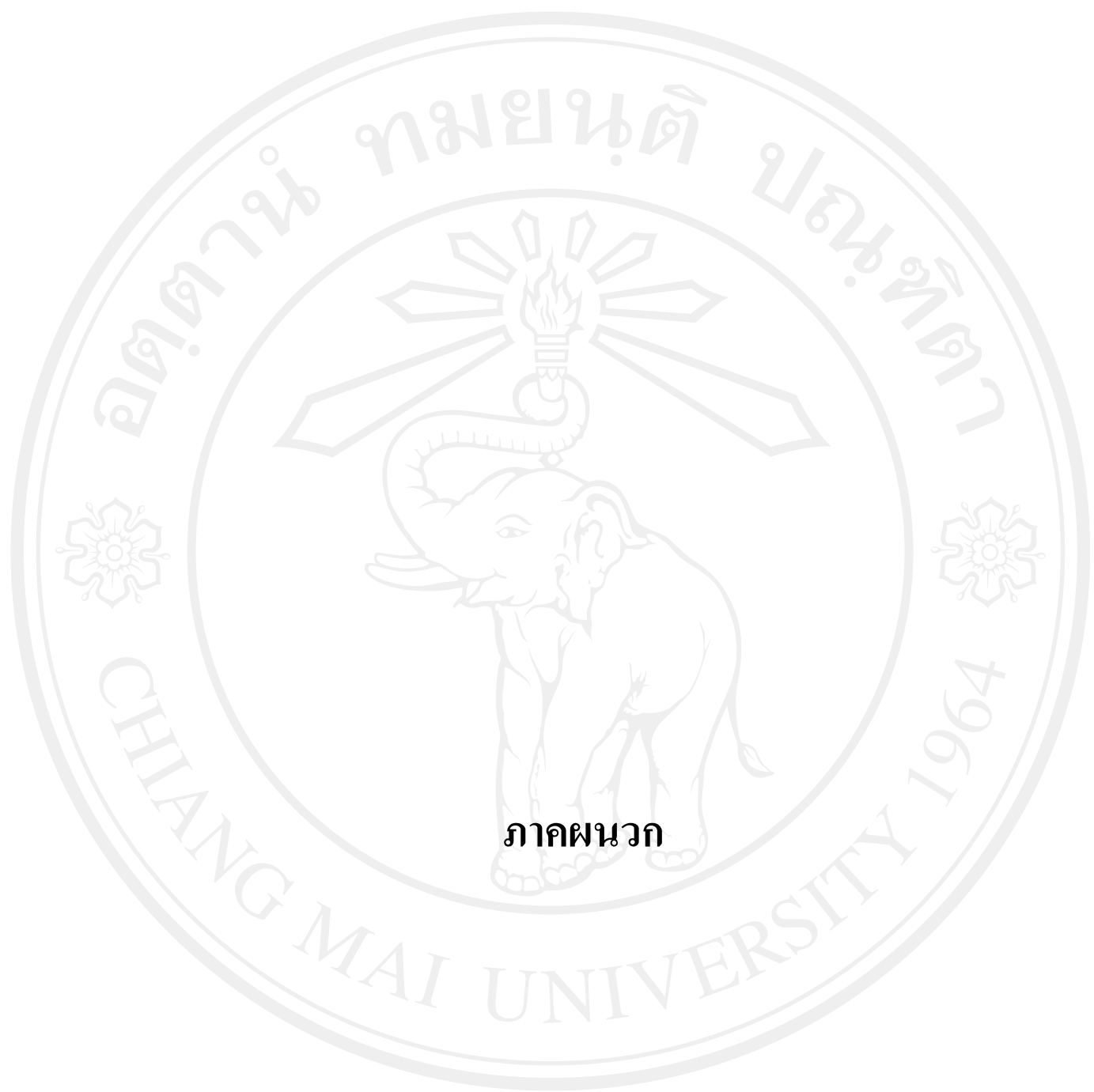




ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการด้านสารนิเทศจาก ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการใช้และให้บริการด้านบริการสารนิเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดังนั้น ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อคำถามทุกประเด็น และตามความเป็นจริง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย

2. ระดับชั้นปีการศึกษาของท่าน

☐ ชั้นปีที่ 1

☐ ชั้นปีที่ 2

☐ ชั้นปีที่ 3

☐ ชั้นปีที่ 4

3. ท่านเป็นนักศึกษาสังกัดคณะใด

☐ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

☐ คณะนิติศาสตร์

☐ คณะสังคมศาสตร์

☐ อื่นๆ

4. ในการเข้าไปใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ของท่าน ท่านมีวัตถุประสงค์เพื่ออะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยใส่หมายเลขตามลำดับความสำคัญในการใช้บริการที่ท่านเข้าไปใช้ เช่น หมายเลข 1 หมายถึง ใช้เพื่อทำสิ่งนั้นมากที่สุด)

☐ ค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียน	☐ พักผ่อนหรือนัดพบปะพูดคุย
☐ ค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์	☐ ประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือ
☐ ติดตามข่าวสารและเพิ่มพูนความรู้	☐ สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
☐ อ่านหนังสือเพื่อความเพลิดเพลิน	☐ ใช้อินเทอร์เน็ต
☐ อ่านหนังสือส่วนตัวที่นำมาเอง	☐ เล่นเกมส้อมออนไลน์
☐ ทำงานส่วนตัว เช่น ทำการบ้าน	☐ ใช้สื่อมัลติมีเดีย/คู่มือ
☐ ยืม-คืนหนังสือ	☐ อื่นๆ.....
☐ ทำงานส่วนตัว	
☐ อ่านหนังสือ/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์	

5. ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ท่านใช้สื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยใช้หมายเลขหน้าสิ่งที่ท่านใช้มากที่สุดเรียงตามลำดับ โดยเลข 1 หมายถึง ใช้มากที่สุด เลข 2 หมายถึง ใช้เป็นอันดับรองลงมา เป็นต้น)

☐ หนังสือทั่วไป	☐ งานวิจัย/วิทยานิพนธ์
☐ วารสาร/คำพิพากษา/ราชกิจจานุเบกษา	☐ สื่อสิ่งพิมพ์ภาคเหนือ
☐ หนังสือพิมพ์	☐ โสตทัศนวัสดุ เช่น ซีดีรอม
☐ จุลสาร/แผ่นพับ	☐ อินเทอร์เน็ต
☐ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์	

6. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

☐ ทุกวัน	☐ สัปดาห์ละครั้ง	☐ มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์
☐ เดือนละ 1-2 ครั้ง	☐ ไม่แน่นอน	

7. เวลาที่ใช้ในห้องสมุดโดยเฉลี่ย/วัน

☐ ครึ่งชั่วโมง	☐ 1-2 ชั่วโมง	☐ 3-4 ชั่วโมง
☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง	☐ อื่นๆ	

8. เวลาที่ท่านสะดวกในการมาใช้ห้องสมุด

- ☐ 08.00-12.00 น.
☐ 12.00-13.00 น.
☐ 13.00-16.30 น.
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

9. ปกติวันที่ท่านเข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำคือ

- ☐ วันธรรมดาเมื่อว่างจากการเรียน
☐ วันเสาร์-อาทิตย์
☐ วันธรรมดาช่วงเปิดบริการนอกเวลา
☐ อื่นๆ.....

10. ท่านค้นหาหนังสือ/เอกสาร ห้องสมุดโดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยใส่หมายเลข

ตามความถี่ที่ท่านใช้มากที่สุดเรียงตามลำดับ โดยเลข 1 หมายถึง ใช้มากที่สุด เลข 2 หมายถึง ใช้เป็นอันดับรองลงมา เป็นต้น)

- ☐ ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดด้วยระบบอินเทอร์เน็ต
 (ฐานข้อมูลของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
☐ ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวหรือของหน่วยงานด้วยระบบอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์
 ของห้องสมุด/มหาวิทยาลัย/ศูนย์ IT
☐ ค้นจากชั้นหนังสือโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น
☐ ขอคำแนะนำวิธีการสืบค้นจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
☐ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดช่วยค้นให้
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลหรือสิ่งพิมพ์/หนังสือที่ต้องการ

