



### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "การใช้บริการสื่อสังคมในสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช" นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสถานการณ์การใช้บริการสื่อสังคมในสำนักบรรณสารสนเทศ รวมทั้งปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อสังคมในสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ลักษณะการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกำหนดแนวเหตุผลไว้ คือ หน่วยบริการสื่อสังคมเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช(มสธ.) ทำหน้าที่ให้บริการสื่อสังคมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย กลุ่มข้าราชการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อันได้แก่ ข้าราชการ สาย ก สาย ข และสาย ค มีสภาพการใช้ ปัญหา และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อสังคมแตกต่างกัน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งครอบคลุมรายละเอียดเกี่ยวกับ ผู้ตอบ การใช้บริการสื่อสังคม ปัญหาตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการใช้บริการสื่อสังคม ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ ข้าราชการ สาย ก สาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 1,047 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งผู้ใช้และไม่ใช้บริการสื่อสังคม ซึ่งใช้วิธีคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน และใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ "การแบ่งตามลำดับชั้น" (Stratified random sampling) เลือกกลุ่มด้วยวิธีจับฉลาก โดยใช้สูตร  $n_i = \frac{N_i}{N} \times n$  หลังจากแจกแบบสอบถาม 286 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 231 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.77 จัดแยกตามสายการปฏิบัติงานใน มสธ. เป็นข้าราชการ สาย ก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 สาย ข จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 และ สาย ค จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62 และเมื่อจัดแยกเป็นผู้ใช้และไม่ใช้บริการสื่อสังคม พบว่า มีผู้ใช้บริการสื่อสังคม 181 คน คิดเป็นร้อยละ 78.35 และผู้ไม่ใช้บริการสื่อสังคม 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.65

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์

(Statistical Package for the Social Science - SPSS) เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเอฟ สำหรับการคำนวณหาค่าเอฟนั้น หากพบว่า รายการใดมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย แต่ละกลุ่มเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different, LSD)

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาการทำงานใน มสธ. พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (52.38 %) มากกว่าเพศชาย (47.62 %) มีช่วงอายุ ระหว่าง 30-39 ปี (61.90 %) มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (41.99 %) สังกัด สำนักเทคโนโลยีการศึกษา (16.02 %) และมีระยะเวลาการทำงานใน มสธ. 4-6 ปี (38.96 %) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ข้าราชการ สาย ค มากที่สุด จำนวน 110 คน (47.62 %) รองลงมาเป็น ข้าราชการ สาย ก จำนวน 77 คน (33.33 %) และสาย ข จำนวน 44 คน (19.05 %) ตามลำดับ

### 2. การไม่ใช้บริการสื่อสังคม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการสื่อสังคม เพราะไม่มีความจำเป็น จะต้องใช้บริการสื่อสังคม และไม่มีเวลาว่าง (23.53 % เท่ากัน) และเสนอแนะวิธีการ ส่งเสริมหรือช่วยให้ใช้บริการสื่อสังคมว่า ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงบริการสื่อสังคม ที่สำนักบรรณสารสนเทศมี (34.18 %)

### 3. การให้บริการสื่อสังคม

ข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วย สภาพการใช้ ปัญหา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการสื่อสังคม

#### 3.1 สภาพการใช้บริการสื่อสังคม

สภาพการใช้บริการสื่อสังคม ศึกษาอัตราความถี่ในการใช้บริการ

การเข้าใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับสื่อสโตนท์  
วิธีการค้นหาสื่อสโตนท์ที่ต้องการ การใช้บริการต่าง ๆ ของหน่วยบริการสื่อสโตนท์  
ประเภทของเนื้อหาสื่อสโตนท์ที่ใช้บริการ และประเภทของสื่อสโตนท์ที่ใช้บริการ

อัตราความถี่ในการใช้ ข้าราชการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการสื่อสโตนท์  
ไม่แน่นอน (75.69 %) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการ  
สาย ข สาย ก และ สาย ค ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการสื่อสโตนท์ไม่แน่นอนด้วยเช่นกัน  
(77.78 %, 76.93 % และ 73.75 % ตามลำดับ)

การเข้าใช้บริการ ข้าราชการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการสื่อสโตนท์เมื่อ  
ต้องการค้นหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (64.41 %) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน  
พบว่า เป็นโอกาสของข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ  
สื่อสโตนท์เมื่อต้องการค้นหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งด้วยเช่นกัน (85.71 %, 51.43 % และ  
53.16 % ตามลำดับ) ช่วงเวลาที่ข้าราชการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ คือ 12.00 น. -  
13.00 น. (55.82 %) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นช่วง  
เวลาที่ข้าราชการ สาย ค และ สาย ข ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการด้วยเช่นกัน (77.61 % และ  
57.69 % ตามลำดับ) ส่วนข้าราชการ สาย ก ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 13.00  
- 16.30 น. (63.89 %)

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสื่อสโตนท์ ข้าราชการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์  
ประสงค์ในการใช้บริการสื่อสโตนท์เพื่อ ความบันเทิง ความจรรโลงใจ ความเพลิดเพลิน  
จากการชมกิจกรรมพิเศษของหน่วยบริการสื่อสโตนท์ เช่น นิทรรศการ ฉายภาพยนตร์ เป็นต้น  
(31.75 %) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นวัตถุประสงค์ในการใช้  
บริการสื่อสโตนท์ของข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ส่วนใหญ่ด้วยเช่นกัน (45.63 %  
และ 34.72 % ตามลำดับ) ส่วนข้าราชการ สาย ก ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ  
เพื่อค้นหาหาข้อมูลสำหรับนำมาใช้ประกอบการสอน การผลิตชุดวิชา การวิจัย (29.76 %)

ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับสื่อสโตนท์ ข้าราชการส่วนใหญ่มี  
ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับสื่อสโตนท์โดยการแนะนำจากผู้ให้บริการสื่อสโตนท์ หรือเพื่อน  
ร่วมงานในสังกัด (39.92 %) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า  
ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ส่วนใหญ่มีความรู้และประสบการณ์โดยวิธีนี้เช่นกัน  
(49.02 % และ 42.86 % ตามลำดับ) ส่วนข้าราชการ สาย ก ส่วนใหญ่มีความรู้และ  
ประสบการณ์โดยการศึกษาหรืออบรมความรู้จากสถาบันการศึกษาอื่น ๆ (41.67 %)

วิธีการค้นหาสื่อโสตทัศนที่ต้องการ ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้วิธีการค้นหาสื่อโสตทัศนที่ต้องการโดยขอคำแนะนำจากผู้ให้บริการสื่อโสตทัศน (29.72 %) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นวิธีในการค้นหาสื่อโสตทัศนที่ต้องการของข้าราชการสาย ข สาย ค และ สาย ก ส่วนใหญ่ด้วยเช่นกัน (32.98 %, 30.05 % และ 27.32 % ตามลำดับ)

การใช้บริการต่าง ๆ ของหน่วยบริการสื่อโสตทัศน ข้าราชการใช้บริการสื่อโสตทัศนเฉลี่ยในระดับน้อย และไม่เคยใช้ โดยมีการใช้บริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 2.39$ ) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นบริการที่ข้าราชการ สาย ค สาย ก และ สาย ข ใช้บริการเฉลี่ยสูงสุดด้วยเช่นกัน ( $\bar{x} = 2.41$ ,  $\bar{x} = 2.39$  และ  $\bar{x} = 2.34$  ตามลำดับ)

สำหรับความแตกต่างในด้านการใช้บริการต่าง ๆ ของหน่วยบริการสื่อโสตทัศน พบว่า ข้าราชการแต่ละสายการปฏิบัติงานใช้บริการต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4 บริการ ได้แก่ บริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ บริการนำชมงานของหน่วยบริการสื่อโสตทัศน บริการศึกษาค้นคว้าภายในหน่วยบริการโสตทัศน และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการสื่อโสตทัศน และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 บริการ

ประเภทของเนื้อหาที่ใช้บริการ ข้าราชการใช้บริการสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาประเภทต่าง ๆ เฉลี่ยระดับน้อยและไม่เคยใช้ โดยประเภทของเนื้อหาที่ใช้บริการเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สารคดี ความรู้ทั่วไป ( $\bar{x} = 2.22$ ) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นประเภทที่ข้าราชการ สาย ค สาย ก และ สาย ข ใช้บริการเฉลี่ยสูงสุดด้วยเช่นกัน ( $\bar{x} = 2.35$ ,  $\bar{x} = 2.17$  และ  $\bar{x} = 2.06$  ตามลำดับ)

สำหรับความแตกต่างในด้านประเภทของเนื้อหาสื่อโสตทัศนที่ใช้บริการ พบว่า ข้าราชการแต่ละสายการปฏิบัติงานใช้บริการสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5 ประเภท ได้แก่ ประเภทวิชาการในสาขาวิชาศิลปศาสตร์ ข่าวบันเทิง การ์ตูน และเพลง และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 5 ประเภท

ประเภทของสื่อโสตทัศนที่ใช้บริการ ข้าราชการใช้บริการสื่อโสตทัศนประเภทต่าง ๆ เฉลี่ยไม่เคยใช้บริการ เกือบทุกรายการ ยกเว้น วิดีทัศน์และเทปบันทึกเสียง

โดยวัดทัศนเป็นสื่อโสตทัศนประเภทที่ข้าราชการใช้บริการเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 2.51$ ) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า ทัศน เป็นสื่อโสตทัศนประเภทที่มีข้าราชการสาย ก สาย ค และ สาย ข ใช้บริการเฉลี่ยสูงสุดด้วยเช่นกัน ( $\bar{x} = 2.67$ ,  $\bar{x} = 2.44$  และ  $\bar{x} = 2.39$  ตามลำดับ)

สำหรับความแตกต่างในด้านประเภทของสื่อโสตทัศนที่ใช้บริการ พบว่าข้าราชการแต่ละสายการปฏิบัติงานใช้บริการสื่อโสตทัศนประเภทต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2 ประเภท ได้แก่ ภาพยนตร์ และสไลด์ และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 2 ประเภท

### 3.2 ปัญหาในการใช้บริการสื่อโสตทัศน

ด้านงานบริการ ปัญหาในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของข้าราชการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยและไม่มีปัญหา ปัญหาสูงสุดคือ การประชาสัมพันธ์บริการประเภทต่าง ๆ ไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 2.02$ ) และเมื่อจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นปัญหาที่ข้าราชการสาย ก ประสบเฉลี่ยสูงสุดด้วยเช่นกัน ( $\bar{x} = 2.14$ ) ส่วนข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ประสบปัญหาบริการจองสื่อโสตทัศนล่าช้าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 2.11$  และ  $\bar{x} = 1.96$  ตามลำดับ)

สำหรับความแตกต่างในปัญหางานบริการที่ข้าราชการประสบ พบว่าข้าราชการแต่ละสายการปฏิบัติงาน มีปัญหาด้านงานบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 1 ปัญหา ได้แก่ บริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ ล่าช้า และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านผู้ให้บริการ ปัญหาในการใช้บริการสื่อโสตทัศนด้านผู้ให้บริการพบว่า ข้าราชการเฉลี่ยไม่ประสบปัญหา โดยปัญหาจำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอ เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 1.53$ ) และเมื่อจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นปัญหาที่ข้าราชการสาย ค สาย ข และ สาย ก ประสบเฉลี่ยสูงสุดด้วยเช่นกัน ( $\bar{x} = 1.76$ ,  $\bar{x} = 1.64$  และ  $\bar{x} = 1.20$  ตามลำดับ)

สำหรับความแตกต่างในปัญหาผู้ให้บริการที่ข้าราชการประสบ พบว่าข้าราชการแต่ละสายการปฏิบัติงาน มีปัญหาในด้านผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4 ปัญหา ได้แก่ ผู้ให้บริการจำนวนไม่เพียงพอ ขาดความรู้และความสามารถ

