

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย บรรณารักษ์ และพนักงานห้องสมุด รวมจำนวน 5 คน

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ รวมจำนวน 347 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 326 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.95 สาเหตุที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละคณะได้ตามที่กำหนดไว้ เนื่องจาก ช่วงเวลาที่แจกแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเวลา 12.00-13.00 น. และเสาร์อาทิตย์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงเป็นนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ กับคณะนิติศาสตร์ จึงเป็นจำนวนน้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ผลการศึกษาการตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลสภาพปัญหาการให้บริการสารนิเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังในการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 4 ข้อมูลสภาพปัญหาการให้บริการด้านทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้จะทำการสำรวจมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสภาพปัญหาในการใช้และการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์

4.1 ข้อมูลจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 326 ชุด ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ ระดับชั้นปีการศึกษา คณะที่นักศึกษาสังกัด ทำการวิเคราะห์และสรุปเป็นตารางข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่ และร้อยละ ของ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	229	70.2
ชาย	97	29.8
รวม	326	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.2 และเพศชาย ร้อยละ 29.8

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่ และร้อยละของ กลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปีการศึกษา

ระดับชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	126	38.7
ชั้นปีที่ 2	90	27.6
ชั้นปีที่ 3	61	18.7
ชั้นปีที่ 4	49	15.0
รวม	326	100.00

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่ และร้อยละของ กลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปีการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 38.7 ชั้นปีที่ 2 คือ ร้อยละ 27.6 ชั้นปีที่ 3 คือ ร้อยละ 18.7 ชั้นปีที่ 4 คือ ร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สังกัดคณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	44	13.5
คณะนิติศาสตร์	68	20.8
คณะสังคมศาสตร์	206	63.3
คณะอื่นๆ	8	2.4
รวม	326	100.00

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์ ร้อยละ 63.3 รองลงมาคือ คณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 20.8 ลำดับที่ 3 คือ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ร้อยละ 13.5 และลำดับสุดท้าย คือ คณะอื่นๆ ร้อยละ 2.4

ตารางที่ 4.4 แสดงการจัดอันดับวัตถุประสงค์ของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		อันดับ 4		อันดับ 5	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
ค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียน	151	2416	23	368	21	336	13	208	11	176
ค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์	8	128	31	496	12	192	7	112	7	112
ติดตามข่าวสารและเพิ่มพูนความรู้	4	64	18	288	16	256	5	80	5	80
อ่านหนังสือเพื่อความเพลิดเพลิน	17	272	33	528	27	432	29	464	13	208
อ่านหนังสือส่วนตัวที่นำมาเอง	20	320	21	336	21	336	8	128	8	128
ทำงานส่วนที่ตัว เช่น ทำการบ้าน	16	256	32	512	35	560	20	320	14	224
ยืม-คืนหนังสือ	23	368	37	592	23	368	24	384	16	256
ทำงานส่วนตัว	12	192	21	336	24	384	19	304	15	240
อ่านหนังสือ/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์	7	112	11	176	11	176	16	256	19	304
พักผ่อนหรือนัดพบปะพูดคุย	35	560	22	352	20	320	24	384	21	336
ประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือ	6	96	17	272	15	240	18	288	13	208
สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	1	16	8	128	12	192	9	144	7	112
ใช้อินเทอร์เน็ต	19	304	17	272	20	320	25	400	14	224
เล่นเกมออนไลน์	3	48	3	48	2	32	6	96	2	32
ใช้สื่อมัลติมีเดีย/ดูหนัง	0	0	4	64	7	112	2	32	4	64
อื่นๆ	5	80	0	0	0	0	1	16	0	0

ตาราง 4.4 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด	อันดับ 6		อันดับ 7		อันดับ 8		อันดับ 9		อันดับ 10	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
ค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียน	2	32	3	48	0	0	0	0	0	0
ค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์	0	0	1	16	2	32	2	32	4	64
ติดตามข่าวสารและเพิ่มพูนความรู้	4	64	1	16	3	48	4	64	1	16
อ่านหนังสือเพื่อความเพลิดเพลิน	5	80	5	80	2	32	2	32	0	0
อ่านหนังสือส่วนตัวที่นำมาเอง	5	80	3	48	2	32	3	48	2	32
ทำงานส่วนที่ตัว เช่น ทำการบ้าน	15	240	4	64	1	16	1	16	1	16
ยืม-คืนหนังสือ	4	64	7	112	4	64	0	0	1	16
ทำงานส่วนตัว	10	160	5	80	5	80	2	32	0	0
อ่านหนังสือ/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์	13	208	5	80	3	48	5	80	1	16
พักผ่อนหรือนัดพบปะพูดคุย	16	256	10	160	3	48	2	32	4	64
ประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือ	12	192	12	192	5	80	2	32	3	48
สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	11	176	7	112	4	64	5	80	2	32
ใช้อินเทอร์เน็ต	10	160	6	96	8	128	3	48	5	80
เล่นเกมออนไลน์	0	0	0	0	1	16	2	32	0	0
ใช้สื่อมัลติมีเดีย/คู่มือ	0	0	0	0	1	16	2	32	1	16
อื่นๆ	0	0	0	0	1	16	0	0	0	0

ตาราง 4.4 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด	อันดับ 11		อันดับ 12		อันดับ 13		อันดับ 14		อันดับ 15	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
ค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียน	1	16	1	16	0	0	1	16	0	0
ค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ติดตามข่าวสารและเพิ่มพูนความรู้	3	48	0	0	0	0	0	0	0	0
อ่านหนังสือเพื่อความเพลิดเพลิน	2	32	2	32	0	0	0	0	0	0
อ่านหนังสือส่วนตัวที่นำมาเอง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ทำงานส่วนที่ตัว เช่น ทำการบ้าน	1	16	0	0	2	32	0	0	0	0
ยืม-คืนหนังสือ	0	0	2	32	1	16	2	32	0	0
ทำงานส่วนตัว	1	16	2	32	1	16	0	0	0	0
อ่านหนังสือ/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์	0	0	0	0	1	16	1	16	1	16
พักผ่อนหรือนัดพบปะพูดคุย	2	32	1	16	1	16	1	16	1	16
ประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือ	4	64	2	32	2	32	0	0	1	16
สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	2	32	2	32	2	32	0	0	0	0
ใช้อินเทอร์เน็ต	0	0	4	64	3	48	0	0	0	0
เล่นเกมออนไลน์	2	32	0	0	1	16	5	80	3	48
ใช้สื่อมัลติมีเดีย/ดูหนัง	1	16	0	0	0	0	3	48	6	96
อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16

ตาราง 4.4 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด	อันดับ 16		รวมคะแนน
	จำนวน	คะแนน	
ค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียน	0	0	3632
ค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์	0	0	1184
ติดตามข่าวสารและเพิ่มพูนความรู้	0	0	1024
อ่านหนังสือเพื่อความเพลิดเพลิน	0	0	2192
อ่านหนังสือส่วนตัวที่นำมาเอง	0	0	1488
ทำงานส่วนตัว เช่น ทำการบ้าน	0	0	2272
ยืม-คืนหนังสือ	0	0	2304
ทำงานส่วนตัว	0	0	1872
อ่านหนังสือ/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์	0	0	1504
พักผ่อนหรือนัดพบปะพูดคุย	0	0	2608
ประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือ	0	0	1792
สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	1	16	1168
ใช้อินเทอร์เน็ต	0	0	2144
เล่นเกมออนไลน์	0	0	480
ใช้สื่อมัลติมีเดีย/ดูหนัง	0	0	496
อื่นๆ	1	16	144

หมายเหตุ : การคำนวณคะแนนใช้การถ่วงน้ำหนัก โดยการให้คะแนนของการเลือกอันดับ 1 เท่ากับ 16 อันดับ 2 เท่ากับ 15 อันดับ 3 เท่ากับ 14 อันดับ 4 เท่ากับ 13 อันดับ 5 เท่ากับ 12 อันดับ 6 เท่ากับ 11 อันดับ 7 เท่ากับ 10 อันดับ 8 เท่ากับ 9 อันดับ 9 เท่ากับ 8 อันดับ 10 เท่ากับ 7 อันดับ 11 เท่ากับ 6 อันดับ 12 เท่ากับ 5 อันดับ 13 เท่ากับ 4 อันดับ 14 เท่ากับ 3 อันดับ 15 เท่ากับ 2 อันดับ 16 เท่ากับ 1

ตารางที่ 4.4 แสดงการจัดอันดับคะแนนรวมของวัตถุประสงค์กลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นอันดับแรก คือ ค้นคว้าหาความรู้ เพื่อประกอบการเรียน อันดับ 2 คือ พักผ่อนหรือนัดพบปะพูดคุย อันดับ 3 คือ ยืม-คืนหนังสือ อันดับ 4 คือ ทำงานส่วนตัว เช่น ทำการบ้าน อันดับ 5 คือ อ่านหนังสือเพื่อความเพลิดเพลิน อันดับ 6 คือ ใช้อินเทอร์เน็ต อันดับ 7 คือ ทำงานส่วนตัว อันดับ 8 คือ ประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือ อันดับ 9 คือ อ่านหนังสือ/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ อันดับ 10 คือ อ่านหนังสือส่วนตัวที่นำมาเอง อันดับ 11 คือ ค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ อันดับ 12 คือ สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต อันดับ 13 คือ ติดตามข่าวสารและเพิ่มพูนความรู้ อันดับ 14 คือ ใช้สื่อมัลติมีเดีย/ดูหนัง อันดับ 15 คือ เล่นเกมออนไลน์ และอันดับ 16 คือ อื่นๆ

