ส่วนใหญ่ต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์เฉพาะอย่างจึงจะสื่อความหมายของข้อมูลหรือภาพที่บรรจุอยู่ได้

อารยะ เสนาคูณ (2546: 2) ให้ความหมายของสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ตัวกลางในการถ่ายทอด เพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้จากการสัมผัสโดยตรงหรือโดยทางอ้อม ที่ช่วยให้เรียนรู้ได้หลายรูปแบบโดยการอาศัยเทคนิค วิธีการต่าง ๆ ทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสาร เพื่อลดข้อจำกัดในเรื่องจำนวนระยะทาง และเวลา ที่ใช้ในการศึกษา

ชวลิต ะกิมี่ (2550: 7) ให้ความหมายของสื่อโสตทัศนว่า หมายถึง วัสดุหรือสื่อใดที่สามารถถ่ายทอดไปยังผู้เรียนโดยวิธีการต่าง ๆ ที่ไม่ใช่รูปแบบของตัวพิมพ์บนหนังสือ และมีการจัดเก็บ มีวิธีการใช้ที่แตกต่างจากหนังสือ

สุกัญญา กุลนิตี (2550: 2) ให้ความหมายของสื่อโสตทัศนและอุปกรณ์ หมายถึงวัสดุและอุปกรณ์ที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้ยินและได้เห็นจริงเพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นกล่าวโดยสรุป สื่อโสตทัศน หมายถึง วัสดุหรือสื่อใด ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ โดยใช้ในการถ่ายทอดสารสนเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ต้องอาศัยเครื่องมือหรืออุปกรณ์เฉพาะในการให้บริการ ซึ่งมีการจัดเก็บและวิธีการใช้แตกต่างไปจากหนังสือ

ความสำคัญของสื่อโสตทัศน

มนุษย์ใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ในการเรียนรู้ต่างกันคือ ทางตาร้อยละ 75 ทางหูร้อยละ 13 ทางการสัมผัสร้อยละ 6 ทางจมูกร้อยละ 3 และทางลิ้นร้อยละ 3 (Dove. 1975: 1) ซึ่งการใช้ประสาทสัมผัสต่าง ๆ มีผลต่อการรับรู้ (Perception) และความทรงจำ ที่สามารถเรียกการรับรู้นั้นกลับมาใช้ได้ (Recall) กล่าวคือการอ่านหรือการเห็นอย่างเดียว ก่อให้เกิดการรับรู้ที่เรียกกลับมาใช้ได้ (Perception and Recall) ร้อยละ 20 ในขณะที่การฟัง หรือการได้ยินสามารถรับรู้ได้ร้อยละ 30 ถ้าทั้งได้เห็นและได้ยินจะรับรู้ได้ร้อยละ 50 แต่ถ้าได้โต้ตอบและทดลองปฏิบัติจะรับรู้ได้ร้อยละ 80 (สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ. 2543: 1-2)

ในการจัดการศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญต่อการจัดบริการสารสนเทศ โดยต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในสถาบันการศึกษา มีชื่อเรียกต่างกันเช่น ห้องสมุด ศูนย์บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ ศูนย์สื่อการศึกษา ศูนย์นวัตกรรมการศึกษา หน่วยโสตทัศนศึกษา หน่วยสื่อโสตทัศน ฝ่ายสื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสารสนเทศโดยเฉพาะสื่อการศึกษาต้องมีการจัดหาสื่อเพื่อให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามนโยบายและทิศทางของสถาบัน โดยคำนึงถึงความครบถ้วน และสมบูรณ์ตามหลักสูตรทั้งปริมาณและคุณภาพ ความสำคัญของสื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สรุปได้ดังนี้

1. เรียนรู้อย่างไม่สิ้นสุด ช่วยตอบปัญหาจากการค้นคว้าด้วยตนเองโดยอาศัยสื่อเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลาตามที่ต้องการ
2. กระตุ้นให้รักการศึกษาค้นคว้า สื่อหลายประเภทในปัจจุบันมีการสร้างสรรค์ผลงานตามความต้องการของผู้รับกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดนิสัยในการศึกษาค้นคว้าอย่างไม่สิ้นสุด
3. ศึกษาอย่างเป็นระบบ ในการจัดการเรียนการสอนผู้สอนมีการออกแบบการสอนอย่างเป็นขั้นตอนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้สิ่งหนึ่งเพื่อจะให้เกิดผลตามกระบวนการนำไปสู่การเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์
4. เป็นสื่อการเรียนรู้ ด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสื่อส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการสอนโดยผู้สอนเป็นเพียงผู้แนะนำให้ผู้เรียนได้ศึกษารายละเอียดที่จัดเตรียมให้ได้อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ฉะนั้นสื่อจึงเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน
5. ศึกษาได้ตามความต้องการ ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ตามความชอบ ความสนใจไม่จำกัดจำนวนและเวลาในการใช้อาจเลือก อ่าน ดู ฟัง ตามต้องการซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกรักต่อการเรียนรู้ได้ดี

ปัจจุบันสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์เริ่มมีบทบาทในห้องสมุดเป็นอย่างมากเพราะสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประกอบไปด้วยวัสดุหลากหลายประเภท สามารถช่วยผู้เรียนให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการศึกษาสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีคุณลักษณะพิเศษ มีผู้กล่าวไว้คือ นิพนธ์ สุขปรกติ (2532: 9)

1. ประหยัดค่า สื่อโสตทัศนมีส่วนช่วยลดปัญหาการสื่อสารระหว่างมนุษย์ หรือทำให้การสื่อสารระหว่างมนุษย์ง่ายขึ้นสามารถช่วยให้เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเสียเวลาอธิบายเป็นคำพูดและคำพูดเหล่านั้นก็ไม่สามารถแทนความรู้สึกเมื่อได้เห็นภาพเพียงภาพเดียว
2. ได้รับความสนใจ สื่อโสตทัศนให้ข้อมูลที่ได้รับความสนใจได้ดีกว่า สื่อบางประเภทให้ภาพและเสียงหรือบางประเภทสามารถตอบสนองได้ด้วย มีภาพเคลื่อนไหวเสมือนจริง นำเสนอเหตุการณ์ เรื่องราวได้ดี สามารถเรียนรู้ในสิ่งที่เล็กไม่สามารถมองด้วยตาเปล่า สามารถกำหนดการเคลื่อนไหวของภาพได้ ลดภาวะการเสี่ยง เช่น ศึกษาชีวิตสัตว์ป่า เรียนการขับเครื่องบิน เป็นต้น ลดข้อจำกัดในเรื่องระยะทาง ความเสมอภาค รวมทั้งขยายขอบเขตของการศึกษาอย่างไม่จำกัด ทำให้เข้าใจในเนื้อหาได้เวลาอันรวดเร็ว ฯลฯ
3. ประหยัดเนื้อที่จัดเก็บ สื่อโสตทัศนประเภทวัสดุ เช่น ไมโครฟิล์ม วิดิทัศน์ ดิสก์เก็ต ฮาร์ดดิสก์ เทปดิจิทัล แผ่นซีดี การจัดเก็บจะเสียพื้นที่น้อยเมื่อเทียบกับสื่อสิ่งพิมพ์ ตัวอย่างเช่น หนังสือ 1 เล่ม เมื่อนำไปทำเป็นดิจิทัลไฟล์ในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์บรรจุลงในแผ่นดิสก์เก็ตเพียง 1 แผ่น
4. ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ศึกษาค้นคว้าสามารถใช้บริการค้นคว้าจากแหล่งสารสนเทศที่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายทั่วโลกที่ให้ข้อมูลในรูปแบบตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่
5. มีปฏิสัมพันธ์ สื่อบางชนิดช่วยฝึกทักษะการพูด การฟัง และสามารถโต้ตอบได้ (Interactive) ช่วยลดข้อจำกัดจากการเรียนการสอนแบบบรรยายหน้าชั้นเรียนได้ ทำให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะตามที่ต้องการ

ประเภทของสื่อโสตทัศน

สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่นิยมใช้ในปัจจุบันอาจจำแนกได้หลายลักษณะแล้วแต่ผู้เชี่ยวชาญจะแยกประเภทซึ่งเป็นที่สับสน สาเหตุสืบเนื่องมาจากอิทธิพลจากคอมพิวเตอร์ทำให้โสตทัศนอุปกรณ์ต้องเปลี่ยนไป ตามความต้องการและความสามารถของผู้ใช้ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ (2543: 16-60) ได้จำแนกประเภทของสื่อโสตทัศนออกเป็น 9 ประเภทดังนี้

1. วัสดุกราฟิกส์ (Graphic Materials)

วัสดุกราฟิกส์ เป็นสื่อโสตทัศนที่ถ่ายทอดให้เข้าใจได้ง่ายโดยมีลักษณะของรูปภาพ สัญลักษณ์ หรือข้อความ ได้แก่ รูปภาพ (Picture) แผนภูมิ (Chart) แผ่นภาพโปร่งใส (Transparency) फिल्मสตริป (Filmstrip) สไลด์ (Slide) เป็นต้น

2. วัสดุแผนที่ (Cartographic Materials)

วัสดุแผนที่ เป็นสื่อโสตทัศนที่แสดงให้เห็นคุณลักษณะของสถานที่โดยการย่อให้อยู่ในรูปสัญลักษณ์ ได้แก่ แผนที่ (Map) ลูกโลก (Globe) เป็นต้น

3. วัสดุบันทึกเสียง (Sound Recordings)

วัสดุบันทึกเสียง เป็นสื่อโสตทัศนที่บันทึกเสียงลงในวัสดุบันทึกเพื่อใช้ฟัง แบ่งได้

2 ประเภท คือ แผ่นเสียง และเทปบันทึกเสียง

3.1 แผ่นเสียง (Disc Recording) หมายถึง แผ่นที่สามารถบรรจุเสียงเพื่อนำมา

ใช้งานตามรูปแบบหรือชนิดของการผลิต แบ่งได้ 2 แบบ ดังนี้

3.1.1 แผ่นเสียง (Disc Recording) เป็นการบันทึกสัญญาณเสียงเป็นร่องเสียงลงในแผ่นบันทึก การใช้งานโดยอาศัยการสั่นของเข็มที่อ่านเสียงจากร่องเสียงวนรอบเป็นวงกลมตามความยาวของการบันทึก บนแผ่นรูปวงกลม

3.1.2 แผ่นเสียงระบบดิจิทัล (Compact Digital Disc) หรือ แผ่นซีดี (CD Audio) เป็นการบันทึกเสียงในรูปแบบสัญญาณดิจิทัล ลงบนแผ่นอลูมิเนียมฉาบด้วยพลาสติกแล้วเคลือบด้วยแลคเกอร์ใส การใช้งานโดยอาศัยการสะท้อนสัญญาณบันทึกในแผ่นซีดีด้วยแสงเลเซอร์แล้วเปลี่ยนสัญญาณออกมาเป็นสัญญาณเสียงด้วยกระบวนการทางดิจิทัล สัญญาณเสียงประเภทนี้สามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น .WAV, .WMA, .MP3, .RM เป็นต้น

3.2 เทปบันทึกเสียง (Tape Recording) เป็นการบันทึกเสียงลงในเส้นเทปบางบนผิวหน้าฉาบด้วยผงเหล็ก ซึ่งทำหน้าที่บันทึกสัญญาณเสียงในรูปแบบคลื่นแม่เหล็กแบ่งได้ 2 แบบ ดังนี้

3.2.1 เทปบันทึกเสียงอนาล็อกแบบแถบแม่เหล็ก โดยทั่วไปจะแบ่งตามชนิดของเทปบันทึกเสียง มี 2 ประเภท ดังนี้

3.2.1.1 เทปบันทึกเสียงแบบม้วน (Open Reel Tape) มีขนาดความกว้าง 1/4 นิ้ว บรรจุลงในวงล้อ ที่มีเส้นผ่าศูนย์กลางต่างกัน คุณภาพเสียงดี นิยมใช้น้อยในวงการศึกษา นิยมใช้งานสำหรับมืออาชีพ เพราะมีพื้นที่การเก็บสัญญาณบันทึกได้มากกว่าประเภทอื่น

3.2.1.2 เทปบันทึกเสียงแบบตลับ (Cassette Tape) หรือเทปคาสเซต มีขนาดความกว้าง 1/8 นิ้ว บรรจุในตลับพลาสติก ความยาวบอกเป็นนาที มีหลายขนาดความยาวคือ C30, C60, C90, C120, ตัวเลขจะบอกเวลาในการใช้งานเป็นนาที นิยมใช้งานกันทั่วไป สะดวกในการใช้งาน ทั้งในบ้าน ในรถยนต์ และพกพาติดตัวง่ายบางชนิดมีขนาดเล็ก

3.2.2 เทปบันทึกเสียงดิจิทัลแบบแถบแม่เหล็ก เป็นการบันทึกสัญญาณเสียงแบบดิจิทัลลงบนเส้นเทป มีชื่อเรียกว่า Digital Audio Tape (DAT) ให้คุณภาพเสียงดีที่สุดในปัจจุบัน มีขนาดความกว้าง 1/8 นิ้ว บรรจุในตลับมีขนาดต่างกันหลายขนาด มีความยาว C60, C90, และ C120 การเล่นและการบันทึกใช้กับเครื่องในระบบดิจิทัล ราคาเครื่องค่อนข้างสูง

4. ภาพยนตร์ โทรทัศน์และวัสดุบันทึกภาพ (Motion Pictures, Television, Video Recordings)

4.1 ภาพยนตร์ คือภาพถ่ายที่เป็นภาพนิ่งชนิดโปร่งใส ที่บันทึกอิริยาบถ หรืออาการเคลื่อนไหวติดต่อกันอย่างน้อย 16 ภาพภายใน 1 วินาที ลงบนแผ่นฟิล์ม เมื่อนำเอาภาพซึ่งอยู่ในลักษณะที่คล้ายกันดังกล่าวมาฉายด้วยอัตราเร็วเดียวกัน จะทำให้เห็นภาพในลักษณะที่เคลื่อนไหวได้เหมือนธรรมชาติ

4.2 โทรทัศน์ เป็นสื่อโสตทัศน์ที่ให้ทั้งภาพและเสียง สามารถถ่ายทอดเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนั้นมาให้ผู้ดูได้ชม เสมือนหนึ่งได้ร่วมอยู่ในเหตุการณ์นั้นๆ ด้วย

4.3 วัสดุบันทึกภาพ เป็นสื่อโสตทัศน์ที่บันทึกภาพลงในวัสดุบันทึกเพื่อใช้ดู และหรือฟัง แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

4.3.1 แผ่นบันทึกภาพ (Video Disk/ Video Disk) เป็นแผ่นวีดิทัศน์ที่ใช้ลำแสงเลเซอร์ทำหน้าที่อ่านข้อมูลมีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 5, 8 และ 12 นิ้ว ทำด้วยพลาสติกบาง ๆ เคลือบด้วยอลูมิเนียมที่สะท้อนแสงได้ดี ผิวหน้าฉาบด้วยพลาสติกใสจัดเก็บสัญญาณภาพและเสียงแบบดิจิทัล ในรูปแบบ (Format) ต่างกัน แล้วแต่ประเภทของสัญญาณที่ใช้ในปัจจุบัน เช่น VCD, SVCD, DVD, DVD-RAM เป็นต้น

4.3.2 เทปวีดิโอ (Video Tape) มีชื่อเรียกที่ต่างกันเช่น เทปวีดิทัศน์ เทปโทรทัศน์ แถบบันทึกภาพ วีดิโอเทป และส่วนใหญ่มักเรียก วีดิโอ มีลักษณะเป็นเส้นเทป มีขนาดเส้นเทปต่างกัน 2, 1, 3/4, 1/2 นิ้ว ทำจากพลาสติกประเภท เซลลูโลสไตรอะซีเตส (Cellulose Triacetate) หรือโพลีไวนิล (Polyvinyl) ฉาบด้วยสารโครเมียมไดออกไซด์ (Chromium Dioxide) ใช้บันทึกสัญญาณภาพและเสียงไว้ในรูปของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่สามารถบันทึกซ้ำ หรือลบสัญญาณได้ เทปวีดิโอมีหลายลักษณะ และหลายรูปแบบพอจะสรุปได้ดังนี้

4.3.2.1 แบบม้วน (Video Reel) มีขนาด 2, 1, 1/2 นิ้ว มีคุณภาพสูงมาก นิยมใช้ในสถานีโทรทัศน์ ปัจจุบันมีการพัฒนาไปมากจนทำให้นิยมใช้เทปที่มีขนาด 1/2 นิ้ว แต่ไม่เป็นที่แพร่หลายมากนักเพราะการใช้งานไม่สะดวกเท่าเทปวีดิโอแบบตลับ

