



รายงานการวิจัย

การใช้บริการสื่อโสตทัศนในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง วรรณกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

The Use of the Audio – visual Services at the Lady Atthakraweesoontorn Library,
Prince of Songkla University, Hat Yai Campus.

จินตา พิทักษ์

วิจัย

เลขหมู่	2717	963	2544	ด.ว.
Bib Key.....	212608			
	8 ส.ค. 2544			

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง วรรณกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

2544

ISBN 974-644-156-6

หัวข้อวิจัย : การใช้บริการสื่อโซเชียลในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้วิจัย : นางจินดา พิทักษ์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ แบบภาคตัดขวาง (Crosssectional Study) เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหา ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการใช้บริการสื่อโซเชียล ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มาใช้บริการสื่อโซเชียลในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 370 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 345 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.24 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวิจัย โดย หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงด้วยวิธีของครอนบักแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติต่าง ๆ คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.8) เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาจากคณะวิทยาศาสตร์มากที่สุด (ร้อยละ 22.8) ผู้ใช้บริการร้อยละ 80.6 เป็นนักศึกษา มาใช้บริการสื่อโซเชียลสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อความบันเทิง ค้นหาสื่อโซเชียลที่ต้องการโดยตามจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการใช้บริการทุกด้านโดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 0.92) โดยมีการใช้หูฟังไร้สายมากที่สุด ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 1.28) ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการใช้บริการสื่อโซเชียลทุกด้าน โดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.57) เรื่องที่พึงพอใจมากที่สุดคือ ต้องกรอเส้นเทปวีดิทัศน์กลับทุกครั้งที่ใช้งานเสร็จ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.99) เรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ห้ามนำวีดิทัศน์ แผ่นซีดี-รอม มัลติมีเดีย ภาษาไทย ซึ่งไม่ใช่สารคดีทางวิชาการ บทเรียน การอบรม การประชุมสัมมนาต่าง ๆ มาดูที่ห้องสมุด ($\bar{X} = 2.77$, S.D. = 1.40) ปัญหาในการใช้บริการสื่อโซเชียลทุกด้าน โดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.26$, S.D. = 0.91) เรื่องที่ผู้ให้บริการประสบปัญหามากที่สุดคือ ช่องสัญญาณดาวเทียมของประเทศต่าง ๆ มีน้อย ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 1.37)

Research Title: The Use of the Audio-visual Services at the Lady Atthakraweesoontorm Library,
Prince of Songkla University, Hat Yai Campus

Researcher: Jinta Phithak

Abstract

This survey research is a cross-sectional study to find out about the use of the audio-visual services and satisfaction of users, problems users have, and opinions as well as recommendations made by users of the audio-visual aids of the Lady Atthakraweesoontorm Library, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus. The subjects of the study were 370 users of the library who were selected using a purposive sampling method. The instrument used in the data collection was a questionnaire and 345 questionnaires or 93.24 % were returned. The content validity of the instrument was tested by four experts and its reliability was tested using Cronbach's alpha and the coefficient was 0.92. The data were analyzed using different types of statistics: frequency, percentage, mean and standard deviation. The results were as follows:

Most of the users (96.8 %) were personnel of Prince of Songkla University, and most (22.8 %) were from Faculty of Science. Eighty point six percent of the users were students who used the audio-visual services 2-3 times a week; mostly for entertainment. Most users found the audio-visual materials they wanted by asking librarians and other library staff. The average overall level of the use of all the types of services was in the middle range ($\bar{X}=2.62$, S.D.= 0.92). The type of service used by most subjects was wireless headsets ($\bar{X}= 3.21$, S.D. = 1.28). The average overall level of satisfaction in services concerning the audio-visual materials was also in the middle range ($\bar{X}= 3.35$, S.D. = 0.57). The service that the subjects were most satisfied with was the video tapes that had been rewound and ready for use ($\bar{X}= 3.86$, S.D. = 0.99). The service that the subjects were least satisfied with was the prohibition of bringing into the library the Thai versions of videos, multimedia CD-ROM which are not documentaries, academic matters, lessons, seminars or conference ($\bar{X}= 2.77$, S.D. = 1.40). The average overall level of problems was low ($\bar{X}= 2.26$, S.D.= 0.91). The problem that most users had was that there were limited number of international television channels.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	3
2. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดด้านสื่อโซเชียล	4
ความหมาย	4
ประเภทของสื่อโซเชียล	4
รายละเอียดของสื่อโซเชียล	5
ความสำคัญและประโยชน์ของสื่อโซเชียล	12
การให้บริการสื่อโซเชียล ของฝ่ายหอสมุดชุมชนหญิงหลวง อรรถกระวีสุนทร	14
แนวคิดด้านงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
3. วิธีดำเนินการวิจัย	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	80
ภาคผนวก ข จำนวน ร้อยละ ของสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหา จำแนกเป็นรายชื่อ	90

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มประชากร	23
2 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	29
3 จำนวน ร้อยละ ของสภาพการให้บริการที่กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา	31
4 จำนวน ร้อยละ ของสภาพการให้บริการ ตามวัตถุประสงค์ ความสำเร็จในการ ค้นข้อมูล ความต้องการใช้บริการในอนาคต	34
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน	37
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการให้บริการ ด้านสื่อ โสตทัศน จำแนกเป็นรายข้อ	38
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการให้บริการ ด้าน โสตทัศนอุปกรณ์ จำแนกเป็นรายข้อ	39
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการให้บริการ ด้านบริการต่าง ๆ จำแนกเป็นรายข้อ	40
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน	41
10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านระเบียบการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	42
11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ ด้านบริการต่าง ๆ ของกิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา จำแนกเป็นรายข้อ	44
12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ ด้านสื่อ โสตทัศน จำแนกเป็นรายข้อ	45
13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ ด้านจำนวน โสตทัศนอุปกรณ์ จำแนกเป็นรายข้อ	46
14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ ด้านผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	47
15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ ด้านการจัดเก็บและดูแลรักษา จำแนกเป็นรายข้อ	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือช่วยค้น จำแนกเป็นรายข้อ	49
17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา จำแนกเป็นรายด้าน	50
18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านอัตราค่าบริการ จำแนกเป็นรายข้อ	51
19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านสื่อ โสตทัศน ที่ไม่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด	52
20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านการจัดเก็บและบำรุงรักษา จำแนกเป็นรายข้อ	53
21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	54
22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง จำแนกเป็นรายข้อ	55
23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านเครื่องเล่นวีดิทัศน์และ เครื่องรับโทรทัศน์ จำแนกเป็นรายข้อ	56
24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านเครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียม จำแนกเป็นรายข้อ	57
25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านระบบ ซีดี-รอม มัลติมีเดีย จำแนกเป็นรายข้อ	58
26 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายข้อ	59
27 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ	60
28 จำนวน ร้อยละ ของสภาพการให้บริการสื่อ โสตทัศน จำแนกเป็นรายข้อ	91
29 จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจ ในการให้บริการสื่อ โสตทัศน จำแนกเป็นรายข้อ	93
30 จำนวน ร้อยละ ของปัญหาในการให้บริการสื่อ โสตทัศน จำแนกเป็นรายข้อ	98

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้เป็นที่ทราบกันดีว่า การศึกษาในมหาวิทยาลัยจะมีประสิทธิภาพและคุณภาพเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง คือ ห้องสมุด ทั้งนี้เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญต่อการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้น การที่จะพัฒนาการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงนั้น ย่อมต้องพัฒนาห้องสมุดให้มีคุณภาพสูงขึ้นด้วย

ห้องสมุดที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงนั้น จะต้องเป็นห้องสมุดที่เป็นแหล่งข้อมูล หรือทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยทุกรูปแบบ กล่าวคือ ต้องพยายามจัดบริการให้สมบูรณ์ โดยจัดเตรียมวัสดุการศึกษาทุกประเภทมาให้บริการแก่ผู้ใช้ให้ครบถ้วน ยิ่งในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร หรือยุคสังคมสารสนเทศ (Information Society) ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการบันทึกและจัดเก็บหลายรูปแบบ ไม่ได้มีเฉพาะวัสดุประเภทสิ่งพิมพ์ หรือหนังสือเท่านั้น ยังมีวัสดุการศึกษาประเภทอื่น ๆ อีก เช่น สไลด์ รูปภาพ แผนที่ แผนภูมิ เทปบันทึกเสียง วิดิทัศน์ (Video tape) ชุดการสอน (Kit) มัลติมีเดีย (Multimedia) เป็นต้น ซึ่งวัสดุการศึกษาดังกล่าวเรียกชื่อแตกต่างกันไปคือ วัสดุไม่ใช่หนังสือ (Non-book materials) หรือวัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-print materials) (Harrod's librarians' glossary 1995:452) หรือสื่อทัศนวัสดุ (Audiovisual materials) (American Library Association 1983 : 15) หรือสื่อโสตทัศน์ (Audio-visual media) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2528 : 10)

สื่อโสตทัศน์ (Audio - visual media) หมายถึง สื่อความรู้ที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ เช่น วิดิทัศน์ ภาพยนตร์ สไลด์ फिल्मสตริป เทปบันทึกเสียง แผ่นเสียง วัสดุย่อส่วน วัสดุสื่อประสม ชุดการสอน รูปภาพ และแผนที่ เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2528 : 10) สื่อโสตทัศน์ ถือเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญอีกประเภทหนึ่งในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่สามารถใช้ประโยชน์ได้หลายทางเช่นเดียวกับวัสดุสิ่งพิมพ์ เนื่องจากสามารถเป็นแหล่งข้อมูลตอบคำถามเฉพาะเรื่อง เป็นแหล่งให้ความบันเทิง และเป็นแหล่งให้ความรู้ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษา สื่อโสตทัศน์บางประเภท สื่อความหมายได้ง่ายกว่าวัสดุสิ่งพิมพ์ ทั้งนี้

เพราะมีการเคลื่อนไหว สี เสียง ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงจัดหาสื่อโสตทัศนมาเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ พร้อมทั้งจัดทำเครื่องมือช่วยค้นไว้เช่นเดียวกับวัสดุสิ่งพิมพ์ ซึ่งเป็นวัสดุส่วนใหญ่ของห้องสมุด สำหรับสัดส่วนจำนวนสื่อ โสตทัศนของแต่ละห้องสมุด จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับนโยบาย การดำเนินงานของห้องสมุดนั้น ๆ

สำหรับฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ได้เล็งเห็นความสำคัญและคุณค่าของสื่อประเภทนี้เช่นเดียวกัน จึงได้จัดตั้ง งานเทคโนโลยีทางการศึกษาขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2524 มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาและให้บริการ สื่อโสตทัศน และโสตทัศนอุปกรณ์ประเภทต่าง ๆ ซึ่งในระยะแรกสื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีเฉพาะ เทปบันทึกเสียง สไลด์ และวัสดุย่อส่วนเท่านั้น โดยได้รับงบประมาณเพียงปีละ 50,000 บาท ต่อมา มหาวิทยาลัยได้เห็นความสำคัญของสื่อประเภทนี้มากขึ้น จึงได้จัดสรรงบประมาณ สนับสนุนเพิ่มขึ้นเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ได้งบประมาณปีละ 100,000 บาท (ปีงบประมาณ 2542) มีสื่อโสตทัศนให้บริการเกือบทุกประเภท คือ เทปบันทึกเสียง วิทยุทัศน์ ชุดการสอน (Kit) สไลด์ วัสดุย่อส่วน แผนที่ แผนที่ แผนที่ สื่อสัญญาณดาวเทียม ซีดี-รอม มัลติมีเดีย และวัสดุของ English Self Access Center (ESAC) สำหรับในระยะแรกทั้งงานเทคโนโลยีทางการศึกษา เปิดให้บริการ มีผู้ใช้บริการยืมสื่อโสตทัศน และ โสตทัศนอุปกรณ์จำนวนไม่มากนัก ต่อมาจำนวนผู้ใช้บริการ ยืมสื่อโสตทัศน และโสตทัศนอุปกรณ์เพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ กล่าวคือ ในช่วงปี พ.ศ.2537 ถึง พ.ศ.2541 มีจำนวนผู้ใช้บริการยืมวัสดุ จำนวนรายการ ตามลำดับ ดังนี้ 6,854 รายการ 10,369 รายการ 12,022 รายการ 14,148 รายการ และ 17,791 รายการ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ฝ่ายหอสมุดคุณหญิง อรรถกระวีสุนทร. 2542.) ดังนั้นเพื่อสำรวจสภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสื่อโสตทัศนในงานเทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มาก่อน ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานเทคโนโลยีทางการศึกษา ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ผลที่ได้จะนำมาใช้ในการกำหนด นโยบาย วางแผน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการสื่อโสตทัศนให้สอดคล้องกับสภาพ การใช้ และเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการสื่อโสตทัศน์ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
2. เพื่อศึกษาปัญหา ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการใช้บริการสื่อโสตทัศน์ ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของอาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องสมุด ซึ่งเข้าใช้บริการสื่อโสตทัศน์ที่กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตั้งแต่ 2 ครั้ง ขึ้นไป จำนวน 370 คน โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม 2543 ถึงเดือน กรกฎาคม 2543

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

สื่อโสตทัศน์ หมายถึง สื่อความรู้หลากหลายประเภทที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่ให้ภาพหรือเสียง หรือทั้งสองอย่าง ได้แก่ วิทยทัศน์ ซีดี – รอม มัลติมีเดีย เทปบันทึกเสียง แผนที่ สื่อสัญญาณผ่านดาวเทียม ชุดการสอน เป็นต้น สื่อเหล่านี้ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จัดให้บริการที่กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา

การให้บริการสื่อโสตทัศน์ หมายถึง การเข้าใช้บริการสื่อโสตทัศน์ที่กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ตั้งแต่ 2 ครั้ง ขึ้นไป รวมถึงการยืมสื่อโสตทัศน์ออกไปใช้นอกห้องสมุดด้วย

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ได้ศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งแนวคิดและงานวิจัย โดยมีรายละเอียดแนวคิดด้านสื่อโสตทัศนและแนวคิดด้านงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

แนวคิดด้านสื่อโสตทัศน

ความหมาย

สื่อโสตทัศน (Audio - visual aids, Audio - visual materials, Audio - visual media, Non-book materials, Non-book media, Non-print materials, Non-print media, Multimedia) หมายถึง สื่อหรือวัสดุหลากหลายประเภทที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่ให้ภาพหรือเสียง หรือทั้งสองอย่าง ส่วนใหญ่ต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์เฉพาะอย่างจึงจะสื่อความหมายของข้อมูลหรือภาพที่บรรจุอยู่ได้

ประเภทของสื่อโสตทัศน

สื่อโสตทัศนแบ่งได้หลายรูปแบบ หลายประเภท ดังนี้

1. แบ่งตามรูปแบบที่กำหนดไว้ใน Anglo-American Cataloguing Rules (2nd ed., 1988 revision) ซึ่งแบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1.1 วัสดุแผนที่ (Cartographic Materials) ได้แก่ แผนที่ ลูกโลก

1.2 วัสดุกราฟิก (Graphic Materials) ได้แก่ รูปภาพ แผนภูมิ แผ่นใส फिल्मสตริป สไลด์

1.3 วัสดุสามมิติและของจริง (Three-Dimensional Artefacts and Realia) ได้แก่ หุ่นจำลอง (Model) ตู้ฉันทรรศน์ (Diorama) เกม (Game) ของจริง (Realia) ของตัวอย่าง (Specimen)

1.4 วัสดุบันทึกเสียง (Sound Recordings) ได้แก่ แผ่นเสียง เทปบันทึกเสียง

1.5 ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ (Motion Pictures and Videorecordings)

1.6 วัสดุย่อส่วน (Microforms) ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครโอเพค (Microopaques) อเพอร์เจอร์การ์ด (Aperture cards) เป็นต้น

1.7 แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Files) ได้แก่ เทปแม่เหล็ก (Magnetic tape) งานแม่เหล็ก (Magnetic disk) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

2. แบ่งตามลักษณะการใช้ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท (Kieffer 1985 : 9) คือ

2.1 วัสดุที่ไม่ต้องใช้กับเครื่องฉาย (Non Projected Materials) ได้แก่ รูปภาพ แผ่นที่ แผนภูมิ ลูกโลก หุ่นจำลอง เป็นต้น

2.2 วัสดุที่ใช้กับเครื่องฉาย (Projected Materials) ได้แก่ สไลด์ ภาพยนตร์ फिल्मสตริป แผ่นใส เป็นต้น

3. แบ่งตามคุณลักษณะของโสตทัศนอุปกรณ์ (เกื้อกูล คุปรัตน์ และคณะ 2531 : 40-41 ; วานิดา (นันทเสมอ) จึงประสิทธิ์ 2526 : 25) แบ่งได้ 5 ประเภท คือ

3.1 ทัศนวัสดุ (Visual Materials) หมายถึง วัสดุที่ช่วยในการมองเห็น ได้แก่ รูปภาพ फिल्मสตริป แผนภูมิ และ สไลด์

3.2 โสตวัสดุ (Audio Materials) หมายถึง วัสดุที่ช่วยในการฟัง ได้แก่ แผ่นเสียง และเทปบันทึกเสียง

3.3 โสตทัศนวัสดุ (Audio - Visual Materials) หมายถึง วัสดุที่ช่วยในการมองเห็น และการฟัง ได้แก่ ภาพยนตร์ วีดิทัศน์ และวีดิโอดิस्क

3.4 เครื่องมือโสตทัศนะ (Audio - Visual Equipments) หมายถึง เครื่องไฟฟ้าหรือเครื่องกลต่าง ๆ ซึ่งใช้กับวัสดุ เช่น เครื่องฉาย เครื่องเสียงต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องช่วยสอนอื่น ๆ

3.5 กิจกรรมโสตทัศนะ (Audio - Visual Activities) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ดีขึ้น ได้แก่ นิทรรศการ การสาธิต ทัศนศึกษาฯ

รายละเอียดของสื่อโสตทัศน

สื่อโสตทัศนแต่ละชนิดมีรายละเอียด ดังนี้

1. แผนที่ (Map) คือ วัสดุที่มีลักษณะเป็นแผ่นแบนราบ ที่ใช้ลายเส้นแสดงสัญลักษณ์ของพื้นผิวโลกและสิ่งอื่น ๆ ที่ปรากฏบนพื้นผิวโลก เช่น ลักษณะภูมิประเทศ ที่ตั้งของสถานที่ต่าง ๆ อาณาเขต เส้นทางคมนาคม เป็นต้น โดยมีการย่อส่วนสิ่งต่าง ๆ ตามอัตราส่วนที่ต้องการ

2. **ลูกโลก (Globe)** คือ หุ่นจำลองที่ย่อส่วนขนาดของโลกที่แท้จริงให้เล็กลง เพื่อสะดวกในการศึกษาลักษณะต่าง ๆ ที่ปรากฏบนพื้นผิวโลก โดยมีสัญลักษณ์ที่แสดงรายละเอียดของโลกที่ต่างกัน เช่น อาณาเขตของพื้นดินและพื้นน้ำ เส้นรุ้งเส้นแวง ลักษณะภูมิประเทศ เป็นต้น

3. **รูปภาพ (Picture)** เป็นทัศนวัสดุทึบแสง ที่แสดงความรู้ เรื่องราว หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้แก่ ภาพวาด ภาพถ่าย ภาพพิมพ์ ภาพโปสเตอร์ เป็นต้น

4. **แผนภูมิ (Chart)** เป็นทัศนวัสดุทึบแสง ที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของข้อมูล ในลักษณะของรูปภาพ ตัวเลข ตัวหนังสือ และสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น เช่น แผนภูมิแบบตาราง แผนภูมิแบบต้นไม้ เป็นต้น

5. **แผ่นโปร่งใส (Transparency)** คือ แผ่นพลาสติกหรืออะซิเตทที่โปร่งแสง ใช้เขียนข้อความ และวาดภาพที่ต้องการหรือถ่ายด้วยเครื่องฉายเอกสาร อาจนำมาเข้ากรอบด้วยกระดาษแข็ง เพื่อสะดวกในการใช้หรือไม่เข้ากรอบก็ได้ มีหลายขนาด เช่น 8 x 10 นิ้ว 10 x 10 นิ้ว เป็นต้น

6. **ฟิล์มสตริป (Filmstrip)** คือ ภาพนิ่งโปร่งแสงจำนวนหนึ่ง ที่มีเนื้อหารเรียงลำดับต่อเนื่องกัน ถ่ายทำลงบนฟิล์มสีหรือขาวดำ ขนาด 35 มม. เก็บเป็นม้วนบรรจุในกล่องพลาสติก ฟิล์มสตริปหนึ่งเรื่องมักจบใน 1 ม้วน แต่ละม้วนมีความยาวไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับเนื้อหาของเรื่อง ส่วนใหญ่ มีตั้งแต่ 30 – 80 กรอบภาพ บางชุดอาจมีเทปบันทึกเสียงบรรยายประกอบการใช้ และต้องใช้กับเครื่องฉายฟิล์มสตริป

7. **สไลด์ (Slide)** คือ ภาพนิ่งโปร่งแสงที่ถ่ายทำด้วยฟิล์มสีหรือขาวดำ ขนาด 35 มม. หรือเขียนบนวัสดุโปร่งใส เช่น กระดาษ หรือ แผ่นอะซิเตท อาจทำเป็นแผ่นเดี่ยว หรือเป็นชุด แล้วตัดแต่ละภาพมาเข้ากรอบกระดาษหรือพลาสติก ขนาด 2 x 2 นิ้ว สไลด์บางชุดมีคู่มือและเทปบันทึกเสียงบรรยายประกอบ เวลาใช้ต้องใช้คู่กับเครื่องฉายสไลด์แบบอัตโนมัติ

8. **หุ่นจำลอง (Model)** เป็นวัสดุที่ใช้แทนของจริง มีลักษณะเป็นวัสดุสามมิติ ที่สร้างขึ้นให้เหมือนหรือคล้ายของจริง อาจย่อส่วนให้เล็กกว่าของจริง หรือขยายให้ใหญ่กว่าของจริง เพื่อความสะดวกในการศึกษาสิ่งต่าง ๆ

9. **ตู้ Diorama (Diorama)** คือ ตู้หรือกล่องสี่เหลี่ยมเล็ก ๆ เปิดฝาไว้ด้านหนึ่ง ภายในตกแต่งด้วยหุ่นจำลอง ของตัวอย่าง และฉากต่าง ๆ เพื่อเป็นการจำลองเหตุการณ์ สถานที่ หรือเรื่องราวให้ตรงกับสถานการณ์จริง หรือใกล้เคียงกับสภาพที่เป็นจริงที่สุด

10. ของจริง (Realia) คือ วัตถุหรือสิ่งของที่เป็นของแท้ซึ่งคงสภาพตามธรรมชาติของสิ่งนั้น อาจจะเป็นของตัวอย่าง (Specimen) จากของจริงที่มีอยู่ตามธรรมชาติ หรืออาจใช้กรรมวิธีต่าง ๆ เพื่อให้เก็บได้นาน ๆ เช่น ตัวอย่างแร่หิน เงินตราสกุลต่าง ๆ โบราณวัตถุ สัตว์สตัฟฟ์ สัตว์ดอง เป็นต้น

11. แผ่นเสียง (Disc recording) มีลักษณะเป็นแผ่นกลม บันทึกลงเสียงด้วยสัญญาณอะนาล็อก (Analog) ลงบนแผ่นพลาสติก อ่านสัญญาณเสียงด้วยเข็ม (Stylus) โดยใช้ระบบแม่เหล็ก เมื่อบันทึกเสร็จแล้วจะลบทิ้งหรือบันทึกใหม่ไม่ได้ ขนาดของแผ่นเสียง วัดจากเส้นผ่าศูนย์กลางของแผ่นมีขนาด 7, 10, 12 และ 16 นิ้ว มีอัตราความเร็วในการหมุน $33\frac{1}{3}$, 45 และ 78 รอบต่อนาที