ตารางที่ 4.4 แสดงการจัดอันดับสูงสุดของแต่ละหัวข้อของวัตถุประสงค์กลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนี้

อันดับที่ 1	ค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียน	คะแนนสูงสุด 2,416	คะแนน
อันดับที่ 2	ยืม-คืนหนังสือ	คะแนนสูงสุด 592	คะแนน
อันดับที่ 3	ทำงานส่วนตัว เช่น ทำการบ้าน	คะแนนสูงสุด 560	คะแนน
อันดับที่ 4	อ่านหนังสือเพื่อความเพลิดเพลิน	คะแนนสูงสุด 464	คะแนน
อันดับที่ 5	พักผ่อนหรือนัดพบปะพูดคุย	คะแนนสูงสุด 336	คะแนน
อันดับที่ 6	พักผ่อนหรือนัดพบปะพูดคุย	คะแนนสูงสุด 256	คะแนน
อันดับที่ 7	ประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือ	คะแนนสูงสุด 192	คะแนน
อันดับที่ 8	ใช้อินเทอร์เน็ต	คะแนนสูงสุด 128	คะแนน
อันดับที่ 9	สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	คะแนนสูงสุด 80	คะแนน
อันดับที่ 10	ใช้อินเทอร์เน็ต	คะแนนสูงสุด 80	คะแนน
อันดับที่ 11	ประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือ	คะแนนสูงสุด 64	คะแนน
อันดับที่ 12	ใช้อินเทอร์เน็ต	คะแนนสูงสุด 64	คะแนน
อันดับที่ 13	ใช้อินเทอร์เน็ต	คะแนนสูงสุด 48	คะแนน
อันดับที่ 14	เล่นเกมออนไลน์	คะแนนสูงสุด 80	คะแนน
อันดับที่ 15	ใช้สื่อมัลติมีเดีย/ดูหนัง	คะแนนสูงสุด 96	คะแนน
อันดับที่ 16	สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและอื่นๆ	คะแนนสูงสุด 16	คะแนน

ตารางที่ 4.5 แสดงการจัดอันดับการใช้สื่อของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การใช้สื่อในการเข้าใช้ห้องสมุด	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		อันดับ 4		อันดับ 5	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
หนังสือทั่วไป	218	1962	56	504	18	162	0	0	0	0
วารสาร/คำพิพากษา/ราชกิจจานุเบกษา	5	45	25	225	14	126	10	90	4	36
หนังสือพิมพ์	17	153	70	630	27	243	8	72	4	36
จุลสาร/แผ่นพับ	0	0	2	18	3	27	0	0	0	0
สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์	2	18	9	51	12	108	5	45	0	0
งานวิจัย/วิทยานิพนธ์	13	117	48	432	24	216	9	81	4	36
สื่อสิ่งพิมพ์ภาคเหนือ	3	27	4	36	10	90	5	45	3	27
โสตทัศนวัสดุ เช่น ซีดีรอม ฯลฯ	0	0	5	45	3	27	1	9	1	9
อินเทอร์เน็ต	67	603	50	450	38	342	15	135	7	63

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การใช้สื่อในการเข้าใช้ห้องสมุด	อันดับ 6		อันดับ 7		อันดับ 8		อันดับ 9		รวม
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	คะแนน
หนังสือทั่วไป	0	0	0	0	1	9	0	0	2637
วารสาร/คำพิพากษา/ราชกิจจานุเบกษา	0	0	0	0	0	0	1	9	531
หนังสือพิมพ์	3	27	1	9	1	9	0	0	1179
จุลสาร/แผ่นพับ	4	36	2	18	2	18	2	18	135
สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์	0	0	1	9	4	36	2	18	315
งานวิจัย/วิทยานิพนธ์	1	9	1	9	1	9	0	0	909
สื่อสิ่งพิมพ์ภาคเหนือ	1	9	4	36	1	9	0	0	279
โสตทัศนวัสดุ เช่น ซีดีรอม ฯลฯ	3	27	1	9	0	0	4	36	162
อินเทอร์เน็ต	1	9	1	9	0	0	0	0	1611

หมายเหตุ : การคำนวณคะแนนใช้การถ่วงน้ำหนัก โดยการให้คะแนนของการเลือกอันดับ 1 เท่ากับ 9 อันดับ 2 เท่ากับ 8 อันดับ 3 เท่ากับ 7 อันดับ 4 เท่ากับ 6 อันดับ 5 เท่ากับ 5 อันดับ 6 เท่ากับ 4 อันดับ 7 เท่ากับ 3 อันดับ 8 เท่ากับ 2 อันดับ 9 เท่ากับ 1

ตารางที่ 4.5 แสดงการจัดอันดับการใช้สื่อของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นอันดับแรก คือ หนังสือทั่วไป อันดับ 2 คือ อินเทอร์เน็ต อันดับ 3 คือ อ่านหนังสือพิมพ์ อันดับ 4 คือ งานวิจัย/วิทยานิพนธ์ อันดับ 5 คือ วารสาร/คำพิพากษา/ราชกิจจานุเบกษา อันดับ 6 คือ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ อันดับ 7 คือ สื่อสิ่งพิมพ์ภาคเหนือ อันดับ 8 คือ โสตทัศนวัสดุ และอันดับสุดท้ายคือจุลสาร/แผ่นพับ

ตารางที่ 4.6 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ในการเข้าใช้
บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	24	7.4
สัปดาห์ละครั้ง	40	12.3
มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์	81	24.8
เดือนละ 1-2 ครั้ง	25	7.7
ไม่แน่นอน	156	47.8
รวม	326	100.00

ตารางที่ 4.6 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ
ความถี่ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ไม่แน่นอน ร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ มากกว่า 1
ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 24.8 ลำดับที่ 3 คือ สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 12.3 ลำดับที่ 4 คือ เดือนละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 7.7 และลำดับสุดท้าย คือ ทุกวัน ร้อยละ 7.4

ตารางที่ 4.7 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ จำแนกตาม
ระยะเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ย/วัน ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เวลาในการเข้าใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ย/วัน	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมง	38	11.7
1-2 ชั่วโมง	213	65.3
3-4 ชั่วโมง	31	9.5
มากกว่า 4 ชั่วโมง	9	2.8
อื่นๆ	35	10.7
รวม	326	100.00

ตารางที่ 4.7 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ เวลา
ในการเข้าใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ย/วัน ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 1-2 ชั่วโมง ร้อยละ 65.3
รองลงมาคือ ครึ่งชั่วโมง ร้อยละ 11.7 ลำดับที่ 3 คือ อื่นๆ ร้อยละ 10.7 ลำดับที่ 4 3-4 ชั่วโมง ร้อยละ 9.5 และลำดับสุดท้าย คือ มากกว่า 4 ชั่วโมง ร้อยละ 2.8

ตารางที่ 4.8 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ จำแนกตาม
ช่วงเวลาที่สะดวกในการมาใช้ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เวลาที่สะดวกในการมาใช้	จำนวน	ร้อยละ
08.00-12.00 น.	39	12.0
12.00-13.00 น.	118	36.2
13.00-16.30 น.	140	42.9
อื่น ๆ	29	8.9
รวม	326	100.00

ตารางที่ 4.8 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะเวลาที่สะดวก
ในการมาใช้ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเวลา 13.00-16.30 น. ร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ 12.00-13.00
น. ร้อยละ 36.2 ลำดับที่ 3 คือ 08.00-12.00 น. ร้อยละ 12.0 และลำดับสุดท้ายคือ อื่นๆ ร้อยละ 8.9

ตารางที่ 4.9 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ จำแนกตามวันที่เข้าใช้ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่ใช้ห้องสมุดเป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดาเมื่อว่างจากการเรียน	272	83.4
วันธรรมดาช่วงเปิดบริการนอกเวลา	13	4.0
วันเสาร์-อาทิตย์	24	7.4
อื่นๆ	17	5.2
รวม	326	100.00

ตารางที่ 4.9 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่น ๆ วันที่เข้าใช้ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ วันธรรมดาเมื่อว่างจากการเรียน ร้อยละ 83.4 รองลงมาคือ วันเสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 7.4 ลำดับที่ 3 คือ อื่นๆ ร้อยละ 5.2 และลำดับสุดท้าย คือ วันธรรมดาช่วงเปิดบริการนอกเวลา ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4.10 แสดงการจัดอันดับวิธีการค้นหาหนังสือ/เอกสารห้องสมุด ของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิธีการค้นหาหนังสือ/เอกสารห้องสมุด	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		อันดับ 4		อันดับ 5	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดด้วยระบบอินเทอร์เน็ต (ฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่)	223	1338	41	246	1	6	0	0	0	0
ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวหรือของหน่วยงานด้วยระบบอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของห้องสมุด/มหาวิทยาลัย/ศูนย์ IT	39	234	90	540	8	48	1	6	0	0
ค้นจากชั้นหนังสือโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น	57	342	51	306	27	162	4	24	3	18
ขอคำแนะนำวิธีการสืบค้นจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	6	36	25	150	13	78	11	66	2	12
บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดช่วยค้นให้	2	12	9	54	14	84	8	48	13	78
อื่นๆ	2	12	0	0	1	6	0	0	0	0