4.3.2.2 แบบตลับ (Video Cassette) แบ่งตามประเภทหรือชนิดของระบบการใช้งาน เทปวีดิโอแบบตลับ มีขนาด 3/4 และ 1/2 นิ้ว และมีชื่อเรียกตามประเภทและชนิดของระบบการใช้งาน เช่น ระบบยูเมติก (U-matic) แบ่งเป็น Hi-band และ Low-band มีความยาว 10, 15, 20, 30, 40 และ 60 นาที ขนาดเส้นเทป 3/4 นิ้ว ระบบวีเอชเอส (Video Home System หรือ VHS) ในอดีต นิยมใช้ตามบ้านแต่ปัจจุบันเริ่มจะลดความนิยมลงเนื่องจากมีเทคโนโลยีอื่นมาทดแทน ระบบซูเปอร์วีเอชเอส (Super VHS) มีคุณภาพสูงกว่าระบบ VHS มีขนาดเส้นเทป 3/4 นิ้ว ระบบวีเอชเอสซี (VHS-C) เป็นเทปวีดิโอมีขนาด 3/4 นิ้ว บรรจุในตลับขนาดเล็ก นิยมใช้เป็นม้วนบันทึกภาพในกล้องวีดิโอขนาดเล็ก และสามารถนำไปใช้งานกับเครื่องเล่นเทปแบบ VHS ธรรมดาได้ ระบบเบต้าแคม (Beta Cam) มีขนาดเส้นเทปประมาณ 1/2 นิ้ว บันทึกสัญญาณภาพและเสียงได้ดีมาก นิยมใช้ในสถานีโทรทัศน์ ระบบดิจิทัล (Digital Video: DV) เป็นรูปแบบการบันทึกแบบดิจิทัล

ที่ได้รับการยอมรับด้านคุณภาพเทียบเท่าระบบ Bata Cam นิยมใช้งานกันมากในปัจจุบัน เพราะราคาถูก คุณภาพดีมีขนาดและชื่อเรียกต่างกัน เช่น DV, mini DV, digital 8

5. วัสดุสามมิติและของจริง (Three-Dimensional Artefacts and Realia)

วัสดุสามมิติและของจริง เป็นสื่อโสตทัศนที่สร้างประสบการณ์ได้ใกล้เคียงกับความจริงมากที่สุด แบ่งได้ดังนี้

5.1 วัสดุสามมิติ (Three-Dimensional Artefacts) เป็น การสร้างผลงานเลียนแบบให้เหมือนของจริงมากที่สุดด้วยสีสรร รูปทรง สัดส่วน มีหลายประเภท เช่น หุ่นจำลอง (Model) ศิลปะจำลอง (Art Reproduction) ตู้อัตรทัศน์ (Diorama) เกม (Game) เป็นต้น

5.2 ของจริง (Realia) เป็นสื่อโสตทัศนของจริงที่นำมาใช้เป็นสื่อแบ่งได้หลายลักษณะ เช่น นิทรรศการ (Exhibition) ของตัวอย่าง (Specimen)

6. แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Files)

แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นชุดของข้อมูลที่บันทึกในรูปของรหัส เพื่อให้หรือส่งการคอมพิวเตอร์ประมวลผล ซึ่งหมายถึง ซอฟต์แวร์ (Software) หรือชุดคำสั่ง (Programs) จัดเก็บบนสื่อในรูปแบบต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

6.1 เทปแม่เหล็ก (Magnetic Tape) นิยมใช้กันในปัจจุบัน สามารถเก็บข้อมูลได้จำนวนมากมี 2 ชนิด ได้แก่ เทปแบบม้วน และเทปแบบตลับ

6.2 จานแม่เหล็ก (Magnetic Disk) ใช้งานอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เนื่องจากเก็บข้อมูลได้มาก มี 2 ชนิด ได้แก่ จานแม่เหล็กแบบจานอ่อน (Floppy Disk) และจานแม่เหล็กแบบจานแข็ง (Hard Disk)

6.3 แผ่นซีดี (Compact Disc) เป็นแผ่นบันทึกและอ่านข้อมูลด้วยแสง มีชื่อเรียกแตกต่างกันตามประเภทและลักษณะการนำไปใช้งาน ได้ดังนี้

6.3.1 คอมแพคดิสก์ หรือ ซีดี (Compact Disc: CD) มีชื่อเรียกตามการนำไปใช้บันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น แผ่นเสียงแบบดิจิทัล (Compact Digital Audio Disc) หรือ CD-Audio ใช้บรรจุข้อมูลเสียงหน้าเดียว มีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 ซม. ความหนา 1.2 ม.ม. ความยาวของการบันทึกเสียงในรูปแบบมาตรฐาน

6.3.2 แผ่นซีดีรอม (Compact Disc-Read Only Memory) หรือ CD-Rom ใช้บรรจุข้อมูลสารสนเทศทั้งภาพ และเสียง ส่วนใหญ่จะบรรจุข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เช่น สารานุกรม พจนานุกรม ฐานข้อมูลความรู้ เป็นต้น

6.3.3 แผ่นซีดี อาร์ดับบลิว (Compact Disc-Rewritetable) หรือ CD-RW เป็นแผ่นซีดี สำหรับบันทึกข้อมูลโดยสามารถลบข้อมูลหรือเขียนซ้ำได้หลายครั้ง

6.3.4 แผ่นดีวีดี (Digital Video Disc) หรือ DVD เป็นสื่อที่จัดเก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้มากกว่าซีดี 26 เท่า และสามารถบันทึกข้อมูลได้มากถึง 4 ชั้น มีให้เลือกใช้ด้วยขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 ซม. และ 8 ซม. เรียกตามลักษณะการใช้งาน เช่น

6.3.4.1 DVD-ROM คุณสมบัติการใช้งานเหมือน CD-ROM บรรจุข้อมูล
ได้ 4.75 GB

6.3.4.2 DVD-Video พัฒนาเพื่อทดแทน Video-CD

6.3.4.3 DVD-Audio พัฒนาเพื่อทดแทน CD-Audio สามารถจัดเก็บ
เพลงได้ 30 เท่าของ CD-Audio

6.3.4.4 DVD-R พัฒนาเพื่อทดแทน CD-R มีความจุประมาณ
3.9 GB ขณะที่แผ่น CD-R มีความจุ 650 MB

6.3.4.5 DVD-RAM พัฒนาเพื่อทดแทน CD-RW ที่สามารถเขียนและลบ
ข้อมูลได้ มีความจุ 2.6 GB

7. สื่อที่ใช้ระบบการจัดเก็บข้อมูลด้วยแสง (Optical Storage System)

สื่อที่ใช้ระบบการจัดเก็บข้อมูลด้วยแสง รูปลักษณะของสื่อที่ใช้ระบบการจัดเก็บ
หรือบันทึกข้อมูลหรือสารสนเทศ ด้วยแสงมีดังนี้

7.1 แผ่นวีดิทัศน์ระบบเลเซอร์ เป็นแผ่นวีดิทัศน์ที่ทำด้วยพลาสติกบางๆ เคลือบ
ด้วยผงอะลูมิเนียม แล้วฉาบด้วยพลาสติกใสเป็นประกายเหมือนสีรุ้ง ประกอบด้วยระบบ ซีเอวี
(CAV) บรรจุภาพหน้าละ 54,000 ภาพใช้เวลาในการเล่น 30 นาทีต่อหน้า และ ระบบซีแอลวี (CLV)
บรรจุภาพหน้าละ 108,000 ภาพใช้เวลาในการเล่น 1 ชั่วโมงต่อหน้า

7.2 คอมแพกต์ดิสก์ หรือซีดี เป็นนวัตกรรมของสื่อออปติคัลประเภทหนึ่ง
ที่คล้ายคลึงกับแผ่นวีดิทัศน์ระบบเลเซอร์ กล่าวคือใช้วิธีการบันทึกข้อมูลและอ่านข้อมูลด้วยแสง
เลเซอร์ สัญญาณที่ใช้บันทึกเป็นสัญญาณดิจิทัล

8. วีดิทัศน์ปฏิสัมพันธ์ (Interactive Video)

วีดิทัศน์ปฏิสัมพันธ์ เป็นระบบสื่อผสม ที่รวมเอาการสอนทางโทรทัศน์ กับ
คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เข้าด้วยกัน โดยใช้ระบบของคอมพิวเตอร์และระบบของวีดิทัศน์ คือถ่ายทอด
การสอนที่บันทึกไว้ในวีดิทัศน์ และควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งให้ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง
และตัวอักษร และยังสามารถมีปฏิริยาตอบสนองได้ด้วย

9. วัสดุย่อส่วน (Micro Form)

วัสดุย่อส่วน เป็นวัสดุสารสนเทศที่ได้จากการย่อส่วนของต้นฉบับ เมื่อต้องการใช้
งานต้องใช้เครื่องอ่านที่ต้องขยายภาพให้สามารถอ่านได้ มีหลายประเภท ดังนี้

9.1 ไมโครฟิล์ม (Microfilm) คือ วัสดุย่อส่วนที่บรรจุอยู่ในม้วนซึ่งมีทั้งม้วนโลหะ
และม้วนพลาสติก ถ้าเป็นฟิล์มที่ทำด้วยอะซีเตท จะมีความยาว 100 ฟุต ถ้าเป็นฟิล์มที่ทำด้วย
โพลีเอสเตอร์ จะมีความยาว 200 ฟุต ขนาดของฟิล์มที่นิยมใช้กันมากคือ ขนาด 16 มม. และ 35
มม. มีทั้งฟิล์มสีและขาวดำ ฟิล์มสีจะมีรูหนามเตย ส่วนฟิล์มขาวดำอาจมีรูหนามหรือไม่ก็มีก็ได้ และให้
ภาพในลักษณะที่เป็น Positive คืออักษรดำบนพื้นขาว หรือ Negative คือตัวอักษรสีขาวบนพื้นสีดำ

9.2 ไมโครฟิช (Microfiche) คือแผ่นฟิล์มโปร่งแสงรูปสี่เหลี่ยมที่ได้จากการถ่ายภาพย่อส่วนของสิ่งพิมพ์ต้นฉบับลงบนฟิล์มสีหรือขาวดำ ให้ภาพในลักษณะ Positive หรือ Negative มีหลายขนาด เช่น 3 x 5 นิ้ว, 4 x 6 นิ้ว, 5 x 8 นิ้ว และ 6 x 8 นิ้ว แต่ละขนาดมีจำนวนแถวและกรอบภาพไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับอัตราการย่อส่วนต้นฉบับ ขอบบนของแผ่นฟิล์มจะให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต้นฉบับที่สามารถอ่านได้ด้วยตาเปล่า

9.3 ไมโครแจ็กเก็ต (Microjacket) ลักษณะคล้ายไมโครฟิช เป็นการนำไมโครฟิล์มแบบม้วน หรือไมโครฟิชมาตัดให้เป็นแผ่นยาวเท่า ๆ กัน แล้วนำไปสอดไว้ในช่องโปร่งแสง ซึ่งแบ่งเป็นช่อง ๆ สำหรับสอดฟิล์มขนาด 16 มม. หรือ 35 มม. ไมโครแจ็กเก็ตสามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูลได้ตามต้องการ

9.4 อุลตราฟิช (Ultrafiche) มีลักษณะใกล้เคียงกับไมโครฟิช แต่ใช้อัตราส่วนในการย่อต้นฉบับสูงมาก ตั้งแต่ 90 เท่า จนถึง 150 เท่า บนแผ่นฟิล์มขนาด $1 \frac{3}{8} \times 7$ นิ้ว และ 4×6 นิ้ว

9.5 ไมโครโอเพก (Microopaque) มีลักษณะคล้ายไมโครฟิช แต่เป็นการถ่ายภาพย่อส่วนสิ่งพิมพ์ต้นฉบับลงบนกระดาษทึบแสงสีขาวแทนการถ่ายลงบนฟิล์ม มีหลายขนาดตั้งแต่ 3×5 นิ้ว จนถึง 6×9 นิ้ว ปัจจุบันไม่นิยมใช้แล้ว

9.6 อเพอร์เจอร์การ์ด (Aperture Card) เป็นบัตรแข็งรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด $3 \frac{1}{4} \times 7 \frac{3}{4}$ นิ้ว มีช่องเจาะไว้สำหรับใส่ไมโครฟิล์ม ขนาด 35 มม. ได้กรอบภาพเดี่ยว (Frame) ถ้าวัดขนาด 16 มม. ได้มากกว่า 1 กรอบภาพ หรืออาจสอดไว้ในช่องพลาสติกที่ทำเป็นช่อง ๆ ติดกับบัตร มีการขลิบริม (Notch) เพื่อใช้กับเครื่องแยกบัตร (Mechanical Sorting) หรือค้นคืนด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

การจัดให้บริการสื่อโสตทัศนฯ ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว รูปแบบบริการจึงเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เมื่อสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเพื่อรองรับกับความก้าวหน้า ฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นฝ่ายหนึ่งของสำนักหอสมุดกลาง ตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) อนุมัติ โดยให้มีเป้าประสงค์และหน้าที่ความรับผิดชอบสำคัญ 2 ประการ (เชิดชาติ พุกพูน. 2540: 1-7) ดังนี้

1. สนับสนุนเป้าประสงค์ของสำนักหอสมุดกลางโดยการจัดหา รวบรวม จัดเก็บ ค้นคืนและบริการสื่อโสตทัศนฯอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งเสริมการใช้สื่อโสตทัศนฯในการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของบุคลากรและนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
2. ติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานโสตทัศนศึกษาของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานอื่นๆ เพื่อประโยชน์ในการจัดหา และให้ใช้ทรัพยากรร่วมกัน

จุดประสงค์ของฝ่ายไอศตทัศน์ศึกษามี 9 ประการ (เชิดชาติ พุกพูน. 2540) ดังนี้

1. เพื่อระบุความต้องการการใช้ไอศตทัศน์ของผู้ใช้ และตอบสนองความต้องการตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอในมหาวิทยาลัย ทำให้การระบุนั้นเป็นกระบวนการต่อเนื่อง
2. เพื่อบริการสารสนเทศในรูปแบบของสื่อไอศตทัศน์และบริการต่างๆ ซึ่งสนับสนุนการเรียนการสอนของอาจารย์ และกิจกรรมของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อให้บริการต่างๆ ของฝ่ายไอศตทัศน์ศึกษาเข้าใจง่าย และประหยัดเวลาของผู้ใช้บริการมากที่สุดเท่าที่ทำได้
4. เพื่อสร้างเสริมการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของฝ่ายไอศตทัศน์ศึกษา
5. เพื่อจัดให้ฝ่ายไอศตทัศน์ศึกษามีสื่อและบริเวณสำหรับศึกษาที่สะดวกสบาย
6. เพื่อประสานงานของฝ่ายไอศตทัศน์ศึกษากับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในสำนักหอสมุดกลาง คณะ ภาควิชา และหน่วยงานต่างๆ
7. เพื่อวางแผนการใช้ทรัพยากรสื่อไอศตทัศน์สำหรับบุคลากร และนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
8. เพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีต่างๆ ในการพัฒนาวิชาชีพสารสนเทศ
9. เพื่อบริหารบุคลากรและทรัพยากรอื่นๆ ของฝ่ายไอศตทัศน์ศึกษาที่ได้รับการจัดสรรจากสำนักหอสมุดกลาง

งานบริการของฝ่ายไอศตทัศน์ศึกษา

1. การยืม-คืน สื่อไอศตทัศน์ ให้บริการยืมทรัพยากรสื่อไอศตทัศน์เพื่อการใช้ภายในภายนอกหอสมุด และให้ยืมไอศตทัศน์อุปกรณ์ที่ใช้กับสื่อไอศตทัศน์เฉพาะชนิดเพื่อการเรียนการสอน
2. บริการสถานที่พร้อมไอศตทัศน์อุปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนและประชุมสัมมนา
 - 2.1 บริการสถานที่ในการจัดนิทรรศการ
 - 2.2 บริการห้องประชุมสัมมนาพร้อมอุปกรณ์ไอศตทัศน์
 - 2.3 บริการมุมไอศตทัศน์
 - 2.4 บริการมุมฟังเพลง
 - 2.5 บริการห้องมัลติมีเดีย
 - 2.6 บริการรายการที่น่าสนใจจาก true vision cable TV
3. บริการศูนย์การเรียนรู้นานาชาติด้วยตนเอง ให้ผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เรียนรู้บทเรียนสำเร็จรูป เรียนรู้บทเรียนที่ผ่านมาแล้วในห้องเรียนแต่ละวิชา

จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้บริการ

ปัจจุบันฝ่ายโสตทัศนศึกษา มีโสตทัศนวัสดุที่แยกประเภทไว้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบชั้นปิด มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ โสตทัศนวัสดุ มีดังนี้

| | | | |
|-----------------------------------|-------|-------|------|
| 1. เทปคาสเสต | จำนวน | 5,161 | ตลับ |
| 2. เทปวีดิทัศน์ | จำนวน | 3,347 | ตลับ |
| 3. แผ่นวีดิโอดีสก์ (เลเซอร์ดีสก์) | จำนวน | 348 | แผ่น |
| 5. คอมแพกต์ดีสก์ | จำนวน | 1,600 | แผ่น |
| 6. แผ่นวีดิทัศน์ | จำนวน | 3,320 | แผ่น |
| 7. แผ่นซีดีรอมมัลติมีเดีย | จำนวน | 1,640 | แผ่น |
| 8. แผ่นดีวีดี | จำนวน | 878 | แผ่น |