12. เทปบันทึกเสียง (Tape Recording) มีลักษณะเป็นเส้นแถบบาง ๆ ทำจากพลาสติกประเภทอะซิเตท (Acetate) หรือโพลีเอสเตอร์ (Polyester) ผิวหนึ่งด้านหนึ่งมีลักษณะมัน เรียกว่า ด้านฐาน (Base) ส่วนอีกด้านหนึ่งมีลักษณะด้านฉาบด้วยผงเหล็กออกไซด์หรือโครเมียมไดออกไซด์ ด้านนี้ใช้สำหรับบันทึกเสียง โดยเก็บไว้ในรูปของคลื่นแม่เหล็ก การบันทึกเสียงสามารถบันทึกได้หลายครั้ง ขึ้นอยู่กับเครื่องบันทึกเสียงแต่ละชนิด เทปบันทึกเสียง มี 3 ชนิด คือ

12.1 เทปม้วน (Open Reel Tape) เส้นเทปมีความกว้าง $\frac{1}{4}$ นิ้ว มีความยาวตามขนาดของม้วน ที่ใช้บรรจุตั้งแต่ 300 - 2,400 ฟุต ขนาดของม้วนวัดจากเส้นผ่าศูนย์กลางของม้วน ซึ่งมีหลายขนาด ตั้งแต่ 3 - 10½ นิ้ว เส้นเทปจะพันด้านที่ฉาบด้วยผงเหล็กออกไซด์ไว้ข้างใน และด้านที่มันไว้ข้างนอก

12.2 เทปคasset (Cassette Tape) เส้นเทปมีความกว้าง $\frac{1}{8}$ นิ้ว บรรจุอยู่ในคasset พลาสติกขนาด $4 \times 2\frac{1}{2}$ นิ้ว โดยหันเส้นเทปด้านที่ฉาบด้วยผงเหล็กออกไซด์ไว้ข้างนอก ใช้อัตราความเร็วเดียวในการบันทึกและเปิดฟังคือ $\frac{7}{8}$ นิ้ว ต่อวินาที ระยะเวลาในการเล่นคูได้จากคasset ซึ่งจะบอกเวลาที่ใช้นับบันทึกและเปิดฟังทั้ง 2 ด้าน โดยคูได้จากตัวเลขที่อยู่หลังตัว C เช่น C 60 เปิดฟังได้ด้านละ 30 นาที เป็นต้น เทปคassetเป็นที่นิยมใช้ของคนทั่วไปเนื่องจากใช้ง่าย สะดวก สามารถเริ่มเล่นและหยุดเล่นที่จุดใดก็ได้ และสามารถนำเทปออกจากเครื่องเล่นได้โดยไม่ต้องหมุนเทปกกลับ

12.3 เทปกกล่อง (Cartridge Tape) เส้นเทปมีความกว้าง $\frac{1}{4}$ นิ้ว บรรจุในกล่องพลาสติก ขนาด $5\frac{1}{2} \times 3\frac{3}{4} \times \frac{3}{4}$ นิ้ว โดยหันเส้นเทปด้านที่ฉาบผงเหล็กออกไซด์ไว้ข้างนอก ใช้อัตราความเร็วเดียวในการบันทึกและเปิดฟัง คือ $3\frac{3}{4}$ นิ้ว ต่อ วินาที สามารถบันทึกได้ 8 แถบเสียง

แต่ละแถบเสียงใช้เวลาในการบันทึกและเปิดฟัง 20 นาที เทปชนิดนี้จะเล่นไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีการหยุด และไม่ต้องหมุนเทปกลับ ปัจจุบันไม่เป็นที่นิยมแล้ว

13. ภาพยนตร์ (Motion Pictures) เป็นชุดภาพนิ่งที่ถ่ายต่อเนื่องกันลงบนฟิล์มขนาดต่าง ๆ กัน เช่น 8 มม. 16 มม. 35 มม. และ 70 มม. มีทั้งฟิล์มสีและขาวดำ ทั้งชนิดมีเสียงและไม่มีเสียง ที่ขอบข้าง ๆ ฟิล์มจะเจาะรูเล็ก ๆ เป็นระยะ ๆ ตลอดเนื้อฟิล์ม เรียกว่า รูหนามเตย (Sprocket hole) ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการเคลื่อนไหว ถ้ามีรูหนามเตยอยู่ที่ขอบทั้งสองข้างของฟิล์มจะเป็นภาพยนตร์ชนิดไม่มีเสียง (Silent film) ส่วนภาพยนตร์เสียงจะมีรูหนามเตยข้างเดียว อีกข้างหนึ่งเป็นแถบทึบ เรียกว่า แถบเสียง (Sound track) มีไว้สำหรับบันทึกเสียง ระบบการบันทึกเสียงมี 2 ระบบ คือ ระบบแม่เหล็ก (Magnetic sound track) ซึ่งใช้หัวแม่เหล็กเป็นตัวทำให้เกิดเสียง และระบบแสง (Optical sound track) ซึ่งอาศัยการเปลี่ยนพลังงานเสียงเป็นพลังงานไฟฟ้า แล้วเปลี่ยนพลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานแสง

14. วิดิทัศน์ (Video Recordings) หรือที่บางแห่งเรียกว่า เทปบันทึกภาพ เทปโทรทัศน์ วิดีโอเทป เป็นต้น แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

14.1 เทปวิดิทัศน์ (Video Tape) เป็นเส้นเทปเหมือนเทปบันทึกเสียงแต่มีขนาดใหญ่กว่า ทำจากพลาสติกประเภทเซลลูโลสไตรอะซีเตต (Cellulose triacetate) โพลีเอสเตอร์ (Polyester) หรือ โพลีไวนิล (Polyvinyl) ฉาบด้วยสารแม่เหล็กเพื่อบันทึกสัญญาณภาพและเสียง ไว้ในรูปของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าสามารถลบภาพและเสียงที่บันทึกไว้และบันทึกใหม่ซ้ำได้หลายครั้ง เทปวิดิทัศน์มี 3 แบบ คือ

14.1.1 แบบม้วนเปิด (Open reel) มีขนาด 2, 1 และ ½ นิ้ว

14.1.2 แบบกล่อง (Cartridge) มีขนาด 1 นิ้ว

14.1.3 แบบคาสเซต (Cassette) มีขนาด ¾ และ ½ นิ้ว แต่ที่นิยมใช้กันทั่วไปคือขนาด ½ นิ้ว

14.2 แผ่นวิดิทัศน์ (Videodisc) เป็นแผ่นพลาสติกกลม มีรูหมุนตรงกลาง สามารถบันทึกภาพเคลื่อนไหว ภาพนิ่ง สไลด์ เสียง และข้อมูลดิจิทัลบนแผ่นเดียวกัน หรือบันทึกสัญญาณประเภทใดประเภทหนึ่ง มีสมรรถนะสูง เก็บข้อมูลได้มากมายหลายประเภท และมีประสิทธิภาพในการนำข้อมูลที่บันทึกไว้ให้ใช้กับคอมพิวเตอร์ได้ ระบบการผลิตแผ่นวิดิทัศน์มี 2 ระบบ คือ

14.2.1 ระบบคาปาซิทีฟ (Capacitive type) เป็นระบบที่อ่านสัญญาณภาพ

และเสียงด้วยเข็ม มี 2 ชนิด คือ

14.2.1.1 แบบมีร่องสัญญาณหรือระบบ CED (Capacitance

Electronic Device) ระบบนี้มีการบันทึกสัญญาณลงบนแผ่นที่ทำจากพลาสติกนำไฟฟ้าชนิดพิเศษ มีเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 นิ้ว ตัวแผ่นจะมีร่อง เช่นเดียวกับแผ่นเสียง มีลักษณะขอบบางมาก เล่นโดยใช้หัวเข็มเพชรชนิดเล็กพิเศษด้วยอัตราความเร็ว 450 รอบ/นาที เวลาเล่นก็ใส่เข้าไปในเครื่องเล่นทั้งกล่อง

14.2.1.2 แบบไม่มีร่องสัญญาณหรือระบบ VHD (Video High

Density) เป็นระบบที่บันทึกสัญญาณด้วยแสงเลเซอร์ แต่เล่นด้วยหัวเข็มชนิดพิเศษ ตัวแผ่นจะไม่เป็นร่อง มีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 10.2 นิ้ว ทำด้วยพลาสติกที่เป็นสารโพลีไวนิลคลอไรด์ อัตราความเร็วในการเล่น 900 รอบ/นาที

14.2.2 ระบบเลเซอร์หรือระบบ LV (Laser Vision) เป็นระบบที่บันทึกและ

อ่านสัญญาณด้วยแสงเลเซอร์ ตัวแผ่นทำด้วยพลาสติกที่เป็นสารโพลีไวนิลคลอไรด์เคลือบด้วยผงอะลูมิเนียม ผิวหน้าเป็นมัน เคลือบด้วยพลาสติกใสอีกชั้นหนึ่ง เป็นประกายคล้ายสีรุ้ง ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 8 นิ้ว และ 12 นิ้ว หมุนด้วยความเร็ว 600–1,800 รอบ/นาที มีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน เช่น Laser Disc, Laser Videodisc เป็นต้น ระบบนี้แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

14.2.2.1 Constant Angular Velocity หรือ CAV เป็นแผ่นวีดิทัศน์

ที่บรรจุภาพได้หน้าละ 54,000 ภาพ ใช้เวลาในการเล่นหน้าละ 30 นาที โดยใช้ความเร็วในการเล่นคงที่ 1,800 รอบ/นาทีตลอดทั้งแผ่น มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Standard Play Disc แผ่นชนิดนี้มีการบันทึกภาพลงแผ่น 1 ภาพต่อ 1 ร่อง จึงทำให้สามารถหยุดดูภาพแต่ละภาพในลักษณะภาพนิ่งได้ หรือจะดูภาพที่ต่อเนื่องกันทีละภาพก็ได้ ดูภาพช้า ภาพเร็วก็ได้ และสามารถค้นหาเฉพาะภาพได้ด้วย

14.2.2.2 Constant Linear Velocity หรือ CLV แผ่นชนิดนี้บรรจุภาพ

ได้หน้าละ 108,000 ภาพ ใช้เวลาในการเล่นหน้าละ 1 ชั่วโมง ความเร็วในการเล่นจะเริ่มจากด้านในด้วยความเร็ว 1,800 รอบ/นาที ไปจนถึงริม ๆ แผ่น จะเล่นด้วยความเร็ว 600 รอบ/นาที มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Extended Play Disc การบันทึกภาพด้านในจะบันทึกร่องละ 1 ภาพ ส่วนการบันทึกภาพในร่องนอก ๆ จะบันทึกร่องละ 2 – 3 ภาพ จึงทำให้ไม่สามารถดูภาพช้า ภาพนิ่ง หรือ ค้นหาเฉพาะภาพ แต่สามารถค้นหาเนื้อเรื่องเป็นตอน ๆ ได้

15. วัสดุย่อส่วน (Microforms) คือ วัสดุที่ได้จากการถ่ายภาพสิ่งพิมพ์ต้นฉบับลงบนวัสดุโปร่งแสง หรือ ทึบแสง โดยย่อส่วนสิ่งพิมพ์ให้มีขนาดเล็กจนไม่สามารถอ่านได้ด้วยตาเปล่า ต้องใช้อ่านกับเครื่องอ่านวัสดุย่อส่วน ที่มีอัตราการย่อและขยายขนาดเดียวกัน วัสดุย่อส่วนมีหลายประเภท ดังนี้

15.1 ไมโครฟิล์ม (Microfilm) คือ วัสดุย่อส่วนที่บรรจุอยู่ในม้วนซึ่งมีทั้งม้วนโลหะและม้วนพลาสติก ถ้าเป็นฟิล์มที่ทำด้วยฮาซีเตท จะมีความยาว 100 ฟุต ถ้าเป็นฟิล์มที่ทำด้วยโพลีเอสเตอร์ ฟิล์มจะมีความยาว 200 ฟุต ขนาดของฟิล์มที่นิยมใช้กันมากคือ ขนาด 16 มม. และ 35 มม. มีทั้งฟิล์มสีและขาวดำ ฟิล์มสีจะมีรูหนามเตย ส่วนฟิล์มขาวดำอาจมีรูหนามเตยหรือไม่ก็ได้ และให้ภาพในลักษณะที่เป็น Positive คืออักษรดำบนพื้นขาว หรือ Negative คือตัวอักษรสีขาวบนพื้นสีดำ

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

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

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

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

15.6 อเพอร์เจอร์คาร์ด (Aperture Card) เป็นบัตรแข็งรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด $3 \frac{1}{4} \times 7 \frac{1}{4}$ นิ้ว มีช่องเจาะไว้สำหรับใส่ไมโครฟิล์ม ขนาด 35 มม. ได้กรอบภาพเดียว (frame) ถ้าขนาด 16 มม. ได้มากกว่า 1 กรอบภาพ หรืออาจสอดไว้ในซองพลาสติกที่ทำเป็นช่อง ๆ ติดกับบัตร มีการขลิบริม (Notch) เพื่อใช้กับเครื่องแยกบัตร (Mechanical sorting) หรือค้นคืนด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

16. ชุดการสอน (Kit) หมายถึง การนำสื่อประเภทต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 ชนิด ขึ้นไปมาใช้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น สื่อแต่ละชนิดจะให้ความรู้ ได้รับความสนใจ และช่วยเสริมซึ่งกันและกัน ซึ่งเมื่อนำมาใช้ร่วมกัน จะไม่มีสื่อชนิดใดที่มีความสำคัญหรือเด่นกว่ากันเป็นพิเศษ โดยทั่วไปจะประกอบด้วย คู่มือครู เนื้อหาบทเรียน กิจกรรมการเรียนรู้และแบบทดสอบ เช่น สไลด์ เทปบันทึกเสียง วิกิทัศน์ และวัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

17. คอมแพ็คดิสก์ (Compact Disc) หรือที่เรียกกันทั่วไปว่าแผ่นซีดี มีลักษณะเป็นแผ่นพลาสติกกลม ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางวงใน 15 มิลลิเมตร เส้นผ่าศูนย์กลางวงนอก 120 มิลลิเมตร หนา 1.2 มิลลิเมตร ผลิตจากสารโพลีคาร์บอเนต เคลือบด้วยโลหะอะลูมิเนียมและแลคเกอร์ บันทึกและอ่านข้อมูลด้วยแสงเลเซอร์ มีรูปแบบการจับแผ่นแบบ CLV (Constant Linear Velocity) แผ่นซีดีมีหลายลักษณะ และมีชื่อเรียกแตกต่างกัน ดังนี้

17.1 CD – A (Compact Disc-Audio) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า CD – DA (Compact Disc – Digital Audio) เริ่มผลิตครั้งแรกในปี ค.ศ. 1982 เป็นแผ่นซีดีเพลง ขนาด 8 ซม. และ 12 ซม. ที่มีการบันทึกข้อมูลในระบบดิจิทัล โดยบันทึกเฉพาะเสียงเพลงหรือดนตรี

17.2 CD – ROM (Compact Disc – Read Only Memory) เป็นแผ่นซีดีที่บรรจุข้อมูลได้มากถึง 680 เมกะไบต์ ใช้อ่านข้อมูลจากแผ่นได้เท่านั้น ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลที่อยู่ในแผ่นได้ แผ่น CD-ROM มีลักษณะเหมือนกับแผ่น CD-A แต่ต่างกันที่ข้อมูลในแผ่น CD-ROM มีทั้งตัวอักษร เสียงเพลง เสียงพูด ภาพกราฟฟิก ภาพถ่าย และภาพเคลื่อนไหวแบบวิกิทัศน์

17.3 CD – I (Compact Disc – Interactive) เป็นสื่อที่พัฒนามาจากสื่อหลายประเภท ทั้ง CD – A และ CD – ROM รวมทั้งแผ่นวิกิทัศน์ (Videodisc) สามารถใช้ข้อมูลในลักษณะเชิงโต้ตอบได้ แผ่น CD – I บรรจุโปรแกรมการใช้และบันทึกข้อมูลที่เป็นตัวอักษร กราฟฟิก เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว ลงในแผ่นเดียวกัน เสนอข้อมูลต่าง ๆ พร้อมกัน ในเวลาเดียวกัน แต่เสนอภาพเคลื่อนไหวได้ไม่เต็มจอภาพ แผ่น CD – I ต้องใช้เล่นกับเครื่องเล่น CD – I เท่านั้น

17.4 CD – R (Compact Disc – Recordable) เป็นแผ่นซีดีที่บันทึกข้อมูลได้ครั้งเดียวเต็มแผ่น หรือบันทึกได้หลายครั้งจนกว่าจะเต็มแผ่นก็ได้ และนำมาอ่านได้หลายครั้ง แต่ไม่สามารถลบหรือบันทึกข้อมูลใหม่ทับข้อมูลเดิมได้อีกต่อไป แผ่น CD – R จะมีขนาดและลักษณะเหมือนแผ่น CD – ROM แต่ด้านที่บันทึกข้อมูลจะมีสีเขียวปนน้ำเงิน ซึ่งทำจากสารย้อมพิเศษที่มีความไวต่อแสงเลเซอร์ ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นสีทอง

17.5 CD – RW (Compact Disc – Rewritable) เป็นแผ่นซีดีที่ผู้ใช้สามารถลบข้อมูลเดิมที่บันทึกไปแล้วเพื่อบันทึกข้อมูลใหม่ หรือบันทึกข้อมูลใหม่ทับข้อมูลเดิมได้ด้วย แต่แผ่น CD – RW ต้องใช้กับเครื่องเล่น CD – RW เท่านั้น ไม่สามารถใช้กับเครื่องเล่น CD – ROM ทั่วไปเหมือนกับแผ่น CD – R เว้นแต่ต้องเพิ่มอุปกรณ์บางอย่างเข้าไป

17.6 DVD (Digital Versatile Disc) ในระยะแรกเรียกชื่อ DVD ในชื่อเต็มว่า Digital Video Disc เนื่องจากใช้แผ่นในการบันทึกภาพยนตร์ แต่ต่อมามีการบันทึกข้อมูลทุกประเภทลงแผ่นด้วย จึงเรียก DVD ว่า Digital Versatile Disc DVD ใช้แสงเลเซอร์ในการบันทึกและอ่านข้อมูล มีพัฒนาการมาจากแผ่นซีดี มีขนาดและลักษณะทั่วไปเหมือนแผ่นซีดี แต่บรรจุข้อมูลได้มากกว่าแผ่นซีดี 25 เท่า คือ สามารถบรรจุข้อมูลได้ตั้งแต่ 4.7 – 17 กิกะไบต์ มีขนาดหลุมเล็กกว่าและระยะห่างของร่องแคบกว่าแผ่นซีดี แผ่นดีวีดีมีทั้งแผ่นที่บันทึกข้อมูลด้านเดียวและบันทึกข้อมูลสองด้าน รูปแบบของข้อมูลที่บันทึกก็มีหลายแบบเหมือนกับแผ่นซีดีต่าง ๆ ได้แก่ DVD – Video และ DVD ROM ซึ่งเป็นแผ่นที่บันทึกข้อมูลมาจากโรงงานผู้ผลิต ผู้ใช้เพียงอ่านข้อมูลได้อย่างเดียว แต่แผ่น DVD – R ผู้ใช้สามารถบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ลงแผ่นได้ แต่ไม่สามารถบันทึกทับข้อมูลเดิม หรือลบข้อมูลที่บันทึกแล้ว ซึ่งคล้ายกับแผ่น CD – R คือใช้รูปแบบบันทึกครั้งเดียวอ่านได้หลายครั้ง นอกจากนี้ยังมี DVD – RAM และ DVD – RW ซึ่งผู้ใช้สามารถบันทึกข้อมูล ลบข้อมูล หรือบันทึกข้อมูลใหม่ทับข้อมูลเดิมได้หลายครั้งตามต้องการ

18. คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction) หรือ CAI หมายถึง บทเรียนคอมพิวเตอร์ซึ่งออกแบบไว้เพื่อนำเสนอบทเรียนแทนผู้สอน ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เป็นโปรแกรมที่สร้างขึ้นในลักษณะของ Courseware ที่เสนอเนื้อหาในลักษณะที่เป็นภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ตัวอักษร กราฟิก และเสียง ออกแบบไว้เป็นระบบ โดยมีการปฏิสัมพันธ์ (interaction) ระหว่างผู้เรียนกับคอมพิวเตอร์ และสามารถตรวจคำตอบพร้อมทั้งแสดงผลการเรียนในรูปของข้อมูลย้อนกลับได้ทันที

ความสำคัญและประโยชน์ของสื่อโสตทัศน

ในวันหนึ่งคนเราใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ในการเรียนรู้ต่างกันคือ ทางตาร้อยละ 75 ทางหูร้อยละ 13 ทางการสัมผัสร้อยละ 6 ทางจมูกร้อยละ 3 และทางลิ้นร้อยละ 3 (Dove 1975 : 1) ซึ่งการใช้ประสาทสัมผัสต่าง ๆ มีผลต่อการรับรู้ (Perception) และความทรงจำ ที่สามารถเรียกการรับรู้ที่กลับมาใช้ได้ (recall) ดังนั้นคือการอ่านหรือการเห็นอย่างเดียว ก่อให้เกิดการรับรู้ที่เรียกกลับมาใช้ได้ (Perception and recall) ร้อยละ 20 ในขณะที่การฟังหรือการได้ยินสามารถ

รับรู้ได้ร้อยละ 30 ถ้าทั้งได้เห็นและได้ยินจะรับรู้ได้ร้อยละ 50 แต่ถ้าได้โต้ตอบและทดลองปฏิบัติ จะรับรู้ได้ร้อยละ 80 (สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ 2543 : 1-2)

สื่อโสตทัศนประกอบด้วยสื่อหลายประเภท หลากหลายรูปแบบแตกต่างกันไป มีบทบาทและความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายด้าน ในหลายลักษณะพอสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยส่งเสริมการเรียนการสอน ให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบตามขั้นตอนและต่อเนื่อง อันนำไปสู่การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่ย่างยากซับซ้อนได้ง่ายขึ้นในเวลาอันสั้น และช่วยให้เกิดความคิดรวบยอดในเรื่องนั้นได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
2. เป็นสื่อกลางในกระบวนการเรียนการสอน และการสื่อความหมาย สร้างความเข้าใจได้ตรงกัน ตอบสนองความต้องการและความสนใจของแต่ละบุคคลได้ดี
3. ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ไม่รู้ และเป็นแรงจูงใจให้อยากเรียนรู้มากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างไม่มีการสิ้นสุด ตลอดเวลาและตลอดไป
4. เป็นตัวกระตุ้นและสร้างความสนใจให้เกิดการอยากรู้ เกิดความเพลิดเพลิน มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และศึกษาค้นคว้าต่อไป
5. มีทั้งภาพและเสียงที่เร้าความสนใจได้มากกว่า ดึงดูดความสนใจได้ดีกว่า สามารถเสนอภาพเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นจริง ทำให้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้ดีและจดจำได้นานไม่ลืม
6. เอื้อต่อระบบการศึกษาในปัจจุบัน ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียน รู้จักการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยอาศัยสื่อเป็นตัวกลางไปสู่ความรู้ต่าง ๆ
7. สร้างความพึงพอใจ ช่วยจัดความแตกต่างระหว่างบุคคล ช่วยให้ผู้ที่เรียนอ่อนสามารถเรียนทันผู้ที่เก่งกว่าได้ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการเรียน และช่วยผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าเรียนในสถานศึกษาให้มีโอกาสศึกษาด้วยตนเองได้
8. ช่วยบันทึกเหตุการณ์สำคัญ ๆ และเรื่องราวต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ได้อย่างถูกต้องตรงกับความเป็นจริง สามารถใช้อ้างอิงในการศึกษาด้านต่าง ๆ รวมทั้งทางด้านประวัติศาสตร์
9. ช่วยให้ผู้เรียนรู้ได้ละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา ระยะทาง ขนาด และความซับซ้อนของสิ่งต่าง ๆ ที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้เห็นเป็นขั้นตอนที่เป็นรูปธรรม นำอดีตหรือสิ่งที่อยู่ไกล หรือลึกลับมาให้ศึกษาได้ ทำสิ่งที่เคลื่อนไหวเร็วให้ดูช้าลง และย่อหรือขยายขนาดของสิ่งต่าง ๆ ได้
10. ช่วยเกื้อหนุนงานด้านธุรกิจและการบันเทิง ในแง่ของการบริหาร การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

