

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 คำถามการวิจัย	5
1.4 สมมติฐานในการศึกษา	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี	8
2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	17
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	29
2.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	30
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.2 ประเภทข้อมูล	35
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	36

3.5 การตรวจสอบเครื่องมือ	40
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	41
3.7 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ	44
4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ	85
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	89
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	96
5.2 การทดสอบสมมติฐาน	98
5.3 อภิปรายผลการวิจัย	98
5.4 ข้อเสนอแนะ	99
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	105
ภาคผนวก ข การทำทดสอบสมมติฐาน	119
ภาคผนวก ค ตาราง T-Test	124
ประวัติผู้เขียน	125

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 จำนวนนักศึกษาปริญญาตรีที่ลงทะเบียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 4 ชั้นปี จำแนกตามคณะ	34
3.2 การกำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method	38
3.3 การกำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method	39
3.4 การกำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method	39
4.1 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆที่ใช้บริการของห้องสมุด คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	44
4.2 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆที่ใช้บริการของห้องสมุด คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปีการศึกษา	44
4.3 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆที่ใช้บริการของห้องสมุด คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	45
4.4 แสดงการจัดอันดับวัตถุประสงค์ของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐ ประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการ ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	46
4.5 แสดงการจัดอันดับการใช้สื่อของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสน ศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆที่ใช้บริการของ ห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	51
4.6 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ความถี่ในการเข้าใช้บริการของ ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	53
4.7 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ เวลาในการเข้าใช้ห้องสมุดโดย เฉลี่ย/วัน ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	54

4.8	ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ เวลาที่สะดวกในการมาใช้ ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	55
4.9	ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ วันที่เข้าใช้ห้องสมุดคณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	56
4.10	แสดงการจัดอันดับการค้นหาหนังสือ/เอกสารห้องสมุด โดยวิธีใดของกลุ่ม นักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะ สังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์	57
4.11	ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะอื่นๆ สามารถค้นหาข้อมูลจาก ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	59
4.12	แสดงการจัดอันดับไม่สามารถค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่ต้องการของกลุ่มนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และ คณะอื่นๆ ที่ใช้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	60
4.13	จำนวน ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการสารนิเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	61
4.14	จำนวน ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวัง ใน การบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากห้องสมุด คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	70
4.15	ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาสังกัด 3 คณะกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	75
4.16	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างสังกัดคณะกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	77
4.17	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างสังกัดคณะกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	77
4.18	จำนวน ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัญหา การให้บริการด้านทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	79

4.19	จำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างสังกัดคณะกับ ผู้ให้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	84
4.20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบสถิติของมาตรฐานการให้บริการ ด้านสารสนเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	90
4.21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบสถิติของมาตรฐานการให้บริการ ด้านบุคลากรของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	91
4.22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบสถิติของมาตรฐานการให้บริการ ด้านสถานที่ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	92
4.23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบสถิติที่ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	94
4.24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบสถิติที่ปัญหาด้านความทันสมัย ครบถ้วน ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศในการ ใช้บริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	95