ขาดมชนยสัมพันธ์ที่ดี ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 ปัญหา

ด้านสื่อไอศตทัศน์ ข้าราชการประสบปัญหาในเรื่องสื่อไอศตทัศน์เฉลี่ยระดับน้อยทุกรายการ ได้แก่ จำนวนสื่อไอศตทัศน์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 2.36$ ) และคุณภาพ เช่น ความคมชัดของสื่อไอศตทัศน์ที่ให้บริการไม่ดีพอ ( $\bar{x} = 2.35$ ) เนื้อเรื่องของสื่อไอศตทัศน์ที่ให้บริการไม่ทันสมัย ( $\bar{x} = 1.94$ ) และเนื้อเรื่องของสื่อไอศตทัศน์ที่ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 1.91$ ) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของข้าราชการ สาย ก ในจำนวนที่เท่ากัน คือ ปัญหาจำนวนสื่อไอศตทัศน์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ และปัญหาคุณภาพ เช่น ความคมชัดของสื่อไอศตทัศน์ที่ให้บริการไม่ดีพอ ( $\bar{x} = 2.50$ ) ส่วนข้าราชการ สาย ข ประสบปัญหาเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง คุณภาพ เช่น ความคมชัดของสื่อไอศตทัศน์ที่ให้บริการไม่ดีพอ ( $\bar{x} = 2.36$ ) และ ข้าราชการ สาย ค ประสบปัญหาจำนวนสื่อไอศตทัศน์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 2.35$ )

สำหรับความแตกต่างใน ปัญหาสื่อไอศตทัศน์ที่ข้าราชการประสบปัญหา พบว่า ข้าราชการแต่ละสายการปฏิบัติงานมีปัญหาในด้านสื่อไอศตทัศน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 1 ปัญหา ได้แก่ เนื้อเรื่องของสื่อไอศตทัศน์ที่ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านไอศตทัศน์ปรกรณ์ ปัญหาในการใช้บริการไอศตทัศน์ปรกรณ์ พบว่า ข้าราชการประสบปัญหาเฉลี่ยในระดับน้อยและไม่มีปัญหาเท่ากัน ปัญหาที่ข้าราชการประสบเฉลี่ยระดับน้อยแต่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาจำนวนไอศตทัศน์ปรกรณ์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 1.90$ ) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นปัญหาที่ข้าราชการ สาย ค สาย ข และ สาย ก ประสบเฉลี่ยระดับน้อย แต่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้วยเช่นกัน ( $\bar{x} = 2.06$ ,  $\bar{x} = 1.89$  และ  $\bar{x} = 1.73$  ตามลำดับ)

สำหรับความแตกต่างในด้านไอศตทัศน์ปรกรณ์ที่ข้าราชการประสบปัญหา พบว่า ข้าราชการแต่ละสายการปฏิบัติงานมีปัญหาด้านไอศตทัศน์ปรกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 1 ปัญหา ได้แก่ ไอศตทัศน์ปรกรณ์ไม่ทันสมัย และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านเครื่องมือช่วยคัน ข้าราชการประสบปัญหาในเรื่องเครื่องมือช่วยคันเฉลี่ยระดับน้อยทุกรายการ ได้แก่ ปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์เครื่องมือช่วยคัน ( $x =$

2.09) ไม่รู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยคัน ( $\bar{x} = 2.02$ ) ขาดการประชาสัมพันธ์เครื่องมือช่วยคัน ( $\bar{x} = 1.60$ ) และการจัดทำเครื่องมือช่วยคันล่าช้า ( $\bar{x} = 1.60$ ) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์เครื่องมือช่วยคันเป็นปัญหาที่ข้าราชการ สาย ค และ สาย ก ประสบเฉลี่ยระดับน้อย แต่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้วยเช่นกัน ( $\bar{x} = 2.06$  และ  $\bar{x} = 2.00$  ตามลำดับ) ส่วนข้าราชการ สาย ข ประสบปัญหาไม่รู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยคันเฉลี่ยระดับน้อยแต่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 2.36$ )

สำหรับความแตกต่างในด้านเครื่องมือช่วยคันที่ข้าราชการประสบปัญหา พบว่า ข้าราชการแต่ละสายการปฏิบัติงานมีปัญหาด้านเครื่องมือช่วยคัน และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านอาคารสถานที่ ปัญหาในการใช้บริการสื่อโทรทัศน์ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ข้าราชการประสบปัญหาในระดับน้อยและไม่มีปัญหา โดยปัญหาสถานที่ตั้งของหน่วยบริการสื่อโทรทัศน์อยู่ไกล ทำให้การเข้าใช้บริการลำบากเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 1.98$ ) และเมื่อจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นปัญหาที่ข้าราชการ สาย ข และ สาย ก ประสบเฉลี่ยสูงสุดด้วยเช่นกัน ( $\bar{x} = 2.29$  และ  $\bar{x} = 1.70$  ตามลำดับ) ส่วนข้าราชการ สาย ค ประสบปัญหาจำนวนที่หนึ่งสำหรับผู้เข้าใช้บริการไม่เพียงพอเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 2.14$ )

สำหรับความแตกต่างใน ด้านอาคารสถานที่ที่ข้าราชการประสบปัญหา พบว่า ข้าราชการแต่ละสายการปฏิบัติงานมีปัญหาด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6 ปัญหา ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยบริการสื่อโทรทัศน์อยู่ไกล ทำให้การเข้าใช้บริการลำบาก พื้นที่ภายในหน่วยบริการสื่อโทรทัศน์คับแคบ จำนวนที่นั่งสำหรับผู้เข้าใช้บริการไม่เพียงพอ ที่ตั้งของตู้บัตรรายการสื่อโทรทัศน์ไม่เหมาะสม ที่ตั้งของสื่อโทรทัศน์ประเภทต่าง ๆ ที่จัดไว้ให้บริการภายในห้องสมุดไม่เหมาะสม และแสงสว่างในห้องบริการสื่อโทรทัศน์ไม่เพียงพอ และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 6 ปัญหา

### 3.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยสื่อโทรทัศน์เฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 3.42$ )

สำหรับความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการ  
 สื่อโสตทัศนของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการแต่ละสายการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการใช้  
 บริการสื่อโสตทัศนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ  
 และด้านสื่อทัศนอุปกรณ์ และเมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า  
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเหมาะสมของระเบียบการให้บริการ ระเบียบการให้บริการ  
 สื่อโสตทัศน ศึกษาระยะเวลาเปิดทำการของหน่วยบริการสื่อโสตทัศน จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้มี  
 ในแต่ละครั้ง ระยะเวลาการให้ยืมสื่อโสตทัศน และอัตราค่าปรับสื่อโสตทัศน ผลปรากฏว่า  
 ข้าราชการมีความเห็นว่า ทุกรายการมีความเหมาะสม คือ ระยะเวลาเปิดทำการของหน่วย  
 บริการสื่อโสตทัศน 8.30 น. - 16.30 น. จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้มีในแต่ละครั้ง อัตราค่า  
 ปรับสื่อโสตทัศน หน่วยหรือชั้นละ 3 บาท และระยะเวลาการให้ยืมสื่อโสตทัศนเกือบทุกประเภท  
 ยกเว้นการให้ยืมวีดิทัศน์ 3 วัน ไม่เหมาะสม

#### ข้อเสนอแนะ

ข้าราชการจำนวน 90 คน (ร้อยละ 49.72) ได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านงานบริการ ควรให้ยืมบริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนบางประเภท เช่น สไลด์  
 ชุดการสอน เป็นต้น ได้สะดวกเหมือนกับสื่อโสตทัศนประเภทอื่น

ด้านผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ

ด้านสื่อโสตทัศน ควรเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศน

ด้านเครื่องมือช่วยค้น ควรจัดทำเครื่องมือช่วยค้นในรูปแบบที่สามารถค้นหาได้ง่าย  
 กว่าในปัจจุบัน

ด้านอาคารสถานที่ ควรย้ายสถานที่ตั้งของหน่วยบริการสื่อโสตทัศน หรือมีพื้นที่  
 อำนวยความสะดวก

ด้านระเบียบข้อบังคับ ควรขยายเวลาเปิดทำการ ควรเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศน  
 ให้ยืมในแต่ละครั้ง ควรเพิ่มระยะเวลาการให้ยืมสื่อโสตทัศนในแต่ละครั้ง และควรลดค่าปรับ  
 สื่อโสตทัศน

ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า หน่วยบริการสื่อโสตทัศน  
 มีบริการสื่อโสตทัศนหลายประเภทที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา



## อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้จัดแยกอภิปรายผลเป็นข้อ ๆ เพื่อความเด่นชัด ดังนี้

### 1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### หน่วยงานที่สังกัด

จากการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ส่วนใหญ่ สังกัดสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในสังกัดสำนักเทคโนโลยีมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการผลิตสื่อไอศตทัศน์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชโดยตรง หน่วยงานในสังกัดสำนักเทคโนโลยีการศึกษาที่มีภารกิจดังกล่าว ได้แก่

- ฝ่ายจัดระบบและวิจัยสื่อการศึกษา มีหน้าที่ในการวางแผนผลิตสื่อการศึกษา จัดระบบสื่อการศึกษา วิจัยสื่อการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลสื่อการศึกษา
- ศูนย์บริการสอนทางวิทยุและโทรทัศน์ มีหน้าที่รับผิดชอบการผลิตรายการสอนทางวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ การจัดออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์ รวมทั้งการให้บริการบันทึกเสียงและภาพ
- ศูนย์ไอศตทัศน์ศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตและให้บริการด้านศิลปกรรม ถ่ายภาพและไมโครฟอร์ม ผลิตเทปเสียง ผลิตสื่อสอนเสริม และให้บริการด้านไอศตทัศน์ประเภทเครื่องฉาย เครื่องเสียง และการจัดระบบแสงเสียงในกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
- ศูนย์ผลิตภาพยนตร์และวิดิทัศน์เพื่อการศึกษา มีหน้าที่ในการผลิตภาพยนตร์และวิดิทัศน์ตามความต้องการของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ถ่ายทำภาพยนตร์และบันทึกวิดิทัศน์ กิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งให้บริการสำเนาเทปวิดิทัศน์ รายการต่าง ๆ เพื่อเป็นบริการแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งแก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไป (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2532 : 7)

จากภารกิจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นของข้าราชการ ในสังกัดสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ ของหน่วยบริการสื่อไอศตทัศน์ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการจัดหา จัดเก็บ รวบรวมและให้บริการสื่อไอศตทัศน์ เป็นแหล่งศึกษาในมหาวิทยาลัย เพื่อหาข้อมูลประกอบการผลิตสื่อไอศตทัศน์ หรือเพื่อใช้ข้อมูลในการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาวิชาการ หรือเพื่อประเมินคุณภาพและปรับปรุงรายการที่ผลิตไปแล้ว เป็นต้น ดังนั้น ข้าราชการในสังกัดสำนักเทคโนโลยีการศึกษาจึงใช้บริการสื่อไอศตทัศน์มากกว่าข้าราชการในสังกัดอื่น เป็นที่น่าสังเกตว่า เมื่อพิจารณาถึงการใช้บริการสื่อไอศตทัศน์

