

ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องโสตทัศนวัสดุ  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

A study of the behavior of using the audiovisual room service office  
of Academic Resources Ubon Ratchathani University

สุพาภรณ์ ทาจิตต์

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
supaporn.th@ubu.ac.th

**บทคัดย่อ**

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องโสตทัศนวัสดุ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ปัญหาในการใช้บริการ และความต้องการในการใช้บริการห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ โดยใช้รูปแบบการสนทนากลุ่มเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ปัญหาในการใช้บริการและความต้องการใช้บริการ ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 และส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง เวลาที่ใช้บริการไม่แน่นอน และต้องการให้ห้องสมุดจัดให้มีบริการที่หลากหลายรูปแบบ และทันสมัย พร้อมทั้งมีเครื่องสำหรับเล่นอินเทอร์เน็ตและห้องที่สามารถใช้บริการแบบกลุ่มได้ พร้อมทั้งห้องบริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีความปลอดภัย

**คำสำคัญ:** โสตทัศนวัสดุ, พฤติกรรม, การใช้บริการ

**ABSTRACT**

A study of the behavior of using the audiovisual room service office of Academic Resources Ubon Ratchathani University aimed at study service usage behavior problems in using the service and the need for using the audiovisual media service room using a group discussion model to study service usage behavior problems in using the service and the need for the service the results of the survey found that The service user is a student faculty of liberal arts, 3<sup>rd</sup> year and most of them are male. for entertainment purposes the time to use the services and is modern, with a device for playing the internet and a room that can be used group service room is clean, tidy and safe.

**Keywords:** Audiovisual material, Behavior, Use of the service

## บทนำ

สำนักวิทยบริการ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดเพียงแห่งเดียวของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีหน้าที่จัดหา รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งสิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ และจัดบริการต่าง ๆ ให้กับคณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงประชาชนทั่วไปได้ใช้บริการในการศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูล ความรู้ตามที่ตนต้องการ โดยมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ให้บริการ การบริการถือเป็นหัวใจของห้องสมุด บรรณารักษ์จะต้องจัดบริการให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ เพราะหากห้องสมุดจัดบริการของห้องสมุดไม่ดี ห้องสมุดนั้นจะกลายเป็นเพียงห้องเก็บหนังสือไปในทันที

ในปัจจุบันบริการสารสนเทศจากสื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีการพัฒนาเจริญก้าวหน้าตลอดเวลาและได้รับความนิยมนอย่างสูงจากอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา นักวิชาการในสาขาวิชาต่าง ๆ จากคุณสมบัติดังกล่าว ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศชั้นนำทั่วโลกได้ให้บริการสารสนเทศจากสื่อเหล่านี้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลตลอดจนส่งเสริมในการศึกษาในการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยให้แก่ผู้ใช้บริการ

งานบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดให้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุไว้ที่ชั้น 3 อาคารสารสนเทศ มีระเบียบกำหนดให้ใช้เฉพาะผู้ที่ป็นสมาชิกห้องสมุด บริการเครื่องดูวีดีทัศน์ประเภทวิชาการและประเภทบันเทิง โดยได้มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ทั้งยังได้จัดหาสื่อโสตทัศนวัสดุใหม่ ๆ มาให้บริการ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้คำแนะนำในการใช้บริการ และหยิบสื่อโสตทัศนวัสดุให้ผู้ใช้บริการโดยให้ใช้ภายในห้องบริการเท่านั้น

ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุสามารถดำเนินการกิจได้สำเร็จลุล่วง จำเป็นต้องทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้หลักของห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ จึงควรมีการศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ของผู้ใช้บริการห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางวางแผนพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2. ศึกษาความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
3. ศึกษาปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบพฤติกรรม ความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้บริการห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2. นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง วางแผนการให้บริการห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

## ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ใช้กระบวนการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์รายคนโดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องโสตทัศนวัสดุ เป็นรูปแบบในการสำรวจ โดยใช้เวลาจัดสนทนากลุ่มครั้ง 1 – 1.30 ชั่วโมง ส่วนการสัมภาษณ์ใช้เวลาคนละ 30 นาที โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการขอความร่วมมือจากผู้มาใช้บริการ เพื่อศึกษาข้อมูลในประเด็น ปัจจัย ปัญหา ความต้องการ ในการเพิ่มคุณภาพโสตทัศนวัสดุ และแนวทางการให้บริการห้องโสตทัศนวัสดุ

## ผลการดำเนินการและอภิปรายผล

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องโสตทัศนวัสดุ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาปริญญาตรีมีมากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และการใช้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุต้องใช้ภายในห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุเท่านั้น จึงทำให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีอาจจะมีเวลารว่างมากกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภัญญา จีราระวีร์ศักดิ์ (2553, บทคัดย่อ) ที่สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด ด้านสภาพการใช้มีทั้งผู้ใช้และไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ผู้ที่ไม่ใช้มีสาเหตุหลักคือ ต้องการเพียงสถานที่สำหรับการสนทนากันซึ่งในห้องบริการสื่อโสตทัศนมีโซฟาที่สามารถนั่งและนอนได้ เป็นสัดส่วน ส่วนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อความบันเทิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตา พิทักษ์ (2544, น. 64) ที่ศึกษาการใช้บริการสื่อโสตทัศนในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการส่วนใหญ่เพื่อความบันเทิงและต้องการพักผ่อนหลังจากการคร่ำเคร่งอ่านตำราต่าง ๆ ในห้องสมุด และเวลาที่เข้าใช้บริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่านักศึกษาจะเสร็จจากเวลาเรียนช่วงไหน นักศึกษาชอบใช้บริการแบบกลุ่มมากกว่าแบบเดี่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการชมหลายๆ คน จะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน ผู้ใช้บริการมีวิธีการค้นหาสื่อโสตทัศนที่ต้องการ ด้วยการเปิดจากบัญชีที่ทางห้องบริการสื่อโสตทัศนจัดทำให้ หรือขอคำแนะนำจากผู้ให้บริการ

