

## ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อบริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สุวรรณมา อรรถจินดา<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ บุคลากร และ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่เข้ารับบริการสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง จำนวนทั้งสิ้น 335 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีผู้ตอบแบบสอบถาม 335 คน คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศชาย ระดับการศึกษาปริญญาตรี สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ รองลงมาคือนักศึกษาเพศชาย ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม โดยมีวัตถุประสงค์ที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้เพื่อประกอบการเรียน/ การสอน การค้นคว้าทั่วไป และความบันเทิงตามลำดับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านปริมาณและคุณภาพของสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการในระดับมาก ด้านการให้บริการของบุคลากรและพื้นที่บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะอาด ในระดับมาก ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากสื่อ โสตทัศนในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและยินดีให้ความช่วยเหลือ และมีทักษะประสพการณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก บริการที่ต้องการให้ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาจัดเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้บริการบทเรียนช่วยสอน (CAI) ที่มีความต้องการสูงสุด รองลงมาคือ บทเรียน E-learning และสารคดีกิ่งวิชาการ ตามลำดับ และปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้พบเมื่อมาใช้บริการของฝ่ายฯ คือ สื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอให้บริการ การค้นหาสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซับซ้อนเกินไป ทำให้ค้นหาสื่อไม่พบ และเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้ มีจำนวนน้อยและไม่ทันสมัย ทำให้การสืบค้นข้อมูลล่าช้า

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ; สื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์; สำนักหอสมุดกลาง; มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

**หัวเรื่อง:** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ- -ห้องสมุด- -ความพอใจของผู้ใช้บริการ- -วิจัย; ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด- -วิจัย

<sup>1</sup> นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา ชำนาญการ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพฯ 10800

## Users' Satisfaction towards Audiovisual and Electronic Media Services at the Central Library of King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

Suwanna Anagkajinda\*

### Abstract

This research aims to study the users' satisfaction towards audiovisual and electronic media services and electronic media at the Central Library of King Mongkut's University of Technology North Bangkok. The population consisted of 335 lecturers, personnel and the students using audiovisual and electronic media services provided by the Department of Educational Technology of the Central Library, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. A rating scale questionnaire designed by the researcher was used to collect the data. The number of the returned questionnaire was 335 or 100 percent of the population. Percentage, mean and standard deviation were statistical devices employed for the data analysis by means of SPSS for Windows.

The findings revealed that most of the users are male students studying at the Bachelor's degree level at the Faculty of Engineering and the Faculty of Applied Science, followed by male students studying lower than the Bachelor's Degree level at the College of Industrial Technology. The purposes of using were mainly for instruction, general information searching, and entertainment, respectively. The users' satisfaction towards both of the quantity and quality of audiovisual and electronic media services provided was found at a high level. Also, the services provided by the staff, the service areas, facilities and cleanliness were found at a high level. Moreover, the usefulness gained from the audiovisual media was rated at a high level. In the aspect of the service process, the staff was sincere and willing to help including having skills and experience in providing services at a high level. The users' requirements of additional services were CAI service, which was rated the highest, followed by E-learning and semi-academic nonfiction, respectively. The problems found by the users when using the services were the limited number of audiovisual and electronic media, which was inadequate; complexity of the searching process of audiovisual and electronic media, which was too complicated to find the ones they wanted. Finally, the computers were found out of order, having a few number, not being updated, which resulted in delay searches.

**Keywords:** Satisfaction; Audiovisual and Electronic Media; Central Library;  
King Mongkut's University of Technology North Bangkok

**Subject Heading:** King Mongkut's University of Technology North Bangkok - - Libraries- - User satisfaction- -  
Research; Librarian and library services- - research

---

\*Audio-visual technical expertise Education of Technology Department, Central Library of King Mongkut's of Technology North Bangkok 10800

## บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีหลักสูตรการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพถึงปริญญาเอก มีนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 610 คน ปริญญาตรี จำนวน 5,772 คน ปริญญาโท จำนวน 1,075 คน และปริญญาเอก จำนวน 87 คน (ข่าวสารสนเทศ มจพ. 2552: 19) ฉะนั้นสารสนเทศที่สมบูรณ์และทันสมัยจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าเพื่อเป็นเอกสารอ้างอิง เพิ่มพูนความรู้ สารสนเทศภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ นอกจากจะมีวัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และเอกสารอื่นๆ แล้วยังมีสื่อโสตทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งได้มีการพัฒนาตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี จนกลายเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และรวมถึงการใช้แหล่งสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น สื่อโสตทัศนศึกษาที่จัดให้บริการประกอบไปด้วย วิทยุทัศน์ เทปเสียง แผ่นใส รายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม สื่ออิเล็กทรอนิกส์ประกอบไปด้วย ซีดีรอม ซีดีรอมพร้อมคู่มือ วีซีดี วีซีดีพร้อมคู่มือ ฯลฯ ซึ่งสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการพัฒนาตลอดเวลา และได้รับความนิยมน้อยอย่างสูงมากจากอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา นักวิชาการในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง จากคุณสมบัติดังกล่าวห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศชั้นนำทั่วโลกได้ให้บริการสารสนเทศจากสื่อเหล่านี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลตลอดจน

ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยให้แก่ผู้รับบริการ

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา จึงได้จัดให้มีบริการสื่อโสตทัศนศึกษา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนห้องโสตทัศนศึกษา เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสื่อโสตทัศนศึกษา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการภายในสำนักหอสมุดกลาง จากการให้บริการข้างต้น ผู้วิจัยต้องการทราบถึงระดับประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้สื่อโสตทัศนศึกษา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสื่อโสตทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคและความต้องการของผู้รับบริการต่อสื่อโสตทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงสภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการรับบริการสื่อโสตทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและความต้องการของผู้รับบริการสื่อโสตทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของฝ่ายเทคโนโลยีทาง

การศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่เข้ารับบริการ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 335 คน

#### การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลในการวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็น อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

นำค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มาแปลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2533, หน้า 138)

#### กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน และนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งสังกัดคณะต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ผู้ตอบแบบสอบถาม 335 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย จำนวน 236 คน เป็นผู้หญิง 99 คน สังกัด คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 27 คน คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม จำนวน 1 คน คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 20 คน คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ จำนวน 98 คน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 115 คน คณะศิลป-ศาสตร์ประยุกต์ จำนวน 1 คน วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 60 คน บัณฑิตวิทยาลัย

จำนวน 3 คน บัณฑิตวิทยาลัยวิศวกรรมศานาชาตีสิรินคร ไทย-เยอรมัน จำนวน 1 คน สำนักงานอธิการบดี จำนวน 2 คน สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม จำนวน 2 คน สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 3 คน และศูนย์นวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส จำนวน 2 คน

#### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามและเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศ ของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2. สร้างแบบสอบถามให้ตรงจุดมุ่งหมายโดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบและคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ซึ่งคำถามแบบเลือกตอบ ใช้มาตราวัดแบบลิเกิร์ต (Likert-type Scale) กำหนดเป็น 5 ค่าระดับดังนี้

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

3. ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งด้านความตรงของเนื้อหา และความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยค่าอัลฟาของ Cronbach's Alpha โดยผู้เชี่ยวชาญ

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การใช้บริการมีปริมาณและคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการใช้ประเภทของสื่อ  
โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แสดงผล ได้ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 การใช้บริการมีปริมาณและคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการใช้ ประเภทของสื่อโสตทัศน  
และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ประเภทสื่อโสตทัศนและ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	ปริมาณ			คุณภาพ		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับความต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความต้องการ
1. วิดีทัศน์ (ม้วนวิดีโอเทป)	3.33	1.15	ปานกลาง	3.60	0.90	มาก
2. เทปเสียง (เทปดัด)	3.33	1.14	ปานกลาง	3.55	0.96	มาก
3. ซีดีรอม-มัลติมีเดีย	3.78	0.95	มาก	3.96	0.80	มาก
4. วีซีดี (วีดีโอซีดี)	3.76	1.02	มาก	3.98	0.82	มาก
5. ซีดีรอม-มัลติมีเดียพร้อมคู่มือ	3.66	1.02	มาก	3.93	0.87	มาก
6. วีซีดีพร้อมหนังสือคู่มือ	3.62	1.02	มาก	3.88	0.85	มาก
7. เทปเสียงพร้อมหนังสือคู่มือ	3.39	1.10	ปานกลาง	3.60	0.95	มาก
8. วิดีทัศน์พร้อมหนังสือคู่มือ	3.47	0.58	ปานกลาง	3.67	0.93	มาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา แสดงผลได้ตามตารางที่ 2  
ดังนี้

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา

รายการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1.1 พื้นที่บริการสะอาด	4.17	0.83	มาก
1.2 อุณหภูมิปรับอากาศ แสงสว่าง และตู้น้ำดื่ม	3.68	0.89	มาก
1.3 จำนวนเครื่องโสตทัศนอุปกรณ์	3.70	0.91	มาก
1.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย	3.61	0.97	มาก
1.5 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูล	3.68	0.93	มาก
1.6 ป้าย/แผ่นพับ/คู่มืออธิบายการสืบค้นข้อมูล	3.51	0.96	มาก

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. ด้านสื่อโซเชียล</b>			
2.1 ปริมาณด้านสื่อโซเชียลที่ให้บริการมากเพียงพอ	3.99	0.96	มาก
2.2 สื่อโซเชียลที่ให้บริการตรงตามความต้องการเพียงพอ	3.71	0.86	มาก
2.3 ความทันสมัยของสื่อโซเชียลรวมทั้งการใช้งานง่ายเพียงพอ	3.75	0.92	มาก
2.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากสื่อโซเชียล	4.02	0.80	มาก
<b>3. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>			
3.1 ให้บริการยืมคืนสื่อโซเชียลด้วยความสะดวกรวดเร็วเพียงพอ	3.99	0.86	มาก
3.2 สิทธิการยืมและระยะเวลายืมสื่อโซเชียลเหมาะสมเพียงพอ	3.88	0.83	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำการสืบค้นข้อมูลสื่อโซเชียลและตอบข้อซักถาม	3.98	0.90	มาก
3.4 การตรวจสอบการยืมคืน ต่ออายุและจองสื่อโซเชียลด้วยตนเอง	3.90	0.88	มาก
3.5 ความพร้อมของสื่อที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.91	0.82	มาก
3.6 ความสุภาพและอัธยาศัยตลอดจนการให้คำแนะนำช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่	4.06	0.87	มาก
3.7 ทักษะและประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.10	0.83	มาก
3.8 ความจริงใจและยินดีให้ความช่วยเหลือ	4.10	0.88	มาก