การให้บริการสื่อโสตทัศนฯ ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้เริ่มให้บริการสื่อโสตทัศนฯ ในปี พ.ศ. 2524 โดยอยู่ในความรับผิดชอบของงานเทคโนโลยีทางการศึกษา ในระยะแรกให้บริการเฉพาะ เทปบันทึกเสียง วิทยุทัศน์ สไลด์ และวัสดุย่อส่วน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2526 ภาควิชาภาษาต่างประเทศ คณะวิทยาศาสตร์ ได้ร่วมกับ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จัดตั้งศูนย์การเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (English Self Access Center - ESAC) พร้อมทั้งได้มอบโต๊ะสำหรับวางเทปบันทึกเสียง ไข้ฟังเป็นรายบุคคล ให้แก่ หอสมุดคุณหญิงหลงฯ จำนวน 6 ตัว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาและบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสฝึกทักษะภาษาอังกฤษ

ปี พ.ศ. 2527 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดหาเครื่องเล่นวิทยุทัศน์และเครื่องเล่น เทปบันทึกเสียง มาให้บริการใช้ในห้องสมุดอย่างละ 2 ชุด และได้จัดหาเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามจำนวน ผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น จนถึงปัจจุบันหอสมุดฯ มีเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียงไว้บริการ จำนวน 10 เครื่อง เครื่องเล่นวิทยุทัศน์พร้อมโทรทัศน์ จำนวน 12 ชุด หูฟังไร้สาย จำนวน 30 อัน และได้ติดตั้ง งานควาเทียม จำนวน 2 งาน ซีดีรอมมัลติมีเดีย และ UBC

ปัจจุบัน ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ให้บริการสื่อโสตทัศนฯ หลายประเภท ประมาณ 3,000 รายการ ได้แก่ แผ่นที่ สไลด์ วัสดุย่อส่วน เทปบันทึกเสียง วิทยุทัศน์ ชุดการสอน ซีดีรอม มัลติมีเดีย เอกสารของศูนย์การเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเอง และสื่อสัญญาณควาเทียม และมี โสตทัศนูปกรณ์ ประเภทต่าง ๆ ประมาณ 50 เครื่อง โดยจะให้บริการทั้งบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ อาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา และบุคคลภายนอก มีผู้ใช้ เฉลี่ย วันละประมาณ 70 คน

ลักษณะการให้บริการสื่อโสตทัศนฯ และโสตทัศนูปกรณ์ ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีดังนี้

1. บริการยืม – คืน สื่อโสตทัศนฯ และโสตทัศนูปกรณ์ จะมีทั้งที่ให้อืมใช้ภายในหอสมุด ซึ่งจะเป็นสื่อโสตทัศนฯทุกประเภทที่มีให้บริการในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ส่วนสื่อโสตทัศนฯ ที่ให้อืมออกนอกห้องสมุดจะมีเฉพาะเทปบันทึกเสียง วิทยุทัศน์ และชุดการสอน ให้บริการยืม

ครั้งละ 3 ชุด/สัปดาห์ ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการยืมใช้ภายในห้องสมุดวันละประมาณ 50 คน และยืมออกนอกห้องสมุดประมาณวันละ 20 คน

2. บริการจองสื่อโสตทัศน สื่อโสตทัศนบางประเภทที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ถ้าผู้ใช้บริการต้องการยืมสื่อโสตทัศนที่มีผู้อื่นยืมไปแล้ว สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของจองสื่อโสตทัศนนั้นได้ หรืออาจจะจองด้วยตัวเองจากเครื่องคอมพิวเตอร์ก็ได้

3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเกี่ยวกับสื่อโสตทัศน และโสตทัศนอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. บริการสอน แนะนำ พร้อมทั้งสาธิตวิธีการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ประเภทต่าง ๆ

5. บริการทำสำเนาเทปบันทึกเสียง วิทยุทัศน์ และสไลด์ ประกอบการเรียนการสอนที่ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์

6. บริการสื่อโสตทัศนของศูนย์การเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเอง

7. บริการโสตทัศนอุปกรณ์ และอุปกรณ์ที่ใช้กับเครื่องเฉพาะอย่าง เช่น เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง เครื่องเล่นวิทยุทัศน์ โทรทัศน์ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียม คอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย หูฟังไร้สาย เป็นต้น

แนวคิดด้านงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศพบว่า มีการศึกษาใน 2 ลักษณะ คือ

1. ศึกษาการใช้บริการสื่อโสตทัศนโดยตรง พวงเพ็ชร รื่นเรือง (2532) ได้ศึกษาการใช้บริการวัสดุไม่ตีพิมพ์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการสื่อโสตทัศนของผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะในการใช้บริการสื่อโสตทัศน รวมทั้งได้มีการศึกษาสาเหตุของการใช้และการไม่ใช้สื่อโสตทัศน ผลการวิจัยพบว่า ในด้านสภาพการใช้มีทั้งผู้ใช้และไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศน ผู้ที่ไม่ใช้มีสาเหตุหลัก คือ ไม่ทราบว่าสื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีประเภทใดบ้าง ส่วนผู้ใช้บริการสื่อโสตทัศนนั้น ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาข้อมูลประกอบวิชาที่กำลังศึกษา วิธีการใช้บริการสื่อโสตทัศน คือขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ แต่จะใช้ สื่อโสตทัศนและโสตทัศนอุปกรณ์ประเภทต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อยเท่านั้น ยกเว้น บริการค้นคว้าภายในสถานที่ซึ่งใช้อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังต้องการให้เพิ่มบริการต่าง ๆ เหล่านี้ในระดับมาก คือ เทปบันทึกเสียง และเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง การประชาสัมพันธ์บริการสื่อโสตทัศน เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการจัดทำบัตรรายการสื่อโสตทัศนไว้ที่ฝ่ายวัสดุไม่ตีพิมพ์และที่คู่มือการใช้สื่อโสตทัศน

และโสตทัศนูปกรณ์แต่ละประเภท มีห้องเสียง ห้องฉายภาพยนตร์ ห้องประชุม หรือห้องศึกษารายกลุ่ม และให้สามารถยืมสื่อโสตทัศน่ออกนอกห้องสมุดได้

สำหรับด้านปัญหาในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้บริการเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยประสบปัญหามากที่สุด ในเรื่องเนื้อหาของสื่อโสตทัศนไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา รองลงมาตามลำดับคือ ไม่ทราบว่ามียังบริการสื่อโสตทัศนประเภทอื่นนอกจากที่เคยใช้ ไม่มีคู่มือการใช้สื่อโสตทัศนและโสตทัศนูปกรณ์ ไม่ทราบวิธีใช้สื่อโสตทัศนบางประเภท เป็นต้น ส่วนข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่ คือ ให้ขยายห้องบริการสื่อโสตทัศนให้กว้างขวางขึ้น เพิ่มโต๊ะเก้าอี้ให้มากขึ้น ให้จัดแผนผังการจัดวางสื่อโสตทัศน และโสตทัศนูปกรณ์ควรมีห้องฉายภาพยนตร์เป็นเอกเทศ ควรมีห้องเอนกประสงค์ซึ่งผู้ใช้สามารถขอใช้ได้ และควรปรับปรุงอุณหภูมิในห้องบริการสื่อโสตทัศนให้สูงขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลากร คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์บริการเป็นประจำ ควรเพิ่มบุคลากรซึ่งมิใช่บรรณารักษ์ ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ คือ ควรจัดประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสื่อโสตทัศนหลายประเภทที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ควรให้คำแนะนำการใช้สื่อโสตทัศน และโสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ และควรมีเทปคำบรรยายของมหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกกระบวนวิชา

สามินี ชัยวาศี (2534) ได้ศึกษาการใช้บริการสื่อโสตทัศนในสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้บริการสื่อโสตทัศนในสำนักบรรณสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า ในด้านสภาพการใช้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อความบันเทิง เวลาที่เข้าใช้บริการไม่แน่นอน วิธีการค้นหาสื่อโสตทัศนที่ต้องการ คือ ขอลำแนะนำจากผู้ให้บริการ และใช้บริการสื่อโสตทัศนเฉลี่ยในระดับน้อยและไม่เคยใช้ โดยใช้บริการ ยืม – คืน สื่อโสตทัศนมากกว่างานบริการอื่น ประเภทของสื่อโสตทัศนที่ใช้บริการมากที่สุดคือ วิทยุทัศน์ ประเภทของเนื้อหาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ สารคดี ความรู้ทั่วไป

ด้านปัญหาในการใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการประสบปัญหาในการใช้บริการสื่อโสตทัศนเฉลี่ยในระดับน้อยและไม่เป็นปัญหา ปัญหาที่ประสบเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้บริการไม่เพียงพอ รองลงมาตามลำดับคือ คุณภาพของสื่อโสตทัศนที่ให้บริการไม่ดีพอ ขาดการประชาสัมพันธ์เครื่องมือช่วยค้นและไม่รู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้น ขาดการประชาสัมพันธ์บริการประเภทต่างๆ สถานที่ตั้งของหน่วยบริการสื่อโสตทัศนอยู่ไกล ทำให้การเข้าใช้บริการลำบาก เนื้อเรื่องของสื่อโสตทัศนที่ให้บริการไม่ทันสมัย และไม่ตรงกับความต้องการ

จำนวนโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ บริการจองสื่อโสตทัศนส์ล่าช้า และจำนวนที่นั่งสำหรับผู้เข้าใช้บริการไม่เพียงพอ

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อโสตทัศนส์ ปรากฏว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องงานบริการ ผู้ให้บริการ สื่อโสตทัศนส์ โสตทัศนูปกรณ์ อาคารสถานที่ เครื่องมือช่วยค้น เฉลี่ยในระดับปานกลางทุกด้าน และส่วนใหญ่คิดว่าระเบียบการใช้สื่อโสตทัศนส์เหมาะสม ยกเว้น เวลาที่ให้ยืมวีดิทัศน์น้อยเกินไป

สมทรง เจ๊ะดาโอ๊ะ (2536) ศึกษาปัญหาการใช้โสตทัศนวัสดุของอาจารย์ ข้าราชการ และ นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 435 คน ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 404 ฉบับ ผลการศึกษา พบว่า ในด้านสภาพการให้บริการ อาจารย์มีความเห็นว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากในเรื่องเวลาบริการยืม - คืน และจองโสตทัศนวัสดุ จำนวนวันที่ให้ยืมโสตทัศนวัสดุแต่ละครั้ง การบริการยืม - คืนโสตทัศนวัสดุ ความกระตือรือร้นและการให้ความสะดวกแก่ผู้ให้บริการและความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ในขณะที่ข้าราชการ มีความเห็นว่า บริการยืม-คืน โสตทัศนวัสดุและความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก แต่จะมีปัญหาในเรื่องบริการห้องโสตทัศนวัสดุ จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืมแต่ละครั้ง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและบริการโสตทัศนวัสดุ จำนวนรายชื่อของโสตทัศนวัสดุและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รวมทั้งสถานที่บริการโสตทัศนวัสดุ ส่วนความเห็นของนักศึกษาเมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความเห็นว่า เครื่องมือช่วยค้นโสตทัศนวัสดุประเภทบัตรรายการที่เรียงตามลำดับอักษรของชื่อเรื่อง มีความเหมาะสมในระดับมาก สำหรับเรื่องอื่น ๆ นักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความเห็นว่า การบริการโสตทัศนวัสดุมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความเห็นว่า จำนวนวันที่ให้ยืมโสตทัศนวัสดุแต่ละครั้ง การบริการยืม - คืน โสตทัศนวัสดุ บริการฉายวีดิทัศน์ เพื่อการบันเทิง บัตรรายการโสตทัศนวัสดุเรียงตามชื่อเรื่อง และความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องอื่น ๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อเสนอแนะในด้านระเบียบการบริการโสตทัศนวัสดุ คือควรขยายเวลาบริการให้เท่ากับงานบริการทั่วไปของห้องสมุด เพิ่มจำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืมในแต่ละครั้ง ขยายระยะเวลาที่ให้ยืมเป็น 2 สัปดาห์ และลดอัตราค่าปรับเป็นวันละ 5/บาท/ชื่อเรื่องหรือชุด ส่วนด้านบริการโสตทัศนวัสดุ ควรมีบริการคู่มือวีดิทัศน์ บริการฟังเทปเฉพาะบุคคลและควรจัดหาวัสดุประเภทนี้เพิ่มเติมให้ทันสมัย ในด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ควรมีป้ายขนาดใหญ่บอกตำแหน่งที่ตั้งงานโสตทัศนวัสดุ ควรขยายห้องฉายภาพยนตร์

และห้องโสตทัศนวัสดุ 2 ให้กว้างกว่านี้ และควรมีการควบคุมเสียงให้เหมาะสมในขณะที่ให้บริการวีดิทัศน์

2. การศึกษาเกี่ยวกับสื่อการสอนและการใช้ทรัพยากรห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ซึ่งจะรวมทั้งทรัพยากรประเภทสื่อโสตทัศนวัสดุด้วย ซึ่งพอจะสรุปประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

2.1 ด้านสภาพการใช้

สุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522) ได้สำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนา ของ นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้บริการสื่อโสตทัศน พบว่า นักศึกษาใช้วัสดุประเภทนี้น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฉิมา สวัสดิสรณ์ (2522) ที่ได้สำรวจการใช้ทรัพยากรห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการประกอบการสอนของ คณาจารย์ พบว่า อาจารย์ใช้โสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์ประกอบการสอนน้อยมาก ส่วนงานวิจัยของรัตนาวลี เถลิงสุขวัฒนา (2532) พบว่า รูปแบบของสื่อโสตทัศนที่มีการใช้มากที่สุด คือ วีดิทัศน์ รองลงมาคือ แผ่นภูมิ แผนที่ เทปบันทึกเสียงและรูปภาพ และที่ใช้น้อยที่สุด คือ ไมโครฟิล์ม ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้พบว่า อาจารย์ใช้เทปบันทึกเสียงเพื่อประกอบการสอนมากที่สุด ใช้แผ่นภูมิและแผนที่เพื่อการผลิตชุดวิชาและเพื่อการวิจัย มากที่สุด และใช้วีดิทัศน์ เพื่อการบริการทางวิชาการมากที่สุด และเมื่อจำแนกตามสาขาวิชาที่สอน พบว่า มีอาจารย์ 4 สาขา ที่ใช้เทปบันทึกเสียงมากที่สุด คือ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ นิติศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์ ส่วนอีก 3 สาขาวิชาใช้แผ่นภูมิและแผนที่มากที่สุด คือ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ รัฐศาสตร์ และ นิเทศศาสตร์ และอีก 2 สาขา ใช้รูปภาพมากที่สุด คือ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์และส่งเสริม การเกษตรและสหกรณ์ ส่วนสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพจะใช้วีดิทัศน์มากที่สุด

1.2 ด้านปัญหา

ฉิมา สวัสดิสรณ์ (2522) พบว่า คณาจารย์ประสบปัญหาในการใช้โสตทัศนวัสดุแต่ละ ประเภทแตกต่างกัน คือ ลูกโลก ประสบปัญหาในเรื่องการจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ ภาพยนตร์ สไลด์ ฟิล์มสตริป ไมโครฟิล์ม และแผ่นเสียง ประสบปัญหาในเรื่องขาดอุปกรณ์ที่จะใช้ดู หรือ อ่าน นอกจากนี้ยังประสบปัญหาในเรื่องจำนวนโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ กับผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พะวงพิศ เทียนทิม (2524) ที่ทำวิจัยเรื่องปัญหาการใช้ วัสดุการสอนในหอสมุดกลางของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า จำนวนโสตทัศนวัสดุ

ประกอบการสอนทุกประเภท และทุกสาขาวิชามีจำนวนน้อย เก่าและล้าสมัย ในขณะที่งานวิจัยของรัตนาวดี เถลิงสุขวัฒนา (2532) พบว่า อาจารย์ประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อโสตทัศนอยู่ในระดับน้อย

2.3 ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

บุญยง เกี่ยวการค้า (2513) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ ในมหาวิทยาลัย พบว่า ควรจัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา และให้คำแนะนำในการดำเนินงานโสตทัศนศึกษาของคณะต่าง ๆ รวมทั้งจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ควรจัดหาคู่มือการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ และรายชื่อโสตทัศนอุปกรณ์แจกแก่อาจารย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัย บุญประเสริฐ (2514) พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ต้องการให้มีการส่งเสริมและปรับปรุงงานโสตทัศนศึกษา รวมทั้งบริการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของ สถาพร ทศวงศ์ (2528) ที่ได้วิเคราะห์สถานภาพและความต้องการใช้สื่อการสอน ของคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ต้องการให้มีสื่อการสอนติดตั้งอยู่ในห้องเรียนของคณะ เช่น เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องฉายสไลด์ และต้องการให้บุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสได้ศึกษาต่อ หรือฝึกอบรม ส่วนงานวิจัยของ สมสมัย พลอินดา (2529) พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ และควรมีอุปกรณ์สื่อการสอนที่จำเป็นอย่างเพียงพอ รวมทั้งควรเพิ่ม งบประมาณสำหรับจัดซื้ออุปกรณ์สื่อการสอนให้เพียงพอ

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ พบว่ามีการศึกษาดังนี้ คือ

ด้านสภาพการใช้

มาร์กาเลส (Margales 1969) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับสื่อการสอน พบว่า อาจารย์ชอบใช้เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะมากที่สุด และเครื่องฉายทึบแสงน้อยที่สุด ในขณะที่ ฮิวส์ (Hughes 1976) ได้ศึกษาการให้บริการและการใช้เทปบันทึกเสียงแบบดัดแปลงในห้องสมุดเฉพาะ 480 แห่ง พบว่า การให้บริการเทปบันทึกเสียงแบบดัดแปลงในห้องสมุดมีมากใน 3 สาขา คือ สาขาการแพทย์ การบริหาร และสาขากฎหมาย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษากฎหมายและนักศึกษาแพทย์ โดยที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นิยมฟังเทปบันทึกเสียง ในบริเวณที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ และใช้บริการครั้งละ 20 - 30 นาที ส่วนโอเบทซ์ (Obetz 1980) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนในชั้นเรียน

ของอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยชุมชนทั่วประเทศ พบว่า สื่อโสตทัศนที่อาจารย์ใช้ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ภาพยนตร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัสเซล (Russell 1981) ที่ศึกษาเรื่องการใช้สื่อการสอนของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยออริกอน และพบว่า อาจารย์มีการใช้ภาพยนตร์ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเช่นเดียวกัน ในขณะที่งานวิจัยของ ลิเบโร (Librero 1981) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์การใช้สื่อโสตทัศนของนักศึกษามหาวิทยาลัยอินเดียนา พบว่าสื่อที่นิยมใช้มากที่สุด คือ แผ่นโปร่งใส รูปภาพ และสไลด์ นอกจากนี้ เบรทตัน และคณะ (Bratton and other 1987) ได้ทำวิจัยเรื่องการเลือกและการจัดหาสื่อโสตทัศนของบุคลากรในวิชาชีพสาธารณสุขศาสตร์ งานวิจัยนี้เป็นการสำรวจการเลือกและการใช้สื่อโสตทัศนของนักศึกษสาธารณสุขศาสตร์ และที่ปรึกษา จากสถาบันการศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ในสหรัฐอเมริกา พบว่า มีการใช้วีดิทัศน์ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแอกนิว แม็คนีล และ ทาซตัน (Agnew, Mcneely and Thaxton 1989) ที่ศึกษาเรื่องการวางแผนและการใช้สื่อโสตทัศนของอาจารย์ใน Georgia State University พบว่ามีการใช้วีดิทัศน์ในระดับสูงสุดเช่นกัน

ด้านปัญหา

ผลการวิจัยของ มาร์กาเลส (Margales 1969) พบว่า ปัญหาที่ทำให้อาจารย์ใช้สื่อโสตทัศนน้อย เนื่องจากอาจารย์ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ และไม่ได้รับการอบรมเรื่องการใช้สื่อโสตทัศนมาก่อน สื่อโสตทัศนมีเนื้อหาไม่ครอบคลุมเรื่องที่ต้องการทั้งหมด ต้องเสียเวลาในการคัดเลือก ขาดห้องเรียนที่เหมาะสมกับการใช้สื่อ นอกจากนี้ยังพบว่าสื่อโสตทัศนที่นำมาบริการอยู่ในสภาพที่เก่า ชำรุด ล้าสมัย รูปทรงไม่น่าใช้ และภาควิชาไม่สนับสนุนการใช้สื่อโสตทัศนและโสตทัศนอุปกรณ์ ส่วนงานวิจัยของ ฮิวส์ (Hughes 1976) พบว่าปัญหาที่ผู้ใช้ประสบคือ จำนวนเทปบันทึกเสียงมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ นอกจากนั้น ลารี (Larry 1984) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการสื่อโสตทัศนของอาจารย์ใน Purdue University ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่อาจารย์ประสบในการใช้สื่อโสตทัศนในระดับมาก คือวัสดุที่ไม่เหมาะสม ล้าสมัย และไม่สอดคล้องกับหลักสูตร ในขณะที่ แอกนิว แม็คนีล และ ทาซตัน (Agnew, Mcneely and Thaxton 1989) พบว่าปัญหาในการใช้ สื่อโสตทัศนในระดับมาก คือการใช้สื่อโสตทัศนมีขีดจำกัด เนื่องจากงบประมาณที่ใช้ในการจัดหาไม่เพียงพอ

ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยของมาร์กาเลส (Margales 1969) ได้มีผู้เสนอความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะว่า หัวหน้าศูนย์สื่อโสตทัศนศึกษาต้องพยายามสร้างบรรยากาศให้อาจารย์พึงพอใจในการใช้ ต้องพยายามทำงานร่วมกับอาจารย์ผู้สอนเพื่อช่วยกันวางนโยบายของศูนย์ รวมทั้งต้องสร้างทัศนคติที่ดีแก่อาจารย์ในการใช้สื่อโสตทัศนศึกษาและโสตทัศนูปกรณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้เสนอความคิดให้มหาวิทยาลัยสนับสนุนในการให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา โสตทัศนูปกรณ์ และพัฒนาระบบการสอนให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ส่วนงานวิจัยของเดวิส (Davis 1971) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสื่อการสอน พบว่าควรอบรมผู้ใช้ให้รู้จักเลือกใช้สื่อการสอน พร้อมทั้งควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้รู้ทราบถึงการบริการ ระบบการจัดเก็บ และวิธีใช้สื่อแต่ละประเภท

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) (Kerlinger, 1986 : 377) แบบภาคตัดขวาง (Crossectional Study) เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหา ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ธรรมดาระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่มาใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดียทุกคนในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ธรรมดาระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเฉลี่ยจากสถิติการยืมสื่อโซเชียลมีเดีย ทั้งการยืมใช้ภายในและการยืมออกนอกหอสมุดคุณหญิงหลง ธรรมดาระวีสุนทร ระหว่างปี พ.ศ.2537 ถึง พ.ศ.2541 จำนวน 5,000 คน/ปี

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ธรรมดาระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 370 คน โดยการคำนวณขนาดตัวอย่าง ด้วยวิธีของทาโร ยามานะ (Yamane 1967 : 185) ดังนี้

สูตร การหากลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ประชากรหรือจำนวนผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ย
ระหว่างปี พ.ศ. 2537 - 2541

e = ความคลาดเคลื่อนที่ให้อ้างอิง คือ 0.05

และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เป็นผู้ที่มาใช้บริการ สื่อโสตทัศน์ ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป และสุ่มหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกสุ่มจากกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็น อาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา และบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องสมุด โดยใช้สูตร
$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

n_i	=	กลุ่มตัวอย่าง
N_i	=	จำนวนประชากรของกลุ่มที่มาใช้บริการ
n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มประชากร

กลุ่มประชากร	จำนวนผู้มาใช้บริการ	กลุ่มตัวอย่าง
อาจารย์	743	55
ข้าราชการ	351	26
นักศึกษา	3,757	278
บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องสมุด	149	11
รวม	5,000	370

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ได้ส่งแบบสอบถามทั้งด้วยตนเองและส่งทางไปรษณีย์ ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 ชุด ตั้งแต่ เดือน มีนาคม 2543 ถึงเดือน กรกฎาคม 2543 ได้รับแบบสอบถามคืน 345 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.24 เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องของคำตอบ ก่อนนำไปวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (ภาคผนวก ก) ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทย และ ภาษาต่างประเทศ รวมทั้งจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการสื่อโซเชียลในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบคำถามปลายปิดและปลายเปิด ส่วนใหญ่เป็นคำถามปลายปิดที่มีข้อคำถามเป็นแบบการประเมินค่า (Rating Scale) โดยมาตรวัดระดับการใช้ ความพึงพอใจในการใช้บริการและระดับปัญหาการใช้บริการเป็นระดับ 6 ระดับ โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และหน่วยงานที่สังกัด เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบและเติมคำ

ส่วนที่ 2 สภาพการใช้บริการสื่อโซเชียล เป็นคำถามเกี่ยวกับความถี่และช่วงเวลา ที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ วิธีการค้นหาสื่อโซเชียล ระดับการใช้สื่อโซเชียล โซเชียลนูปรแกรม และบริการต่าง ๆ แบบสอบถามในส่วนนี้มีลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบ ซึ่งมีทั้งแบบให้เลือกตอบ 1 ข้อ และเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และมีให้เติมคำ รวมทั้งวัดระดับการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ระเบียบการให้บริการ ประเภทและลักษณะของบริการ ผู้ให้บริการ เครื่องมือช่วยค้น การจัดเก็บและดูแลรักษา

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการ เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบในการใช้บริการสื่อโซเชียล ทางด้านอัตราค่าบริการ ระเบียบการให้บริการ ผู้ให้บริการ จำนวนโซเชียลนูปรแกรมและอาคารสถานที่

แบบสอบถามที่วัดระดับเกี่ยวกับการใช้ ความพึงพอใจ และปัญหา จะวัดระดับโดยกำหนดเป็น 6 ระดับ ดังนี้

ระดับค่าคะแนน = 5 หมายถึง มีระดับการใช้ ความพึงพอใจ และปัญหา เรื่องการใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าคะแนน = 4 หมายถึง มีระดับการใช้ ความพึงพอใจ และปัญหา เรื่องการใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ระดับค่าคะแนน = 3 หมายถึง มีระดับการใช้ ความพึงพอใจ และปัญหา เรื่องการใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าคะแนน = 2 หมายถึง มีระดับการใช้ ความพึงพอใจ และปัญหา เรื่องการใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าคะแนน = 1 หมายถึง มีระดับการใช้ ความพึงพอใจ และปัญหา เรื่องการใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับค่าคะแนน = 0 หมายถึง ไม่เคยใช้/ไม่พึงพอใจ/ไม่ประสบปัญหา เรื่องการใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ถ้าผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่าไม่เคยใช้ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

ส่วนที่ 5 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการ ในด้านการให้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย โซเชียลบุปกรณ์ สถานที่ และอื่นๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยนี้ใช้การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 วิธี คือ

1. ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหาและความตรงของข้อคำถามในแต่ละส่วนตามหลักวิชาการ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการสร้างเครื่องมือวัดผลและวิจัย จำนวน 1 ท่าน ช่วยตรวจสอบความตรง หลังจากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปใช้จริง

2. ตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ที่มาใช้บริการ สื่อโสตทัศน์ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร ซึ่งมีลักษณะเหมือนกลุ่มประชากรที่ศึกษา แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง ตามวิธีของ ครอนบัค แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงทั้งฉบับ เท่ากับ 0.92

การวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS-PC (Statistical Package for the Social Sciences for Personal Computer) ด้วยการใช้เครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม หน่วยงานที่สังกัด และสภาพการใช้บริการ ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้จำนวน และร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการใช้ ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการ นำคำตอบมาวิเคราะห์หาจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลที่มีผู้ตอบว่าไม่เคยใช้ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการ ผู้ให้บริการ สื่อโสตทัศน์ โสตทัศนอุปกรณ์ อาคารสถานที่ นำคำตอบมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

เกณฑ์การแปลผลสำหรับการวิจัย

สำหรับคำถามที่เกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการ ผู้วิจัยใช้มาตรวัดระดับความพึงพอใจและระดับปัญหา 6 ระดับ ส่วนคำถามเกี่ยวกับระดับการใช้มาตรวัดระดับการใช้ 5 ระดับ ตามมาตรวัดการประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ / การใช้ / ปัญหาในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ / การใช้ / ปัญหาในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ / การใช้ / ปัญหาในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ / การใช้ / ปัญหาในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 0.50 – 1.49 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ / การใช้ / ปัญหาในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 0 – 0.49 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจ / ไม่ประสบปัญหา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ จะกล่าวถึงสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ลำดับชั้นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และผลในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนข้อมูล
%	แทน	ค่าร้อยละ (Percentage)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ลำดับชั้นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำนวนตามหน่วยงานและสถาบันที่ผู้ใช้บริการสังกัด สถานภาพของผู้ใช้บริการ คณะ/หน่วยงานของผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องสมุด

ส่วนที่ 2 สภาพการให้บริการ (ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1) ได้แก่

2.1 ความถี่ในการใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/ปีที่ผ่านมา ช่วงเวลาที่ใช้บริการ แหล่งที่ผู้ใช้บริการทราบ วิธีการค้นหาสื่อสารสนเทศ วิธีใช้สารสนเทศ

2.2 สภาพการใช้ตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการกับความสำเร็จในการค้นข้อมูลและความต้องการใช้บริการในอนาคต

2.3 ระดับการให้บริการจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร (ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1) จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ธรรมดาระวีสุนทร (ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2) จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดียของฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลง ธรรมดาระวีสุนทร (ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
หน่วยงานและสถาบันที่ผู้ใช้บริการสังกัด		
คณะ / หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	334	96.8
มหาวิทยาลัย / หน่วยงานอื่น ๆ	8	2.3
อื่น ๆ	3	0.9
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	30	8.7
ข้าราชการ	26	7.5
นักศึกษา	278	80.6
บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องสมุด	11	3.2
คณะ/หน่วยงานของผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัย		
สงขลานครินทร์ (N = 334)		
คณะวิทยาศาสตร์	76	22.8
คณะวิทยาการจัดการ	72	21.6
คณะวิศวกรรมศาสตร์	63	18.9
คณะแพทยศาสตร์	30	9.0
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	24	7.2
คณะทันตแพทยศาสตร์	13	3.9

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
คณะพยาบาลศาสตร์	13	3.9
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	12	3.6
คณะเภสัชศาสตร์	9	2.7
คณะศิลปศาสตร์	6	1.8
บัณฑิตวิทยาลัย	3	0.9
คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม	2	0.6
ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์	2	0.6
สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง	2	0.6
ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	1	0.3
สถาบันทรัพยากรชายฝั่ง	1	0.3
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี	1	0.3
สำนักวิจัยและพัฒนา	1	0.3
ศูนย์คอมพิวเตอร์	1	0.3
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	0.3
โครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี	1	0.3

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จำนวน 334 คน (ร้อยละ 96.8) เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีสถานภาพเป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 278 คน (ร้อยละ 80.6) รองลงมา จำนวน 30 คน (ร้อยละ 8.7) เป็นอาจารย์ และผู้ให้บริการจำนวนมากที่สุด 76 คน (ร้อยละ 22.8) สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ รองลงมา จำนวน 72 คน (ร้อยละ 21.6) สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มีผู้ให้บริการเพียง 11 คน (ร้อยละ 3.2) เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องสมุด

ส่วนที่ 2 สภาพการให้บริการ (ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1)

2.1 ความดีในการให้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/ปีที่ผ่านมา ช่วงเวลาที่ใช้บริการ แหล่ง
ที่ผู้ให้บริการทราบ วิธีการค้นหาสื่อ สื่อดัดแปลง วิธีใช้สื่อดัดแปลงปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ของสภาพการให้บริการที่กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา

สภาพการให้บริการ	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
ความดีในการให้บริการ		
ทุกวัน	12	3.5
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	52	15.1
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	101	29.3
เดือนละ 1 ครั้ง	55	15.9
เดือนละ 2-3 ครั้ง	58	16.8
อื่นๆ	67	19.4
- นาน ๆ ครั้ง	24	6.9
- ไม่แน่นอน	22	6.4
- ใช้เกือบทุกวัน	9	2.6
- แล้วแต่ความจำเป็นที่ต้องการข้อมูล	8	2.3
- ใช้สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	4	1.2
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/ปีที่ผ่านมา		
2-3 ครั้ง	73	21.2
4-5 ครั้ง	45	13.0
6-7 ครั้ง	30	8.7
มากกว่า 7 ครั้ง	197	57.1

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สภาพการให้บริการ	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาให้บริการ *		
08.30 น. – 11.00 น.	69	20.0
11.00 น. – 13.00 น.	100	29.0
13.00 น. – 16.30 น.	175	50.7
16.30 น. – 19.30 น.	112	32.5
ช่วงเวลาอื่น ๆ	47	13.6
- ไม่นำนอน	24	4.7
- เวลาที่ว่าง	18	3.6
- แล้วแต่สะดวก	5	1.0
แหล่งที่ผู้ใช้บริการทราบข่าวการบริการ *		
เพื่อนหรือผู้ร่วมงานบอก	238	69.0
การประชุมนิเทศการใช้ห้องสมุด	75	21.7
คู่มือการใช้ห้องสมุด	61	17.7
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	61	17.7
บุคลากรของห้องสมุด	65	18.8
อื่น ๆ	49	14.2
- เข้าไปใช้บริการสื่อสารสนเทศ	27	7.8
- ศึกษาด้วยตนเอง	13	3.8
- เดินสำรวจ	5	1.4
- จากการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด	3	0.9
- Web site ของห้องสมุด	1	0.3

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สภาพการใช้บริการ	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
วิธีการค้นหาสื่อโสตทัศน *		
ถามบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ สื่อโสตทัศน	190	55.1
ถามเพื่อนซึ่งเคยใช้บริการมาก่อน	168	48.7
เดินหาตามชั้น และตู้ที่จัดเก็บสื่อโสตทัศน	189	54.8
ค้นจากระบบออนไลน์แคตตาล็อก หรือ ระบบ โอแพค (OPAC) ของห้องสมุด	127	36.8
อื่น ๆ	3	0.9
- อาศัยความคุ้นเคย	2	0.6
- เดินสำรวจ	1	0.3
การรู้จักวิธีใช้โสตทัศนอุปกรณ์ *		
ศึกษาจากคู่มือที่ติดไว้ในห้องบริการ	137	39.7
ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่	162	47.0
ถามเพื่อนหรือขอความช่วยเหลือจากเพื่อน	169	49.0
ใช้ได้ด้วยตนเอง	208	60.3
การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	20	5.8
อื่น ๆ	4	1.2
- เคยเรียน	2	0.6
- ใช้ได้เองเฉพาะบางประเภท	2	0.6

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดคือ จำนวน 101 คน (ร้อยละ 29.3) ใช้บริการที่กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษาสัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง รองลงมาคือ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 16.8) ใช้บริการเดือนละ 2 – 3 ครั้ง ในรอบปีที่ผ่านมาผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จำนวน 197 คน (ร้อยละ 57.1) ใช้บริการที่กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษามากกว่า 7 ครั้ง ช่วงเวลา 13.00 น. – 16.30 น. เป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมากที่สุด จำนวน 175 คน (ร้อยละ 50.7) รองลงมาจำนวน

112 คน (ร้อยละ 32.5) มาใช้บริการเวลา 16.30 น. – 19.30 น. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จำนวน 238 คน (ร้อยละ 69.0) ทราบข้อมูลการให้บริการของกิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษาจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงานบอก รองลงมาจำนวน 75 คน (ร้อยละ 21.7) ทราบจากการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด สำหรับวิธีการค้นหาสื่อโสตทัศนนั้น พบว่า ส่วนใหญ่จำนวน 190 คน (ร้อยละ 55.1) ถ้ามจากบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสื่อโสตทัศน รองลงมาคือ จำนวน 189 คน (ร้อยละ 54.8) จะค้นหาด้วยตนเองตามชั้นและตู้ที่จัดเก็บสื่อโสตทัศน ส่วนการที่ผู้บริการรู้จักวิธีใช้โสตทัศนูปกรณ์นั้น พบว่า จำนวนมากที่สุด คือจำนวน 208 คน (ร้อยละ 60.3) รู้จักวิธีใช้โสตทัศนูปกรณ์ด้วยตนเอง รองลงมาคือจำนวน 169 คน (ร้อยละ 49.0) สอบถามเพื่อนหรือขอความช่วยเหลือจากเพื่อน

2.2 สภาพการใช้ตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ กับความสำเร็จในการค้นข้อมูล และความต้องการใช้บริการในอนาคต ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ของสภาพการใช้บริการ ตามวัตถุประสงค์ ความสำเร็จในการค้นข้อมูล ความต้องการใช้บริการในอนาคต

สภาพการใช้บริการ	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ *		
ค้นคว้าหาความรู้ตามที่อาจารย์สั่ง	94	27.2
ค้นคว้าหาความรู้ตามที่ตนเองสนใจ	240	69.6
ค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียนการสอน	110	31.9
เพิ่มพูนทักษะเพิ่มเติมจากชั้นเรียน	99	28.7
เพิ่มพูนทักษะเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ	158	45.8
เพื่อการวิจัยหรือการผลิตผลงานทางวิชาการ	28	8.1
ต้องการหาความรู้จากสื่อโสตทัศนใหม่ ๆ เช่น สื่อสัญญาณดาวเทียม ซีดี – 롬 มัลติมีเดีย	153	44.3
เพื่อความบันเทิง	255	73.9
อื่น ๆ	9	2.6
- คู่มือที่อาจารย์สอน	2	0.6

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 4 (ต่อ)

สภาพการใช้บริการ	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
- ยืมสื่อประกอบการสอน	2	0.6
- ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	2	0.6
- ยืมเทปธรรมะ	1	0.3
- ค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อทำปัญหาพิเศษ	1	0.3
- ผ่อนคลายความเครียด	1	0.3
ความสำเร็จในการค้นข้อมูล		
- มาก	69	20.0
- ปานกลาง	232	67.2
- น้อย	40	11.6
- ไม่ประสบผลสำเร็จ	4	1.2
ความต้องการใช้บริการในอนาคต (N = 298)		
ต้องการใช้บริการ	298	100
ไม่ระบุเหตุผล	59	19.8
ระบุเหตุผล	239	80.2
- เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ที่ดี สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง	89	29.9
- ให้ความรู้ความเพลิดเพลิน	40	13.4
- ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมและฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	35	11.7
- สะดวกดี	27	9.1
- บริการเร็วดี บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี	14	4.7
- มีสื่อให้ค้นเป็นจำนวนมาก และมีบริการครอบคลุมหลายด้าน	13	4.4
- มีสื่อการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์	10	3.4

ตารางที่ 4 (ต่อ)

สภาพการให้บริการ	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
- ได้ความรู้ใหม่	6	2.0
- ไม่มีที่อื่นให้ใช้	2	0.7
- บรรยากาศเงียบดี	1	0.3
- ไม่ต้องเสียเงิน	1	0.3
- ต้องการข้อมูลทำวิจัย	1	0.3
ไม่ต้องการใช้บริการ	-	-

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ จำนวนมากที่สุด 255 คน (ร้อยละ 73.9) ใช้เพื่อความบันเทิง รองลงมาจำนวน 240 คน (ร้อยละ 69.6) ใช้เพื่อค้นหาหาความรู้ตามที่ตนเองสนใจ สำหรับความสำเร็จในการค้นข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จำนวน 232 คน (ร้อยละ 67.2) ประสบผลสำเร็จในการค้นในระดับปานกลาง รองลงมาจำนวน 69 คน (ร้อยละ 20.0) ประสบผลสำเร็จในการค้นในระดับมาก มีเพียง 4 คน (ร้อยละ 1.2) ที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการค้น นอกจากนี้ผู้ให้บริการส่วนมาก จำนวน 298 คน (ร้อยละ 100) ต้องการมาใช้บริการอีก โดยร้อยละ 80.2 ให้เหตุผลของการมาใช้ต่าง ๆ กันคือ เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ที่ดี สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง จำนวน 89 คน (ร้อยละ 29.9) ให้ความรู้ความเพลิดเพลิน จำนวน 40 คน (ร้อยละ 13.4) ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมและฝึกทักษะภาษาอังกฤษ จำนวน 35 คน (ร้อยละ 11.7) เป็นต้น

2.3 ระดับการใช้บริการ จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ ปราบกฎผลดังแสดงในตารางที่ 5- 8

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการใช้บริการจำแนกเป็นรายด้าน

ระดับการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ด้านสื่อโซเชียล	2.57	0.96	ปานกลาง
ด้านโซเชียลพอร์ทัล	2.80	1.05	ปานกลาง
ด้านบริการต่าง ๆ ของกิจกรรม เทคโนโลยีทางการศึกษา	2.50	1.01	ปานกลาง
รวม	2.62	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับการใช้บริการทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการใช้ในระดับปานกลางเช่นกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านโซเชียลพอร์ทัลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.80$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการใช้ด้านสื่อโสตทัศน์ จำแนกเป็นรายข้อ

ระดับการใช้	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. เทปบันทึกเสียง (Tape Cassette)	2.43	1.20	น้อย
2. วิดีทัศน์ (Video Tape)	2.65	1.21	ปานกลาง
3. ชุดการสอน (Kit)	2.00	0.98	น้อย
4. แผนที่ (Map)	1.91	1.06	น้อย
5. สื่อสัญญาณดาวเทียม (Satellite Media)	2.74	1.32	ปานกลาง
6. ซีดี – 롬 มัลติมีเดีย (CD-ROM Multimedia)	2.65	1.26	ปานกลาง
7. เอกสารและวัสดุของศูนย์การเรียนรู้ ภาษา อังกฤษด้วยตนเอง (English Self Access Center)	2.49	1.23	น้อย
รวม	2.57	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการด้านสื่อโสตทัศน์โดยรวม ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการใช้สื่อโสตทัศน์ในระดับปานกลาง 3 ข้อ และระดับน้อย 4 ข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า สื่อสัญญาณดาวเทียมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.74$) แผนที่ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.91$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการใช้ด้านไอศตทัศนูปกรณ์จำแนกเป็นรายชื่อ

ระดับการใช้	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง	2.44	1.19	น้อย
2. เครื่องเล่นวีดิทัศน์และโทรทัศน์	2.91	1.24	ปานกลาง
3. เครื่องกรอม้วนวีดิทัศน์	2.73	1.27	ปานกลาง
4. หูฟังไร้สาย	3.21	1.28	ปานกลาง
5. เครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียม	2.88	1.30	ปานกลาง
6. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับซีดี-รอม มัลติมีเดีย	2.81	1.21	ปานกลาง
รวม	2.80	1.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีการใช้บริการด้านไอศตทัศนูปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า มีการใช้ในระดับปานกลาง 5 ข้อ ระดับน้อย 1 ข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าหูฟังไร้สายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.21$) รองลงมาคือเครื่องเล่นวีดิทัศน์และโทรทัศน์ ($\bar{X} = 2.91$) ส่วนเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.44$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการใช้ด้านบริการต่าง ๆ ของกิจกรรม
เทคโนโลยีทางการศึกษา จำแนกเป็นรายชื่อ

ระดับการใช้	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. บริการยืม – คืน สื่อโสตทัศนวัสดุ ภายในห้องสมุด	2.68	1.27	ปานกลาง
2. บริการยืม – คืน สื่อโสตทัศน ออกนอกห้องสมุด	2.56	1.20	ปานกลาง
3. บริการจองสื่อโสตทัศน	1.81	0.87	น้อย
4. บริการทำสำเนาสื่อโสตทัศน	1.86	0.93	น้อย
5. บริการสอนและแนะนำการใช้ สื่อโสตทัศนและอุปกรณ์ต่าง ๆ	1.91	0.92	น้อย
6. บริการสื่อสัญญาณดาวเทียม	2.70	1.33	ปานกลาง
7. บริการซีดี – รมมัลติมีเดีย	2.62	1.22	ปานกลาง
8. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	2.14	1.04	น้อย
รวม	2.50	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่ามีการใช้บริการต่าง ๆ ในระดับปานกลางและระดับน้อย 4 ข้อเท่ากัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า บริการสื่อสัญญาณดาวเทียมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.70$) รองลงมาคือ บริการยืม – คืน สื่อโสตทัศนใช้ภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 2.68$) ส่วนบริการจองสื่อโสตทัศน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.81$)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร (ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1) จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏผล ดังแสดงในตารางที่ 9 - 16