ของข้าราชการเฉพาะ สาย ก สังกัดสาขาวิชาทั้ง 10 สาขา พบว่า สาขาวิชาที่มีการใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาที่สุด คือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์เป็นสาขาที่มีจำนวนข้าราชการมากกว่าสาขาวิชาอื่น กล่าวคือ (จำนวน 48 คน) นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์เป็นสาขาที่ต้องอาศัยสื่อโสตทัศนศึกษามากกว่าสาขาวิชาอื่น เนื่องจากเป็นสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสอน มีหลักสูตรแขนงวิชา และมีชุดวิชาหลายชุดวิชาที่เกี่ยวข้อง เช่น วิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา และสื่อการสอนระดับประถมศึกษา สาขาวิชาที่มีการใช้สื่อโสตทัศนศึกษาในระดับรอง คือ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสาขาวิชาศิลปศาสตร์มีการจัดการศึกษาหลายหลักสูตร และบางหลักสูตร เช่น ภาษาอังกฤษ มีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยการฝึกทักษะ จากการฟัง การออกเสียง ฯลฯ จึงต้องใช้สื่อโสตทัศนศึกษาในการเรียนการสอน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงเพ็ชร รื่นเรือง (2532) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการวัสดุไม่ตีพิมพ์ส่วนใหญ่สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาควิชาโสตทัศนศึกษา และนักศึกษาฝึกสอน ต้องอาศัยสื่อโสตทัศนศึกษา หรือสื่อการสอนมากกว่าคณะอื่น ๆ ส่วนคณะมนุษยศาสตร์มีสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและแตกต่างกัน เช่น สาขาวิชาทางด้านภาษาศาสตร์ จึงมีความจำเป็นจะต้องใช้สื่อโสตทัศนศึกษาในการเรียนการสอน

## 2. ผู้ไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา

### สาเหตุที่ไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา

ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค มีสาเหตุที่ไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาแตกต่างกันตามแนวเหตุผล ดังนี้

ข้าราชการ สาย ก ส่วนใหญ่ที่ไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา เพราะสามารถหาข้อมูลทางวิชาการจากสื่อสิ่งพิมพ์ได้อย่างเพียงพอ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสื่อโสตทัศนศึกษาส่วนหนึ่งที่จัดหาเข้ามาให้บริการในสำนักบรรณสารสนเทศ เป็นสื่อโสตทัศนศึกษาที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชผลิต เพื่อให้นักศึกษาใช้ประกอบชุดวิชา ไม่ใช่เป็นการผลิตให้อาจารย์ค้นคว้า หากอาจารย์จะใช้สื่อโสตทัศนศึกษานี้ก็เป็นเพียง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาสื่อโสตทัศนศึกษาให้ทันสมัยและมีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งมหาวิทยาลัยจะมีการประเมินเพื่อปรับปรุงสื่อโสตทัศนศึกษาเมื่อครบ 4 ปีแล้ว นอกจากเหตุผลนี้อาจเป็นเพราะ สื่อโสตทัศนศึกษาที่ให้บริการในสำนักบรรณสารสนเทศยังมีน้อย และไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา และวิชาการต่าง ๆ ในขณะที่มีสื่อสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอ และครอบคลุมทุกสาขา และวิชาการต่าง ๆ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัตนาวดี เกตุกิจสุวัฒนา (2532) ซึ่งพบว่า คณาจารย์ใน มสช. ใช้ข้อสนเทศในรูปแบบของสิ่งพิมพ์เพื่อวัตถุประสงค์ในการสอน ผลิตชุดวิชา วิจัย และบริการวิชาการ มากกว่าข้อสนเทศในรูปแบบของสื่อโสตทัศนศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสิ่งพิมพ์มีข้อสนเทศในเนื้อหาหลากหลาย และให้ข้อมูลได้ละเอียดกว่า

ข้าราชการ สาย ข ส่วนใหญ่ ไม่ใช้บริการสื่อสัททัศน์ เพราะไม่มีความจำเป็นจะต้องใช้บริการสื่อสัททัศน์ ส่วน สาย ค ไม่ใช้บริการสื่อสัททัศน์ มีสาเหตุส่วนใหญ่เพราะไม่มีเวลาว่าง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานต่าง ๆ ใน มสธ. มีภารกิจมาก เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยเปิด มีจำนวนนักศึกษาที่ต้องให้บริการจำนวนสองแสนกว่าคน ข้าราชการจะมีโอกาสเข้าใช้บริการสื่อสัททัศน์ได้สะดวกเฉพาะในช่วงเวลาพักเที่ยง ส่วน ข้าราชการ สาย ก สามารถเข้าใช้บริการในช่วงเวลาราชการได้ตลอดเวลาที่ต้องการ เพราะมีภารกิจหลักทางด้านวิชาการและหากคณาจารย์วิจัยในเรื่อง วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสื่อสัททัศน์ของข้าราชการ สาย ข และ สาย ค พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการสื่อสัททัศน์เพื่อความบันเทิง แต่เนื่องจากสำนักบรรณสารมีข้อจำกัดในเรื่องสื่อสัททัศน์และสัททัศน์ปรกรณที่มีจำนวนน้อย และในจำนวนสื่อสัททัศน์ที่มีอยู่จะเน้นทางด้านวิชาการมากกว่าบันเทิง จึงทำให้ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ไม่สนใจมาใช้บริการ นอกจากนี้ อาคารใน มสธ. บางหลัง เช่น อาคารวิทยทัศน์ อาคารนิเทศน์ อาคารสโฆสโมสร อาคารวิชาการ เป็นต้น ตั้งอยู่ในระยะห่างไกลจากอาคารบรรณสาร ทำให้ไม่สะดวกต่อการเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ ภายในอาคารบรรณสารไม่มีลิฟท์อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ ผู้ใช้จึงต้องเดินขึ้นบันไดไปใช้บริการสื่อสัททัศน์ที่ชั้น 4 อาคารบรรณสาร จึงทำให้ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค อาจจะไม่สนใจเข้าใช้บริการสื่อสัททัศน์ เพราะเหตุผลดังกล่าวด้วย

#### วิธีส่งเสริมหรือช่วยให้ใช้บริการสื่อสัททัศน์

ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า วิธีส่งเสริมหรือช่วยให้ใช้บริการสื่อสัททัศน์ คือ ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าสำนักบรรณสารเสนอ มีบริการสื่อสัททัศน์อะไรบ้าง ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่ามีการบริการสื่อสัททัศน์อะไรบ้างจะเป็นข้อมูลพื้นฐาน ช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับการบริการสื่อสัททัศน์ได้โดยตรง และสามารถใช้บริการได้ทันทีที่ต้องการ จึงจัดได้ว่าเป็นวิธีที่ดีและเหมาะสมกว่าวิธีอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงเพ็ชร รื่นเรือง (2532) ที่พบว่า วิธีที่จะช่วยให้สามารถใช้บริการสื่อสัททัศน์ คือ จัดทำแผ่นป้ายแสดงให้ทราบว่า ฝ่ายวัสดุไม่ตีพิมพ์ให้บริการอะไรบ้าง ให้บริการวัสดุประเภทใด และเกี่ยวข้องกับวิชาใดสอดคล้องกัน

ส่วนข้าราชการ สาย ก ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ควรจัดผู้ให้บริการ แนะนำการให้บริการสื่อสัททัศน์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ข้าราชการ สาย ก มีภารกิจในหน้าที่จะต้องสอน ผลิตชุดวิชา วิจัย และบริการวิชาการ เป็นต้น การใช้บริการสื่อสัททัศน์ของข้าราชการ สาย ก เน้นสื่อสัททัศน์ทางด้านวิชาการมากกว่าบันเทิง และจากการที่สื่อสัททัศน์มีหลายประเภทและมีวิธีการใช้แตกต่างกัน และการเข้าถึงสื่อสัททัศน์ทางด้านวิชาการยุ่งยากมากกว่าสื่อสัททัศน์ทางด้านบันเทิง ข้าราชการ สาย ก จึงต้องการให้หน่วยบริการสื่อสัททัศน์

จัดบริการแนะนำเพื่อ เอื้อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้ได้สะดวกรวดเร็ว และตรงกับความต้องการได้ง่ายขึ้น

### 3. ผู้ให้บริการสื่อสโตนท์

#### 3.1 สภาพการให้บริการสื่อสโตนท์

##### การเข้าใช้บริการสื่อสโตนท์ และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสื่อสโตนท์

จากการศึกษา พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการสื่อสโตนท์เมื่อต้องการค้นหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (64.41 %) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการ สาย ก เข้าใช้บริการด้วยเหตุผลนี้ในเปอร์เซ็นต์ที่สูง (85.71%) ในขณะที่ ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค เข้าใช้บริการด้วยเหตุผลนี้ (51.43 % และ 53.16 % ตามลำดับ) ซึ่งในจำนวนเปอร์เซ็นต์ที่ใกล้เคียงกับเหตุผลเข้าใช้เมื่อมีเวลว่าง (45.71 % และ 46.84 % ตามลำดับ) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ข้าราชการ สาย ก มีวัตถุประสงค์ ในการใช้บริการสื่อสโตนท์เพื่อค้นหาหาข้อมูลสำหรับนำมาใช้ประกอบการสอน การผลิตชุดวิชา การวิจัย ดังนั้น ข้าราชการ สาย ก จึงมักเข้าใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว ส่วนข้าราชการ สาย ข และ สาย ค มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อ ความบันเทิง ความจรรโลงใจ ความเพลิดเพลิน จากการชมกิจกรรมพิเศษของหน่วยบริการสื่อสโตนท์ เช่น นิทรรศการ ฉายภาพยนตร์ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ต้องการใช้องค์ความรู้ทางวิชาการจากสื่อสโตนท์น้อยกว่า ข้าราชการ สาย ก ดังนั้น ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค จึงไม่มีความจำเป็นต้องเข้าใช้สื่อสโตนท์เพื่อค้นหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเหมือนกับ ข้าราชการ สาย ก จึงทำให้เหตุผลในการเข้าใช้ เมื่อต้องการค้นหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเมื่อมีเวลว่าง มีเปอร์เซ็นต์ใกล้เคียงกัน

จากการที่ ข้าราชการ สาย ก ส่วนใหญ่ใช้บริการสื่อสโตนท์เพื่อค้นหาหาข้อมูลสำหรับนำมาใช้ประกอบการสอน การผลิตชุดวิชา การวิจัย ในขณะที่ ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสื่อสโตนท์ เพื่อความบันเทิง ความจรรโลงใจ ความเพลิดเพลิน จากการชมกิจกรรมพิเศษของหน่วยบริการสื่อสโตนท์ เช่น นิทรรศการ ฉายภาพยนตร์ เป็นต้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ข้าราชการ สาย ก มีหน้าที่หลักในการสอน การผลิตชุดวิชา จึงมีความจำเป็นจะต้องหาข้อมูลทางวิชาการจากสื่อสโตนท์ซึ่งเป็นการใช้ที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่หลักของ ข้าราชการ สาย ก ในขณะที่ ข้าราชการ สาย ข มี

หน้าที่หลักในการบริการทางวิชาการ ส่วนข้าราชการ สาย ค มีหน้าที่หลักในการบริหารและ  
 อุดหนุน จึงมีความจำเป็นจะต้องหาข้อมูลทางวิชาการจากสื่อโทรทัศน์มาใช้ในงานที่ปฏิบัติน้อย  
 กว่าข้าราชการ สาย ก แต่สนใจใช้บริการสื่อโทรทัศน์ เพื่อเป็นแหล่งให้ความบันเทิงมากกว่า  
 ใช้เป็นแหล่งความรู้ทางวิชาการ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ  
 สื่อโทรทัศน์ระดับรองลงมาของข้าราชการ สาย ข และ สาย ค พบว่า ข้าราชการสาย ข  
 ใช้บริการสื่อโทรทัศน์เพื่อฝึกทักษะทางภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น ส่วนข้าราชการ สาย ค  
 ใช้บริการสื่อโทรทัศน์ เพื่อหาความรู้ทางวิชาการในสาขาวิชาต่าง ๆ จึงเห็นได้ว่า นอกจาก  
 การใช้บริการสื่อโทรทัศน์เพื่อความบันเทิงแล้วข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ยังใช้  
 สื่อโทรทัศน์ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตามความสนใจของแต่ละสายการปฏิบัติงานด้วย