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

วิธีค้นหาหนังสือ/เอกสารห้องสมุด	อันดับ 6		รวมคะแนน
	จำนวน	คะแนน	
ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดด้วยระบบอินเทอร์เน็ต (ฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่)	0	0	1590
ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวหรือของหน่วยงานด้วยระบบอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของห้องสมุด/มหาวิทยาลัย/ศูนย์ IT	0	0	828
ค้นจากชั้นหนังสือโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น	0	0	852
ขอคำแนะนำวิธีการสืบค้นจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	0	0	342
บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดช่วยค้นให้	0	0	276
อื่นๆ	1	6	24

หมายเหตุ : การคำนวณคะแนนใช้การถ่วงน้ำหนัก โดยการให้คะแนนของการเลือกอันดับ 1 เท่ากับ 6 อันดับ 2 เท่ากับ 5 อันดับ 3 เท่ากับ 4 อันดับ 4 เท่ากับ 3 อันดับ 5 เท่ากับ 2 อันดับ 6 เท่ากับ 1

ตารางที่ 4.10 แสดงการจัดอันดับวิธีการค้นหาหนังสือ/เอกสารห้องสมุดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า วิธีการที่ใช้มากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดด้วยระบบอินเทอร์เน็ต (ฐานข้อมูลของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) อันดับ 2 คือ ค้นจากชั้นหนังสือโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น อันดับ 3 คือ ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวหรือของหน่วยงานด้วยระบบอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของห้องสมุด/มหาวิทยาลัย/ศูนย์ IT อันดับ 4 คือ ขอคำแนะนำวิธีการสืบค้นจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด อันดับ 5 คือ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดช่วยค้นหา และอันดับสุดท้าย คือ อื่นๆ

ตารางที่ 4.11 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ จำแนกตามความสามารถค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
ได้ทุกครั้ง (ไม่ต้องตอบข้อ 12)	67	20.6
เกือบทุกครั้ง	140	42.9
ได้เป็นบางครั้ง	95	29.1
ได้น้อยมาก	14	4.3
ไม่ได้เลย	8	2.5
รวม	326	100.00

ตารางที่ 4.11 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ สามารถค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เกือบทุกครั้ง ร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ ได้เป็นบางครั้ง ร้อยละ 29.1 ลำดับที่ 3 คือ ได้ทุกครั้ง ร้อยละ 20.6 ลำดับที่ 4 คือ ได้น้อยมาก ร้อยละ 4.3 และลำดับสุดท้าย คือ ไม่ได้เลย ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.12 แสดงการจัดอันดับสาเหตุที่ไม่สามารถค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่ต้องการ ของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ไม่สามารถค้นหาหนังสือ/เอกสาร ห้องสมุด	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		อันดับ 4		อันดับ 5		รวม คะแนน
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	
ไม่มีในห้องสมุด	90	450	27	135	22	110	28	140	1	5	840
มีในระบบฐานข้อมูลแต่ไม่มี หนังสือ/สิ่งพิมพ์	60	300	51	255	28	140	7	35	1	5	735
หนังสือ/สิ่งพิมพ์ ถูกยืมหรือมีผู้อื่น กำลังใช้	95	475	55	275	24	120	7	35	0	0	905
หนังสือ/สิ่งพิมพ์เรียงบนชั้นไม่ ถูกต้อง	16	80	34	170	33	165	31	155	3	15	585
อื่นๆ	2	10	1	5	2	10	4	20	15	75	120

หมายเหตุ : การคำนวณคะแนนใช้การถ่วงน้ำหนัก โดยการให้คะแนนของการเลือกอันดับ 1 เท่ากับ 5 อันดับ 2 เท่ากับ 4 อันดับ 3 เท่ากับ 3 อันดับ 4 เท่ากับ 2 อันดับ 5 เท่ากับ 1

ตารางที่ 4.12 แสดงถึงสาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้ พบว่า สาเหตุแรกคือ หนังสือ/สิ่งพิมพ์ ถูกยืมหรือมีผู้อื่นกำลังใช้ สาเหตุที่ 2 คือ ไม่มีในห้องสมุด สาเหตุที่ 3 คือ มีในระบบฐานข้อมูลแต่ไม่มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์ สาเหตุที่ 4 คือ หนังสือ/สิ่งพิมพ์เรียงบนชั้นไม่ถูกต้อง และประการสุดท้าย คือ อื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 4.13 จำนวน ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนของสภาพมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการสาธิตของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คุณภาพการให้บริการสาธิตของห้องสมุด คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มาตรฐานคุณภาพ					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านบริการสาธิต								
1. ระบบการยืม-คืนของห้องสมุด	70 (21.5)	208 (63.8)	44 (13.5)	4 (1.2)	0 (0.0)	0.63	4.05	ดี
2. ผลการสืบค้นที่ได้ตรงกับความต้องการ	26 (8.0)	190 (58.3)	100 (30.7)	10 (3.0)	0 (0.0)	0.65	3.71	ดี
3. เวลาในการเปิด-ปิด และระยะเวลาการให้บริการของ ห้องสมุดเพียงพอต่อความต้องการในการใช้บริการ	32 (9.8)	152 (46.6)	108 (33.1)	26 (8.0)	8 (2.5)	0.86	3.53	ดี
4. ความพร้อมในการให้บริการของห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ พอเพียงพอต่อความต้องการของ ผู้ให้บริการ	34 (10.5)	169 (51.8)	104 (31.9)	17 (5.2)	2 (0.6)	0.75	3.66	ดี
5. การจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จุดให้บริการมีความ เหมาะสม	39 (12.0)	151 (46.3)	115 (35.3)	15 (4.6)	6 (1.8)	0.82	3.61	ดี

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มาตรฐานคุณภาพ					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
6. จำนวนหนังสือที่สามารถยืมได้ในแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	43 (13.2)	186 (57.1)	80 (24.5)	14 (4.3)	3 (0.9)	0.76	3.77	ดี
7. ฐานข้อมูลที่ให้บริการ เช่น ข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM และฐานข้อมูลอื่นๆ สามารถเชื่อมต่อออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ง่าย มั่นคง ไม่หลุดง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	30 (9.2)	146 (44.8)	119 (36.5)	24 (7.4)	7 (2.1)	0.84	3.51	ดี
8. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านต่างๆ	24 (7.4)	120 (36.8)	154 (47.2)	25 (7.7)	3 (0.9)	0.77	3.42	ดี
9. หนังสือ ตำรา หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ มีให้บริการอย่างหลากหลาย ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	43 (13.2)	165 (50.6)	99 (30.4)	15 (4.6)	4 (1.2)	0.80	3.69	ดี
10. มีการให้บริการวารสารฉบับใหม่ๆ หลากหลายประเภท	47 (14.5)	153 (46.9)	111 (34.0)	15 (4.6)	0 (0.0)	0.76	3.71	ดี

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มาตรฐานคุณภาพ					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
11. จุลสาร แผ่นพับ และกฤตภาค มีการจัดเก็บและให้บริการเฉพาะเรื่องที่ทันสมัยและมีคุณค่าทางวิชาการ สามารถค้นคว้าอ้างอิงได้	33 (10.1)	161 (49.4)	119 (36.5)	11 (3.4)	2 (0.6)	0.73	3.65	ดี
12. มีการให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ และฉบับล่วงหน้า 1 วัน	54 (16.6)	175 (53.7)	81 (24.8)	16 (4.9)	0 (0.0)	0.76	3.81	ดี
13. มีการจัดทำแฟ้มสารนิเทศเฉพาะเรื่องสำคัญจากหนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ หลังจาก 1 เดือนอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการสืบค้น	34 (10.5)	179 (54.9)	107 (32.8)	4 (1.2)	2 (0.6)	0.68	3.73	ดี
ด้านบริการสารสนเทศ						0.47	3.68	ดี
ด้านบุคลากร								
14. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีการให้คำปรึกษาแนะนำ ในการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	45 (13.8)	178 (54.6)	93 (28.5)	8 (2.5)	2 (0.6)	0.72	3.78	ดี

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการสาธิตของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มาตรฐานคุณภาพ					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
15. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ ของห้องสมุดมีวิธีการแก้ไขอย่างเป็นระบบรวดเร็ว	38 (11.6)	157 (48.2)	113 (34.7)	15 (4.6)	3 (0.9)	0.78	3.65	ดี
16. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ สุภาพ อธิบาย ไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	46 (14.1)	158 (48.5)	101 (31.0)	19 (5.8)	2 (0.6)	0.80	3.69	ดี
17. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเอื้อ อาทร มีการให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย	47 (14.4)	162 (49.7)	104 (31.9)	11 (3.4)	2 (0.6)	0.76	3.73	ดี
18. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีเพียงพอ	46 (14.1)	167 (51.2)	97 (29.8)	16 (4.9)	0 (0.0)	0.75	3.74	ดี
19. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่เต็มใจในการให้บริการ	35 (10.7)	156 (47.9)	105 (32.2)	26 (8.0)	4 (1.2)	0.83	3.58	ดี
20. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอภาค	47 (14.4)	164 (50.3)	105 (32.2)	8 (2.5)	2 (0.6)	0.74	3.75	ดี