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
จำแนกเป็นรายด้าน

ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ด้านระเบียบการให้บริการ	3.30	0.68	ปานกลาง
ด้านบริการต่าง ๆ ของกิจกรรม			
เทคโนโลยีทางการศึกษา	3.41	0.81	ปานกลาง
ด้านสื่อสังคม	3.13	0.75	ปานกลาง
ด้านโซเชียลบุปรณ์	3.25	0.90	ปานกลาง
ด้านผู้ให้บริการ	3.54	0.86	มาก
ด้านการจัดเก็บและดูแลรักษา	3.54	0.76	มาก
ด้านเครื่องมือช่วยค้นฐานข้อมูล			
สื่อสังคม	3.29	0.86	ปานกลาง
รวม	3.35	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้าน ระดับปานกลาง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านผู้ให้บริการและด้านการจัดเก็บและดูแลรักษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.54$) ส่วนด้านสื่อสังคมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.13$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านระเบียบการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ ด้านระเบียบการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. วัน – เวลา ที่เปิดให้บริการ			
1.1 วันจันทร์-ศุกร์ (8.30-19.30 น.)	3.18	1.14	ปานกลาง
1.2 วันเสาร์ (9.00 – 17.00 น.)	2.91	1.28	ปานกลาง
2. ระยะเวลาที่ให้ยืมสื่อโสตทัศน			
ออกนอกห้องสมุด (7 วัน / ครั้ง)	3.57	0.93	มาก
3. จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้ยืมออก			
นอกห้องสมุด (อย่างละ 3 ชุด / ครั้ง)	3.30	1.00	ปานกลาง
4. ข้อปฏิบัติในการใช้บริการ			
4.1 ห้ามนำวิดิทัศน์, แผ่นซีดี-รอม ภาษาไทยซึ่งไม่ใช่ สารคดี ทางวิชาการ บทเรียน การ อบรม การประชุมสัมมนา ต่าง ๆ มาคูที่กิจกรรม เทคโนโลยีทางการศึกษา	2.77	1.40	ปานกลาง
4.2 จะถูกตัดสิทธิ์การใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์ 2 เดือน ในกรณี ที่ใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับซีดี-รอม มัลติมีเดีย เล่นเกมส์	3.45	1.18	ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจ			
ด้านระเบียบการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
4.3 ต้องซื้อหนังสือเล่มใหม่มาทดแทนให้ห้องสมุด ในกรณีที่ผู้ใช้ขีดเขียนหรือทำเครื่องหมายลงในหนังสือคู่มือต่าง ๆ	3.47	1.13	ปานกลาง
4.4 ต้องกรอเส้นเทปวีดิทัศน์กลับทุกครั้งที่ใช้งานเสร็จ	3.86	0.99	มาก
4.5 ต้องยืมสื่อโสตทัศนและคู่มือประกอบไปพร้อมกันไม่ให้แยกยืม	3.57	0.99	มาก
รวม	3.30	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระเบียบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ระดับปานกลาง 6 ข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ต้องกรอเส้นเทปวีดิทัศน์กลับทุกครั้งที่ใช้งานเสร็จมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.86$) ห้ามนำวีดิทัศน์ แผ่นซีดี-รอมภาษาไทย ซึ่งไม่ใช่สารคดีทางวิชาการ บทเรียน การอบรม การประชุมสัมมนาต่าง ๆ มาดูที่กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.77$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านบริการต่าง ๆ ของกิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษาจำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ ด้านบริการต่าง ๆ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. บริการยืม – คืน สื่อ โสตทัศนวัสดุ ภายในห้องสมุด	3.50	0.84	มาก
2. บริการยืม – คืน สื่อ โสตทัศนวัสดุ ออกนอกห้องสมุด	3.56	0.88	มาก
3. บริการจองสื่อโสตทัศนวัสดุ	3.34	0.81	ปานกลาง
4. บริการทำสำเนาสื่อโสตทัศนวัสดุ	3.21	0.87	ปานกลาง
5. บริการสอนและแนะนำการใช้ สื่อโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ	3.22	0.98	ปานกลาง
6. บริการสื่อสัญญาณดาวเทียม	3.46	1.02	ปานกลาง
7. บริการซี-ดี รอม มัลติมีเดีย	3.39	1.06	ปานกลาง
8. บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า	3.29	1.01	ปานกลาง
รวม	3.41	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของ กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ระดับปานกลาง 6 ข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าบริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนออกนอกห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาคือบริการยืม-คืน สื่อโสตทัศนใช้ภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.50$) ส่วนบริการทำสำเนาสื่อโสตทัศนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.21$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจด้านสื่อโสตทัศน
จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ ด้านสื่อโสตทัศน	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. จำนวนสื่อโสตทัศน			
1.1 เทปบันทึกเสียง (Tape Cassette)	3.30	0.87	ปานกลาง
1.2 วีดิทัศน์ (Video Tape)	3.12	1.05	ปานกลาง
1.3 ชุดการสอน(Kit)	3.08	0.85	ปานกลาง
1.4 แผนที่ (Map)	2.94	0.80	ปานกลาง
1.5 สื่อสัญญาณดาวเทียม (Satellite Media)	3.27	1.10	ปานกลาง
1.6 ซีดี-รอม มัลติมีเดีย (CD-ROM Multimedia)	3.30	1.02	ปานกลาง
1.7 เอกสารและวัสดุของศูนย์การเรียนรู้ ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (English Self Access Center)	3.38	0.97	ปานกลาง
2. เนื้อหาสอดคล้องกับการเรียนการสอน	3.30	0.94	ปานกลาง
3. เนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มีการ เรียนการสอน	2.99	0.98	ปานกลาง
4. เนื้อหาทันสมัย	2.99	1.11	ปานกลาง
5. คุณภาพของสื่อ โสตทัศน เช่น ความคมชัดของภาพ	3.09	1.08	ปานกลาง
รวม	3.13	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสื่อโสตทัศนฯโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า จำนวนเอกสารและวัสดุของศูนย์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมาคือจำนวนซีดี-รอม มัลติมีเดีย จำนวนเทปบันทึกเสียง เนื้อหาของสื่อโสตทัศนฯสอดคล้องกับการเรียนการสอนพึงพอใจในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 3.30$) ส่วนแผนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.94$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านจำนวนโสตทัศนูปกรณ์ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ			
ด้านจำนวนโสตทัศนูปกรณ์	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง	3.24	1.02	ปานกลาง
2. เครื่องเล่นวีดิทัศน์และโทรทัศน์	3.30	1.01	ปานกลาง
3. เครื่องกรอม้วนวีดิทัศน์	3.19	0.98	ปานกลาง
4. หูฟังไร้สาย	3.42	1.06	ปานกลาง
5. เครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียม	3.12	1.18	ปานกลาง
6. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับซีดี-รอม มัลติมีเดีย	3.28	1.08	ปานกลาง
รวม	3.25	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อจำนวนโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า หูฟังไร้สายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมาคือเครื่องเล่นวีดิทัศน์และโทรทัศน์ ($\bar{X} = 3.30$) ส่วนเครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.12$)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ
จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ ด้านผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.56	0.88	มาก
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.49	0.96	ปานกลาง
3. ท่าทีในการให้บริการ เช่น ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.59	0.98	มาก
4. มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	3.54	0.97	มาก
รวม	3.54	0.86	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ระดับปานกลาง 1 ข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ท่าทีในการให้บริการ เช่น ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.59$) ความกระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.49$)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจด้านการจัดเก็บ และดูแลรักษาจำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจ			
ด้านการจัดเก็บและดูแลรักษา	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. จัดเก็บในระบบชั้นเปิด แยกตามประเภทของสื่อ โสตทัศนให้ผู้ใช้หยิบเอง	3.57	0.80	มาก
2. สื่อโสตทัศนและคู่มือประกอบจัดเก็บในกล่องเดียวกัน	3.59	0.84	มาก
3. มีป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้งของสื่อโสตทัศนประเภทต่าง ๆ	3.56	0.93	มาก
4. ความสะอาดของสื่อโสตทัศนและโสตทัศนอุปกรณ์	3.50	0.86	มาก
รวม	3.54	0.76	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการจัดเก็บและดูแลรักษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า สื่อโสตทัศนและคู่มือประกอบ จัดเก็บในกล่องเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.59$) ความสะอาดของสื่อโสตทัศนและโสตทัศนอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.50$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยคัน
จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือช่วยคัน	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การให้รายละเอียดของข้อมูลแต่ละ ชื่อเรื่อง เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง	3.41	0.90	ปานกลาง
2. สามารถค้นเรื่องที่ต้องการได้ง่าย และรวดเร็ว	3.34	0.95	ปานกลาง
3. การแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยคัน	3.16	1.00	ปานกลาง
รวม	3.29	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยคัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า การให้รายละเอียดของข้อมูลแต่ละชื่อเรื่อง เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.41$) การแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยคัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.16$)

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสื่อสังคมของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
(ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2) จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏผลดังแสดง
ในตารางที่ 17 - 26

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา จำแนกเป็นรายด้าน

ระดับปัญหา	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ด้านอัตราค่าบริการ	2.82	1.14	ปานกลาง
ด้านประเภทของสื่อสังคมที่ไม่ให้ ยืมออกนอกห้องสมุด	2.75	1.35	ปานกลาง
ด้านการจัดเก็บและบำรุงรักษา	2.07	1.17	น้อย
ด้านผู้ให้บริการ	1.80	1.20	น้อย
ด้านเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง	2.07	1.21	น้อย
ด้านเครื่องเล่นวีดิทัศน์และ เครื่องรับโทรทัศน์	2.25	1.24	น้อย
ด้านเครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียม	3.00	1.23	ปานกลาง
ด้านระบบ ซีดี – 롬 มัลติมีเดีย	2.26	1.25	น้อย
ด้านอาคารสถานที่	2.29	1.18	น้อย
รวม	2.26	0.91	น้อย

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ใช้บริการประสบปัญหาด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสบปัญหาในระดับปานกลาง 3 ด้าน ระดับน้อย 6 ด้าน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านเครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.00$) รองลงมาคือด้านอัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 2.82$) ส่วนด้านผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.80$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหา ด้านอัตราค่าบริการจำแนกเป็นรายข้อ

ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ค่าบริการทำสำเนาเทพ			
บันทึกเสียง (10บาท/ม้วน)	2.87	1.28	ปานกลาง
2. ค่าบริการทำสำเนาวีดิทัศน์			
(40บาท/ม้วน)	2.86	1.18	ปานกลาง
3. อัตราค่าปรับ (3บาท/วัน/ชุด)	2.84	1.21	ปานกลาง
รวม	2.82	1.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาด้านอัตราค่าบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสบปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ค่าบริการทำสำเนาเทพบันทึกเสียง (10 บาท/ม้วน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.87$) ส่วนอัตราค่าปรับมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.84$)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านสื่อโสตทัศนที่ไม่ให้ยืม
ออกนอกห้องสมุด

ปัญหาด้านสื่อโสตทัศน ที่ไม่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ประเภทของสื่อโสตทัศนที่ไม่ให้ยืม ออกนอกห้องสมุด เช่น ซีดี – รอมมัลติมีเดีย เอกสารและวัสดุ ของศูนย์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ด้วยตนเอง	2.75	1.35	
รวม	2.75	1.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ใช้บริการประสบปัญหาด้านสื่อโสตทัศนที่ไม่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด เช่น ซีดี – รอม มัลติมีเดีย เอกสารและวัสดุของศูนย์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหาด้านการจัดเก็บและบำรุงรักษา
จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัญหาด้านการจัดเก็บ และบำรุงรักษา	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. จัดเก็บสื่อโสตทัศนสลับกล่อง ไม่ตรงกับชื่อเรื่องที่ต้องการ	2.20	1.37	น้อย
2. จัดเก็บสื่อโสตทัศนและคู่มือ ประกอบไม่ครบชุด	2.14	1.30	น้อย
3. สื่อโสตทัศนไม่อยู่ในกล่อง ที่บรรจุ	1.99	1.27	น้อย
4. สื่อโสตทัศนชำรุด	2.10	1.21	น้อย
5. การจัดเรียงสื่อโสตทัศนบนชั้น สับสนไม่ถูกต้อง	2.07	1.30	น้อย
รวม	2.07	1.17	น้อย

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาด้านการจัดเก็บและบำรุงรักษา โดยรวม
อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ เมื่อพิจารณา
จากค่าเฉลี่ย พบว่า การจัดเก็บสื่อโสตทัศนสลับกล่องไม่ตรงกับชื่อเรื่องที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
($\bar{X} = 2.20$) ส่วนสื่อโสตทัศนไม่อยู่ในกล่องที่บรรจุ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.99$)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหาด้านผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ขาดความรอบคอบ เช่น ไม่ได้ยืม และคืนในเครื่องคอมพิวเตอร์	1.73	1.32	น้อย
2. คุดและส่งเสียงดัง	1.95	1.38	น้อย
3. เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในช่วงปฏิบัติงาน ล่วงเวลา	1.74	1.29	น้อย
รวม	1.80	1.20	น้อย

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสบปัญหาในระดับน้อยทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ให้บริการคุดและส่งเสียงดัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 1.95$) ผู้ให้บริการขาดความรอบคอบ เช่น ไม่ได้ยืม-คืนในเครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.73$)

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาด้านเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง
จำแนกเป็นรายชื่อ

เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. หัวเทปสกปรกฟังไม่ได้	2.05	1.32	น้อย
2. ชิ้นส่วนของเครื่องชำรุด	2.04	1.28	น้อย
3. หูฟังที่ใช้กับเครื่องเทปบันทึกเสียงชำรุด	2.13	1.28	น้อย
รวม	2.07	1.21	น้อย

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาด้านเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียงโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ประสบปัญหาในระดับน้อยทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าหูฟังที่ใช้กับเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียงชำรุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.13$) ชิ้นส่วนของเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียงชำรุดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.04$)

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านเครื่องเล่นวีดิทัศน์ และเครื่องรับโทรทัศน์ จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัญหาด้านเครื่องเล่นวีดิทัศน์ และเครื่องรับโทรทัศน์	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. หัวเทปสกปรกทำให้ภาพไม่ชัด	2.40	1.31	น้อย
2. เครื่องเล่นวีดิทัศน์และโทรทัศน์ เสียบ่อย	2.09	1.30	น้อย
รวม	2.25	1.24	น้อย

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาด้านเครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ประสบปัญหาในระดับน้อยทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าหัวเทปสกปรกทำให้ภาพไม่ชัดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.40$)

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านเครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียม
จำแนกเป็นรายข้อ

ระดับปัญหา	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. บริการที่นั่งสำหรับคู่อุปกรณ์			
ดาวเทียมไม่เพียงพอ	2.97	1.37	ปานกลาง
2. ช่องสัญญาณดาวเทียมของ			
ประเทศต่าง ๆ มีน้อย	3.04	1.37	ปานกลาง
รวม	3.00	1.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาด้านเครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสบปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าช่องสัญญาณดาวเทียมของประเทศต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.04$)

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านระบบซีดี – รวม มัลติมีเดีย
จำแนกเป็นรายข้อ

ปัญหาค้านระบบซีดี-รวม มัลติมีเดีย	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับ ซีดี-รวมมัลติมีเดีย เสียบ่อย	2.33	1.30	น้อย
2. ระบบเครือข่าย (Network) ของ ซีดี- รวม มัลติมีเดีย ชัดข้องบ่อย	2.28	1.32	น้อย
3. ระบบ Stand alone ทำให้เสีย เวลาในการติดตั้งโปรแกรม	2.27	1.31	น้อย
รวม	2.26	1.25	น้อย

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาค้านระบบซีดี-รวม มัลติมีเดีย โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประสบปัญหาในระดับน้อยทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับซีดี-รวม มัลติมีเดียเสียบ่อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.33$) ระบบ Stand alone ทำให้เสียเวลาในการติดตั้งโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.27$)

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหา ด้านอาคารสถานที่
จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัญหาด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. บริเวณที่นั่งคู่มือโทรศัพท์ คับแคบและไม่เป็นสัดส่วน	2.45	1.34	น้อย
2. ที่ตั้งของคู่มือโทรศัพท์ แต่ละ ประเภทไม่เหมาะสม	2.17	1.25	น้อย
3. ผู้ใช้บริการพลุกพล่านและ มีเสียงรบกวน	2.24	1.31	น้อย
รวม	2.29	1.18	น้อย

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ประสบปัญหาในระดับน้อยทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าบริเวณที่นั่งคู่มือโทรศัพท์คับแคบและไม่เป็นสัดส่วนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.45$)

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อโสตทัศนฯ ของฝ่ายหอสมุด
 คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร (ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2) ปรากฏผลดังแสดง
 ในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการ

เรื่อง	จำนวน (N = 202)	ร้อยละ
การให้บริการ	36	17.8
- ควรเปิดบริการพร้อมกับเวลาปิดบริการของห้องสมุด	33	16.3
- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3	1.5
สื่อโสตทัศนฯ	89	44.1
- มีจำนวนน้อย	48	23.8
- ควรจัดหาสื่อโสตทัศนฯ ที่ให้ความบันเทิง	14	6.9
- ควรให้ซีดี – รมอ มัลติมีเดีย ออกนอกห้องสมุด	14	6.9
- สื่อค่อนข้างเก่า	9	4.5
- ควรจัดหาสื่อโสตทัศนฯ หลาย ๆ ภาษา	2	1.0
- ควรจัดหาสื่อโสตทัศนฯ ผลงานวิจัยในประเทศ และ ต่างประเทศ	2	1.0
โสตทัศนูปกรณ์	45	22.3
- มีจำนวนน้อย	23	11.4
- ควรเพิ่มเครื่องและที่นั่งสำหรับดูสื่อสัญญาณดาวเทียม	18	8.9
- ควรติดตั้งสื่อสัญญาณดาวเทียมทุกช่องในต่างประเทศ	4	2.0
สถานที่	58	28.7
- คับแคบเกินไป	47	23.3
- ควรจัดให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น	11	5.4
อื่น ๆ	6	2.6
- ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสื่อโสตทัศนฯ ที่มี และการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มากกว่านี้	3	1.5
- ควรมีคู่มือการให้บริการแจก	2	1.0
- ควรถามความเห็นจากคณาจารย์ว่าต้องการให้ห้องสมุด บันทึกวีดิทัศน์รายการใดบ้าง	1	0.5

จากตารางที่ 27 เป็นคำถามแบบปลายเปิด ให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการในด้านต่าง ๆ พบว่า มีผู้ใช้บริการจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 58.55 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยมีการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในด้าน สื่อโซเชียลมีเดียมากที่สุด จำนวน 89 คน (ร้อยละ 44.1) รองลงมาคือด้านสถานที่ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 28.7) สำหรับเรื่องที่ใช้บริการ แสดงความคิดเห็นมากที่สุดคือ สื่อโซเชียลมีเดียมีจำนวนน้อย จำนวน 48 คน (ร้อยละ 23.8) รองลงมาตามลำดับ คือ สถานที่คับแคบเกินไป จำนวน 47 คน (ร้อยละ 23.3) ควรปิดบริการพร้อมกับเวลาปิดบริการของห้องสมุดจำนวน 33 คน (ร้อยละ 16.3) และโซเชียลมีเดียมีจำนวนน้อย จำนวน 23 คน (ร้อยละ 11.4) เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบภาคตัดขวาง (Crosssectional Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหา ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ในการใช้บริการสื่อโซเชียลของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ที่มาใช้บริการสื่อโซเชียลในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 370 คน โดยใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของทาโร ยามานะ (Yamane 1967:185) และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือเป็นผู้ที่มาใช้บริการสื่อโซเชียลในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป โดยเลือกสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการที่เป็นอาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา และบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องสมุด เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2543 ถึงเดือน กรกฎาคม 2543 ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 345 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.24 ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบคุณภาพด้านเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการสร้างเครื่องมือวัดผลและวิจัย จำนวน 1 ท่าน และนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงด้วยวิธีของครอนบักแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS ด้วยสถิติต่าง ๆ คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.8) เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีสถานภาพเป็นนักศึกษา (ร้อยละ 80.6) โดยเป็นผู้ให้บริการที่มาจากคณะวิทยาศาสตร์มากที่สุด (ร้อยละ 22.8) รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 21.6) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีสื่อโซเชียลหลายชนิดที่ไม่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด ต้องใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น ทำให้นักศึกษาซึ่งอาจจะมี

เวลาวางมากกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น ที่อาจคิดภาระหน้าที่การงานประจำวัน ประกอบกับ มีอาจารย์ ส่วนหนึ่งซื้อสื่อโสตทัศนศึกษาเองเป็นของตัวเอง ทำให้ไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา ของ ห้องสมุด สำหรับเหตุผลที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ อาจเป็นเพราะทั้ง 2 คณะ ตั้งอยู่ใกล้ห้องสมุดมากกว่าคณะอื่น ๆ ทำให้ นักศึกษาจากทั้ง 2 คณะ สามารถใช้ห้องสมุดเป็นที่พักผ่อนดูสื่อโสตทัศนศึกษาระหว่างรอเรียนคาบต่อไป

2. สภาพการใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 29.3) มาใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง รองลงมา (ร้อยละ 16.8) มาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุด ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบว่าให้บริการอะไรบ้าง เนื้อหาทางด้านใด ในรอบหนึ่งปี ที่ผ่านมามีผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.1) มาใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา มากกว่า 7 ครั้ง และ ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ (ร้อยละ 50.7) มาใช้บริการเวลา 13.00 – 16.30 น. รองลงมา (ร้อยละ 32.5) มาใช้บริการเวลา 16.30 – 19.30 น. ทั้งนี้อาจเป็นเพราะช่วงเวลาดังกล่าว นักศึกษาเพิ่งเสร็จจากการเรียน และต้องการผ่อนคลายความเครียด

สำหรับแหล่งที่ผู้ใช้บริการทราบว่าห้องสมุดมีบริการสื่อโสตทัศนศึกษาประเภทใดบ้างนั้น ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.0) ทราบจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงานบอก รองลงมา (ร้อยละ 21.7) ทราบจาก การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด สำหรับวิธีการค้นหาสื่อโสตทัศนศึกษาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.1) ปฏิบัติคือ ถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของพวงเพ็ชร รื่นเรือง (2532) และสามินี ชัยวาลี (2534) ทั้งนี้เพราะการถามบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา เป็นวิธีที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมักจะได้รับความ ต้องการเร็วกว่าการค้นหาด้วยวิธีอื่นๆ เพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการย่อมมีความรู้ ความชำนาญและความคุ้นเคยกับสื่อต่างๆมากกว่า

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.3) รู้จักวิธีใช้โสตทัศนอุปกรณ์โดยใช้ได้ด้วยตนเอง รองลงมา (ร้อยละ 49.0) ถามเพื่อนหรือขอความช่วยเหลือจากเพื่อน ทั้งนี้เพราะโสตทัศนอุปกรณ์ ที่มีบริการในห้องสมุดส่วนใหญ่ เช่น เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง เครื่องเล่นวีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ เป็นอุปกรณ์พื้นฐานซึ่งมีใช้ตามบ้านเรือนทั่วไป ผู้ใช้บริการอาจคุ้นเคยกับการใช้อุปกรณ์เหล่านี้ อยู่แล้ว

ด้านวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.9) เพื่อความบันเทิง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการพักผ่อนหลังจากการคร่ำเคร่งอ่านตำราต่าง ๆ ในห้องสมุด รongลงมา (ร้อยละ 69.6) เพื่อค้นคว้าหาความรู้ตามที่ตนเองสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สามินี ชัยวาสิ (2534) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อความบันเทิง แต่ไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงเพ็ชร รื่นเริง (2532) และ สมทรง เจ๊ะดาโอ๊ะ (2536) ซึ่งส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูลประกอบการเรียนการสอน และเพื่อหาความรู้ใหม่ๆ ตามลำดับ

ด้านผลสำเร็จในการค้นสื่อสารสนเทศ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.2) ประสบผลสำเร็จ ในการค้นในระดับปานกลาง รongลงมา (ร้อยละ 20.0) ประสบผลสำเร็จในการค้นในระดับมาก ซึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของพวงเพ็ชร รื่นเริง (2532) มีเพียงร้อยละ 1.2 ที่ไม่ประสบผลสำเร็จ ในการค้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดได้จัดอบรมหลักในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลของ ห้องสมุดให้กับผู้ใช้ ประกอบกับกิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษายังมีคู่มือแนะนำการค้น สื่อสารสนเทศให้กับผู้ใช้ด้วย ผู้ใช้บริการร้อยละ 100 ต้องการมาใช้บริการสื่อสารสนเทศอื่น โดยให้ เหตุผลตามลำดับคือ เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ที่ดี สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง (ร้อยละ 29.9) ให้ความรู้ ความเพลิดเพลิน (ร้อยละ 13.4) ต้องการหาความรู้เพิ่มเติม และฝึกทักษะภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 11.7) เป็นต้น ในเรื่องการใช้บริการ มีการใช้บริการทุกประเภทที่กิจกรรมเทคโนโลยี ทางการศึกษา จัดไว้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.62$, S.D. = 0.92) โดยมี การใช้ในด้านสารสนเทศมากที่สุด ($\bar{x} = 2.80$, S.D. = 1.05) รongลงมาคือ ด้านสื่อสารสนเทศ ($\bar{x} = 2.57$, S.D. = 0.96) และด้านบริการ ($\bar{x} = 2.50$, S.D. = 1.01) ตามลำดับ ซึ่งต่างจาก ผลการวิจัยของ สุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522) ฉิณา สวัสดิสรณ์ (2522) พวงเพ็ชร รื่นเริง (2532) สามินี ชัยวาสิ (2534) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีการใช้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ด้านสื่อสารสนเทศ

จากการวิจัยพบว่า มีการใช้ด้านสื่อสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.57$, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการใช้ในระดับปานกลาง 3 ข้อ และระดับน้อย 4 ข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า มีการใช้สื่อสัญญาณดาวเทียมมากที่สุด ($\bar{x} = 2.74$, S.D. = 1.32) รongลงมา คือ วิกิพีเดีย และซีดี-รอม มัลติมีเดีย มีการใช้ในระดับเท่ากัน ($\bar{x} = 2.65$, S.D. = 1.21 และ $\bar{x} = 2.65$, S.D. = 1.26 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับสถิติการใช้สื่อสารสนเทศของหอสมุด คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร. 2542) แต่แตกต่างจากผลการวิจัยของรัตนาวลี เถลิงสุขวัฒนา (2532)

สามินี ชัยวาสิ (2534) สมทรง เจ๊ะดาโอ๊ะ (2536) เบรทตัน และคณะ (Bratton and Other 1987) แอคนิว แม็คนีลี และทาซตัน (Agnew, Mcneely and Thaxton 1989) ซึ่งพบว่าสื่อโสตทัศน
ที่มีการใช้โดยเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยุทัศน์ และแตกต่างจากผลการวิจัยของฟวงเพ็ชร รื่นเริง (2532)
ฮิวส์ (Hughes 1976) ที่พบว่า สื่อโสตทัศนที่มีการใช้โดยเฉลี่ยสูงสุด คือ เทปบันทึกเสียง ทั้งยัง
แตกต่างกับผลการวิจัยของโอเบทซ์ (Obetz 1980) รัสเซล (Russell 1981) ที่พบว่า อาจารย์
มีการใช้ภาพยนตร์ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัจจุบันมีสื่อโสตทัศนใหม่ๆ ที่ทันสมัย
และมีรูปแบบต่าง ๆ เป็นที่นิยมเพิ่มมากขึ้น เช่น สื่อสัญญาณดาวเทียม ซีดี-รอม มัลติมีเดีย ทำให้
ผู้ใช้บริการหันมาสนใจสื่อที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งมีรูปแบบ วิธีการใช้ ตลอดจนการนำเสนอ
และเนื้อหาสร้างความสนใจ แตกต่างจากสื่อโสตทัศนรูปแบบเดิม