ฝ่ายโสตทัศนศึกษาเป็นฝ่ายที่มีการดำเนินงานเบ็ดเสร็จทุกงานอยู่ในฝ่าย คือ งานบริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ งานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ งานห้องประชุม งานผลิตสื่อ ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวจะต้องมีขั้นตอนและมีระบบงานจึงจะสามารถดำเนินไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีและการวัดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ก๊อต (สัจวัฒนา ไบเจริญ. 2540 อ้างอิงจาก Good. *Dictionary of Education* 1973: 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือ ระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

อีเลียต (Elliott. 1995: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนอง ทางอารมณ์ ที่มีต่อการบริการ และระดับคุณภาพการให้บริการระดับสูงสะท้อนความพึงพอใจของผู้ที่ใช้มากขึ้น

คัลเลน (Cullen. 2001: 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภท ที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

วรพงษ์ ภาเวส (2540: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนอง ความต้องการของเขาได้

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2515 อ้างอิงใน ภรากร วิหังษ์, 2543: 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วชิรา ภู่อรัมย์ (2545: 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี และเต็มใจ โดยมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ดังนั้นกล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

ลักษณะของความพึงพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจในการรับบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2540: 24-26)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ ในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของความจริง สิ่งผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มี ผู้อยู่รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที ทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้
(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2540: 27-37)

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่ง ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ

ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสนับการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระดาษ จดหมาย-ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความรู้สึกของลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ประเภทของการบริการ คุณภาพของการบริการ ประสบการณ์ในการได้รับบริการ ผลลัพธ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่ในการให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการให้บริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000: 33-36) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ กับคุณสมบัติหรือการทำงาน ของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็น หรือเข้าใจกับการคาดหวังของลูกค้าซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องสร้างความพยายามให้แก่ลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่มโดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งยึดหลักการสร้างคุณภาพรวมคุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน คุณค่าที่มอบให้ลูกค้าต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้าส่วนต้นทุนลูกค้ารวมได้แก่กลุ่มของต้นทุนที่ลูกค้าคาดว่า จะเกิดขึ้นจากการประเมิน การได้รับและการใช้บริการ

2. ทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow's General Theory Of Motivation)

(วรพงษ์ ภาวเส. 2540: 11-14) มาสโลว์ได้เขียนทฤษฎีแรงจูงใจ กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ กระบวนการเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่มีความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

มาสโลว์ มีข้อสงสัยเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการคือ

2.1 หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นของคนไม่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับพึงพอใจต่อสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2.2 หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับที่สูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อตนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับ การตอบสนองความต้องการอีกในระดับที่สูงกว่าแต่มีข้อจำกัดเป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าในแต่ละระดับได้ตอบสนองอย่างเต็มที่คนจะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต

3. ทฤษฎีความคาดหวัง สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่า ผู้ใช้บริการจะเกิดความพอใจก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการนั้นๆ จะนำผลตอบแทน มาให้ ซึ่งผู้บริการ ได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ผู้บริการได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะอาด รวดเร็วในการทำงาน เครื่องมือบริการที่ทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไร ผู้บริการจึงเลือกเอาบริการที่น่าเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ผู้บริการจะมีความพอใจเกิดขึ้น ซึ่งทัศนะของแนวคิดนี้ มาจากบุคคลหลายบุคคล เช่น แคมเบล (Campbell) บอนแนท (Bonnet) ลอร์เลอร์ (Lawler) วิค (Vik) และวรูม (Vroom) โดยแนวความคิดนี้อยู่ที่ผลของความปรารถนาที่รุนแรง และความคาดหวังทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า โดยทั่วไป ผู้บริการแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเห็นโอกาสจะเป็นไปได้ในสิ่งที่เขาปรารถนาซึ่งหมายความว่าความหมายนี้เกิดก่อนการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่การมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่จูงใจผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการสอบถามหรือปริมาณของความรู้สึกต่อความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ เกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการหรือได้รับสินค้าแล้ว เพื่อให้องค์การธุรกิจนั้นๆ จะได้เรียนรู้ว่าตนเองต้องปรับปรุงคุณภาพ การเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแต่ละบุคคล ดังนั้นต้องอาศัยเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534: 39) ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการใช้บริการสถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้จัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

ปัจจุบันมีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมทัศน์ของผู้ใช้ในห้องสมุดมีน้อยมาก ส่วนใหญ่จะศึกษาความพึงพอใจทุกงานภายในห้องสมุด มีดังนี้

นิยอนเซนกา (Niyonsenga. 1996: Online) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติรวันดา โดยสอบถามจากผู้ซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์ จำนวน 218 คน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อมูลด้านด้านพฤติกรรมของผู้ใช้ การใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในด้านเวลาที่เปิดให้บริการ การเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุด ความช่วยเหลือของบุคลากรห้องสมุด ระยะเวลาในการยืม นโยบายการให้ยืมหนังสือ ความพอเพียงของทรัพยากร การบริการวารสารและบริการ

โสตทัศนวัสดุ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจที่ต่ำของผู้ใช้ห้องสมุดแห่งนี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปัญหาต่างๆ เกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม การขาดทักษะการให้บริการตอบคำถาม ห้องสมุดขาดการบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอ ความต้องการการให้บริการยืม-คืนหนังสืออย่างเป็นระบบ ความต้องการในการใช้วารสารตลอดจน การขาดตารางหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรห้องสมุด เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาสำคัญนอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักวิจัยเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนิสิต ทั้งนี้เพราะการได้รับสิทธิพิเศษจากทางห้องสมุด

ต่อมาในปี ค.ศ. 1998 เอนดาลีบและซิมมอนส์ (Andaleeb; & Simmonds. 1998: Online) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่งในเมืองอีรี (Erie) รัฐเพนซิลเวเนีย ได้แก่ ห้องสมุดวิทยาลัยเบเรนด์ (Behrend College Library), ห้องสมุดแนชแห่งมหาวิทยาลัยแกนนอน (Nash Library of Gannon University) และห้องสมุดแฮมเมอร์มิลล์แห่งวิทยาลัยมาร์คายเฮสส์ (Hammermill Library of Marcyhurst College) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นิสิตที่ลงทะเบียนเรียนทั้งภาคฤดูร้อน ฤดูใบไม้ผลิ และฤดูใบไม้ร่วงของปี 1996 จำนวน 188 คน โดยใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนมากและหลากหลายประเภทที่ให้บริการในห้องสมุด ความพึงพอใจของทรัพยากร บุคลิกและพฤติกรรมของผู้ให้บริการมีผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในห้องสมุด และผู้ใช้ต้องการบริการที่มีคุณภาพสูง ซึ่งไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการเท่านั้น ยังขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอีกด้วย

ในปี ค.ศ. 2000 รัสทอมแฟรมและควอลลส์ (Rustomfram; & Qualls. 2000: Online) ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเมมphis จำนวน 1,404 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดและอาคารสถานที่ในระดับมาก รองลงมาคือ พึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ และการแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้าในระดับปานกลาง ตลอดจนถึงต้องการให้เพิ่มบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้สืบค้นได้ทั้งภายในห้องสมุดและภายนอกมหาวิทยาลัย

ถัดมา 1 ปี ฮิลเลอร์ (Hiller. 2001: 605-625) วิจัยเรื่องการประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ และการดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยวอชิงตัน (University of Washington) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด และข้อมูลในด้านการเข้าใช้บริการ สิทธิต่างๆ รวมถึงความสำคัญของห้องสมุดที่มีต่อผู้ใช้บริการในกลุ่มผู้ใช้ที่หลากหลายและแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการระดับปริญญาตรี และปริญญาโท เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลพบว่า การวิจัยนี้เป็นโครงการระยะยาว มีการวางแผนการและเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1992 โดยการปรับเปลี่ยนแบบสอบถามไปบ้างในแต่ละครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด มีการนำผลการวิจัย

ไปเทียบกับ LIBQUAL+ เพื่อให้การประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้องและสมบูรณ์ เนื่องจากการวิจัยนี้ทำในกลุ่มนักศึกษาหลากหลายสาขาวิชาจึงมีความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนในบางเรื่อง ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับสูง ควรเพิ่มรูปแบบการใช้งานแบบทางไกล และพัฒนาทรัพยากรที่อยู่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ สร้างความรู้สึกรู้สึกว่าห้องสมุดเป็นสถานที่สำหรับนักศึกษาให้ต่อเนื่อง และเพิ่มทางเลือกที่หลากหลายขึ้นในการสืบค้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน เช่น เพื่อการสอน เพื่อการศึกษา เพื่อการวิจัย

ในปี ค.ศ. 2003 ลาพิดัส (Lapidus. 2003: 237-244) วิจัยเรื่องการบริการห้องสมุดสำหรับนิสิตสาขาเภสัชศาสตร์และสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาลัยเภสัชศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งรัฐแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts College of Pharmacy and Health Sciences: MCPHS) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ทั้งทางด้านการบริการ การแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นิสิตจำนวน 211 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นิสิตเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเข้าใช้ห้องสมุดคือ เพื่อการศึกษาค้นคว้า และเพื่อใช้อีเมล รองลงมาคือ เพื่อพิมพ์งาน เพื่อการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพื่อพบปะเพื่อนฝูง และใช้คอมพิวเตอร์ ความบันเทิง ตามลำดับ ส่วนใหญ่นิสิตเข้าใช้เว็บไซต์ของห้องสมุดเป็นประจำและใช้วารสารที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือฐานข้อมูลวิจัย ในด้านระบบงานของห้องสมุดหรือคำแนะนำในการเข้าใช้หรือการใช้งานคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้เพื่อการสืบค้นสารสนเทศของหนังสืออ้างอิงและบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าในด้านของที่นั่งอ่าน สภาพภูมิทัศน์ และแสงสว่างอยู่ในเกณฑ์ดี ในด้านของบริการของห้องสมุด นิสิตส่วนใหญ่เข้าใช้บริการเพื่อสอบถามบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากนิสิต เช่น ต้องการหนังสือในสาขาวิชาสังคมศาสตร์ ศิลปศาสตร์ มากขึ้น ต้องการฐานข้อมูลออนไลน์ ต้องการวารสารทั้งแบบฉบับพิมพ์และออนไลน์ ต้องการห้องประชุมกลุ่มย่อย และต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ

งานวิจัยในประเทศ

ปัจจุบันยังไม่มียานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่มียานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจการใช้สื่อสารสนเทศของสถาบันอื่น และยังมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บริการความต้องการในการใช้บริการ ปัญหาการใช้บริการ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

อัครเดช อุดมชัชวาล (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในสำนักหอสมุดกลางของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ คณาจารย์ จำนวน 204 คน นิสิต จำนวน 501 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสารสนเทศ

ด้านบุคลากร ด้านบริการและด้านประชาสัมพันธ์ สำหรับคณาจารย์มีปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สื่อไอศตทัศน์ ด้านประชาสัมพันธ์สูงสุด ส่วนนิสิตมีปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สื่อไอศตทัศน์ด้านบุคคลสูงสุด นอกจากนี้ปัจจัยของการบริหารหน่วยงานดังกล่าวมาแล้วนั้น ยังมีปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการเอง เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ และคณะกรรมการศึกษา

เชิดชาติ พุกพูน (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการในการใช้บริการ ไอศตทัศน์ศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 621 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความต้องการไอศตทัศน์วัสดุและไอศตทัศน์ศึกษาที่คล้ายคลึงกัน คือ ต้องการไอศตทัศน์วัสดุในระดับมาก ได้แก่ เทปวีดิทัศน์แบบ VHS และสไลด์ อาจารย์และนิสิตส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าฝ่ายไอศตทัศน์ศึกษามีสื่อการเรียนการสอนอะไรไว้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาระดับมาก รองลงมาคือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนและเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นไอศตทัศน์วัสดุน้อย ทั้งนี้อาจารย์และนิสิตเสนอแนะให้จัดหาไอศตทัศน์วัสดุและไอศตทัศน์อุปกรณ์ให้มากขึ้น ตลอดจนใช้วิธีการเผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับไอศตทัศน์วัสดุและไอศตทัศน์อุปกรณ์ที่มีให้บริการ พร้อมทั้งเชิญชวนให้อาจารย์และนิสิตได้มีส่วนร่วม ในการเสนอแนะคัดเลือกและจัดหาไอศตทัศน์วัสดุเพื่อให้สอดคล้องกับวิชาที่สอน

ในปี พ.ศ. 2550 ชาลิต อะกิมิ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ สื่อสารสนเทศของฝ่ายไอศตทัศน์ศึกษา สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา โดยศึกษาจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ นิสิต อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 380 คน ผลการศึกษาพบว่าสภาพการให้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคปกติ รองลงมาคือบุคลากรมหาวิทยาลัย นิสิตปริญญาตรีภาคพิเศษ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ ฯลฯ สื่อที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดสามอันดับแรกคือ อินเทอร์เน็ต วีซีดี ดีวีดี มินิโฮมเธียเตอร์ สื่อที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุดสามอันดับคือ หุ่นจำลอง ชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง และแผนที่ ลูกโลก วันและเวลาที่ขอใช้บริการส่วนมากตอบไม่แน่นอน รองลงมาคือขอใช้บริการทุกวันช่วงเวลา 18.00-20.00 น. ความถี่ในการใช้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการค้นคว้า เพื่อความเพลิดเพลินบันเทิง เพื่อประกอบการเรียน เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน/วิจัย เพื่อการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต เพื่อติดตามข่าวสารทันสมัย ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการ สื่อสารสนเทศชุดศึกษา/ ไอศตทัศน์อุปกรณ์ ตลอดจนบริการต่างๆ ด้านการให้บริการของบุคลากรและสถานที่อยู่ในระดับดี ในส่วนของเครื่องมือที่ให้บริการสืบค้นและเวลาที่ให้บริการอยู่ในระดับดีเช่นกัน ด้านปริมาณและคุณภาพของสื่อสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

สุกัญญา จีรารัตน์ศักดิ์ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในปีการศึกษา 2551 โดยการศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ นักศึกษาปริญญาเอก นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาตรี ข้าราชการ/พนักงาน มหาวิทยาลัย/ลูกจ้าง และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการห้องสมุดสาขาของสำนักหอสมุดจำนวน

11 แห่ง จำนวน 386 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาโท ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะ วิทยาลัยในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ สัปดาห์ละ 1-3 วัน และใช้บริการห้องสมุดเวลา 13.00-16.00 น. มากที่สุดภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก บริการที่ผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากมี 27 รายการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ บริการ ยืม-คืน บริการยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง (Renew) และความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการห้องสมุด และเว็บไซต์ของห้องสมุดที่ทำให้ผู้บริการสืบค้นข้อมูลได้สะดวก ผู้ใช้บริการทุกสถานภาพมีระดับความพึงพอใจของห้องสมุดในระดับมาก

การศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศเป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ โสตทัศนศึกษา ความต้องการการใช้โสตทัศนศึกษา ปัญหาในการใช้โสตทัศนศึกษา ส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยในประเทศ ส่วนงานวิจัยต่างประเทศจะศึกษาเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดโดยรวม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นแบบสอบถาม



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตภาคปกติผู้ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในทุกระดับชั้น ทั้งระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 9,510 คน นิสิตภาคปกติผู้ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3,724 คน และบุคลากรผู้ซึ่งปฏิบัติราชการประจำคณะวิชาต่างๆ ประกอบด้วย อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 5,962 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิต และบุคลากร ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่สุ่มมาจากประชากรในข้อ 1 โดยมีวิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้ นิสิต ปริญญาตรี 404 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 356 คน และบุคลากรประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 163 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 199 คน รวมทั้งหมด 362 คน ซึ่งทุกกลุ่มได้จำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกนทั้งสิ้น (Krejcie; & Morgan. 1970: 607-610)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ ของนิสิตและบุคลากร ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ในห้องสมุดระดับอุดมศึกษา ตลอดจนงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการและหลักเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษามาจากข้อ 1-2 มาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน จำนวน 2 ฉบับ คือ ฉบับที่เป็นของนิสิต และฉบับที่เป็นของบุคลากร ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ สถานะ คณะวิชา หน่วยงาน และสภาพการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ของนิสิตและบุคลากร

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลของการไม่เคยใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ของผู้ใช้บริการ จำนวน 12 ข้อ ลักษณะของคำถาม 2 ลักษณะ คือ เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และเป็นคำถามแบบปลายเปิดในเหตุผลอื่นของการไม่เคยใช้บริการสื่อไอศตทัศน์

