

รายงานการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสื่อสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ชวลิต สะกิมิ

21 ส.ค. 2551 #๖๙๐๑๐๖๕๖๖
234323

เริ่มบริการ
25 ส.ย. 2551

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ 2548

2550

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ISBN 978-974-384-357-0

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสื่อสารสนเทศ ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา สำเร็จลง ได้ด้วยความร่วมมือจากบุคลากรหลายฝ่าย โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งผู้วิจัยขอขอบคุณ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงษ์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
เป็นอย่างสูงที่กรุณาให้คำแนะนำ และเป็นທີ່ปรึกษาอย่างดียิ่งไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภ พิริยะสุริวงส์ คุณเชิดชาติ พุกพูน
คุณสถาพร สารุการ ที่กรุณาช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความตรงตามเนื้อหาของ
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารณี ภูมิวรรณ ที่กรุณาช่วยเขียนบทคัดย่อฉบับ
ภาษาอังกฤษของงานวิจัย

ขอขอบคุณนิสิต อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและ
ช่วยเหลืองานวิจัยฉบับนี้ที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม ตลอดจนทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม
ในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยเหลือให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และคณะกรรมการพิจารณา
จัดสรรทุนสนับสนุน โครงการวิจัยที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยนี้

ชวลิต สะกิมิ

บทคัดย่อ

โครงการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสื่อสารสนเทศของฝ่าย โสตทัศนศึกษา
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ชื่อผู้วิจัย ชาวลิต ฮะกิมิ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการสื่อสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยศึกษาจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือนิสิต อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเข้าใช้บริการในสำนักหอสมุด กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 380 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการศึกษาพบว่าสภาพการให้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคปกติ รองลงมาคือนักศึกษามหาวิทยาลัย นิสิตปริญญาตรีภาคพิเศษ สังเกตคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ ฯลฯ สื่อที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดสามอันดับแรกคือ อินเทอร์เน็ต, วีซีดี/ ดีวีดี, มินิโฮมเธียเตอร์ สื่อที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุดสามอันดับคือ หุ่นจำลอง, ชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง, และแผ่นซีดี/ ลูกโลก วันและเวลาที่ขอใช้บริการส่วนมากตอบไม่แน่นอน รองลงมาคือขอใช้บริการทุกวันช่วงเวลา 18.00-20.00 น. ความถี่ในการใช้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการค้นคว้า เพื่อความเพลิดเพลินบันเทิง เพื่อประกอบการเรียน เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน/ วิจัย เพื่อการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต เพื่อติดตามข่าวสารทันสมัย ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการสื่อสารสนเทศ ชุดศึกษา/ โสตทัศนอุปกรณ์ ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร และสถานที่อยู่ในระดับดี ในส่วนของเครื่องมือที่ให้บริการสืบค้นและเวลาที่ให้บริการอยู่ในระดับดีเช่นกัน ด้านปริมาณและคุณภาพของสื่อสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

Abstract

Title : Satisfaction on Information Media Service in Audio-Visual Department of
Burapha University Library

PI: Mr. Chavalit Hakeme

The main purpose of this research was to study users' satisfaction on using information media service in Audio-visual Department of Burapha University Library. The population comprised students, lecturers, and staff members of Burapha University using information media service at the University Library. The sample consisted of 380 users. A rating-scale questionnaire, constructed by the researcher, was used for collecting the data. The amount of returned questionnaires was 380 or 100 percent. The data were analyzed by means of SPSS for Window. Percentage, mean and standard deviation were statistical devices employed for the data analysis.

The findings revealed that the main users were full-time undergraduate students, University personnel, part-time Undergraduate students of Faculty of Humanities and Social Sciences, Faculty of Education, Faculty of Science, etc. respectively. The first three media mostly used were the internet, VCD/DVD, and mini-hometheatre. The last three media least used were model, educational voiced cassette set, and map/globe. The day and time asked for service using was mostly answered uncertain, and everyday service using between 6.00-8.00 p.m. was in the second place. The average frequency of service using was 2-3 times per week. The purposes of using the information media were for knowledge searching, for pleasure, for learning, for information searching for report / research writing, for communicating through internet, and for keeping updated with modern news, respectively. The satisfaction on using information media, educational kit, audio-visual equipment and services provided in the Audio-Visual Department of Burapha University in the aspect of service providers and places was rated at a high level. Also, the aspect of searching service and service time were rated at a high level. Finally, the aspect of quantity and quality of information media were rated at a moderate level.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	3
วิธีดำเนินการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ความหมายของสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	5
ความสำคัญของสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	7
ประเภทของสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	9
สื่อสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต.....	14
ระบบวีดิโอออนดีมานด์.....	16
การจัดบริการสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	18
การจัดให้บริการสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.....	18
คุณภาพการให้บริการ	21
แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	22
ความหมายและลักษณะของความพึงพอใจ	25
ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและสภาพการให้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม	44
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการสื่อสารสนเทศของ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา	51
ตอนที่ 3 บริการที่ต้องการให้ฝ่ายโสตทัศนศึกษาจัดเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ.....	66
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	74
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย	84
ภาคผนวก ข จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจจำแนกเป็นรายชื่อ	93
ประวัติย่อของผู้วิจัย	99

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	คำร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 44
2	คำร้อยละของการใช้บริการต่าง ๆ ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา..... 46
3	คำร้อยละของวันที่ผู้ใช้มีความสะดวกมาใช้บริการฝ่าย โสตทัศนศึกษา..... 47
4	คำร้อยละของเวลาที่สะดวกใช้บริการ..... 48
5	คำร้อยละของความถี่ในการใช้บริการฝ่าย โสตทัศนศึกษา..... 49
6	คำร้อยละวัตถุประสงค์ที่เข้าใช้บริการฝ่าย โสตทัศนศึกษา..... 50
7	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก..... 51
8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ด้านสื่อสารสนเทศที่ให้บริการ..... 52
9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจด้านปริมาณ ชุดอุปกรณ์การศึกษาโสตทัศนอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ของฝ่าย โสตทัศนศึกษา..... 55
10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ..... 57
11	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ด้านคู่มือช่วยค้นสื่อสารสนเทศของฝ่าย โสตทัศนศึกษา..... 58
12	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านรูปแบบ การทำสำเนาผลการสืบค้นข้อมูลพิมพ์ผลลงกระดาษของฝ่าย โสตทัศนศึกษา..... 58
13	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลา ในการให้บริการของฝ่าย โสตทัศนศึกษา..... 59
14	สรุปผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการสื่อสารสนเทศ ของฝ่าย โสตทัศนศึกษา..... 60
15	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ไม่ทราบ/ ไม่เคยใช้บริการฝ่าย โสตทัศนศึกษา..... 61
16	บริการที่ต้องการให้ฝ่าย โสตทัศนศึกษาจัดเพิ่มเติม..... 66
17	ความถี่ของข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ให้บริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของฝ่าย โสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา..... 67
18	จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจบริการของฝ่าย โสตทัศนศึกษา จำแนกเป็นรายชื่อ..... 94

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

หลักสำคัญในการให้บริการของห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศคือ การให้ผู้เข้าใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว และทันสมัย ซึ่งการที่จะได้รับสารสนเทศนั้นสามารถรับได้จากสื่อหลากหลายประเภท อาทิ วัสดุตีพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และเอกสารอื่น ๆ ตลอดจนสื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการใช้แหล่งสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เป็นที่ยอมรับกันว่าสื่อสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ เช่น เทปเสียง แผ่นเสียง วิดีทัศน์ สไลด์ แผ่นภาพ โปร่งใส รูปภาพ รายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี-รอม ซีดีเสียง แผ่นดิสเก็ตต์ วีซีดี ดีวีดี ฯลฯ ตลอดจนแหล่งสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการให้สารสนเทศและเป็นสื่อที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นสื่อที่ให้ทั้งตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว ฯลฯ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วยให้ผู้เรียนรู้มีโอกาสกระทำกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยเป็นสื่อกลางที่ช่วยให้บทเรียนที่ซับซ้อนมีความชัดเจนยิ่งขึ้น อันเป็นการช่วยลดปัญหาในการสื่อสารหรือทำให้การสื่อสารระหว่างกันเข้าใจได้ง่ายขึ้น ทำให้ประหยัดเวลาในการเรียนรู้ ตลอดจนให้ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจด้วย

ในปัจจุบันนี้บริการสารสนเทศจากสื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีพัฒนาการเจริญก้าวหน้าตลอดเวลาและได้รับความนิยมนอย่างสูงจากอาจารย์ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา นักวิชาการในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง จากคุณสมบัติดังกล่าว ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศชั้นนำทั่วโลกได้ให้บริการสารสนเทศจากสื่อเหล่านี้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลตลอดจนส่งเสริมการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยให้แก่ผู้ให้บริการ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยฝ่ายโสตทัศนศึกษาได้จัดให้บริการสารสนเทศประเภทต่าง ๆ หลากหลาย โดยรวมถึงสื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนชุดศึกษา/โสตทัศนอุปกรณ์ต่าง ๆ อาทิ ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์ วีซีดี/ดีวีดี เทปเสียง รายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม ห้องมินิโฮมเธียเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ต มัลติมีเดียซีดีรอม ฯลฯ โดยได้มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องมาโดย

ตลอดจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้สำนักหอสมุดได้จัดหาสื่อสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนชุดศึกษาและโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ มาให้บริการเพิ่มมากขึ้นทั้งในด้านประเภทและปริมาณ แต่อย่างไรก็ตามการพัฒนาหรือจัดหาสื่อสารสนเทศและอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ๆ มานั้นควรตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น คุณค่าของสื่อสารสนเทศ/ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จัดหา การใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า และยังมีความจำเป็นต้องฝึกงานบุคลากรเพิ่มขึ้นเพื่อให้สามารถจัดบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ จากการที่ผู้วิจัยได้ทำหน้าที่รับผิดชอบจัดให้บริการสื่อสารสนเทศเหล่านี้ ทำให้ตระหนักว่า ในปัจจุบันที่มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังขยายตัว เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาด้านการศึกษาและวิจัย มีการเปิดการเรียนการสอนทั้งในห้องเรียนและการสอนทางไกลในสาขาวิชาต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวาง อีกทั้งวิทยาการทางด้านต่าง ๆ พัฒนาก้าวหน้าไปรวดเร็วมาก การศึกษาหาความรู้ให้ทันและสอดคล้องกับความเร็วก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญอันส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของบุคคล ดังนั้นจึงควรที่จะดำเนินการให้การศึกษาหรือการเรียนรู้ที่น่าสนใจทำให้สามารถเรียนได้มากขึ้น โดยใช้เวลาน้อยลง สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยสื่อการสอนเข้ามาช่วยเป็นสื่อกลางระหว่างเนื้อหาสาระและข้อมูลจากผู้ส่งสาร ไปสู่ผู้เรียน (เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์, 2545, หน้า 309) ซึ่งสื่อดังกล่าวเหมาะสมต่อการศึกษาทางไกลเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตามสื่อสารสนเทศและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา นำมาให้บริการในปัจจุบันอาจจะยังไม่เพียงพอหรือตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาสภาพถึงการใช้บริการตลอดจนความพึงพอใจในการใช้สื่อสารสนเทศและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการและสนับสนุนการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการสื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงสภาพการใช้และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสื่อ โสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการและสนับสนุนการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาหลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. สร้างเครื่องมือและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. เก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม

สำเร็จรูป SPSS for Windows

6. รายงานผลการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาสภาพการใช้บริการ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อ โสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัย และนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ที่เข้าใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม-เมษายน 2549 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548

นิยามศัพท์เฉพาะ

สภาพการใช้บริการ หมายถึง ลักษณะการใช้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น วัตถุประสงค์ ความถี่ ระยะเวลาในการใช้สื่อ โสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสื่อ โสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา หมายถึง บริการการยืม-คืนสื่อโสตทัศน์/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง บริการอินเทอร์เน็ต บริการมินิโฮมเธียเตอร์ บริการให้ความช่วยเหลือในการใช้โสตทัศนศึกษาและการผลิตโสตทัศนศึกษาจากฝ่ายโสตทัศนศึกษา
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัย และนิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่เข้ามาใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548

สื่อโสตทัศน์ หมายถึง สื่อความรู้หลากหลายประเภทที่ไม่ใช่สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่ให้ภาพหรือเสียง หรือทั้งสองอย่าง ได้แก่ วีดิทัศน์ เทปบันทึกเสียง แผนที่ ชุดการสอน สื่อสัญญาณผ่านดาวเทียม เป็นต้น

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง เป็นสื่อการเรียนการสอนที่เกิดจากการวิวัฒนาการของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการสื่อสาร โทรคมนาคม จะเห็นได้ว่าการใช้สื่อประเภทคอมพิวเตอร์ในการเรียนการสอนจะออกมาในลักษณะของสื่อประสมหรือเรียกว่าประเภทมัลติมีเดีย (Multimedia) ที่แสดงผลออกมาหลายรูปแบบตามที่ได้โปรแกรมไว้ เช่น แสดงผลออกมาเป็นเสียง เป็นภาพเคลื่อนไหว สามารถให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ได้จึงทำให้เนื้อหาในบทเรียนมีความน่าสนใจมากขึ้น สื่อประเภทนี้ได้แก่ คีวีดี วีซีดี ซีดีรอม-มัลติมีเดีย ซีดีเสียง ซีดีภาพนิ่ง เป็นต้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนี้ ผู้วิจัย ได้ค้นคว้าและนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายของสื่อ โสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. ความสำคัญของสื่อ โสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
3. ประเภทของสื่อ โสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
4. สื่อสารสนเทศอินเทอร์เนต
5. ระบบวิดีโอออนดีมานด์
6. การจัดการบริการสื่อ โสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
7. การจัดให้บริการสื่อ โสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

8. คุณภาพการให้บริการ
9. แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
10. ความหมายของการบริการ
11. หลักการให้บริการ
12. ลักษณะเฉพาะของการบริการ
13. ความหมายและลักษณะของความพึงพอใจ
14. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
15. ความพึงพอใจงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
16. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ในปัจจุบันการจัดการแหล่งสารสนเทศ จะมุ่งเน้นเพื่อให้เป็นศูนย์กลางการเรียนการสอนตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม และที่สำคัญคือความพร้อมทางด้านวัสดุอุปกรณ์และสื่อที่หลากหลายรูปแบบเพื่อให้บริการ ในฐานะเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าเพื่อการเรียนการสอน ที่จะต้องสนองตอบต่อความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ฉะนั้น แหล่งสารสนเทศต้องพร้อมในเรื่อง

ทรัพยากรสารสนเทศ และต้องมีการดำเนินการและการจัดการอย่างเหมาะสม ทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. วัสดุพิมพ์ (Printed Materials) หรือ สื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Media) หมายถึงสื่อที่สามารถบันทึกข้อความ รูปภาพ ด้วยลายมือหรือเครื่องพิมพ์ทุกรูปแบบ ลงบนแผ่นบันทึกที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ ต้นฉบับตัวเขียนและจดหมายเหตุ หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จุลสาร เป็นต้น

2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-Printed Material) หรือ สื่อไม่ตีพิมพ์ (Non-Printed Media) หรือ สื่อโสตทัศนวัสดุ (Audio Visual Material) หรือสื่อโสตทัศน์ (Audio Visual Media) หมายถึง สื่อที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดสารเพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้จากการสัมผัส การมองเห็น การได้ยิน ได้โดยตรงหรือทางอ้อม แบ่งได้ 3 ประเภท คือ สื่อวัสดุ สื่ออุปกรณ์ และสื่อกิจกรรม นอกจากนี้ยังมีคำที่นิยมใช้อีกคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Media) หมายถึง ตัวกลางที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดสารในรูปอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้จากการสัมผัส การมองเห็น การได้ยิน จากการสื่อสารระยะไกล โดยไม่จำกัดจำนวนระยะทาง และเวลาในการใช้งาน

การจัดการแหล่งสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์จะสมบูรณ์แบบได้ จะต้องมีการประกอบ ทางด้านโสตทัศนอุปกรณ์ที่เป็นเครื่องมือช่วยถ่ายทอดสัญญาณจากโสตทัศนวัสดุ ให้ผู้ที่ศึกษาค้นคว้าได้รับรู้ ภายใต้การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ตามขั้นตอนและวิธีการที่เหมาะสมจึงจะเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์

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

อารยะ เสนาคณ (2546, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Audio-Visual Media and Electronics Media) ว่าหมายถึง ตัวกลางในการถ่ายทอด เพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้จากการสัมผัสโดยตรงหรือโดยทางอ้อม ที่ช่วยให้เรียนรู้ได้หลายรูปแบบโดยการอาศัยเทคนิค วิธีการต่าง ๆ ทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสาร เพื่อลดข้อจำกัดในเรื่องจำนวนระยะทาง และเวลาที่ใช้ในการศึกษา

บุญถิ่น คิดโร (2540, หน้า 10) ให้ความหมายของสื่อโสตทัศน์ หมายถึง สื่อที่ถ่ายทอดสารสนเทศด้วยวิธีการหลากหลายเป็นพิเศษ ต่างจากการอ่านตัวอักษรที่เกิดจากการตีพิมพ์ และส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์เฉพาะ หรือต้องใช้เทคนิควิธีการในการถ่ายทอดสารสนเทศ

พวงเพ็ชร รื่นเริง (2532, หน้า 10) ให้ความหมายของสื่อโสตทัศนว่าหมายถึง สื่อความรู้ที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวพิมพ์ได้แก่ งานเสียง ภาพยนตร์ วัสดุสื่อผสม และวัสดุย่อส่วน เป็นต้น วัสดุเหล่านี้มีการจัดหา การทำรายการ การใช้ และการจัดเก็บ เป็นพิเศษต่างจากหนังสือ และไม่สามารถใช้กฎเกณฑ์เช่นเดียวกับหนังสือเล่มได้

สรุปได้ว่า สื่อโสตทัศน หมายถึง วัสดุหรือสื่อใด ๆ ที่สามารถถ่ายทอดไปยังผู้เรียน โดยวิธีการต่าง ๆ ที่ไม่ใช่รูปแบบของตัวพิมพ์บนหนังสือ และมีการจัดเก็บ มีวิธีการใช้ที่แตกต่างจากหนังสือ

ความสำคัญของสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ในหนึ่งวันมนุษย์ใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ในการเรียนรู้ต่างกันคือ ทางตาร้อยละ 75 ทางหูร้อยละ 13 ทางการสัมผัสร้อยละ 6 ทางจมูกร้อยละ 3 และทางลิ้นร้อยละ 3 (Dove, 1975, p. 1) ซึ่งการใช้ประสาทสัมผัสต่าง ๆ มีผลต่อการรับรู้ (Perception) และความทรงจำ ที่สามารถเรียกการรับรู้ นั้นกลับมาใช้ได้ (Recall) กล่าวคือการอ่านหรือการเห็นอย่างเดียวก่อนให้เกิดการรับรู้ที่เรียกกลับมาใช้ได้ (Perception and Recall) ร้อยละ 20 ในขณะที่การฟัง หรือการได้ยินสามารถรับรู้ได้ ร้อยละ 30 ถ้าทั้งได้เห็นและได้ยินจะรับรู้ได้ร้อยละ 50 แต่ถ้าได้โต้ตอบและทดลองปฏิบัติจะรับรู้ได้ ร้อยละ 80 (สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ, 2543, หน้า 1-2)

ในการจัดการศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญต่อการจัดบริการสารสนเทศ โดยต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในสถาบันการศึกษา มีชื่อเรียกต่างกันเช่น ห้องสมุด ศูนย์บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ ศูนย์สื่อการศึกษา ศูนย์นวัตกรรมการศึกษา หน่วยโสตทัศนศึกษา หน่วยสื่อโสตทัศน ฝ่ายสื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสารสนเทศโดยเฉพาะ สื่อการศึกษาต้องมีการจัดหาสื่อเพื่อให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามนโยบายและทิศทางของสถาบัน โดยคำนึงถึงความครบถ้วน และสมบูรณ์ตามหลักสูตรทั้งปริมาณและคุณภาพ ความสำคัญของสื่อ โสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ดังนี้

1. เรียนรู้อย่างไม่สิ้นสุด ช่วยตอบปัญหาจากการค้นคว้าด้วยตนเองโดยอาศัยสื่อเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลาตามที่ต้องการ
2. กระตุ้นให้รักการศึกษาค้นคว้า สื่อหลายประเภทในปัจจุบันมีการสร้างสรรค์ผลงานตามความต้องการของผู้รับทำให้กระตุ้นผู้เรียนให้เกิดนิสัยในการศึกษาค้นคว้าอย่างไม่สิ้นสุด
3. ศึกษาอย่างเป็นระบบ การจัดการเรียนการสอนผู้สอนมีการออกแบบการสอนอย่างเป็นขั้นตอนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้สิ่งหนึ่งเพื่อจะให้เกิดผลตามกระบวนการนำไปสู่การเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์

4. เป็นสื่อการเรียนรู้ ด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสื่อส่งผลต่อการพัฒนา รูปแบบการสอน โดยผู้สอนเป็นเพียงผู้แนะนำให้ผู้เรียนได้ศึกษาสารจากสื่อที่จัดเตรียมให้อย่างเป็น ระบบและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ฉะนั้นสื่อจึงเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน

5. ศึกษาได้ตามความต้องการ ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ตามความชอบ ความสนใจ ไม่จำกัดจำนวนและเวลาในการใช้อาจเลือก อ่าน ดู ฟัง ตามต้องการซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกต่อ การเรียนรู้ได้ดี

ปัจจุบันสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์เริ่มมีบทบาทในห้องสมุดเป็นอย่างมากเพราะ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประกอบไปด้วยวัสดุหลากหลายประเภท ทำให้สามารถช่วย ผู้เรียนเกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการศึกษาสื่อโสตทัศนและ สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีคุณลักษณะพิเศษ คือ

1. ประหยัดค่า สื่อโสตทัศนมีส่วนช่วยลดปัญหาการสื่อสารระหว่างมนุษย์ หรือทำให้ การสื่อสารระหว่างมนุษย์ง่ายขึ้นสามารถช่วยให้เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเสียเวลาอธิบาย เป็นคำพูดและคำพูดเหล่านั้นก็ไม่สามารถแทนความรู้สึกเมื่อได้เห็นภาพเพียงภาพเดียว (นิพนธ์ สุขปรีดี, 2532, หน้า 9)

2. ได้รับความสนใจ สื่อโสตทัศนให้ข้อมูลที่ได้รับความสนใจได้ดีกว่า สื่อบางประเภทให้ภาพ และเสียงหรือบางประเภทสามารถตอบสนองได้ด้วย มีภาพเคลื่อนไหวเสมือนจริง นำเสนอเหตุการณ์ เรื่องราวได้ดี สามารถเรียนรู้ในสิ่งที่เล็กที่มองด้วยตาเปล่าไม่เห็น สามารถกำหนดการเคลื่อนไหว ของภาพได้ ลดภาวะการเสี่ยง เช่น ศึกษาชีวิตสัตว์ป่า เรียนการขับเครื่องบิน เป็นต้น ลดข้อจำกัด ในเรื่องระยะทาง ความเสมอภาค รวมทั้งขยายขอบเขตของการศึกษาอย่างไม่จำกัด ทำให้เข้าใจ ในเวลาอันรวดเร็ว ฯลฯ

3. ประหยัดเนื้อที่จัดเก็บ สื่อโสตทัศนประเภทวัสดุ เช่น ไมโครฟิล์ม วิดิทัศน์ ดิสก์เก็ต ฮาร์ดดิสก์ เทปดิจิทัล แผ่นซีดี การจัดเก็บจะเสียพื้นที่น้อยเมื่อเทียบกับสื่อสิ่งพิมพ์ ตัวอย่างเช่น หนังสือ 1 เล่ม เมื่อนำไปทำเป็นดิจิทัลไฟล์ในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Full Text) บรรจุลงใน แผ่นดิสก์เก็ต 1 แผ่น

4. ใช้จำกัดเวลาและสถานที่ ด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้ ผู้ศึกษาค้นคว้าสามารถใช้บริการค้นคว้าจากแหล่งสารสนเทศที่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายทั่วโลกที่ให้ ข้อมูลในรูปแบบตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

5. มีปฏิสัมพันธ์ สื่อบางชนิดช่วยฝึกทักษะการพูด การฟัง และสามารถโต้ตอบได้ (Interactive) ช่วยลดข้อจำกัดจากการเรียนการสอนแบบบรรยายหน้าชั้นเรียนได้ ทำให้ผู้เรียนได้พัฒนา ทักษะตามที่ต้องการ

ประเภทของสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่นิยมใช้ในปัจจุบันจำแนกได้ดังนี้

1. วัสดุกราฟิกส์ (Graphic Materials) เป็นสื่อโสตทัศนที่ถ่ายทอดให้เข้าใจได้ง่ายโดยมีลักษณะของรูปภาพสัญลักษณ์ หรือข้อความ ได้แก่ รูปภาพ (Picture) แผนภูมิ (Chart) แผ่นภาพโปร่งใส (Transparency) फिल्मสตริป (Filmstrip) สไลด์ (Slide) เป็นต้น
2. วัสดุแผนที่ (Cartographic Materials) เป็นสื่อโสตทัศนที่แสดงให้เห็นคุณลักษณะของสถานที่โดยการย่อให้อยู่ในรูปสัญลักษณ์ ได้แก่ แผนที่ (Map) ลูกโลก (Globe) เป็นต้น
3. วัสดุบันทึกเสียง (Sound Recordings) เป็นสื่อโสตทัศนที่บันทึกเสียงลงในวัสดุบันทึกเพื่อใช้ฟัง แบ่งได้ 2 ประเภท คือ แผ่นเสียง และเทปบันทึกเสียง

3.1 แผ่นเสียง หมายถึง แผ่นที่สามารถบรรจุเสียงเพื่อนำมาใช้งานตามรูปแบบหรือชนิดของการผลิต 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 ลงบนแผ่นอลูมิเนียมเคลือบด้วยพลาสติกแล้วเคลือบด้วยแลคเกอร์ใส การใช้งานโดยอาศัยการสะท้อนสัญญาณบันทึกในแผ่นซีดีด้วยแสงเลเซอร์แล้วเปลี่ยนสัญญาณออกมาเป็นสัญญาณเสียงด้วยกระบวนการทางดิจิทัล สัญญาณเสียงประเภทนี้สามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น .WAV, .WMA, .MP3, .RM เป็นต้น

3.2 เทปบันทึกเสียง (Tape Recording) เป็นการบันทึกเสียงลงในเส้นเทปบาง บนผิวหน้าฉาบด้วยผงเหล็ก 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 นิยมใช้น้อยในวงการศึกษานิยมใช้งานสำหรับมืออาชีพ เพราะมีพื้นที่การเก็บสัญญาณบันทึกได้มากกว่าประเภทอื่น

3.2.1.2 เทปบันทึกเสียงแบบตลับ (Cassette Tape) หรือเทปคาสเซตมีขนาดความกว้าง 1/8 นิ้ว บรรจุในตลับพลาสติก ความยาวบอกเป็นนาทียี่สิบหลายขนาดความยาว คือ C30, C60, C90, C120 ตัวเลขจะบอกเวลาในการใช้งานเป็นนาทียี่สิบหลายขนาดความยาว นิยมใช้งานกันทั่วไป สะดวกในการ

ใช้งาน ทั้งในบ้าน ในรถยนต์ และพกพาติดตัวง่ายบางชนิดมีขนาดเล็ก

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

4. วัสดุบันทึกภาพ (Video Recording) เป็นสื่อ โสตทัศนที่บันทึกภาพลงในวัสดุบันทึกเพื่อใช้ดู และหรือฟัง แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

4.1 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

4.2 เทปวิดีโอ (Video Tape) มีชื่อเรียกที่ต่างกันเช่น เทปวีดิทัศน์ เทปโทรทัศน์ แถบบันทึกภาพ วิดีโอเทป และส่วนใหญ่มักเรียก วิดีโอ มีลักษณะเป็นเส้นเทป มีขนาดเส้นเทปต่างกัน 2, 1, 3/4, 1/2 นิ้ว ทำจากพลาสติกประเภท เซลลูโลส ไตรอะซิเตส (Cellulose Triacetate) หรือ โพลีไวนิล (Polyvinyl) ฉาบด้วยสาร โครเมียม ไดออกไซด์ (Chromium Dioxide) ใช้บันทึกสัญญาณภาพและเสียงไว้ในรูปของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่สามารถบันทึกซ้ำ หรือลบสัญญาณได้ เทปวิดีโอมีหลายลักษณะ และหลายรูปแบบพอจะสรุปได้ดังนี้

4.2.1 แบบม้วน (Video Reel) มีขนาด 2, 1, 1/2 นิ้ว มีคุณภาพสูงมาก นิยมใช้ในสถานีโทรทัศน์ ปัจจุบันมีการพัฒนาไปมากจนทำให้นิยมใช้เทปที่มีขนาด 1/2 นิ้ว แต่ไม่เป็นที่แพร่หลายมากนักเพราะการใช้งานไม่สะดวกเท่าเทปวิดีโอแบบตลับ

4.2.2 แบบตลับ (Video Cassette) แบ่งตามประเภทหรือชนิดของระบบการใช้งาน เทปวิดีโอแบบตลับ มีขนาด 3/4 และ 1/2 นิ้ว และมีชื่อเรียกตามประเภทและชนิดของระบบการใช้งาน เช่น ระบบยูแมติก (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) ในอดีตนิยมใช้ตามบ้านแต่ปัจจุบันเริ่มจะลดความนิยมลงเนื่องจากมีเทคโนโลยีอื่นมาทดแทน ระบบซูเปอร์วีเอชเอส (Super VHS) มีคุณภาพสูงกว่าระบบ VHS มีขนาดเส้นเทป 3/4 นิ้ว ระบบวีเอชเอสซี (VHS-C) เป็นเทปวิดีโอมีขนาด 3/4 นิ้ว บรรจุในตลับขนาดเล็ก นิยมใช้เป็นม้วนบันทึกภาพในกล้องวิดีโอขนาดเล็ก และสามารถนำไปใช้งานกับเครื่องเล่นเทปแบบ VHS ธรรมดาได้ ระบบเบต้าแคม (Beta Cam) มีขนาดเส้นเทปประมาณ 1/2 นิ้ว บันทึกสัญญาณภาพและเสียงได้ดีมาก นิยมใช้ใน

สถานีโทรทัศน์ ระบบดิจิทัล (Digital Video: DV) เป็นรูปแบบการบันทึกแบบดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับด้านคุณภาพเทียบเท่าระบบ Bata Cam นิยมใช้งานกันมากในปัจจุบัน เพราะราคาถูก คุณภาพดี มีขนาดและชื่อเรียกต่างกัน เช่น DV, mini DV, digital 8

5. วัสดุสามมิติและของจริง (Three-Dimensional Artefacts and Realia) เป็นสื่อ โสตทัศน ที่สร้างประสบการณ์ได้ใกล้เคียงกับความจริงมากที่สุด แบ่งได้ดังนี้

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

5.2 ของจริง (Realia) เป็นสื่อ โสตทัศนของจริงที่นำมาใช้เป็นสื่อแบ่งได้หลายลักษณะ เช่น นิทรรศการ (Exhibition) ของตัวอย่าง (Specimen)

6. แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Files) เป็นชุดของข้อมูลที่บันทึกในรูปของรหัส เพื่อให้หรือสั่งการคอมพิวเตอร์ประมวลผล ซึ่งหมายถึง ซอฟต์แวร์ (Software) หรือชุดคำสั่ง (Programs) จัดเก็บบนสื่อในรูปแบบต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

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

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) มีชื่อเรียกตามการนำไปใช้ บันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น แผ่นเสียงแบบดิจิทัล (Compact Digital Audio Disc) หรือ CD-Audio ใช้บรรจุข้อมูลเสียงหน้าเดียว มีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 ซม. ความหนา 1.2 มม. 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 อาร์ดับปิว (Compact Disc-Rewritetable) หรือ CD-RW เป็นแผ่นซีดี สำหรับบันทึกข้อมูลโดยสามารถลบข้อมูลหรือเขียนซ้ำได้หลายครั้ง

6.3.4 แผ่นดีวีดี (Digital Video Disc) หรือ DVD เป็นสื่อที่จัดเก็บข้อมูล

คอมพิวเตอร์ได้มากกว่าซีดี 26 เท่า และสามารถบันทึกข้อมูลได้มากถึง 4 ชั้น มีให้เลือกใช้ด้วยขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 ซม. และ 8 ซม. เรียกตามลักษณะการใช้งาน เช่น

6.3.4.1 DVD-ROM คุณสมบัติการใช้งานเหมือน CD-ROM บรรจุข้อมูลได้ 4.75 GB

6.3.4.2 DVD-Video พัฒนาเพื่อทดแทน Video-CD

6.3.4.3 DVD-Audio พัฒนาเพื่อทดแทน CD-Audio สามารถจัดเก็บเพลงได้ 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 ที่สามารถเขียนและลบข้อมูลได้ มีความจุ 2.6 GB

7. วัสดุย่อส่วน (Micro Form) เป็นวัสดุสารสนเทศที่ได้จากการย่อส่วนของต้นฉบับเมื่อต้องการใช้งานต้องใช้เครื่องอ่านที่ต้องขยายภาพให้สามารถอ่านได้ มีหลายประเภท ดังนี้

7.1 ไมโครฟิล์ม (Microfilm) คือ วัสดุย่อส่วนที่บรรจุอยู่ในม้วนซึ่งมีทั้งม้วนโลหะและม้วนพลาสติก ถ้าเป็นฟิล์มที่ทำด้วยอะซิเตท จะมีความยาว 100 ฟุต ถ้าเป็นฟิล์มที่ทำด้วยโพลีเอสเตอร์ จะมีความยาว 200 ฟุต ขนาดของฟิล์มที่นิยมใช้กันมากคือ ขนาด 16 มม. และ 35 มม. มีทั้งฟิล์มสีและขาวดำ ฟิล์มสีจะมีรูหนามเตย ส่วนฟิล์มขาวดำอาจมีรูหนามหรือไม่มีก็ได้ และให้ภาพในลักษณะที่เป็น Positive คืออักษรดำบนพื้นขาว หรือ Negative คือตัวอักษรสีขาวบนพื้นสีดำ

7.2 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

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

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

7.5 ไมโคร โอเพก (Microopaque) มีลักษณะคล้ายไมโครฟิล์ม แต่เป็นการถ่ายภาพย่อส่วนสิ่งพิมพ์ต้นฉบับลงบนกระดาษที่แสงสีขาวแทนการถ่ายภาพลงบนฟิล์ม มีหลายขนาดตั้งแต่ 3 x 5 นิ้ว จนถึง 6 x 9 นิ้ว ปัจจุบันไม่นิยมใช้แล้ว

7.6 อเพอร์เจอร์การ์ด (Aperture Card) เป็นบัตรแข็งรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด 3 1/4 x 7 3/4 นิ้ว มีช่องเจาะไว้สำหรับใส่ไมโครฟิล์ม ขนาด 35 มม. ได้กรอบภาพเดียว (Frame) ถัดขนาด 16 มม. ได้มากกว่า 1 กรอบภาพ หรืออาจสอดไว้ในช่องพลาสติกที่ทำเป็นช่อง ๆ ติดกับบัตร มีการขลิบริม (Notch) เพื่อใช้กับเครื่องแยกบัตร (Mechanical Sorting) หรือค้นคืนด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ปัจจุบันวัสดุย่อส่วนมีการจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถค้นหา จัดเก็บ สั่งพิมพ์ได้ โดยสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งต้นทุนการผลิตต่ำกว่า จึงทำให้วัสดุย่อส่วนแบบเดิมไม่เป็นที่นิยมใช้งานกัน วัสดุย่อส่วนในปัจจุบัน ไม่เป็นที่นิยมใช้งานกันมากนักสำหรับห้องสมุดขนาดเล็ก เนื่องจากต้นทุนการผลิตสูง การใช้งานที่ค่อนข้างยากและเสียเวลาเมื่อเทียบกับสื่อประเภทอื่น การใช้งานและการดูแลรักษาต้องปฏิบัติตามขั้นตอน หากไม่ดูแลตามขั้นตอนอาจจะทำให้ฟิล์มมีอายุการใช้งานที่สั้นลง อีกทั้งในปัจจุบันมีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ช่วยลดข้อจำกัดต่าง ๆ ที่กล่าวมาได้เป็นอย่างดี และคาดว่าความนิยมของการใช้งานจากวัสดุย่อส่วนในอนาคตนั้น น่าที่จะเป็นวัสดุย่อส่วนในรูปแบบดิจิทัล

8. ชุดการสอน (Kit) หมายถึง การนำสื่อประเภทต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 ชนิดขึ้นไปมาใช้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น สื่อแต่ละชิ้นจะให้ความรู้ ได้รับความสนใจ และช่วยเสริมซึ่งกันและกัน ซึ่งเมื่อนำมาใช้ร่วมกัน จะไม่มีสื่อชนิดใดที่มีความสำคัญหรือเด่นกว่ากันเป็นพิเศษ โดยทั่วไปจะประกอบด้วย คู่มือครู เนื้อหาบทเรียน กิจกรรมการเรียนรู้และแบบทดสอบ เช่น สไลด์ วิดีทัศน์ เทปบันทึกเสียง และวัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

9. คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction) หรือ CAI หมายถึง บทเรียนคอมพิวเตอร์ซึ่งออกแบบไว้เพื่อนำเสนอบทเรียนแทนผู้สอน ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เป็นโปรแกรมที่สร้างขึ้นในลักษณะของ Courseware ที่เสนอเนื้อหาในลักษณะที่เป็นภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ตัวอักษร กราฟิก และเสียง ออกแบบไว้เป็นระบบ โดยมีการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้เรียนกับคอมพิวเตอร์ และสามารถตรวจคำตอบพร้อมทั้งแสดงผลการเรียนรู้ในรูปแบบย้อนกลับ (Feedback) ได้ทันที

สื่อสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต

ประวัติโดยสังเขปของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก จากการสำรวจครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2541 เวลา 12:59:07 น. พบว่ามีโดเมนที่จดทะเบียนแล้วทั้งหมดทั่วโลก 4,728,457 โดเมน และมีอัตราการเพิ่มสัปดาห์ละ 70,961 โดเมน (NetNames Ltd., 1998) มีคอมพิวเตอร์อยู่ในเครือข่ายต่าง ๆ ที่เชื่อมต่ออยู่กับอินเทอร์เน็ต 36,739,000 เครื่อง (Network Wizards, 1998) และประมาณว่ามีผู้ใช้ไม่น้อยกว่า 1,200 ล้านคน ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เดิมทีอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในกิจการทหารของสหรัฐอเมริกา มีชื่อว่า อาร์ปาเน็ต (ARPANET: Advance Research Project Network) เริ่มใช้เมื่อ 28 ปีมาแล้ว (พ.ศ. 2512) ต่อมามหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้ขอเชื่อมต่อเครือข่ายเพื่อใช้ประโยชน์ทางการศึกษาวิจัย และพัฒนามาใช้เทคนิคการสื่อสาร ได้ตอบแบบ TCP/IP (Transmission Control Protocol /Internet Protocol) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์นี้ได้รับความนิยมมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาเกาะเกี่ยวมากขึ้น จนกลายเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลกในปัจจุบัน (ชุน เทียมทินกฤต, 2540, หน้า 8)

อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศจากทั่วโลกเข้าไว้ด้วยกัน เป็นแหล่งที่คนส่วนใหญ่ให้ความสนใจ มีประโยชน์ต่อวงการศึกษาคือ เป็นเครื่องมือสำคัญในการศึกษาหาความรู้ เป็นแหล่งความรู้ขนาดใหญ่ให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าศึกษาวิจัย ตลอดจนดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษา/ นักวิชาการ สามารถแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นได้โดยไม่จำกัดด้านเวลาและสถานที่ มีผู้ให้ความหมายของอินเทอร์เน็ตไว้ดังนี้

พุททชาต เฝ่น โผน (2541, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของอินเทอร์เน็ตว่าเป็นการเชื่อมโยงระหว่างระบบเครือข่ายจำนวนมหาศาลทั่วโลกเข้าด้วยกันภายใต้หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน

ไพบุลย์ เปานิล (2540, หน้า 17) ได้ให้ความหมายอินเทอร์เน็ตว่าเป็นเครือข่ายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ (ทั้งที่อยู่ในองค์กรของรัฐ และเอกชน) ทั่วทุกมุมโลกเข้าด้วยกันภายใต้มาตรฐานการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เพื่อการแลกเปลี่ยนและส่งผ่านข้อมูลตัวเดียวกัน

ฟ้าพิน เบญจกุล (ม.ป.ป., หน้า 1) ได้ให้ความหมายอินเทอร์เน็ตไว้ว่าเป็นเครือข่ายสื่อสารข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์เชื่อมโยงถึงกันทั่วโลก เป็นแหล่งความรู้ทันสมัยของศาสตร์ต่าง ๆ เช่น วิทยาศาสตร์ วิศวกรรม การแพทย์ บันเทิง การท่องเที่ยว และการศึกษา เป็นต้น

ดังนั้นจึงสรุปความหมายของอินเทอร์เน็ตได้ว่า เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายจำนวนมากมหาศาลทั่วโลก เป็นแหล่งความรู้และแลกเปลี่ยนสารสนเทศ

ร่วมกัน ซึ่งจะครอบคลุมสาขาวิชาต่าง ๆ มากมาย ภายใต้หลักเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์หลายประการ (ศูนย์พัฒนาบุคลากร บริษัทยุคอม จำกัด, ม.ป.ป., หน้า 1-2) ดังนี้

1. ในด้านการศึกษา สามารถค้นคว้าหาข้อมูลได้ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางวิชาการจากที่ต่าง ๆ ซึ่งอินเทอร์เน็ตจะทำหน้าที่เหมือนห้องสมุดขนาดใหญ่ ส่งข้อมูลที่ต้องการมาให้ถึงบนจอคอมพิวเตอร์ที่บ้านหรือที่ทำงานในเวลาไม่กี่วินาทีจากแหล่งข้อมูลทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ กฎหมาย และอื่น ๆ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อค้นหาข้อมูลที่กำลังศึกษาอยู่ได้ ทั้งข้อมูลที่เป็นตัวอักษร ภาพ เสียง หรือแม้แต่สื่อประสมต่าง ๆ (Multimedia)
2. ด้านการรับส่งข่าวสาร สามารถรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับผู้ใช้คนอื่น ๆ ทั่วโลกในเวลาอันรวดเร็วได้ เมื่อเทียบกับการส่งจดหมายหรือส่งข้อมูลวิธีอื่นๆ นอกจากนั้นยังอาจส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แฟ้มข้อมูล รูปภาพ ไปจนถึงข้อมูลแบบมัลติมีเดียได้หรืออาจถือปี่ไฟล์ที่เป็น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งแจกฟรีจากที่ต่าง ๆ มาทดลองใช้งานได้
3. ด้านธุรกิจและการค้า อินเทอร์เน็ตมีบริการในรูปแบบการซื้อขายสินค้าผ่านคอมพิวเตอร์หรือ Releshopping สามารถเลือกดูสินค้าพร้อมทั้งคุณสมบัติต่าง ๆ ผ่านจอคอมพิวเตอร์แล้วสั่งซื้อและจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตได้ทันที ซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็วมาก
4. ด้านบันเทิงและสันทนาการ เป็นประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ใช้มากที่สุดด้านหนึ่ง ผู้ใช้สามารถเลือกรายการที่ต้องการ เช่น วิดีโอ รายการเพลงต่าง ๆ ผู้ผลิตวีดิทัศน์และภาพยนตร์มีการโฆษณาและตัวอย่างภาพยนตร์ใหม่ ๆ ในอินเทอร์เน็ตให้ผู้สนใจถือปี่ไฟล์ที่เป็นตัวอย่าง ซึ่งเป็นภาพเคลื่อนไหวและเสียง นอกจากนี้ยังสามารถเลือกอ่านวารสารต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต เรียกว่าเป็นวารสารแบบออนไลน์รวมถึงหนังสือพิมพ์และข่าวสารอื่น ๆ