## อภิปรายผลการวิจัย

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญในการศึกษาค้นคว้า เพื่อการอ้างอิงข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นต่อภารกิจหลักของหน่วยงานในการที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยผู้รับบริการกระจายไปตามส่วนงานต่าง ๆ ทุกหน่วยงาน ทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการ และเกี่ยวข้องกับทุกระบบของการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย

อันเนื่องมาจากความจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูลต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จึงเป็นที่คาดหวังสูง ทำให้เป็นแหล่งในการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการที่มีความสมบูรณ์เพียงพอ ซึ่งจากผลการวิจัยข้างต้น ผู้ใช้บริการให้การยอมรับ มีความพึงพอใจ และมีความเห็นในทางสนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ให้กระจายบทบาทในการเป็นแหล่งสารสนเทศที่สมบูรณ์ ซึ่งจะสามารถให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ในเชิงลึกเพิ่มขึ้นด้วย เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและเสนอแนะ ผู้ใช้บริการเห็นว่าควรมีการปรับปรุงสถานที่สำหรับผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น ควรจัดหาโต๊ะและเก้าอี้ที่เหมาะสม การปรับปรุงเครื่องมือเพื่อการสืบค้นซึ่งได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นและ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรมีการปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศโดยจัดหาในเชิงวิชาการที่หลากหลายเพิ่มขึ้น และอยู่ในรูปแบบที่ทันสมัย

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่า อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ในระดับดี โดยฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่จะช่วยให้อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

## ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. หูฟังไม่ค่อยชัด เนื่องจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง ได้รับงบประมาณน้อย จึงทำให้มีเงินซื้อวัสดุน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาอยู่ชั้นสูงเกินไป ไม่สะดวกต่อผู้ใช้บริการ
4. ระบบอินเทอร์เน็ตขาดข้องบ่อย เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย มีผู้ใช้บริการมาก และเครื่องคอมพิวเตอร์ของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ก็เป็นเครื่องรุ่นเก่า
5. ระบบการสืบค้นข้อมูลช้ามาก

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงสภาพและปัญหาความต้องการสื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักหอสมุดกลาง เพื่อจะได้ข้อมูลในการจัดหาสื่อฯ ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

2. ศึกษาสภาพและการใช้สื่อสารสนเทศ ในการจัดการเรียนการสอน เช่น E-Learning, E-Book ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

3. ควรมีการศึกษาปัญหาทั้งผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้มีแนวทางในการพัฒนาฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ควรเพิ่มองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา สำนักหอสมุดกลางในครั้งต่อไป เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ปฐม กลั่นน้ำทิพย์ อาจารย์ภาควิชาสถิติ

ประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้สละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ข้อคิดเห็นมาโดยตลอด และได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารณี ภูมวรรณ อาจารย์บำนาญ จากภาควิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาตรวจความถูกต้องของภาษาอังกฤษให้ด้วย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจาก นายชวลิต ะกิมิ หัวหน้าฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยเป็นอย่างมาก

ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือเป็นอย่างดี ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวมาข้างต้นและอีกหลายท่านที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

## เอกสารอ้างอิง

- เกษสุตา พร้อมศรีทอง. (2546). การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนิษฐา พละการ. (2544). การศึกษาความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จงกล บุญชาติ. (2548). การใช้ประโยชน์ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ในทัศนะของนักศึกษา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จินดา พิทักษ์. (2544). การใช้บริการสื่อสตัททัศน์ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนนท์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชวลิต สะกิมิ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสื่อสารสนเทศของฝ่ายสตัททัศน์ศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2533). เทคโนโลยีการศึกษา : ทฤษฎีและการวิจัย (Educational Technology : Theories and Research). กรุงเทพฯ: โอเอสพรีนติ้งเฮ้าส์.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นฤมล กิจไพศาลรัตนา. (2545). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และอารยะ เสนาคูณ. (2541). ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรีย์ บูหามงคล และ โสพล จันทร โชติ. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้บริการของ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- Applebee, A., Clayton, P., & Pascoe, C. (1996). *Internet and the academic: Use and non-use*. Canberra: Faculty of Communication, University of Canberra.
- Shaheen, M., Mumtaz, A. A., & Tamara, S. E. (2001). User Perceptions of Library Effectiveness in Malaysian Agricultural Libraries. *Library Review*, 50(4), 76-186.
- Niyonsenga, T. (1996). Measures of library use and user satisfaction with Academic. *Library & Information Science Research*, 18, 225-240.