

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการบริการสื่อการศึกษาของสำนักเทคโนโลยีการศึกษาทั้งบริการยืม-คืนและบริการฟัง-ชมสื่อการศึกษา โดยศึกษา 4 ด้านได้แก่ด้านคุณภาพของสื่อ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นสมาชิกงานบริการสื่อการศึกษาและมาติดต่อขอใช้บริการยืม-คืน และฟัง-ชมสื่อการศึกษา ณ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 200 คน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และความแปรปรวนทางเดียว(ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. นักศึกษามาใช้บริการยืม-คืนสื่อการศึกษาประเภทแถบบันทึกเสียงมากที่สุด โดยมาใช้บริการเป็นประจำ นักศึกษามีความเห็นว่าค่าธรรมเนียมและค่ามัดจำสื่อที่เก็บในปัจจุบันเหมาะสมดีแล้ว จำนวนสื่อการศึกษาและระยะเวลาที่ให้ยืมในแต่ละครั้งน้อยเกินไป ควรเพิ่มกระบวนการยืม-คืนที่ให้บริการ นักศึกษาเห็นด้วยถ้าจะเปลี่ยนรูปแบบการบันทึกเป็น CD และ VCD ส่วนใหญ่ทราบข่าวการให้บริการจากคู่มือนักศึกษา และนักศึกษามาใช้บริการยืม-คืนกระบวนการยืม-คืนของคณะนิติศาสตร์มากที่สุด
2. นักศึกษามาใช้บริการฟัง-ชมสื่อการศึกษาประเภทแถบบันทึกภาพมากที่สุด โดยมาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยถ้ามาใช้บริการแล้วต้องสมัครเป็นสมาชิก ระยะเวลาการให้บริการน้อยเกินไป ส่วนใหญ่ทราบข่าวการให้บริการจากคู่มือนักศึกษา โดยมาใช้บริการฟัง-ชมกระบวนการยืม-คืนของคณะบริหารธุรกิจมากที่สุด
3. นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการสื่อการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านคุณภาพของสื่อ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการอยู่ในระดับน้อย
4. นักศึกษาที่มีอายุ ระดับชั้นปี คณะที่ศึกษา และรูปแบบการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการสื่อการศึกษาด้านคุณภาพของสื่อ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน แต่นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการสื่อการศึกษาทั้ง 4 ด้านดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

This research was aimed to study an opinion, problems and difficulties on educational media service of The Office of Educational Technology, Ramkhamhaeng University regarding borrow-return service and listen-watch service of educational media by investigating 4 areas including the quality of media, the service, the service officers and the place and facilities.

The samples of this research were 200 students of Ramkhamhaeng University who were the member of educational media service and requested for borrow-return service and listen-watch service of educational media at The Office of Educational Technology. The tools for collecting data were questionnaires. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviations, t-test and One-Way Anova.

The research findings were

1. Sound-recording tape was the educational media that the students regularly requested for borrow-return service most. The students viewed that media fees and deposits collected at present were appropriate. The number of educational media items and borrow periods were too small. More subjects should be added. The students agreed with the change of recording to CD and VCD. The majority of students were aware of the service from student manual. Law faculty subject was the subject that students requested for borrow-return service most.

2. Picture-recording tape was the educational media that the students requested for listen-watch service most, but they rarely requested for the service. The majority of students did not agree with the application for membership in order to render service. The service period was too small. Most of them were aware of the service from student manual. Business faculty subject was the subject that students requested for listen-watch service most.

3. The overall opinion of the students related to educational media service was at moderate level. In the areas of quality of media, the service and the service officers, the opinion of the students on these areas was at moderate level but in the area of the place and facilities, the opinion of the students on this area was at low level.

4. The opinion of the students with different age, educational levels, faculties and study formats related to educational media service on the quality of media, the service, the service officers and the place and facilities was different. However, the opinion of the students with different genders related to educational media service on those 4 areas was not different.