

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ  
ฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒภาคใต้

**The Opinions of the Library Audio-Visual Educational  
Service Users Srinakarinwirot University, Southern Campus**

คำสำคัญ (Key word) : ความคิดเห็น (Opinions), โสตทัศนศึกษา (Audio - Visual Educational)

นายสุนันท์ อินทนิล

กศ.บ. (เอกเทคโนโลยีทางการศึกษา)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

**Sunan Intanil**

Central Library, Thaksin University

### Abstract

Research about the opinions of the library - audio - visual educational service users of Srinakarinwirot, Southern Campus. The aim of the research was to find out the level and to compare the opinions of the users who are instructors, officials and students of Srinakarinwirot, Southern Campus in four main areas. Environment, personnel service, efficiency of library service and audio - visual service. The results of the research can be concluded as follows:

1. The users' opinions the audio - visual educational service focused on 4 main areas. Environment, personnel service, efficiency of library service and audio-visual service.
2. The results of the users' opinions towards the performance of the audio - visual service, Srinakarinwirot, Southern Campus, were as follows.

2.1 There was no significant difference in the 4 areas between the female and male users, but if each was taken into account the result showed that there was a significant difference for personnel service.

2.2 There was no significant difference in general for instructors, officials and audio - visual service but there was a significant difference when only the personnel service was taken into account.

2.3 There was no significant difference at the level of .01 for the bachelor's degree students' and masters' degree students' opinions towards the audio - visual service. There was no difference for opinions about the environment.

2.4 There was no significant difference for opinions of students from the Faculty of Social Science and the faculty of Science, towards the library audio - visual service. There was a significant statistical difference at the level of .05 for the efficiency of library service.

2.5 There was no difference between the users who have used the service more than 5 times, and those who have used the library audio - visual service less than 5 times.

### บทคัดย่อ

การวิจัยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา มีจุดประสงค์ที่จะทราบระดับและเปรียบเทียบความคิดเห็น ตลอดจนทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยอาจารย์ ข้าราชการและนิสิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา ใน 4 ด้านคือ สภาพแวดล้อม บุคลากรผู้ให้บริการ วิธีการให้บริการ และโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการ ตามตัวแปรอิสระคือ เพศ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา สาขาการศึกษาของนิสิตและประสบการณ์ในการใช้บริการ และตัวแปรตามคือ สภาพแวดล้อม บุคลากรผู้ให้บริการ วิธีการให้บริการ และโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ ผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา ในด้านสภาพแวดล้อม บุคลากรผู้ให้บริการ วิธีการให้บริการ และโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา ตามตัวแปรเมื่อกำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.5 ปรากฏผลดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยส่วนรวม ทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าด้านบุคลากร ผู้ให้บริการและด้านวิธีการให้บริการแตกต่างกัน

2.2 อาจารย์ ข้าราชการและนิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยส่วนรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างกัน

2.3 นิสิตระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยส่วนรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

2.4 นิสิตสายสังคมศาสตร์กับนิสิตสายวิทยาศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านวิธีการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งและผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้ง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยส่วนรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

## คำนำ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา มีสำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานกลางให้บริการสื่อการเรียนการสอน ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนศึกษา เดิมสำนักหอสมุดเป็นอาคาร 2 ชั้น เปิดให้บริการมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2512 ต่อมาอาคารเสื่อมสภาพ ประกอบกับวัสดุห้องสมุดและผู้ให้บริการเพิ่มจำนวนขึ้น จึงได้สร้างที่ทำการใหม่เป็นอาคาร 5 ชั้น เปิดให้บริการในปีการศึกษา 2537 พร้อมทั้งได้ขยายงานบริการในทุกๆ ฝ่าย โดยฝ่ายโสตทัศนศึกษามีหน้าที่จัดหา รวบรวมโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ด้วยมองเห็นว่าสื่อโสตทัศนศึกษามีคุณค่าและประโยชน์ต่อการเรียนการสอน รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพราะสื่อโสตทัศนศึกษาเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การเรียนการสอนบรรลุถึงจุดหมายได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการปรับปรุงระบบการใช้สื่อการสอนจึงเป็นการยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพของการศึกษาด้วย ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ให้บริการมีความประสงค์ที่จะให้การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในฝ่ายโสตทัศนศึกษาตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอาจารย์ ข้าราชการและนิสิตของมหาวิทยาลัยที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยแบ่งหัวข้อสำหรับศึกษาออกเป็น 4 ด้าน คือด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวิธีการให้บริการ และด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจปรับปรุงการจัดบริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา ให้ตรงเป้าหมายของสำนักหอสมุดกลางมากที่สุด

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา 4 ด้าน คือด้านสภาพแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีการให้บริการ และด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา 4 ด้าน คือด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวิธีการให้บริการ และด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามตัวแปรเพศ ประเภทของบุคลากร ระดับการศึกษาของนิสิต สาขาการศึกษาของนิสิต และประสบการณ์ในการใช้บริการ