สำหรับช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการสื่อโทรทัศน์ พบว่า ข้าราชการ สาย ก  
 ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการสื่อโทรทัศน์ในช่วงเวลา 13.00 น. - 16.30 น. (63.89 %) ส่วน  
 ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค เข้าใช้บริการสื่อโทรทัศน์ในช่วง 12.00 น. - 13.00 น.  
 (57.69 % และ 77.61 % ตามลำดับ) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการ สาย ข และ  
 สาย ค มีหน้าที่หลักในการบริการทางวิชาการ และบริหารงานธุรการ ตามลำดับ ดังนั้น ช่วง  
 เวลาที่สามารถเข้าใช้บริการได้โดยไม่กระทบงานที่ต้องปฏิบัติ คือ ช่วงเวลา 12.00 น. -  
 13.00 น. ในขณะที่ข้าราชการ สาย ก มีหน้าที่หลักในการสอน การผลิตชุดวิชา จึงสามารถ  
 เข้าใช้บริการคั่นคว่าต่าง ๆ ในสำนักบรรณสารสนเทศได้ตามต้องการ เพราะเป็นส่วนหนึ่ง  
 ของภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

#### วิธีการค้นหาสื่อโทรทัศน์ที่ต้องการ

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ส่วนใหญ่ใช้  
 วิธีการค้นหาสื่อโทรทัศน์ที่ต้องการ คือ ขอคำแนะนำจากผู้ให้บริการสื่อโทรทัศน์ ที่เป็นเช่นนี้อาจ  
 เป็นเพราะหน่วยบริการสื่อโทรทัศน์เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสื่อโทรทัศน์แก่บุคคลภายใน มสธ.  
 ผู้ให้บริการซึ่งเป็นข้าราชการของ มสธ. รู้จักคุ้นเคยกับผู้ให้บริการ ใช้วิธีขอคำแนะนำจากผู้ให้  
 บริการสื่อโทรทัศน์ นอกจากนี้ผู้ให้บริการอาจไม่มีเวลามากนัก โดยเฉพาะข้าราชการ สาย ข  
 และ สาย ค มีเวลาให้บริการเฉพาะในช่วงเวลา 12.00 - 13.00 น. หากใช้วิธีอื่นใน  
 การค้นหาอาจทำให้เสียเวลามาก รวมทั้งผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ และเข้าใจเนื้อหาของ  
 สื่อโทรทัศน์ที่มีอยู่ เช่น ทราบว่าจะใช้ประกอบการสอนวิชาใดได้บ้าง ผู้ให้บริการจึงสามารถ  
 แนะนำให้ใช้สื่อโทรทัศน์ประเภทอื่น ๆ หรือสื่อโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ  
 ได้ดีกว่าการค้นหาด้วยตนเอง ดังนั้น วิธีค้นหาสื่อโทรทัศน์ที่ต้องการโดยขอคำแนะนำจากผู้ให้  
 บริการจึงเป็นวิธีที่สะดวกและรวดเร็วกว่าการค้นหาด้วยวิธีอื่น ๆ ทำให้ข้าราชการทุกสายการ  
 ปฏิบัติงานเลือกใช้วิธีนี้ในการค้นหาสื่อโทรทัศน์ที่ต้องการ

### การใช้บริการต่าง ๆ ของหน่วยบริการสื่อสัททัศน์

ผลการวิจัยเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของหน่วยบริการสื่อสัททัศน์ที่ข้าราชการ ใช้ พบว่า ข้าราชการใช้บริการฮิม-คินสื่อสัททัศน์เฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสื่อ บางอย่างไม่จำเป็นต้องใช้กับเครื่อง จะขอยืมไปใช้ที่ไหนก็ได้และผู้ให้บริการอาจจะไม่ทราบว่า มีบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการที่เคยใช้อยู่เป็นประจำ นอกจากนี้ ข้าราชการมีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติไม่สะดวกในการใช้บริการภายในสำนักบรรณสารสนเทศ จึงขอยืมไปใช้ที่บ้าน รวมทั้ง เนื้อที่ภายในหน่วยบริการสื่อสัททัศน์คับแคบ จำนวนสื่อสัททัศน์ และสัททัศน์ปรกรณไม่เพียงพอ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ใช้บริการจึงใช้บริการฮิม-คินสื่อสัททัศน์มากกว่าบริการอื่น ๆ

### ประเภทของเนื้อหาที่ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการทั้งข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ใช้บริการ สื่อสัททัศน์ที่มีเนื้อหาวิชาการใน 10 สาขาวิชา โดยเฉลี่ยในระดับน้อยและไม่เคยใช้ ที่เป็น เช่นนี้อาจเป็นเพราะ ข้าราชการในสังกัดของสาขาวิชาใดก็มุ่งใช้ชุกวิชาเฉพาะเรื่องของตนเอง สังกัดและชุกวิชาที่ตนเองสนใจเท่านั้น จึงทำให้ผลการวิจัยที่แสดงออกมา พบว่า ข้าราชการ ทุกสายการปฏิบัติงานใช้บริการสื่อสัททัศน์ที่มีเนื้อหาในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยเฉลี่ยในระดับน้อย และไม่เคยใช้เท่านั้น

ประเภทของเนื้อหาที่ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ใช้บริการ เฉลี่ยสูงสุด คือ สารคดี ความรู้ทั่วไป ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสื่อสัททัศน์ประเภทสารคดี ความรู้ทั่วไป ที่จัดให้บริการในหน่วยบริการสื่อสัททัศน์น่าสนใจ ทั้งนี้ นอกจากการจัดซื้อ การ ขอรับบริจาคแล้ว หน่วยบริการสื่อสัททัศน์ได้บันทึกรายการวิชาการ สารคดี จากสถานีวิทยุ กระจายเสียง และสถานีวิทยุโทรทัศน์ไว้ให้บริการด้วยทำให้สื่อสัททัศน์เนื้อหาประเภทสารคดี ที่มีบริการอยู่ค่อนข้างสมบูรณ์ จึงมีการใช้บริการมากกว่าเนื้อหาประเภทอื่น

เป็นที่น่าสังเกตว่า ประเภทของเนื้อหาที่มีการใช้บริการในระดับรองของ ข้าราชการ สาย ค คือ บันเทิง และการตน ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ บันเทิง และการตนที่จัดให้บริการในหน่วยบริการสื่อสัททัศน์น่าสนใจ แม้ว่าการให้บริการของหน่วย บริการสื่อสัททัศน์จะเน้นในด้านวิชาการมากกว่าด้านบันเทิง แต่จากสถิติการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสื่อสัททัศน์ทางด้านบันเทิงมีมากกว่าด้านวิชาการ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสื่อสัททัศน์ของ ข้าราชการ สาย ค ที่ใช้บริการเพื่อความบันเทิง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 13)

### ประเภทของสื่อโสตทัศนที่ใช้บริการ

ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ใช้บริการสื่อโสตทัศนประเภท วิทยุทัศน์และเทปบันทึกเสียง โดยเฉลี่ยสูงกว่าสื่อโสตทัศนประเภทอื่น แม้ว่าข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ใช้บริการสื่อโสตทัศนทั้ง 2 ประเภทโดยเฉลี่ยสูงเหมือนกัน แต่เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการใช้บริการจะแตกต่างกัน ดังนี้ จึงจะอภิปรายผลในเรื่องประเภทของสื่อโสตทัศนที่ข้าราชการใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้ ดังนี้

การที่ข้าราชการ สาย ก ใช้สื่อโสตทัศนทั้ง 2 ประเภท มากกว่ารูปแบบอื่น ๆ อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรณีวิทยาสอน เป็นมหาวิทยาลัยในระบบเปิด ดำเนินการสอนโดยใช้ระบบการสอนทางไกล ซึ่งเป็นระบบการสอนที่เอื้ออำนวยให้นักศึกษาสามารถใช้เวลาว่างศึกษด้วยตนเองโดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ ใช้วิธีการศึกษาโดยผ่านสื่อการสอนต่าง ๆ มีสื่อโสตทัศน ประเภทวิทยุทัศน์ และเทปบันทึกเสียงเป็นสื่อหลักที่ใช้ในระบบการสอนทางไกลของ มสธ. โดยเป็นสื่อที่ใช้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี เช่น วิทยุทัศน์ เป็นสื่อที่ใช้ประกอบการสาธิตเรื่องราวต่าง ๆ ของทั้ง 10 สาขาวิชา ใน มสธ. ให้เข้าใจได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้วิทยุทัศน์และเทปบันทึกเสียงใช้เป็นสื่อประกอบการฝึกอบรมในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ของทั้ง 10 สาขาวิชาใน มสธ. และยังเป็นสื่อช่วยเสริมความรู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ได้ดี ดังนั้น ข้าราชการ สาย ก จึงใช้สื่อทั้ง 2 ประเภท มากกว่ารูปแบบอื่น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัตนาวัตติ เถกิงลู่วัฒนา (2532) ซึ่งพบว่า คณะจารย์ของ มสธ. ใช้สื่อโสตทัศนประเภทวิทยุทัศน์ และเทปบันทึกเสียงมากที่สุด กล่าวคือ คณะจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ใช้วิทยุทัศน์มากที่สุด เพื่อการบริการวิชาการ และคณะจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ นิติศาสตร์และเศรษฐศาสตร์ใช้เทปบันทึกเสียงมากที่สุด เพื่อวัตถุประสงค์ในการสอน

สำหรับข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ใช้สื่อโสตทัศนทั้ง 2 ประเภท มากกว่ารูปแบบอื่น ๆ อาจเป็นเพราะ จากวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของข้าราชการ สาย ข และ สาย ค พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการสื่อโสตทัศนเพื่อความบันเทิง โดยที่วิทยุทัศน์ และเทปบันทึกเสียง เป็นสื่อโสตทัศนประเภทที่สามารถใช้ได้สะดวกมากกว่ารูปแบบอื่นอื่น เนื่องจากภาพยนตร์และแผ่นเสียงที่ให้บริการในหน่วยบริการสื่อโสตทัศนจะไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด แต่ได้จัดทำสำเนาไว้ให้บริการในรูปของวิทยุทัศน์และเทปบันทึกเสียงแทน ดังนั้น สื่อโสตทัศนทั้ง 2 ประเภท จึงมีข้าราชการนิยมใช้มากกว่ารูปแบบอื่น

### 3.2 ปัญหาในการใช้บริการสื่อโสตทัศน

จากการศึกษาปัญหาในการใช้บริการสื่อโสตทัศน พบว่า ข้าราชการ ประสบปัญหาในการใช้บริการสื่อโสตทัศนเฉลี่ยในระดับน้อย และไม่มีปัญหา ไม่มีปัญหาใดที่ ข้าราชการประสบปัญหาเฉลี่ยในระดับปานกลางหรือมาก ประเด็นปัญหาที่ข้าราชการประสบ ในการใช้บริการสื่อโสตทัศนเฉลี่ยในระดับน้อยแต่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้บริการไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 2.36$ ) คุณภาพ เช่น ความคมชัดของสื่อโสตทัศนที่ให้บริการไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 2.35$ ) ปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์เครื่องมือช่วยค้น ( $\bar{x} = 2.09$ ) ปัญหาไม่รู้จักรวธิ ใ้ใช้เครื่องมือช่วยค้น ( $\bar{x} = 2.02$ ) และปัญหาการประชาสัมพันธ์บริการประเภทต่าง ๆ ไม่ เพียงพอ ( $\bar{x} = 2.02$ ) สถานที่ตั้งของหน่วยบริการสื่อโสตทัศนอยู่ไกล ทำให้การเข้าใช้ บริการลำบาก ( $\bar{x} = 1.98$ ) ปัญหาเนื้อเรื่องของสื่อโสตทัศนที่ให้บริการไม่ทันสมัย ( $\bar{x} = 1.94$ ) ปัญหาเนื้อเรื่องของสื่อโสตทัศนที่ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 1.91$ ) ปัญหาจำนวนสื่อทัศนอุปกรณ์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 1.90$ ) ปัญหาบริการจองสื่อโสตทัศน ล่าช้า ( $\bar{x} = 1.88$ ) และปัญหาจำนวนที่นั่งสำหรับผู้เข้าใช้บริการไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 1.81$ ) ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้อาจเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

#### จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้บริการ

การที่ข้าราชการประสบปัญหาในเรื่อง ปริมาณของสื่อโสตทัศนไม่เพียง พออาจเป็นเพราะ สำนักบรรณสารสนเทศ ซึ่งเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยได้จัดหา ข้อเสนอเทคโนโลยีในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ไว้ให้บริการมากกว่าสื่อโสตทัศน จะมีเอกสารหนังสือ ตำรา ต่าง ๆ ในการประกอบการศึกษา ค้นคว้า เพื่อผลิตเอกสารการสอนขตวิชาได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับเหตุผลส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศน เพราะ ลามารถหาข้อมูลทางวิชาการจากสื่อสิ่งพิมพ์ได้อย่างเพียงพอ (ตารางที่ 9) ทำให้ข้าราชการ ประสบปัญหาเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องดังกล่าว

#### คุณภาพของสื่อโสตทัศน

ข้าราชการประสบปัญหาในเรื่อง คุณภาพ เช่น ความคมชัดของ สื่อโสตทัศนเฉลี่ยเป็นอันดับรอง ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับปัญหาในเรื่องปริมาณของสื่อโสตทัศนไม่ เพียงพอ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสำนักบรรณสารสนเทศมีนโยบายการจัดหาสื่อโสตทัศนใน สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร และการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย สื่อโสตทัศนที่เป็น ประโยชน์กับการศึกษาค้นคว้าของบุคลากรสายงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ในอันที่จะนำ ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสื่อโสตทัศนเพื่อสนับสนุนโครงการ



ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย (กัลยา จยศิริรัตน์ 2532 : 7) การจัดหาสื่อโสตทัศนของ  
สำนักบรรณสารสนเทศจะเน้นเฉพาะสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาด้านวิชาการและจัดทำ  
สำเนาจากต้นฉบับของสื่อโสตทัศนไว้ให้บริการ เพื่อเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศนให้เพียงพอแก่ความ  
ต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อรักษาต้นฉบับให้มีอายุยืนยาว ส่วนสื่อโสตทัศนทางด้านบันเทิง  
จะจัดหาเข้ามาโดยวิธีการทำสำเนาจากร้านเช่าวิดีโอ หรือสำเนาจากวิดีโอของผู้ใช้บริการ  
ที่ได้นำมาเสนอแนะให้จัดหาไว้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเห็นว่าเหมาะสมก็จะทำสำเนาไว้ให้  
บริการ ซึ่งการทำสำเนาจากวิดีโอที่ไม่ใช่ต้นฉบับ ย่อมทำให้ได้วิดีโอที่มีคุณภาพลดลง และเมื่อ  
มีผู้ใช้บริการมากสื่อโสตทัศนจึงเสื่อมสภาพเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในด้านคุณภาพของ  
สื่อโสตทัศนดังกล่าว

#### ขาดการประชาสัมพันธ์เครื่องมือช่วยค้น และไม่รู้จักวิธีใช้เครื่องมือ ช่วยค้น

ข้าราชการประสบปัญหาเฉลี่ยสูงกว่าปัญหาอื่นในเรื่อง ขาดการ  
ประชาสัมพันธ์เครื่องมือช่วยค้น และไม่รู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้น ทั้งนี้การที่ข้าราชการ  
ประสบปัญหาดังกล่าวอาจเป็นเพราะ หน่วยบริการสื่อโสตทัศนได้จัดเก็บสื่อโสตทัศนไว้ในชั้นปิด  
โดยจัดแยกจากหนังสือและสื่อโสตทัศนที่มีรูปร่างลักษณะต่างกัน จึงแยกเก็บสื่อโสตทัศนตาม  
ประเภท ฉะนั้นการเข้าถึงและเลือกใช้สื่อโสตทัศนที่ต้องการจึงต้องอาศัยเครื่องมือช่วยค้นเป็น  
หลัก ทำให้ข้าราชการประสบปัญหาในเรื่องดังกล่าวเฉลี่ยสูงกว่าปัญหาในเรื่องอื่น ๆ นอกจากนี้  
รูปแบบของสื่อโสตทัศนแต่ละประเภทยังไม่เอื้อต่อการใช้บริการได้สะดวก การตรวจสอบว่า  
สื่อโสตทัศนตรงกับความต้องการหรือไม่ จำเป็นต้องอาศัยโสตทัศนอุปกรณ์ในการตรวจสอบดูเนื้อหา  
ของสื่อโสตทัศนหรือวิธีที่ง่ายกว่า คือ การใช้เครื่องมือช่วยค้น ทำให้ข้าราชการจำเป็นต้องใช้  
เครื่องมือช่วยค้น จึงประสบปัญหาในเรื่องดังกล่าวสูงกว่าปัญหาในเรื่องอื่น ๆ

#### การประชาสัมพันธ์บริการประเภทต่าง ๆ ไม่เพียงพอ

ข้าราชการจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน มีปัญหาด้านงานบริการแตก  
ต่างกันบางกลุ่ม กล่าวคือ ข้าราชการ สาย ก มีปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์บริการประเภท  
ต่าง ๆ ไม่เพียงพอ ในขณะที่ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค มีปัญหาด้านการจองสื่อโสตทัศน  
ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ การใช้บริการสื่อโสตทัศนของข้าราชการ สาย ก เน้นสื่อโสตทัศน  
ทางด้านวิชาการ ซึ่งในการใช้สื่อโสตทัศนทางด้านวิชาการจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ  
ตลอดจนทราบวิธีการค้นหาสื่อโสตทัศนที่ต้องการ เพื่อสามารถเข้าถึงสื่อโสตทัศนได้สะดวก และ  
รวดเร็วขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการสื่อโสตทัศน ดังนั้น  
จึงทำให้ข้าราชการ สาย ก ประสบปัญหานี้ ส่วนข้าราชการ สาย ข และ สาย ค มีการใช้

บริการสื่อโสตทัศนประเภทวีดิทัศน์ และเทปบันทึกเสียงมากกว่าสื่อโสตทัศนประเภทอื่นเหมือนกัน แต่ต่างก็ประสบปัญหาจำนวนสื่อโสตทัศนไม่เพียงพอจึงทำให้ข้าราชการ สาย ก และ สาย ข ประสบปัญหาการจองสื่อโสตทัศนตามไปด้วย

สถานที่ตั้งของหน่วยบริการสื่อโสตทัศนอยู่ไกล ทำให้การเข้าใช้บริการลำบาก

ปัญหาที่ข้าราชการประสบเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยบริการสื่อโสตทัศนอยู่ไกล ทำให้การเข้าใช้บริการลำบาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานบางหน่วยตั้งอยู่ห่างจากสำนักบรรณสารสนเทศ เช่น สำนักพิมพ์ สำนักบริการการศึกษา สาขาวิชาต่าง ๆ ทำให้เป็นปัญหาในการเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ที่ตั้งของหน่วยบริการสื่อโสตทัศนยังเป็นอุปสรรคต่อการเข้าใช้บริการ กล่าวคือ ตั้งอยู่ที่ชั้น 4 ของอาคารบรรณสาร รวมทั้งไม่มีลิฟท์อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้

เนื้อเรื่องของสื่อโสตทัศนที่ให้บริการไม่ทันสมัย และไม่ตรงกับความต้องการ

ปัญหาทั้งสองประการนี้ เป็นปัญหาที่ข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงานประสบเฉลี่ยในระดับน้อย โดยข้าราชการ สาย ก ประสบปัญหานี้มากกว่า ข้าราชการสายอื่น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ข้าราชการ สาย ก ใช้บริการสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาทางด้านวิชาการ จึงมีความต้องการใช้สื่อโสตทัศนที่มีข้อมูลทันสมัยและตรงกับความสนใจ ใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูลสำหรับนำมาใช้ประกอบการสอน การผลิตชุดวิชา การวิจัย ได้

จำนวนโสตทัศนอุปกรณ์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ

ในด้านโสตทัศนอุปกรณ์ ข้าราชการประสบปัญหาเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องจำนวนโสตทัศนอุปกรณ์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสายการปฏิบัติงานพบว่า เป็นปัญหาเฉลี่ยสูงสุดที่ข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงานประสบเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะโสตทัศนอุปกรณ์มีราคาแพง ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีโสตทัศนอุปกรณ์ใช้ที่บ้าน เมื่อต้องการใช้บริการ จึงต้องมาใช้บริการภายในสำนักบรรณสารสนเทศ เมื่อจำนวนโสตทัศนอุปกรณ์มีน้อย ผู้ใช้บริการต้องรอขอใช้บริการ จึงประสบปัญหาดังกล่าว

### บริการจองสื่อสโตนท์

จากผลงานวิจัย พบว่า ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ส่วนใหญ่ ใช้บริการสื่อสโตนท์ทางด้านบันเทิง แต่เนื่องจากหน่วยบริการสื่อสโตนท์เน้นให้บริการสื่อสโตนท์ทางด้านวิชาการ ฉะนั้น สื่อสโตนท์ทางด้านบันเทิงจึงมีให้บริการน้อย แต่เมื่อมีผู้ใช้บริการที่เป็น ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค มาก ผู้ใช้จึงต้องจองสื่อสโตนท์ที่ต้องการแต่อาจได้รับสื่อสโตนท์ช้า เพราะมีจำนวนผู้จองสื่อสโตนท์มาก จึงทำให้ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ประสบปัญหานี้

### จำนวนที่นั่งสำหรับผู้เข้าใช้บริการไม่เพียงพอ

ปัญหานี้เป็นปัญหาที่ข้าราชการ สาย ค ประสบมากกว่า ข้าราชการ สาย ข และ สาย ก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการ สาย ค ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการในสังกัดของสำนักเทคโนโลยีทางการศึกษา ซึ่งมีภาระหน้าที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับสื่อสโตนท์ จึงมีความจำเป็นต้องใช้บริการภายในห้องสมุดมากกว่า ข้าราชการ สายอื่น ๆ แต่เนื่องจากอาคารบรรณสาร ชั้น 4 นอกจากจะเป็นที่ตั้งของหน่วยบริการสื่อสโตนท์แล้ว ยังเป็นที่ตั้งของหน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย และหน่วยสนเทศการศึกษาทางไกลด้วย ดังนั้นพื้นที่ในการให้บริการสื่อสโตนท์จึงมีจำกัด และไม่สามารถขยายได้ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมักมาขอใช้บริการในช่วงพักกลางวัน เวลา 12.00-13.00 น. จึงทำให้จำนวนที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ใช้บริการประสบปัญหานี้

