

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง / การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเนื้อหาของทฤษฎีและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้หลายแนวคิด โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้เป็นแนวในการศึกษา ได้ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

กาญจนา อรุณสุขจุ้ย (2546: 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสนี้จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

สง่า ภูณรงค์ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นที่เกิดขึ้นเมื่อรับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Morse (1953: 27) มอร์ส กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดนี้จะมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็เกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจ

Davis (1967: 61) เดวิส กล่าวว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Mullinss (1985: 280) มัลลินส์ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มี สิ่งต่างๆ หลายด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากที่มนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเองและจะพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองความต้องการ

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกพอใจต่อสิ่งต่างๆที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

2.1.2 ทฤษฎีความความพึงพอใจ

อูกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจของสโลว์ (Maslow's theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการด้านต่างๆกันของมนุษย์ เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดจนถึงความต้องการทางสังคมและความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะต้องมีความต้องการในระดับสูงๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้ แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายองค์การ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีการจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือที่เรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันกันมาตรฐานอันดีเยี่ยม

4. ทฤษฎีการคาดหวัง ของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับ การคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆที่เขาปรารถนา

2.1.3 การวัดความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542: หน้า 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้สองแนวคิดตามความคิดเห็นของ ซาลิชนิคส์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้าน และทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน การนิเทศงาน
เกี่ยวกับนายจ้าง

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า service ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคย และคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

สมิต สัจฉกร (2554) กล่าวว่า การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี
จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

วีรพงษ์ เฉลิเมธีวัฒน์ (2549) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการ / กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น

รุทธ์ สุขสำราญ (2546) สรุปว่า การบริการเป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบ ยิ้มแย้ม ให้เกียรติ อ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทที่ดี เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การด้วย ทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยรวม

เบญจกรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตาม ซึ่งเป็นการกระทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น

2.2.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ อันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

2.2.4 มาตรฐานการบริการ

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรม ก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังนี้

1. การให้ความสนใจ
 - 1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและข่มขำ
 - 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า
 - 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ
 - 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนับนัยน์ตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ
 - 2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมถ้วนทั่ว
 - 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนียวหนำย เย็นชา
 - 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ
 - 3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์
 - 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา
 - 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ
 - 4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด
 - 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ
 - 5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้
 - 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ
 - 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6. การบริการอย่างเข้าใจ
 - 6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง
 - 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง
 - 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ
 - 7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง
 - 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ
 - 8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร
 - 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย
 - 8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน

2.2.5 พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ

นอกจากมีจิตใจบริการแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องสั่งสมคุณสมบัติพื้นฐานไว้ให้เป็นคุณลักษณะประจำตัว ดังต่อไปนี้

1. มีความรักในงานบริการ
2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน
4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
6. มีความพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์
7. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร
8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น
9. มีความช่างสังเกต
10. มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
11. ความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และหาทางแก้ไข
12. มีการพิจารณาใคร่ครวญ

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จาตุรนต์ เหมือนสุดใจ และคณะ (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็น ความต้องการ และปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนรวมของคณาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็น ความต้องการ ปัญหา และแนวทางแก้ไขของคณาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เกี่ยวกับการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนรวม เพื่อจัดทำคู่มือการใช้งานพร้อมทั้งนำแนวทางมาแก้ปัญหา โดยใช้รูปแบบ

เชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยได้สุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปีการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 392 คน และใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา=.91 และสัมภาษณ์เชิงลึกกับอาจารย์ผู้ใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 8 คน แล้วนำเครื่องมือวิจัยมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม R สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพได้ทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับโสตทัศนูปกรณ์ว่าช่วยในการเรียนการสอน ทำให้ได้ยินอย่างชัดเจน ช่วยอธิบายสิ่งที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรม ช่วยจัดนิทรรศการในการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียน นักศึกษามีความต้องการให้จัดทำคู่มือการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ที่มีความทันสมัยและมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอและควรจัดทำคู่มือ วางคู่มือการใช้งานให้เห็นได้อย่างชัดเจน สำหรับปัญหาที่นักศึกษาประสบคือ โสตทัศนูปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการและไม่ทันสมัย ขั้นตอนการใช้งานมีความยุ่งยาก จึงมีข้อเสนอแนะว่าควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยครบถ้วนประจำอยู่ทุกห้อง ส่วนคณาจารย์ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ไว้ว่า อุปกรณ์ไม่เพียงพอ การบริการไม่ค่อยดี อุปกรณ์ไม่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย นอกจากนั้นคณาจารย์ยังได้เสนอแนะว่าควรมีคอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ ไมโครโฟน ปากกาไวท์บอร์ด ไว้ให้ครบทุกห้องและทุกตึกของมหาวิทยาลัย