สถาบันที่ใช้ประโยชน์อย่างมากจากบริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาทุกสถาบัน ได้มีการเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจึงประกอบด้วยอาจารย์ นักวิจัย นิสิตนักศึกษาเป็นส่วนใหญ่

บริการบนอินเทอร์เน็ต

บริการบนอินเทอร์เน็ต แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ (วาสนา สุขกระसानติ, 2541)

1. บริการด้านการสื่อสารและแลกเปลี่ยนไฟล์ข้อมูล ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การเข้าใช้เครื่องระยะไกล (Telnet) การขนถ่ายไฟล์ (FTP) กระดานข่าว (Usenet) การพูดคุย

ออนไลน์ (Talk) และเกมออนไลน์

2. บริการค้นหาข้อมูล ได้แก่ Archie, WAIS, Gopher, Veronica, Mailling List และ WWW

อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์กับมนุษย์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร มีการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างองค์กรซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา และบริษัทเอกชน เอื้ออำนวยต่อการติดต่อสื่อสาร การรับส่งข้อมูลได้ทั่วโลก โดยไม่มีปัญหาเรื่องระยะทางและเวลา

ระบบวิดีโอออนดีมานด์ (Video on Demand)

สื่อวิดิทัศน์ได้รับการพัฒนาขึ้นให้เป็นรูปแบบใหม่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการถ่ายทอดข้อมูล จึงได้รับการพัฒนาให้เป็นระบบดิจิทัลเพื่อนำไปใช้งานและจัดเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยการเผยแพร่ผ่านระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบที่เรียกว่า วิดีโอออนดีมานด์

อารยะ เสนาคณ (2543, หน้า 25-28) ได้ให้ความหมายวิดีโอออนดีมานด์ ว่าหมายถึง การรับชมรายการวิดิทัศน์ที่มีอยู่ในรายการได้ทันทีโดยไม่ต้องคำนึงว่ากำลังให้บริการรายการใดกับใครอยู่ในขณะนั้น พร้อมทั้งสามารถควบคุมการชมรายการได้ด้วยตนเอง รวมทั้งสามารถบันทึกตรวจสอบติดตามผลและประเมินผลได้ทันที

อรพินท์ อัสรางชัย (2543, หน้า 68-71) ได้กล่าวถึงระบบวิดีโอออนดีมานด์ หรือระบบการเรียกดูภาพยนตร์ตามสั่ง จะอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกดูภาพยนตร์หรือข้อมูลภาพเคลื่อนไหวพร้อมเสียงได้ตามต้องการ โดยสามารถใช้งานระบบนี้ได้จากเครือข่ายสื่อสาร (Telecommunication Networks) ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูข้อมูลที่เป็นภาพเคลื่อนไหวได้ทุกเมื่อที่ต้องการและสามารถควบคุมข้อมูลวิดิโอนั้น ๆ โดยสามารถย้อนกลับ (Rewind) หรือกรอไปข้างหน้า (Forward) กรอหยุดชั่วคราวได้เปรียบเสมือนการดูวิดิโอที่บ้าน ทั้งนี้เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายไม่จำเป็นต้องดูข้อมูลเดียวกัน กล่าวคือสามารถดูภาพยนตร์เรื่องเดียวกันหรือต่างกันได้

การใช้งานวิดีโอออนดีมานด์จะให้ความสะดวกแก่ผู้ชมมากกว่าระบบ Video Broadcast (เช่น ระบบโทรทัศน์ทั่วไปซึ่งเป็นการส่งสัญญาณวิดีโอออกมาเป็นชุดเดียวสำหรับผู้ชมทุกคน ผู้ใช้แต่ละคนจะได้ดูภาพสัญญาณเดียวกัน รายการต่าง ๆ จะมีตามเวลาที่กำหนดไว้ ผู้ใช้ต้องรอเวลาเพื่อที่จะได้ดูรายการที่ตนต้องการ) ส่วนวิดีโอออนดีมานด์ผู้ใช้แต่ละคนจะสามารถเลือกดูรายการที่ตนเองสนใจเวลาใดก็ได้ ไม่ขึ้นกับผู้อื่นและไม่ต้องรอตารางเวลา แต่จะต้องใช้ความเร็วของเครือข่ายสื่อสารมากตามไปด้วยเนื่องจากจะต้องมีการส่งสัญญาณวิดีโอ 1 Stream สำหรับผู้ใช้ 1 คน

ระบบวิดีโอออนดีมานด์สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งในแง่ให้ความบันเทิงและให้ความรู้ ตามแต่เนื้อหาของวิดีโอ

ที่บรรจูลงไป

ส่วนประกอบของวิดีโอออนดีมานด์

ส่วนประกอบของวิดีโอออนดีมานด์ มีส่วนประกอบดังต่อไปนี้ (อารยะ เสนาคณ, 2543, หน้า 25-26)

1. เครื่องแม่ข่ายวิดีโอ (Video Server) เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีหน่วยเก็บข้อมูลวิดีโอขนาดใหญ่พร้อมโปรแกรมบริการสายธาร (Streaming Management) เพื่อส่งภาพอย่างต่อเนื่องผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ไปยังเครื่องลูกข่าย (Client)
2. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) เป็นเส้นทางที่เครื่องแม่ข่ายจะส่งสายธารวิดีโอให้กับผู้ใช้ที่เลือกชมรายการ ประกอบด้วยแผงวงจรเครือข่าย (Network Interface Card) ติดตั้งไว้ในเครื่องแม่ข่ายและลูกข่าย สายเชื่อมต่อสัญญาณ (Network Cable) และอุปกรณ์สลับเส้นทาง (Network Switch) ระบบเครือข่ายอาจจะเป็นระบบอีเทอร์เน็ต (Ethernet) หรือ เอทีเอ็ม (ATM) โดยใช้สายสัญญาณแบบสายคู่ตีเกลียว (UTP) หรือแบบใยแก้วนำแสง (Optical Fiber) ได้ตามความเหมาะสม ซึ่งทั้งสองแบบนี้มีความแตกต่างกันในด้านความเร็วในการนำสัญญาณและราคา
3. เครื่องลูกข่าย (Client) เป็นเครื่องรับสัญญาณวิดีโอจากเครื่องแม่ข่ายอาจจะอยู่ในรูปของเครื่องคอมพิวเตอร์ ภายในมีเครื่องถอดรหัสสัญญาณ (Decoder) ที่เป็นดิจิทัล ส่งมาจากแม่ข่ายให้ผู้ชมรายการสามารถเลือกเองบนจอคอมพิวเตอร์ (Monitor) หรือจอภาพโทรทัศน์ซึ่งเครื่องลูกข่ายนี้ต้องมีอุปกรณ์ส่งการเพื่อให้ผู้ใช้เลือกชมรายการที่ต้องการได้

วิดีโอออนดีมานด์กับงานบริการการศึกษา

วิดีโอออนดีมานด์กับงานบริการการศึกษา วิดีโอออนดีมานด์สามารถนำมาใช้ในงานบริการการศึกษาได้ดังนี้ (อารยะ เสนาคณ, 2543, หน้า 27)

1. เพื่อการเรียนการสอน สามารถนำเอาวิดีโอที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตร อาจจะเป็นภาพประกอบคำอธิบายหรือตัวอย่าง ซึ่งให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองหรือเป็นการทบทวนบทเรียน ได้ตามต้องการ อีกทั้งผู้เรียนสามารถทดสอบ ทดลอง และประเมินผลได้ทันที
2. เพื่อประกอบบทเรียน รายการวิดีโอที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนในบทเรียน ซึ่งถือเป็นแหล่งความรู้ อย่างหนึ่ง เช่น เรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ วัฒนาการของโลก เรื่องราวของธรรมชาติภูมิศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณี การประดิษฐ์คิดค้นใหม่ ๆ อันที่จะทำให้ผู้ชมเกิดวิสัยทัศน์ ความตื่นตัว และพัฒนาการต่อการเรียนรู้ต่อไป

3. เพื่อฝึกภาคปฏิบัติ การฝึกภาคปฏิบัติถือเป็นการฝึกและพัฒนาทักษะขั้นพื้นฐานเพื่อจะเป็นแนวทางไปสู่ความชำนาญและเชี่ยวชาญต่อไป เช่น ภาษา งานหัตถกรรม งานบางประเภทที่ต้องการความละเอียด งานที่ต้องเสี่ยงอันตรายหากผู้ฝึกปฏิบัติได้เรียนรู้จากวิดีโอออนไลน์ ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หยุคภาพ ดูภาพย้อนกลับ ภาพซ้ำหรือเร็ว ก็จะช่วยให้ผู้ฝึกได้ทบทวนศึกษาอย่างละเอียดเพื่อลดปัญหาและเพิ่มประสบการณ์ตรงได้เป็นอย่างดี

4. เพื่อเผยแพร่สารสนเทศ เหตุการณ์ ข่าวสารข้อมูลที่สำคัญครอบคลุมเนื้อหาหลากหลาย หลักสูตรถือเป็นการศึกษาที่ไม่จำกัดอยู่เฉพาะในตำรา การบรรจุข่าวสารต่าง ๆ ที่สำคัญไว้ในเรื่องแม่ข่าย รวมทั้งข่าวสารสารสนเทศของหน่วยงาน ก็สามารถสร้างศูนย์บริการข่าวสารวิดิทัศน์บนเครือข่ายได้

การจัดบริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ห้องสมุดในแต่ละสถาบันจะมีการจัดบริการสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายของการให้บริการ แต่โดยทั่วไปแล้วมักจัดให้บริการดังนี้ (Bernardis, 1960, pp. 85-86)

1. เป็นแหล่งเก็บรวบรวมและให้ยืมสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิด
2. จัดเก็บรักษาสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา และนำไปใช้
3. ให้ความรู้เกี่ยวกับการเลือก การใช้สื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ใหม่
4. บริการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
5. บำรุงรักษาสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้อยู่ในสภาพดี และพร้อมที่จะนำมาใช้งาน

การจัดให้บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

การจัดให้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีการจัดให้บริการดังนี้

1. บริการสื่อโสตทัศน-สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่
 - 1.1 เทปวีดิทัศน์ ใช้สัญลักษณ์ VC
 - 1.2 เทปเสียง ใช้สัญลักษณ์ CT

1.3 เทปเสียงพร้อมคู่มือ	ใช้สัญลักษณ์	CTI
1.4 สไลด์	ใช้สัญลักษณ์	SL
1.5 รูปภาพ	ใช้สัญลักษณ์	PIC
1.6 รูปภาพจำลอง	ใช้สัญลักษณ์	CH
1.7 แผนที่	ใช้สัญลักษณ์	MAP
1.8 สื่อประสม	ใช้สัญลักษณ์	KIT
1.9 ซีดีรอม-มัลติมีเดีย	ใช้สัญลักษณ์	CDM
1.10 ซีดีรอมประกอบหนังสือ	ใช้สัญลักษณ์	CDB
1.11 ซีดีรอมพร้อมคู่มือ	ใช้สัญลักษณ์	CDI
1.12 ซีดี-เสียง	ใช้สัญลักษณ์	CDS
1.13 วีดิโอ-ซีดี	ใช้สัญลักษณ์	VCD
1.14 ดิจิทัล วีดิโอ ดิสก์	ใช้สัญลักษณ์	DVD

2. บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

2.1 บริการอินเทอร์เน็ต

2.2 ชุดศึกษาคีวีดี/ วีซีดี

2.3 ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์

2.4 ชุดศึกษาเทปเสียง

2.5 ชุดศึกษาข่าวสารผ่านดาวเทียม, UBC และสถานีโทรทัศน์ในประเทศ

3. บริการวีดิโอ/ ซีดี ออนดีมานด์ ให้บริการทางเว็บไซต์สำนักหอสมุด

การใช้บริการ Video on Demand และ CD on Demand ใช้เฉพาะสมาชิก

โดยสืบค้นผ่านหน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุด ที่ URL : <http://www.lib.buu.ac.th/> ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (เฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในเครือข่ายมหาวิทยาลัยบูรพา หรือเชื่อมต่อกับเครือข่าย ฯ) คลิกที่เมนู Video on Demand หรือ CD on Demand ส่วนรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ศึกษาเพิ่มเติมได้จากเว็บไซต์สำนักหอสมุด

4. บริการห้องมินิโฮมเธียเตอร์

5. บริการทำสำเนาสื่อโสตทัศน์/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

วิธีใช้บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์/ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

(บริการโสตทัศนอุปกรณ์)

ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นรายการสื่อโสตทัศน์/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้จาก Web OPAC โดยค้นจากชื่อเรื่อง, หัวเรื่อง, เลขเรียกสื่อ, ชื่อผู้ผลิต ฯลฯ หากพบสื่อ ฯ ที่ต้องการแล้วให้ตรวจสอบ

สถานะของสื่อฯ ดังนี้

1. ถ้าสื่อฯ มีสถานะ "ตรวจสอบที่ขึ้น" หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถยืมสื่อฯ ดังกล่าวได้
2. ถ้าสื่อฯ มีสถานะ "ยืม" หมายถึง สื่อฯ ดังกล่าวถูกยืมไป ผู้ใช้บริการไม่สามารถยืมสื่อฯ ดังกล่าวได้
3. ถ้าสื่อฯ มีสถานะ "ถูกจอง" หมายถึง สื่อฯ มีผู้อื่นจองแล้ว ผู้ใช้บริการไม่สามารถยืมสื่อฯ ดังกล่าวได้

การยืมสื่อฯ ออกจากสำนักหอสมุด ดังนี้

1. กรณีที่ต้องการยืมสื่อฯ ออกจากสำนักหอสมุด ถ้าสื่อฯ มีสถานะอยู่บนชั้นให้ครหัสเลขเรียกสื่อในกระดาดไม้ที่จัดเตรียมไว้ให้พร้อมแบบบัตรประจำตัว แล้วยื่นให้เจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์บริการ เพื่อดำเนินการยืมสื่อฯ ออกจากสำนักหอสมุด
2. ในกรณีที่ต้องการยืมสื่อฯ เพื่อศึกษาในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง นอกจากดำเนินการตามข้อ 1 แล้วให้ผู้บริการเขียนแบบฟอร์มขอใช้เครื่องโสตทัศนูปกรณ์พร้อมแบบบัตรประจำตัวแล้วยื่นให้เจ้าหน้าที่ รอรับกุญแจ หูฟัง และสื่อฯ ของสำนักหอสมุด
3. ในกรณีที่ต้องการใช้เฉพาะเครื่องโสตทัศนูปกรณ์ (ไม่ต้องการยืมสื่อฯ) ให้ผู้บริการเขียนแบบฟอร์มขอใช้เครื่องโสตทัศนูปกรณ์พร้อมแบบบัตรประจำตัว แล้วยื่นให้เจ้าหน้าที่ รอรับกุญแจ และหูฟัง โดยให้ใช้เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ตามเบอร์กุญแจ
4. ในกรณีเครื่องโสตทัศนูปกรณ์มีผู้บริการเต็มให้ผู้บริการรับบัตรคิวรอใช้จากเจ้าหน้าที่ และนั่งรอเรียกเลขคิว เมื่อได้รับการเรียกเลขคิวให้นำบัตรเลขคิวและบัตรประจำตัวยื่นให้เจ้าหน้าที่ รอรับกุญแจและหูฟัง โดยให้ใช้เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ตามเบอร์กุญแจ

บริการอินเทอร์เน็ต

1. ให้ผู้บริการยื่นบัตรประจำตัวกับเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ โดยรอรับบัตรประจำตัวของผู้บริการคืนได้ที่และเลือกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทุกเครื่องที่ว่าง
2. ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เต็ม ให้ผู้บริการรับบัตรคิวรอใช้จากเจ้าหน้าที่ และนั่งรอเรียกเลขคิว เมื่อได้รับการเรียกเลขคิวให้นำบัตรเลขคิวและบัตรประจำตัวยื่นให้เจ้าหน้าที่ โดยรอรับบัตรประจำตัวคืนได้ที่ เจ้าหน้าที่จะแจ้งหมายเลขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานให้ทราบ
3. ผู้บริการสามารถสั่งพิมพ์ข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์โดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้าเมื่อสั่งพิมพ์เรียบร้อยแล้ว โดยให้แจ้งเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการว่าสั่งพิมพ์ข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์หมายเลขใด เมื่อได้รับเอกสารที่พิมพ์ครบแล้ว ให้ยื่นบัตรประจำตัวพร้อมกับชำระค่าพิมพ์เอกสารแผ่นละ 2 บาท และรอรับใบเสร็จรับเงิน

วิธีใช้บริการมินิโฮมเธียเตอร์

ฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จัดโปรแกรมฉายภาพยนตร์ทุกวัน วันละ 2 รอบ ตั้งแต่เวลา 17.00 – 19.00 น. และ เวลา 19.15 – 21.15 น. หรือปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม ผู้ใช้บริการสามารถเข้าชมภาพยนตร์ ณ ห้องมินิโฮมเธียเตอร์ได้ตามเวลาดังกล่าว

นอกจากเวลาที่กำหนด อาจารย์และนิสิตสามารถขอใช้บริการห้องมินิโฮมเธียเตอร์เพื่อประกอบการเรียนการสอนได้ โดยแจ้งที่เบอร์โทรศัพท์ 4019 เพื่อขอยืมห้องล่วงหน้า และเขียนแบบฟอร์มขอใช้ห้องมินิโฮมเธียเตอร์กับเจ้าหน้าที่ก่อนใช้ทุกครั้ง

ห้องมินิโฮมเธียเตอร์มีที่นั่งทั้งหมด 30 ที่นั่ง หากที่นั่งเต็มสามารถใช้อี้อีสารองเพิ่มเติมได้ประมาณ 15 ที่นั่ง

คุณภาพการให้บริการ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความต้องการสูง ห้องสมุดจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ในความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอาจมีความแตกต่างกัน ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2544, หน้า 19)

ความหมายของคุณภาพ

ได้มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยศิลปากร (2544, หน้า 19) ให้ความหมายของคุณภาพดังนี้

1. บริการที่มีความเป็นเลิศในทุกด้าน
2. บริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน
3. บริการที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

ทบวงมหาวิทยาลัย (2544, หน้า 11) ได้ให้ความหมายไว้ 5 ลักษณะ ดังนี้

1. การมีมาตรฐานความเป็นเลิศ โดยที่กำหนดมาตรฐานนั้นไว้ตายตัว (Fied Standard of Excellence)
2. ความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Fitness for Purposr)
3. ประสิทธิภาพและการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด (Efficiency)
4. ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า (Conform to Customers' Satisfaction)
5. การพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ๆ (Enhancement)

บรรจง จันทมาส (2542, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า เป็นคุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์/ การบริการที่ตอบสนองความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2541, หน้า 2) ได้ให้ความหมายดังนี้

1. ความเหมาะสมกับการใช้งาน (คำจำกัดความของจอร์น)
2. เป็นไปตามที่ตรงหรือเป็นไปตามที่กำหนดไว้ (คำจำกัดความของครอสบี)
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้
4. คุณลักษณะต่าง ๆ ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งแสดงถึงความสามารถ

ในการตอบสนองความต้องการ

เสรี ยูนิพันธ์ (2543, หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความเหมาะสมต่อการใช้งาน การทำงานได้อย่างที่คาดหมาย ชั้นแห่งความดี และเป็นไปอย่างถูกต้องตามมาตรฐาน แต่คุณภาพมีสิ่งสำคัญอยู่สองอย่าง คือ หน้าที่ และรูปร่างลักษณะ

อิเคะซาวา, ทะซึโอะ (2538, หน้า 123) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์
2. คุณภาพของการทำงาน ระดับของคุณภาพในการทำงานจะมีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ให้กับผู้ใช้

นอกจากคุณภาพที่เกิดจากประสิทธิภาพการใช้งานแล้ว ยังมีคุณภาพด้านความรู้สึก (Mentally Quality) โดยเน้นคุณภาพพื้นฐานของการให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการซึ่งมีความสำคัญมาก

สรุปความหมายของคุณภาพได้ว่า เป็นคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ การบริการ การทำงาน ความเหมาะสมต่อการใช้งาน สามารถทำงานได้ตามความต้องการหรือเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ

แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

เกลินี กลันบุศย์ (2540, หน้า 23) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้ให้บริการซึ่งจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 334) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขาย และสนองความพึงพอใจ แก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2544 อ้างถึงใน ชัยพล เขมปัญญานุรักษ์, 2544, หน้า 78) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ วราพรธรรม สันตสนะโชค (2540, หน้า 21) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึงกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถ จะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

หลักการให้บริการ

วิเชียร ชันธหัตต์ (อภิญาพร มาลีวรรณ, 2540, หน้า 29 อ้างอิงจาก วิเชียร ชันธหัตต์, 2536) ได้กล่าวว่าหลักการปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ไว้ดังนี้

1. สถานที่ สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม
2. เตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้าน
3. ตรงต่อเวลา
4. มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ ยิ้ม ทักทาย
5. สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
6. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
7. ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายให้ผู้ใช้บริการเห็น
8. เมื่อมีงานแทรกเข้ามาระหว่างปฏิบัติงาน ถ้าต้องทิ้งงานบริการที่กำลังทำให้ผู้ใช้บริการ ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่าใครจะเป็นผู้ให้บริการแทนตนเอง
9. เมื่อมีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการพร้อมกัน ให้หมายเลขตามลำดับก่อนหลัง และส่งความอาทรถึงผู้ใช้บริการที่กำลังรออยู่โดยส่งยิ้ม หรือทักทายเพื่อแสดงว่ายินดีบริการ
10. กรณีเกิดปัญหาขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง ให้นำเข้าพบหัวหน้าหรือพยายามชักจูงไปยังห้องอื่น เพื่อแสดงภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