- ☐ ได้ทุกครั้ง (ไม่ต้องตอบข้อ 12) ☐ เกือบทุกครั้ง ☐ ได้เป็นบางครั้ง
☐ ได้น้อยมาก ☐ ไม่ได้เลย

12. ท่านไม่สามารถค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้ เนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ จากลำดับ 1-5)

- ☐ ไม่มีในห้องสมุด
☐ มีในระบบฐานข้อมูลแต่ไม่มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์
☐ หนังสือ/สิ่งพิมพ์ ถูกยืมหรือมีผู้อื่นกำลังใช้
☐ หนังสือ/สิ่งพิมพ์เรียงบนชั้นไม่ถูกต้อง
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2: สภาพการให้บริการสารนิเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง จากประสบการณ์ที่ท่านได้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ ท่านได้พบกับการให้บริการในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้อย่างไรบ้าง โปรดพิจารณาตอบคำถามแต่ละข้อตามข้อเท็จจริงที่ท่านประสบจากการใช้บริการ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ตามระดับคุณภาพที่ท่านพบเพียงข้อเดียว ตามความหมายดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------|
| 5 | หมายถึง | ดีมาก |
| 4 | หมายถึง | ดี |
| 3 | หมายถึง | พอใช้ |
| 2 | หมายถึง | ไม่ค่อยดี |
| 1 | หมายถึง | ไม่ดี |

รายการ	5 ดีมาก	4 ดี	3 พอใช้	2 ไม่ค่อยดี	1 ไม่ดี
ด้านบริการสารนิเทศ					
1. ระบบการยืม-คืนของห้องสมุด					
2. ผลการสืบค้นที่ได้ตรงกับความต้องการ					
3. เวลาในการเปิด-ปิด และระยะเวลาการให้บริการของห้องสมุดเพียงพอต่อความต้องการในการใช้บริการ					
4. ความพร้อมในการให้บริการของห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ พอเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
5. การจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จุดให้บริการมีความเหมาะสม					
6. จำนวนหนังสือที่สามารถยืมได้ในแต่ละครั้งมีความเหมาะสม					

รายการ	5 ดีมาก	4 ดี	3 พอใช้	2 ไม่ค่อยดี	1 ไม่ดี
7. ฐานข้อมูลที่ให้บริการ เช่น ข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM และฐานข้อมูลอื่นๆ สามารถเชื่อมต่อออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ง่าย มั่นคง ไม่หลุดง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน					
8. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านต่างๆ					
9. หนังสือ ตำรา หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ มีให้บริการอย่างหลากหลาย ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน					
10. มีการให้บริการวารสารฉบับใหม่ๆ หลากหลายประเภท					
11. จดสาร แผ่นพับ และกฤตภาค มีการจัดเก็บและให้บริการเฉพาะเรื่องที่ทันสมัย และมีคุณค่าทางวิชาการ สามารถค้นคว้าอ้างอิงได้					
12. มีการให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ และฉบับล่วงหน้า 1 วัน					
13. มีการจัดทำแฟ้มสารนิเทศเฉพาะเรื่อง สำคัญจากหนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ หลังจาก 1 เดือนอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการสืบค้น					
ด้านบุคลากร					
14. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีการให้คำปรึกษา แนะนำ ในการใช้ทรัพยากรห้องสมุด					

รายการ	5 ดีมาก	4 ดี	3 พอใช้	2 ไม่ค่อยดี	1 ไม่ดี
15. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดมีวิธีการแก้ไขอย่าง เป็นระบบรวดเร็ว					
16. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ สุภาพ อัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษย- สัมพันธ์ที่ดี					
17. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการมี ความเอื้ออาทร มีการให้คำแนะนำเมื่อมี ปัญหาหรือข้อสงสัยอย่างจริงจัง					
18. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีเพียงพอ					
19. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้น เอาใจใส่เต็มใจในการ ให้บริการ					
20. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีการ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอ ภาค					
21. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีการ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ					
22. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีความ พร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
23. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีทักษะและ ความรู้ความเข้าใจในบริการ					
24. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
25. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่มีความ เข้าใจและสามารถตอบสนองความ ต้องการของผู้ให้บริการ					