พรทิพย์ เชาวนสมบูรณ์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยงานสื่อการสอนและโสตทัศนูปกรณ์: กรณีศึกษา โรงเรียนจิตรลดา ระดับประถมศึกษา โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูระดับประถมศึกษาที่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการในหน่วยงานสื่อการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ ระดับประถมศึกษา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของครูระดับประถมศึกษาที่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ ในหน่วยงานสื่อการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ระดับประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูระดับประถมศึกษา โรงเรียนจิตรลดา จำนวน 63 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ One-Way ANOVA และใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

จากการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานในโรงเรียนจิตรลดา 10 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสื่อการสอนโดยรวมใช้บริการอยู่ในระดับเทอมละครึ่ง และพบว่าใช้บริการอื่น ๆ มากที่สุดรองลงมา คือ บริการผลิตสื่อการสอน และบริการเคลือบพลาสติก (ร้อน) ตามลำดับ ส่วนการใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ พบว่า โดยรวมใช้บริการอยู่ในระดับเดือนละครึ่ง และพบว่า ใช้บริการถ่ายภาพ/ยืมกล้องดิจิทัลมากที่สุด รองลงมา คือ บริการเครื่องเสียงเล็ก/กลาง/ใหญ่ และบริการซ่อมแซมไมโครโฟน ด้านงานสื่อการสอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และ
ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้ให้บริการและการประชาสัมพันธ์ ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์

สุนันท์ อินทนิล (2539: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
ของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒภาคใต้ การวิจัยครั้งนี้มี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษามี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒภาคใต้ มีจุดประสงค์ที่จะทราบระดับและเปรียบเทียบ
ความคิดเห็น ตลอดจนทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย อาจารย์ ข้าราชการ
นิสิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒภาคใต้ ใน 4 ด้าน คือ สภาพแวดล้อม บุคลากรผู้ให้บริการ วิธีการ
ให้บริการ และโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการ ตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา
สาขาการศึกษาของนิสิตและประสบการณ์ในการใช้บริการ และตัวแปรตาม คือ สภาพแวดล้อม บุคลากรผู้
ให้บริการ วิธีการให้บริการ และโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ ผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒภาคใต้ ในสภาพแวดล้อม บุคลากรผู้ให้บริการ วิธีการให้บริการ และ
โสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่าย
โสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒภาคใต้ ตามตัวแปรเมื่อกำหนดระดับ
ความมีนัยสำคัญที่ .05 ปรากฏผลดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่าย
โสตทัศนศึกษา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าด้านบุคลากร ผู้
ให้บริการและด้านวิธีการให้บริการแตกต่างกัน

2.2 อาจารย์ ข้าราชการและนิสิต มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา
โดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างกัน

2.3 นิสิตระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสต
ทัศนศึกษา โดยส่วนรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

2.4 นิสิตสายสังคมศาสตร์กับนิสิตสายวิทยาศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ
ให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านวิธีการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง และผู้บริการที่มี
ประสบการณ์ในการใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้ง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดย
ส่วนรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

วิศิษฐศักดิ์ แสงพรหมศรี (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษา
การบริหารงานและการใช้โสตทัศนศึกษาของครูอาจารย์ในโรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล สังกัดกรมสามัญ

ศึกษา จังหวัดสกลนคร การศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานและการใช้สารสนเทศศึกษาของครูอาจารย์ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นการบริหารงานและการใช้สารสนเทศศึกษาของครูอาจารย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ครูโรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล จำนวน 174 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า จำนวน 54 ข้อ ในด้านการบริหารงานสารสนเทศศึกษามีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .25 ถึง .71 และในด้านการใช้สารสนเทศศึกษาของครูอาจารย์ มีอำนาจจำแนกระหว่าง .34 ถึง .61 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และการทดสอบสมมติฐานใช้ t-test (Independent Samples)

ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏผลดังนี้

1. ครูอาจารย์โดยรวมและจำแนกตามเพศ มีความเห็นว่า โรงเรียนมีการบริหารและการใช้สารสนเทศศึกษา โดยรวมและรายด้าน 6 ด้าน อยู่ในระดับมากคือ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการระบบบริหารงานสารสนเทศศึกษา ด้านการจัดการบริการงานสารสนเทศศึกษา
2. ครูอาจารย์เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการและการใช้สารสนเทศศึกษา โดยรวมและรายด้าน 6 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการระบบบริหารงานสารสนเทศศึกษา ด้านการจัดการบริการงานสารสนเทศศึกษา ด้านการจัดระบบดูแลรักษาและซ่อมบำรุง และด้านการใช้อุปกรณ์สารสนเทศศึกษา ไม่แตกต่างกัน