ลักษณะเฉพาะของการบริการ

บริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาททั้งห้า ไม่ว่าจะก่อนซื้อ หรือหลังซื้อดังนั้นปัญหาการขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมของกิจการ เช่น พนักงานขาย การจัดโฆษณาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการมากกว่าสินค้า (การบริการ)
2. แยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) ในด้านการตลาด หมายถึงการขายมีทางเดียว คือการขายโดยตรง (Direct Sale) ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ อันเป็นขอบเขตดำเนินการของกิจการบริการนี้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานจึงเพิ่มบริการได้น้อย

ลักษณะที่แยกออกจากกันไม่ได้ ทำให้เกิดตัวแทนนี้ขึ้นเป็นการช่วยส่งเสริมสำหรับการบริการ บางอย่างได้ เช่น พวก Travel Agent, Insurance Broker เป็นต้น

3. ลักษณะแตกต่างกัน (Heterogenert) การบริการจากคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน ไม่เหมือนกัน จึงเกิดปัญหาการพิจารณาคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อ การแก้ปัญหาก่อนการซื้อ คือ ต้องสนใจ การวางแผนผลิตภัณฑ์ของ โปรแกรมทางการตลาดเพื่อสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียง ให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าว่าสามารถบริการได้ดีตามที่ได้โฆษณา

4. เป็นความต้องการที่สูญเสียดังง่าย และขึ้นลงมาก (Perishability and Fluctuating Demand) การบริการมีการสูญเสียดังสูง สติ๊กไม่ได้ โดยเฉพาะตลาดของการบริการขึ้นลงตามฤดูกาล ปัญหาร่วมระหว่างการสูญเสียดังและการขึ้นลงของความต้องการ ทำให้ผู้บริการกิจการต้องพยายาม เอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา การส่งเสริมการบริการ พยายามหาทางใช้ส่วนที่ว่างที่ไม่ตรงตาม ช่วงการใช้ให้เกิดขึ้นโดยเฉพาะบริการที่ขึ้นอยู่กับฤดูกาล

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวถึง การบริการที่ประสบความสำเร็จของ ซิททาเดล และแบร์รี่ (Zeithanel & Barry, pp. 79-81) ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability)
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพอใจ
2. การตอบสนอง (Responsive)
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence)
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. ความเข้าถึงบริการ (Access)
 - 4.1 ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซ้ำซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication)
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
7. ความเชื่อถือ (Credibility)
 - 7.1 คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security)
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการให้มีความสวยงาม และสะอาด

ความหมายและลักษณะของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: หน้า 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า "พึงพอใจ" หมายถึง รัก ชอบใจ

กิติมา ปรีดิติก (วรพงษ์ ภาเวศ, 2540, หน้า 9 อ้างอิงจาก กิติมา ปรีดิติก, 2538, หน้า 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

กูด (Good, 1973, p. 13 อ้างอิงจาก สุวัฒน์ ไบเจริญ, 2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือ ระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

ดิเรก ฤกษ์หรัย (ณรงค์ อุดมศรีผล, 2542, อ้างอิงจาก ดิเรก ฤกษ์หรัย, 2540, หน้า 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

มาร์ส (Marse, 1965, p. 27 อ้างอิงจาก สุภาวดี ชลมาศ, 2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียดได้รับการตอบสนอง และลดลงก็จะเกิดความพึงพอใจตามมา
 วชิรา ภู่อราม (2545, หน้า 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี และเต็มใจ โดยมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1965, p. 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจกับรายได้ที่รับ

สุวัฒน์ ไบเจริญ (2540, หน้า 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญา เพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

อีเลียต (Elliott, 1995, p. 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์ ที่มีต่อการบริการ และระดับคุณภาพการให้บริการระดับสูงสะท้อนความพึงพอใจของผู้ที่ใช้มากขึ้น

โอลิเวอร์ (Oliver, 1980) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า "ความพึงพอใจ หมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในบางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า" ในทางตรงข้าม "ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า"

คูลเลน (Cullen, 2001, p. 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ นำไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นที่พอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540, หน้า 24-37)

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

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ ในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ เป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้ให้บริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าวแต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง

เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที ทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อย ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. ผลិតภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่ง ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจกคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัมผัส การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น ถุงหิ้วใส่ของ กระดาษ จดหมาย-ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

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

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นที่ไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่ง หากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, pp. 33-36) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกของลูกค้าที่ผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ กับคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็น หรือเข้าใจ (Product Perceived Performance) กับการคาดหวังของลูกค้า (Expectation) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาด และฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องสร้างความพยายามให้แก่ลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) โดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้ลูกค้าต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ส่วนต้นทุนลูกค้ารวมได้แก่กลุ่มของต้นทุนที่ลูกค้าคาดว่า จะเกิดขึ้นจากการประเมิน การได้รับและการใช้บริการ

2. ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (Maslow' General Theory Motivation)

มาสโลว์ได้เขียนทฤษฎีที่จูงใจ (Motivation Theory) หรือทฤษฎีที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow' General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์ กล่าวถึงสิ่งจูงใจ จากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง (วรพงษ์ ภาเวส, 2540, หน้า 11-14)

มาสโลว์ (Maslow) มีข้อสงสัยเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการคือ

2.1 หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Progression Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นของคนไม่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับพึงพอใจกับสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2.2 หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับที่สูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนอง จนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อตนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้การตอบสนองความต้องการอีกในระดับที่สูงกว่าแต่มีข้อจำกัดเป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือ ไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าในแต่ละระดับได้ตอบสนองอย่างเต็มที่คนจะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization)

3. ทฤษฎีความคาดหวัง

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่าผู้ใช้บริการจะเกิดความพอใจก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งผู้ใช้บริการได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ใช้บริการได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการ

ทำงาน เครื่องมือบริการที่ทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไร ผู้ใช้บริการ จึงเลือกเอาบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบ ผลลัพธ์ต่าง ๆ ผู้ใช้บริการจะพอใจที่จะมีความพอใจเกิดขึ้น (McCormic, 1980, p. 396) ซึ่งทัศนคติของ แนวคิดนี้ มาจากบุคคลหลายบุคคล เช่น แคมเบล บันแนท ลอร์เลอร์ วิกและวรัม โดยแนวความคิดนี้ อยู่ที่ผล (Outcomes) ของความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า โดยทั่วไป ผู้ใช้บริการแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเห็น โอกาสจะเป็นไปได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้เกิดก่อนการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่มุ่งใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้เกิด พฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

จงกล บุญชาติ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์ทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการ ในทัศนะของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ผลการวิจัยพบว่า 1. ด้านความต้องการใช้ และลักษณะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งพิมพ์ ต้องการตำรา เป็นอันดับ 1 รองลงมาด้านการสืบค้นระบบ On-line ด้านVirtual Library ต้องการใช้บริการสืบค้นข้อมูล เป็นอันดับหนึ่ง รองลงด้านบริการ Video on Demand ส่วนในด้านวัสดุไม่ตีพิมพ์ ต้องการบริการวิดิทัศน์เป็นอันดับ 1 รองลงมาบริการซีดี 2. ความพึงพอใจในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอาคารสถานที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 3. ปัญหาอุปสรรคในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักศึกษามีปัญหาในด้านทรัพยากรสารสนเทศ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือบุคลากรและปัญหาสุดท้าย คือ ด้านอาคารสถานที่ 4. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี สาขาวิชา และความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความต้องการใช้ ลักษณะการใช้ ความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรคในการใช้ ไม่แตกต่างกัน

เกษสุดา พร้อมศรีทอง (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การให้บริการเทคโนโลยี สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ของรัฐมีให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูล และสื่อสื่อโสตทัศน์/ อิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลมี

ให้บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา/ ไล่อตทัศนศึกษาประเภทไล่อตทัศนูปกรณ์มากกว่าห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชนและสถาบันราชภัฏ และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีคุณภาพด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมในระดับปานกลาง

สิริกัญยา พัฒนภูทอง (2546, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการการจัดการ มีความพึงพอใจต่อลักษณะองค์ประกอบด้านเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับพึงพอใจ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับพึงพอใจ และบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สุรีย์ บูหงามงคล, โสพล จันทรโชติ, ศรีไพร เกษดี และศรีเพ็ญ เทนอิสสระ (2546, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาที่เคยใช้บริการต่าง ๆ จำนวน 20 บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 7 บริการ ได้แก่ บริการรับฝากสิ่งของ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการวิทยานิพนธ์/ ปริญญานิพนธ์ บริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) บริการหอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว บริการยืม-คืนหนังสือ และบริการไล่อตทัศนศึกษา และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 13 บริการ ได้แก่ บริการหนังสือพิมพ์ บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC บริการคู่มือ/ หลักสูตรการศึกษาต่อภายในประเทศและต่างประเทศ บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ ออนไลน์ บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ บริการห้องหนังสือทั่วไป บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ Web OPAC บริการห้องหนังสืออ้างอิง บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า และบริการฉายภาพยนตร์ เมื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในภาพรวมของบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. พบว่านักศึกษาทุกคณะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบเชิงซ้อนแล้วปรากฏว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. แตกต่างจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์, ลออ ช้อยุ่น, ชุพา ดวงพิมพ์, สุวิมล คำชมพู และสมถวิล เพ็ชรเจริญ (2545, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดกลาง

ในระดับมากและปานกลาง โดยอาจารย์เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อบริการของ หอสมุดกลางในระดับมากทุกประเภท สำหรับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของ หอสมุดกลางนั้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ ของ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับบริการที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้ บริการมากที่สุดคือ บริการสารสนเทศในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

โดยภาพรวมในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีค่าคะแนนตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป ซึ่งเป็น เกณฑ์ที่ใช้วัด ได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจนั้น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ร้อยละ 85.5 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

นฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2545, บทคัดย่อ) การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ ที่มีต่อ บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม พึงพอใจบริการ โดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในระดับมากและ ผู้ที่ใช้ห้องสมุดถี่มากมีความพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับมาก ผู้ใช้พึงพอใจปัจจัยทั้ง 4 ประการ ได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการสูงกว่า ปัจจัยด้านอื่น ผู้ใช้ประสบปัญหาในบริการทุประเภทยของห้องสมุด ได้แก่ หาตัวเล่มของหนังสือ ไม่พบ บริการวารสารแบบชั้นปิดไม่สะดวกในการใช้ คู่มือช่วยค้นวิทยานิพนธ์ในห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ล่าสมัย เจ้าหน้าที่ให้บริการ โสตทัศนวัสดุสูญเสียดังและมัก ไม่อยู่ประจำจุดบริการ จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูลมีน้อย จำนวนผลงานทางวิชาการของอาจารย์มีน้อย และ คุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารไม่ดีเท่าที่ควร

ชนิษฐา พลละการ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความต้องการสารสนเทศและปัญหา ของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศ ของผู้ใช้บริการ อาจารย์ ต้องการหนังสือภาษาอังกฤษมากที่สุด นิสิตปริญญาตรีและนิสิต บัณฑิตศึกษาต้องการหนังสือภาษาไทยมากที่สุด ปัญหาในการใช้สารสนเทศอาจารย์เห็นว่าหนังสือ ภาษาอังกฤษมีจำนวนน้อยเป็นปัญหามากที่สุด ส่วนนิสิตปริญญาตรีเห็นว่าระยะเวลาให้บริการ อินเทอร์เน็ตเป็นปัญหามากที่สุด นิสิตบัณฑิตเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการมีน้อยเป็นปัญหา มากที่สุด นิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษามีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน อาจารย์และ นิสิตมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน

จินดา พิทักษ์ (2544, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การใช้บริการสื่อโสตทัศนในฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.80) เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาจากคณะ

วิทยาศาสตร์มากที่สุด (ร้อยละ 22.80) ผู้ใช้บริการร้อยละ 80.60 เป็นนักศึกษา มาใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา 2-3 ครั้ง ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อความบันเทิง ค้นหาสื่อโสตทัศนศึกษาที่ต้องการ โดยตามจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีการใช้บริการทุกด้าน โดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62, SD = 0.92$) โดยมีการใช้หูฟังไร้สายมากที่สุด ($\bar{X} = 3.21, SD = 1.28$) ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาทุกด้าน โดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35, SD = 0.57$) เรื่องที่พึงพอใจมากที่สุดคือต้องกรอเส้นเทปวีดิทัศน์กลับทุกครั้งที่ใช้งานเสร็จ ($\bar{X} = 3.86, SD = 0.99$) เรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ห้ามนำวีดิทัศน์แผ่นซีดีรอม มัลติมีเดีย ภาษาไทย ซึ่งไม่ใช่สารคดีทางวิชาการ บทเรียน การอบรม การประชุม สัมมนาต่าง ๆ มาดูที่ห้องสมุด ($\bar{X} = 2.77, SD = 1.40$) ปัญหาในการใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาทุกด้าน โดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.26, SD = 0.91$) เรื่องที่ผู้ใช้บริการประสบปัญหามากที่สุดคือ ช่องสัญญาณดาวเทียมของประเทศต่าง ๆ มีน้อย ($\bar{X} = 3.04, SD = 1.37$)

ไพบุลย์ อ้นประเสริฐ (2543, บทคัดย่อ) ปัญหาการบริการสื่อโสตทัศนศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ครูผู้ให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครพนม มีปัญหาการให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการจัดบริการงานโสตทัศนศึกษา ด้านบุคลากร ด้านการจัดระบบบริหารงานโสตทัศนศึกษา ด้านสถานที่ และด้านการจัดระบบดูแลรักษาและซ่อมบำรุง

2. ครูผู้ให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครพนม มีปัญหาการให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการจัดบริการงานโสตทัศนศึกษา ด้านการจัดระบบบริหารงานโสตทัศนศึกษา ด้านการจัดระบบดูแลรักษาและซ่อมบำรุง ด้านสถานที่และด้านบุคลากร

ทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน ใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย ฐานABI/ INFORM ฐาน DAO และฐาน ERIC ค้นหาวีธีการตลาด รับประทานในรายการรูปแบบบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและประสบปัญหาในระดับปานกลางเรื่องไม่ทราบวิธีการค้นฐานข้อมูลซีดีรอมที่ใช้ ไม่ทราบรายชื่อฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุด และไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของ

ฐานข้อมูลซีดีรอมที่ห้องสมุดมีให้บริการ

กณภรณ์ ศรีทอง (2542) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจ่าย-รับด้วยรหัสแท่ง ในหอสมุดวิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดมหาสารคาม สรุปผลการวิจัยได้ว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจ่าย-รับ ด้วยรหัสแท่งในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการใช้บริการระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือความรวดเร็วในการใช้บริการ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ให้บริการ

ครองทรัพย์ เจ็ดนภาพันธุ์ (2541) ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง สรุปผลกาวิจัย นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นนักศึกษาเพศหญิงคณะนิติศาสตร์เป็นประจำ และพักอาศัยที่หอพัก ราม 2 เข้าใช้บริการห้องสมุดไม่แน่นอน เมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน ส่วนมากหนังสือในห้องสมุดใช้หนังสือตำราเรียนมหาวิทยาลัย วิกาค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ค้นจากชั้นหนังสือ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 2 ด้าน อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง ระดับมากได้แก่ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้บริการ พบว่า นักศึกษาที่เข้าห้องสมุดตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และอารยะ เสนาคูณ (2541, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิต ข้าราชการและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการ จำนวน 379 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประเมินค่าเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า โดยรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจการใช้บริการประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อผู้ให้บริการ ในด้านความยุติธรรมในการบริการ และการรักษากฎระเบียบของห้องสมุด ส่วนในด้านคู่มือช่วยกันและการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และการให้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรอม และอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

พรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า

นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับสูง ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูล ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อความบันเทิง เป็นต้น ส่วนปัญหาในการใช้คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่ทันสมัยและมีจำนวนไม่เพียงพอ ช่วงเวลาที่ให้บริการไม่เพียงพอกับความต้องการ

จิราภรณ์ กรอบกระจก (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในส่วนที่เกี่ยวกับสื่อวัสดุไม่ตีพิมพ์นั้น มีดังนี้ ความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ มีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ จำนวนเครื่องที่ใช้ 1-5 เครื่องมากที่สุด จำนวน จอเทอร์มินัล สำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นบางส่วนมากที่สุด

เชิดชาติ พุกพูน (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการการให้บริการ โสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความต้องการ โสตทัศนวัสดุมาก ได้แก่ เทปวีดิทัศน์ และแผ่นซีดีรอมมัลติมีเดีย ส่วนโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ โทรทัศน์สี เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง รายการจาก IBC Cable TV สัญญาณภาพจากดาวเทียม และรายการจากสถานีโทรทัศน์ ช่อง 3, 5, 7, 9, 11 เป็นต้น ในด้านปัญหาการใช้อาจารย์และนิสิตไม่ทราบว่าฝ่ายโสตทัศนศึกษามีสื่อการเรียนการสอนอะไรไว้ให้บริการบ้าง มีบุคลากรให้บริการน้อย และมีการประชาสัมพันธ์สื่อน้อยเกินไป เป็นต้น

ประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการใช้หอสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการศึกษาพบว่า วัสดุตีพิมพ์นักศึกษามีความต้องการมาก เช่น พจนานุกรม หนังสือคู่มือ บรรณานุกรม สารานุกรม หนังสือทั่วไป และวารสารวิชาการในแขนงที่ศึกษา เป็นต้น วัสดุไม่ตีพิมพ์ที่ต้องการมาก ได้แก่ แผนที่ วีดิทัศน์ และฐานข้อมูลซีดีรอม ด้านบริการต่าง ๆ มีความต้องการ ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด และมีสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่มีระเบียบ สะอาด เป็นต้น นักศึกษาประสบปัญหาไม่มีเวลาไปใช้ห้องสมุด และห้องสมุดไม่มีเทคโนโลยีทันสมัยช่วยค้นสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็ว

งานวิจัยต่างประเทศ

เมจิด, อันวาร และ ไอเซนส์ชิตซ์ (Magid, Anwar & Eisenschitz, 2001) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อประสิทธิภาพของห้องสมุดทางการเกษตรในประเทศมาเลเซีย 5 แห่ง สรุปผลการวิจัยได้ว่า ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด บริการและความสะดวกสบายที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในประสิทธิภาพของห้องสมุด การมีส่วนร่วมในการศึกษาของผู้ใช้ การให้ความช่วยเหลือในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และภูมิหลังทาง

วิชาชีพของผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ในการศึกษาประสิทธิภาพของห้องสมุดใดก็ตาม ถ้าจะให้เป็นการศึกษาที่น่าเชื่อถือ ก็ควรจะได้มีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้ประกอบด้วย

อกินกู และจอห์นสัน (Agingu & Johnson, 1998) สํารวจความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทที่มีต่อห้องสมุดมิลเลอร์ เอฟ. ไวทาเกอร์ มหาวิทยาลัยเซาท์คาโรไลนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสํารวจและประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานห้องสมุดในด้านทรัพยากรและการบริการ พบว่านักศึกษาพอใจในการให้บริการของห้องสมุดแต่นักศึกษามีความต้องการอยากให้ห้องสมุดบริการทรัพยากรที่ทันสมัย ต้องการวารสารวิชาการชื่อเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และต้องการให้ห้องสมุดให้บริการคอมพิวเตอร์จำนวนเครื่องมากขึ้นเพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

คาไมเนอร์ (Caminer, 1997) ได้ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตและผลที่มีต่อนักศึกษา (เทคโนโลยีสารสนเทศ, คอมพิวเตอร์) ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ต อีเมลล์ กันอย่างแพร่หลาย การใช้บริการของเทคโนโลยี เพื่อสืบค้นข้อมูลและบันทึกข้อมูลทางบรรณานุกรม นักศึกษามีความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเป็นไปในระดับสูง

นิยอนเซนง่า (Niyonsenga, 1996) ศึกษาการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยแห่งชาติรวันดา โดยสอบถามผู้ใช้ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกและอาจารย์ จำนวน 218 คน โดยสอบถามข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้ การใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในด้านเวลาที่เปิดให้บริการ การเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุด ความช่วยเหลือของบุคลากรห้องสมุด ระยะเวลาในการยืม นโยบายการให้ยืมหนังสือ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร การบริการวารสารและบริการ โสตทัศนวัสดุ และพบว่าระดับความพึงพอใจที่ต่ำของผู้ใช้ห้องสมุดแห่งนี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปัญหาต่าง ๆ เกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม การขาดทักษะการให้บริการตอบคำถาม ห้องสมุดขาดการบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอ ความต้องการการให้ยืม-คืนหนังสืออย่างเป็นระบบ ความต้องการในการใช้วารสาร ตลอดจนการขาดตารางหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรห้องสมุด นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ และนักวิจัยเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดในระดับสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนักศึกษา ทั้งนี้เพราะการได้รับสิทธิพิเศษจากห้องสมุด

พิมพ์ชื้อภาษาไทย (Mostert, Eloff and Solms, 1989) ศึกษาวิธีการสํารับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ พบว่าในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ควรค้นหาวิธีที่ดีที่สุด โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบด้านจิตวิทยาและด้านกายภาพ และควรศึกษาทั้งความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้ใช้ ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ไม่ควรทำมากกว่าปีละ 2 ครั้ง และในการรายงานผลนั้น ผู้บริหารระดับสูงต้องการทราบและสนใจความพึงพอใจของผู้ใช้ในภาพรวมทั้งในด้านบวกและด้านลบที่มีต่อ