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการสาธิตของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มาตรฐานคุณภาพ					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
21. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	61 (18.7)	162 (49.7)	89 (27.3)	12 (3.7)	2 (0.6)	0.79	3.82	ดี
22. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะ ให้บริการอยู่เสมอ	51 (15.6)	164 (50.3)	100 (30.7)	8 (2.5)	3 (0.9)	0.77	3.77	ดี
23. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้ ความเข้าใจในบริการ	53 (16.2)	193 (59.2)	68 (20.9)	11 (3.4)	1 (0.3)	0.72	3.87	ดี
24. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว	51 (15.7)	170 (52.1)	93 (28.5)	11 (3.4)	1 (0.3)	0.75	3.79	ดี
25. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	40 (12.2)	187 (57.4)	86 (26.4)	10 (3.1)	3 (0.9)	0.73	3.76	ดี
ด้านบุคลากร						0.58	3.74	ดี

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการสาธิตของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มาตรฐานคุณภาพ					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านสถานที่								
26. สถานที่ตั้งของห้องสมุดเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ	67 (20.6)	181 (55.4)	67 (20.6)	11 (3.4)	0 (0.0)	0.73	3.93	ดี
27. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	74 (22.8)	184 (56.4)	50 (15.3)	14 (4.3)	4 (1.2)	0.81	3.95	ดี
28. มีป้ายแนะนำจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	43 (13.2)	186 (57.1)	77 (23.6)	15 (4.6)	5 (1.5)	0.79	3.75	ดี
29. มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	54 (16.5)	168 (51.5)	88 (27.0)	8 (2.5)	8 (2.5)	0.83	3.77	ดี
30. มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	38 (11.7)	154 (47.2)	110 (33.7)	15 (4.6)	9 (2.8)	0.85	3.60	ดี
31. สามารถควบคุมไม่มีเสียงรบกวนได้	25 (7.7)	128 (39.3)	115 (35.3)	36 (11.0)	22 (6.7)	0.99	3.30	พอใช้

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการสาธิตของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มาตรฐานคุณภาพ					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
32. อุณหภูมิในบริเวณห้องสมุดมีความเหมาะสม	38 (11.5)	171 (52.5)	84 (25.8)	24 (7.4)	9 (2.8)	0.88	3.62	ดี
33. จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	30 (9.2)	116 (35.6)	109 (33.4)	52 (16.0)	19 (5.8)	1.02	3.26	พอใช้
ด้านสถานที่						0.64	3.65	ดี
รวมมาตรฐานคุณภาพบริการทุกด้าน						0.48	3.70	ดี

จากตารางที่ 4.13 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัญหาการให้บริการ แต่ละด้านดังนี้

1) **ด้านบริการสารสนเทศ**ของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ พบว่ามีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 และค่าเฉลี่ย 3.68 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสารสนเทศว่าอยู่ในระดับดี โดยบริการที่มีมาตรฐานดีที่สุดใน 5 ลำดับแรก คือ

1. มีระบบการยืม-คืนของห้องสมุด (S.D. = 0.63 , $\bar{X}$ = 4.05)
 2. มีการให้บริการหนังสือฉบับใหม่และฉบับล่วงหน้า 1 วัน (S.D. = 0.76 , $\bar{X}$ = 3.81)
 3. จำนวนหนังสือที่สามารถยืมได้ในแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (S.D. = 0.76, $\bar{X}$ = 3.77)
 4. มีการจัดทำแฟ้มสารสนเทศเฉพาะเรื่องสำคัญจากหนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ หลังจาก 1 เดือนอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการสืบค้น (S.D. = 0.68, $\bar{X}$ = 3.73)
 5. มีการให้บริการวารสารฉบับใหม่ๆ หลากหลายประเภทและผลการสืบค้นที่ได้ตรงกับความต้องการ (S.D. = 0.76, $\bar{X}$ = 3.71)
- และมาตรฐานบริการที่มีคุณภาพน้อยที่สุดด้านบริการสารสนเทศ คือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านต่างๆ (S.D. = 0.77, $\bar{X}$ = 3.42)

2) **ด้านบุคลากร**ของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ามีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และค่าเฉลี่ย 3.74 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้คุณภาพบริการด้านบุคลากรอยู่ในระดับดี โดยมีประเด็นที่มีประเด็นสูงสุด 5 ลำดับแรก คือ

1. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการ (S.D. = 0.72, $\bar{X}$ = 3.87)
2. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ (S.D. = 0.79, $\bar{X}$ = 3.82)
3. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (S.D. = 0.75, $\bar{X}$ = 3.79)
4. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีการให้คำปรึกษา แนะนำ ในการใช้ทรัพยากรห้องสมุด (S.D. = 0.72, $\bar{X}$ = 3.78)
5. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ (S.D. = 0.77, $\bar{X}$ = 3.77)

และมาตรฐานบริการที่มีคุณภาพน้อยที่สุดด้านบุคลากร คือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่เต็มใจในการให้บริการ ($S.D. = 0.83$, $\bar{X} = 3.58$)

3) ด้านสถานที่ของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ พบว่ามีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และค่าเฉลี่ย 3.65 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสถานที่ว่าอยู่ในระดับดี โดยมีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีคุณภาพบริการที่ดี 5 ลำดับแรก คือ

1. มีสถานที่ให้บริการมีความสะอาด ($S.D. = 0.81$, $\bar{X} = 3.95$)
2. มีสถานที่ตั้งของห้องสมุดเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ ($S.D. = 0.73$, $\bar{X} = 3.93$)
3. มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ($S.D. = 0.83$, $\bar{X} = 3.77$)
4. มีป้ายแนะนำจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน ($S.D. = 0.79$, $\bar{X} = 3.75$)
5. มีอุณหภูมิในบริเวณห้องสมุดมีความเหมาะสม ($S.D. = 0.88$, $\bar{X} = 3.62$)

และบริการที่มีคุณภาพน้อยที่สุดด้านสถานที่ คือ จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ ($S.D. = 1.02$, $\bar{X} = 3.26$)

โดยสรุปคุณภาพในการให้บริการรวมทุกด้านคือ ด้านสารนิเทศ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ ของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.48 มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งอยู่ระดับดี

ตารางที่ 4.14 จำนวน ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการบริการที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการต้องการได้รับจาก
ห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ความคาดหวังในการบริการที่ผู้ใช้บริการ ต้องการได้รับจากห้องสมุด คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ความคาดหวัง					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อยมาก- ไม่คาดหวัง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. หนังสือ ตำรา วิทยานิพนธ์ งานวิจัย อยู่ ในรูปเอกสารฉบับเต็ม และเป็นแบบ อิเล็กทรอนิกส์	49 (15.1)	153 (46.9)	115 (35.3)	7 (2.1)	2 (0.6)	0.75	3.73	คาดหวัง ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความคาดหวังในการบริการที่ผู้ใช้บริการ ต้องการได้รับจากห้องสมุด คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ความคาดหวัง					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อยมาก- ไม่คาดหวัง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
2. สามารถดาวน์โหลดและพิมพ์ได้	50 (15.3)	128 (39.3)	126 (38.7)	20 (6.1)	2 (0.6)	0.83	3.62	คาดหวัง ค่อนข้างมาก
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ ที่ตรงตามความต้องการ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ	53 (16.3)	162 (49.7)	104 (31.9)	7 (2.1)	0 (0.0)	0.72	3.80	คาดหวัง ค่อนข้างมาก
4. ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึง ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงานได้ง่ายและสะดวก	53 (16.3)	163 (50.0)	103 (31.6)	6 (1.8)	1 (0.3)	0.73	3.80	คาดหวัง ค่อนข้างมาก
5. สามารถเข้าใช้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชม.	51 (15.7)	108 (33.1)	131 (40.2)	29 (8.9)	7 (2.1)	0.93	3.51	คาดหวัง ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความคาดหวังในการบริการที่ผู้ให้บริการ ต้องการได้จากห้องสมุด คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ความคาดหวัง					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อยมาก- ไม่คาดหวัง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
6. มีบริการตอบคำถามและช่วยเหลือใน การค้นคว้า	38 (11.6)	141 (43.3)	133 (40.8)	12 (3.7)	2 (0.6)	0.76	3.61	คาดหวัง ค่อนข้างมาก
7. บรรณารักษ์มีความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ และรู้จักฐานข้อมูลทั้งหมด	44 (13.5)	150 (46.0)	120 (36.8)	10 (3.1)	2 (0.6)	0.76	3.68	คาดหวัง ค่อนข้างมาก
8. จัดหาทางเลือกหลายๆ ช่องทางการ ให้บริการ	48 (14.8)	166 (50.9)	103 (31.6)	7 (2.1)	2 (0.6)	0.74	3.76	คาดหวัง ค่อนข้างมาก
9. เว็บไซต์สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และเป็นช่องทางการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ	57 (17.4)	158 (48.5)	97 (29.8)	14 (4.3)	0 (0.0)	0.77	3.79	คาดหวัง ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความคาดหวังในการบริการที่ผู้ใช้บริการ ต้องการได้จากห้องสมุด คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ความคาดหวัง					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อยมาก- ไม่คาดหวัง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
10. ห้องสมุดให้บริการทั้งหมด เช่น ลงทะเบียนสมาชิก การนำส่งเอกสาร การ ยืมระหว่างห้องสมุด การยืมต่อหนังสือ ฯลฯ สามารถทำได้แบบออนไลน์	57 (17.5)	165 (50.6)	97 (29.8)	7 (2.1)	0 (0.0)	0.72	3.83	คาดหวัง ค่อนข้างมาก
11. เครื่องมือสำหรับสืบค้นข้อมูล (Search engine) ในเว็บไซต์ สามารถ ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ทุกอย่าง	57 (17.5)	178 (54.6)	84 (25.8)	5 (1.5)	2 (0.6)	0.73	3.86	คาดหวัง ค่อนข้างมาก
12. การจัดพื้นที่ห้องสมุดให้ความ กว้างขวาง สะอาด สะดวก ต่อการเข้าใช้ เป็นสถานที่ศึกษาและเรียนรู้	58 (17.7)	173 (53.1)	85 (26.1)	9 (2.8)	1 (0.3)	0.74	3.85	คาดหวัง ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความคาดหวังในการบริการที่ผู้ใช้บริการ ต้องการได้จากห้องสมุด คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ความคาดหวัง					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อยมาก- ไม่คาดหวัง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
13. ห้องสมุดมีที่นั่งที่เพียงพอต่อความ ต้องการในการบริการ	58 (17.8)	146 (44.8)	98 (30.1)	20 (6.1)	4 (1.2)	0.87	3.71	คาดหวัง ค่อนข้างมาก
14. ห้องสมุดมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ ทันสมัยช่วยต่อการเข้าถึงสารสนเทศที่ ต้องการได้ง่าย	49 (15.0)	143 (43.9)	112 (34.4)	18 (5.5)	4 (1.2)	0.84	3.65	คาดหวัง ค่อนข้างมาก
15. ห้องสมุดมีมุมส่วนตัวที่ผู้ใช้บริการ สามารถใช้เพื่อทำกิจกรรมส่วนตัว	66 (20.2)	127 (39.0)	100 (30.7)	29 (8.9)	4 (1.2)	0.93	3.68	คาดหวัง ค่อนข้างมาก
16. ห้องสมุดมีพื้นที่สาธารณะเปิดให้ใช้ สำหรับเรียนรู้และศึกษาแบบกลุ่ม	65 (19.9)	143 (43.9)	91 (27.9)	23 (7.1)	4 (1.2)	0.89	3.74	คาดหวัง ค่อนข้างมาก
รวม						0.55	3.73	คาดหวัง ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.14 เมื่อพิจารณาความคาดหวังในการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมจะพบว่ามีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 มีค่าเฉลี่ย 3.73 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการมีความคาดหวังค่อนข้างมากต่อบริการที่ต้องการได้รับจากห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยบริการที่มีความคาดหวังมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่