ด้านโสตทัศนอุปกรณ์

สำหรับการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ พบว่าโดยรวมมีการใช้ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.80$,
S.D. = 1.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ ระดับน้อย 1 ข้อ
เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่ามีการใช้หูฟังไร้สายมากที่สุด ($\bar{x} = 3.21$, S.D. = 1.28) ซึ่ง
สอดคล้องกับผลการวิจัย ระดับการใช้สื่อโสตทัศนที่มีการใช้สื่อสัญญาณดาวเทียมมากที่สุด
รองลงมาคือ วิทยุทัศน์ เนื่องจากสื่อทั้ง 2 ชนิดต้องใช้หูฟังไร้สายเป็นอุปกรณ์ในการฟังเสียง เพื่อ
ไม่ให้เสียงดังรบกวนผู้อื่น และผู้ใช้สามารถปรับความดังของเสียงได้ตามความต้องการ
โสตทัศนอุปกรณ์ที่มีการใช้เฉลี่ยรองลงมา คือ เครื่องเล่นวิทยุทัศน์ และโทรทัศน์ ($\bar{x} = 2.91$, S.D. =
1.24) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่ามีการใช้วิทยุทัศน์ในระดับรองลงมา เพราะการดูวิทยุทัศน์
จำเป็นต้องใช้กับเครื่องเล่นวิทยุทัศน์และโทรทัศน์ จึงจะเห็นภาพและได้ยินเสียง

ด้านบริการต่าง ๆ ของกิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา

ผลการวิจัยด้านการใช้บริการต่างๆ ของกิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา พบว่าโดยรวม
มีการใช้ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.50$, S.D. = 1.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับ
ปานกลาง 4 ข้อและระดับน้อย 4 ข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่ามีการใช้บริการสื่อสัญญาณ
ดาวเทียมมากที่สุด ($\bar{x} = 2.70$, S.D. = 1.33) ซึ่งสอดคล้องกับสถิติการใช้สื่อโสตทัศนของ
ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร และอาจเป็นเพราะสื่อสัญญาณดาวเทียมเป็นเทคโนโลยี
สมัยใหม่ ที่มีทั้งสาระความรู้และความบันเทิงหลากหลายประเภทจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก
เหมาะสำหรับการเรียนรู้ตามความสนใจของแต่ละคน ช่วยคลายความเครียด และเป็นการพักผ่อน
ด้วย สำหรับบริการที่มีผู้ใช้เฉลี่ยรองลงมา ($\bar{x} = 2.68$, S.D. = 1.27) คือบริการยืม-คืน

สื่อโสตทัศนศึกษาในห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับสถิติการใช้สื่อโสตทัศนศึกษาในห้องสมุด (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร. 2542) และสอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการที่ส่วนมากเป็นนักศึกษา ซึ่งอาจจะไม่มีสื่อโสตทัศนศึกษาและโสตทัศนอุปกรณ์เป็นของตนเอง ต้องมาใช้ที่ห้องสมุด อีกทั้งสื่อโสตทัศนศึกษาบางชนิดห้ามยืมออกนอกห้องสมุดด้วย เช่น ซีดี-รอม มัลติมีเดีย เอกสารและวัสดุของศูนย์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (ESAC) แผนที่เป็นต้น บริการที่มีผู้ใช้เฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.81$, S.D. = 0.87) คือบริการจองสื่อโสตทัศนศึกษา ทั้งนี้เพราะสื่อโสตทัศนศึกษาที่มีผู้ใช้ต้องการมาก ทางห้องสมุดจะซื้อหรือทำสำเนาเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้าน และระดับปานกลาง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านผู้ให้บริการและด้านการจัดเก็บและดูแลรักษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.86 และ $\bar{x} = 3.54$, S.D. = 3.76 ตามลำดับ)

ด้านระเบียบการให้บริการ

ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านระเบียบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ ระดับปานกลาง 6 ข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าพึงพอใจต่อการต้องกรอเส้นเทปวีดิทัศน์กลับทุกครั้งที่ใช้งานเสร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.99) รองลงมาคือความพึงพอใจในระดับเท่ากันคือ ระยะเวลาที่ให้ยืมสื่อโสตทัศนศึกษาออกนอกห้องสมุด (7 วัน/ครั้ง) และต้องยืมสื่อโสตทัศนศึกษาและคู่มือประกอบไปพร้อมกัน ไม่ให้แยกยืม ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.93 และ $\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.99 ตามลำดับ) ทั้งนี้เพราะการกรอเส้นเทปกลับ ทุกครั้งที่ใช้งานเสร็จช่วยให้สะดวกในการใช้งานครั้งต่อไป และช่วยรักษาเครื่องเล่นวีดิทัศน์ให้เสื่อมช้าลง ส่วนระยะเวลาที่ให้ยืมสื่อโสตทัศนศึกษาออกนอกห้องสมุด ครั้งละ 7 วัน คงเพียงพอสำหรับการใช้สื่อโสตทัศนศึกษาแต่ละครั้ง ในกรณีที่ผู้ใช้ยังใช้งานไม่เสร็จก็สามารถยืมต่อได้อีก 1 ครั้ง เป็นระยะเวลา 7 วัน รวมเป็น 14 วัน สำหรับการยืมสื่อโสตทัศนศึกษาและคู่มือประกอบพร้อมกัน ช่วยให้ผู้ใช้บริการใช้งานสะดวกมากยิ่งขึ้น เพราะคู่มือ

นอกจากมีคำอธิบาย บทบรรยาย (script) และแบบฝึกหัดแล้ว มักจะมีคำเฉลยแบบฝึกหัดด้วย ซึ่งช่วยในการเรียนรู้ด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี

ด้านบริการต่างๆของกิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านบริการต่างๆของกิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ระดับปานกลาง 6 ข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า บริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนอุปกรณ์นอกห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.88) รองลงมาคือบริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนวัสดุภายในห้องสมุด ($\bar{x} = 3.50$, S.D. = 0.84) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรง เจ๊ะคาโอ๊ะ (2536) สามินี ชัยวาลี (2534) และพวงเพชร รื่นเริง (2532) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดเปิดช่องทางให้ผู้ใช้สามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการและความเหมาะสม กล่าวคือ ผู้ใช้ที่ไม่ค่อยมีเวลา แต่มีโสตทัศนอุปกรณ์เป็นของตนเอง สามารถยืมสื่อโสตทัศนไปใช้ที่บ้านได้ ส่วนผู้ใช้บริการที่ไม่มีโสตทัศนอุปกรณ์เป็นของตนเอง ก็สามารถใช้บริการได้เช่นเดียวกัน โดยการยืมใช้ภายในห้องสมุด

ด้านสื่อโสตทัศน

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสื่อโสตทัศนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า จำนวนเอกสารและวัสดุของศูนย์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (English Self Access Center) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 0.97) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเอกสารและวัสดุของศูนย์ การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง มีจำนวนเพียงพอกับผู้ใช้บริการ ซึ่ง ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษ และอาจารย์ผู้สอนมอบหมาย ให้มาศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม หรือทำแบบฝึกหัด วัสดุเหล่านี้ทางห้องสมุดให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น ผู้ใช้สามารถใช้เอกสารและวัสดุที่ต้องการได้ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ

ด้านจำนวนโสตทัศนอุปกรณ์

ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านจำนวนโสตทัศนอุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าหูฟังไร้สาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 1.06) รองลงมาคือ เครื่องเล่นวีดิทัศน์และโทรทัศน์ ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = 1.01) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

จำนวนหูฟังไร้สายไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ต้องใช้หูฟังไร้สายเป็นอุปกรณ์ในการฟังเสียงจากสื่อสัญญาณความถี่และเครื่องเล่นวีดิทัศน์และโทรทัศน์ด้วย ทางห้องสมุดไม่อนุญาตให้ดูหรือฟังโดยไม่ใช้หูฟัง เพราะหูฟังไร้สายเป็นอุปกรณ์ที่ช่วยไม่ให้เสียงดังรบกวนผู้อื่น ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะดูเรื่องอะไร นั่งที่บริเวณใด จำนวนกี่คน แต่ละคนจะเปิดเสียงดังระดับใดก็ได้ เพราะมีปุ่มควบคุมระดับเสียงอยู่ที่หูฟังแต่ละอัน

ด้านผู้ให้บริการ

จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ระดับปานกลาง 1 ข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าเท่าที่ในการให้บริการ เช่น ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.98) รองลงมาตามลำดับคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.88) และมีความรู้ ความสามารถที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.97)

ด้านการจัดเก็บและดูแลรักษา

ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านการจัดเก็บและดูแลรักษาสื่อโสตทัศน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า สื่อโสตทัศน์และคู่มือประกอบจัดเก็บในกล่องเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.84) รองลงมาตามลำดับคือจัดเก็บสื่อโสตทัศน์ในระบบชั้นเปิด แยกตามประเภทของสื่อโสตทัศน์ ให้ผู้ใช้หียบเอง ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.80) มีป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้งของสื่อโสตทัศน์ประเภทต่างๆ ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.93) และความสะอาดของสื่อโสตทัศน์ และสื่อทัศนูปกรณ์ ($\bar{x} = 3.50$, S.D. = 0.86) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการ พึงพอใจในระดับมากต่อระเบียบการให้บริการที่ต้องยืมสื่อโสตทัศน์และคู่มือประกอบไปพร้อมกัน ไม่ให้แยกยืม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ คู่มือประกอบ มีคำอธิบายและเฉลยคำตอบอยู่ด้วย ช่วยให้ผู้ใช้เรียนรู้ด้วยตนเองได้ นอกจากนี้การจัดเก็บในลักษณะดังกล่าวจะสะดวกกับผู้ใช้บริการ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และนำมาใช้งานได้ทันทีตามความต้องการ

ด้านเครื่องมือช่วยค้น

ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านเครื่องมือช่วยค้นฐานข้อมูลสื่อโสตทัศนจากระบบโอแพค (OPAC) ของห้องสมุดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า การให้รายละเอียดของข้อมูลแต่ละชื่อเรื่อง เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.90) รองลงมาตามลำดับคือสามารถค้นเรื่องที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.95) และการแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยค้น ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 1.00) ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะห้องสมุดจัดปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เพียงปีละ 1 ครั้ง ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษาเริ่มเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัย กำลังอยู่ในระยะปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ทำให้ไม่สนใจเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ประกอบกับนักศึกษาอีกส่วนหนึ่ง ไม่ได้เข้าฟังการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด จึงใช้ห้องสมุดไม่ค่อยเป็น ต้องถามจากเพื่อนหรือรุ่นพี่ ทำให้ใช้เครื่องมือช่วยค้นฐานข้อมูลสื่อโสตทัศนได้เพียงผิวเผิน

4. ปัญหาในการใช้บริการสื่อโสตทัศน

จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการด้านต่างๆ ทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.26$, S.D. = 0.91) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนาวลี เถลิงสุขวัฒนา (2532) สามินี ชัยวาสี (2534) แต่แตกต่างจากผลการวิจัยของพงเพชร รื่นเริง (2532) ที่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้บริการเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน และระดับน้อย 5 ด้าน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านเครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 1.23) รองลงมาคือด้านอัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 1.14) ส่วนด้านผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.80$, S.D. = 1.21)

ด้านอัตราค่าบริการ

ผู้ใช้บริการประสบปัญหาด้านอัตราค่าบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 1.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็ประสบปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ค่าบริการทำสำเนาเทปบันทึกเสียง (10 บาท/ม้วน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 1.28) รองลงมาตามลำดับคือค่าบริการทำสำเนาวิดิทัศน์ (40 บาท/ม้วน) ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 1.18) และอัตราค่าปรับ (3 บาท/วัน/ชุด) ($\bar{X} = 2.84$, S.D. 1.21) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการ

คิดว่าห้องสมุดเป็นแหล่งบริการความรู้แก่ชุมชน ควรให้บริการในลักษณะไม่คิดค่าบริการ แต่ผู้ใช้บริการคงไม่ได้คำนึงถึงการดูแลซ่อมแซมเมื่อเครื่องขัดข้องหรืออุปกรณ์ชำรุด ซึ่งผู้ใช้บริการน่าจะมีส่วนร่วมตรงส่วนนี้ด้วย

ด้านประเภทของสื่อโสตทัศนที่ไม่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด

ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการไม่ให้ยืมสื่อโสตทัศนบางชนิดออกนอกห้องสมุดในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.75$, S.D. = 1.35) เช่น ซีดี-รอม มัลติมีเดีย เอกสารและวัสดุของศูนย์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการบางกลุ่มไม่มีเวลาว่างมากพอที่จะใช้สื่อโสตทัศนที่ห้องสมุด ในช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ อีกทั้งต้องใช้หูฟังเพื่อไม่ให้เสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ทำให้ไม่สะดวก การใส่หูฟังนานๆ จะทำให้เจ็บหู นอกจากนี้การใช้บริการในห้องสมุดบางครั้งก็ไม่มีสมาธิ เนื่องจากจะมีผู้ใช้บริการคนอื่นๆ เดินเข้าออกตลอดเวลา

ด้านการจัดเก็บและบำรุงรักษา

ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในด้านการจัดเก็บและบำรุงรักษาสื่อโสตทัศน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.07$, S.D. = 1.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประสบปัญหาในระดับน้อยทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าการจัดเก็บสื่อโสตทัศนสลับกลอง ไม่ตรงกับชื่อเรื่องที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 2.20$, S.D. = 1.37) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสื่อโสตทัศนทุกชนิดจัดเก็บในระบบชั้นเปิด เมื่อผู้ใช้บริการค้นหาเรื่องที่ต้องการจากชั้นวางสื่อโสตทัศน อาจไม่ได้นำไปจัดเก็บในกล่องเดิม เจ้าหน้าที่ซึ่งจัดเก็บชั้นชั้นก็ไม่ได้ตรวจสอบความถูกต้องภายในกล่องซ้ำอีก เพราะก่อนนำขึ้นชั้นได้ตรวจสอบความถูกต้องของสื่อโสตทัศนและกล่องที่บรรจุเรียบร้อยแล้ว สำหรับปัญหาอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการประสบ คือ มีการเขียนคำตอบลงในหนังสือประกอบเทป และสติ๊กเกอร์ที่ติดชื่อเรื่องของวีดิทัศน์บางม้วนชำรุด ซึ่งปัญหาเหล่านี้บางครั้งเจ้าหน้าที่ตรวจและซ่อมไม่ทัน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเพียง 1 คน แต่ต้องทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน อย่างไรก็ตามห้องสมุดได้ติดคำเตือนห้ามขีดเขียนหรือทำเครื่องหมายใดๆ ไว้ที่หน้าปกของหนังสือประกอบเทปทุกเล่มเพื่อเป็นการป้องกันในเบื้องต้นแล้ว

ด้านผู้ให้บริการ

ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.80$, S.D. = 1.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า

ปัญหาเรื่องผู้ให้บริการคุยและส่งเสียงดัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 1.95$, S.D. = 1.38) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบางครั้งมีผู้เข้ามาใช้บริการพร้อมกันหลายคน เจ้าหน้าที่ต้องอธิบายและให้คำแนะนำในการใช้สื่อโซเชียลและโซเชียลนุปกรณ์ นอกจากนี้ยังต้องส่งเสียงตักเตือนผู้ให้บริการบางคนที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบในการใช้บริการสื่อโซเชียล ประกอบกับห้องที่ให้บริการสื่อโซเชียลไม่ได้แยกให้เป็นสัดส่วนระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการ ส่วนปัญหาอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการประสบคือ ช่วงปิดเทอมไม่มีเจ้าหน้าที่บริการเวลาพักเที่ยง สำหรับการให้บริการสื่อโซเชียล โดยปกติจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักเที่ยง เฉพาะในช่วงเปิดภาคการศึกษาเท่านั้น ส่วนช่วงที่ปิดภาคการศึกษาจะงดให้บริการเวลาพักเที่ยง ทั้งนี้เพราะช่วงที่ปิดเทอมจะมีผู้ใช้บริการน้อยกว่าปกติ และห้องสมุดก็ได้ประชาสัมพันธ์ โดยการติดป้ายประกาศแจ้งให้ผู้ใช้ทราบล่วงหน้าเสมอ

ด้านเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง

ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในด้านเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.07$, S.D. = 1.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อประสบปัญหาในระดับน้อยเช่นกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า หูฟังที่ใช้กับเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียงซำรุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 2.13$, S.D. = 1.28) ทั้งนี้เพราะหูฟังของเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง เป็นชนิดมีสาย ต้องเสียบเข้ากับช่องเสียบหูฟังของเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง บางครั้งสายหูฟังที่ต่อกับเครื่องสั้นเกินไป เมื่อผู้ใช้นั่งห่างเกินไปจะทำให้สายที่เสียบหลุดง่าย บางครั้งสายเสียบหูฟังมีการใช้บ่อย ทำให้สายสัญญาณภายในขาด ไม่สามารถฟังได้ ส่วนปัญหาอื่นๆที่ผู้ใช้บริการประสบคือ ปลั๊กไฟหลวม ซึ่งอาจเป็นเพราะอุปกรณ์ที่ใช้เสียบปลั๊กไฟขนาดไม่สมดุลกัน

ด้านเครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์

ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในด้านเครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.25$, S.D. = 1.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า หัวเทปเครื่องรับวีดิทัศน์สกปรก ทำให้ภาพไม่ชัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 2.40$, S.D. = 1.31) ส่วนปัญหาอื่นๆ คือภาพเป็นคลื่น เสียงไม่ชัด ทั้งนี้เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ดูแลและบำรุงรักษาเครื่องเพียง 1 คน ต้องดูแล บำรุงรักษาเครื่องทั้งหมด 16 เครื่อง และต้องทำหน้าที่อื่น ๆ ด้วย ทำให้ดูแลได้ไม่ทั่วถึง ประกอบกับผู้ใช้บริการมีการใช้เครื่องบ่อย วีดิทัศน์บางม้วนเส้นเทปสกปรก ทำให้ฝุ่นละอองเข้าไปเกาะติดที่หัวเทป เป็นเหตุให้ภาพไม่ชัดและเป็นคลื่น ส่วนเสียงไม่ชัดขึ้นอยู่กับหูฟังบางอันเสื่อมคุณภาพ สายเสียงภายในซำรุด

ด้านเครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียม

ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในด้านเครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 1.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ช่องสัญญาณดาวเทียมของประเทศต่างๆมีน้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.04$, 1.37) ส่วนปัญหาอื่น ๆ คือ จำนวนเครื่องสำหรับคู่มือสัญญาณดาวเทียมมีน้อย เสียงไม่ค่อยชัด ทั้งนี้เพราะห้องสมุดมีเครื่องสำหรับคู่มือสัญญาณดาวเทียม 4 เครื่อง แต่มีผู้ใช้บริการสื่อสัญญาณดาวเทียมมาก และหูฟังเสื่อมสภาพทำให้ได้ยินเสียงไม่ชัด

ด้านระบบซีดี-รอม มัลติมีเดีย

ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในด้านระบบซีดี-รอม มัลติมีเดียโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.26$, S.D. = 1.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสบปัญหาในระดับน้อยทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับซีดี-รอม มัลติมีเดียเสียงบอ่ย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.33$, S.D. = 1.30) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับซีดี-รอม มัลติมีเดียไม่เท่ากัน ผู้ที่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ดี จะเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมโปรแกรมและระบบอื่น ๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้ใช้คนอื่นๆ คิดว่าเครื่องเสีย ส่วนผู้ที่ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ จะทดลองใช้แบบลองผิดลองถูกไปเรื่อยๆ โดยไม่ตามเจ้าหน้าที่ เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องจะเปลี่ยนไปใช้เครื่องอื่นๆ ต่อไป ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการคนต่อไปเสียเวลา เพราะไม่ทราบว่าเครื่องไหนใช้งานได้ หรือเครื่องไหนมีปัญหาต้องรอเจ้าหน้าที่มาแก้ไข รอให้บริษัทมาซ่อม ซึ่งอาจต้องใช้เวลาซ่อมหลายวัน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวก ส่วนปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับระบบซีดี-รอม มัลติมีเดีย ที่ผู้ใช้บริการประสบคือ การจัดโต๊ะที่นั่งติดกัน ทำให้ไม่สะดวกในการใช้ ซึ่งการจัดลักษณะนี้ช่วยประหยัดพื้นที่และเจ้าหน้าที่ดูแลได้ทั่วถึง อีกทั้งจัดเก็บสายไฟได้เป็นระเบียบเรียบร้อยด้วย

ด้านอาคารสถานที่

ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.29$, S.D. = 1.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า บริเวณที่นั่งคู่มือ วัสดุทัศนศิลป์และไม้เป็นสัดส่วนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 1.34) รองลงมาตามลำดับคือ ผู้ใช้บริการพลุกพล่านและมีเสียงรบกวน ($\bar{X} = 2.24$, S.D. = 1.31) ที่ตั้งของสื่อทัศนศิลป์แต่ละประเภทไม่เหมาะสม ($\bar{X} = 2.17$, S.D. = 1.25) ทั้งนี้อาจเนื่องจากห้องที่

ให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาที่มีเนื้อหาจำกัด บางครั้งและบางช่วงเวลา มีผู้ใช้บริการมาก เช่นช่วงที่นักศึกษาเพิ่งสอบเสร็จ หรือช่วงที่อาจารย์มอบหมายงานให้นักศึกษาทำ หรือทดสอบบทเรียนภาษาอังกฤษ จะมีผู้ใช้บริการค่อนข้างพลุกพล่าน และมีเสียงรบกวนบ้าง แต่ไม่มากนัก อีกทั้งสื่อโสตทัศนศึกษาบางประเภทต้องตั้งในทิศทางที่สัญญาณเสียงจากหูฟังไร้สาย ไม่รบกวนซึ่งกันและกัน ไม่สามารถจัดให้เป็นสัดส่วนเฉพาะประเภทหรือบุคคลได้ ส่วนปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับอาคารสถานที่ ซึ่งผู้ใช้บริการประสบคือ สถานที่คับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

ผู้ใช้บริการจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 58.55 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านต่างๆ โดยมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านสื่อโสตทัศนศึกษามากที่สุด จำนวน 89 คน (ร้อยละ 44.1) รองลงมาตามลำดับคือ ด้านสถานที่ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 28.7) ด้านโสตทัศนอุปกรณ์ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 22.3) ด้านการให้บริการ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 17.8) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าเรื่องที่ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นมากที่สุดคือ สื่อโสตทัศนศึกษามีจำนวนน้อย จำนวน 48 คน (ร้อยละ 23.8) รองลงมาตามลำดับ คือ สถานที่คับแคบเกินไป จำนวน 47 คน (ร้อยละ 23.3) ให้ปิดบริการสื่อโสตทัศนศึกษาพร้อมกับเวลาปิดบริการของห้องสมุด จำนวน 33 คน (ร้อยละ 16.3) โสตทัศนอุปกรณ์ มีจำนวนน้อย จำนวน 23 คน (ร้อยละ 11.4) ควรเพิ่มเครื่องและที่นั่งสำหรับดูสื่อสัญญาณดาวเทียม จำนวน 18 คน (ร้อยละ 8.9) เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีความคิดเห็นอื่นๆ คือ ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสื่อโสตทัศนศึกษาที่มี และการให้บริการด้านต่างๆ ให้มากกว่านี้ ควรมีคู่มือการให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาแจกผู้ใช้บริการด้วย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพียงระดับการใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ให้อยู่ในระดับมาก หรือมากที่สุด ผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงาน จะต้องพิจารณาการดำเนินงานของกิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษาในด้านต่างๆ ดังนี้

การจัดหาสื่อโสตทัศนและโสตทัศนอุปกรณ์

1. ควรสำรวจสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการอยู่ในขณะนี้ ว่ามีเนื้อหาสอดคล้องและจำนวนเพียงพอกับความต้องการหรือไม่ รวมทั้งความต้องการของผู้ใช้บริการที่จะให้ห้องสมุดจัดหาสื่อโสตทัศน ในแต่ละสาขาวิชาและแต่ละประเภทมาให้บริการเพิ่มเติม อาจจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างทั่วถึงเกี่ยวกับวิธีการสั่งซื้อสื่อโสตทัศนเข้าห้องสมุด ว่าผู้ให้บริการสามารถเสนอรายชื่อที่ต้องการ ให้ห้องสมุดดำเนินการสั่งซื้อได้

2. ควรมีการจัดเก็บสถิติการใช้บริการสื่อโสตทัศนทุกประเภทอย่างเป็นระบบ ทั้งการยืมใช้ภายในห้องสมุด และการยืมออกนอกห้องสมุด แล้วนำสถิติการใช้มาวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทาง ในการจัดหาสื่อโสตทัศนและ โสตทัศนอุปกรณ์ให้สอดคล้องกับสภาพการใช้