### 3.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้าราชการมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการสื่อสโตนท์เฉลี่ยระดับปานกลางทุกรายการ ได้แก่ ด้านงานบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสื่อสโตนท์ ด้านสื่อสโตนท์อุปกรณ์ ด้านเครื่องมือช่วยค้น และด้านอาคารสถานที่ แม้ว่าจะประสบปัญหาบ้างในเรื่องจำนวนสื่อสโตนท์ที่ให้บริการไม่พอเพียง ( $\bar{x} = 2.36$ ) และคุณภาพ เช่น ความคมชัดของสื่อสโตนท์ที่ให้บริการไม่ดีพอ ( $\bar{x} = 2.35$ ) ปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์เครื่องมือช่วยค้น ( $\bar{x} = 2.09$ ) ปัญหาไม่รู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้น ( $\bar{x} = 2.02$ ) ปัญหาการประชาสัมพันธ์บริการประเภทต่าง ๆ ไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 2.02$ ) สถานที่ตั้งของหน่วยบริการสื่อสโตนท์อยู่ไกล ทำให้การเข้าใช้บริการลำบาก ( $\bar{x} = 1.98$ ) ปัญหาเนื้อเรื่องของสื่อสโตนท์ที่ให้บริการไม่ทันสมัย ( $\bar{x} = 1.94$ ) ปัญหาเนื้อเรื่องของสื่อสโตนท์ที่ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 1.91$ ) ปัญหาจำนวนสื่อสโตนท์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 1.90$ ) ปัญหาบริการจองสื่อสโตนท์ล่าช้า ( $\bar{x} = 1.88$ ) และปัญหาจำนวนที่นั่งสำหรับผู้

เข้าใช้บริการไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 1.81$ ) แต่ผู้ให้บริการยังมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง ไม่มีรายการใดที่ผู้ให้บริการพึงพอใจระดับน้อยหรือไม่พึงพอใจ

#### 4. การทดสอบแนวเหตุผล

จากแนวเหตุผลว่า "หน่วยบริการสื่อสัททัศน์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มสธ.) ทำหน้าที่ให้บริการสื่อสัททัศน์ในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย กลุ่มข้าราชการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อันได้แก่ ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค มีสภาพการใช้ ปัญหา และความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อสัททัศน์แตกต่างกัน" สามารถพิจารณาได้ดังนี้

##### 4.1 สภาพการใช้

##### 4.1.1 การใช้บริการต่าง ๆ ของหน่วยบริการสื่อสัททัศน์

ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ใช้บริการต่าง ๆ ของหน่วยบริการสื่อสัททัศน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4 บริการ ได้แก่ บริการยืม-คืนสื่อสัททัศน์ระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ ( $F = 3.84$ ) บริการนำชมงานของหน่วยบริการสื่อสัททัศน์ ( $F = 3.25$ ) บริการศึกษาค้นคว้าภายในหน่วยบริการสื่อสัททัศน์ ( $F = 4.76$ ) และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการสื่อสัททัศน์ ( $F = 9.54$ ) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้

ส่วนบริการอื่น ๆ ที่ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ใช้บริการของหน่วยบริการสื่อสัททัศน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ บริการยืม-คืนสื่อสัททัศน์ ( $F = 0.10$ ) บริการจองสื่อสัททัศน์ ( $F = 0.60$ ) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าสื่อสัททัศน์ ( $F = 0.10$ ) และบริการเสียงและวีดิทัศน์ในระบบควบคุมกลาง ( $F = 0.72$ ) ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้ สามารถพิจารณาได้ดังนี้

จากการวิจัยการใช้บริการต่าง ๆ ของหน่วยบริการสื่อสัททัศน์ทำให้ทราบว่าข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงานใช้บริการยืม-คืนสื่อสัททัศน์ บริการจองสื่อสัททัศน์ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าสื่อสัททัศน์เฉลี่ยระดับน้อยเหมือนกัน และข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงาน เฉลี่ยไม่เคยใช้บริการเสียงและวีดิทัศน์ในระบบควบคุมกลางเหมือนกัน ในการที่ข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงานใช้บริการต่าง ๆ ของหน่วยบริการสื่อสัททัศน์เฉลี่ยในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยบริการสื่อสัททัศน์จัดบริการสื่อสัททัศน์

เพื่อเป็นสื่อเสริมให้กับสื่อหลัก อันได้แก่ เอกสารการสอนชุดวิชา ดังนั้น ข้าราชการจึงให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาที่น้อยกว่าสื่อหลัก นอกจากนี้ จากผลการศึกษาผู้ไม่ใช้บริการ พบว่า วิธีการส่งเสริมหรือช่วยให้เข้าใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา คือ ประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าสำนักบรรณสารสนเทศมีบริการสื่อโสตทัศนศึกษาอะไรบ้าง ตลอดจนจัดผู้ให้บริการแนะนำการให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา และเพิ่มปริมาณของสื่อโสตทัศนศึกษาประเภทต่าง ๆ และแม้ว่าข้าราชการจะมีการให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาในระดับน้อย แต่จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในงานบริการ อาคารสถานที่ สื่อโสตทัศนศึกษา โสตทัศนอุปกรณ์ และเครื่องมือช่วยค้นคว้าในระดับปานกลาง โดยเฉพาะข้าราชการ สาย ก มีความพึงพอใจผู้ให้บริการเฉลี่ยในระดับมาก

4.1.2 ประเภทของเนื้อหาที่ให้บริการ ประเภทของเนื้อหาที่ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ใช้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ประเภทวิชาการในสาขาวิชาศิลปศาสตร์ ( $F = 4.35$ ) วิชา (  $F = 2.90$ ) บันเทิง (  $F = 10.14$ ) การ์ตูน (  $F = 7.87$ ) และเพลง (  $F = 7.98$ ) ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้

ส่วนประเภทของเนื้อหาที่ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นไปตามแนวเหตุผล ได้แก่ ประเภทวิชาการในสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ (  $F = 1.20$ ) สาขาวิชาวิทยาการจัดการ (  $F = 0.25$ ) สาขาวิชานิติศาสตร์ (  $F = 0.13$ ) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (  $F = 0.36$ ) สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ (  $F = 0.13$ ) สาขาวิชารัฐศาสตร์ (  $F = 0.00$ ) สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ (  $F = 1.62$ ) สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ (  $F = 0.92$ ) สาขาวิชาเทคโนโลยี (  $F = 0.10$ ) สารคดี ทั่วๆ ไป (  $F = 1.45$ ) ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี การละเล่นต่าง ๆ (  $F = 0.49$ ) เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ (  $F = 1.74$ ) เรื่องเกี่ยวกับ มสธ. (  $F = 1.03$ ) ธรรมะ (  $F = 0.37$ ) และการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (  $F = 0.69$ ) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเปิดสอนหลายระดับการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี 4 ปี ปริญญาตรีต่อเนื่อง 3 ปี ปริญญาตรีต่อเนื่อง 2 ปี ประกาศนียบัตร 1 ปี มีวิชาที่เปิดสอน 54 วิชาเอก 21 แผนกวิชา ใน 10 สาขาวิชา คือ ศิลปศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ วิทยาการจัดการ นิติศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ เศรษฐศาสตร์ คหกรรมศาสตร์ รัฐศาสตร์ ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ และเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรฝึกอบรมและโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์การภายนอก ซึ่งเป็นโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมอีกด้วย เหตุผลอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะ ข้าราชการ สาย ก มีหน้าที่สอนและผลิตผลงานทางวิชาการ สาย ข มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ และ สาย ค มีหน้าที่สนับสนุนการผลิตงานวิชาการและบริการทางวิชาการ ทำให้ข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงานต้องเกี่ยวข้องกับงานของสาขาวิชาและบริการทางวิชาการ จึงต้องศึกษาค้นคว้าความรู้ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

4.1.3 ประเภทของสื่อโสตทัศนที่ใช้บริการข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ใช้บริการสื่อโสตทัศนประเภทต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้

ส่วนรายการที่ไม่เป็นไปตามแนวเหตุผล ได้แก่ ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ใช้บริการสื่อโสตทัศนประเภทวีดิทัศน์ ( $F = 1.60$ ) เทปบันทึกเสียง ( $F = 0.04$ ) นีลุ่มสตริป ( $F = 1.09$ ) ไมโครฟิล์มและไมโครแจ็กเก็ต ( $F = 0.30$ ) รูปภาพ ( $F = 0.26$ ) แผ่นโปร่งใส ( $F = 0.16$ ) แผนที่ ( $F = 0.89$ ) ชุดการสอน ( $F = 0.23$ ) และ เกม ( $F = 1.22$ ) ไม่แตกต่างกัน

การที่ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ใช้บริการสื่อโสตทัศนประเภทวีดิทัศน์ และเทปบันทึกเสียง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับเฉลี่ยสูงกว่าสื่อโสตทัศนประเภทอื่นเหมือนกัน ( $\bar{x} = 2.51$ ,  $\bar{x} = 2.11$  ตามลำดับ) แม้ว่าจะมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการแตกต่างกัน กล่าวคือ ข้าราชการ สาย ก มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสื่อโสตทัศนเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลสำหรับนำมาใช้ประกอบการสอน การผลิตขบวนการวิจัย (29.76 %) ส่วนข้าราชการ สาย ค และ สาย ข ใช้บริการสื่อโสตทัศน เพื่อความบันเทิง ความจรรโลงใจ ความเพลิดเพลินจากการชมกิจกรรมพิเศษของหน่วยบริการสื่อโสตทัศน เช่น นิทรรศการ ภาพยนตร์ เป็นต้น (45.63 % และ 34.72 % ตามลำดับ)

สื่อโสตทัศนประเภทอื่น ๆ ที่ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นีลุ่มสตริป ไมโครฟิล์มและไมโครแจ็กเก็ต รูปภาพ แผ่นโปร่งใส แผนที่ ชุดการสอน และเกม ทั้งนี้อาจเนื่องจาก สื่อโสตทัศนบางประเภทมีความยุ่งยากในการใช้บริการ ตลอดจนมีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนโสตทัศนอุปกรณ์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 2.36$ ) คุณภาพ เช่น ความคมชัดของสื่อโสตทัศนที่ให้บริการไม่ดีพอ ( $\bar{x} = 2.35$ ) ขาดการประชาสัมพันธ์เครื่องมือช่วยค้น ( $\bar{x} = 2.09$ ) ผู้ใช้บริการไม่รู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้น ( $\bar{x} = 2.02$ )

## 4.2 ปัญหาในการใช้บริการ

4.2.1 ด้านงานบริการ ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ไม่มีปัญหาในการใช้บริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ ล่าช้า ( $F = 3.20$ ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้

ส่วนรายการที่ไม่เป็นไปตามแนวเหตุผล ได้แก่ ข้าราชการสาย ก สาย ข และ สาย ค มีปัญหาเฉลี่ยระดับน้อยในเรื่องบริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนศึกษา บริการจองสื่อโสตทัศนศึกษา ปัญหาใช้บริการศึกษาค้นคว้าภายในหน่วยบริการสื่อโสตทัศนศึกษา และการประชาสัมพันธ์บริการประเภทต่าง ๆ ไม่เพียงพอ และข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงานไม่มีปัญหาในเรื่องบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าสื่อโสตทัศนศึกษาไม่มีประสิทธิภาพเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ พบว่า ข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานบริการของหน่วยบริการสื่อโสตทัศนศึกษาเฉลี่ยในระดับปานกลางเหมือนกัน

4.2.2 ด้านผู้ให้บริการ ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค มีปัญหาด้านผู้ให้บริการเฉลี่ยในระดับน้อยและไม่มีปัญหา โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกรายการ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ ( $F = 5.77$ ) ผู้ให้บริการขาดความรู้ความสามารถ ( $F = 6.29$ ) ผู้ให้บริการขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $F = 3.97$ ) และผู้ให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $F = 4.60$ ) ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้

4.2.3 ด้านสื่อโสตทัศนศึกษา ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค มีปัญหาเฉลี่ยระดับน้อยในเรื่อง เนื้อเรื่องของสื่อโสตทัศนศึกษาที่ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ ( $F = 3.44$ ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้