รายการ	5 ดีมาก	4 ดี	3 พอใช้	2 ไม่ค่อยดี	1 ไม่ดี
ด้านสถานที่					
26. สถานที่ตั้งของห้องสมุดเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ					
27. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด					
28. มีป้ายแนะนำจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน					
29. มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ					
30. มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
31. สามารถควบคุมไม่มีเสียงรบกวนได้					
32. อุณหภูมิในบริเวณห้องสมุดมีความเหมาะสม					
33. จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ					

ตอนที่ 3 : ความคาดหวังในการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง ในฐานะที่ท่านเป็นผู้หนึ่งที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ ท่านมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการห้องสมุดในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคาดหวังของท่านต่อการให้บริการของห้องสมุดในแต่ละข้อเพียงข้อเดียว ตามความหมายดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | มาก |
| 4 | หมายถึง | ค่อนข้างมาก |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ค่อนข้างน้อย |
| 1 | หมายถึง | น้อยมาก-ไม่คาดหวัง |

รายการ	5 มาก	4 ค่อนข้าง มาก	3 ปาน กลาง	2 ค่อนข้าง น้อย	1 น้อยมาก- ไม่คาดหวัง
1. หนังสือ ตำรา วิทยานิพนธ์ งานวิจัย อยู่ในรูปเอกสารฉบับเต็ม และเป็นแบบ อิเล็กทรอนิกส์					
2. สามารถดาวน์โหลดและพิมพ์ได้					
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งพิมพ์ที่ตรงตามความต้องการ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ					
4. ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้งานเข้าถึง ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงานได้ง่ายและสะดวก					
5. สามารถเข้าใช้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชม.					
6. มีบริการตอบคำถามและช่วยเหลือใน การค้นคว้า					
7. บรรณารักษ์มีความรู้ในสาขาวิชา ต่างๆ และรู้จักฐานข้อมูลทั้งหมด					
8. จัดหาทางเลือกหลายๆ ช่องทางการ ให้บริการ					
9. เว็บไซต์สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และเป็นช่องทางการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ					
10. ห้องสมุดให้บริการทั้งหมด เช่น ลงทะเบียนสมาชิก การนำส่งเอกสาร การยืมระหว่างห้องสมุด การยืมต่อ หนังสือ ฯลฯ สามารถทำได้แบบ ออนไลน์					

รายการ	5 มาก	4 ค่อนข้าง มาก	3 ปาน กลาง	2 ค่อนข้าง น้อย	1 น้อยมาก- ไม่คาดหวัง
11. เครื่องมือสำหรับสืบค้นข้อมูล (Search engine) ในเว็บไซต์ สามารถ ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ทุกอย่าง					
12. การจัดพื้นที่ห้องสมุดให้ความ กว้างขวาง สะอาด สะดวก ต่อการเข้า ใช้เป็นสถานที่ศึกษาและเรียนรู้					
13. ห้องสมุดมีที่นั่งที่เพียงพอต่อความ ต้องการในการบริการ					
14. ห้องสมุดมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ ทันสมัยช่วยต่อการเข้าถึงสารสนเทศที่ ต้องการได้ง่าย					
15. ห้องสมุดมีมุมส่วนตัวที่ผู้ใช้บริการ สามารถใช้เพื่อทำกิจกรรมส่วนตัว					
16. ห้องสมุดมีพื้นที่สาธารณะเปิดให้ใช้ สำหรับเรียนรู้และศึกษาแบบกลุ่ม					

ตอนที่ 4: สภาพปัญหาการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง จากประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ ท่านพบปัญหาต่างๆ ดังต่อไปนี้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับปัญหาที่ท่านพบ ตามความจริงมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงข้อเดียว โดยมีความหมายดังนี้