3. ห้องสมุดควรมีนโยบายที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ในการจัดสรรงบประมาณ สำหรับการจัดหาสื่อโสตทัศนและ โสตทัศนอุปกรณ์ โดยนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัย หรือสถิติการใช้บริการจริง มาเป็นแนวทางในการจัดสรร และให้คำนึงถึงสัดส่วนของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท และแต่ละระดับด้วย

การให้บริการ

1. ควรพิจารณาปรับปรุงกฎและระเบียบในการให้บริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เช่น เวลาเปิด - ปิด นอกเวลาราชการ หรือกฎข้อห้ามต่างๆ

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ บริการต่างๆของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างสม่ำเสมอในทุกรูปแบบ ทั้งในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งการจัดนิทรรศการ และแจกเอกสารแนะนำการใช้บริการต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลหรือข่าวสารถึงผู้ใช่มากที่สุด

3. ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้ใช้อาคารห้องสมุด เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยอาศัยสื่อโสตทัศนต่างๆ

การบริหารจัดการ

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและมีแผนงานในการดำเนินงานของกิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา ที่ชัดเจนทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว โดยมีเป้าหมายให้กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา เป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต

2. สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ รวมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเรื่องความร่วมมือในการใช้บริการสื่อโซเชียลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
2. ศึกษาเรื่องการจัดหาและการใช้สื่อโซเชียลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
3. ศึกษาเรื่องความสำเร็จและความล้มเหลวในการเข้าถึงสื่อโซเชียล จากฐานข้อมูลของห้องสมุด

บรรณานุกรม

- กัลยา จยุศิริรัตน์. 2531. สื่อโสตทัศน. นนทบุรี : หน่วยบริการสื่อโสตทัศน ฝ่ายบริการ
สื่อการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิดานันท์ มลิทอง. 2540. เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . 2541. ทีวีดี : แผ่นดิจิทัลออกประสงค์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาโสตทัศนศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกื้อกูล คูปรรัตน์ และคณะ. 2531. โสตทัศนศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชา
โสตทัศนศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณิมา สวัสดิศรทรัพย์. 2522. “การสำรวจการใช้ทรัพยากรห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อ
ประกอบการสอนของคณาจารย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญยง เกี่ยวการค้า. 2513. “การศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและการใช้โสตทัศนูปกรณ์ใน
มหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. 2533. “สื่อออกพดิกัล.” วารสารวิทยบริการ. 12, 1 : 2–21.
- พรรณพิมล กุลบุญ. 2523. โสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์ในห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชา
บรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงเพ็ชร รื่นเรือง. 2532. รายงานการวิจัยการศึกษาการใช้บริการวัสดุไม่ตีพิมพ์ของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พะวงพิศ เทียนทิม. 2524. “ปัญหาการใช้วัสดุการสอนในหอสมุดกลางของคณาจารย์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญประไพ หนูนุกกดี. 2537. สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
ฝ่ายเอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร. 2542. สถิติการยืม
โสตทัศนวัสดุ งานเทคโนโลยีทางการศึกษา. (อัครสำเนา)

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2528. สามศร : เอกสารสารนิเทศทางวิชาการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ.
- รัตนาวลี เถลิงสุขวัฒนา. 2532. “ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วนิดา (น้อมเสมอ) จึงประสิทธิ์. 2526. โสตทัศนศึกษา. นครปฐม : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วารินทร์ รัศมีพรหม. 2531. สื่อการสอน : เทคโนโลยีทางการศึกษาและการสอนร่วมสมัย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วาสนา ชาวหา. 2533. สื่อการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สถาพร ทศวงศ์. 2528. “การวิเคราะห์สถานภาพและความต้องการ การใช้สื่อการสอนของคณาจารย์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมทรง เจ๊ะดาไธยะ. 2536 รายงานการวิจัยเรื่องปัญหาการใช้โสตทัศนวัสดุของอาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- สมสมัย พลอินดา. 2529. “ความต้องการและปัญหาการใช้สื่อการสอนของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สามินี ชัยวาที. 2534. “การใช้บริการสื่อโสตทัศนในสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ. 2543. “มัลติมีเดียหรือสื่อประสม : เทคโนโลยีที่ทรงพลังเพื่อการรับรู้.” จุฬาลงกรณ์วารสาร. 44, 1 :1 - 5.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2538. “สื่อการศึกษาในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุภาภรณ์ สังข์ศรี. 2522. “การสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทัย บุญประเสริฐ. 2514. “สภาพและความต้องการเทคโนโลยีทางโสตทัศนศึกษาระดับมหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Anglo – American cataloguing rules. 1988. Prepared under the Direction of the Joint Steering Committee for Revision of AACR, a Committee of the American Library Association, the Australian Committee on Cataloguing, The British Library, the Canadian Committee on Cataloguing, the Library Association, The Library of Congress ; Edited by Michael Gorman and Paul Winkler. 2 nd ed. revision. Chicago : American Library Association.

Agnew, Grace; Mcneely, William E., and Thaxton, Lyn. 1989. “Faculty Audiovisual Materials Use and Collection Planning at Georgia State University”. **Collection Management.** 11:151-174.

American Library Association. 1983. **The ALA Glossary of Library and Information Science.** Chicago.

Arterbury, Elvis Hugh. 1972. “Teacher Utilization of Media Services Provided by Regional Education Service Centers in Texas.” **Dissertation Abstracts International.** 32 (March) : 4825A - 4826A.

Bratton, Barry and Other. 1987. “Selection and Acquisition of Audiovisual Materials by Health Professionals.” **Bulletin of the Medical Library Association.** 75 (October) : 355-361.

Cabeceiras, James. 1991. **The Multimedia Library : Materials Selection and Use.** 3 rd ed. San Diego : Academic Press.

Clayton, M. 1992. **Managing Library Automation.** 2 nd ed. London : Ashgate.

Daily, Jay E. 1977. “Nonprint Material.” in **Encyclopedia of Library and Information Science.** 20 : 100 – 117.

Davis, Henry C. 1971. “A Study of Instructional Media Equipment.” **Dissertation Abstracts.** 31 (January) : 3202 A.

Dove, Jack. 1975. **The Audio – Visual : Availability and Exploitation of Nonprint Material with Special Reference to Libraries.** London : Andre Deutsch.

- Fothergill, Richard and Butchart, Ian. 1990 **Non-book Materials in libraries : a Practical Guide**. 3 rd ed. London : Clive Bingley.
- Harrod's Librarians' Glossary : 9,000 Terms Used in Information Management, Library Science, Publishing, the Book Trades and Archive Management**. 1995. 8 th ed. England : Gower Publishing.
- Hughes, James Marshall II. 1976. "Patterns of Availability and Use of Audiotape Cassettes in Special Libraries." **Dissertation Abstracts International**. 37 (Ki : u) 13 – A.
- Kerlinger, Fred N. 1986. **Foundations of Behavioral Research**. 3 rd ed. Fort Worth : Holt, Rinehart and Winston.
- Kieffer, Robert E. De. 1985 **Audiovisual Instruction**. 4 th ed. New York : Center for Applied Research in Education.
- Larry, Jesolyn Faye. 1984. "Factors Affecting Faculty Utilization of Audiovisual Services at Purdue University :An Assessment." **Dissertation Abstracts International**. 44 (June) : 3580 A
- Librero, Felix. 1981. "A Descriptive Analysis of Audiovisual Media Utilization by the Faculty of the School of Education at Indiana University." **Dissertation Abstracts International**. Bloomington : Indiana University.
- Margales, Richard Allen. 1969. "A Study of Media Use, Attitude and Barriers as Measurement for Evaluating the Influence of Extra Media Support Service Faculty Teaching in Classroom." **Doctoral Dissertation**. Michigan : State University.
- Obetz, Rose – Lise. 1980. "Media Used by Community College Faculty in the Classroom." **Dissertation Abstracts International**. 41 (October) : 1363 A.
- Russell, Anne Leslie. 1981. "The Use of Media Materials in Instruction as Reported by Selected Faculty of the University of Oregon." **Dissertation Abstracts International**. 42 (December) : 2454 A.
- Yamane, Taro. 1967. **Statistics : an Introductory Analysis**. 2 nd ed. New York : Harper & Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้บริการสื่อโสตทัศน์

ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้บริการสื่อโสตทัศนฯ ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ
- ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการ
- ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการ

สื่อโสตทัศนฯ หมายถึง สื่อความรู้หลากหลายประเภทที่ไม่ใช่สิ่งสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่ให้ภาพ หรือเสียง หรือทั้งสองอย่าง ได้แก่ วีดิทัศน์ ซีดี-รอม มัลติมีเดีย เทปบันทึกเสียง แผ่นที่ สื่อสัญญาณดาวเทียม ชุดการสอน (Kit) เป็นต้น สื่อเหล่านี้ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จัดให้บริการที่งานเทคโนโลยีทางการศึกษา การใช้บริการสื่อโสตทัศนฯ หมายถึง การเข้าใช้บริการสื่อโสตทัศนฯที่งานเทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร รวมถึงการยืมสื่อโสตทัศนฯออกไปใช้นอกห้องสมุดด้วย

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัว

โปรดขีดเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. หน่วยงาน/สถาบันที่ท่านสังกัด

- 1. คณะ/หน่วยงาน.....
- 2. มหาวิทยาลัย/หน่วยงานอื่น ๆ
- 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2. สถานภาพ

- 1. () อาจารย์
- 2. () ข้าราชการ
- 3. () นักศึกษา
- 4. () บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องสมุด
- 5. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

[[[]]

[]⁴[]⁵

[]⁶

[]⁷

[]⁸

ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ตามความเป็นจริง

1. ท่านใช้บริการที่งานเทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มากน้อยเพียงใด []⁹
 1. () ทุกวัน
 2. () สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 3. () สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
 4. () เดือนละ 1 ครั้ง
 5. () เดือนละ 2-3 ครั้ง
 6. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
2. ในหนึ่งปีที่ผ่านมา ท่านเคยใช้บริการที่งานเทคโนโลยีทางการศึกษา มาแล้วกี่ครั้ง []¹⁰
 1. () 2-3 ครั้ง
 2. () 4-5 ครั้ง
 3. () 6-7 ครั้ง
 4. () มากกว่า 7 ครั้ง
3. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) []¹¹
 1. () 08.30 น. – 11.00 น. []¹²
 2. () 11.00 น. – 13.00 น. []¹³
 3. () 13.00 น. – 16.30 น. []¹⁴
 4. () 16.30 น. – 19.30 น. []¹⁵
 5. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)
4. วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการที่งานเทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. () ค้นคว้าหาความรู้ตามที่อาจารย์สั่ง []¹⁶
 2. () ค้นคว้าหาความรู้ตามที่ตนเองสนใจ []¹⁷
 3. () ค้นคว้าหาความรู้เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน []¹⁸
 4. () เพิ่มพูนทักษะเพิ่มเติมจากชั้นเรียน []¹⁹
 5. () เพิ่มพูนทักษะเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ []²⁰
 6. () เพื่อการวิจัยหรือการผลิตผลงานทางวิชาการ []²¹
 7. () ต้องการหาความรู้จากสื่อ ใตศทัศน์ใหม่ ๆ เช่น สื่อสัญญาณดาวเทียม ซีดี-รอม มัลติมีเดีย []²²
 8. () เพื่อความบันเทิง []²³
 9. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ท่านทราบว่าจะนเทคโนโลยีทางการศึกษา มีบริการอะไรบ้าง จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () เพื่อน หรือผู้ร่วมงานบอก []²⁵
2. () การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด []²⁶
3. () คู่มือการใช้ห้องสมุด []²⁷
4. () การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด []²⁸
5. () บุคลากรของห้องสมุด []²⁹
6. () อื่น ๆ (โปรดระบุ) []³⁰

6. ท่านค้นหาสื่อโสตทัศนในงานเทคโนโลยีทางการศึกษา โดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () ถามบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสื่อโสตทัศน []³¹
2. () ถามเพื่อนซึ่งเคยใช้บริการมาก่อน []³²
3. () เดินหาตามชั้นและตู้ที่จัดเก็บสื่อโสตทัศน []³³
4. () ค้นจากระบบออนไลน์แคตตาล็อก หรือระบบโอแพค (OPAC) ของห้องสมุด []³⁴
5. () อื่น ๆ (โปรดระบุ) []³⁵

7. ท่านประสบความสำเร็จในการค้นหาสื่อโสตทัศน ด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด

1. () มาก 2. () ปานกลาง 3. () น้อย 4. () ไม่ประสบความสำเร็จ []³⁶

8. ท่านรู้จักวิธีใช้สื่อทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ของงานเทคโนโลยีทางการศึกษาได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () ศึกษาจากคู่มือที่ติดไว้ในห้องบริการ []³⁷
2. () ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ []³⁸
3. () ถามเพื่อนหรือขอความช่วยเหลือจากเพื่อน []³⁹
4. () ใช้ได้ด้วยตนเอง []⁴⁰
5. () การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด []⁴¹
6. () อื่น ๆ (โปรดระบุ) []⁴²

ตั้งแต่ข้อ 9 – 11 โปรดขีดเครื่องหมาย (/) ลงในตารางข้างล่างนี้ให้ตรงกับระดับการใช้ของท่าน

ใช้มากที่สุด	หมายถึง	ใช้ทุกวัน
ใช้มาก	„	ใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
ใช้ปานกลาง	„	ใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
ใช้น้อย	„	ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง
ใช้น้อยที่สุด	„	ใช้น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง
ไม่เคยใช้	„	ไม่ใช้เลย

ข้อ	รายการ	ระดับการใช้					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ใช้
		5	4	3	2	1	-
9.	ท่านใช้สื่อโสตทัศนต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด						
	9.1 เทปบันทึกเสียง (Tape Cassette)						[] ⁴³
	9.2 วีดิทัศน์ (Video Tape)						[] ⁴⁴
	9.3 ชุดการสอน (Kit)						[] ⁴⁵
	9.4 แผนที่ (Map)						[] ⁴⁶
	9.5 สื่อสัญญาณดาวเทียม (Satellite Media)						[] ⁴⁷
	9.6 ซีดี-รอม มัลติมีเดีย (CD-ROM Multimedia)						[] ⁴⁸
	9.7 เอกสารและวัสดุของศูนย์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (English Self Access Center)						[] ⁴⁹
10.	ท่านใช้โสตทัศนอุปกรณ์ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด						
	10.1 เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง						[] ⁵⁰
	10.2 เครื่องเล่นวีดิทัศน์ และ โทรทัศน์						[] ⁵¹
	10.3 เครื่องกรอม้วนวีดิทัศน์						[] ⁵²
	10.4 หูฟังไร้สาย						[] ⁵³
	10.5 เครื่องรับสัญญาณดาวเทียม						[] ⁵⁴
	10.6 เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับซีดี-รอม มัลติมีเดีย						[] ⁵⁵
11.	ท่านใช้บริการต่าง ๆ ของงานเทคโนโลยีทางการศึกษามากน้อยเพียงใด						
	11.1 บริการยืม - คืน สื่อโสตทัศนฯ ในห้องสมุด						[] ⁵⁶
	11.2 บริการยืม - คืน สื่อโสตทัศนฯ นอกห้องสมุด						[] ⁵⁷
	11.3 บริการจองสื่อโสตทัศนฯ						[] ⁵⁸
	11.4 บริการทำสำเนาสื่อโสตทัศนฯ						[] ⁵⁹
	11.5 บริการสอน และแนะนำการใช้สื่อโสตทัศนฯ และอุปกรณ์ต่าง ๆ						[] ⁶⁰
	11.6 บริการสัญญาณดาวเทียม						[] ⁶¹
	11.7 บริการซีดี-รอม มัลติมีเดีย						[] ⁶²
	11.8 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า						[] ⁶³

12. ท่านคิดว่าจะใช้บริการในงานเทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร อีกหรือไม่
 () ใช่ อีก เพราะ..... () ไม่ใช่แล้ว เพราะ..... []⁶⁴

บทที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการทีมงานเทคโนโลยีทางการศึกษา

โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านต่อการใช้บริการสื่อโสตทัศน และ โสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ
ทีมงานเทคโนโลยีทางการศึกษา

๑	รายการ	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เลย
		5	4	3	2	1	0	-
	ระเบียบการให้บริการ							
	1.1 วัน - เวลา ที่เปิดให้บริการ							
	1.1.1 วันจันทร์ - ศุกร์ (8.30 น. - 19.30 น.)							[] ⁶⁵
	1.1.2 วันเสาร์ (9.00 น. - 17.00 น.)							[] ⁶⁶
	1.2 ระยะเวลาที่ยืมสื่อโสตทัศนออกนอกห้องสมุด (7 วัน/ครั้ง)							[] ⁶⁷
	1.3 จำนวนสื่อโสตทัศนที่ยืมออกนอกห้องสมุด (อย่างละ 3 ชุด/ครั้ง)							[] ⁶⁸
	1.4 ข้อปฏิบัติในการใช้บริการ							
	1.4.1 ห้ามนำวิทยุ, แผ่นซีดี-รอม ภาษาไทย ซึ่งไม่ใช่สารคดีทางวิชาการ, บทเรียน, การอบรม, การประชุมสัมมนาต่าง ๆ มาดูที่งานเทคโนโลยีทางการศึกษา							[] ⁶⁹
	1.4.2 จะถูกตัดสิทธิ์การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ 2 เดือน ในกรณีที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับซีดี-รอม มัลติมีเดียเล่นเกมส์							[] ⁷⁰
	1.4.3 ต้องซื้อหนังสือเล่มใหม่มาทดแทนให้ห้องสมุดในกรณีที่ผู้ใช้ขีดเขียน หรือทำเครื่องหมายลงในหนังสือคู่มือต่าง ๆ							[] ⁷¹
	1.4.4 ต้องกรอเส้นเทปวิทยุกลับทุกครั้งที่ใช้จนเสร็จ							[] ⁷²
	1.4.5 ต้องยืมสื่อโสตทัศน และคู่มือประกอบ ไปพร้อมกันไม่ให้แยกยืม							[] ⁷³
	บริการของงานเทคโนโลยีทางการศึกษา							
	2.1 บริการยืม - คืน สื่อโสตทัศนใช้ภายในห้องสมุด							[] ⁷⁴
	2.2 บริการยืม - คืน สื่อโสตทัศนออกนอกห้องสมุด							[] ⁷⁵
	2.3 บริการของสื่อโสตทัศน							[] ⁷⁶
	2.4 บริการทำสำเนาสื่อโสตทัศน							[] ⁷⁷
	2.5 บริการสอน และแนะนำการใช้สื่อโสตทัศนและอุปกรณ์ต่าง ๆ							[] ⁷⁸
	2.6 บริการสื่อสัญญาณดาวเทียม							[] ⁷⁹
	2.7 บริการซีดี-รอม มัลติมีเดีย							[] ⁸⁰
	2.8 บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า							[] ⁸¹

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้	
		5	4	3	2	1	0	-	
3.	สื่อโสตทัศน								[] ⁸²
	3.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนสื่อโสตทัศนที่จัดให้อย่างไร								[] ⁸³
	3.1.1 เทปบันทึกเสียง (Tape Cassette)								[] ⁸⁴
	3.1.2 วิดิทัศน์ (Video Tape)								[] ⁸⁵
	3.1.3 ชุดการสอน (Kit)								[] ⁸⁶
	3.1.4 แผนที่ (Map)								[] ⁸⁷
	3.1.5 สื่อสัญญาณดาวเทียม (Satellite Media)								[] ⁸⁸
	3.1.6 ซีดี-รอม มัลติมีเดีย (CD-ROM Multimedia)								[] ⁸⁹
	3.1.7 เอกสารและวัสดุของศูนย์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (English Self Access Center)								[] ⁹⁰
	3.2 เนื้อหาสอดคล้องกับการเรียนการสอน								[] ⁹¹
	3.3 เนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน								[] ⁹²
	3.4 เนื้อหาทันสมัย								[] ⁹³
3.5 คุณภาพของสื่อ โสตทัศน เช่น ความคมชัดของภาพ								[] ⁹⁴	
4.	ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนโสตทัศนูปกรณ์ที่จัดให้อย่างไร								[] ⁹⁵
	4.1 เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง								[] ⁹⁶
	4.2 เครื่องเล่นวิดิทัศน์ และ โทรทัศน์								[] ⁹⁷
	4.3 เครื่องกรอม้วนวิดิทัศน์								[] ⁹⁸
	4.4 หูฟังไร้สาย								[] ⁹⁹
	4.5 เครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียม								[] ¹⁰⁰
	4.6 เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับซีดี-รอม มัลติมีเดีย								[] ¹⁰¹
5.	ผู้ให้บริการ								[] ¹⁰²
	5.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ								[] ¹⁰³
	5.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ								[] ¹⁰⁴
	5.3 ท่าทีในการให้บริการ เช่น ให้บริการด้วยความเต็มใจ								[] ¹⁰⁵
	5.4 มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการสนองความต้องการของผู้ใช้								[] ¹⁰⁶

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้
		5	4	3	2	1	0	-
6.	การจัดเก็บและดูแลรักษา							
	6.1 จัดเก็บในระบบชั้นเปิด แยกตามประเภทของสื่อโสตทัศน ให้ผู้ใช้หยิบเอง							[] ¹⁰³
	6.2 สื่อโสตทัศนและคู่มือประกอบจัดเก็บในกล่องเดียวกัน							[] ¹⁰⁴
	6.3 มีป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้งของสื่อโสตทัศนประเภทต่าง ๆ							[] ¹⁰⁵
	6.4 ความสะอาดของสื่อโสตทัศน และ โสตทัศนอุปกรณ์							[] ¹⁰⁶
7.	เครื่องมือช่วยค้น (ฐานข้อมูลสื่อโสตทัศน ที่ค้นจากระบบ โอแพค (OPAC) ของห้องสมุด)							
	7.1 การให้รายละเอียดของข้อมูลแต่ละชื่อเรื่อง เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง							[] ¹⁰⁷
	7.2 สามารถค้นเรื่องที่ต้องการได้ง่าย และรวดเร็ว							[] ¹⁰⁸
	7.3 การแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยค้น							[] ¹⁰⁹

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการสื่อโสตทัศน ที่งานเทคโนโลยีทางการศึกษา
โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องระดับปัญหาที่ท่านประสบ

ข้อ	รายการ	ระดับปัญหา						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ประสบปัญหา	ไม่เคยใช้
		5	4	3	2	1	0	-
1.	อัตราค่าบริการ							
	1.1 ค่าบริการทำสำเนาเทปบันทึกเสียง (10 บาท/ม้วน)							[] ¹¹⁰
	1.2 ค่าบริการทำสำเนาวีดิทัศน์ (40 บาท/ม้วน)							[] ¹¹¹
	1.3 อัตราค่าปรับ (3 บาท/วัน/ชุด)							[] ¹¹²
2.	ประเภทของสื่อโสตทัศนที่ไม่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด เช่น ซีดี- รอม มัลติมีเดีย, เอกสารและวัสดุของศูนย์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ด้วยตนเอง							[] ¹¹³

ข้อ	รายการ	ระดับปัญหา						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ประสบปัญหา	ไม่เคยใช้
		5	4	3	2	1	0	-
3.	การจัดเก็บและบำรุงรักษา							
	3.1 จัดเก็บสื่อโสตทัศนสลับกลอง ไม่ตรงกับชื่อเรื่องที่ต้องการ							[] ¹¹⁴
	3.2 จัดเก็บสื่อโสตทัศน และคู่มือประกอบไม่ครบชุด							[] ¹¹⁵
	3.3 สื่อโสตทัศนไม่อยู่ในกล่องที่บรรจุ							[] ¹¹⁶
	3.4 สื่อโสตทัศนชำรุด							[] ¹¹⁷
	3.5 การจัดเรียงสื่อโสตทัศนบนชั้นสับสนไม่ถูกต้อง							[] ¹¹⁸
	3.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)							[] ¹¹⁹
4.	ผู้ให้บริการ							
	4.1 ขาดความรอบคอบ เช่น ไม่ได้ยืมและคืนในเครื่องคอมพิวเตอร์							[] ¹²⁰
	4.2 คุยและส่งเสียงดัง							[] ¹²¹
	4.3 เจ้าหน้าที่ไม่ได้อยู่ในช่วงปฏิบัติงานล่วงหน้า							[] ¹²²
	4.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)							[] ¹²³
5.	เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง							
	5.1 หัวเทปสกปรกฟังไม่ได้							[] ¹²³
	5.2 ชิ้นส่วนของเครื่องชำรุด							[] ¹²⁵
	5.3 หูฟังที่ใช้กับเครื่องเทปบันทึกเสียงชำรุด							[] ¹²⁶
	5.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)							[] ¹²⁷
6.	เครื่องเล่นวีดิทัศน์ และเครื่องรับโทรทัศน์							
	6.1 หัวเทปสกปรกทำให้ภาพไม่ชัด							[] ¹²⁸
	6.2 เครื่องเล่นวีดิทัศน์ และโทรทัศน์เสียงบ่อย							[] ¹²⁹
	6.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ)							[] ¹³⁰
7.	เครื่องรับสื่อสัญญาณดาวเทียม							
	7.1 บริการที่นึ่งสำหรับคู่มือสัญญาณดาวเทียมไม่เพียงพอ							[] ¹³¹
	7.2 ช่องสัญญาณดาวเทียมของประเทศต่าง ๆ มีน้อย							[] ¹³²
	7.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ)							[] ¹³³
8.	ระบบซีดี-รอม มัลติมีเดีย							
	8.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับซีดี-รอม มัลติมีเดีย เสียงบ่อย							[] ¹³⁴
	8.2 ระบบเครือข่าย (Network) ของซีดี-รอม มัลติมีเดียขัดข้องบ่อย							[] ¹³⁵
	8.3 ระบบ Stand alone ทำให้เสียเวลาในการติดตั้งโปรแกรม							[] ¹³⁶
	8.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)							[] ¹³⁷

ข้อ	รายการ	ระดับปัญหา						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ประสบปัญหา	ไม่เคยใช้
		5	4	3	2	1	0	-
9.	อาคารสถานที่							
	9.1 บริเวณที่นั่งดูสื่อ โสตทัศนศึกษา และไม่เป็นสัดส่วน							[] ¹³⁸
	9.2 ที่ตั้งของสื่อ โสตทัศนศึกษาแต่ละประเภทไม่เหมาะสม							[] ¹³⁹
	9.3 ผู้ใช้บริการพลุกพล่าน และมีเสียงรบกวน							[] ¹⁴⁰
	9.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)							[] ¹⁴¹

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการ

การให้บริการ.....