ส่วนรายการที่ไม่เป็นไปตามแนวเหตุผล ได้แก่ ข้าราชการสาย ก สาย ข และ สาย ค มีปัญหาเฉลี่ยระดับน้อยในเรื่องจำนวนสื่อโสตทัศนศึกษาที่ให้บริการไม่เพียงพอ ( $F = 0.76$ ) คุณภาพ เช่น ความคมชัดของสื่อโสตทัศนศึกษาที่ให้บริการไม่ดีพอ ( $F = 1.14$ ) และ เนื้อเรื่องของสื่อโสตทัศนศึกษาที่ให้บริการไม่ทันสมัย ( $F = 0.68$ ) ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะจากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงาน เฉลี่ยใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาประเภทสารคดี และใช้วีดิทัศน์มากกว่าสื่อประเภทอื่น เมื่อผู้ใช้มีความต้องการใช้ ไม่แตกต่างกันจึงประสบปัญหาเรื่องจำนวนสื่อโสตทัศนศึกษาที่ให้บริการไม่เพียงพอและเมื่อมีการใช้มาก สภาพของสื่อโสตทัศนศึกษาย่อมด้อยลงไป นอกจากนี้สำนักบรรณสารสนเทศมีงบประมาณจำกัดในการจัดซื้อสื่อโสตทัศนศึกษาเข้ามาให้บริการในหน่วยบริการสื่อโสตทัศนศึกษา จึงได้มีการจัดหาสื่อโสตทัศนศึกษาโดยวิธีอื่นด้วย ได้แก่ การขอทำสำเนา รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์ และเทปบันทึกเสียงรายการวิชาการที่ มลธ. ผลิต การขอบริจาคจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่น ๆ การบันทึกรายการวิชาการ สารคดีจากสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์ การจัดเช่าประเภทข่าว การผลิต เป็นต้น ซึ่งบางวิธีต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนจึงทำให้ข้าราชการประสบปัญหาดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

4.2.4 ด้านโลตทัศน์ปรกรณ ขำราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค มีปัญหาเฉลี่ยระดับน้อยในเรื่องความไม่ทันสมัยของโลตทัศน์ปรกรณ ( $F = 2.24$ ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้

ส่วนรายการที่ไม่เป็นไปตามแนวเหตุผล ได้แก่ ขำราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค มีปัญหาเฉลี่ยระดับน้อยในเรื่องจำนวนโลตทัศน์ปรกรณที่ให้การไม่เพียงพอ ( $F = 1.41$ ) โลตทัศน์ปรกรณที่ให้บริการอยู่ในสภาพชำรุด ( $F = 1.34$ ) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสื่อโลตทัศน์ส่วนใหญ่เป็นวัสดุที่ต้องอาศัยสื่อประเภทอุปกรณ์เป็นตัวนำเสนองิจจะได้ภาพและเสียง หรือทั้งภาพและเสียงออกมาให้เห็นและฟังได้ และสื่อโลตทัศน์แต่ละประเภทมีเครื่องที่ผลิตขึ้นมาสำหรับใช้เฉพาะอย่าง ได้แก่ เครื่องเล่นและบันทึกวีดิทัศน์ เครื่องเล่นและบันทึกเทปเสียง เครื่องฉายสไลด์ขนาดเล็ก และแบบจอต เครื่องฉายฟิล์มสตริป เครื่องอ่านไมโครฟิล์มและไมโครฟิช และเครื่องฉายภาพยนตร์ ซึ่งส่วนใหญ่มีราคาแพงและมีน้ำหนักมาก นอกจากนี้สำนักบรรณสารสนเทศมีงบประมาณจำกัดจึงทำให้ขำราชการประสบปัญหาดังกล่าวไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ขำราชการทุกสายการปฏิบัติงานเฉลี่ยไม่มีปัญหาในเรื่องการรักษาความสะอาดโลตทัศน์ปรกรณ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะหน่วยบริการสื่อโลตทัศน์ได้จัดเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดโลตทัศน์ปรกรณอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ ดังนั้น ขำราชการทุกสายการปฏิบัติงานจึงไม่ประสบปัญหาดังกล่าว

4.2.5 ด้านเครื่องมือช่วยค้น ขำราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค มีปัญหาด้านเครื่องมือช่วยค้นเฉลี่ยในระดับน้อย โดยมีปัญหาไม่รู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้น ( $F = 2.56$ ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้

ส่วนรายการที่ไม่เป็นไปตามแนวเหตุผล ได้แก่ ขำราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค มีปัญหาเฉลี่ยระดับน้อยในเรื่องเครื่องมือช่วยค้นไม่เพียงพอ ( $F = 0.53$ ) การจัดทำเครื่องมือช่วยค้นล่าช้า ( $F = 1.30$ ) และขาดการประชาสัมพันธ์เครื่องมือช่วยค้น ( $F = 0.72$ ) ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะขำราชการทั้งสามสายการปฏิบัติงานค้นคว้าหาสื่อโลตทัศน์ด้วยตนเองโดยการใช้เครื่องมือช่วยค้นไม่มากนัก คือ ร้อยละ 22.64 ในขณะที่ค้นหาสื่อโลตทัศน์โดยขอคำแนะนำจากผู้ให้บริการสื่อโลตทัศน์ ร้อยละ 29.72 และขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในสังกัดเพียง ร้อยละ 4.53

4.2.6 ด้านอาคารสถานที่ ขำราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค มีปัญหาด้านอาคารสถานที่เฉลี่ยในระดับน้อยและไม่มีปัญหา ปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยบริการสื่อโลตทัศน์อยู่ไกลทำให้การ



เข้าใช้บริการลำบาก ( $F = 2.43$ ) พื้นที่ภายในหน่วยบริการสื่อสัททัศน์คับแคบ ( $F = 6.63$ ) จำนวนที่นั่งสำหรับผู้เข้าใช้บริการไม่เพียงพอ ( $F = 7.59$ ) ที่ตั้งของตู้บัตรรายการสื่อสัททัศน์ไม่เหมาะสม ( $F = 5.11$ ) ที่ตั้งของสื่อสัททัศน์ประเภทต่าง ๆ ที่จัดไว้ให้บริการภายในหน่วยบริการสื่อสัททัศน์ไม่เหมาะสม ( $F = 4.17$ ) และแสงสว่างในห้องบริการสื่อสัททัศน์ไม่เพียงพอ ( $F = 2.28$ ) ซึ่งเป็นไปตามแนวเหตุผลที่ตั้งไว้

ส่วนรายการที่ไม่เป็นไปตามเหตุผล ได้แก่ ข้าราชการสาย ก สาย ข และ สาย ค ประสบปัญหาอุณหภูมิในห้องบริการสื่อสัททัศน์เย็นเกินไป ( $F = 0.77$ ) ปัญหาไม่มีการรักษาความสะอาด ( $F = 1.86$ ) และมีเสียงรบกวน ( $F = 1.79$ ) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะหน่วยบริการสื่อสัททัศน์จัดอาคารสถานที่อย่างเหมาะสม มีการควบคุมอุณหภูมิ และการควบคุมเรื่องเสียงรบกวน รวมทั้งมีการดูแลรักษาความสะอาดสถานที่อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงานจึงไม่ประสบปัญหาในเรื่องดังกล่าวเหมือนกัน

#### 4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4.3.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสัททัศน์ ข้าราชการสาย ก สาย ข และ สาย ค มีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการ ( $F = 2.94$ ) และด้านสื่อสัททัศน์ ( $F = 2.64$ ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามแนวเหตุผลที่ตั้งไว้

ส่วนรายการที่ไม่เป็นไปตามเหตุผล ได้แก่ ข้าราชการสาย ก สาย ข และ สาย ค มีความพึงพอใจในค่านางานบริการ ( $F = 1.75$ ) ด้านสื่อสัททัศน์ ( $F = 0.06$ ) ด้านเครื่องมือช่วยค้น ( $F = 0.13$ ) และด้านอาคารสถานที่ ( $F = 0.90$ ) ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางเหมือนกัน และใช้บริการสื่อสัททัศน์เฉลี่ยระดับปานกลาง น้อย และไม่เคยใช้ ไม่มีรายการใดที่มีการใช้บริการเฉลี่ยในระดับมาก นอกจากนี้ข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงานประสบปัญหาในการใช้บริการเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง น้อย และไม่มีปัญหา ไม่มีรายการใดที่มีปัญหาในการใช้บริการเฉลี่ยในระดับมาก ดังนั้น เมื่อข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงานต่างก็มีสภาพการใช้ และปัญหาในการให้บริการสื่อสัททัศน์ไม่มาก จึงมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสัททัศน์ไม่แตกต่างกัน

4.3.2 ความคิดเห็นในเรื่อง ระเบียบการให้บริการสื่อสัททัศน์ของหน่วยบริการสื่อสัททัศน์ ข้าราชการสาย ก สาย ข และ สาย ค มีความคิดเห็นในเรื่อง

ระยะเวลาเปิดทำการของหน่วยสื่อทัศน คือ ช่วง 08.30 - 16.30 น. จำนวนสื่อทัศนที่ใหืมในแต่ละครั้ง ระยะเวลาการใหืมสื่อทัศน และอัตราค่าปรับสื่อทัศน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวเหตุผลที่ตั้งไว้ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ

- ระยะเวลาเปิดทำการ ของหน่วยบริการสื่อทัศน

08.30 - 16.30 น. ข้าราชการทั้ง 3 สายการปฏิบัติงานสามารถติดต่อขอใช้บริการสื่อทัศนได้ตลอดช่วงเวลาเปิดทำการ เนื่องจากมีผู้ให้บริการอยู่ให้บริการประจำเคาน์เตอร์ และการใช้บริการแต่ละครั้งใช้เวลาเพียงสั้น ๆ และหน่วยบริการสื่อทัศนมีวิธีการให้บริการที่อำนวยความสะดวกอย่างยิ่งต่อผู้ใช้บริการ จึงไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลามากนักในการติดต่อขอใช้บริการสื่อทัศน

- จำนวนสื่อทัศนที่ใหืมในแต่ละครั้ง และระยะเวลา

ใหืมสื่อทัศน ข้าราชการทั้ง 3 สายการปฏิบัติงาน เห็นว่า เหมาะสม ยกเว้น ทัศนที่ข้าราชการทั้ง 3 สายการปฏิบัติงาน เห็นว่า ระยะเวลาการใหืม 3 วัน ไม่เหมาะสม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะทัศนเป็นสื่อทัศนซึ่งเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย และมีราคาสูงกว่าสื่อทัศนประเภทอื่น ซึ่งผู้ใช้สามารถจัดซื้อเครื่องเล่นไว้เป็นสมบัติส่วนตัวได้ จึงสนใจที่จะยืมทัศนไปใช้ที่บ้านมากกว่าสื่อทัศนประเภทอื่น และจากผลการวิจัย พบว่า มีผู้ใช้บริการทัศนมากกว่าสื่อประเภทอื่น สอดคล้องกับสถิติการให้บริการจองทัศนของหน่วยบริการสื่อทัศน เหตุผลเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความต้องการใช้บริการทัศนระดับมาก ดังนั้น ข้าราชการส่วนใหญ่จึงมีความเห็นตรงกันว่าระยะเวลาการยืมทัศนไม่เหมาะสม

- อัตราค่าปรับสื่อทัศน ข้าราชการทั้ง 3 สายการ

ปฏิบัติงานเห็นว่าเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้เห็นว่าหน่วยบริการสื่อทัศนเป็นแหล่งให้บริการสื่อทัศนที่ใกล้ชิด และไม่คิดค่าบริการ และมีสื่อทัศนที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็น ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค จำนวน 90 คน (ร้อยละ 49.72) ได้ให้ข้อเสนอแนะในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ข้อเสนอแนะด้านงานบริการ (19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ของจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ)