1. เครื่องมือสำหรับสืบค้นข้อมูล (Search engine) ในเว็บไซต์ สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ทุกอย่าง (S.D. = 0.88, $\bar{X}$ = 3.62)
 2. การจัดพื้นที่ห้องสมุดให้ความกว้างขวาง สะอาด สะดวก ต่อการเข้าใช้เป็นสถานที่ศึกษา และเรียนรู้ (S.D. = 0.88, $\bar{X}$ = 3.62)
 3. ห้องสมุดให้บริการทั้งหมด เช่น ลงทะเบียนสมาชิก การนำส่งเอกสาร การยืมระหว่างห้องสมุด การยืมต่อหนังสือ ฯลฯ สามารถทำได้แบบออนไลน์ (S.D. = 0.88, $\bar{X}$ = 3.62)
 4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ที่ตรงตามความต้องการ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ และห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านและที่ทำงานได้ง่ายและสะดวก (S.D. = 0.88, $\bar{X}$ = 3.62)
 5. เว็บไซต์สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และเป็นช่องทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (S.D. = 0.88, $\bar{X}$ = 3.62)
- และความคาดหวังน้อยที่สุดคือสามารถเข้าใช้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชม. (S.D. = 0.93, $\bar{X}$ = 3.51)

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาสังกัด 3 คณะกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่					
สังกัดคณะ	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี	รวม
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	0 (0)	1 (25.0)	2 (50.0)	1 (50)	4 (100)
นิติศาสตร์	0 (0)	0 (0)	2 (100.0)	0 (0)	2 (100)
สังคมศาสตร์	3 (1.5)	48 (23.3)	137 (66.5)	18 (8.7)	206 (100)
อื่นๆ	5 (4.4)	22 (19.3)	70 (61.4)	17 (14.9)	114 (100.0)
รวม	8 (2.5)	71 (21.8)	211 (64.7)	36 (11.0)	326 (100.0)

$$X^2 = 7.989 \quad d.f. = 9 \quad \text{Sig} = .535$$

จากตารางที่ 4.15 ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างสังกัดคณะกับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าค่าไคสแควร์มีค่าเท่ากับ 7.989 ที่ระดับความเป็นอิสระ 9 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .535 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดที่ระดับ 0.05 แสดงว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจาก 3 คณะที่มาใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างสังกัดคณะกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้าน
บุคลากรของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่						
สังกัดคณะ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี	รวม
รัฐศาสตร์และรัฐ ประศาสนศาสตร์	0 (0)	0 (0)	2 (50.0)	2 (50.0)	0 (0)	4 (100)
นิติศาสตร์	0 (0)	0 (0)	2 (100.0)	0 (0)	0 (0)	2 (100)
สังคมศาสตร์	1 (0.5)	4 (1.9)	46 (22.3)	119 (57.8)	36 (17.5)	206 (100)
อื่นๆ	1 (0.9)	2 (1.8)	24 (21.1)	60 (52.6)	27 (23.7)	114 (100.0)
รวม	2 (0.6)	6 (1.8)	74 (22.7)	181 (55.5)	63 (19.3)	326 (100.0)

$$X^2 = 11.210 \quad d.f. = 12 \quad \text{Sig} = .511$$

จากตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างสังกัดคณะกับมาตรฐานคุณภาพการ
ให้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าค่าไคสแควร์มี
ค่าเท่ากับ 11.210 ที่ระดับความเป็นอิสระ 12 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .511 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญ
ทางสถิติที่กำหนดที่ระดับ 0.05 แสดงว่ามาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุด
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่มีความสัมพันธ์กับการสังกัดคณะที่ผู้ใช้บริการสังกัด
อยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างสังกัดคณะกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้าน
สถานที่ของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่						
สังกัดคณะ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี	รวม
รัฐศาสตร์และรัฐ ประศาสนศาสตร์	0 (0)	0 (0)	2 (50.0)	2 (50.0)	0 (0)	4 (100)
นิติศาสตร์	0 (0)	0 (0)	1 (50.0)	1 (50)	0 (0)	2 (100)
สังคมศาสตร์	4 (1.9)	5 (2.4)	53 (25.7)	114 (55.3)	30 (14.6)	206 (100)
อื่นๆ	7 (6.1)	2 (1.8)	23 (20.2)	61 (53.5)	21 (18.4)	114 (100.0)
รวม	11 (3.4)	7 (2.1)	79 (24.2)	178 (54.6)	51 (15.6)	326 (100.0)

$$X^2 = 8.658 \quad d.f. = 12 \quad \text{Sig} = .732$$

จากตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างสังกัดคณะกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าค่าไคสแควร์มีค่าเท่ากับ 8.658 ที่ระดับความเป็นอิสระ 12 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .732 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดที่ระดับ 0.05 แสดงว่ามาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่มีความสัมพันธ์กับการสังกัดคณะที่ผู้ให้บริการสังกัดอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 จำนวน ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัญหาการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สภาพปัญหาการให้บริการด้าน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	สภาพปัญหา					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	มีปัญหา มาก	มีปัญหา ค่อนข้าง มาก	มีปัญหา	มีปัญหา ค่อนข้างน้อย	มีปัญหา น้อย-ไม่มี			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ทรัพยากรสารสนเทศ								
1. จำนวนหนังสือทั่วไปที่ให้บริการมี เพียงพอครบถ้วน	13 (4.0)	75 (23.0)	97 (29.8)	125 (38.3)	16 (4.9)	0.97	2.82	มีปัญหา
2. มีทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์	5 (1.5)	61 (18.7)	54 (16.6)	166 (50.9)	40 (12.3)	0.98	2.46	ค่อนข้าง น้อย
3. สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ต้องการตามต้องการ	18 (5.6)	49 (15.0)	76 (23.3)	140 (42.9)	43 (13.2)	1.06	2.56	ค่อนข้าง น้อย
4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ ห้องสมุด	6 (1.9)	50 (15.3)	86 (26.4)	134 (41.1)	50 (15.3)	0.98	2.47	ค่อนข้าง น้อย

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

สภาพปัญหาการให้บริการด้าน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	สภาพปัญหา					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	มีปัญหา มาก	มีปัญหา ค่อนข้าง มาก	มีปัญหา	มีปัญหา ค่อนข้างน้อย	มีปัญหา น้อย-ไม่มี			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
5. จำนวนหนังสือที่สามารถยืมได้ในแต่ละครั้งเป็นไปตามที่ต้องการ	7 (2.2)	49 (15.0)	51 (15.6)	142 (43.6)	77 (23.6)	1.05	2.28	ค่อนข้าง น้อย
6. หนังสือ สิ่งพิมพ์ ที่สามารถยืมได้มีความทันสมัยครบถ้วนตามต้องการ	8 (2.4)	46 (14.1)	61 (18.7)	159 (48.8)	52 (16.0)	0.99	2.38	ค่อนข้าง น้อย
7. หนังสือที่สามารถยืมได้อยู่ในสภาพที่ดีสมบูรณ์ สามารถใช้งานได้	7 (2.2)	45 (13.8)	75 (23.0)	137 (42.0)	62 (19.0)	1.01	2.38	ค่อนข้าง น้อย
8. หนังสือที่สามารถยืมได้มีความครอบคลุมในเนื้อหาวิชาที่เรียน/สอน/วิจัย	6 (1.9)	42 (12.9)	74 (22.7)	140 (42.9)	64 (19.6)	0.99	2.34	ค่อนข้าง น้อย