ด้านความคาดหวังผู้ใช้บริการคาดหวังให้ห้องบริการโสตทัศนวัสดุมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัย ผู้ให้บริการสามารถแนะนำ แก้ไขปัญหา และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพร ทิวะสิงห์ และคนอื่นๆ (2553, น. 11) ที่มีการศึกษาเพื่อพัฒนาบริการโสตทัศนศึกษาของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2552 โดยพบว่า ปัจจัยในการเพิ่มคุณภาพบริการโสตทัศนศึกษาผู้ใช้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพที่ดีต่อการบริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและการมีมาตรฐานในการให้บริการ รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เป็นสิ่งสำคัญต่อคุณภาพการบริการ

ด้านปัญหาในการใช้บริการพบว่า สื่อโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการไม่ทันสมัย อยู่ในสภาพเก่า จำนวนที่หนึ่งสำหรับผู้เข้าใช้บริการไม่เพียงพอ

ด้านความต้องการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการที่หลากหลายรูปแบบ มีเครื่องสำหรับเล่นอินเทอร์เน็ต ต้องจัดสถานที่ให้เหมาะสม สวยงาม เพื่อดึงดูดความสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัฒนา จัดวานิล (2554, น. 61) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของ ผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า มุมสื่อโสตทัศนมีหูฟัง เก้าอี้ พร้อมใช้งาน บริเวณให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการและมีห้องบริการที่สามารถให้บริการแบบกลุ่มได้

### **สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์**

การศึกษาพฤติกรรมกรใช้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ดำเนินการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความต้องการ ตลอดจนปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสื่อโสตทัศนวัสดุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 คณะบริหารศาสตร์ชั้นปี 2 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และคณะรัฐศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน ในด้านสภาพการใช้ มีทั้งผู้ใช้และไม่ใช้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ผู้ที่ไม่ใช้มีสาเหตุหลักคือ ต้องการเพียงสถานที่สำหรับการสนทนากันพร้อมทั้งทีวีให้กัน ซึ่งในห้องบริการสื่อโสตทัศนมีโซฟาที่สามารถนั่งและนอนได้เป็นสัดส่วน ผู้ที่ให้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อความบันเทิง เวลาที่เข้าใช้บริการไม่แน่นอน วิธีการค้นหาสื่อโสตทัศนที่ต้องการ คือ เปิดจากบัญชีที่ทางห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุจัดทำไว้ หรือขอคำแนะนำจากผู้ให้บริการ ด้านปัญหาในการใช้บริการพบว่า สื่อโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการไม่ทันสมัย อยู่ในสภาพเก่า จำนวนที่หนึ่งสำหรับผู้เข้าใช้บริการไม่เพียงพอ ด้านความต้องการผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการที่หลากหลายรูปแบบ มีเครื่องสำหรับเล่นอินเทอร์เน็ต ต้องจัดสถานที่ให้เหมาะสม สวยงาม เพื่อดึงดูดความสนใจและมีห้องบริการที่สามารถให้บริการแบบกลุ่มได้ ด้านความคาดหวังผู้ใช้บริการคาดหวังให้ผู้ให้บริการสามารถแนะนำ แก้ไขปัญหา ตลอดจนเป็นกันเอง

### **ข้อเสนอแนะ**

ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการต่อห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีดังนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุให้มากขึ้น เช่น จัดทำรายการหนังสือใหม่ที่น่าสนใจนำมาให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ
2. ควรจัดหาสื่อโสตทัศนวัสดุที่หลากหลายประเภทและให้เพียงพอต่อความต้องการ
3. ควรให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะสื่อโสตทัศนวัสดุ
4. ควรมีห้องฉายภาพยนตร์ขนาดความจุ 5 – 7 คน
5. คับแคบเกินไป ควรจัดให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น
6. ควรปิดให้บริการพร้อมกับห้องสมุด

### การนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสื่อสตรีมมิงวิดีโอ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
ครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความต้องการและปัญหาในการเข้าใช้บริการห้องสตรีมมิงวิดีโอของผู้ใช้บริการอันจะนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงห้องบริการสตรีมมิงวิดีโอให้เหมาะสมและทันยุคทันสมัยต่อไป

### รายการอ้างอิง

- จินดา พิทักษ์. (2544). *การใช้บริการสื่อสตรีมมิงวิดีโอในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.
- พัฒนา จิตวานิล. (2554). *ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสตรีมมิงวิดีโอของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริพร ทิวะสิงห์ และคนอื่นๆ. (2553). การศึกษาเพื่อพัฒนาบริการสตรีมมิงวิดีโอศึกษาของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2552. *อินฟอร์เมชัน*, 17(2), 1-17.
- สุกัญญา จีระระวีศักดิ์. (2553). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551. *โดมทัศน์*, 30(1), 57-64.