ข้าราชการ สาย ก และ ข ข้าราชการ สาย ข เสนอให้จัดบริการยืม-คืน

สื่อโสตทัศนศึกษาบางประเภท เช่น สไลด์ ชุดการสอน เป็นต้น ได้สะดวกเหมือนกับสื่อโสตทัศนศึกษาประเภทอื่น เนื่องจากการยืมสื่อทัศนศึกษาดังกล่าวต้องทำบันทึกขออนุญาตจากผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศด้วย ผู้ใช้จึงประสบความสำเร็จยาก โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นการยืม-คืนสื่อโสตทัศนศึกษาระหว่างห้องสมุด ส่วนข้าราชการ สาย ค เสนอให้จัดบริการเสียงเพลงตามสายหรือทางคลื่นวิทยุ

ข้อเสนอแนะด้านผู้ให้บริการ (21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 ของจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ)

ข้าราชการ สาย ค และ สาย ข เสนอให้เพิ่มจำนวนผู้ให้บริการในช่วงเที่ยงและช่วงใกล้เวลาเลิกงาน ส่วนข้าราชการ สาย ก เสนอให้จัดผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษาได้หลาย ๆ ประเภท เพื่อให้คำแนะนำในการใช้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา

ข้อเสนอแนะด้านสื่อโสตทัศนศึกษา (81 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 ของจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ)

ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับสื่อโสตทัศนศึกษาไว้ 2 ด้าน คือ เนื้อหาของสื่อโสตทัศนศึกษา และประเภทของสื่อโสตทัศนศึกษา

#### ด้านเนื้อหาของสื่อโสตทัศนศึกษา

ข้าราชการ สาย ค เสนอให้เพิ่มสื่อโสตทัศนศึกษาในด้านสารคดี กีฬา และบันเทิงเพื่อกระตุ้นผู้ใช้ให้เข้าใช้บริการมากขึ้น สำหรับข้าราชการ สาย ก เสนอให้เพิ่มสื่อโสตทัศนศึกษาที่มีเนื้อหาวิชาการทันสมัยให้ครอบคลุมศาสตร์ต่าง ๆ โดยเฉพาะวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และอุตสาหกรรม และควรจัดซื้อสื่อโสตทัศนศึกษาตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรแจ้งขั้นตอนพร้อมทั้งรายงานการจัดซื้อให้ผู้ใช้งบประมาณด้วย ส่วนข้าราชการ สาย ข เสนอให้หน่วยบริการสื่อโสตทัศนศึกษาจัดหาสื่อโสตทัศนศึกษาที่มีข้อมูลทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนี้ยังเสนอให้ทำสำเนาเทปรายการโทรทัศน์ทางการศึกษาที่ผลิตโดยมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เช่น อังกฤษ อเมริกา แคนาดา หรือญี่ปุ่น ไว้ให้บริการเพื่อใช้ศึกษาเทคนิค วิธีการถ่ายทำ วิธีการนำเสนอ และศึกษาเนื้อหา

### ด้านประเภทของสื่อโสตทัศน

ข้าราชการ สาย ค เสนอให้จัดหาสื่อโสตทัศนประเภทบันทึกเพิ่มขึ้น โดยคัดเลือกภาพยนตร์ที่เคยผ่านการประกวดรางวัลออสการ์ หรือได้รับรางวัลภาพยนตร์ยอดเยี่ยม รวมทั้งภาพยนตร์บางเรื่องที่น่าสนใจ หรือเรื่องในประเทศไทยไม่มีโอกาสได้ฉาย โดยทำสำเนาไว้ในรูปวีดิทัศน์เพื่อให้บริการ นอกจากนี้ยังเสนอให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสื่อโสตทัศน เช่น วีดิทัศน์ ว่ามีความบกพร่องเสียหายหรือไม่ ก่อนให้บริการ เนื่องจากบางครั้งมีความเสียหายก่อนการให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกรงว่าจะเกิดความเข้าใจผิดว่าเป็นผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย สำหรับข้าราชการ สาย ข เสนอให้จัดหาแผนที่ ที่มีความทันสมัยหลากหลายชนิดไว้ให้บริการ เช่น แผนที่กรุงเทพ แผนที่แสดงเส้นทางหลวงทั่วประเทศไทย แผนที่แสดงถนนในจังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น และเสนอให้ปรับปรุงคุณภาพของวีดิทัศน์ เพราะภาพไม่ค่อยคมชัด ส่วนข้าราชการ สาย ก เสนอให้พิจารณาสื่อโสตทัศนชุดใดที่มีสถิติผู้ใช้บริการมาก และมีการจองล่วงหน้ามากอย่างต่อเนื่อง ควรจัดทำสำเนาเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีจำนวนเพียงพอแก่ความต้องการ

ข้อเสนอแนะด้านเครื่องมือช่วยค้น (39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.55 ของจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ)

ข้าราชการ สาย ก และ สาย ข แสดงความคิดเห็นในด้านเครื่องมือช่วยค้นว่า นอกจากบัตรรายการ เครื่องมือช่วยค้นประเภทอื่นใช้ค่อนข้างยาก เนื่องจากไม่ทราบว่าเรื่องที่ต้องการอยู่ในหัวข้อใด และมีสื่อโสตทัศนใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ จึงควรจัดทำเครื่องมือช่วยค้นในรูปแบบที่ดูได้ง่ายกว่าในปัจจุบัน เพื่อสะดวกในการค้นหาเรื่องที่ใช้ต้องการ นอกจากนี้ยังเสนอให้นำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการค้นหาสื่อโสตทัศนที่ต้องการ ส่วนข้าราชการ สาย ค เสนอให้จัดทำเรื่องย่อของวีดิทัศน์และสื่อโสตทัศนประเภทอื่นในรูปอัลบั้มแบบเดียวกับอัลบั้มวีดิทัศน์ตามร้านเช่าวีดิทัศน์

ข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่ (45 คน คิดเป็นร้อยละ 24.86 ของจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ)

ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค แสดงความคิดเห็นในด้านอาคารสถานที่ว่า สถานที่ตั้งของหน่วยบริการสื่อโสตทัศนอยู่สูงเกินไป ควรย้ายลงมาชั้นล่างหรือชั้น 2 ของอาคารบรรณสาร นอกจากนี้ยังเสนอให้มีลิฟท์อำนวยความสะดวก เพิ่มห้องชมวีดิทัศน์ขนาดเล็ก ขยายพื้นที่การใช้บริการภายในหน่วยบริการสื่อโสตทัศนให้กว้างขวางกว่าปัจจุบัน พร้อมทั้งเพิ่มโต๊ะ-เก้าอี้ให้มากขึ้น จัดทำแผนผังการจัดวางสื่อโสตทัศนและโสตทัศนอุปกรณ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้สะดวก และควรปรับอุณหภูมิให้สูงขึ้น เพราะในปัจจุบันอุณหภูมิในห้อง

บริการสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งมีพื้นที่แยกการทำงานระหว่างผู้ใช้บริการ กับเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการทำงานที่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้ใช้ห้องสมุด

ข้อเสนอแนะด้านระเบียบข้อบังคับ

ระยะเวลาเปิดทำการ ( 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.15 ของจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ)

ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค เสนอให้ขยายเวลาทำการในวันเสาร์ด้วย นอกจากนี้ ควรขยายเวลาทำการในวันราชการเป็น 8.30 น. - 19.30 น. หรือ 8.30 น. - 17.30 น.

จำนวนสื่อสังคมที่ให้ยืม ( 62 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 ของจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ)

ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค เสนอให้เพิ่มจำนวนสื่อสังคมที่ให้ยืมในแต่ละครั้ง และนอกจากนี้ ควรยึดหยุ่นจำนวนสื่อสังคมที่ให้ยืมในแต่ละครั้งได้ คือ ในกรณีที่สื่อสังคมนั้นเป็นชุดมีหลายตลับ ควรให้ยืมครบชุดหรือตามเนื้อเรื่องได้ตามความเหมาะสม

ระยะเวลาการให้ยืมสื่อสังคม ( 90 คน คิดเป็นร้อยละ 49.72 ของจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ)

ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค เสนอให้เพิ่มระยะเวลาการให้ยืมสื่อสังคมในแต่ละครั้ง รวมทั้งระยะเวลาการยืมสื่อสังคมควรแยกตามประเภทเนื้อหาของสื่อสังคม คือ สื่อสังคมที่มีลักษณะเป็นวิชาการ ควรให้มีระยะเวลาการยืมมากกว่าสื่อสังคมในรูปแบบของความบันเทิง เพราะจำเป็นต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจมากกว่าสื่อสังคมในรูปแบบของความบันเทิง ทั้งนี้ ควรจัดระเบียบการยืม-คืนสื่อสังคมคล้ายกับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืมหนังสือได้นานกว่าการให้ยืมนวนิยาย และข้าราชการ สาย ก ยังเสนอให้เพิ่มระยะเวลาการยืมวีดิทัศน์ ข่าว CNN ตลับล้าสมัย ซึ่งเสนอข่าวที่ไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้ เพราะตลับลวงเวลาดังกล่าวย่อมมีอัตราการยืมน้อยลง

อัตราค่าปรับสื่อไอศตทัศน์ ( 68 คน คิดเป็นร้อยละ 37.57 ของจำนวนผู้ให้  
ข้อเสนอแนะ)

ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค เสนอให้ลดค่าปรับสื่อไอศตทัศน์ และ  
ในการปรับควรแยกตามประเภทของสื่อไอศตทัศน์แต่ละชนิด และควรจำแนกการยืมว่า ยืมเพื่อทำ  
อะไร โดยพิจารณาเหตุผลและความจำเป็นประกอบด้วย

ข้อเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์ ( 70 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 ของ  
จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ)

ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ได้เสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์  
งานบริการสื่อไอศตทัศน์ ดังนี้คือ

1. บริการสื่อไอศตทัศน์ประเภทต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา
2. การใช้สื่อไอศตทัศน์แต่ละประเภท

สำหรับสื่อไอศตทัศน์บางประเภทที่ไม่เคยใช้ เช่น ฟิล์มสตริป แผ่นโปร่งใส  
รูปภาพ แผนที่ อาจใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

- 2.1 จัดทำแผ่นป้ายแสดง เพื่อให้ทราบว่าหน่วยบริการสื่อไอศตทัศน์ให้บริการ  
อะไรบ้าง ให้บริการสื่อไอศตทัศน์ประเภทใด และเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาใด
- 2.2 จัดทำแผ่นพับหรือเอกสารเผยแพร่
- 2.3 จัดนิทรรศการ ควรติดภาพโฆษณาสื่อไอศตทัศน์ต่าง ๆ ที่มีผู้นิยมน้อย  
แต่ให้ประโยชน์มาก และควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงทุกหน่วยงาน เพราะหน่วยงานบางแห่ง  
ตั้งอยู่ไกลจากสำนักบรรณสารสนเทศ
- 2.4 สาธิตวิธีการใช้สื่อไอศตทัศน์ และ ไอศตทัศน์อุปกรณ์
- 2.5 จัดทำคู่มือการใช้สื่อไอศตทัศน์และ ไอศตทัศน์อุปกรณ์

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัย ความต้องการในการใช้บริการสื่อสังคมของข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อจะได้นำผลการวิจัย มาเปรียบเทียบกับกรใช้บริการสื่อสังคมว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร และเพื่อให้ สำนักบรรณสารสนเทศสามารถจัดหา และจัดบริการสื่อสังคมได้สอดคล้องกับความต้องการของ ข้าราชการทุกสายการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

2. ควรทำการศึกษาพฤติกรรมการค้นหาสื่อสังคมของ ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อให้ทราบถึงวิธีการค้นหาและการ เข้าถึงข้อสนเทศในรูปแบบสื่อสังคมของข้าราชการแต่ละสายการปฏิบัติงาน