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

สภาพปัญหาการให้บริการด้าน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	สภาพปัญหา					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	มีปัญหา มาก	มีปัญหา ค่อนข้าง มาก	มีปัญหา	มีปัญหา ค่อนข้างน้อย	มีปัญหา น้อย-ไม่มี			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
9. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ ณ ห้องสมุดมีเพียงพอ	16 (4.8)	58 (17.8)	72 (22.1)	128 (39.3)	52 (16.0)	1.10	2.56	ค่อนข้าง น้อย
10. บริการแบบเสร็จ ณ จุดบริการเดียว ณ ห้องสมุด เช่น หนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสาร วิทยานิพนธ์ ต่างๆ	10 (3.0)	45 (13.8)	52 (16.0)	150 (46.0)	69 (21.2)	1.05	2.31	ค่อนข้าง น้อย
11. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ (ระบบออนไลน์)	9 (2.8)	50 (15.3)	59 (18.1)	142 (43.6)	66 (20.2)	1.05	2.36	ค่อนข้าง น้อย
12. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ณ ห้องสมุด และระบบออนไลน์	6 (1.9)	50 (15.3)	59 (18.1)	154 (47.2)	57 (17.5)	1.00	2.36	ค่อนข้าง น้อย

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

สภาพปัญหาการให้บริการด้าน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	สภาพปัญหา					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	มีปัญหามาก	มีปัญหา ค่อนข้างมาก	มีปัญหา ปานกลาง	มีปัญหา ค่อนข้างน้อย	มีปัญหา น้อย-ไม่มี			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
13. บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่/และระหว่าง มหาวิทยาลัย	7 (2.1)	51 (15.6)	52 (16.0)	143 (43.9)	73 (22.4)	1.05	2.31	ค่อนข้างน้อย
14. บริการยืม-คืน ณ จุดบริการจุดเดียว (One stop-service)	9 (2.8)	37 (11.3)	49 (15.0)	147 (45.1)	84 (25.8)	1.03	2.20	ค่อนข้างน้อย
15. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐาน ข้อมูลคอมพิวเตอร์	10 (3.0)	45 (13.8)	53 (16.3)	165 (50.6)	53 (16.3)	1.01	2.36	ค่อนข้างน้อย
16. บริการจองหนังสือ/สำรองหนังสือ	9 (2.8)	42 (12.9)	52 (16.0)	151 (46.3)	72 (22.0)	1.03	2.27	ค่อนข้างน้อย
17. บริการระบบเครือข่ายไร้สาย	19 (5.8)	53 (16.3)	65 (19.9)	129 (39.6)	60 (18.4)	1.13	2.51	ค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

สภาพปัญหาการให้บริการด้าน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	สภาพปัญหา					S.D.	$\bar{X}$	แปลผล
	มีปัญหา มาก	มีปัญหา ค่อนข้าง มาก	มีปัญหา	มีปัญหา ค่อนข้างน้อย	มีปัญหา น้อย-ไม่มี			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
18. ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมี ประสิทธิภาพ	39 (12.1)	64 (19.6)	63 (19.3)	111 (34.0)	49 (15.0)	1.25	2.79	มีปัญหา
19. สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วทั้ง ห้องสมุด	38 (11.6)	57 (17.5)	67 (20.6)	101 (31.0)	63 (19.3)	1.28	2.71	มีปัญหา
20. ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึง สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูล สำเร็จรูป และฐานข้อมูลอื่นๆ ที่ห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์	23 (7.0)	48 (14.7)	53 (16.3)	148 (45.4)	54 (16.6)	1.14	2.50	ค่อนข้าง น้อย
สภาพปัญหาโดยรวม						0.79	2.45	ค่อนข้าง น้อย

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นถึงสภาพปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบจากการมาใช้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมพบว่า มีปัญหาค่อนข้างน้อย ($S.D. = 0.79$, $\bar{X} = 2.45$) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบสูงที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่

1. จำนวนหนังสือทั่วไปที่ให้บริการมีเพียงพอครบถ้วน ($S.D. = 0.97$, $\bar{X} = 2.82$)
2. ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีประสิทธิภาพ ($S.D. = 1.25$, $\bar{X} = 2.79$)
3. สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วทั้งห้องสมุด ($S.D. = 1.28$, $\bar{X} = 2.71$)
4. สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามต้องการตามต้องการและจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ ณ ห้องสมุดมีเพียงพอ ($S.D. = 1.10$, $\bar{X} = 2.56$)
5. บริการระบบเครือข่ายไร้สาย ($S.D. = 1.13$, $\bar{X} = 2.51$)
6. มีปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ บริการยืม-คืน ณ จุดบริการจุดเดียว (One stop-service) ($S.D. = 1.03$, $\bar{X} = 2.20$)

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างสังกัดคณะกับผู้ให้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่						
สังกัดคณะ	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยมาก-ไม่คาดหวัง	รวม
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	0 (0)	0 (0)	2 (50.0)	1 (25.0)	1 (25.0)	4 (100)
นิติศาสตร์	0 (0)	0 (0)	0 (50.0)	2 (100.0)	0 (0)	2 (100)
สังคมศาสตร์	0 (0)	2 (1.0)	55 (26.7)	117 (56.8)	32 (15.5)	206 (100)
อื่นๆ	1 (0.9)	2 (1.8)	24 (21.1)	59 (51.8)	28 (24.6)	114 (100.0)
รวม	1 (0.3)	4 (1.2)	81 (24.8)	179 (54.9)	61 (18.7)	326 (100.0)

$$X^2 = 10.150 \quad d.f = 12 \quad \text{Sig} = .603$$

จากตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างสังกัดคณะกับ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าค่าไคสแควร์มีค่าเท่ากับ 10.150 ที่ระดับความเป็นอิสระ 12 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .603 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังอย่างมากของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่มีความสัมพันธ์กับการสังกัดคณะที่ผู้ให้บริการสังกัดอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อมูลคำถามปลายเปิด

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศ คือ นวนิยาย ,วรรณกรรมเยาวชน, นิตยสาร หนังสือบางประเภทที่ต้องการอ่าน หนังสือหายาก ปัญหาคือการค้นหาหนังสือค่อนข้างยาก หรือไม่มีในห้องสมุด หรือไม่ได้จัดเรียงตามระบบสืบค้นข้อมูลหนังสือ หนังสือบางรายการมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้อ่าน เช่น หนังสือของอาจารย์อานันท์ กาญจนพันธุ์ เป็นต้น ควรหาหนังสือมาเพิ่มเติม เพราะจำเป็นในการเรียน หนังสือบางรายการเก่า ไม่ทันสมัย และชำรุด ควรรีบซ่อมแซม ซึ่งไม่สามารถใช้ประกอบการเรียนได้

ในเรื่องอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์มีสภาพเก่าและช้า ไม่พร้อมใช้งาน จำนวนคอมพิวเตอร์มีน้อยเกินไป ควรเพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ที่ใช้ค้นคว้าข้อมูล ซึ่งมีปัญหาในการใช้งานเป็นอย่างมาก ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ เพื่อสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ระบบอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทั่วพื้นที่ห้องสมุดและข้างมาก เวลาใช้งานไม่ลื่นไหลเท่าที่ควร จึงทำให้เสียเวลาในการทำงาน ที่นั่ง โต๊ะ ปลั๊กไฟ มีไม่เพียงพอ ไม่ทั่วถึงทั้งห้องสมุดต่อความต้องการ ควรมีบริการเสริม รวมถึงพื้นที่ในการใช้งาน โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มีการสอบ และควรขยายเวลาการใช้ห้องสมุดให้มากขึ้น เช่น ควรเปิด 20.00 น. บางครั้งเรียนเสร็จ 16.00 น. เข้าห้องสมุดกำลังจะปิดคือ 16.30 น.หรือเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง เพราะเป็นสถานที่ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการอยากอ่านหนังสือได้ดี และสำหรับการทำงานเป็นกลุ่มของนักศึกษา ถือว่าเป็นสถานที่ที่จำเป็นมาก หากสามารถเพิ่มเวลาให้บริการได้ยาวกว่านี้จะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษามาก

4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ บรรณารักษ์ พนักงานห้องสมุด และพนักงานปฏิบัติงาน จำนวน 5 ราย เกี่ยวกับสภาพปัญหาที่พบในการดำเนินงานและให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีประเด็นคำถาม ดังนี้

1. ปัญหาที่พบในการดำเนินงานห้องสมุดในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ มีหรือไม่อย่างไร