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 30 ข้อ ลักษณะของคำถาม 2 ลักษณะ คือ เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และเป็นคำถามแบบปลายเปิดในข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อคำถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| 1. ด้านกระบวนการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 10 ข้อ |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | จำนวน 9 ข้อ |

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และความชัดเจนในข้อคำถาม ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ

5. นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา และทางด้านห้องสมุด จำนวน 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง ผู้อำนวยการสำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา ดร.ถนอมศักดิ์ ศรีจันทร์หา หัวหน้างานไอศตทัศน์ศึกษา คณะแพทยศาสตร์ และนางพิมล เมฆสวัสดิ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมผู้ให้บริการและวิจัย เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสม ความชัดเจนของข้อคำถาม และความครอบคลุมในเนื้อหาที่ต้องการถาม แล้วนำมาตรวจสอบความตรงโดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งทุกข้อได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 ขึ้นไป

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วเสนอประธานควบคุมสารนิพนธ์อีกครั้ง จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนิสิตและบุคลากร จำนวนอย่างละ 30 คน ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2554 เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach α -Coefficient) โดยผลการหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่า 0.92

7. รายงานผลการทดลองใช้แบบสอบถามต่อประธานควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง ทำสำเนาและนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากนิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการเก็บข้อมูลจากนิสิต และบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2554 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2554 โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด จำนวน 1,132 ฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. คัดเลือกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 1,122 ฉบับ เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 407คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 359 คน และ บุคลากร จำนวน 362 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน

2. กำหนดรหัสการลงคะแนนแล้วบันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมคำนวณสำเร็จ โดยข้อมูลที่เป็นคำตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ กำหนดค่าน้ำหนักการตอบดังนี้

| | | | |
|------------|-----------------|---|-------|
| มากที่สุด | กำหนดให้เท่ากับ | 5 | คะแนน |
| มาก | กำหนดให้เท่ากับ | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง | กำหนดให้เท่ากับ | 3 | คะแนน |
| น้อย | กำหนดให้เท่ากับ | 2 | คะแนน |
| น้อยที่สุด | กำหนดให้เท่ากับ | 1 | คะแนน |

3. ดำเนินการคำนวณค่าสถิติดังนี้

3.1 ใช้ค่าร้อยละวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพตอนที่ 1 ที่เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์เหตุผลการใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

| | | |
|-------------|---------|-----------------------|
| 4.50 – 5.00 | หมายถึง | ความพึงพอใจมากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 | หมายถึง | ความพึงพอใจมาก |
| 2.50 – 3.49 | หมายถึง | ความพึงพอใจปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | หมายถึง | ความพึงพอใจน้อย |
| 1.00 – 1.49 | หมายถึง | ความพึงพอใจน้อยที่สุด |

3.3 ใช้ t-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนโดย
ตามตัวแปรระดับการศึกษาของนิสิต และสภาพตำแหน่งงานของบุคลากร



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายต่าง ๆ ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|--------------------------------|
| \bar{X} | แทน | คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| t | แทน | ค่าการกระจายของ t |
| * | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. สภาพการใช้และไม่ใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ ของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง ของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
6. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง ของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
7. เหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
8. เหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง ของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน คณะวิชา ชั้นปีและเพศ

| สถานภาพ | ชาย | | หญิง | | รวม | |
|---------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| นิสิต | | | | | | |
| ระดับปริญญาตรี | | | | | | |
| ชั้นปี | | | | | | |
| ชั้นปีที่ 1 | 9 | 1.18 | 14 | 1.84 | 23 | 3.03 |
| ชั้นปีที่ 2 | 46 | 6.05 | 81 | 10.66 | 127 | 16.71 |
| ชั้นปีที่ 3 | 33 | 4.34 | 55 | 7.24 | 88 | 11.58 |
| ชั้นปีที่ 4 | 49 | 6.45 | 97 | 12.76 | 146 | 19.21 |
| ชั้นปีที่ 5 | 10 | 1.32 | 9 | 1.18 | 19 | 2.50 |
| ชั้นปีที่ 6 | 0 | 0.00 | 1 | 0.13 | 1 | 0.13 |
| รวม | 147 | 19.34 | 257 | 33.82 | 404 | 53.16 |
| คณะวิชา/วิทยาลัย/สำนัก | | | | | | |
| คณะมนุษยศาสตร์ | 38 | 5.00 | 19 | 2.50 | 57 | 7.50 |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 29 | 3.82 | 77 | 10.13 | 106 | 13.95 |
| คณะสังคมศาสตร์ | 15 | 1.97 | 38 | 5.00 | 53 | 6.97 |
| คณะพลศึกษา | 13 | 1.71 | 12 | 1.58 | 25 | 3.29 |
| คณะศึกษาศาสตร์ | 6 | 0.79 | 18 | 2.37 | 24 | 3.16 |
| คณะแพทยศาสตร์ | 9 | 1.18 | 3 | 0.39 | 12 | 1.58 |
| คณะศิลปกรรมศาสตร์ | 13 | 1.71 | 35 | 4.61 | 48 | 6.32 |
| คณะทันตแพทยศาสตร์ | 6 | 0.79 | 10 | 1.32 | 16 | 2.11 |
| วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม | 6 | 0.79 | 18 | 2.37 | 24 | 3.16 |
| วิทยาลัยนานาชาติ | 5 | 0.66 | 12 | 1.58 | 17 | 2.24 |
| สำนักวิชาเศรษฐศาสตร์ | 6 | 0.79 | 9 | 1.18 | 15 | 1.97 |
| คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมฯ | 1 | 0.13 | 6 | 0.79 | 7 | 0.92 |
| รวม | 147 | 19.34 | 257 | 33.82 | 404 | 53.16 |
| ระดับบัณฑิตศึกษา | | | | | | |
| คณะวิชา/วิทยาลัย/สำนัก | | | | | | |
| คณะมนุษยศาสตร์ | 7 | 0.92 | 32 | 4.21 | 39 | 5.13 |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 7 | 0.92 | 13 | 1.71 | 20 | 2.63 |

ตาราง 1 (ต่อ)

| สถานภาพ | ชาย | | หญิง | | รวม | |
|-------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ระดับบัณฑิตศึกษา | | | | | | |
| คณะวิชา/วิทยาลัย/สำนัก | | | | | | |
| คณะสังคมศาสตร์ | 42 | 5.53 | 45 | 5.92 | 87 | 11.45 |
| คณะพลศึกษา | 3 | 0.39 | 9 | 1.18 | 12 | 1.58 |
| คณะศึกษาศาสตร์ | 38 | 5.00 | 80 | 10.53 | 118 | 15.53 |
| คณะศิลปกรรมศาสตร์ | 16 | 2.11 | 10 | 1.32 | 26 | 3.42 |
| คณะทันตแพทยศาสตร์ | 0 | 0.00 | 4 | 0.53 | 4 | 0.53 |
| สำนักวิชาเศรษฐศาสตร์ฯ | 0 | 0.00 | 1 | 0.13 | 1 | 0.13 |
| สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ | 17 | 2.24 | 32 | 4.21 | 49 | 6.45 |
| รวม | 130 | 17.10 | 226 | 29.74 | 356 | 46.84 |
| รวมทั้งหมด | 277 | 36.40 | 483 | 63.60 | 760 | 100.00 |

บุคลากร**อาจารย์****คณะวิชา/วิทยาลัย/สำนัก**

| | | | | | | |
|---------------------------------|----|------|----|------|----|-------|
| คณะมนุษยศาสตร์ | 9 | 2.49 | 29 | 8.01 | 38 | 10.50 |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 10 | 2.76 | 2 | 0.55 | 12 | 3.31 |
| คณะสังคมศาสตร์ | 1 | 0.28 | 1 | 0.28 | 2 | 0.55 |
| คณะพลศึกษา | 1 | 0.28 | 3 | 0.83 | 4 | 1.10 |
| คณะศึกษาศาสตร์ | 8 | 2.21 | 8 | 2.21 | 16 | 4.42 |
| คณะแพทยศาสตร์ | 1 | 0.28 | 1 | 0.28 | 2 | 0.55 |
| คณะศิลปกรรมศาสตร์ | 3 | 0.83 | 3 | 0.83 | 6 | 1.66 |
| คณะทันตแพทยศาสตร์ | 1 | 0.28 | 1 | 0.28 | 2 | 0.55 |
| วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม | 3 | 0.83 | 6 | 1.66 | 9 | 2.49 |
| วิทยาลัยนานาชาติฯ | 3 | 0.83 | 1 | 0.28 | 4 | 1.10 |
| สำนักวิชาเศรษฐศาสตร์ฯ | 14 | 3.87 | 6 | 1.66 | 20 | 5.52 |
| คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมฯ | 3 | 0.83 | 6 | 1.66 | 9 | 2.49 |
| บัณฑิตวิทยาลัย | 0 | 0.00 | 1 | 0.28 | 1 | 0.28 |
| สำนักทดสอบทางการศึกษา | 4 | 1.10 | 2 | 0.55 | 6 | 1.66 |
| สำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา | 1 | 0.28 | 3 | 0.83 | 4 | 1.10 |

ตาราง 1 (ต่อ)

| สถานภาพ | ชาย | | หญิง | | รวม | |
|---------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| อาจารย์ | | | | | | |
| คณะวิชา/วิทยาลัย/สำนัก | | | | | | |
| โรงเรียนสาธิต มศว ฯ ฝ่ายประถม | 0 | 0.00 | 1 | 0.28 | 1 | 0.28 |
| โรงเรียนสาธิต มศว ฯ ฝ่ายมัธยม | 13 | 3.59 | 14 | 3.87 | 27 | 7.46 |
| รวม | 75 | 20.72 | 88 | 24.31 | 163 | 45.03 |
| เจ้าหน้าที่ | | | | | | |
| คณะวิชา/วิทยาลัย/สำนัก | | | | | | |
| คณะมนุษยศาสตร์ | 3 | 0.83 | 14 | 3.87 | 17 | 4.70 |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 5 | 1.38 | 4 | 1.10 | 9 | 2.49 |
| คณะสังคมศาสตร์ | 3 | 0.83 | 2 | 0.55 | 5 | 1.38 |
| คณะพลศึกษา | 2 | 0.55 | 3 | 0.83 | 5 | 1.38 |
| คณะศึกษาศาสตร์ | 4 | 1.10 | 4 | 1.10 | 8 | 2.21 |
| คณะแพทยศาสตร์ | 7 | 1.93 | 5 | 1.38 | 12 | 3.31 |
| คณะศิลปกรรมศาสตร์ | 3 | 0.83 | 7 | 1.93 | 10 | 2.76 |
| คณะทันตแพทยศาสตร์ | 6 | 1.66 | 8 | 2.21 | 14 | 3.87 |
| วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม | 1 | 0.28 | 5 | 1.38 | 6 | 1.66 |
| วิทยาลัยนานาชาติฯ | 0 | 0.00 | 3 | 0.83 | 3 | 0.83 |
| สำนักวิชาเศรษฐศาสตร์ฯ | 2 | 0.55 | 1 | 0.28 | 3 | 0.83 |
| คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมฯ | 1 | 0.28 | 4 | 1.10 | 5 | 1.38 |
| สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ | 5 | 1.38 | 16 | 4.42 | 21 | 5.80 |
| สำนักงานอธิการบดี | 5 | 1.38 | 8 | 2.21 | 13 | 3.59 |
| บัณฑิตวิทยาลัย | 3 | 0.83 | 9 | 2.49 | 12 | 3.31 |
| สำนักทดสอบทางการศึกษาฯ | 2 | 0.55 | 6 | 1.66 | 8 | 2.21 |
| สำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา | 2 | 0.55 | 5 | 1.38 | 7 | 1.93 |
| สำนักหอสมุดกลาง | 13 | 3.59 | 14 | 3.87 | 27 | 7.46 |
| โรงเรียนสาธิต มศว ฯ ฝ่ายประถม | 3 | 0.83 | 4 | 1.10 | 7 | 1.93 |
| โรงเรียนสาธิต มศว ฯ ฝ่ายมัธยม | 1 | 0.28 | 6 | 1.66 | 7 | 1.93 |
| รวม | 71 | 19.61 | 128 | 35.36 | 199 | 54.97 |
| รวมทั้งหมด | 146 | 40.33 | 216 | 59.67 | 362 | 100.00 |

จากตาราง 1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 33.82) เป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 19.21) เป็นนิสิตจากคณะวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 13.95)

รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์ (ร้อยละ 7.50) ส่วนน้อยที่สุดคือ คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรม
ผลิตภัณฑ์การเกษตร (ร้อยละ 0.92)

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 29.74) เป็น
นิสิตจากคณะศึกษาศาสตร์ (ร้อยละ 15.53) รองลงมาคือ คณะสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 11.45) ส่วน
น้อยที่สุดคือสำนักวิชาเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ (ร้อยละ 0.13)

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 24.31) เป็นอาจารย์จากคณะ
มนุษยศาสตร์ (ร้อยละ 10.50) รองลงมาคือ โรงเรียนสาธิต มศว ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) (ร้อยละ
10.50) ส่วนน้อยที่สุดมี 2 หน่วยงานคือ คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร และ
โรงเรียนสาธิต มศว ประสานมิตร (ฝ่ายประถม) (ร้อยละ 0.28)

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 35.36) เป็นเจ้าหน้าที่จาก
สำนักหอสมุดกลาง (ร้อยละ 7.46) รองลงมาคือ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 5.80)
ส่วนน้อยที่สุดมี 2 หน่วยงานคือ วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน และ สำนักวิชา
เศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ (ร้อยละ 0.83)

2. สภาพการใช้และไม่ใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ปรากฏผลดังตาราง 2 และ 3

ตาราง 2 สภาพการใช้และไม่ใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ของนิสิตและบุคลากร

| สภาพการใช้และไม่ใช้บริการ | นิสิต | | บุคลากร | |
|---------------------------------|-------|--------|---------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| รวมเคยใช้บริการ | 597 | 78.55 | 162 | 44.75 |
| เคยใช้บริการ | | | | |
| ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป / สัปดาห์ | 75 | 9.87 | 36 | 9.94 |
| 1 – 4 ครั้ง / สัปดาห์ | 174 | 22.89 | 29 | 8.01 |
| ไม่เกิน 3 ครั้ง / เดือน | 194 | 25.53 | 32 | 8.84 |
| ไม่เกิน 4 ครั้ง / ภาคเรียน | 154 | 20.26 | 65 | 17.96 |
| รวมไม่เคยใช้บริการ | 163 | 21.45 | 200 | 55.25 |
| รวมทั้งหมด | 760 | 100.00 | 362 | 100.00 |

จากตาราง 2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตที่เคยใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ มีร้อยละ 78.55
ความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เกิน 3 ครั้ง / เดือน (ร้อยละ 25.53) รองลงมา 1 – 4 ครั้ง /
สัปดาห์ (ร้อยละ 22.89) ส่วนบุคลากรที่เคยใช้บริการสื่อไอศตทัศน์มีร้อยละ 44.75 ความถี่ในการใช้
บริการส่วนใหญ่ ไม่เกิน 4 ครั้ง / ภาคเรียน (ร้อยละ 17.96)

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ เป็นนิสิตร้อยละ 21.45 และเป็นบุคลากร ร้อยละ 55.25

ตาราง 3 สภาพการให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

| ความถี่ในการเข้าใช้ บริการ | นิสิต | | | | บุคลากร | | | |
|------------------------------------|-----------|--------|-------------|--------|---------|--------|-------------|--------|
| | ปริญญาตรี | | บัณฑิตศึกษา | | อาจารย์ | | เจ้าหน้าที่ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป / สัปดาห์ | 49 | 8.21 | 26 | 4.36 | 15 | 9.26 | 21 | 12.96 |
| 1 – 4 ครั้ง / สัปดาห์ | 109 | 18.26 | 65 | 10.89 | 15 | 9.26 | 14 | 8.64 |
| ไม่เกิน 3 ครั้ง / เดือน | 92 | 15.41 | 102 | 17.09 | 17 | 10.49 | 15 | 9.26 |
| ไม่เกิน 4 ครั้ง / ภาคเรียน | 78 | 13.07 | 76 | 12.73 | 32 | 19.75 | 33 | 20.37 |