การบริการ ส่วนผู้บริหารระดับปฏิบัติการสนใจและต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้ในแต่ละด้าน โดยเฉพาะนี้ควรหาความสัมพันธ์ระหว่างผลของการสำรวจความพึงพอใจ โดยสอบถามจากผู้ใช้และหน่วยงานทำการประเมิน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศ พบว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้มักศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมักอยู่ในระดับปานกลาง เช่น ของ ครงทรัพย์ เจดณภาพันธ์ (2541) คณาภรณ์ ศรีทอง (2542) ทศนียา เจ็ดสูงเนิน (2543) ไพบุลย์ อ้นประเสริฐ (2543) เดชศักดิ์ สานติวัฒน์ และคณะ (2545) จินดา พิทักษ์ (2544) สุรีย์ บุษงามงคลและคณะ (2546) เกษสุดา พร้อมศรีทอง (2546) จงกล บุญชาติ (2548) ส่วนงานวิจัยของนฤมล กิจไพศาลรัตนนา (2545) และของจิราภรณ์ กรอบกระจก (2540) พบว่าผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมาก นักวิจัยพยายามจะศึกษาถึงความพึงพอใจเฉพาะบริการใดบริการหนึ่งของห้องสมุด เช่นของมะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และอารยะ เสนาคูณ (2541) คณาภรณ์ ศรีทอง (2542) ทศนียา เจ็ดสูงเนิน (2543) และงานวิจัยที่ผ่านมาทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศ นิยมศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ รวมอยู่ในงานวิจัยชิ้นเดียวกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ นิสิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่เข้าใช้บริการในปีการศึกษา 2548 รวม 1 เดือน โดยเฉลี่ยจากผู้เข้าใช้บริการในปี 2548 ใน 1 เดือน จำนวน 40,002 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดของ เครจซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงในสิน พันธุ์พินิจ, 2547, หน้า 137) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและสภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ หน่วยงานหรือคณะที่สังกัด บริการสารสนเทศประเภทสื่อ โสตทัศน/สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักหอสมุด ได้แก่ สื่อสารสนเทศประเภทสื่อ โสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เคยใช้บริการ วันเวลาที่สะดวกมาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา ที่มีต่อบริการสารสนเทศประเภทสื่อ โสตทัศน/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สื่อสารสนเทศที่ให้บริการ ชุดอุปกรณ์การศึกษา โสตทัศนอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ บุคลากร ผู้ให้บริการ คู่มือช่วยค้นสื่อสารสนเทศ รูปแบบการทำสำเนาผลการสืบค้นข้อมูล ระยะเวลาในการให้บริการ และระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

ตอนที่ 3 บริการที่ต้องการให้จัดเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการของ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามและเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศ ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา
2. สร้างแบบสอบถามให้ตรงจุดมุ่งหมาย โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบและคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้เห็นความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ซึ่งคำถามแบบเลือกตอบ ใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert-type Scale) 5 คำระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ผู้เชี่ยวชาญได้แก่
 - 3.1 ผศ.ดร.พัลลภ พิริยะสุวรรณศ์ ภาควิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 - 3.2 นายเจตชาติ นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา ชำนาญการระดับ 8 หัวหน้าฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
 - 3.3 นายสถาพร สารุการ นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา ชำนาญการระดับ 8 หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา
4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้เข้าใช้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach Coefficient Alpha) และได้ค่าความเชื่อมั่น 0.98
5. นำแบบสอบถามบางข้อไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อใช้งานจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามแก่ นิสิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่เข้าใช้บริการ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ในระหว่างวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ.2549 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2549 จำนวน 380 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 ตอนที่ 2 ในส่วนที่ผู้ใช้บริการไม่ทราบ/ไม่เคยใช้บริการสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา และตอนที่ 3

2. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศ ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยผู้วิจัยให้คะแนนตามเกณฑ์การกำหนด น้ำหนักคะแนนต่อไปนี้

มากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1

นำค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มาแปลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2533, หน้า 138)

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ
4.50-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มาก
2.50-3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	น้อย
1.00-1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น แจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่เข้าใช้บริการของสำนักหอสมุด เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศ ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีรายละเอียดดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้สะดวกต่อการวิเคราะห์และการสื่อความหมายในการแปลผล จึงกำหนดสัญลักษณ์ดังนี้

\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Means)
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและสภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสารสนเทศ ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย		ระดับความพึงพอใจ
4.50-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มาก
2.50-3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	น้อย
1.00-1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการบริการสารสนเทศของ
ฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและสภาพการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในตารางที่ 1-6

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา
ในตารางที่ 7-14

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการบริการสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา
สำนักหอสมุด ในตารางที่ 16-17

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและสภาพการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะ	จำนวน n = 380	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	126	33.20
หญิง	254	66.80
รวม	380	100.00
2. สถานภาพ		
นิสิตปริญญาตรี ภาคปกติ	282	74.20
นิสิตปริญญาตรี ภาคพิเศษ	32	8.40
นิสิตบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ	2	0.50
นิสิตบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ	4	1.10
อาจารย์	17	4.50
บุคลากรมหาวิทยาลัย	43	11.30
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.80) รองลงมาคือ เพศชาย (ร้อยละ 33.20) ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนิสิตปริญญาตรี ภาคปกติ (ร้อยละ 74.20) รองลงมา คือ บุคลากรมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 11.30) นิสิตปริญญาตรี ภาคพิเศษ (ร้อยละ 8.40) อาจารย์ (ร้อยละ 4.50) นิสิตบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ (ร้อยละ 1.10) และ นิสิตบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ (ร้อยละ 0.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะ	จำนวน n = 380	ร้อยละ
3. สังกัด คณะ/ วิทยาลัย/ สถาบัน/ สำนัก		
คณะพยาบาลศาสตร์	17	4.50
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	108	28.40
คณะวิทยาศาสตร์	67	17.60
คณะศึกษาศาสตร์	82	21.60
คณะวิศวกรรมศาสตร์	48	12.60
คณะศิลปกรรมศาสตร์	3	0.80
คณะสาธารณสุขศาสตร์	4	1.10
บัณฑิตวิทยาลัย	1	0.30
วิทยาลัยการขนส่งและเทคโนโลยีโลจิสติกส์	11	2.90
วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา	2	0.50
สำนักงานอธิการบดี	10	2.60
สำนักหอสมุด	22	5.80
สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล	5	1.30
รวม	380	100.00

เมื่อจำแนกตามคณะ/ หน่วยงานที่สังกัดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 28.40) รองลงมา คือ คณะศึกษาศาสตร์ (ร้อยละ 21.30) คณะวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 17.60) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 12.60) สำนักหอสมุด (ร้อยละ 5.80) คณะพยาบาลศาสตร์ (ร้อยละ 4.50) วิทยาลัยการขนส่งและเทคโนโลยีโลจิสติกส์ (ร้อยละ 2.90) สำนักงานอธิการบดี (ร้อยละ 2.60) สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล (ร้อยละ 1.30) คณะสาธารณสุขศาสตร์ (ร้อยละ 1.10) คณะศิลปกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 0.80) วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา (ร้อยละ 0.50) และบัณฑิตวิทยาลัย (ร้อยละ 0.30)

ตารางที่ 2 ค่าร้อยละของการใช้บริการต่าง ๆ ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา

บริการ	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	n = 380		n = 380	
วีซีดี/ ดีวีดี	307	80.80	73	19.20
เทปวีดิทัศน์	101	26.60	279	73.40
ซีดีรอม-มัลติมีเดีย	98	25.80	282	74.20
เทปเสียง	57	15.00	323	85.00
รูปภาพ	28	7.40	352	92.60
หุ่นจำลอง	11	2.90	369	97.10
แผนที่/ ลูกโลก	24	6.30	356	93.70
อินเทอร์เน็ต	315	82.90	65	17.10
มินิโฮมเธียเตอร์	156	41.10	224	58.90
ชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปวีดิทัศน์	25	6.60	355	93.40
ชุดอุปกรณ์รายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม และเคเบิลทีวี	49	12.90	331	87.10
ชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง	16	4.20	364	95.80
ชุดอุปกรณ์การศึกษาวีซีดี/ วีซีดี	53	13.90	327	86.10
ชุดอุปกรณ์การศึกษาซีดีรอม-มัลติมีเดีย	35	9.20	345	90.80

จากตารางที่ 2 แสดงบริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการพบว่าสื่อที่เคยใช้บริการ สามอันดับแรก คือ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 82.90) วีซีดี/ ดีวีดี (ร้อยละ 80.80) มินิโฮมเธียเตอร์ (ร้อยละ 41.10) สื่อที่มีผู้ใช้น้อยที่สุด สามอันดับแรก คือ หุ่นจำลอง (ร้อยละ 2.90) ชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง (ร้อยละ 4.20) และ แผนที่/ ลูกโลก (ร้อยละ 6.30) สื่อที่ผู้ให้บริการไม่เคยให้บริการมากที่สุด สามลำดับแรก ได้แก่ หุ่นจำลอง (ร้อยละ 97.10) ชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง (ร้อยละ 95.80) และแผนที่/ ลูกโลก (ร้อยละ 93.70)

ตารางที่ 3 ค่าร้อยละของวันที่ผู้ที่มีความสะดวกมาใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา

วัน	จำนวน (n =380)	ร้อยละ
จันทร์	26	6.80
อังคาร	29	7.60
พุธ	32	8.40
พฤหัสบดี	41	10.80
ศุกร์	38	10.00
เสาร์	88	23.20
อาทิตย์	87	22.90
ทุกวัน	104	27.40
ไม่แน่นอน	188	49.50

จากตารางที่ 3 วันที่ผู้ที่มีความสะดวกมาใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนมากสามารถมาใช้บริการได้ในวันไม่แน่นอน (ร้อยละ 49.50) รองลงมาคือมาใช้บริการได้ทุกวัน (ร้อยละ 27.40) มาใช้บริการวันเสาร์ (ร้อยละ 23.20) และวันอาทิตย์ (ร้อยละ 22.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละของเวลาที่สะดวกใช้บริการ

เวลา	จำนวน (n = 380)	ร้อยละ
08.00 – 12.00 น.	28	7.40
12.00 – 13.00 น.	47	12.40
13.00 – 16.00 น.	65	17.10
16.00 – 18.00 น.	89	23.40
18.00 – 20.00 น.	124	32.60
20.00 – 22.00 น.	63	16.60
ไม่แน่นอน	190	50.00

จากตารางที่ 4 เวลาที่สะดวกมาใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนมากมาใช้บริการได้ในเวลาไม่แน่นอน (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ มาใช้บริการเวลา 18.00-20.00 น. (ร้อยละ 32.60) มาใช้บริการเวลา 16.00-18.00 น. (ร้อยละ 23.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละของความถี่ในการใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา

ความถี่	จำนวน (n = 380)	ร้อยละ
มากกว่า 7 ครั้ง/ สัปดาห์	30	7.90
6-7 ครั้ง/ สัปดาห์	45	11.80
4-5 ครั้ง/ สัปดาห์	71	18.70
2-3 ครั้ง/ สัปดาห์	89	23.40
สัปดาห์ละครั้ง	31	8.20
เดือนละ 2-3 ครั้ง	24	6.30
เดือนละครั้ง	7	1.80
ภาคการศึกษาละครั้ง	4	1.10
ไม่แน่นอน	102	26.80

จากตารางที่ 5 ความถี่ในการใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนมากมาใช้บริการไม่แน่นอน (ร้อยละ 26.80) รองลงมาใช้บริการ 2-3 ครั้ง/ สัปดาห์ (ร้อยละ 23.40) และมาใช้บริการ 4-5 ครั้ง/ สัปดาห์ (ร้อยละ 18.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าร้อยละวัตถุประสงค์ที่เข้าใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา

วัตถุประสงค์ที่เข้าใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา	จำนวน (n = 380)	ร้อยละ
เพื่อประกอบการเรียน	233	61.30
เพื่อการค้นคว้า	292	76.80
เพื่อเตรียมการสอน	54	14.20
เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน/ วิจัย	209	55.00
เพื่อฝึกฝนทักษะภาษาต่างประเทศ	58	15.30
เพื่อติดตามข่าวสารทันสมัย	185	48.70
เพื่อฝึกฝนทักษะทางคอมพิวเตอร์/ อินเทอร์เน็ต	145	38.20
เพื่อการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต	204	53.70
เพื่อความเพลิดเพลินบันเทิง	270	71.10

จากตารางที่ 6 วัตถุประสงค์ที่เข้าใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา พบว่าผู้ให้บริการมีวัตถุประสงค์ที่เข้าใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา ส่วนใหญ่เพื่อการค้นคว้า (ร้อยละ 76.80) รองลงมาคือ เพื่อความเพลิดเพลินบันเทิง (ร้อยละ 71.10) เพื่อประกอบการเรียน (ร้อยละ 61.30) เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน/ วิจัย (ร้อยละ 55.00) เพื่อการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 53.70) เพื่อติดตามข่าวสารทันสมัย (ร้อยละ 48.70) และเพื่อฝึกฝนทักษะทางคอมพิวเตอร์/ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 38.20) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการสื่อสารสนเทศของ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา

ตารางที่ 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และ
สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1.1 พื้นที่บริการยืม-คืนสื่อสารสนเทศ			
1.1.1 ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นสัดส่วน เหมาะสมในการให้บริการ	3.80	0.76	มาก
1.2 พื้นที่บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (บริเวณบริการโทรทัศน์, วิทยุทัศน์, ดิจิทัล/ วีซีดี)			
1.2.1 ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นสัดส่วน เหมาะสมในการใช้บริการ	3.67	0.84	มาก
1.2.2 ชุดศึกษาโต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม	3.55	0.88	มาก
1.3 พื้นที่บริการอินเทอร์เน็ต			
1.3.1 ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นสัดส่วน เหมาะสมในการใช้บริการ	3.75	0.87	มาก
1.3.2 โต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม	3.58	0.91	มาก
1.4 พื้นที่บริการมินิโอมเธียเตอร์			
1.4.1 ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นสัดส่วน เหมาะสมในการใช้บริการ	3.52	1.27	มาก
1.4.2 เก้าอี้ มีความเหมาะสม	3.44	1.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นเก้าอี้ มีความเหมาะสมในพื้นที่บริการมินิโอมเธียเตอร์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.44) สำหรับข้ออื่น ๆ นั้นเรียงตามลำดับตามความพึงพอใจสูงสุดดังนี้ ความเป็นระเบียบสวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใช้บริการของพื้นที่บริการยืม-คืนสื่อ

สารสนเทศ (3.80) ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใช้บริการของพื้นที่บริการอินเทอร์เน็ต (3.75) และความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใช้บริการของพื้นที่บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (3.67) โต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสมของพื้นที่บริการอินเทอร์เน็ต (3.58) ชุดศึกษาโต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสมของพื้นที่บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (บริเวณบริการโทรทัศน์, วิทยุทัศน์, ดีวีดี/ วีซีดี) (3.55) ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใช้บริการของพื้นที่บริการมินิโฮมเธียเตอร์ (3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านสื่อสารสนเทศที่ให้บริการ

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
2.1 ปริมาณของสื่อสารสนเทศ			
ซีดีรอม-มัลติมีเดีย	3.10	1.25	ปานกลาง
เทปวิทยุทัศน์	2.93	1.34	ปานกลาง
แผ่นซีดีเสียง	2.82	1.41	ปานกลาง
แผ่นวีซีดี	3.24	1.18	ปานกลาง
เทปเสียง	2.73	1.47	ปานกลาง
ซีดีประกอบหนังสือ	2.73	1.43	ปานกลาง
สไลด์	2.38	1.55	น้อย
ไมโครฟิช/ ไมโครฟิล์ม	2.31	1.59	น้อย
แผ่นที่/ ลูกโลก	2.33	1.57	น้อย
รูปภาพ	2.38	1.59	น้อย
หุ่นจำลอง/ ของจริง/ ของตัวอย่าง	2.27	1.59	น้อย

จากตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสารสนเทศที่ให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษาในด้านปริมาณของสื่อสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับความพึงพอใจสูงสุดดังนี้ แผ่นวีซีดี (3.24) ซีดีรอม-มัลติมีเดีย (3.10) เทปวิทยุทัศน์ (2.93) แผ่นซีดีเสียง (2.82) เทปเสียง (2.73) และซีดีประกอบหนังสือ (2.73) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยในด้านปริมาณของสื่อสารสนเทศดังนี้ หุ่นจำลอง/ ของจริง/

ของตัวอย่าง (2.27) ไมโครฟิช/ ไมโครฟิล์ม (2.31) แผนที่/ ลูกโลก (2.33) และรูปภาพ (2.38) สไลด์ (2.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
2.2 คุณภาพด้านเนื้อหาของสื่อสารสนเทศ			
ซีดีรอม-มัลติมีเดีย	3.18	1.35	ปานกลาง
เทปวีดิทัศน์	2.95	1.41	ปานกลาง
แผ่นซีดีเสียง	2.94	1.46	ปานกลาง
แผ่นวีซีดี	3.33	1.15	ปานกลาง
เทปเสียง	2.84	2.17	ปานกลาง
ซีดีประกอบหนังสือ	2.73	1.56	ปานกลาง
สไลด์	2.40	1.67	น้อย
ไมโครฟิช/ ไมโครฟิล์ม	2.29	1.68	น้อย
แผนที่/ ลูกโลก	2.36	1.68	น้อย
รูปภาพ	2.35	1.67	น้อย
หุ่นจำลอง/ ของจริง/ ของตัวอย่าง	2.29	1.67	น้อย
2.3 คุณภาพด้านการใช้งานสื่อสารสนเทศ			
(เช่น ภาพ/ เสียงคมชัด ไม่สั่น ไม่กระตุก ฯลฯ)			
เทปวีดิทัศน์	2.94	1.32	ปานกลาง
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.18	1.11	ปานกลาง
เทปเสียง	2.70	1.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อสารสนเทศที่ให้บริการใน ด้านคุณภาพเนื้อหาของสื่อสารสนเทศ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบ ทุกข้อเรียงตามลำดับความพึงพอใจสูงสุดดังนี้ แผ่นวีซีดี (3.33) ซีดีรอม-มัลติมีเดีย (3.18) เทปวีดิทัศน์ (2.95) แผ่นซีดีเสียง (2.94) เทปเสียง (2.84) และซีดีประกอบหนังสือ (2.73) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยในปริมาณของสื่อสารสนเทศเหล่านี้คือ ไมโครฟิล์ม/

ไมโครฟิช (2.29) หุ่นจำลอง/ ของจริง/ ของตัวอย่าง (2.29) รูปภาพ (2.35) แผนที่/ ลูกโลก (2.36) และสไลด์ (2.40)

ส่วนคุณภาพด้านการใช้งานสื่อสารสนเทศ (เช่น ภาพ/ เสียงคมชัด ไม่สั่น ไม่กระตุก ฯลฯ) พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งหมดทุกข้อเรียงตามลำดับดังนี้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (3.18) เทปวีดิทัศน์ (2.94) และเทปเสียง (2.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
2.4 ความทันสมัยของสื่อสารสนเทศ			
ซีดีรอม-มัลติมีเดีย	2.95	1.42	ปานกลาง
เทปวีดิทัศน์	2.77	1.41	ปานกลาง
แผ่นซีดีเสียง	2.79	1.49	ปานกลาง
แผ่นวีซีดี	3.25	1.14	ปานกลาง
เทปเสียง	2.62	1.50	ปานกลาง
ซีดีประกอบหนังสือ	2.68	1.58	ปานกลาง
สไลด์	2.32	1.64	น้อย
ไมโครฟิช/ ไมโครฟิล์ม	2.33	1.64	น้อย
แผนที่/ ลูกโลก	2.31	1.65	น้อย
รูปภาพ	2.32	1.67	น้อย
หุ่นจำลอง/ ของจริง/ ของตัวอย่าง	2.23	1.67	น้อย