1.1 ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ

ปัญหาที่พบในการดำเนินงานห้องสมุดเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ อาทิเช่น หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด, หนังสือที่ต้องการมีรายการในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ แต่หาตัวเล่มไม่พบบนชั้น , หนังสือที่ต้องการมีน้อยเล่ม, ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขายังมีไม่เพียงพอ, หนังสือเอกสารบางอย่างเก่า ล้าสมัยเกินไป ไม่มีที่เก็บ และซึ่งในอดีตทรัพยากรสารสนเทศบางส่วนมีความเก่าเกินไป ปัจจุบันเริ่มมีการนำทรัพยากรใหม่ๆ เข้ามาทดแทน ในกลุ่มการเรียนการสอนยังมีการใช้ตำราเดิมอยู่บ้างบางส่วน การจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศใหม่เพื่อนำเข้ามาทดแทนได้บางส่วน

1.2 ปัญหาเกี่ยวกับผู้มาใช้บริการ

ด้านผู้มาใช้บริการ เนื่องจากช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเข้ามาจำนวนมาก อาจมีการพูดคุยกับเพื่อน ปรึกษางานกลุ่ม จึงเกิดเสียงดังรบกวนผู้ใช้ข้างเคียง รวมทั้งที่นั่งอ่านหนังสือชิดกัน เป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดพบปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนจากผู้ใช้บริการข้างเคียง แต่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้มีการเตือนผู้ใช้ที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น และทำป้ายห้ามส่งเสียงดังในห้องสมุดติดภายในห้องสมุด

ปัญหาอีกประการหนึ่งคือบางครั้งเกิดความสับสนระหว่างการใช้สถานที่ระหว่างห้องสมุดคณะกับสำนักหอสมุด และผู้ปฏิบัติงานในการยืม-คืนหนังสือ ส่วนเรื่องการสืบค้นข้อมูลยังมีความสับสนในการเรียงของหนังสือต่างห้องสมุดบ้าง ซึ่งผู้ใช้บริการบางคนยังขาดความเข้าใจในกฎระเบียบของห้องสมุด เช่น ระยะเวลาการยืมหนังสือ, ไม่รักษาหนังสือทำหนังสือฉีกขาด, จีดเขียนหนังสือ , ทำหนังสือเปียกน้ำ, ทำหนังสือหาย เป็นต้น ข้างขาดระเบียบไม่เคารพสถานที่ เช่น นำอาหารและเครื่องดื่มมาทานในห้องสมุด, แต่งกายไม่สุภาพ

1.3 ปัญหาเกี่ยวกับเทคนิคและประชาสัมพันธ์ งานห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์

พบปัญหาคือมีการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ไม่ทั่วถึงแพร่หลายมากนัก ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข่าวสารเท่าที่ควร

1.4 ปัญหาเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ เพื่อที่ส่งเสริมการเรียนการสอนส่งเสริมการอ่าน และส่งเสริมงานประชาสัมพันธ์ มีหรือไม่ อย่างไร

การจัดโชว์หนังสือใหม่ หนังสือที่น่าสนใจ และบอร์ดนิทรรศการ ไม่มีความน่าสนใจเท่าที่ควร จึงทำให้ผู้ที่เข้ามาในห้องสมุด ไม่ทราบความเคลื่อนไหว เกี่ยวกับหนังสือใหม่ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ทางห้องสมุดได้มีการดำเนินการจัดทำ

2. ปัญหาเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างและระบบการบริหารห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มีหรือไม่ อย่างไรบ้าง

ด้านการจัดโครงสร้างและระบบการบริหารห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์จัดระบบดีและดูแลเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อย

3. ปัญหาด้านบุคลากร ทั้งในด้านจำนวน ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการมีจิตบริการ มีหรือไม่ อย่างไร

ด้านบุคลากรทั้งในด้านจำนวน ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการมีจิตบริการ ซึ่งบุคลากรยังขาดความรู้ด้านภาษาที่ใช้สื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ และขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีในการสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะด้าน ซึ่งต้องมีการพัฒนาต่อไปในอนาคตอันใกล้

4. ปัญหาด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีสำหรับการดำเนินงาน และการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่ที่มีสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ มีหรือไม่ อย่างไร

ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีสำหรับการดำเนินงาน และการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่ที่มีสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ มีการปรับเปลี่ยนมาในการนำอุปกรณ์ เครื่องมือ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อทดแทนของเดิม

5. ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน และการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์

ซึ่งการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน และการให้บริการ ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ ควรเข้มงวดและมีมาตรการขั้นเด็ดขาดในการลงโทษที่ส่งเสียดังและใช้เครื่องมือสื่อสารในห้องสมุด ควรมีการอบรมหรือการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศให้แก่บุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับการเข้าสู่อาเซียน และควรมีเครื่องมือในการให้บริการและเครื่องมือสืบค้นทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับให้บริการภายในห้องสมุด เพื่อรองรับกับผู้ใช้บริการที่มีเพิ่มมากขึ้นต่อไป

โดยสรุปในการทำงานพบปัญหาด้านการดำเนินงานห้องสมุดเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ อาทิเช่น หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด ,หนังสือที่ต้องการมีรายการในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ แต่หาตัวเล่มไม่พบบนชั้น ,หนังสือที่ต้องการมีน้อยเล่ม, ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขายังมีไม่เพียงพอ, หนังสือ เอกสารบางอย่างเก่า ล้าสมัยเกินไป ไม่มีที่เก็บ และในอดีตทรัพยากรสารสนเทศบางส่วนมีความเก่าเกินไป ปัจจุบันเริ่มมีการนำทรัพยากรใหม่ๆ เข้ามาทดแทน ในกลุ่มการเรียนการสอนยังมีการใช้ตำราเดิมอยู่บ้างบางส่วน การจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศใหม่เพื่อนำเข้ามาทดแทนได้บางส่วน ซึ่งการเข้ามาใช้ของผู้ใช้บริการ มีบางช่วงเวลาผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก อาจมีการพูดคุยกับเพื่อน ปรึกษางานกลุ่ม จึงเกิด

การส่งเสียงดังรบกวนผู้ใช้ข้างเคียง รวมทั้งที่มีการนั่งอ่านหนังสือโต้ะใกล้กัน เป็นเหตุให้ผู้ใช้ห้องสมุดพบปัญหากับเสียงรบกวนจากผู้ให้บริการข้างเคียง ซึ่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้มีการ تذากเตือนผู้ใช้ที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น และทำป้ายห้ามส่งเสียงดังในห้องสมุดติดภายในห้องสมุด

ปัญหาอีกประการหนึ่งคือ ผู้ให้บริการบางครั้งเกิดความสับสนระหว่างการใช้สถานที่ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์กับสำนักหอสมุด และผู้ปฏิบัติงานในการยืม-คืนหนังสือ ส่วนเรื่องการสืบค้นข้อมูล ยังมีความสับสนในการเรียงของหนังสือต่างห้องสมุดบ้าง ซึ่งผู้ให้บริการบางรายยังขาดความเข้าใจในกฎระเบียบของห้องสมุด เช่น ระยะเวลาการยืมหนังสือ, ไม่รักษาหนังสือทำหนังสือฉีกขาด, จิตเขียนหนังสือ, ทำหนังสือเปียกน้ำ, ทำหนังสือหาย เป็นต้น ข้างขาดระเบียบไม่เคารพสถานที่ เช่น นำอาหารและเครื่องดื่มมาทานในห้องสมุด, แต่งกายไม่สุภาพ ส่วนในเรื่องเทคนิคและประชาสัมพันธ์ พบปัญหาการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ไม่ทั่วถึงแพร่หลายมากนัก ทำให้ผู้ให้บริการทราบข่าวสารน้อย เช่น การจัดซื้อหนังสือใหม่ หนังสือที่น่าสนใจ และบอร์ดนิทรรศการ ไม่มีความน่าสนใจเท่าที่ควร จึงทำให้ผู้ที่เข้ามาในห้องสมุด ไม่ทราบความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับหนังสือใหม่ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ทางห้องสมุดได้มีการดำเนินการจัดทำ

ส่วนด้านบุคลากรทั้งในเรื่องทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการมีจิตบริการมีปัญหาเรื่องบุคลากรยังขาดความรู้ด้านภาษาที่ใช้สื่อสารกับผู้ให้บริการชาวต่างชาติ และขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีในการสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะด้าน ซึ่งต้องมีการพัฒนาต่อไปในอนาคตอันใกล้นี้ และส่วนอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีสำหรับการดำเนินงาน และการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่ที่มีสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ มีการปรับเปลี่ยนนำอุปกรณ์ เครื่องมือ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อทดแทนของเดิม

การแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน และการให้บริการ ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ ควรเข้มงวดและมีมาตรการขั้นเด็ดขาดในการลงโทษที่ส่งเสียงดังและใช้เครื่องมือสื่อสารในห้องสมุด ควรมีการอบรมหรือการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศให้แก่บุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับการเข้าสู่อาเซียน และควรมีเครื่องมือในด้านการให้บริการและเครื่องมือสืบค้นทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับให้บริการภายในห้องสมุด เพื่อรองรับกับผู้ให้บริการที่มีเพิ่มมากขึ้นต่อไป

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การให้บริการด้านสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ของ ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี การทดสอบได้แบ่งเป็นสมมติฐานย่อย 3 ข้อ คือ

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1 การให้บริการด้านสารสนเทศ ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี

ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมาตรฐานการให้บริการ เพื่อทดสอบสมมติฐานและหาค่าประมาณแบบช่วงของค่าเฉลี่ยประชากรเดียว (One Sample T Test) โดยใช้สมมติฐานทางสถิติ (H_0) คือ $\bar{X} > 3.41$ (โดยที่ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

การทดสอบสมมติฐานนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.05 และกำหนดค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ 3.41 ดังนั้นกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 : การให้บริการด้านสารสนเทศ ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางเท่ากับหรือมากกว่าค่าที่กำหนดไว้คือ 3.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่า t มีค่าเป็นบวก หรือ $H_0 : \mu \geq 3.41$

H_1 : การให้บริการด้านสารสนเทศ ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่ได้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้คือ 3.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่า t มีค่าเป็นลบ หรือ $H_1 : \mu < 3.41$

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบสถิติที่ของมาตรฐานการให้บริการด้าน
 สารนิเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มาตรฐานการ ให้บริการด้าน สารนิเทศ ของ ห้องสมุดคณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Test Value = 3.41							
	t	df	Sig. (2- tailed)	$\bar{X}$	S.D.	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper
	10.424	325	.000	3.6850	.47633	.2750	.2231	.3269

จากตารางที่ 4.20 จะเห็นว่าค่า Sig (2-tailed)/2 = .000/2 = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และค่า t เป็นบวก $\bar{X} = 3.68 > \bar{X} = 3.41$ ดังนั้นจึงถือว่าเป็นปฏิเสธ H_0 หรือยอมรับ H_0

ดังนั้นจาก สมมติฐานว่า การให้บริการด้านสารนิเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดีนั้น จากการคำนวณทางสถิติพบว่าปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_0 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน กล่าวคือ การให้บริการด้านสารนิเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1 จึงไม่ได้รับการยอมรับ

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2 การให้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี

ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมาตรฐานการให้บริการ เพื่อทดสอบสมมติฐานและหาค่าประมาณแบบช่วงของค่าเฉลี่ยประชากรเดียว (One Sample T Test) โดยใช้สมมติฐานทางสถิติ (H_0) คือ $\bar{X} > 3.41$ (โดยที่ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

การทดสอบสมมติฐานนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.05 และกำหนดค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ 3.41 ดังนั้นกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 : การให้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมีค่าเท่ากับหรือมากกว่าค่าที่กำหนดคือ 3.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่าที่มีค่าเป็นบวกหรือ $H_0: \mu \geq 3.41$

H_1 : สมมติฐานทางวิจัย เท่ากับ การให้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่ได้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่าค่าที่กำหนดคือ 3.41 ที่ระดับ 0.01 และค่า t มีค่าเป็นลบ หรือ $H_1: \mu < 3.41$

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบสถิติที่ของมาตรฐานการให้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มาตรฐานการให้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Test Value = 3.41						
	t	df	Sig. (2-tailed)	$\bar{X}$	S.D.	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
							Lower Upper
	10.400	325	.000	3.7497	.58982	.3397	.2755 .4040

จากตารางที่ 4.21 จะเห็นว่าค่า Sig (2-tailed)/2 = .000/2 = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และค่า t เป็นบวก $\bar{X} = 3.74 > \bar{X} = 3.41$ ดังนั้นจึงถือว่าเป็นปฏิเสธ H_0 หรือยอมรับ H_1

ดังนั้นจาก สมมติฐานว่า การให้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี นั้น จากการคำนวณทางสถิติพบว่าปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน กล่าวคือ การให้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2 จึงไม่ได้รับการยอมรับ

สมมติฐานข้อย่อยที่ 1.3 การให้บริการด้านสถานที่ของห้องสมุดคณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี

ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมาตรฐานการให้บริการ เพื่อทดสอบ
สมมติฐานและหาค่าประมาณแบบช่วงของค่าเฉลี่ยประชากรเดียว (One Sample T Test) โดยใช้
สมมติฐานทางสถิติ (H_0) คือ $\bar{X} > 3.41$ (โดยที่ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยมาตรฐานการให้บริการของ
ห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

การทดสอบสมมติฐานนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความ
เชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.05 และกำหนดค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ 3.41 ดังนั้น
กำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 : การให้บริการด้านสถานที่ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมีค่า
เท่ากับหรือมากกว่าค่าที่กำหนดคือ 3.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่าที่มีค่าเป็น
บวกหรือ $H_0 : \mu \geq 3.41$

H_1 : การให้บริการด้านสถานที่ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังไม่ได้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตาราง
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่าค่าที่กำหนดคือ 3.41 ที่ระดับ 0.01 และค่า t มีค่าเป็นลบ หรือ
 $H_1 : \mu < 3.41$

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบสถิติที่ของมาตรฐานการให้บริการด้าน
สถานที่ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มาตรฐานการ ให้บริการ <u>ด้านสถานที่</u> ของห้องสมุดคณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Test Value = 3.41						
	t	df	Sig. (2- tailed)	$\bar{X}$	S.D.	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
							Lower Upper
	6.725	325	.000	3.6515	.64831	.2415	.1708 .3121

จากตารางที่ 4.22 จะเห็นว่าค่า Sig (2-tailed)/2 = .000/2 = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และค่า t เป็นบวก $\bar{X} = 3.65 > \bar{X} = 3.41$ ดังนั้นจึงถือว่าเป็นปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0

ดังนั้นจาก สมมติฐานว่า การให้บริการด้านสถานที่ ของห้องสมุดคณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี นั้น จากการคำนวณทางสถิติพบว่าปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน กล่าวคือ การให้บริการด้านสถานที่ ของห้องสมุดคณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3 จึงไม่ได้รับการยอมรับ

สรุป สมมติฐานข้อที่ 1 จึงได้รับการปฏิเสธ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความคาดหวังอย่างมากต่อการได้รับการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังการให้บริการ เพื่อทดสอบสมมติฐานและหาค่าประมาณแบบช่วงของค่าเฉลี่ยประชากรเดียว (One Sample T Test) โดยใช้สมมติฐานทางสถิติ (H_0) คือ $\bar{X} \leq 3.41$ (โดยที่ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังการให้บริการของห้องสมุด คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

การทดสอบสมมติฐานนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.05 และกำหนดค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ 3.41 ดังนั้นกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการไม่ได้มีความคาดหวังอย่างมากต่อการได้รับการด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุด คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมีค่าเท่ากับหรือน้อยกว่าค่าที่กำหนดคือ 3.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่า t มีค่าเป็นลบ หรือ $H_0 : \mu \leq 3.41$

H_1 : ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังอย่างมากต่อการได้รับการด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุด ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมีค่ามากกว่าค่าที่กำหนดไว้คือ 3.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่า t มีค่าเป็นบวก หรือ $H_1 : \mu > 3.41$

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบสถิติที่ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ความคาดหวังของ ผู้ให้บริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Test Value = 3.41							
	t	df	Sig. (2- tailed)	$\bar{X}$	S.D.	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper
	10.359	325	.000	3.7310	.55954	.3210	.2601	.3820

จากตารางที่ 4.23 จะเห็นว่าค่า Sig (2-tailed)/2 = .000/2 = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และค่า t เป็นบวก $\bar{X} = 3.73 > \bar{X} = 3.41$ ดังนั้นจึงถือว่าเป็นปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สมมติฐานข้อที่ 2 จึงได้รับการยอมรับ

ดังนั้นจาก สมมติฐานว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความคาดหวังอย่างมากต่อการได้รับบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ นั้น พบว่ามีความคาดหวังค่อนข้างมาก

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 การใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีปัญหาด้านความทันสมัยครบถ้วน ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศอย่างมาก

ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการด้านความทันสมัย ครบถ้วนและเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศ เพื่อทดสอบสมมติฐาน และหาค่าประมาณแบบช่วงของค่าเฉลี่ยประชากรเดียว (One Sample T Test) โดยใช้สมมติฐานทาง (H_0) คือ $\bar{X} \geq 4.20$ (โดยที่ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการด้านความทันสมัย ครบถ้วน และเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

การทดสอบสมมติฐานนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความ เชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.05 และกำหนดค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ 4.20 ดังนั้น กำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 : การใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่ได้มี ปัญหา ด้านความทันสมัยครบถ้วน ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศ

อย่างมาก ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมีค่าเท่ากับหรือน้อยกว่าค่าที่กำหนดคือ 4.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่า t มีค่าเป็นลบ หรือ $H_0: \mu \leq 4.20$

H_1 : การใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีปัญหาด้านความทันสมัยครบถ้วนความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศอย่างมาก ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณมีค่ามากกว่าค่าที่กำหนด 4.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่า t มีค่าเป็นบวก หรือ $H_1: \mu \geq 4.20$

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบสถิติที่ปัญหาด้านความทันสมัยครบถ้วนความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศในการใช้บริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัญหาด้านความทันสมัยครบถ้วนความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศและด้านบริการสารสนเทศในการใช้บริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Test Value = 4.21							
	t	df	Sig. (2-tailed)	$\bar{X}$	S.D.	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper
	-40.118	325	.000	2.4514	.79148	-1.7586	-1.8449	-1.6724

จากตารางที่ 4.24 จะเห็นว่าค่า Sig (2-tailed)/2 = .000/2 = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และค่า t เป็นบวก $\bar{X} = 2.45 < \bar{X} = 4.21$ ดังนั้นจึงถือว่าเป็นปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 สมมติฐานข้อที่ 3 จึงได้รับการปฏิเสธ

ดังนั้นจาก สมมติฐานว่า การใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีปัญหาอย่างมากด้านความทันสมัยครบถ้วน ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศ พบว่ามีปัญหาในระดับไม่มาก