จากตาราง 3 แสดงว่า นิสิตและบุคลากรมีความถี่ในการใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ดังนี้ นิสิตระดับปริญญาตรี มีความถี่ในการใช้บริการ สูงสุดที่ 1-4 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 18.26 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความถี่ในการใช้บริการสูงสุดไม่เกิน 3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 17.09 อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการสูงสุดไม่เกิน 4 ครั้งต่อภาคเรียน ร้อยละ 19.75 และ 20.37 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนฯ สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปรากฏผลดังตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจของนิสิตในการใช้บริการสื่อโสตทัศนฯ

| ข้อ | ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------------------------------|--|-----------|------|---------|
| ด้านกระบวนการ | | | | |
| 1. | สื่อโสตทัศนฯ ที่ให้บริการมีความทันสมัย | 3.37 | 0.78 | ปานกลาง |
| 2. | สื่อโสตทัศนฯ มีหลากหลายประเภท | 3.34 | 0.77 | ปานกลาง |
| 3. | สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนฯ ที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือ OPAC | 3.48 | 0.80 | ปานกลาง |
| 4. | มีการนำสื่อโสตทัศนฯ ใหม่ ๆ มาจัดแสดงบนชั้นให้ผู้ให้เห็นโดยสะดวกเพื่อช่วยตัดสินใจในการใช้ | 3.19 | 0.84 | ปานกลาง |
| 5. | ระบบการขอใช้บริการสื่อโสตทัศนฯ มีความสะดวกและรวดเร็ว | 3.41 | 0.84 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.36 | 0.60 | ปานกลาง |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 6. | บุคลากรมีธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ | 3.38 | 0.93 | ปานกลาง |
| 7. | บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ | 3.42 | 0.86 | ปานกลาง |
| 8. | บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 3.49 | 0.84 | ปานกลาง |
| 9. | บุคลากรมีความสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | 3.39 | 0.83 | ปานกลาง |
| 10. | บุคลากรให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 3.33 | 0.86 | ปานกลาง |
| 11. | บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 3.27 | 0.87 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.38 | 0.73 | ปานกลาง |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 12. | เครื่องเล่นดีวีดีและเครื่องรับโทรทัศน์ที่ใช้กับสื่อโสตทัศนฯ มีความทันสมัย | 3.26 | 0.82 | ปานกลาง |
| 13. | มีการจัดสถานที่ให้บริการสื่อโสตทัศนฯ อยู่ในสภาพพร้อมใช้ | 3.36 | 0.78 | ปานกลาง |
| 14. | มีห้องชมภาพยนตร์เฉพาะกลุ่มที่เป็นส่วนตัว | 3.07 | 0.93 | ปานกลาง |
| 15. | มุมสื่อโสตทัศนฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการให้บริการ | 3.33 | 0.78 | ปานกลาง |
| 16. | มุมสื่อโสตทัศนฯ มีหูฟัง เก้าอี้ พร้อมใช้งาน | 3.32 | 0.83 | ปานกลาง |
| 17. | บริเวณที่ให้บริการยืมคืนสื่อโสตทัศนฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการให้บริการ | 3.42 | 0.76 | ปานกลาง |

ตาราง 4 (ต่อ)

| ข้อ | ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------------------------------------|--|-----------|------|---------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ) | | | | |
| 18. | บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ | 3.56 | 0.81 | มาก |
| 19. | บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ | 3.30 | 0.92 | ปานกลาง |
| 20. | มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นอินเทอร์เน็ต | 3.48 | 0.87 | ปานกลาง |
| 21. | เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย | 3.50 | 0.89 | มาก |
| รวม | | 3.36 | 0.62 | ปานกลาง |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | |
| 22. | สื่อโสตทัศนที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงวิชาการตรงตามความต้องการ | 3.31 | 0.73 | ปานกลาง |
| 23. | สื่อโสตทัศนที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงสารคดีมีปริมาณมากพอ | 3.26 | 0.76 | ปานกลาง |
| 24. | สื่อโสตทัศนที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงบันเทิงมีปริมาณมากพอ | 3.33 | 0.80 | ปานกลาง |
| 25. | วิธีค้นสื่อโสตทัศนจากฐานข้อมูล (OPAC) ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว | 3.41 | 0.86 | ปานกลาง |
| 26. | สามารถเข้าใช้บริการมุมมองสื่อโสตทัศนในแต่ละมุมมองได้สะดวกเป็นส่วนตัว | 3.44 | 0.77 | ปานกลาง |
| 27. | สามารถเข้าใช้บริการห้องชมภาพยนตร์ได้สะดวก | 3.32 | 0.83 | ปานกลาง |
| 28. | ระเบียบการให้บริการห้องชมภาพยนตร์มีความเหมาะสม | 3.37 | 0.76 | ปานกลาง |
| 29. | เวลาดำหนดให้บริการสื่อโสตทัศนมีความชัดเจนและเหมาะสม | 3.42 | 0.76 | ปานกลาง |
| 30. | มุมสำหรับรับชมรายการจาก True vision มีเพียงพอ | 2.93 | 0.95 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.31 | 0.57 | ปานกลาง |
| รวมทั้งหมด | | 3.35 | 0.54 | ปานกลาง |

จากตาราง 4 แสดงว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อได้แก่ คือ บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$) และ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.50$)

ส่วนความพึงพอใจที่เหลือน้อยอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด มีข้อที่ค่าระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.40 ขึ้นไปมี 9 ข้อได้แก่ บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนทำเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ

($\bar{X} = 3.49$) มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับคณอินเทอร์เน็ท ($\bar{X} = 3.48$) สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือ OPAC ($\bar{X} = 3.48$) สามารถเข้าใช้บริการมุมสื่อโสตทัศนในแต่ละมุมได้สะดวกเป็นส่วนตัว ($\bar{X} = 3.44$) เวลาที่กำหนดใช้บริการสื่อโสตทัศนมีความชัดเจนและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.42$) บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.42$) บริเวณที่ให้บริการยืมคืนสื่อโสตทัศนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.42$) ระบบการขอใช้บริการสื่อโสตทัศนมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.41$) วิธีค้นสื่อโสตทัศนจากฐานข้อมูล (OPAC) ใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.41$)

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศน สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปรากฏผลดังตาราง 5

ตาราง 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของนิสิตระดับปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษา

| ข้อ | ความพึงพอใจ | ปริญญาตรี | | บัณฑิตศึกษา | | t |
|------------------------------------|---|-----------|------|-------------|------|--------|
| | | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | |
| ด้านกระบวนการ | | | | | | |
| 1. | สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความทันสมัย | 3.45 | 0.82 | 3.28 | 0.72 | 2.657* |
| 2. | สื่อโสตทัศนมีหลากหลายประเภท | 3.39 | 0.78 | 3.28 | 0.75 | 1.826 |
| 3. | สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือ OPAC | 3.54 | 0.85 | 3.41 | 0.73 | 1.992* |
| 4. | มีการนำสื่อโสตทัศนใหม่ๆมาจัดแสดงบนชั้นให้ผู้เห็นโดยสะดวกเพื่อช่วยตัดสินใจในการใช้ | 3.26 | 0.88 | 3.10 | 0.79 | 2.305* |
| 5. | ระบบการขอใช้บริการสื่อโสตทัศนมีความสะดวกและรวดเร็ว | 3.46 | 0.80 | 3.34 | 0.89 | 1.757 |
| รวม | | 3.42 | 0.60 | 3.28 | 0.60 | 2.819* |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 6. | บุคลากรมีธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ | 3.35 | 0.93 | 3.40 | 0.92 | -0.628 |
| 7. | บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ | 3.41 | 0.86 | 3.43 | 0.86 | -0.311 |
| 8. | บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 3.53 | 0.85 | 3.44 | 0.83 | 1.332 |
| 9. | บุคลากรมีความสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | 3.33 | 0.82 | 3.45 | 0.83 | -1.785 |
| 10. | บุคลากรให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 3.29 | 0.86 | 3.37 | 0.86 | -1.067 |

ตาราง 5 (ต่อ)

| ข้อ | ความพึงพอใจ | ปริญญาตรี | | บัณฑิตศึกษา | | t |
|--|--|-----------|-------|-------------|------|--------|
| | | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ) | | | | | | |
| 11. | บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 3.22 | 0.87 | 3.35 | 0.87 | -1.806 |
| รวม | | 3.36 | 0.70 | 3.41 | 0.77 | -0.840 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 12. | เครื่องเล่นดีวีดีและเครื่องรับโทรทัศน์ที่ใช้กับสื่อโทรทัศน์มีความทันสมัย | 3.24 | 0.88 | 3.28 | 0.73 | -0.621 |
| 13. | มีการจัดสถานที่ให้บริการสื่อโทรทัศน์อยู่ในสภาพพร้อมใช้ | 3.40 | 0.84 | 3.31 | 0.70 | 1.412 |
| 14. | มีห้องชมภาพยนตร์เฉพาะกลุ่มที่เป็นส่วนตัว | 3.09 | 1.02 | 3.04 | 0.82 | 0.658 |
| 15. | มุมสื่อโทรทัศน์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ | 3.38 | 0.85 | 3.26 | 0.69 | 1.881 |
| 16. | มุมสื่อโทรทัศน์มีหูฟัง แก้อื้อ พร้อมใช้งาน | 3.40 | 0.86 | 3.23 | 0.79 | 2.529* |
| 17. | บริเวณที่ให้บริการยืมคืนสื่อโทรทัศน์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ | 3.50 | 0.80 | 3.32 | 0.72 | 2.779* |
| 18. | บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ | 3.67 | 0.83 | 3.42 | 0.76 | 3.718* |
| 19. | บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ | 3.27 | 1.01 | 3.33 | 0.81 | -0.912 |
| 20. | มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นอินเทอร์เน็ต | 3.56 | 0.88 | 3.39 | 0.85 | 2.399* |
| 21. | เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย | 3.62 | 0.90 | 3.36 | 0.86 | 3.654* |
| รวม | | 3.41 | 0.63 | 3.29 | 0.61 | 2.316* |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | |
| 22. | สื่อโทรทัศน์ที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงวิชาการตรงตามความต้องการ | 3.37 | 0.722 | 3.25 | 0.73 | 2.074* |
| 23. | สื่อโทรทัศน์ที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงสารคดีมีปริมาณมากพอ | 3.25 | 0.81 | 3.26 | 0.71 | -0.173 |

ตาราง 5 (ต่อ)

| ข้อ | ความพึงพอใจ | ปริญญาตรี | | บัณฑิตศึกษา | | t |
|-------------------------------------|---|-----------|------|-------------|------|--------|
| | | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ (ต่อ) | | | | | | |
| 24 | สื่อโสตทัศนที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิง บันเทิงมีปริมาณมากพอ | 3.40 | 0.81 | 3.25 | 0.77 | 2.250* |
| 25. | วิธีค้นสื่อโสตทัศนจากฐานข้อมูล (OPAC) ใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว | 3.52 | 0.83 | 3.26 | 0.87 | 3.797* |
| 26. | สามารถเข้าใช้บริการมุมสื่อโสตทัศนใน แต่ละมุมได้สะดวก | 3.47 | 0.78 | 3.41 | 0.76 | 0.850 |
| 27. | สามารถเข้าใช้บริการห้องชมภาพยนตร์ ได้สะดวก | 3.37 | 0.85 | 3.26 | 0.79 | 1.603 |
| 28. | ระเบียบการให้บริการห้องชมภาพยนตร์ มีความเหมาะสม | 3.44 | 0.76 | 3.29 | 0.75 | 2.409* |
| 29. | เวลาดำหนดให้บริการสื่อโสตทัศนมี ความชัดเจนและเหมาะสม | 3.46 | 0.77 | 3.38 | 0.76 | 1.296 |
| 30. | มุมสำหรับรับชมรายการจาก True vision มีเพียงพอ | 2.92 | 1.02 | 2.95 | 0.87 | -0.386 |
| | รวม | 3.35 | 0.57 | 3.26 | 0.57 | 2.103* |
| | รวมทั้งหมด | 3.39 | 0.15 | 3.30 | 0.12 | 2.342* |

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 5 แสดงว่า นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสื่อโสตทัศน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1 โดยที่นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษาในด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษาในเรื่อง สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความทันสมัย สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือ OPAC มีการนำสื่อโสตทัศนใหม่ๆมาจัดแสดงบนชั้นให้ผู้เห็นโดยสะดวกเพื่อช่วยตัดสินใจในการใช้ มุมสื่อโสตทัศนมีหูฟัง เก้าอี้ พร้อมใช้งาน บริเวณที่ให้บริการยืมคืนสื่อโสตทัศนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการ

ให้บริการ มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับคณินเทอร์เน็ตเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย สื่อโสตทัศนที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงวิชาการตรงตามความต้องการ สื่อโสตทัศนที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงบันเทิงมีปริมาณมากพอ วิธีค้นสื่อโสตทัศนจากฐานข้อมูล (OPAC) ใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และระเบียบการให้บริการห้องชมภาพยนตร์มีความเหมาะสม

5. ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศน สำนักหอสมุดกลาง ของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของบุคลากร

| ข้อ | ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------------------------------|--|-----------|------|-------|
| ด้านกระบวนการ | | | | |
| 1. | สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความทันสมัย | 3.51 | 0.77 | มาก |
| 2. | สื่อโสตทัศนมีหลากหลายประเภท | 3.59 | 0.75 | มาก |
| 3. | สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือ OPAC | 3.82 | 0.81 | มาก |
| 4. | มีการนำสื่อโสตทัศนใหม่ๆมาจัดแสดงบนชั้นให้ผู้ใช้งานโดยสะดวกเพื่อช่วยตัดสินใจในการใช้ | 3.60 | 0.85 | มาก |
| 5. | ระบบการขอใช้บริการสื่อโสตทัศนมีความสะดวกและรวดเร็ว | 3.75 | 0.73 | มาก |
| รวม | | 3.65 | 0.64 | มาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 6. | บุคลากรมีธรรมาศยที่ติดต่อผู้ให้บริการ | 3.88 | 0.79 | มาก |
| 7. | บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ | 3.88 | 0.88 | มาก |
| 8. | บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 3.81 | 0.81 | มาก |
| 9. | บุคลากรมีความสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | 3.73 | 0.86 | มาก |
| 10. | บุคลากรให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 3.81 | 0.78 | มาก |
| 11. | บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 3.84 | 0.83 | มาก |
| รวม | | 3.82 | 0.74 | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 12. | เครื่องเล่นดีวีดีและเครื่องรับโทรทัศน์ที่เข้ากับสื่อโสตทัศนมีความทันสมัย | 3.53 | 0.79 | มาก |
| 13. | มีการจัดสถานที่ให้บริการสื่อโสตทัศนอยู่ในสภาพพร้อมใช้ | 3.70 | 0.80 | มาก |
| 14. | มีห้องชมภาพยนตร์เฉพาะกลุ่มที่เป็นส่วนตัว | 3.64 | 0.92 | มาก |
| 15. | มุมสื่อโสตทัศนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการให้บริการ | 3.65 | 0.81 | มาก |
| 16. | มุมสื่อโสตทัศนมีหูฟัง เก้าอี้ พร้อมใช้งาน | 3.78 | 0.82 | มาก |
| 17. | บริเวณที่ให้บริการยืมคืนสื่อโสตทัศนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการให้บริการ | 3.64 | 0.84 | มาก |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ข้อ | ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------------------------------------|--|-----------|------|---------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ) | | | | |
| 18. | บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ | 3.72 | 0.81 | มาก |
| 19. | บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ | 3.51 | 0.89 | มาก |
| 20. | มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นอินเทอร์เน็ต | 3.67 | 0.85 | มาก |
| 21. | เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย | 3.66 | 0.84 | มาก |
| รวม | | 3.65 | 0.65 | มาก |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | |
| 22. | สื่อโสตทัศนที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงวิชาการตรงตามความต้องการ | 3.40 | 0.74 | ปานกลาง |
| 23. | สื่อโสตทัศนที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงสารคดีมีปริมาณมากพอ | 3.30 | 0.79 | ปานกลาง |
| 24. | สื่อโสตทัศนที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงบันเทิงมีปริมาณมากพอ | 3.36 | 0.77 | ปานกลาง |
| 25. | วิธีค้นสื่อโสตทัศนจากฐานข้อมูล (OPAC) ใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว | 3.67 | 0.78 | มาก |
| 26. | สามารถเข้าใช้บริการมูวสื่อโสตทัศนในแต่ละมุมได้สะดวกเป็นส่วนตัว | 3.60 | 0.75 | มาก |
| 27. | สามารถเข้าใช้บริการห้องชมภาพยนตร์ได้สะดวก | 3.54 | 0.78 | มาก |
| 28. | ระเบียบการให้บริการห้องชมภาพยนตร์มีความเหมาะสม | 3.42 | 0.79 | ปานกลาง |
| 29. | เวลาดำหนดให้บริการสื่อโสตทัศนมีความชัดเจนและเหมาะสม | 3.53 | 0.67 | มาก |
| 30. | มุมสำหรับรับชมรายการจาก True vision มีเพียงพอ | 3.25 | 0.86 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.44 | 0.62 | ปานกลาง |
| รวมทั้งหมด | | 3.63 | 0.56 | มาก |

จากตาราง 6 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนอยู่ในระดับมาก 3 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.65$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.65$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 25 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.80 ขึ้นไปได้แก่ บุคลากรมีอัตราที่ยี่ดีต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$) บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.88$) บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$) สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือ OPAC