ด้านความทันสมัยของสื่อสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับความพึงพอใจสูงสุดดังนี้ แผ่นวีซีดี (3.25) ซีดีรอม-มัลติมีเดีย (2.95) แผ่นซีดีเสียง (2.79) เทปวีดิทัศน์ (2.77) ซีดีประกอบหนังสือ (2.68) และเทปเสียง (2.62) ตามลำดับ นอกนั้นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านความทันสมัยของสื่อสารสนเทศ ซึ่งเรียงตามลำดับได้ดังนี้ หุ่นจำลอง/ ของจริง/ ของตัวอย่าง (2.23) แผนที่/ ลูกโลก (2.31) สไลด์ (2.32) รูปภาพ (2.32) และ ไมโครฟิช/ ไมโครฟิล์ม (2.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจด้านปริมาณ
ชุดอุปกรณ์การศึกษาโสตทัศนอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
3.1 ปริมาณชุดอุปกรณ์การศึกษาโสตทัศนอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์			
จำนวนเครื่องสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด (Web OPAC)	3.46	1.03	ปานกลาง
จำนวนเครื่องสำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ต	3.25	1.00	ปานกลาง
จำนวนเครื่องสำหรับบริการ โทรทัศน์ผ่าน ดาวเทียมและเคเบิลยูบีซี	2.98	1.21	ปานกลาง
จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปวีดิทัศน์	2.83	1.37	ปานกลาง
จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาดีวีดี/ วีซีดี	2.97	1.24	ปานกลาง
จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง	2.70	1.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปริมาณชุดอุปกรณ์การศึกษา
โสตทัศนอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน
ระดับปานกลางทั้งหมดทุกข้อเรียงตามลำดับความพึงพอใจสูงสุดดังนี้ จำนวนเครื่องสืบค้น
ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด (Web OPAC) (3.46) จำนวนเครื่องสำหรับ
สืบค้นอินเทอร์เน็ต (3.25) จำนวนเครื่องสำหรับบริการ โทรทัศน์ผ่านดาวเทียมและเคเบิลยูบีซี (2.98)
จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาดีวีดี/ วีซีดี (2.97) จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปวีดิทัศน์ (2.83) และ
จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง (2.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
3.2 คุณภาพของชุดอุปกรณ์การศึกษาโฮตัทศนุอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์			
จำนวนเครื่องสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ			
ของสำนักหอสมุด (Web OPAC)	3.35	1.10	ปานกลาง
จำนวนเครื่องสำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ต	3.44	1.04	ปานกลาง
จำนวนเครื่องสำหรับบริการโทรทัศนผ่านดาวเทียมและเคเบิลยูบีซี			
	3.01	1.29	ปานกลาง
จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปวีดิทัศน์	2.87	1.39	ปานกลาง
จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาดีวีดี/ วีซีดี	3.08	1.30	ปานกลาง
จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง	2.71	1.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ด้านคุณภาพของชุดอุปกรณ์การศึกษาโฮตัทศนุอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ของฝ่ายโฮตัทศนศึกษา ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งหมด ทุกข้อเรียงตามลำดับความพึงพอใจสูงสุดดังนี้ จำนวนเครื่องสำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ต (3.44) จำนวนเครื่องสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด (Web OPAC) (3.35) จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาดีวีดี/ วีซีดี (3.08) จำนวนเครื่องสำหรับบริการโทรทัศนผ่านดาวเทียมและเคเบิลยูบีซี (3.01) และจำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง (2.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
4. บุคลากรผู้ให้บริการ			
บุคลากรที่ให้บริการในเคาน์เตอร์มีเพียงพอ	3.43	0.89	ปานกลาง
บุคลากรมีความสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	3.44	0.90	ปานกลาง
บุคลากรให้บริการได้อย่างถูกต้อง	3.66	0.81	มาก
บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.70	0.76	มาก
บุคลากรมีกิริยามารยาทสุภาพ	3.72	0.81	มาก
บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.70	0.84	มาก
บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.71	0.85	มาก

จากตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้บุคลากรมีกิริยามารยาทสุภาพ (3.72) บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.71) บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็ว (3.70) บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.70) และบุคลากรให้บริการได้อย่างถูกต้อง (3.66) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยคะแนนที่ใกล้เคียงกัน ดังนี้ บุคลากรมีความสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (3.44) และ บุคลากรที่ให้บริการในเคาน์เตอร์มีเพียงพอ (3.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ
ด้านคู่มือช่วยค้นสื่อสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
5. คู่มือช่วยค้นสื่อสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา			
ข้อมูลจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของ			
สำนักหอสมุด (Web OPAC)	3.53	0.94	มาก
สมุดรายชื่อสื่อสารสนเทศ	3.14	1.19	ปานกลาง
สมุดตัวอย่างภาพปกสื่อสารสนเทศ	3.06	1.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจสูงสุดด้านคู่มือช่วยค้นสื่อสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านข้อมูลจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด (Web OPAC) (3.53) และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งหมดดังนี้ สมุดรายชื่อสื่อสารสนเทศ (3.14) และสมุดตัวอย่างภาพปกสื่อสารสนเทศ (3.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านรูปแบบ
การทำสำเนาผลการสืบค้นข้อมูลพิมพ์ผลลงกระดาษของฝ่ายโสตทัศนศึกษา

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
6. รูปแบบการทำสำเนาผลการสืบค้นข้อมูล			
พิมพ์ผลลงกระดาษ	2.98	1.37	ปานกลาง
บันทึกลงแผ่นดิสเกตต์, CD-R หรือ CD-RW	2.84	1.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 แสดงถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อรูปแบบการทำสำเนาผลการสืบค้นข้อมูล พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งหมดทุกข้อ เรียงตามลำดับความพึงพอใจสูงสุดดังนี้ พิมพ์ผลลงกระดาษ (2.98) และบันทึกลงแผ่นดิสเกตต์, CD-R หรือ CD-RW (2.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
7. ระยะเวลาในการให้บริการ			
บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (2 ชั่วโมง)	3.04	1.26	ปานกลาง
บริการอินเทอร์เน็ต (2 ชั่วโมง)	3.10	1.13	ปานกลาง
อีเมลสื่อสารสนเทศ (7 วัน/ ยืมต่อด้วยตนเองได้ 1 ครั้ง)	3.52	1.05	มาก
8. ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ			
การให้บริการเวลา 08.00-22.00 น.			
ในระหว่างเปิดภาคเรียน	3.68	1.01	มาก
การให้บริการเวลา 08.00-16.30 น.			
ในระหว่างปิดภาคเรียน	3.36	1.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 แสดงถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระยะเวลาที่จัดให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก คือ ยืมสื่อสารสนเทศ (7 วัน/ ยืมต่อด้วยตนเองได้ 1 ครั้ง) (3.52) และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อเรียงตามลำดับความพึงพอใจสูงสุดดังนี้ บริการอินเทอร์เน็ต (2 ชั่วโมง) (3.10) และบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (2 ชั่วโมง) (3.04) ตามลำดับ

ส่วนระยะเวลาในการเปิดให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดระดับมาก ตามลำดับดังนี้ การให้บริการเวลา 08.00-22.00 น. ในระหว่างเปิดภาคเรียน (3.68) และการให้บริการเวลา 08.00-16.30 น. ในระหว่างปิดภาคเรียน (3.36) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 14 สรุปผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการสื่อสารสนเทศ
ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา

บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา	\bar{X}	SD
1. ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ	3.80	0.76
2. พื้นที่บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.66	0.81
3. คุณภาพของชุดอุปกรณ์การศึกษา โสตทัศนอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์	3.62	0.66
4. พื้นที่บริการยืม-คืนสื่อสารสนเทศ	3.61	0.79
5. ระยะเวลาในการให้บริการ	3.52	0.98
6. พื้นที่บริการอินเทอร์เน็ต	3.48	1.21
7. บุคลากรผู้ให้บริการ	3.24	0.98
8. รูปแบบการทำสำเนาผลการสืบค้นข้อมูล	3.22	0.96
9. ปริมาณชุดอุปกรณ์การศึกษาโสตทัศนอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์	3.08	1.02
10. ความทันสมัยของสื่อสารสนเทศ	3.03	0.98
11. คุณภาพด้านเนื้อหาของสื่อสารสนเทศ	2.94	1.12
12. คู่มือช่วยค้นสื่อสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา	2.91	1.31
13. ปริมาณของสื่อสารสนเทศ	2.70	1.30
14. พื้นที่บริการมินิโฮมเธียเตอร์	2.66	1.23
15. คุณภาพด้านการใช้งานสื่อสารสนเทศ	2.60	1.33
สรุปรวมทั้งหมด	3.21	0.72

จากตารางที่ 14 แสดงถึงสรุปผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการสื่อสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจทั้งหมด (3.21) และจัดลำดับความพึงพอใจสูงสุดของฝ่ายโสตทัศนศึกษาดังนี้ ในด้านระยะเวลาในการเปิดให้บริการ (3.80) พื้นที่บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (3.66) และคุณภาพของชุดอุปกรณ์การศึกษาโสตทัศนอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ (3.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ไม่ทราบ/ ไม่เคยใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา

ไม่ทราบ/ ไม่เคยใช้ บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา	n	ร้อยละ
1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.1 พื้นที่บริการยืม-คืนสื่อสารสนเทศ		
1.1.1 ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นสัดส่วน เหมาะสมในการให้บริการ	1	0.30
1.2 พื้นที่บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (บริเวณบริการโทรทัศน์, วิดิทัศน์, ดีวีดี/ วีซีดี)		
1.2.1 ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นสัดส่วน เหมาะสมในการใช้บริการ	4	1.10
1.2.2 ชุดศึกษาโต้ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม	4	1.10
1.3 พื้นที่บริการอินเทอร์เน็ต		
1.3.1 ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นสัดส่วน เหมาะสมในการใช้บริการ	4	1.10
1.3.2 โต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม	6	1.60
1.4 พื้นที่บริการมินิโฮมเธียเตอร์		
1.4.1 ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นสัดส่วน เหมาะสมในการใช้บริการ	29	7.60
1.4.2 เก้าอี้ มีความเหมาะสม	27	7.10

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ไม่ทราบ/ ไม่เคยใช้ บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา	n	ร้อยละ
2. สื่อสารสนเทศที่ให้บริการ		
2.1 ปริมาณของสื่อสารสนเทศ		
2.1.1 ซีดีรอม-มัลติมีเดีย	33	8.70
2.1.2 เทปวีดิทัศน์	46	12.10
2.1.3 แผ่นซีดีเสียง	54	14.20
2.1.4 แผ่นวีซีดี	21	5.50
2.1.5 เทปเสียง	65	17.10
2.1.6 ซีดีประกอบหนังสือ	61	16.10
2.1.7 สไลด์	95	25.00
2.1.8 ไมโครฟิล์ม/ ไมโครฟิล์ม	99	26.10
2.1.9 แผนที่/ ลูกโลก	96	25.30
2.1.10 รูปภาพ	95	25.00
2.1.11 หุ่นจำลอง/ ของจริง/ ของตัวอย่าง	102	26.80
2.2 คุณภาพด้านเนื้อหาของสื่อสารสนเทศ		
2.2.1 ซีดีรอม-มัลติมีเดีย	45	11.80
2.2.2 เทปวีดิทัศน์	57	15.00
2.2.3 แผ่นซีดีเสียง	61	16.10
2.2.4 แผ่นวีซีดี	24	06.30
2.2.5 เทปเสียง	73	19.20
2.2.6 ซีดีประกอบหนังสือ	78	20.50
2.2.7 สไลด์	108	28.40
2.2.8 ไมโครฟิล์ม/ ไมโครฟิล์ม	118	31.10
2.2.9 แผนที่/ ลูกโลก	112	29.50
2.2.10 รูปภาพ	113	29.70
2.2.11 หุ่นจำลอง/ ของจริง/ ของตัวอย่าง	117	30.80

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ไม่ทราบ/ ไม่เคยใช้ บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา	n	ร้อยละ
2.3 คุณภาพด้านการใช้งานสื่อสารสนเทศ (เช่น ภาพ/ เสียงคมชัด ไม่สั่น ไม่กระตุก ฯลฯ)		
2.3.1 เทปวีดิทัศน์	43	11.30
2.3.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์	20	05.30
2.3.3 เทปเสียง	68	17.90
2.4 ความทันสมัยของสื่อสารสนเทศ		
2.4.1 ซีดีรอม-มัลติมีเดีย	51	13.40
2.4.2 เทปวีดิทัศน์	56	14.70
2.4.3 แผ่นซีดีเสียง	66	17.40
2.4.4 แผ่นวีซีดี	20	05.30
2.4.5 เทปเสียง	75	19.70
2.4.6 ซีดีประกอบหนังสือ	81	21.30
2.4.7 สไลด์	111	29.20
2.4.8 ไมโครฟิล์ม/ ไมโครฟิล์ม	113	29.70
2.4.9 แผนที่/ ลูกโลก	110	28.90
2.4.10 รูปภาพ	112	29.50
2.4.11 หุ่นจำลอง/ ของจริง/ ของตัวอย่าง	117	30.80

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ไม่ทราบ/ ไม่เคยใช้ บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา	n	ร้อยละ
3. ชุดอุปกรณ์การศึกษาโสตทัศนอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา		
3.1 ปริมาณชุดอุปกรณ์การศึกษาโสตทัศนอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์		
3.1.1 จำนวนเครื่องสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด (Web OPAC)	9	2.40
3.1.2 จำนวนเครื่องสำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ต	6	1.60
3.1.3 จำนวนเครื่องสำหรับบริการโทรทัศน์ผ่าน ดาวเทียมและเคเบิลยูบีซี	32	8.40
3.1.4 จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปวีดิทัศน์	52	13.70
3.1.5 จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาดีวีดี/ วีซีดี	32	8.40
3.1.6 จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง	65	17.10
3.2 คุณภาพของชุดอุปกรณ์การศึกษาโสตทัศนอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์		
3.2.1 จำนวนเครื่องสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด (Web OPAC)	13	3.40
3.2.2 จำนวนเครื่องสำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ต	10	2.60
3.2.3 จำนวนเครื่องสำหรับบริการโทรทัศน์ผ่าน ดาวเทียมและเคเบิลยูบีซี	37	9.70
3.2.4 จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปวีดิทัศน์	52	13.70
3.2.5 จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาดีวีดี/ วีซีดี	39	10.30
3.2.6 จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง	73	19.20

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ไม่ทราบ/ ไม่เคยใช้ บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา	n	ร้อยละ
4. บุคลากรผู้ให้บริการ		
4.1 บุคลากรที่ให้บริการในเคาน์เตอร์มีเพียงพอ	2	0.50
4.2 บุคลากรมีความสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	3	0.80
4.3 บุคลากรให้บริการได้อย่างถูกต้อง	1	0.30
4.4 บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็ว	2	0.50
4.5 บุคลากรมีกิริยามารยาทสุภาพ	1	0.30
4.6 บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	0.30
4.7 บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี	2	0.50
5. คู่มือช่วยค้นสื่อสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา		
5.1 ข้อมูลจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนัก หอสมุด (Web OPAC)	9	02.40
5.2 สมุดรายชื่อสื่อสารสนเทศ	27	07.10
5.3 สมุดตัวอย่างภาพปกสื่อสารสนเทศ	27	07.10
6. รูปแบบการทำสำเนาผลการสืบค้นข้อมูล		
6.1 พิมพ์ผลลงกระดาษ	48	12.60
6.2 บันทึกลงแผ่นดิสเก็ต, CD-R หรือ CD-RW	63	16.60
7. ระยะเวลาในการให้บริการ		
7.1 บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (2 ชั่วโมง)	28	07.40
7.2 บริการอินเทอร์เน็ต (2 ชั่วโมง)	12	03.20
7.3 ยืมสื่อสารสนเทศ (7 วัน/ ยืมต่อด้วยตนเองได้ 1 ครั้ง)	4	01.10
8. ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ		
8.1 การให้บริการเวลา 08.00-22.00 น. ในระหว่างเปิดภาคเรียน	2	0.50
8.2 การให้บริการเวลา 08.00-16.30 น.		
8.3 ในระหว่างปิดภาคเรียน	4	1.10

จากตารางที่ 15 บริการต่าง ๆ ในฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดที่ผู้ใช้บริการ ไม่ทราบ/ ไม่เคยใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบ/ ไม่เคยใช้สื่อสารสนเทศที่ให้บริการ ดังนี้ คุณภาพด้านเนื้อหาของไมโครฟิล์ม/ ไมโครฟิล์ม (ร้อยละ 31.10) รองลงมาคือ คุณภาพด้านเนื้อหาของหุ่นจำลอง/ ของจริง/ ของตัวอย่าง กับความทันสมัยของหุ่นจำลอง/ ของจริง/ ของตัวอย่าง (ร้อยละ 30.80) และคุณภาพด้านเนื้อหาของรูปภาพ กับความทันสมัยของไมโครฟิล์ม/ ไมโครฟิล์ม (ร้อยละ 29.70) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 บริการที่ต้องการให้ฝ่ายโสตทัศนศึกษาจัดเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะเพื่อการ พัฒนาการให้บริการ

ตารางที่ 16 บริการที่ต้องการให้ฝ่ายโสตทัศนศึกษาจัดเพิ่มเติม

บริการที่ต้องการให้จัดเพิ่มเติม	n	ร้อยละ
1. วิดีโอ/ ซีดีออดิโอประเภทที่ท่านต้องการให้ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา จัดให้บริการบนเว็บไซต์		
1.1 ภาพยนตร์ที่ได้รับรางวัล/ มีเนื้อเรื่องดี	266	70.00
1.2 ภาพยนตร์ที่สนุกสนาน/ ตื่นเต้น	257	67.60
1.3 รายการทอล์คโชว์	172	45.30
1.4 ภาพยนตร์สารคดี	161	42.40
1.5 เทปวีดิทัศน์บันทึกการสอนในรายวิชาที่ยาก	135	35.50
1.6 เทปวีดิทัศน์บันทึกการสอนในวิชาที่เป็นพื้นฐาน	156	41.10
1.7 อื่น ๆ	19	5.00
2. ท่านต้องการให้บริการห้องคาราโอเกะที่ ฝ่ายโสตทัศนศึกษาหรือไม่	243	63.90
3. ท่านต้องการให้บริการห้องฟังเพลงที่ ฝ่ายโสตทัศนศึกษาหรือไม่	305	80.30
4. ท่านต้องการให้มีบริการจุดฟังเพลง (ส่วนบุคคล) ในพื้นที่บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดหรือไม่	310	81.60

จากตารางที่ 16 บริการที่ต้องการให้ฝ่ายไอศตทศศึกษาจัดเพิ่มเติม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้วิดีโอ/ ซีดีออนดีมานด์ประเภทที่มีความต้องการสูงสุดให้ฝ่ายไอศตทศศึกษาจัดให้บริการบนเว็บไซต์ประเภทภาพยนตร์ที่ได้รับรางวัล/ มีเนื้อเรื่องดี (ร้อยละ 70) รองลงมาคือภาพยนตร์ที่สนุกสนาน/ ตื่นเต้น (ร้อยละ 67.60) ตามลำดับ

บริการที่ต้องการให้ฝ่ายไอศตทศศึกษาจัดเพิ่มเติม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการสูงสุด คือจัดให้มีบริการจุดฟังเพลง (ส่วนบุคคล) (ร้อยละ 81.60) รองลงมาคือบริการห้องฟังเพลงที่ฝ่ายไอศตทศศึกษา (ร้อยละ 80.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ความถี่ของข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ให้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายไอศตทศศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	ความถี่ของข้อคำถาม
ด้านสื่อสารสนเทศฝ่ายไอศตทศศึกษา		
1.	ควรมีการตรวจสอบคุณภาพของสื่อฯ ด้วยทุกครั้ง	5
2.	เพิ่มจำนวนสื่อสารสนเทศให้มากขึ้นมีบริการไม่เพียงพอ	9
ความต้องการ		
3.	ควรมีสื่อสารสนเทศใหม่ ๆ และทันสมัยเข้ามาเป็นประจำ	7
4.	อยากให้มีสื่อสารสนเทศด้านภาษาให้มากกว่านี้	2
5.	ควรประสานงานกับฝ่ายวิเคราะห์เรื่องข้อมูลต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาสื่อสารสนเทศ	1
6.	ภาพยนตร์ DVD มีจำนวนน้อยและล่าช้า	2
ด้านไอศตทศอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์		
1.	เพิ่มเครื่องเล่น DVD, VCD	2
2.	เพิ่มจำนวนช่องรับสัญญาณเคเบิลทีวีให้มากขึ้น	2
3.	เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้	6
ด้านบุคลากร		
1.	ควรเพิ่มบุคลากรมากขึ้น เพื่อบริการให้รวดเร็วขึ้น	4
2.	ขอชมเชยและประทับใจเจ้าหน้าที่บริการชั้น 6 บริการดีเสมอ	4

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	ความถี่ของข้อคำถาม
ด้านบริการทั่วไป		
1.	การทำงานเป็นระบบดี	5
2.	มีการพัฒนาคุณภาพให้บริการที่หลากหลาย	4
3.	ควรขยายเวลาถึงเที่ยงคืนก่อนสอบอย่างน้อย 2 อาทิตย์	1
4.	ในระหว่างปิดภาคเรียนควรมีระยะเวลาเปิดทำการมากขึ้น	1
5.	ขยายเวลาบริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มเป็น 3 ชม./ ครั้ง	1
ด้านหูฟัง		
1.	ควรให้ทุกคนใส่หูฟัง เพื่อ ไม่รบกวนผู้อื่น	2
2.	หูฟังมีไม่พอให้บริการ	2
3.	ควรตรวจสอบหูฟังด้วยทุกครั้ง เพราะ ไม่ได้ยินอีกข้างหนึ่ง	3
ด้านสถานที่เพิ่มห้องบริการ		
1.	เพิ่มห้องบริการที่สามารถใช้สอนด้วยสื่อหลายอย่าง เช่น Powerpoint, Video ฯลฯ และ โต๊ะเก้าอี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ	1
2.	เพิ่มห้องมินิโฮมเธียเตอร์ให้มีขนาดห้องใหญ่กว่าปัจจุบัน	1
3.	ไม่ควรกั้นห้องเพื่อการเรียนเพราะทุกคณะมีห้องคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว ทำให้ไม่พอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	1
ด้านห้องคาราโอเกะ		
1.	ห้องคาราโอเกะไม่ควรมี เพราะคนส่วนใหญ่มี MP3 ติดตัวอยู่แล้ว	1
2.	ห้องสมุดบรรยากาศไม่เหมาะสมกับการร้องคาราโอเกะ เป็นการทำให้เสียงดังรบกวนผู้อื่น	3
3.	อยากให้มีห้องคาราโอเกะเร็ว และเยอะให้เพียงพอต่อความต้องการ	2

จากตารางที่ 17 แบบสอบถามปลายเปิด ในเรื่องข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของ ผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็น ข้อมูลที่มีความสำคัญมากต่อการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา ในแต่ละด้าน

ที่สำคัญดังนี้

ด้านสื่อสารสนเทศฝ่ายโสตทัศนศึกษา

มีข้อเสนอแนะในเรื่องเพิ่มจำนวนสื่อสารสนเทศให้มากขึ้นมีบริการไม่เพียงพอความต้องการ และควรมีสื่อสารสนเทศใหม่ๆ ทันสมัยเข้ามาเป็นประจำ และควรมีการตรวจสอบคุณภาพของสื่อฯ ด้วยทุกครั้ง

ด้านโสตทัศนอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์

ผู้ใช้บริการมีข้อคิดเห็นในเรื่องควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้ เป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือควรเพิ่มเครื่องเล่น DVD, VCD และเพิ่มจำนวนช่องรับสัญญาณเคเบิลทีวีให้มากขึ้นในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

