

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
สารบัญตารางผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	8
1.6 นิยามศัพท์	9
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 บริการของห้องสมุด	10
2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง	12
2.3 คุณภาพการบริการ	15
2.4 การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด	26
2.5 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้	30
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48

	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิจัย	53
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม	53
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของคณาจารย์ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้	59
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้	93
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์	97
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์	97
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้	99
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	101
5.1 สรุปผลการวิจัย	106
5.2 อภิปรายผล	112
5.3 ข้อเสนอแนะ	119
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	122
บรรณานุกรม	124
ภาคผนวก	134
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	135
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์	148
ภาคผนวก ค กระดาษเกณฑ์เฉลี่ยปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและมหาวิทยาลัยทักษิณ-เอแอนด์เอ็ม	151
ภาคผนวก ง แผนการปรับปรุงคุณภาพการบริการของกองห้องสมุด ประจำปีงบประมาณ 2552-2553 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้	164
ประวัติผู้เขียน	170

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	การใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้	58
2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามปัจจัย	60
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ เรียงอันดับตามค่า $\bar{X}$	62
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ จำแนกตามปัจจัย	64
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ จำแนกตามปัจจัย เรียงอันดับตามค่า $\bar{X}$	66
6	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย	68
7	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย เรียงอันดับตามค่า $\bar{X}$	70
8	ขอบเขตของการยอมรับ (Zone of tolerance) จำแนกตามปัจจัย	72
9	ช่องว่างของบริการที่พอเพียง จำแนกตามปัจจัย	79
10	ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเรียงลำดับตามความต่างของช่องว่าง	82
11	ช่องว่างของบริการระดับสูง จำแนกตามปัจจัย	84
12	ช่องว่างของบริการระดับสูงเรียงลำดับตามความต่างของช่องว่าง	87
13	ความเหมาะสมในด้านต่างๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้	89
14	ลักษณะการใช้ห้องสมุด	90
15	ห้องสมุดอื่นๆ ที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ นอกเหนือจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้	91
16	สาขาวิชาที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดทำ/แนะนำแหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษา การเรียนรู้และการวิจัย	93
17	ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้าง/ปรับปรุงคุณภาพ งานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้	95
18	สาเหตุที่ไม่ใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้	96
19	ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้	99

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 ทฤษฎีความคาดหวัง	13
2 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	14
3 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด	20
4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้ากับคุณภาพการบริการ	28
5 ช่องว่างของคุณภาพการบริการ (Gaps Model of Service Quality) ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman	29
6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	46
7 ขอบเขตของการยอมรับแสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นรายปัจจัย	74
8 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการเป็นรายข้อ	75
9 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่ที่เป็นรายข้อ	76
10 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศเป็นรายข้อ	77
11 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงแสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นรายปัจจัย	81
12 ช่องว่างของบริการระดับสูงแสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นรายปัจจัย	86

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	53
2	ร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	54
3	ร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่รับราชการ	54
4	ร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการวุฒิศึกษาสูงสุด	55
5	ร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ	55
6	ร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่ปฏิบัติงาน	56
7	ร้อยละของอาจารย์ที่มีการะงานสอนจำแนกตามระดับปริญญาตรี โท และเอก	56
8	ร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	57
9	ร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด	57
10	ร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสัมภาษณ์จำแนกตามเพศ	97
11	ร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสัมภาษณ์จำแนกตามอายุ	97
12	ร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสัมภาษณ์จำแนกตามการวุฒิศึกษาสูงสุด	98
13	ร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสัมภาษณ์จำแนกตามคณะที่ปฏิบัติงาน	98

ตารางผนวก

[illegible]