($\bar{X} = 3.82$) บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.81$) และบุคลากรให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.81$)

6. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง ของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปรากฏผลดังตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการสื่อสารสนเทศของอาจารย์กับเจ้าหน้าที่

| ข้อ | ความพึงพอใจ | อาจารย์ | | เจ้าหน้าที่ | | t |
|------------------------------------|---|-----------|------|-------------|------|--------|
| | | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | |
| ด้านกระบวนการ | | | | | | |
| 1. | สื่อสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย | 3.61 | 0.85 | 3.41 | 0.68 | 1.635 |
| 2. | สื่อสารสนเทศมีหลากหลายประเภท | 3.62 | 0.79 | 3.55 | 0.72 | 0.557 |
| 3. | สามารถตรวจสอบสื่อสารสนเทศที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือ OPAC | 3.87 | 0.90 | 3.77 | 0.72 | 0.802 |
| 4. | มีการนำสื่อสารสนเทศใหม่ๆมาจัดแสดงบนชั้นให้ผู้ให้เห็นโดยสะดวกเพื่อช่วยตัดสินใจในการใช้ | 3.68 | 0.97 | 3.53 | 0.72 | 1.148 |
| 5. | ระบบการขอใช้บริการสื่อสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็ว | 3.85 | 0.83 | 3.66 | 0.61 | 1.621 |
| | รวม | 3.73 | 0.76 | 3.59 | 0.51 | 1.398 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 6. | บุคลากรมีธรรมาสัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ | 3.87 | 0.93 | 3.88 | 0.63 | -0.049 |
| 7. | บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ | 3.87 | 1.01 | 3.88 | 0.67 | -0.044 |
| 8. | บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 3.81 | 0.95 | 3.82 | 0.65 | -0.072 |
| 9. | บุคลากรมีความสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | 3.70 | 1.02 | 3.76 | 0.69 | -0.462 |
| 10. | บุคลากรให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 3.73 | 0.87 | 3.88 | 0.69 | -1.180 |
| 11. | บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 3.78 | 1.01 | 3.89 | 0.63 | -0.814 |
| | รวม | 3.80 | 0.89 | 3.85 | 0.58 | -0.478 |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ข้อ | ความพึงพอใจ | อาจารย์ | | เจ้าหน้าที่ | | t |
|-------------------------------|---|-----------|------|-------------|------|--------|
| | | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 12. | เครื่องเล่นดีวีดีและเครื่องรับโทรทัศน์ที่ใช้กับสื่อโสตทัศนศึกษาที่มีความทันสมัย | 3.72 | 0.77 | 3.35 | 0.77 | 3.077* |
| 13. | มีการจัดสถานที่ให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาในสภาพพร้อมใช้ | 3.94 | 0.87 | 3.48 | 0.67 | 3.747* |
| 14. | มีห้องชมภาพยนตร์เฉพาะกลุ่มที่เป็นส่วนตัว | 3.73 | 1.15 | 3.54 | 0.63 | 1.325 |
| 15. | มุมสื่อโสตทัศนศึกษาเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ | 3.72 | 0.92 | 3.58 | 0.68 | 1.129 |
| 16. | มุมสื่อโสตทัศนศึกษาหือฟัง แก้อื้อ พร้อมใช้งาน | 3.78 | 0.83 | 3.77 | 0.82 | 0.106 |
| 17. | บริเวณที่ให้บริการยืมคืนสื่อโสตทัศนศึกษา เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ | 3.68 | 0.81 | 3.59 | 0.87 | 0.705 |
| 18. | บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ | 3.73 | 0.80 | 3.71 | 0.82 | 0.184 |
| 19. | บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ | 3.48 | 3.54 | 0.86 | 0.86 | -0.438 |
| 20. | มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นอินเทอร์เน็ต | 3.67 | 0.87 | 3.66 | 0.83 | 0.062 |
| 21. | เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย | 3.67 | 0.87 | 3.65 | 0.80 | 0.154 |
| รวม | | 3.71 | 0.71 | 3.59 | 0.59 | 1.230 |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | |
| 22. | สื่อโสตทัศนศึกษาให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงวิชาการตรงตามความต้องการ | 3.33 | 0.71 | 3.47 | 0.77 | -1.207 |
| 23. | สื่อโสตทัศนศึกษาให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงสารคดีมีปริมาณมากพอ | 3.19 | 0.88 | 3.40 | 0.68 | -1.688 |
| 24. | สื่อโสตทัศนศึกษาให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงบันเทิงมีปริมาณมากพอ | 3.38 | 0.77 | 3.35 | 0.77 | 0.250 |
| 25. | วิธีค้นสื่อโสตทัศนศึกษาจากฐานข้อมูล (OPAC) ใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว | 3.63 | 0.85 | 3.70 | 0.71 | -0.536 |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ข้อ | ความพึงพอใจ | อาจารย์ | | เจ้าหน้าที่ | | t |
|-------------------------------------|--|-----------|------|-------------|------|--------|
| | | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ (ต่อ) | | | | | | |
| 26. | สามารถเข้าใช้บริการมูวีสื่อทัศน์ในแต่ละมุมได้สะดวก | 3.56 | 0.83 | 3.65 | 0.67 | -0.793 |
| 27. | สามารถเข้าใช้บริการห้องชมภาพยนตร์ได้สะดวก | 3.44 | 0.84 | 3.63 | 0.71 | -1.50 |
| 28. | ระเบียบการให้บริการห้องชมภาพยนตร์มีความเหมาะสม | 3.41 | 0.83 | 3.43 | 0.75 | -0.231 |
| 29. | เวลาดำหนดใช้บริการสื่อทัศน์มีความชัดเจนและเหมาะสม | 3.53 | 0.71 | 3.53 | 0.63 | 0.014 |
| 30. | มุมสำหรับรับชมรายการจาก True vision มีเพียงพอ | 3.27 | 0.97 | 3.23 | 0.75 | 0.271 |
| | รวม | 3.41 | 0.67 | 3.49 | 0.55 | -0.750 |
| | รวมทั้งหมด | 3.64 | 0.19 | 3.61 | 0.17 | 0.676 |

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 7 แสดงว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสื่อทัศน์ของฝ่ายสื่อทัศน์ศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสื่อทัศน์ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจสูงกว่าเจ้าหน้าที่ในเรื่อง เครื่องเล่นดีวีดีและเครื่องรับโทรทัศน์ที่ใช้กับสื่อทัศน์มีความทันสมัย และมีการจัดสถานที่ให้บริการสื่อทัศน์อยู่ในสภาพพร้อมใช้

7. เหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนฯ สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 เหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนฯของนิสิตในฝ่ายโสตทัศนศึกษา

| ข้อ | เหตุผลในการไม่ใช้บริการ | ปริญญาตรี | | | บัณฑิตศึกษา | | | รวม | | |
|-----|--|-----------|------|---------|-------------|------|---------|-----------|------|---------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล | \bar{X} | S.D. | แปลผล | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. | ไม่จำเป็นต้องใช้สื่อโสตทัศนฯของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพราะสามารถใช้จากอินเทอร์เน็ตได้ | 3.51 | 0.97 | มาก | 3.60 | 1.07 | มาก | 3.56 | 1.02 | มาก |
| 2. | สื่อโสตทัศนฯที่มีอยู่ให้บริการไม่ตรงกับ สาขาที่เรียน / สอน | 3.11 | 1.04 | ปานกลาง | 3.00 | 0.86 | ปานกลาง | 3.05 | 0.95 | ปานกลาง |
| 3. | สื่อโสตทัศนฯที่มีอยู่ให้บริการในสาขาวิชาที่เรียน / สอนมีจำนวนน้อย | 3.30 | 0.95 | ปานกลาง | 3.05 | 0.99 | ปานกลาง | 3.17 | 0.98 | ปานกลาง |
| 4. | สื่อโสตทัศนฯของสำนักหอสมุดกลาง มศว เก่า/ชำรุด | 3.41 | 0.93 | ปานกลาง | 3.14 | 1.04 | ปานกลาง | 3.26 | 1.00 | ปานกลาง |
| 5. | สื่อโสตทัศนฯใหม่ออกให้บริการล่าช้า | 3.57 | 1.02 | มาก | 3.10 | 0.97 | ปานกลาง | 3.32 | 1.02 | ปานกลาง |
| 6. | ไม่เคยได้รับข่าวประชาสัมพันธ์การให้บริการสื่อโสตทัศนฯของสำนักหอสมุดกลาง มศว | 3.58 | 1.04 | มาก | 3.68 | 1.13 | มาก | 3.63 | 1.08 | มาก |
| 7. | ไม่มีบุคลากรให้คำแนะนำในการใช้สื่อโสตทัศนฯ | 3.26 | 0.85 | ปานกลาง | 3.18 | 1.03 | ปานกลาง | 3.22 | 0.95 | ปานกลาง |
| 8. | บุคลากรที่ให้บริการสื่อโสตทัศนฯไม่มีมนุษยสัมพันธ์ | 2.74 | 1.11 | ปานกลาง | 2.78 | 0.97 | ปานกลาง | 2.76 | 1.04 | ปานกลาง |
| 9. | ระเบียบการให้บริการมีความเข้มงวดมากเกินไป | 2.97 | 0.83 | ปานกลาง | 2.75 | 0.87 | ปานกลาง | 2.85 | 0.86 | ปานกลาง |
| 10. | การใช้บริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก และซับซ้อน | 2.97 | 0.83 | ปานกลาง | 2.86 | 0.85 | ปานกลาง | 2.91 | 0.84 | ปานกลาง |
| 11. | ระยะเวลาในการยืมสื่อโสตทัศนฯน้อยเกินไป | 3.14 | 0.84 | ปานกลาง | 2.86 | 0.84 | ปานกลาง | 2.99 | 0.85 | ปานกลาง |
| 12. | จำนวนรายการสื่อโสตทัศนฯที่ยืมน้อยเกินไปไม่ เพียงพอกับความต้องการ (นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 10 รายการ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 20 รายการ อาจารย์ จำนวน 25 รายการ เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 รายการ) | 3.01 | 0.97 | ปานกลาง | 2.83 | 0.87 | ปานกลาง | 2.91 | 0.92 | ปานกลาง |
| | รวม | 3.21 | 0.27 | ปานกลาง | 3.07 | 0.30 | ปานกลาง | 3.14 | 0.29 | ปานกลาง |

จากตาราง 8 แสดงว่า นิสิตมีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อไอศตัทศัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีเหตุผลอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ไม่เคยได้รับข่าวประชาสัมพันธ์การให้บริการสื่อไอศตัทศันของสำนักหอสมุดกลาง มศว ($\bar{X} = 3.63$) และ ไม่จำเป็นต้องใช้สื่อไอศตัทศันของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพราะสามารถใช้จากอินเทอร์เน็ตได้ ($\bar{X} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาแยกตามระดับการศึกษาพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อไอศตัทศันในฝ่ายไอศตัทศันศึกษาระดับมากเหมือนกับเหตุผลรวมที่กล่าวแล้ว

ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีมีเหตุผลระดับมากเพิ่มขึ้นอีก 1 ข้อ คือ สื่อไอศตัทศันใหม่ออกให้บริการล่าช้า ($\bar{X} = 3.57$)



8. เหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง ของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 เหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร ในฝ่ายสื่อสังคมศึกษา

| ข้อ | เหตุผลในการไม่ใช้บริการ | อาจารย์ | | | เจ้าหน้าที่ | | | รวม | | |
|-----|--|-----------|------|---------|-------------|------|---------|-----------|------|---------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล | \bar{X} | S.D. | แปลผล | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. | ไม่จำเป็นต้องใช้สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพราะสามารถใช้จากอินเทอร์เน็ตได้ | 3.93 | 1.11 | มาก | 3.52 | 1.12 | มาก | 3.69 | 1.13 | มาก |
| 2. | สื่อสังคมที่มีอยู่ให้บริการไม่ตรงกับ สาขาที่เรียน / สอน | 3.48 | 1.20 | ปานกลาง | 2.88 | 1.11 | ปานกลาง | 3.13 | 1.18 | ปานกลาง |
| 3. | สื่อสังคมที่มีอยู่ให้บริการในสาขาวิชาที่เรียน / สอนมีจำนวนน้อย | 3.63 | 1.16 | มาก | 2.65 | 1.02 | ปานกลาง | 3.06 | 1.18 | ปานกลาง |
| 4. | สื่อสังคมของสำนักหอสมุดกลาง มศว เก่า/ชำรุด | 2.96 | 1.03 | ปานกลาง | 2.66 | 1.03 | ปานกลาง | 2.79 | 1.04 | ปานกลาง |
| 5. | สื่อสังคมใหม่ออกให้บริการล่าช้า | 3.04 | 1.18 | ปานกลาง | 2.74 | 0.97 | ปานกลาง | 2.87 | 1.07 | ปานกลาง |
| 6. | ไม่เคยได้รับข่าวประชาสัมพันธ์การให้บริการสื่อสังคมของสำนักหอสมุดกลาง มศว | 3.30 | 1.33 | ปานกลาง | 2.97 | 1.17 | ปานกลาง | 3.11 | 1.25 | ปานกลาง |
| 7. | ไม่มีบุคลากรให้คำแนะนำในการใช้สื่อสังคม | 2.90 | 1.14 | ปานกลาง | 2.61 | 0.88 | ปานกลาง | 2.74 | 1.00 | ปานกลาง |
| 8. | บุคลากรที่ให้บริการสื่อสังคมไม่มีมนุษยสัมพันธ์ | 2.57 | 1.06 | ปานกลาง | 2.31 | 0.94 | น้อย | 2.42 | 0.99 | น้อย |
| 9. | ระเบียบการให้บริการมีความเข้มงวดมากเกินไป | 2.63 | 1.12 | ปานกลาง | 2.55 | 0.97 | ปานกลาง | 2.59 | 1.03 | ปานกลาง |
| 10. | การใช้บริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก และซับซ้อน | 2.67 | 0.99 | ปานกลาง | 2.54 | 0.89 | ปานกลาง | 2.60 | 0.93 | ปานกลาง |
| 11. | ระยะเวลาในการยืมสื่อสังคมน้อยเกินไป | 3.10 | 0.90 | ปานกลาง | 2.69 | 0.94 | ปานกลาง | 2.86 | 0.94 | ปานกลาง |
| 12. | จำนวนรายการสื่อสังคมที่ให้ยืมน้อยเกินไปไม่ เพียงพอกับความต้องการ (นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 10 รายการ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 20 รายการ อาจารย์ จำนวน 25 รายการ เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 รายการ) | 2.46 | 1.02 | น้อย | 2.78 | 1.01 | ปานกลาง | 2.65 | 1.03 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.06 | 0.46 | ปานกลาง | 2.74 | 0.30 | ปานกลาง | 2.90 | 0.41 | ปานกลาง |

จากตาราง 9 แสดงว่า บุคลากรมีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีเหตุผลในการไม่ใช้บริการอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ไม่จำเป็นต้องใช้สื่อสังคมของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพราะสามารถใช้จากอินเทอร์เน็ตได้ ($\bar{X} = 3.69$)

เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่งงานพบว่า เจ้าหน้าที่มีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อสังคมในฝ่ายสารสนเทศศึกษาระดับมากเหมือนกับเหตุผลรวมที่กล่าวแล้ว ส่วนอาจารย์มีเหตุผลระดับมากเพิ่มขึ้นอีก 1 ข้อ คือ สื่อสังคมที่มีอยู่ให้บริการในสาขาวิชาที่เรียน / สอน มีจำนวนน้อย ($\bar{X} = 3.63$)



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตัวแปรที่เป็นนิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตัวแปรที่เป็นบุคลากรที่มี ตำแหน่งงานต่างกัน

สมมุติฐานการวิจัย

1. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมในด้านต่างๆ แตกต่างกัน
2. บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีสถานภาพของตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมในด้านต่างๆ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 404 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 356 คน และบุคลากรประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 163 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 199 คน รวมทั้งหมด 362 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการของนิสิตและบุคลากร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูล ด้าน สถานภาพ เพศ ระดับการศึกษา/ตำแหน่งงาน หน่วยงาน และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บริการหรือไม่เคยใช้บริการสื่อสังคม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ตอบไม่เคยใช้บริการ ซึ่งเป็นการถามเหตุผลในการไม่ใช้บริการ และตอนที่ 3

เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์จากนิสิต และบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิต บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ได้จำนวน นิสิตระดับปริญญาตรี 404 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 356 คน อาจารย์ 163 คน และเจ้าหน้าที่ 199 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จและคำนวณค่าสถิติ ดังนี้

4.1 ใช้ค่าร้อยละวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 ใช้ t - test independent วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิต และบุคลากรต่อการใช้บริการสื่อสังคมของฝ่ายสื่อสังคมศึกษา โดยรวม เป็นรายด้าน และ รายข้อ จำแนกตามระดับการศึกษาของนิสิต และตำแหน่งงานของบุคลากร