ด้านบุคลากร

มีข้อคิดเห็นในเรื่องควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการและบริการประทับใจดีตลอด

ด้านบริการทั่วไป

ผู้ใช้บริการมีข้อคิดเห็นว่าการทำงานของฝ่ายโสตทัศนศึกษาเป็นระบบดี และชื่นชมที่พัฒนาปรับปรุงบริการหลากหลายดีมาก

ด้านหุ้ฟง

ผู้ใช้บริการมีข้อคิดเห็นว่าการตรวจสอบหุ้ฟงด้วยทุกครั้ง เพราะไม่ได้ยินอีกข้างหนึ่ง, ควรเพิ่มหุ้ฟงให้มากขึ้นให้เพียงพอกับให้บริการ และควรให้ทุกคนใส่หุ้ฟง เพื่อไม่รบกวนผู้อื่น

ด้านสถานที่เพิ่มหุ้ฟงบริการ

ผู้ใช้บริการมีข้อคิดเห็นว่าการเพิ่มหุ้ฟงบริการที่สามารถใช้สอนด้วยสื่อการสอนหลายอย่าง เช่น Powerpoint, Video ฯลฯ และโต๊ะเก้าอี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ, เพิ่มหุ้ฟงมินิโฮมเธียเตอร์ให้มีขนาดหุ้ฟงใหญ่กว่าปัจจุบัน, ไม่ควรกั้นหุ้ฟงเพื่อการเรียนเพราะทุกหุ้ฟงมีหุ้ฟงคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว ทำให้ไม่พอใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ด้านหุ้ฟงคาราโอเกะ

ผู้ใช้บริการมีข้อคิดเห็นว่าการเพิ่มหุ้ฟงคาราโอเกะไม่เหมาะสมกับการร้องคาราโอเกะเป็นการทำให้เสียงดังรบกวนผู้อื่น

ปัญหาทุกปัญหาดังกล่าว ฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาจะนำมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบข้อมูลสถิติการใช้บริการ และเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยต่อไป และพิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ทุกข้อเสนอแนะต่อไป

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สภาพการให้บริการสื่อสารสนเทศ ชุดศึกษา/ โสตทัศนูปกรณ์ ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีภาคปกติ บุคลากรมหาวิทยาลัย นิสิตปริญญาตรีภาคพิเศษ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สื่อที่เคยใช้บริการ สามอันดับแรก คือ อินเทอร์เน็ต วีซีดี/ ดีวีดี และมินิโฮมเธียเตอร์ สื่อที่มีผู้ใช้น้อยที่สุดสามอันดับคือ หุ่นจำลอง ชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง และแผนที่/ ลูกโลก ส่วนมากมาใช้บริการในวันไม่แน่นอนหรือเสาร์-อาทิตย์ เวลาไม่แน่นอน หรือ เวลา 16.00-20.00 น. ความถี่ในการใช้บริการ ส่วนมากใช้บริการไม่แน่นอน หรือ 2-5 ครั้ง/ สัปดาห์ โดยมีวัตถุประสงค์ใช้บริการเพื่อการค้นคว้า เพื่อความเพลิดเพลินบันเทิง เพื่อประกอบการเรียน เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน/ วิจัย เพื่อการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต เพื่อติดตามข่าวสารทันสมัย ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการสื่อสารสนเทศ ชุดศึกษา/ โสตทัศนูปกรณ์ ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

1. จากจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสื่อสารสนเทศ ชุดศึกษา/ โสตทัศนูปกรณ์ ตลอดจนบริการต่างๆ ที่ให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าสภาพการให้บริการสื่อสารสนเทศ ชุดศึกษา/ โสตทัศนูปกรณ์ ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีภาคปกติ บุคลากรมหาวิทยาลัย นิสิตปริญญาตรีภาคพิเศษ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สื่อที่เคยใช้บริการสามอันดับแรก คือ อินเทอร์เน็ต วีซีดี/ ดีวีดี และมินิโฮมเธียเตอร์ สื่อที่มีผู้ใช้น้อยที่สุดสามอันดับคือ หุ่นจำลอง ชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง และแผนที่/ ลูกโลก ส่วนมากมาใช้บริการในวันไม่แน่นอน หรือ เสาร์-อาทิตย์ เวลาไม่แน่นอน หรือ เวลา 16.00-20.00 น. ความถี่ในการใช้บริการส่วนมากใช้บริการไม่แน่นอน หรือ 2-5 ครั้ง/ สัปดาห์

โดยมีวัตถุประสงค์ให้บริการเพื่อการค้นคว้า เพื่อความเพลิดเพลินบันเทิง เพื่อประกอบการเรียน เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน/ วิจัย เพื่อการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต เพื่อติดตามข่าวสารทันสมัย แตกต่างกับผลงานวิจัยของขนิษฐา พละการ(2544) ที่ได้ศึกษาความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่สรุปผลการศึกษาไว้ว่าสภาพการให้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาพบว่าส่วนใหญ่ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษาเข้าใช้สำนักหอสมุดมากที่สุดในช่วงวัน จันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น. อาจารย์ใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด นิสิตปริญญาตรีใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และนิสิตบัณฑิตศึกษาใช้บริการอ่านหนังสือมากที่สุด ซึ่งอาจจะเป็นเพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้กลุ่มผู้ให้บริการมีโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น ทั้งเวลาและสถานที่จึงไม่จำเป็นสำคัญในการใช้บริการอีกต่อไปทำให้ผู้ใช้บริการคำนึงถึงความสะดวกของตนเองเป็นหลักจึงทำให้การใช้บริการแตกต่างกันไปตามกลุ่มผู้ให้บริการ สิ่งที่ให้บริการ และเวลารับบริการ แต่สิ่งที่เหมือนกันคือการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่สูงเหมือนเดิม ทว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และอารยะ เสนาคูณ (2541) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ได้สรุปผลการศึกษาไว้ว่าสภาพการให้บริการสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ส่วนใหญ่ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ นิสิตระดับปริญญาโท ข้าราชการ และอาจารย์ โดยส่วนมากสังกัดคณะศึกษาศาสตร์ รองลงมาคือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยี สื่อที่เคยใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ สื่อสารสนเทศอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการส่วนมากมาใช้บริการระหว่างวันจันทร์ถึงศุกร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อศึกษาค้นคว้าและเพื่อความบันเทิง ซึ่งกลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรี กลุ่มวิชาทางด้านศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และใช้อินเทอร์เน็ตเหมือนกัน โดยมีวัตถุประสงค์ที่ใช้เพื่อศึกษาค้นคว้าและความบันเทิงเหมือนกัน แตกต่างกันที่เวลาที่ใช้ในปัจจุบันใช้บริการเวลาไม่แน่นอนจากเดิมเป็นวันจันทร์ถึงศุกร์ อันเกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาสภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนที่เกี่ยวกับสื่อวัสดุไม่ตีพิมพ์ ของจิราภรณ์ กรอบกระจก (2540) ที่สรุปความรู้สึกรักของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปของบรรณารักษ์คือ มีความพอใจเป็นส่วนมาก จำนวนเครื่องที่ใช้ 1-5 เครื่องมากที่สุด จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามความรู้สึกของบรรณารักษ์คือพึงพอใจเป็นบางส่วนมากที่สุด ที่เป็นดังนี้เนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการจากสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เป็นสำคัญ โดยสรุปผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และบันเทิง โดยไม่ระบุเวลาที่แน่นอนขึ้นกับความสะดวกของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นการให้บริการสื่อสารสนเทศตลอดจนบริการอื่นๆ ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปที่เน้นใช้บริการ โดยใช้อุปกรณ์ทางด้านอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ในการให้บริการ

2. จากจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสื่อสารสนเทศ ชุดศึกษา/ โสตทัศนูปกรณ์ ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสื่อสารสนเทศ ชุดศึกษา/ โสตทัศนูปกรณ์ ตลอดจนบริการต่างๆ ที่ให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดสรุปดังนี้

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก โดยอันดับมากที่สุดคือที่ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใช้บริการของพื้นที่บริการ ยืม-คืนสื่อสารสนเทศ ส่วนเก้าอี้มีความเหมาะสมในพื้นที่บริการมินิโฮมเธียเตอร์ ผู้ใช้บริการมีความพอใจระดับปานกลาง

ด้านปริมาณสื่อสารสนเทศผู้ใช้บริการมีความพอใจในระดับปานกลาง โดยอันดับมากที่สุดคือความพึงพอใจในแผ่นวีซีดี รองลงมาคือ ซีดีรอม-มัลติมีเดีย เทปวีดิทัศน์ และแผ่นซีดีเสียง ด้านคุณภาพเนื้อหาของสื่อสารสนเทศผู้ใช้บริการมีความพอใจระดับปานกลาง โดยอันดับมากที่สุดคือ แผ่นวีซีดี รองลงมาคือ ซีดีรอม-มัลติมีเดีย เทปวีดิทัศน์ และแผ่นซีดีเสียง ส่วนคุณภาพด้านการใช้งานสื่อสารสนเทศ (เช่น ภาพ/ เสียงคมชัด ไม่สั่น ไม่กระตุก ฯลฯ) ผู้ใช้บริการมีความพอใจระดับปานกลาง โดยอันดับมากที่สุดคือ อิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ เทปวีดิทัศน์ และเทปเสียง ด้านความทันสมัยของสื่อสารสนเทศผู้ใช้บริการมีความพอใจระดับปานกลาง โดยอันดับมากที่สุดคือ แผ่นวีซีดี รองลงมาคือ ซีดีรอม-มัลติมีเดีย แผ่นซีดีเสียง เทปวีดิทัศน์ ซีดีประกอบหนังสือ และเทปเสียง นอกนั้นพอใจในระดับน้อย

ด้านปริมาณชุดอุปกรณ์การศึกษา โสตทัศนูปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยจำนวนเครื่องสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด (Web OPAC) มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เครื่องสำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ต และจำนวนเครื่องสำหรับบริการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมและเคเบิลยูบีซี ด้านคุณภาพของชุดอุปกรณ์การศึกษา โสตทัศนูปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งหมด โดยจำนวนเครื่องสำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ต มีความพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือ จำนวนเครื่องสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด (Web OPAC)

และจำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาดีวีดี/วีซีดี

ด้านให้บริการผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อบุคลากรในเรื่องมีกิริยามารยาทสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี ให้บริการรวดเร็ว กระจ่างหรือร้อนในการให้บริการ และให้บริการได้อย่างถูกต้อง

ด้านการให้บริการคู่มือช่วยค้นหาสารสนเทศผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ดังนี้คือการสืบค้นข้อมูลฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด (Web OPAC) ส่วนสมุดรายชื่อสารสนเทศและสมุดตัวอย่างภาพปกสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความพอใจในระดับปานกลาง

ด้านรูปแบบการทำสำเนาผลการสืบค้นข้อมูล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งหมด ทั้งพิมพ์ผลลงกระดาษ และบันทึกลงแผ่นดิสก์เก็ต, CD-R หรือ CD-RW

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพอใจในระดับปานกลาง โดยการยืมสารสนเทศ (7 วัน/ ยืมต่อด้วยตนเองได้ 1 ครั้ง) มีความพอใจในระดับมาก นอกนั้นมีความพอใจระดับปานกลาง ส่วนระยะเวลาในการเปิดให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพอใจการให้บริการเวลา 08.00-22.00 น. ในระหว่างเปิดภาคเรียนในระดับมาก มีความพึงพอใจการให้บริการเวลา 08.00-16.30 น. ในระหว่างปิดภาคเรียนในระดับปานกลาง

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของมะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และอารยะเสนาคุณ (2541) ที่สรุปว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยอันดับมากที่สุดคือที่นั่งทเปเสียงเป็นสัดส่วน ส่วนสถานที่ให้บริการสืบค้นซีดี-รอมและอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการมีความพอใจระดับน้อย

ด้านทรัพยากรวัสดุไม่ตีพิมพ์ผู้ใช้บริการมีความพอใจในระดับปานกลาง โดยอันดับมากที่สุดคือความพึงพอใจในจำนวนวิดิทัศน์ และจำนวนข้อมูลซีดี-รอม และพึงพอใจระดับมากในเรื่องความทันสมัยของรายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมและฐานข้อมูลซีดี-รอม

ด้านครุภัณฑ์วัสดุไม่ตีพิมพ์ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อยกเว้นเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด มีความพึงพอใจคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นในข้อมูล ซีดี-รอม ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านให้บริการผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อบุคลากรในเรื่องมีความ
 ยุติธรรมในการให้บริการ และรักษากฎระเบียบของห้องสมุด ในด้านคู่มือช่วยค้นและการ
 ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการให้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดี-รอมและอินเทอร์เน็ตผู้ใช้บริการมีความ
 พึงพอใจระดับมาก ดังนี้ คือการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง ข้อมูลที่สืบค้นได้ควรต้องเป็นแบบเต็มรูป
 (Full text) และการทำสำเนาโดยการพิมพ์ผลในกระดาษ

ด้านสารสนเทศที่ได้รับผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อสารสนเทศที่สืบค้นได้
 จากสื่ออินเทอร์เน็ตและข้อมูลซีดี-รอม และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อระยะเวลาที่จัด
 ให้บริการ

สอดคล้องกับผลการศึกษาสภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยี
 สารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของ
 รัฐในส่วนที่เกี่ยวกับสื่อวัสดุ ไม้ดีพิมพ์ ของจิราภรณ์ กรอบกระจก (2540) ที่สรุปความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้
 ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปของบรรณารักษ์คือ มีความพอใจเป็นส่วนมาก
 จำนวนเครื่องที่ใช้ 1-5 เครื่องมากที่สุด จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่าย
 อินเทอร์เน็ตตามความรู้สึกของบรรณารักษ์คือพึงพอใจเป็นบางส่วนมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้
 อันเนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ผู้ใช้บริการมีความสนใจในสื่อ
 สารสนเทศมากกว่าสื่อประเภทอื่นแล้วนำมาซึ่งการให้บริการและความพึงพอใจในสื่อที่นำ
 เทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการมากกว่าสื่อประเภทอื่นและเป็นแนวโน้มที่จะเป็นเช่นนี้มาก
 ยิ่งขึ้นในอนาคตโดยไม่มีเงื่อนไขของเวลาและสถานที่มาเป็นจุดอ่อนในการให้บริการอีกต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ได้ทราบถึงสภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการ
 ใช้บริการสื่อสารสนเทศ ชุดศึกษา/ โสตทัศนอุปกรณ์ ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการในฝ่าย
 โสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของผู้ใช้บริการผู้วิจัยจึงเสนอข้อคิดเห็นในการ
 แก้ไขดังนี้

1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาควรจัดให้มีกรรมการสำนักหอสมุดประจำปีโดย
 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินการด้านการให้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา
 แต่ละปีของมหาวิทยาลัยบูรพาทั้งระบบให้ชัดเจน

2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาควรปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการให้บริการให้มีความกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัยเสมอ โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ระเบียบฯ มีส่วนร่วม

3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาควรลดขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามแนวระนาบให้มากที่สุด โดยมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โสตทัศนศึกษาสามารถตัดสินใจได้อย่างมีความรับผิดชอบและมีผลตอบแทนที่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาควรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โสตทัศนศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ด้านการให้บริการ โสตทัศนศึกษาที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการศึกษาพบว่าสภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการสื่อสารสนเทศ ชุดศึกษา/ โสตทัศนอุปกรณ์ ตลอดจนบริการต่างๆ ที่ให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ และบุคลากรมหาวิทยาลัย สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ โดยใช้วัน เวลาบริการไม่แน่นอน โดยนิยมใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาค้นคว้าและความบันเทิง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาจึงควรให้ความสำคัญกับสื่อสารสนเทศโดยให้ผู้ปฏิบัติงานด้านให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา ได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้องเสมอภาคเป็นมาตรฐานและต่อเนื่องเพื่อรองรับภารกิจบริการแบบออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถที่เป็นมาตรฐาน

2. จากผลการศึกษาพบว่าสภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการสื่อสารสนเทศ ชุดศึกษา/ โสตทัศนอุปกรณ์ ตลอดจนบริการต่างๆ ที่ให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่กลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ ไม่ทราบว่ามีบริการให้บริการ และใช้บริการน้อย จึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ให้บริการน้อย ไม่ทราบและไม่ใช้บริการ โดยการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับทราบถึงการให้บริการและให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมในกำหนดการคาดหวังจากการให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในอนาคตควรศึกษาสภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการสื่อสารสนเทศ ชุดศึกษา/ โสตทัศนอุปกรณ์ ตลอดจนบริการต่างๆ ที่ให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของผู้ใช้บริการกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเป็น ไปอย่างทันสมัยเสมอ

2. ควรศึกษาสภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการสื่อสารสนเทศ ชุดศึกษา/ โสตทัศนอุปกรณ์ ตลอดจนบริการต่างๆ ที่ให้บริการในฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบกับสถาบันการศึกษาอื่นทั้งภาครัฐ และเอกชน เพื่อจะได้มีความชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ภูผาธรรม. (2540). *สภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- กรอบวิสัยทัศน์และทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2540). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2544). *สถิติจำนวนอาจารย์ ปีการศึกษา 2544.* ชลบุรี: กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกษสุดา พร้อมศรีทอง. (2546). *การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- กิตานันท์ มลิทอง. (2539) *ซีดี-รอม (CD-ROM).* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขนิษฐา พลตะการ. (2544). *การศึกษาความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธ์. (2542). *ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงวิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- คณาภรณ์ ศรีทอง. (2542). *ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจ่าย-รับด้วยรหัสแท่งในหอสมุดวิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *ปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญที่สุด.* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จงกล บุญชาติ. (2548). *การใช้ประโยชน์ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ในทัศนะของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*

- จินดา พิทักษ์. (2544). การใช้บริการสื่อโสตทัศนในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จิราภรณ์ กรอบกระจก. (2540). สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชุน เทียมทินกฤต. (2540). อินเทอร์เน็ต. ใน เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า (หน้า 8-9). มหาสารคาม: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เชิดชาติ พุกพูน. (2540). รายงานวิจัยเรื่องความต้องการการให้บริการโสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2533). เทคโนโลยีการศึกษา: ทฤษฎีและการวิจัย. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ณรงค์ อุดมศรีผล. (2542). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธารา ธาচারิพัฒน์. (2545). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์, ลออ ข้อยุ่น, ยุพา ดวงพิมพ์, สุวิมล คำชมพู และสมถวิล เพ็ชรเจริญ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทัศนียา เชิดสูงเนิน. (2543). ความพึงพอใจในการให้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน์. (2545) การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นำทิพย์ วิภาวิน. (2542). ห้องสมุดกับไอที. กรุงเทพฯ: SUM Publishing Department.

- นิพนธ์ สุขปรดี. (2532). การใช้ไมโครฟอร์มในสถาบันบริการสารสนเทศ ใน *เอกสารการสอนชุด วิชาสารสนเทศเบื้องต้น หน่วยที่ 9*. (หน้า 928-952) นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช.
- บรรจง จันทมาศ. (2542). *ระบบบริหารงานคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. (2546). *คู่มือการทำวิทยานิพนธ์*. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญถิ่น ทิดไร. (2540). *เทคโนโลยีสารสนเทศและสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประภารัตน์ นววิภาพันธ์. (2540). *ความต้องการใช้หอสมุดกลางของนักศึกษาปริญญาตรี สถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- เปี่ยมสุข หุ่นกาวิ. (2534). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานามีบุ๊กพับลิเคชัน.
- พรทิพย์ โล่เลขา. (2540). *World Wide Web: เครื่องมือใช้อินเทอร์เน็ต*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- พวงเพ็ชร รื่นเรือง. (2532). *รายงานการวิจัย การศึกษาการใช้บริการวัสดุไม่ตีพิมพ์ของสำนัก หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พุทธชาติ แผ่นโพน. (2541). *อินเทอร์เน็ตกับงานห้องสมุด. ข่าวสารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย รามคำแหง, 20(4), 26-52*
- ไพบุลย์ เปานิล. (2540). *อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา, เทคโนโลยีการศึกษา,*
- ไพบุลย์ อันประเสริฐ. (2543). *ปัญหาการบริการสื่อโสตทัศน์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดนครพนม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.