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา 4 ด้าน คือด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวิธีการให้บริการ และด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ และนิสิต ซึ่งกำลังปฏิบัติการสอน ปฏิบัติงานและกำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา ในปีการศึกษา 2538 ประกอบด้วยอาจารย์ ข้าราชการ 210 คน นิสิตปริญญาตรี 2,828 คน นิสิตระดับปริญญาโท 473 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 3,511 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย สุ่มจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในอัตราส่วน คือ ร้อยละ 50 จากจำนวนประชากร 801 - 3200 คน ได้กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยอาจารย์ ข้าราชการ 105 คน นิสิตระดับปริญญาตรี 141 คน นิสิตระดับปริญญาโท 118 คน รวมทั้งสิ้น 364 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

3.1.1 เพศ

3.1.2 ประเภทของบุคลากร

3.1.3 ระดับการศึกษาของนิสิต

3.1.4 สาขาวิชาของนิสิต

3.1.5 ประสบการณ์ในการใช้บริการ



3.2 ตัวแปรตาม คือความคิดเห็นของผู้  
บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา จำแนก  
ออกเป็น 4 ด้านคือ

- 3.2.1 ด้านสภาพแวดล้อม
- 3.2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 3.2.3 ด้านวิธีการให้บริการ
- 3.2.4 ด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่  
ให้บริการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มี 3  
ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว  
ของผู้ตอบ ใช้เป็นตัวแปรอิสระ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของ  
ผู้ให้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา  
ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ  
ด้านวิธีการให้บริการ และด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่  
ให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)  
มี 5 คำตอบให้เลือก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะ  
เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา ด้านสภาพ  
แวดล้อม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวิธีการให้บริการ  
และด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคัดเลือกเอาเฉพาะฉบับ  
ที่สมบูรณ์ มาวิเคราะห์หาค่าต่อไปนี้

- 1. ค่าร้อยละ (percentage)
- 2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (arithmetic mean)
- 3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
(standard deviation)
- 4. ค่าทดสอบแบบ t (t - test)
- 5. หาค่าร้อยละของข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบ  
สอบถาม

### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 364  
ชุด ได้รับคืนและคัดเลือกรับที่สมบูรณ์ได้ 285 ชุด  
ผู้ตอบเป็นเพศหญิง 168 คน เพศชาย 117 คน  
ในจำนวนนี้เป็นอาจารย์ ข้าราชการ 78 คน นิสิต 207  
คน จำแนกเป็นนิสิตปริญญาตรี 129 คน นิสิตปริญญาโท  
78 คน และจำแนกเป็นนิสิตสาขาสังคมศาสตร์ 166 คน  
นิสิตสาขาวิทยาศาสตร์ 41 คน และเป็นผู้มีประสบการณ์  
ในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง 179 คน ประสบการณ์  
น้อยกว่า 5 ครั้ง 106 คน

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการ  
ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา ที่มีต่อด้านสภาพแวดล้อม ด้าน  
บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านวิธีการให้บริการ และด้าน  
โสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ  
ฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา โดยส่วนรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับ  
ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านบุคลากร  
ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านวิธีการ  
ให้บริการ อันดับที่สามคือด้านโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการ  
อยู่ในระดับปานกลาง และด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย  
น้อยที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด  
กลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา ตามตัวแปร  
อิสระ ปรากฏผลดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการเพศหญิงกับเพศชาย  
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา  
โดยส่วนรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านบุคลากร  
ผู้ให้บริการเพศหญิงและเพศชายมีความคิดเห็นต่อการ  
ให้บริการด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ  
ด้านวิธีการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .05

2.2 อาจารย์ ข้าราชการกับนิสิต มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์ ข้าราชการกับนิสิต มีความคิดเห็นต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 นิสิตระดับปริญญาตรีกับนิสิตระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นของนิสิตสองระดับที่มีต่อด้านสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

2.4 นิสิตสาขาสังคมศาสตร์กับนิสิตสาขาวิทยาศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านวิธีการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งกับผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้ง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษาโดยส่วนรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

1. ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้ปรับปรุงดังนี้

1.1 ปรับพื้นที่ทำถนนรอบๆ บริเวณสำนักหอสมุด และทำบันไดลิฟท์ขึ้นลงให้สะดวก

1.2 ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องโสตทัศนศึกษาทุกห้อง

1.3 ควรติดตั้งอุปกรณ์กันเสียงสะท้อนและอุปกรณ์ควบคุมแสงสว่าง

1.4 ปรับขนาดห้องฉายให้เหมาะสมกับขนาดผู้ใช้แต่ละกลุ่ม

1.5 ให้มีอุปกรณ์พื้นฐาน เช่น กระดานไวท์บอร์ด เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ จอประจำห้องโสต-