สื่อโสตทัศน.....

โสตทัศนอุปกรณ์.....

สถานที่.....

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

จำนวน ร้อยละของสภาพการใช้ ความพึงพอใจ

ปัญหา จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 28 จำนวน ร้อยละของสภาพการให้บริการสื่อโสตทัศนฯ จำแนกเป็นรายข้อ

การใช้บริการ	ระดับการใช้ n (%)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสื่อโสตทัศนฯ					
1. เทปบันทึกเสียง (Tape Cassette) (N = 213)	14 (6.6)	31 (14.6)	42 (19.7)	72 (33.8)	54 (25.4)
2. วีดิทัศน์ (Video Tape) (N = 292)	25 (8.6)	41 (14.0)	97 (33.2)	64 (21.9)	65 (22.3)
3. ชุดการสอน (kit) (N = 129)	2 (1.6)	8 (6.2)	25 (19.4)	47 (36.4)	47 (36.4)
4. แผนที่ (Map) (N = 82)	2 (2.4)	6 (7.3)	12 (14.6)	25 (30.5)	37 (45.1)
5. สื่อสัญญาณดาวเทียม (Satellite Media) (N = 213)	28 (13.1)	36 (16.4)	50 (23.5)	54 (25.4)	46 (21.6)
6. ซีดี-รอมมัลติมีเดีย (CD-ROM Multimedia) (N = 213)	21 (9.9)	33 (15.5)	57 (26.8)	54 (25.4)	48 (22.5)
7. เอกสารและวัสดุของ ศูนย์ การเรียนภาษาอังกฤษ ด้วยตนเอง (English Self Access Center) (N = 188)	17 (9.0)	18 (9.6)	48 (25.5)	57 (30.3)	48 (25.5)
ด้านโสตทัศนอุปกรณ์					
1. เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง (N = 206)	14 (6.8)	23 (11.2)	58 (28.2)	55 (26.7)	56 (27.2)
2. เครื่องเล่นวีดิทัศน์และ โทรทัศน์ (N = 290)	31 (10.7)	68 (23.4)	84 (29.0)	58 (20.0)	49 (16.9)
3. เครื่องกรอม้วนวีดิทัศน์ (N = 245)	25 (10.2)	46 (18.8)	64 (26.1)	58 (23.7)	52 (21.2)
4. หูฟังไร้สาย (N = 286)	53 (18.5)	75 (26.2)	73 (25.5)	49 (17.1)	36 (12.6)
5. เครื่องรับสัญญาณ ดาวเทียม (N = 214)	28 (13.1)	45 (21.0)	54 (25.2)	48 (22.4)	39 (18.2)
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับ ซีดี-รอมมัลติมีเดีย (N = 216)	21 (9.7)	41 (19.0)	69 (31.9)	47 (21.8)	38 (17.6)

ตารางที่ 28 (ต่อ)

การใช้บริการ	ระดับการใช้ n (%)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริการต่าง ๆ ของกิจกรรม					
เทคโนโลยีทางการศึกษา					
1. บริการยืม – คืน สื่อ โสตทัศนศึกษาภายใน ห้องสมุด (N = 227)	22 (9.7)	36 (15.9)	71 (31.3)	43 (18.9)	55 (24.2)
2. บริการยืม – คืน สื่อโสตทัศน ออกนอกห้องสมุด (N=179)	17 (9.5)	16 (8.9)	57 (31.8)	49 (27.4)	40 (22.3)
3. บริการจองสื่อโสตทัศน (N = 91)	1 (1.1)	1 (1.1)	18 (19.8)	31 (34.1)	40 (44.0)
4. บริการทำสำเนาสื่อโสตทัศน (N = 84)	1 (1.2)	3 (3.6)	16 (19.0)	27 (32.1)	37 (44.0)
5. บริการสอนและแนะนำการ ใช้สื่อโสตทัศนและอุปกรณ์ ต่าง ๆ (N = 107)	2 (1.9)	2 (1.9)	22 (20.6)	39 (36.4)	42 (39.3)
6. บริการสื่อสัญญาณดาวเทียม (N = 198)	24 (12.1)	32 (16.2)	52 (26.3)	41 (20.7)	49 (24.7)
7. บริการซีดี-รอมมัลติมีเดีย (N = 187)	14 (7.5)	31 (16.6)	56 (29.9)	42 (22.5)	44 (23.5)
8. บริการช่วยตอบคำถามและ ช่วยค้นคว้า (N = 143)	3 (2.1)	9 (6.3)	43 (30.1)	38 (26.6)	50 (35.0)

ตารางที่ 29 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนฯ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
ด้านระเบียบการให้บริการ						
1. วัน-เวลาที่เปิดให้บริการ						
1.1 วันจันทร์-ศุกร์ (8.30 – 19.30 น.) (N = 335)	27 (8.1)	115 (34.3)	127 (37.9)	37 (11.0)	15 (4.5)	14 (4.2)
1.2 วันเสาร์ (9.00- 17.00 น.) (N=317)	26 (8.2)	78 (24.6)	119 (37.5)	52 (16.4)	18 (5.7)	24 (7.6)
2. ระยะเวลาที่ให้ยืมสื่อ โสตทัศนฯออกนอกห้อง สมุด (7 วัน/ครั้ง)(N=307)	44 (14.3)	124 (40.4)	113 (36.8)	16 (5.2)	8 (2.6)	2 (0.7)
3. จำนวนสื่อโสตทัศนฯที่ให้ ยืมออกนอกห้องสมุด (อย่างละ 3 ชุด / ครั้ง (N=289)	28 (9.7)	94 (32.5)	121 (41.9)	33 (11.4)	8 (2.8)	5 (1.7)
4. ข้อปฏิบัติในการให้บริการ						
4.1 ห้ามนำวิดิทัศน์ แผ่น ซีดี-รอมภาษาไทย ซึ่ง ไม่ใช่ สารคดีทาง วิชาการ บทเรียน การอบรม การประชุม สัมมนาต่าง ๆ มาดู ที่กิจกรรมเทคโนโลยี ทางการศึกษา (N = 312)	35 (11.2)	51 (16.3)	118 (37.8)	55 (17.6)	20 (6.4)	33 (10.6)

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
4.2 จะถูกตัดสิทธิ์การใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ 2 เดือน ในกรณีที่ใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับซีดี-รอม มัลติมีเดียเล่นเกม (N = 307)	70 (22.8)	73 (23.8)	113 (36.8)	37 (12.1)	5 (1.6)	9 (2.9)
4.3 ต้องซื้อหนังสือเล่มใหม่ มาทดแทนให้ห้องสมุด ในกรณีที่ผู้ใช้ขีดเขียน หรือทำเครื่องหมาย ลงในหนังสือคู่มือต่าง ๆ (N = 316)	66 (20.9)	86 (27.2)	115 (36.4)	35 (11.1)	8 (2.5)	6 (1.9)
4.4 ต้องกรอเส้นเทปวีดิทัศน์ กลับทุกครั้งที่ใช้ งานเสร็จ (N= 313)	73 (23.3)	107 (34.2)	101 (32.3)	25 (8.0)	7 (2.2)	- (-)
4.5 ต้องยืมสื่อโสตทัศน และ คู่มือประกอบ ไปพร้อมกันไม่ให้ แยกยืม (N= 308)	61 (19.8)	94 (30.5)	123 (39.9)	20 (6.5)	9 (2.9)	1 (0.3)
ด้านบริการของกิจกรรม						
เทคโนโลยีทางการศึกษา						
1. บริการยืม – คืน						
สื่อโสตทัศนใช้ภายใน ห้องสมุด (N = 294)	33 (11.2)	109 (37.1)	126 (42.9)	24 (8.2)	1 (0.3)	1 (0.3)
2. บริการยืม-คืน						
สื่อโสตทัศนออกนอก ห้องสมุด (N = 296)	43 (14.5)	107 (36.1)	124 (41.9)	17 (5.7)	4 (1.4)	1 (0.3)

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
3. บริการจอง						
สื่อโสตทัศน (N = 232)	18 (7.8)	72 (31.0)	116 (50.0)	23 (9.9)	3 (1.3)	- (-)
4. บริการทำสำเนา						
สื่อโสตทัศน (N = 220)	17 (7.7)	51 (23.2)	121 (55.0)	26 (11.8)	3 (1.4)	2 (0.9)
5. บริการสอนและแนะนำการใช้สื่อโสตทัศนและอุปกรณ์ต่าง ๆ (N = 233)	22 (9.4)	58 (24.9)	117 (50.2)	24 (10.3)	9 (3.9)	3 (1.3)
6. บริการสื่อสัญญาณดาวเทียม (N = 261)	38 (14.6)	93 (35.6)	94 (36.0)	27 (10.3)	5 (1.9)	4 (1.5)
1.1 เทปบันทึกเสียง (Tape Cassette) (N = 275)	20 (7.3)	86 (31.1)	136 (49.5)	25 (9.1)	6 (2.2)	2 (0.7)
1.2 วีดิทัศน์ (Video Tape) (N=311)	23 (7.4)	85 (27.3)	138 (44.4)	45 (14.5)	11 (3.5)	9 (2.9)
1.3 ชุดการสอน (Kit) (N = 214)	7 (3.3)	55 (25.7)	109 (50.9)	37 (17.3)	4 (1.9)	2 (0.9)
1.4 แผนที่ (Map) (N = 193)	5 (2.6)	33 (17.1)	109 (56.5)	39 (20.2)	6 (3.1)	1 (0.5)
1.5 สื่อสัญญาณดาวเทียม (Satellite Media) (N= 252)	39 (15.5)	60 (23.8)	99 (39.3)	39 (15.5)	14 (5.6)	1 (0.4)
1.6 ซีดี-รอม มัลติมีเดีย (CD-ROM Multimedia) (N=254)	27 (10.6)	80 (31.5)	103 (40.6)	33 (13.0)	7 (2.8)	4 (1.6)
1.7 เอกสารและวัสดุของศูนย์การเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (English Self Access Center) (N = 251)	32 (12.7)	77 (30.7)	105 (41.8)	31 (12.4)	4 (1.6)	2 (0.8)
2. เนื้อหาสอดคล้องกับการเรียนการสอน (N = 288)	26 (9.0)	89 (30.9)	130 (45.1)	33 (11.5)	7 (2.4)	3 (1.0)

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
3. เนื้อหาครอบคลุมทุกสาขา วิชาที่มีการเรียนการสอน (N = 284)	13 (4.6)	64 (22.5)	139 (48.9)	50 (17.6)	11 (3.9)	7 (2.5)
4. เนื้อหาทันสมัย (N = 301)	19 (6.3)	71 (23.6)	140 (46.5)	44 (14.6)	13 (4.3)	14 (4.7)
5. คุณภาพของสื่อโสตทัศน เส้นคมชัดเจน (N = 308)	24 (7.8)	79 (25.6)	138 (44.8)	45 (14.6)	12 (3.9)	10 (3.2)
ด้านจำนวนโสตทัศนอุปกรณ์						
1. เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง (N = 268)	21 (7.8)	89 (33.2)	113 (42.2)	30 (11.2)	9 (3.4)	6 (2.2)
2. เครื่องเล่นวีดิทัศน์และ โทรทัศน์ (N = 306)	28 (9.2)	107 (35.0)	121 (39.5)	33 (10.8)	13 (4.2)	4 (1.3)
3. เครื่องกรอม้วนวีดิทัศน์ (N=284)	22 (7.7)	81 (28.5)	129 (45.4)	38 (13.4)	10 (3.5)	4 (1.4)
4. หูฟังไร้สาย (N = 299)	42 (14.0)	106 (35.5)	110 (36.8)	24 (8.0)	12 (4.0)	5 (1.7)
5. เครื่องรับสื่อสัญญาณ ดาวเทียม (N = 263)	28 (10.6)	74 (28.1)	95 (36.1)	43 (16.3)	14 (5.3)	9 (3.4)
6. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับ ซีดี-รอม มัลติมีเดีย (N=265)	26 (9.8)	91 (34.3)	103 (38.9)	26 (9.8)	13 (4.9)	6 (2.3)
ด้านผู้ให้บริการ						
1. ความรวดเร็วในการให้ บริการ (N = 335)	40 (11.9)	142 (42.4)	128 (38.2)	16 (4.8)	7 (2.1)	2 (0.6)
2. ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ (N = 337)	42 (12.5)	134 (39.8)	124 (36.8)	25 (7.4)	9 (2.7)	3 (0.9)
3. ท่าทีในการบริการ เช่น ให้บริการด้วยความเต็มใจ (N = 337)	50 (14.8)	147 (43.6)	108 (32.0)	20 (5.9)	7 (2.1)	5 (1.5)

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
4. มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (N = 332)	44 (13.3)	139 (41.9)	119 (35.8)	17 (5.1)	8 (2.4)	5 (1.5)
ด้านการจัดเก็บและดูแลรักษา						
1. จัดเก็บในระบบชั้นเปิดแยกตามประเภทของสื่อโสตทัศนวัสดุให้ผู้ใช้หยิบเอง (N = 327)	40 (12.2)	127 (38.8)	142 (43.4)	17 (5.2)	- (-)	1 (0.3)
2. สื่อโสตทัศนและคู่มือประกอบจัดเก็บในกล่องเดียวกัน (N = 312)	42 (13.5)	126 (40.4)	122 (39.1)	19 (6.1)	2 (0.6)	1 (0.3)
3. มีป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้งของสื่อโสตทัศนประเภทต่าง ๆ (N = 321)	47 (14.6)	127 (39.6)	117 (36.4)	22 (6.9)	6 (1.9)	2 (0.6)
4. ความสะอาดของสื่อโสตทัศนและโสตทัศนอุปกรณ์ (N = 320)	39 (12.2)	113 (35.3)	141 (44.1)	23 (7.2)	3 (0.9)	1 (0.3)
ด้านเครื่องมือช่วยค้นฐานข้อมูลสื่อโสตทัศน						
1. การให้รายละเอียดของข้อมูลแต่ละชื่อเรื่อง เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง (N = 291)	31 (10.7)	101 (34.7)	124 (42.6)	28 (9.6)	6 (2.1)	1 (0.3)
2. สามารถค้นเรื่องที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว (N = 298)	30 (10.1)	99 (33.2)	122 (40.9)	37 (12.4)	9 (3.0)	1 (0.3)
3. การแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยค้น (N=284)	21 (7.4)	79 (27.8)	129 (45.4)	39 (13.7)	11 (3.9)	5 (1.8)

ตารางที่ 30 จำนวน ร้อยละของปัญหาในการให้บริการสื่อโสตทัศนฯ จำแนกเป็นรายข้อ

ปัญหา	ระดับปัญหา					ไม่ประสบปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านอัตราค่าบริการ						
1. ค่าบริการทำสำเนา เทปบันทึกเสียง (10 บาท / ม้วน) (N = 213)	19 (8.9)	39 (18.3)	100 (46.9)	24 (11.3)	13 (6.1)	18 (8.5)
2. ค่าบริการทำสำเนาวีดิทัศน์ (40 บาท / ม้วน) (N = 211)	12 (5.7)	40 (19.0)	105 (49.8)	31 (14.7)	6 (2.8)	17 (8.1)
3. อัตราค่าปรับ (3 บาท/ วัน/ชุด) (N = 245)	19 (7.8)	42 (17.1)	111 (45.3)	43 (17.6)	13 (5.3)	17 (6.9)
ด้านประเภทของสื่อโสตทัศนฯ						
ที่ไม่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด						
1. ประเภทของสื่อโสตทัศนฯ ที่ไม่ให้ยืมออกนอกห้อง สมุด เช่น ซีดี - รอม มัลติมีเดีย เอกสารและ วัสดุของศูนย์การเรียนรู้ ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (N = 248)	22 (8.9)	43 (17.3)	99 (39.9)	46 (18.5)	10 (4.0)	28 (11.3)
ด้านการจัดเก็บและบำรุงรักษา						
1. จัดเก็บสื่อโสตทัศนฯสลับ กล่องไม่ตรงกับชื่อเรื่อง ที่ต้องการ (N = 282)	8 (2.8)	36 (12.8)	89 (31.6)	71 (25.2)	26 (9.2)	52 (18.4)
2. จัดเก็บสื่อโสตทัศนฯและ คู่มือประกอบไม่ครบชุด (N=284)	3 (1.1)	37 (13.0)	83 (29.2)	85 (29.9)	25 (8.8)	51 (18.0)
3. สื่อโสตทัศนฯไม่อยู่ใน กล่องที่บรรจุ (N = 282)	3 (1.1)	20 (7.1)	91 (32.3)	81 (28.7)	31 (11.0)	56 (19.9)

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ประสบปัญหา
4. สื่อโสตทัศนชำระ (N = 296)	1 (0.3)	28 (9.5)	100 (33.8)	82 (27.7)	41 (13.9)	44 (14.9)
5. การจัดเรียงสื่อโสตทัศน บนชั้นสับสนไม่ถูกต้อง (N = 289)	6 (2.1)	25 (8.7)	91 (31.5)	79 (27.3)	36 (12.5)	52 (18.0)
6. อื่น ๆ (N = 58)	2 (3.4)	5 (8.6)	26 (44.8)	16 (27.6)	2 (3.4)	7 (12.1)
ด้านผู้ให้บริการ						
1. ขาดความรอบคอบ เช่น ไม่ได้ยืมและคืนในเครื่อง คอมพิวเตอร์ (N = 307)	2 (0.7)	24 (7.8)	72 (23.5)	80 (26.1)	48 (15.6)	81 (26.4)
2. คุยและส่งเสียงดัง (N = 328)	12 (3.7)	26 (7.9)	83 (25.3)	90 (27.4)	48 (14.6)	69 (21.0)
3. เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในช่วง ปฏิบัติงานล่วงหน้า (N = 325)	5 (1.5)	21 (6.5)	70 (21.5)	96 (29.5)	56 (17.2)	77 (23.7)
4. อื่น ๆ (N = 58)	2 (3.4)	11 (19.0)	22 (37.9)	7 (12.1)	4 (6.9)	12 (20.7)
ด้านเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง						
1. หัวเทปสกปรกฟังไม่ได้ (N = 264)	8 (3.0)	24 (9.1)	70 (26.5)	81 (30.7)	34 (12.9)	47 (17.8)
2. ชั้นส่วนของเครื่องชำระ (N = 270)	5 (1.9)	25 (9.3)	77 (28.5)	78 (28.9)	40 (14.8)	45 (16.7)
3. หูฟังที่ใช้กับเครื่อง เทปบันทึกเสียงชำระ (N = 276)	5 (1.8)	35 (12.7)	72 (26.1)	80 (29.0)	47 (17.0)	37 (13.4)
4. อื่น ๆ (N = 60)	3 (5.0)	10 (16.7)	23 (38.3)	8 (13.3)	4 (6.7)	12 (20.0)
ด้านเครื่องเล่นวีดิทัศน์และ เครื่องรับโทรทัศน์						
1. หัวเทปสกปรกทำให้ภาพ ไม่ชัด (N = 293)	15 (5.1)	46 (15.7)	77 (26.3)	87 (29.7)	39 (13.3)	29 (9.9)

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ประสบปัญหา
2. เครื่องเล่นวีดิทัศน์ และโทรทัศน์เสียบ่อย (N = 292)	8 (2.7)	30 (10.3)	80 (27.4)	78 (26.7)	53 (18.2)	43 (14.7)
3. อื่น ๆ (N = 61)	3 (4.9)	11 (18.0)	19 (31.1)	10 (16.4)	5 (8.2)	13 (21.3)
ด้านเครื่องรับสื่อสัญญาณ						
ดาวเทียม						
1. บริการที่นั่งสำหรับดู สื่อสัญญาณดาวเทียมไม่ เพียงพอ (N = 255)	35 (13.7)	56 (22.0)	88 (34.5)	36 (14.1)	23 (9.0)	17 (6.7)
2. ช่องสัญญาณดาวเทียมของ ประเทศต่าง ๆ มีน้อย (N = 253)	41 (16.2)	55 (21.7)	76 (30.0)	51 (20.2)	14 (5.5)	16 (6.3)
3. อื่น ๆ (N = 47)	2 (4.3)	13 (27.7)	15 (31.9)	7 (14.9)	3 (6.4)	7 (14.9)
ด้านระบบซีดี-รอมมัลติมีเดีย						
1. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับ ซีดี-รอม มัลติมีเดีย เสียบ่อย (N = 236)	6 (2.5)	35 (14.8)	78 (33.1)	59 (25.0)	28 (11.9)	30 (12.7)
2. ระบบเครือข่าย (Network) ของ ซีดี-รอม มัลติมีเดีย ขัดข้องบ่อย (N = 229)	9 (3.9)	25 (10.9)	77 (33.6)	61 (26.6)	23 (10.0)	34 (14.8)
3. ระบบ Stand alone ทำให้ เสียเวลาในการติดตั้ง โปรแกรม (N = 218)	7 (3.2)	25 (11.5)	73 (33.5)	60 (27.5)	20 (9.2)	33 (15.1)
4. อื่น ๆ (N = 37)	- (-)	3 (8.1)	20 (54.1)	5 (13.5)	3 (8.1)	6 (16.2)
ด้านอาคารสถานที่						
1. บริเวณที่นั่งดูสื่อโทรทัศน์ กับแคบ และไม่เป็นที่ สัดส่วน (N = 318)	19 (6.0)	43 (13.5)	109 (34.3)	71 (22.3)	42 (13.2)	34 (10.7)

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ประสบปัญหา
2. ที่ตั้งของสื่อโซเชียลมีเดีย แต่ละประเภทไม่เหมาะสม (N = 320)	9 (2.8)	30 (9.4)	97 (30.3)	95 (29.7)	49 (15.3)	40 (12.5)
3. ผู้ใช้บริการพุดผ่านและ มีเสียงรบกวน (N = 323)	16 (5.0)	36 (11.1)	80 (24.8)	105 (32.5)	48 (14.9)	38 (11.8)
4. อื่น ๆ (N = 34)	1 (2.9)	3 (8.8)	12 (35.3)	9 (26.5)	2 (5.9)	7 (20.6)