- ฟ้าฟื้น เบญจถล. (ม.ป.ป.). *Internet สำหรับผู้เริ่มต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). *เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์. (2540). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาค้นคว้า*, หน้า 19-50. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และอารยะ เสนาคณ. (2541). *ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- วชิรา ภู่อรัมย์. (2545). *ความพึงพอใจที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกของลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วรพงษ์ ภาวเส. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอรุณอำเภอมือง ศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา*. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วาสนา สุขกระสานดี. (2541). *โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ (พิมพ์ครั้งที่ 12)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2543). *วิธีใช้โปรแกรม SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ โฟโต้สตูดิโอ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสิทธ์พัฒนา.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2547). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ. (2543). มัลติมีเดียหรือสื่อประสม: เทคโนโลยีที่ทรงพลังเพื่อการรับรู้. *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*. 44(1), 1-5.
- สุรีย์ บูหงามงคล และ โสพล จันทรโชติ. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่ำ). วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการศึกษา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสรี ยูนิพันธ์. (2543). เทคนิคการควบคุมคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพินท์ อัสรางชัย. (2543). ระบบ video on demand. *สารเนคเทค*, 4(16), 68-72.
- อารยะ เสนาคุณ. (2543). วิดีโอออนดีมานด์. *สารนิเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 7(1), 25-8.
- _____. (2546). สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อิเคะซาวา, ทะชิโอะ. (2538). *รวมสิ่งที่ไม่พึงปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพ* (พิทักษ์ พุทธิสาริกร, แปล) (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. (2545). เทคโนโลยีการศึกษา: หลักการและแนวคิดสู่ปฏิบัติ. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Agingu, B. O., & Johnson, M. M. (1998). *Graduate students library satisfaction survey: Miller F. Whittaker Library, South Carolina State University* [CD-ROM]. Abstract from ERIC Database, Item: ED 426074.
- Allen, G. (1990). Database selection by patrons using CD-ROM. *College & Research Library*, 1 (51), 69-74.
- Applebee, A., Clayton, P., & Pascoe, C. (1996). *Internet and the academic: Use and non-use*. Canberra: Faculty of Communication, University of Canberra.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization behavior*. New York: Prentice Hall.
- Bernardis, A. (1960). *The use of instructional*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Berry, J. (1992). CD-ROM: The medium of the moment. *Library Journal*, 117(2), 45-47.
- Best, J. N., & Kahn, J. V. (1993). *Research in education* (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

- Cabeceiras, J. (1991). *The multimedia library: Materials selection and use* (3rd ed.) San Diego: Academic Press.
- Camminer, N. (1997). *Internet use and scholars productivity (information technology, computers)* [CD-ROM]. Abstracts from: Proquest file: Dissertation abstracts item: 9803240.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*. 49(2), 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, C. V. (1973). *Dictionary of Education* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Krijcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Education and Psychological Measurement* 30, 607-610.
- Majid, S., Mumtaz, A. A., & Tamara, S. E. (2001). User perceptions of library effectiveness in Malaysian agricultural libraries. *Library Review*. 50(4), 176-186.
- Mostert, D. N., Eloff, J. H., & Solms, S. H. (1989). A methodology for measuring user satisfaction. *Information Processing & Management*. 25(5), 545-556.
- Niyonsenga, T. (1996). Measures of library use and user satisfaction with academic library services. *Library & Information Science Research*. 18, 225-240.
- Powell, J. D. (1998). *Utilization levels and attitudes toward technology in tennessee school library media centers information access, media specialists, computer, internet, e-mail* [CD-ROM]. Abstracts form: ProQuest File: Dissertation abstracts item: 9905102.
- Zahrani, R. (2000). *Perception concerning information technology (IT) innovations and IT training in university libraries in Saudi Arabia* [CD-ROM]. Abstracts from: ProQuest file: Dissertation abstracts item: 9973232.
- Zeithanel, P. & Barry, J. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for research. *Journal of Market* 49(4), 79-81.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสื่อสารสนเทศ
ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

คำแนะนำในการตอบคำถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสภาพการใช้ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสื่อสารสนเทศชุดศึกษา / โสตทัศนอุปกรณ์และบริการต่างๆของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา กรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริง เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและสภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา

ตอนที่ 3 บริการที่ต้องการให้จัดเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและสภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

1. เพศ

1.1 ชาย 1.2 หญิง

2. สถานภาพ

2.1 นิสิตปริญญาตรี ภาคปกติ 2.2 นิสิตปริญญาตรี ภาคพิเศษ 2.3 นิสิต

บัณฑิตศึกษา ภาคปกติ

2.4 นิสิตบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ 2.5 อาจารย์ 2.6 บุคลากร

มหาวิทยาลัย

2.7 อื่นๆ (โปรดระบุ)

3. สังกัด คณะ / วิทยาลัย / สถาบัน / สำนัก

.....

4. บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษาที่ท่านเคยใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1 วีซีดี / ดีวีดี 4.2 เทปวีดิทัศน์ 4.3 ซีดี-รอม มัลติมีเดีย
- 4.4 เทปเสียง 4.5 รูปภาพ 4.6 หุ่นจำลอง
- 4.7 แผนที่ / โลกโลก 4.8 อินเทอร์เน็ต 4.9 มินิโฮมเธียเตอร์
- 4.10 ชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปวีดิทัศน์ 4.11 ชุดอุปกรณ์รายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมและเคเบิลทีวี
- 4.12 ชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง 4.13 ชุดอุปกรณ์การศึกษาดีวีดี / วีซีดี
- 4.14 ชุดอุปกรณ์การศึกษาซีดีรอม-มัลติมีเดีย

5. วันที่ท่านสะดวกมาใช้บริการฝ่ายโสตทัศนศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 5.1 วันจันทร์ 5.2 วันอังคาร 5.3 วันพุธ 5.4 วันพฤหัสบดี 5.5 วันศุกร์
- 5.6 วันเสาร์ 5.7 วันอาทิตย์ 5.8 ทุกวัน 5.9 ไม่แน่นอน

6. เวลาที่สะดวกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 6.1 08.00 – 12.00 น. 6.2 12.00 – 13.00 น. 6.3 13.00 – 16.00 น.
- 6.4 16.00 – 18.00 น. 6.5 18.00 – 20.00 น. 6.6 20.00 – 22.00 น.
- 6.7 ไม่แน่นอน

7. ความถี่ในการใช้บริการ โดยเฉลี่ย

- 7.1 มากกว่า 7 ครั้ง / สัปดาห์ 7.2 6-7 ครั้ง / สัปดาห์ 7.3 4-5 ครั้ง / สัปดาห์
- 7.4 2-3 ครั้ง / สัปดาห์ 7.5 สัปดาห์ละครั้ง 7.6 เดือนละ 2-3 ครั้ง
- 7.7 เดือนละครั้ง 7.8 ภาคการศึกษาละครั้ง 7.9 ไม่แน่นอน

8. วัตถุประสงค์ที่ท่านเข้าใช้บริการ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 8.1 เพื่อประกอบการเรียน 8.2 เพื่อการค้นคว้า
- 8.3 เพื่อเตรียมการสอน 8.4 เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน / วิจัย

8.5 เพื่อฝึกฝนทักษะภาษาต่างประเทศ8.6 เพื่อติดตามข่าวสาร

ทันสมัย

8.7 เพื่อฝึกฝนทักษะทางคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต8.8 เพื่อการติดต่อสื่อสารทาง

อินเทอร์เน็ต

8.9 เพื่อความเพลิดเพลินบันเทิง8.10 อื่นๆ (โปรด

ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการสื่อสารสนเทศของฝ่ายโสตทัศนศึกษา
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องท้ายข้อความแต่ละข้อเพียงหนึ่งเครื่องหมายตามระดับ
ความพึงพอใจของท่าน

บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ / ไม่เคยใช้
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.1 พื้นที่บริการยืม-คืนสื่อสารสนเทศ						
1.1.1 ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็น สัดส่วนเหมาะสมในการให้บริการ						
1.2 พื้นที่บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (บริเวณบริการโทรทัศน์, วีดิทัศน์, ดีวีดี/ วีซีดี)						
1.2.1 ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็น สัดส่วนเหมาะสมในการใช้บริการ						
1.2.2 ชุดศึกษาโต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม						
1.3 พื้นที่บริการอินเทอร์เน็ต						
1.3.1 ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็น สัดส่วนเหมาะสมในการใช้บริการ						
1.3.2 โต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม						

บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ / ไม่เคยใช้
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
1.4 พื้นที่บริการมินิโฮมเธียเตอร์						
1.4.1 ความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็น สัดส่วนเหมาะสมในการใช้บริการ						
1.4.2 เก้าอี้ มีความเหมาะสม						
2. สื่อสารสนเทศที่ให้บริการ						
2.1 ปริมาณของสื่อสารสนเทศ						
2.1.1 ซีดีรอม-มัลติมีเดีย						
2.1.2 เทปวีดิทัศน์						
2.1.3 แผ่นซีดีเสียง						
2.1.4 แผ่นวีซีดี						
2.1.5 เทปเสียง						
2.1.6 ซีดีประกอบหนังสือ						
2.1.7 สไลด์						
2.1.8 ไมโครฟิช/ไมโครฟิล์ม						
2.1.9 แผ่นที่ / ลูกโลก						
2.1.10 รูปภาพ						
2.1.11 หุ่นจำลอง / ของจริง / ของตัวอย่าง						
2.2 คุณภาพด้านเนื้อหาของสื่อสารสนเทศ						
2.2.1 ซีดีรอม-มัลติมีเดีย						
2.2.2 เทปวีดิทัศน์						
2.2.3 แผ่นซีดีเสียง						
2.2.4 แผ่นวีซีดี						
2.2.5 เทปเสียง						
2.2.6 ซีดีประกอบหนังสือ						
2.2.7 สไลด์						
2.2.8 ไมโครฟิช/ไมโครฟิล์ม						

บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ ทราบ / ไม่เคย ใช้
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
2.2.9 แผนที่ / ลูกโลก						
2.2.10 รูปภาพ						
2.2.11 หุ่นจำลอง / ของจริง / ของตัวอย่าง						
2.3 คุณภาพด้านการใช้งานสื่อสารสนเทศ (เช่น ภาพ/เสียงคมชัด ไม่สั่น ไม่กระตุก ฯลฯ)						
2.3.1 เทปวีดิทัศน์						
2.3.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ซีดีรอม, วีซีดี)						
2.3.3 เทปเสียง						
2.4 ความทันสมัยของสื่อสารสนเทศ						
2.4.1 ซีดีรอม-มัลติมีเดีย						
2.4.2 เทปวีดิทัศน์						
2.4.3 แผ่นซีดีเสียง						
2.4.4 แผ่นวีซีดี						
2.4.5 เทปเสียง						
2.4.6 ซีดีประกอบหนังสือ						
2.4.7 สไลด์						
2.4.8 ไมโครฟิช / ไมโครฟิล์ม						
2.4.9 แผนที่ / ลูกโลก						
2.4.10 รูปภาพ						
2.4.11 หุ่นจำลอง / ของจริง / ของตัวอย่าง						

บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ ทราบ/ ไม่เคย ใช้
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
3. ชุดอุปกรณ์การศึกษาโสตทัศนอุปกรณ์ / เครื่อง คอมพิวเตอร์ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา						
3.1 ปริมาณชุดอุปกรณ์การศึกษา โสตทัศนอุปกรณ์ / เครื่องคอมพิวเตอร์						
3.1.1 จำนวนเครื่องสืบค้นฐานข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด (Web OPAC)						
3.1.2 จำนวนเครื่องสำหรับสืบค้น อินเทอร์เน็ต						
3.1.3 จำนวนเครื่องสำหรับบริการโทรทัศน์ ผ่านดาวเทียมและเคเบิลยูบีซี						
3.1.4 จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทป วีดิทัศน์						
3.1.5 จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาดีวีดี / วีซีดี						
3.1.6 จำนวนชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง						
3.2 คุณภาพของชุดอุปกรณ์การศึกษา โสตทัศนอุปกรณ์ / เครื่องคอมพิวเตอร์						
3.2.1 เครื่องสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากร สารสนเทศของสำนักหอสมุด (Web OPAC)						
3.2.2 เครื่องสำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ต						
3.2.3 เครื่องรับโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมและ เคเบิลยูบีซี						
3.2.4 ชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปวีดิทัศน์						
3.2.5 ชุดอุปกรณ์การศึกษาดีวีดี / วีซีดี						
3.2.6 ชุดอุปกรณ์การศึกษาเทปเสียง						

บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ ทราบ/ ไม่เคย ใช้
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
4. บุคลากรผู้ให้บริการ						
4.1 บุคลากรที่ให้บริการในเคาน์เตอร์มีเพียงพอ						
4.2 บุคลากรมีความสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์						
4.3 บุคลากรให้บริการได้อย่างถูกต้อง						

ตอนที่ 3 บริการที่ต้องการให้จัดเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา

- วิดีโอ / ซีดีออดิโอแมนด์ ประเภทใดที่ท่านต้องการให้ฝ่ายโสตทัศนศึกษา จัดให้บริการบนเว็บไซต์ของ สำนักหอสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ภาพยนตร์ที่ได้รับรางวัล / มีเนื้อเรื่องดี
 - ภาพยนตร์ที่สนุกสนาน / ตื่นเต้น
 - รายการทอล์คโชว์
 - ภาพยนตร์สารคดี
 - เทปวีดิทัศน์บันทึกการสอนในรายวิชาที่ยาก เช่น แคลคูลัส
 - เทปวีดิทัศน์บันทึกการสอนในวิชาที่เป็นพื้นฐาน เช่น ภาษาอังกฤษ, ระเบียบวิธีวิจัย,

คอมพิวเตอร์ ฯลฯ อื่นๆ (โปรดระบุ)

- ท่านต้องการให้บริการห้องคาราโอเกะที่ฝ่ายโสตทัศนศึกษาหรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

- ท่านต้องการให้บริการห้องฟังเพลงที่ฝ่ายโสตทัศนศึกษาหรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

- ท่านต้องการให้มีบริการจุดฟังเพลง (ส่วนบุคคล) ในพื้นที่บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดหรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

😊 ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม 😊

ภาคผนวก ข

จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจจำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจบริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ/ ไม่เคยใช้
1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.1 พื้นที่บริการยืม-คืนสื่อสารสนเทศ						
1.1.1 ความเป็นระเบียบสวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการให้บริการ	15.5	52.9	28.7	2.1	0.5	0.3
1.2 พื้นที่บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (บริเวณบริการโทรทัศน์, วิดิทัศน์, ซีดี/วีซีดี)						
1.2.1 ความเป็นระเบียบสวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใช้บริการ	10.8	55.0	27.6	4.7	0.8	1.1
1.2.2 ชุดศึกษาโต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม	11.3	42.6	39.5	3.9	1.6	1.1
1.3 พื้นที่บริการอินเทอร์เน็ต						
1.3.1 ความเป็นระเบียบสวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใช้บริการ	17.1	47.9	30.8	2.4	0.8	1.1
1.3.2 โต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม	12.1	44.2	37.1	3.9	1.1	1.6
1.4 พื้นที่บริการมินิโอมเซิร์ฟเวอร์						
1.4.1 ความเป็นระเบียบสวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใช้บริการ	17.4	44.2	26.8	3.4	0.5	7.6
1.4.2 เก้าอี้ มีความเหมาะสม	14.5	43.9	27.9	6.1	0.5	7.1

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่เคยใช้
2. สื่อสารสนเทศที่ให้บริการ						
2.1 ปริมาณของสื่อสารสนเทศ						
2.1.1 ซีดีรอม-มัลติมีเดีย	7.4	33.2	40.3	8.9	1.6	8.7
2.1.2 เทปวีดิทัศน์	4.7	33.7	37.9	9.2	2.4	12.1
2.1.3 แผ่นซีดีเสียง	6.1	28.9	37.1	11.3	2.4	14.2
2.1.4 แผ่นวีซีดี	7.9	41.1	32.6	9.7	3.2	5.5
2.1.5 เทปเสียง	5.0	27.9	39.5	7.4	3.2	17.1
2.1.6 ซีดีประกอบหนังสือ	4.5	27.1	40.0	9.5	2.9	16.1
2.1.7 สไลด์	4.2	18.2	41.3	8.7	2.6	25.0
2.1.8 ไมโครฟิช / ไมโครฟิล์ม	4.7	18.4	36.8	9.2	4.7	26.1
2.1.9 แผนที่ / ลูกโลก	3.9	19.2	37.4	9.7	4.5	25.3
2.1.10 รูปภาพ	4.7	20.5	37.9	6.6	5.3	25.0
2.1.11 หุ่นจำลอง / ของจริง / ของตัวอย่าง	4.2	17.4	38.7	7.6	5.3	26.8
2.2 คุณภาพด้านเนื้อหาของสื่อสารสนเทศ						
2.2.1 ซีดีรอม-มัลติมีเดีย	7.6	42.4	34.5	3.2	0.5	11.8
2.2.2 เทปวีดิทัศน์	5.3	35.5	38.4	5.3	0.5	15.0
2.2.3 แผ่นซีดีเสียง	5.3	38.7	34.2	4.7	1.1	16.1
2.2.4 แผ่นวีซีดี	7.4	45.8	32.6	7.1	0.8	6.3
2.2.5 เทปเสียง	3.9	34.5	34.7	6.3	1.1	19.2
2.2.6 ซีดีประกอบหนังสือ	4.2	35.5	32.4	5.5	1.8	20.5
2.2.7 สไลด์	5.0	25.3	33.2	6.8	1.3	28.4
2.2.8 ไมโครฟิช/ ไมโครฟิล์ม	4.2	23.2	33.7	6.6	1.3	31.1
2.2.9 แผนที่/ ลูกโลก	4.7	24.7	33.2	6.1	1.8	29.5
2.2.10 รูปภาพ	3.9	25.5	33.4	5.5	1.8	29.7
2.2.11 หุ่นจำลอง/ ของจริง/ ของตัวอย่าง	3.4	24.7	32.9	6.1	2.1	30.8

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ/ ไม่เคยใช้
3. ชุดอุปกรณ์การศึกษา						
โสตทัศนอุปกรณ์ /						
เครื่องคอมพิวเตอร์ของ						
ฝ่ายโสตทัศนศึกษา						
3.1 ปริมาณชุดอุปกรณ์						
<u>การศึกษาโสตทัศนอุปกรณ์ /</u>						
<u>เครื่องคอมพิวเตอร์</u>						
3.1.1 จำนวนเครื่องสืบค้น						
ฐานข้อมูลทรัพยากรสาร						
สนเทศของสำนักหอสมุด						
(Web OPAC)	12.4	41.1	32.9	10.0	1.3	2.4
3.1.2 จำนวนเครื่องสำหรับ						
สืบค้นอินเทอร์เน็ต	8.2	34.2	37.1	17.1	1.8	16
3.1.3 จำนวนเครื่องสำหรับ						
บริการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม						
และเคเบิลยูบีซี	5.0	30.5	40.8	13.4	1.8	8.4
3.1.4 จำนวนชุดอุปกรณ์การ						
ศึกษาเทปวีดิทัศน์	5.0	27.9	41.3	10.0	2.1	13.7
3.1.5 จำนวนชุดอุปกรณ์การ						
ศึกษาดิจิทัล / วีซีดี	5.8	30.0	39.2	13.7	2.9	8.4
3.1.6 จำนวนชุดอุปกรณ์การ						
ศึกษาเทปเสียง	5.3	25.8	39.2	10.5	2.1	17.1

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่เคยใช้
3.2 คุณภาพของชุดอุปกรณ์						
การศึกษาโสตทัศนอุปกรณ์ /						
เครื่องคอมพิวเตอร์						
3.2.1 เครื่องสืบค้นฐานข้อมูล						
ทรัพยากรสารสนเทศของ						
สำนักหอสมุด (Web OPAC)	13.2	32.6	38.7	10.5	1.6	3.4
3.2.2 เครื่องสำหรับสืบค้น						
อินเทอร์เน็ต						
	11.8	40.5	35.0	7.9	2.1	2.6
3.2.3 เครื่องรับโทรทัศน์ผ่าน						
ดาวเทียมและเคเบิลยูบีซี						
	6.3	32.6	38.9	10.0	2.4	9.7
3.2.4 ชุดอุปกรณ์การศึกษา						
เทปวีดิทัศน์						
	5.5	30.0	40.3	7.6	2.9	13.7
3.2.5 ชุดอุปกรณ์การศึกษาดีวีดี /						
วีซีดี						
	6.8	36.1	37.1	8.4	1.3	10.3
3.2.6 ชุดอุปกรณ์การศึกษา						
เทปเสียง						
	5.5	27.6	38.7	7.6	1.3	19.2
4. บุคลากรผู้ให้บริการ						
4.1 บุคลากรที่ให้บริการใน						
เคาน์เตอร์มีเพียงพอ						
	8.9	39.7	39.5	9.2	2.1	0.5
4.2 บุคลากรมีความสามารถ						
ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์						
	10.0	38.4	40.0	9.5	1.3	0.8
4.3 บุคลากรให้บริการได้อย่าง						
ถูกต้อง						
	12.4	47.6	35.5	2.6	1.6	0.3
4.4 บุคลากรให้บริการอย่าง						
รวดเร็ว						
	12.1	50.8	33.7	2.6	0.3	0.5
4.5 บุคลากรมีกิจกรรมรยาทสุภาพ						
	14.5	50.0	30.3	4.2	0.8	0.3
4.6 บุคลากรมีความกระตือรือร้น						
ในการให้บริการ						
	14.5	49.2	29.2	6.1	0.8	0.3
4.7 บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี						
	16.1	46.8	30.3	6.1	0.3	0.5

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่เคยใช้
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. คู่มือช่วยค้นสื่อสารสนเทศ						
ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา						
5.1 ข้อมูลจากฐานข้อมูล						
ทรัพยากรสารสนเทศของ						
สำนักหอสมุด (Web OPAC)	13.2	37.6	42.9	3.7	0.3	2.4
5.2 สมุดรายชื่อสื่อสารสนเทศ	8.2	31.3	42.9	8.7	1.8	7.1
5.3 สมุดตัวอย่างภาพปก						
สื่อสารสนเทศ	6.6	31.6	41.1	10.3	3.4	7.1
6. รูปแบบการทำสำเนา						
ผลการสืบค้นข้อมูล						
6.1 พิมพ์ผลลงกระดาษ	6.6	33.4	38.4	7.4	1.6	12.6
6.2 บันทึกลงแผ่นดิสเก็ต,						
CD-R หรือ CD-RW	5.8	30.3	40.8	4.7	1.8	16.6
7. ระยะเวลาในการให้บริการ						
7.1 บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วย						
ตนเอง (2 ชั่วโมง)	7.9	31.6	36.3	12.9	3.9	7.4
7.2 บริการอินเทอร์เน็ต						
(2 ชั่วโมง)	7.9	30.8	36.8	15.8	5.5	3.2
7.3 ยืมสื่อสารสนเทศ (7 วัน /						
ยืมต่อด้วยตนเองได้ 1 ครั้ง)	15.8	40.5	29.5	9.7	3.4	1.1
8. ระยะเวลาในการเปิด						
ให้บริการ						
8.1 การให้บริการเวลา 08.00-22.00 น.						
ในระหว่างเปิดภาคเรียนปกติ	21.8	38.4	30.3	5.8	3.2	0.5
8.2 การให้บริการเวลา 08.00-16.30 น.						
ในระหว่างปิดภาคเรียน	14.7	33.7	32.6	11.8	6.1	1.1