5	หมายถึง	มีปัญหามาก
4	หมายถึง	มีปัญหาค่อนข้างมาก
3	หมายถึง	มีปัญหา
2	หมายถึง	มีปัญหาค่อนข้างน้อย
1	หมายถึง	ปัญหาน้อย-ไม่มี

รายการ	5 มี ปัญหา มาก	4 มีปัญหา ค่อนข้าง มาก	3 มี ปัญหา	2 มีปัญหา ค่อนข้าง น้อย	1 มีปัญหา น้อย-ไม่มี
ทรัพยากรสารสนเทศ					
1. จำนวนหนังสือทั่วไปที่ ให้บริการมีเพียงพอครบถ้วน					
2. มีทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ รายงาน วิจัย วิทยานิพนธ์					
3. สามารถค้นหาหนังสือบนชั้น ได้ตามต้องการตามต้องการ					
4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ของห้องสมุด					
5. จำนวนหนังสือที่สามารถยืม ได้ในแต่ละครั้งเป็นไปตามที่ ต้องการ					
6. หนังสือ สิ่งพิมพ์ ที่สามารถยืม ได้มีความทันสมัยครบถ้วนตาม ต้องการ					
7. หนังสือที่สามารถยืมได้อยู่ใน สภาพที่ดี สมบูรณ์ สามารถใช้ งานได้					
8. หนังสือที่สามารถยืมได้มี ความครอบคลุมในเนื้อหาวิชาที่ เรียน/สอน/วิจัย					
9. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ใน การให้บริการยืม-คืนหนังสือ ณ ห้องสมุด มีเพียงพอ					

รายการ	5 มี ปัญหา มาก	4 มีปัญหา ค่อนข้าง มาก	3 มี ปัญหา	2 มีปัญหา ค่อนข้าง น้อย	1 มีปัญหา น้อย-ไม่มี
10. บริการแบบเสร็จ ณ จุด บริการเดียว ณ ห้องสมุด เช่น หนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสาร วิทยานิพนธ์ ต่างๆ					
11. บริการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ (ระบบออนไลน์)					
12. บริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้า ณ ห้องสมุด และระบบ ออนไลน์					
13. บริการยืมหนังสือระหว่าง ห้องสมุดภายใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่/และ ระหว่างมหาวิทยาลัย					
14. บริการยืม-คืน ณ จุดบริการ จุดเดียว (One stop-service)					
15. บริการสืบค้นสารสนเทศจาก ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์					
16. บริการจองหนังสือ/สำรอง หนังสือ					
17. บริการระบบเครือข่ายไร้สาย					
18. ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็ว สูงมีประสิทธิภาพ					
19. สัญญาณอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมทั่วทั้งห้องสมุด					

รายการ	5 มี ปัญหา มาก	4 มีปัญหา ค่อนข้าง มาก	3 มี ปัญหา	2 มีปัญหา ค่อนข้าง น้อย	1 มีปัญหา น้อย-ไม่มี
20. ความสะดวก รวดเร็วในการ เข้าถึงสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูลสำเร็จรูป และ ฐานข้อมูลอื่นๆ ที่ห้องสมุดคณะ ศึกษาศาสตร์					

21. มีปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสภาพส่วนตัว

1. ตำแหน่งงาน.....

2. ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุดเป็นเวลา.....ปี จากประสบการณ์ในการทำงานของ

ท่าน ท่านพบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ
หรือไม่ อย่างไรบ้าง

.....

.....

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการทำงาน

3. ปัญหาที่พบในการดำเนินงานห้องสมุดในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ มีหรือไม่อย่างไร

3.1 ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ปัญหาเกี่ยวกับผู้มาใช้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 ปัญหาเกี่ยวกับเทคนิคและประชาสัมพันธ์ งานห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์

.....

.....

.....

.....

.....