ทัศนศึกษาทุกห้อง

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้ปรับปรุงดังนี้

ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือทุกประเภท เพื่อสามารถใช้เครื่องมือโสตทัศนศึกษาและผลิตสื่อการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ซึ่งมีความจำเป็นทุกชนิดสำหรับใช้ในงานบริการโสตทัศนศึกษา แล้วขยายการบริการให้กว้างขวางขึ้น

3. ด้านวิธีการให้บริการ ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้ปรับปรุงดังนี้

3.1 ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการและสืบค้นข้อมูล

3.2 จัดสถานที่สำหรับจัดฉายวีดิทัศน์สารคดี เพลงเพื่อให้ผู้สนใจเข้าชมได้ตลอดเวลา

3.3 ให้ฝ่ายโสตทัศนศึกษาเปิดบริการในวันเสาร์ อาทิตย์ เหมือนฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์

3.4 นิทรรศการควรเป็นเรื่องที่ทันสมัย และไม่ควรแสดงแต่ละเรื่องนานเกินไป

3.5 ให้มีเจ้าหน้าที่ติดต่อให้บริการเป็นสัดส่วน

3.6 ให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลและความเปลี่ยนแปลงในฝ่ายอย่างต่อเนื่อง

### 4. ด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์

4.1 จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่มีความจำเป็นประเภทเครื่องฉาย เครื่องเสียง และวัสดุกราฟิกที่มีคุณภาพเพิ่มให้เพียงพอทั้งชนิดและปริมาณ

4.2 จัดหาสื่อทันสมัยทันเหตุการณ์ และมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชามาให้บริการ

4.3 ให้ฝ่ายโสตทัศนศึกษานันทนาการเพื่อการศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช และรายการของกระทรวงศึกษาธิการทุกรายการ

4.4 โทรทัศน์ควรมีขนาดจอที่พอเหมาะกับกลุ่มผู้ชมแต่ละกลุ่ม



## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา มีประเด็นอภิปรายดังนี้

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้หากดูผลจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ จะพบว่าสภาพแวดล้อมของฝ่ายโสตทัศนศึกษาไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการหลายประการ เช่น ฝ่ายโสตทัศนศึกษาตั้งอยู่ชั้น 5 ซึ่งสูงเกินไป ขึ้นลงไม่สะดวก ลิฟท์ขัดข้องบ่อย ระบายระบายอากาศไม่ดี อากาศร้อนอบอ้าวไม่ปลอดโปร่ง ขนาดห้องฉายไม่เหมาะสม มีเสียงรบกวนระหว่างห้องไม่สามารถควบคุมแสงสว่างและอุณหภูมิของอากาศ ซึ่งการให้บริการด้านนี้มีความบกพร่อง เนื่องจากเป็นอาคารสร้างใหม่ สำนักหอสมุดรับข้อเสนอแนะนำเสนอมหาวิทยาลัย เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่บริการที่มีความรู้ความในการใช้เครื่องมือตลอดทั้งสามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับบริการทุกประเภทในฝ่ายได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการและ มีมนุษยสัมพันธ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ทั้งนี้สาเหตุเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ในฝ่ายมีเพียง 2 คน แต่ต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน จึงไม่สามารถให้บริการและดูแลผู้ใช้บริการได้ทั่วถึง ซึ่งฝ่ายโสตทัศนศึกษาจะดำเนินการขออัตราเจ้าหน้าที่เพิ่มต่อไป

ด้านวิธีการให้บริการ ควรนำเทคโนโลยีทันสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ใหม่ในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงในฝ่ายให้มากขึ้น และให้บริการสารคดีประเภทบันเทิงคดีให้มากขึ้น และสามารถเข้าชมได้ตลอดเวลาทำการของหอสมุด และเปิดบริการในวันหยุดราชการเหมือนฝ่ายบริการสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งปัญหานี้เกิดจากสำนักหอสมุดไม่มีงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และจ้างเจ้าหน้าที่ ในวันหยุดราชการจึงมีเฉพาะเจ้าหน้าที่บริการสื่อสิ่งพิมพ์เท่านั้น

ด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ จากการวิจัยผู้ให้บริการมีความเห็นว่าสื่อที่ให้บริการไม่ค่อยทันสมัย ทันเหตุการณ์ ไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ไม่เพียงพอกับความต้องการทั้งประเภทเครื่องฉาย เครื่องเสียง และวัสดุกราฟิก และให้บันทึกรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา จากสถานีวิทยุโทรทัศน์ไว้ให้มากที่สุด ฝ่ายโสตทัศนศึกษาจะดำเนินการตามที่คุณผู้ให้บริการเสนอแนะต่อไป

## หนังสืออ้างอิง

ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร, 2531.

ศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา, มหาวิทยาลัย. คู่มือการศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา 2538. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา, 2538.