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ผลข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. สภาพการให้บริการสื่อสังคมของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสื่อสังคมเป็นนิสิตร้อยละ 78.55 ความถี่ในการใช้บริการสูงสุด ไม่เกิน 3 ครั้ง/เดือน เป็นบุคลากรที่เคยใช้มีร้อยละ 44.75 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ไม่เกิน 4 ครั้ง/ภาคเรียน

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคม สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒของนิสิต

นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการ อินเทอร์เน็ตมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ และ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย ส่วนความพึงพอใจที่เหลืออยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.40 ขึ้นไปมี 9 ข้อ ได้แก่ บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้น

อินเทอร์เน็ต สามารถตรวจสอบสื่อโซเชียลที่ที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือโอแพก สามารถเข้าใช้บริการมูโซเชียลทีในแต่ละมูได้สะดวกเป็นส่วนตัว เวลาที่กำหนดให้บริการ สื่อโซเชียลที่มีความชัดเจนและเหมาะสม บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ บริเวณที่ให้บริการมีคีนสื่อโซเชียลที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ ระบบการขอใช้บริการสื่อโซเชียลที่มีความสะดวกและรวดเร็ว และวิธีค้น สื่อโซเชียลจากฐานข้อมูลโดยใช้โอแพก ใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโซเชียล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของนิสิตจำแนกตามระดับการศึกษา

นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสื่อโซเชียลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1 โดยที่นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่านิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มี 12 ข้อ ได้แก่ สื่อโซเชียลที่ให้บริการมีความทันสมัย สามารถตรวจสอบสื่อโซเชียลที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือโอแพก มีการนำสื่อโซเชียลใหม่ๆ มาจัดแสดงบนชั้นให้ผู้ใช้เห็นโดยสะดวกเพื่อช่วยตัดสินใจในการใช้ มูโซเชียลทีมีหูฟัง แก้อ้อ พร้อมใช้งาน บริเวณที่ให้บริการมีคีนสื่อโซเชียลที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับคีนอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย สื่อโซเชียลที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงวิชาการตรงตามความต้องการ สื่อโซเชียลที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงบันเทิงมีปริมาณมากพอ วิธีค้นสื่อโซเชียลจากฐานข้อมูลคือโอแพก ใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และระเบียบการให้บริการห้องชมภาพยนตร์มีความเหมาะสม

4. ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโซเชียล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของบุคลากร

บุคลากรมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโซเชียลของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 25 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.80 ขึ้นไปมี 6 ข้อ ได้แก่ บุคลากรมีอัตราคีนที่คีนต่อผู้ใช้บริการ บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถตรวจสอบสื่อโซเชียลที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือโอแพก บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ และบุคลากรให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

5. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโซเชียล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของบุคลากร

บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสื่อโซเชียลโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่าอาจารย์

มีความพึงพอใจสูงกว่าเจ้าหน้าที่ มี 2 ข้อ ได้แก่ เครื่องเล่นวีดีโอและเครื่องรับโทรทัศน์ที่ใช้กับ
สื่อโทรทัศน์มีความทันสมัย และมีการจัดสถานที่ให้บริการสื่อโทรทัศน์อยู่ในสภาพพร้อมใช้

6. เหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโทรทัศน์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒของนิสิตและบุคลากร

นิสิตมีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโทรทัศน์ในฝ่ายโสตทัศนศึกษาโดยรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีเหตุผลอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ไม่เคยได้รับ
ข่าวประชาสัมพันธ์การให้บริการสื่อโทรทัศน์ของสำนักหอสมุดกลาง มศว และ ไม่จำเป็นต้องใช้
สื่อโทรทัศน์ของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพราะสามารถใช้จากอินเทอร์เน็ตได้ เมื่อแยกตามระดับ
การศึกษาพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโทรทัศน์ใน
ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ระดับมากเหมือนกับเหตุผลรวมที่กล่าวแล้ว ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีมีเหตุผล
ระดับมากเพิ่มขึ้นอีก 1 ข้อ คือ สื่อโทรทัศน์ใหม่ออกให้บริการล่าช้า

ส่วนบุคลากรมีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโทรทัศน์ในฝ่ายโสตทัศนศึกษาโดยรวมอยู่
ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีเหตุผลในการไม่ใช้บริการอยู่ในระดับมาก
1 ข้อ คือ ไม่จำเป็นต้องใช้สื่อโทรทัศน์ของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพราะสามารถใช้จาก
อินเทอร์เน็ตได้ เมื่อแยกตามตำแหน่งงานพบว่า เจ้าหน้าที่มีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโทรทัศน์
ในฝ่ายโสตทัศนศึกษาระดับมากเหมือนกับเหตุผลรวมที่กล่าวแล้ว ส่วนอาจารย์มีเหตุผลระดับมาก
เพิ่มขึ้นอีก 1 ข้อ คือ สื่อโทรทัศน์ที่มีอยู่ให้บริการในสาขาวิชาที่เรียน / สอน มีจำนวนน้อย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย คือ

1. สภาพการให้บริการสื่อโทรทัศน์ของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ จากผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มนิสิตที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสัดส่วนของนิสิต
ปริญญาตรีมีมากกว่า ซึ่งมีจำนวนมากกว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ประกอบกับนิสิตระดับปริญญา
ตรี มีรายวิชาที่ต้องเรียนและศึกษาค้นคว้าต่อภาคการศึกษามากกว่าระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับการค้นคว้าหาข้อมูล และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในศูนย์การเรียนรู้นานาชาติด้วยตนเอง จำนวนของผู้ใช้บริการ
สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา จีระระวีร์นศักดิ์ (2553: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด และสอดคล้องกับ
ผลงานวิจัยของ ชวลิต ะกิมี่ (2550: บทคัดย่อ) ที่พบว่า สภาพการให้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิต
ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ

บุคลากรที่เข้าใช้บริการสื่อโสตทัศนส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีจำนวนมากกว่า อาจารย์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์มีภาระเกี่ยวกับการเรียนการสอนมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ไม่ได้มีหน้าที่เกี่ยวกับการสอน หลังจากเวลาทำงานไม่มีภาระต่อเนื่อง เวลาว่างจึงมีมากกว่า และอาจารย์มีความเห็นว่าสื่อโสตทัศนในสาขาที่ตรงกับการสอนที่มีให้บริการมีจำนวนน้อย

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของนิสิต จากผลการวิจัยพบว่า

นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหาร สำนักหอสมุดกลาง เห็นความสำคัญของงานบริการจึงจัดโครงการที่สนับสนุนเกี่ยวกับการปรับปรุงสถานที่ พร้อมทั้งพัฒนาบริการทางด้านอินเทอร์เน็ตให้มีความทันสมัยมากขึ้น และได้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาให้บริการอีกประมาณ 120 เครื่อง ดังรายงานประจำปีของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2553: 19) ซึ่งมีโครงการปรับปรุงกายภาพ การให้บริการ มีโครงการ/กิจกรรม สนับสนุน คือ โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักหอสมุดกลาง โครงการปรับปรุงพื้นที่ชั้น 1 โครงการย้ายและขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และโครงการปรับปรุง มุมสื่อโสตทัศน ซึ่งช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลเป็นช่วงที่พื้นที่ให้บริการสื่อโสตทัศนได้รับการปรับปรุงเสร็จไม่นาน ทำให้บริเวณที่ให้บริการยังคงมีความใหม่และดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในส่วนของผู้ให้บริการ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 9 ข้อ ได้แก่ บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับคณินเทอร์เน็ต สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือ โอแพก สามารถเข้าใช้บริการมุมสื่อโสตทัศนในแต่ละมุมได้สะดวกเป็นส่วนตัว เวลาที่กำหนดให้บริการ สื่อโสตทัศนมีความชัดเจนและเหมาะสม บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ บริเวณที่ให้บริการยืมคืนสื่อโสตทัศนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ ระบบการขอใช้บริการสื่อโสตทัศนมีความสะดวกและรวดเร็ว และวิธีค้น สื่อโสตทัศนจากฐานข้อมูลโอแพก ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการสื่อโสตทัศน ซึ่งผู้ให้บริการอาจคิดว่าการให้บริการจากผู้ให้บริการต้องเกินความคาดหวังที่ตนเองต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอนดาลีบและซิมมอนส์ (Andaleeb; & Simmonds. 1998: Online) ที่พบว่า บุคลิกและพฤติกรรมของผู้ให้บริการมีผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในห้องสมุด และผู้ใช้ต้องการบริการที่มีคุณภาพสูง ซึ่งไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการเท่านั้น หากยังขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อ ความต้องการของผู้ใช้บริการอีกด้วย

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของบุคลากร จากผลการวิจัยพบว่า

บุคลากรมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถตรวจสอบสื่อสังคมออนไลน์ที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือโอแพก บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ และบุคลากรให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ อาจารย์ใช้ฐานข้อมูลในการสืบค้นข้อมูลบ่อยๆ และเคยเข้ารับการอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล สำนักหอสมุดกลาง จัดอบรมเป็นประจำทุกภาคเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2549: 47) ที่พบว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์มีการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินดา พิทักษ์ (2544: 68) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ และมีความรู้ ความสามารถ ที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของนิสิต จำแนกตามระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า

นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในเกือบทุกด้านมากกว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตระดับปริญญาตรี ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ ไม่มีรายได้ จึงมีความจำเป็นต้องใช้สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด ส่วนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาอาจมีอาชีพ และมีรายได้พอที่จะซื้อสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ส่วนตัวได้ และอาจารย์ที่สอนนิสิตระดับปริญญาตรี มีความประสงค์ให้นิสิตค้นคว้าหาความรู้มาทำรายงานอย่างเข้มทุกวิชา ประกอบกับรายวิชาระดับปริญญาตรีที่เปิดสอนแต่ละหลักสูตรมีความหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของวรุณรัตน์ คนเชื้อ (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

5. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของบุคลากรจำแนกตามตำแหน่งงาน จากผลการวิจัยพบว่า

อาจารย์ มีความพึงพอใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในทุกด้านไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ ยกเว้นอาจารย์มีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ในเรื่อง เครื่องเล่นดีวีดีและเครื่องรับโทรทัศน์ที่ใช้กับสื่อสังคมที่มีความทันสมัย และมีการจัดสถานที่ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ในสภาพพร้อมใช้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์มีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาอาจารย์มาขอใช้บริการเจ้าหน้าที่จะจัดเตรียมสื่อสังคมพร้อมสื่อสังคมซึ่งอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และคอยดูแลแก้ปัญหาเมื่อเกิดการขัดข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นียอนเซนกา (Niyonsenga. 1996: Online) ที่พบว่า ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักวิจัยเป็น

กลุ่มที่มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนิสิต ทั้งนี้เพราะการได้รับสิทธิพิเศษจากทางห้องสมุด

6. เหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ของนิสิตและบุคลากร จากผลการวิจัยพบว่า

นิสิตมีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาในฝ่ายโสตทัศนศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ข้อเหตุผลที่อยู่ในระดับมากเพียง 2 ข้อคือ ไม่เคยได้รับข่าวประชาสัมพันธ์การให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มศว และ ไม่จำเป็นต้องใช้สื่อโสตทัศนศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพราะสามารถใช้จากอินเทอร์เน็ตได้ โดยจะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์ที่อาจทำได้ไม่ทั่วถึงทำให้กลุ่มนิสิตไม่ได้รับทราบข้อมูลของการให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา จึงไม่มาเข้าใช้บริการ อีกทั้งความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่มีมากขึ้นในปัจจุบัน การค้นคว้าข้อมูลที่สามารถทำได้ที่ได้ก็ได้จากอินเทอร์เน็ต ทำให้นิสิตบางส่วนที่มีอินเทอร์เน็ตอยู่แล้วจึงไม่มีความจำเป็นที่จะมาใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง ส่วนเมื่อแยกตามระดับการศึกษาพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาในฝ่ายโสตทัศนศึกษาระดับมากเหมือนกับเหตุผลรวมที่กล่าวแล้ว ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีมีเหตุผลระดับมากเพิ่มขึ้นอีก 1 ข้อ คือ สื่อโสตทัศนศึกษาใหม่ออกให้บริการล่าช้า ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนิสิตปริญญาตรีมีความต้องการสื่อโสตทัศนศึกษาที่มีความทันสมัยอยู่เสมอจึงมีความต้องการให้สื่อโสตทัศนศึกษาออกให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ส่วนบุคลากรมีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาในฝ่ายโสตทัศนศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า บุคลากรมีเหตุผลในการไม่ใช้บริการอยู่ในระดับมากเพียง 1 ข้อ คือ ไม่จำเป็นต้องใช้สื่อโสตทัศนศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพราะสามารถใช้จากอินเทอร์เน็ตได้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรสามารถใช้สื่อโสตทัศนศึกษาจากอินเทอร์เน็ตได้จากที่ทำงาน จึงไม่มีความจำเป็นที่จะมาใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง ส่วนเมื่อแยกตามตำแหน่งงานพบว่า เจ้าหน้าที่มีเหตุผลในการไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาในฝ่ายโสตทัศนศึกษาระดับมากเหมือนกับเหตุผลรวมที่กล่าวแล้ว ส่วนอาจารย์มีเหตุผลระดับมากเพิ่มขึ้นอีก 1 ข้อ คือ สื่อโสตทัศนศึกษาที่มีอยู่ในสาขาวิชาที่เรียน / สอน มีจำนวนน้อย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะต่อฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาของฝ่ายโสตทัศนศึกษาให้มากขึ้น เช่น จัดทำคู่มือให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสื่อโสตทัศนศึกษาใหม่ ๆ ที่นำมาให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อแจ้งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ
2. ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ ความสามารถ และอธิบายการใช้งานสื่อโสตทัศนศึกษาได้เป็นอย่างดี โดยสามารถแนะนำนิสิตและบุคลากรที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรจัดหาสื่อโสตทัศนให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการ ให้มีหลากหลายประเภท และให้เพียงพอต่อความต้องการ

4. ควรเชิญชวนให้นิสิตและบุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะในการจัดหาสื่อโสตทัศนที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2543). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- จินตนา เกษรบัวขาว. (2542). บริการของห้องสมุด. กาญจนบุรี: คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- จินดา พิทักษ์. (2544). การใช้สื่อโสตทัศนศึกษาในห้องสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชวลิต ฮะกิมิ. (2550). ความพึงพอใจในการให้บริการสื่อสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เชิดชาติ พุกพูน. (2540). รายงานการศึกษาความต้องการการใช้บริการโสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- (2540). คู่มือปฏิบัติงานฝ่ายโสตทัศนศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2522). การเลือกและการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด. กรุงเทพฯ: บุรพาสาส์น.
- (2548). การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสเว็ลด์.
- นฤมล กิจไพศาลรัตนา. (2545). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ ศุขปรีดี. (2532). การใช้ไมโครฟอร์มในสถาบันบริการสารนิเทศ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสารนิเทศเบื้องต้น หน่วยที่ 9. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บรรจง จันทมาศ. (2542). ระบบบริหารงานคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญถิ่น คิดโร. (2540). วัสดุสารสนเทศ. ใน เทคโนโลยีสารสนเทศและสังคมศาสตร์. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พวงผกา คงอุทัยกุล; และ เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง. (2548). ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด. ใน ทักษะการรู้สารสนเทศ หน้า 7-29. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). รายงานการวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ภรากร วิหิงษ์. (2543). การศึกษาภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการใช้อาคารสูงสำนักงานแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง. (2553). รายงานประจำปี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2553. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการการพิมพ์ครบวงจร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วชิรา ภู่อ่วม. (2545). ความพึงพอใจที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ดีแทค ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรพงษ์ ภาเวส. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์ (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรุณรัตน์ คนชื้อ. (2546). การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*. 18(3): 8-11
- วิไลโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(บริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุกัญญา กุลนิตติ. (2550). สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุด. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุกัญญา จีราระรินศักดิ์. (2553). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551. *โดมทัศน์*. 30(1): 57-64.
- สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ. (2543). *มัลติมีเดียหรือสื่อประสม : เทคโนโลยีที่ทรงพลังเพื่อการรับรู้*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2543). *สื่อโสตทัศนในห้องสมุด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สุวรรณ อกภัยวงศ์. (2543). *การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด*. มหาสารคาม: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