3.4 ปัญหาเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ เพื่อที่ส่งเสริมการเรียนการสอน
ส่งเสริมการอ่าน และส่งเสริมงานประชาสัมพันธ์ มีหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4. ปัญหาเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างและระบบการบริหารห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มีหรือไม่ อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

5. ปัญหาด้านบุคลากร ทั้งในด้านจำนวน ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการมีจิตบริการ มีหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

6. ปัญหาด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีสำหรับใช้ในการดำเนินงาน และการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่ที่มีสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ มีหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน และการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
การทดสอบสมมติฐาน

“การให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังไม่เป็นไปตาม
มาตรฐานการบริการที่ดี”

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
มาตรฐานการให้บริการด้าน สารสนเทศ	326	3.6850	.47633	.02638

One-Sample Test

	Test Value = 3.41					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
A เฉลี่ย	10.424	325	.000	.2750	.2231	.3269

T-Test**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
มาตรฐานการให้บริการ ด้านบุคลากร	326	3.7497	.58982	.03267

One-Sample Test

	Test Value = 3.41					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
A14 เฉลี่ย	10.400	325	.000	.3397	.2755	.4040

T-Test**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
มาตรฐานการให้บริการ ด้านบุคลากร	326	3.6515	.64831	.03591

One-Sample Test

	Test Value = 3.41					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
A26 เฉลี่ย	6.725	325	.000	.2415	.1708	.3121

“ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความคาดหวังอย่างมากต่อการ
ได้รับบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นไปตามมาตรฐานบริการที่ดี”

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ความคาดหวัง	326	3.7310	.55954	.03099

One-Sample Test

	Test Value = 3.41					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
B เฉลี่ย	10.359	325	.000	.3210	.2601	.3820

“การใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีปัญหาด้านความทันสมัย
ครบถ้วนความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศอย่างมาก”

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ปัญหาการทำงาน	326	2.4514	.79148	.04384

One-Sample Test

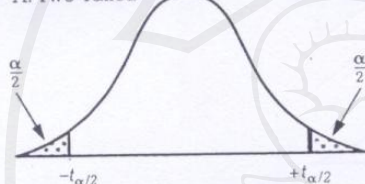
	Test Value = 4.21					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
C เฉลี่ย	-40.118	325	.000	-1.7586	-1.8449	-1.6724

ภาคผนวก ค

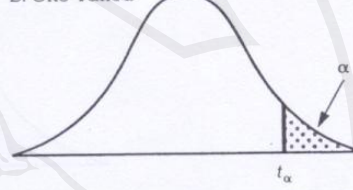
ตาราง T-Test

Student's *t* Distribution

A. Two-Tailed



B. One-Tailed



Level of Significance for:

Two-Tailed Test		.20	.10	.05	.02	.01	.001
df							
One-Tailed Test		.10	.05	.025	.01	.005	.0005
1		3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	636.619
2		1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	31.598
3		1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	12.941
4		1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	8.610
5		1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	6.859
6		1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.959
7		1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	5.405
8		1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	5.041
9		1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.781
10		1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.587
11		1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.437
12		1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	4.318
13		1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	4.221
14		1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	4.140
15		1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	4.073
16		1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	4.015
17		1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.965
18		1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.922
19		1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.883
20		1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.850
21		1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.819
22		1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.792
23		1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.767
24		1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.745
25		1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.725
26		1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.707
27		1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.690
28		1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.674
29		1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.659
30		1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.646
40		1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.551
60		1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.460
120		1.289	1.658	1.980	2.358	2.617	3.373
∞		1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.291

Source: Adapted from Table III of Fisher and Yates: *Statistical Tables for Biological, Agricultural and Medical Research*, 6th ed. (London: Longman Group Ltd., 1974). Previously published by Oliver & Boyd Ltd. (Edinburgh) and by permission of the authors and publishers.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวอุษา นภสินธุ์

วัน เดือน ปีเกิด

20 สิงหาคม 2517

ประวัติการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนเบญจมราชาลัย จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ปีการศึกษา 2535

ปริญญาตรี

คณะกรรมการทั่วไป สถาบันราชภัฏจังหวัดเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2539

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2537-2539

เลขานุการ บริษัท เน็กซ์คอนโซลิเตด จำกัด

พ.ศ. 2539-2549

ฝ่ายธุรการ บริษัท เคนซัสเทรดดิ้ง จำกัด

พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน

พนักงานปฏิบัติงาน ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่