- อัครเดช อุดมชัชวาล. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สื่อโสตทัศนในสำนักหอสมุดกลางของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปรินญานินพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- อารยะ เสนาคูณ. (2546). วิดีโอออนดีมานด์. *สารนิเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 7(1): 25-28.
- (2546). *สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- American Library Association. (1976). Commitment to Information Services. *Library Journal*. 15: 973-974.
- Andaleeb, Syed Saad; & Patience, L Simmonds. (1998, March). Explaining User Satisfaction with Academic Libraries : Strategic Implications. *College & Research Libraries*. 59 : 156-167.
- Brophy, Peter. (2000). *The Academic Library* London: Library Association.
- Cullen, Rowena. (2001, Spring). Perspectives on User Satisfaction Surveys. *Library Trends*. 49 : 602-686.
- Elliott, K. (1995). A Comparison of Alternative Measures of Service Quality. *Journal of Customer Service in Marketing and Management*. 1(1): 35-40.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Hiller, Steve. (2001). Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries. *Library Trends*. 9(4): 605-625.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. 10th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Krejcie, Robert V.; & Morgan, Darlyn W. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities. *Journal of Educational and Psychological Measurement*. 30: 607-610.
- Lapidus, Mariana. (2003). Library Services for Pharmacy and Health Sciences Students : Results of a Survey. *The Journal of Academic Librarianship*. 29(4): 237-244.
- Niyonsenga, Theophile. (1996). Measures of Library Use and User Satisfaction with Academic Library Services. *Library & Information Science Research*. 18: 225-240.
- Rustomfram, Perveen; & Qualls, Jane. (2000). *A Library User Survey: What Undergraduate Students Think of Services at the University of Memphis Libraries*. Retrieved December 20, 2009, from http://www.eric.ed.gor/ERICDocs/data/erivdoqa2sq/content_Storage_01/0000019b/80/16/83/c9.pdf





ภาคผนวก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับนิสิต
เรื่อง
ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโซเชียลทักซ์ของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโซเชียลทักซ์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของ ฝ่ายโซเชียลทักซ์ศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ตลอดจนเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สำหรับผู้ตอบที่ไม่เคยใช้บริการเลย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโซเชียลทักซ์ของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามสำหรับนิสิต
เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. สถานะ

นิสิตปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2
 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4
 ชั้นปีที่ 5 ชั้นปีที่ 6

นิสิตปริญญาโท

นิสิตปริญญาเอก

3. คณะวิชา

คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์
 คณะสังคมศาสตร์ คณะพลศึกษา
 คณะศึกษาศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์
 คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์
 วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน
 สำนักวิชาเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
 คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้เคยเข้าใช้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา
สำนักหอสมุดกลาง (บริการชั้นล่าง) โดยเฉลี่ยมากน้อยเพียงใด (ไม่นับการเข้ามาใช้ห้องของ
หอสมุดเป็นห้องเรียน)

- เคยใช้บริการ
 - ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์
 - 1-4 ครั้ง/สัปดาห์
 - ไม่เกิน 3 ครั้ง/เดือน
 - ไม่เกิน 4 ครั้ง/ภาคเรียน

ถ้าท่านตอบเคยใช้บริการโปรดข้ามไปตอบแบบสอบถามตอนที่ 3

- ไม่เคยใช้บริการเลย
ถ้าท่านตอบไม่เคยใช้บริการเลยโปรดตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 ต่อไป
แล้วส่งแบบสอบถามคืนได้เลย



ตอนที่ 2 เหตุผลของการไม่เคยใช้บริการสื่อสังคม

โปรดพิจารณาเหตุผลแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าเป็นเหตุผลที่ทำให้ท่านไม่ใช้บริการสื่อสังคมของสำนักหอสมุดกลาง ในระดับใดโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกมาตัวใดตัวหนึ่งให้ตรงกับความรู้สึกของท่าน

| ข้อคำถาม | ระดับเหตุผล | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. ไม่จำเป็นต้องใช้สื่อสังคมของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพราะ สามารถใช้จากอินเทอร์เน็ตได้ | | | | | |
| 2. สื่อสังคมที่มีอยู่ให้บริการไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียน/สอน | | | | | |
| 3. สื่อสังคมที่มีอยู่ให้บริการในสาขาวิชาที่เรียน/สอน มีจำนวนน้อย | | | | | |
| 4. สื่อสังคมของสำนักหอสมุดกลาง มศว เก่า/ชำรุด | | | | | |
| 5. สื่อสังคมใหม่ออกให้บริการล่าช้า | | | | | |
| 6. ไม่เคยได้รับข่าวประชาสัมพันธ์การให้บริการสื่อสังคมของสำนักหอสมุดกลาง มศว | | | | | |
| 7. ไม่มีบุคลากรให้คำแนะนำในการใช้สื่อสังคม | | | | | |
| 8. บุคลากรที่ให้บริการสื่อสังคมไม่มีมนุษยสัมพันธ์ | | | | | |
| 9. ระเบียบการให้บริการมีความเข้มงวดมากเกินไป | | | | | |
| 10. การใช้บริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก และซับซ้อน | | | | | |
| 11. ระยะเวลาในการยืมสื่อสังคมน้อยเกินไป | | | | | |
| 12. จำนวนรายการสื่อสังคมที่ให้ยืมน้อยเกินไปไม่เพียงพอกับความต้องการ (นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 10 รายการ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 20 รายการ อาจารย์ จำนวน 25 รายการ เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 รายการ) | | | | | |

เหตุผลอื่น (โปรดระบุ).....

เมื่อตอบตอนที่ 2 เสร็จแล้วโปรดส่งคืน และขอขอบคุณ
ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการสื่อโสตทัศนฯของฝ่ายโสตทัศนศึกษา

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

โปรดอ่านข้อความต่างๆ เกี่ยวกับสื่อโสตทัศนฯในสำนักหอสมุดกลาง มศว แต่ละข้อต่อไปนี้
อย่างละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นระดับใด พร้อมทั้งเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึก
หรือสภาพที่ท่านกำลังประสบอยู่ โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขมาตัวใดตัวหนึ่ง

| ข้อคำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านกระบวนการ | | | | | |
| 1. สื่อโสตทัศนฯที่ให้บริการมีความทันสมัย | | | | | |
| 2. สื่อโสตทัศนฯมีหลากหลายประเภท | | | | | |
| 3. สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนฯที่ต้องการได้จาก เครื่องมือช่วยค้นคือ OPAC | | | | | |
| 4. มีการนำสื่อโสตทัศนฯใหม่ๆมาจัดแสดงบนชั้นให้ผู้ ใช้เห็นโดยสะดวกเพื่อช่วยตัดสินใจในการใช้ | | | | | |
| 5. ระบบการขอใช้บริการสื่อโสตทัศนฯมีความสะดวกและ รวดเร็ว | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 6. บุคลากรมีธรรมาศยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 7. บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ | | | | | |
| 8. บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันไม่มี การเลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 9. บุคลากรมีความสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | | | | | |
| 10. บุคลากรให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 11. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |

| ข้อคำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 12. เครื่องเล่นดีวีดีและเครื่องรับโทรทัศน์ที่ใช้กับ สื่อโทรทัศน์มีความทันสมัย | | | | | |
| 13. มีการจัดสถานที่ให้บริการสื่อโทรทัศน์อยู่ในสภาพ พร้อมใช้ | | | | | |
| 14. มีห้องชมภาพยนตร์เฉพาะกลุ่มที่เป็นส่วนตัว | | | | | |
| 15. มุมสื่อโทรทัศน์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการใช้บริการ | | | | | |
| 16. มุมสื่อโทรทัศน์มีหูฟัง แก้วน้ำ พร้อมใช้งาน | | | | | |
| 17. บริเวณที่ให้บริการยืมคืนสื่อโทรทัศน์มีความเป็น ระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการ ให้บริการ | | | | | |
| 18. บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ | | | | | |
| 19. บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อ การให้บริการ | | | | | |
| 20. มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับ ค้นอินเทอร์เน็ต | | | | | |
| 21. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความ ทันสมัย | | | | | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 22. สื่อโทรทัศน์ที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงวิชาการตรงตาม ความต้องการของท่าน | | | | | |
| 23. สื่อโทรทัศน์ที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงสารคดีมีปริมาณ มากพอ | | | | | |
| 24. สื่อโทรทัศน์ที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงบันเทิงมีปริมาณ มากพอ | | | | | |
| 25. วิธีค้นสื่อโทรทัศน์จากฐานข้อมูล (OPAC) ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว | | | | | |

| ข้อคำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ (ต่อ) | | | | | |
| 26. สามารถเข้าใช้บริการมูมส์ไอทีทัศน์ในแต่ละมูมได้สะดวก | | | | | |
| 27. สามารถเข้าใช้บริการห้องชมภาพยนตร์ได้สะดวก | | | | | |
| 28. ระเบียบการให้บริการห้องชมภาพยนตร์มีความเหมาะสม | | | | | |
| 29. เวลาที่กำหนดใช้บริการสื่อทัศน์มีความชัดเจนและเหมาะสม | | | | | |
| 30. มูมสำหรับรับชมรายการจาก True vision มีเพียงพอ | | | | | |

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับบุคลากร
เรื่อง
ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสตัทส์ของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสตัทส์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของ ฝ่ายสตัทส์ศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ตลอดจนเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สำหรับผู้ตอบที่ไม่เคยใช้บริการเลย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสตัทส์ของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามสำหรับบุคลากร
เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสตัทส์ของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. สถานะ

อาจารย์
 เจ้าหน้าที่

3. หน่วยงาน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> คณะมนุษยศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะสังคมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะพลศึกษา |
| <input type="checkbox"/> คณะศึกษาศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะแพทยศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะศิลปกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะทันตแพทยศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม | <input type="checkbox"/> วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี | <input type="checkbox"/> สำนักคอมพิวเตอร์ |
| <input type="checkbox"/> บัณฑิตวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา | |
| <input type="checkbox"/> สำนักหอสมุดกลาง | |
| <input type="checkbox"/> โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายประถม) | |
| <input type="checkbox"/> โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) | |
| <input type="checkbox"/> สำนักวิชาเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ | |
| <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร | |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

4. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้เคยเข้าใช้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา
สำนักหอสมุดกลาง (บริการชั้นล่าง) โดยเฉลี่ยมากน้อยเพียงใด

- เคยใช้บริการ
 - ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์
 - 1-4 ครั้ง/สัปดาห์
 - ไม่เกิน 3 ครั้ง/เดือน
 - ไม่เกิน 4 ครั้ง/ภาคเรียน

ถ้าท่านตอบเคยใช้บริการโปรดข้ามไปตอบแบบสอบถามตอนที่ 3

- ไม่เคยใช้บริการเลย
ถ้าท่านตอบไม่เคยใช้บริการเลยโปรดตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 ต่อไป
แล้วส่งแบบสอบถามคืนได้เลย



ตอนที่ 2 เหตุผลของการไม่เคยใช้บริการสื่อสังคม

โปรดพิจารณาเหตุผลแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าเป็นเหตุผลที่ทำให้ท่านไม่ใช้บริการสื่อสังคมของสำนักหอสมุดกลาง ในระดับใดโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกมาตัวใดตัวหนึ่งให้ตรงกับความรู้สึกของท่าน

| ข้อคำถาม | ระดับเหตุผล | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. ไม่จำเป็นต้องใช้สื่อสังคมของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพราะ สามารถใช้จากอินเทอร์เน็ตได้ | | | | | |
| 2. สื่อสังคมที่มีอยู่ให้บริการไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียน/สอน | | | | | |
| 3. สื่อสังคมที่มีอยู่ให้บริการในสาขาวิชาที่เรียน/สอน มีจำนวนน้อย | | | | | |
| 4. สื่อสังคมของสำนักหอสมุดกลาง มศว เก่า/ชำรุด | | | | | |
| 5. สื่อสังคมใหม่ออกให้บริการล่าช้า | | | | | |
| 6. ไม่เคยได้รับข่าวประชาสัมพันธ์การให้บริการสื่อสังคมของสำนักหอสมุดกลาง มศว | | | | | |
| 7. ไม่มีบุคลากรให้คำแนะนำในการใช้สื่อสังคม | | | | | |
| 8. บุคลากรที่ให้บริการสื่อสังคมไม่มีมนุษยสัมพันธ์ | | | | | |
| 9. ระเบียบการให้บริการมีความเข้มงวดมากเกินไป | | | | | |
| 10. การใช้บริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก และซับซ้อน | | | | | |
| 11. ระยะเวลาในการยืมสื่อสังคมน้อยเกินไป | | | | | |
| 12. จำนวนรายการสื่อสังคมที่ให้ยืมน้อยเกินไปไม่เพียงพอกับความต้องการ (นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 10 รายการ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 20 รายการ อาจารย์ จำนวน 25 รายการ เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 รายการ) | | | | | |

เหตุผลอื่น (โปรดระบุ).....

เมื่อตอบตอนที่ 2 เสร็จแล้วโปรดส่งคืน และขอขอบคุณ
ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

โปรดอ่านข้อความต่างๆ เกี่ยวกับสื่อโสตทัศนในสำนักหอสมุดกลาง มศว แต่ละข้อต่อไปนี้
อย่างละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นระดับใด พร้อมทั้งเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึก
หรือสภาพที่ท่านกำลังประสบอยู่ โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขมาตัวใดตัวหนึ่ง

| ข้อคำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านกระบวนการ | | | | | |
| 1. สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความทันสมัย | | | | | |
| 2. สื่อโสตทัศนมีหลากหลายประเภท | | | | | |
| 3. สามารถตรวจสอบสื่อโสตทัศนที่ต้องการได้จาก เครื่องมือช่วยค้นคือ OPAC | | | | | |
| 4. มีการนำสื่อโสตทัศนใหม่ๆ มาจัดแสดงบนชั้นให้ผู้ใช้งาน โดยสะดวกเพื่อช่วยตัดสินใจในการใช้ | | | | | |
| 5. ระบบการขอใช้บริการสื่อโสตทัศนมีความสะดวกและ รวดเร็ว | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 6. บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ให้บริการ | | | | | |
| 7. บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ | | | | | |
| 8. บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันไม่มี การเลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 9. บุคลากรมีความสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | | | | | |
| 10. บุคลากรให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 11. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |

| ข้อคำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 12. เครื่องเล่นดีวีดีและเครื่องรับโทรทัศน์ที่ใช้กับ สื่อโทรทัศน์มีความทันสมัย | | | | | |
| 13. มีการจัดสถานที่ให้บริการสื่อโทรทัศน์อยู่ในสภาพ พร้อมใช้ | | | | | |
| 14. มีห้องชมภาพยนตร์เฉพาะกลุ่มที่เป็นส่วนตัว | | | | | |
| 15. มุมสื่อโทรทัศน์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการใช้บริการ | | | | | |
| 16. มุมสื่อโทรทัศน์มีหูฟัง แก้วน้ำ พร้อมใช้งาน | | | | | |
| 17. บริเวณที่ให้บริการยืมคืนสื่อโทรทัศน์มีความเป็น ระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการ ให้บริการ | | | | | |
| 18. บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ | | | | | |
| 19. บริเวณที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อ การให้บริการ | | | | | |
| 20. มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับ ค้นอินเทอร์เน็ต | | | | | |
| 21. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความ ทันสมัย | | | | | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 22. สื่อโทรทัศน์ที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงวิชาการตรงตาม ความต้องการของท่าน | | | | | |
| 23. สื่อโทรทัศน์ที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงสารคดีมีปริมาณ มากพอ | | | | | |
| 24. สื่อโทรทัศน์ที่ให้บริการที่มีเนื้อหาเชิงบันเทิงมีปริมาณ มากพอ | | | | | |
| 25. วิธีค้นสื่อโทรทัศน์จากฐานข้อมูล (OPAC) ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว | | | | | |

| ข้อคำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ (ต่อ) | | | | | |
| 26. สามารถเข้าใช้บริการมุมสื่อโสตทัศนในแต่ละมุมได้สะดวก | | | | | |
| 27. สามารถเข้าใช้บริการห้องชมภาพยนตร์ได้สะดวก | | | | | |
| 28. ระเบียบการให้บริการห้องชมภาพยนตร์มีความเหมาะสม | | | | | |
| 29. เวลากำหนดใช้บริการสื่อโสตทัศนมีความชัดเจนและเหมาะสม | | | | | |
| 30. มุมสำหรับรับชมรายการจาก True vision มีเพียงพอ | | | | | |

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

| | |
|---------------------|--|
| ชื่อ ชื่อสกุล | นายพัฒนา จัตวานิล |
| วันเดือนปีเกิด | 21 กุมภาพันธ์ 2507 |
| สถานที่เกิด | อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 359/479 หมู่บ้านมหามงคล 2 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170 |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2525 | ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จาก โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎ์ ฉะเชิงเทรา |
| พ.ศ. 2529 | ประกาศนียบัตรการศึกษาชั้นสูง จาก วิทยาลัยครูฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา |
| พ.ศ. 2535 | ปริญญาตรี เทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา จาก วิทยาลัยครูสวนสุนันทา กรุงเทพฯ |
| พ.ศ. 2554 | ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |