

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	10
แนวคิดและทฤษฎี ความต้องการ	12
การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
วิธีดำเนินการวิจัย	16
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	17
บทที่ 4 ผลการวิจัย	19
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศใน	19
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	
ตอนที่ 2 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศใน	22
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	

	หน้า
ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	28
ตอนที่ 4 ความต้องการใช้บริการนอกเหนือจากที่จัดให้ และปัญหาการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	33
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	34
อภิปรายผล	37
ข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	44
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์	49
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย	51
ประวัติผู้วิจัย	58

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ และสังกัดของผู้ใช้บริการ	19
ตาราง 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ	20
ตาราง 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความถี่ และช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ	21
ตาราง 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	22
ตาราง 4.5 แสดงผลความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	23
ตาราง 4.6 แสดงผลความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	24
ตาราง 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	25
ตาราง 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการสื่อสาร	26
ตาราง 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวมเป็นรายด้าน	37
ตาราง 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านบริการ	28
ตาราง 4.11 แสดงเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	29

	หน้า
ตาราง 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านสถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวกของห้องสมุด	30
ตาราง 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรของห้องสมุด	31
ตาราง 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวม เป็นรายด้าน	32



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 3.1 แสดงขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย	15
ภาพ 4.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ และสังกัดของผู้ให้บริการ	19
ภาพ 4.2 แสดงข้อมูลการใช้บริการห้องสมุดของผู้ให้บริการ	20
ภาพ 4.3 แสดงข้อมูลความถี่ และช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ให้บริการ	21
ภาพ 4.4 แสดงข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ	22
ภาพ 4.5 แสดงข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	23
ภาพ 4.6 แสดงข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	24
ภาพ 4.7 แสดงข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	25
ภาพ 4.8 แสดงข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการด้านการสื่อสาร	26
ภาพ 4.9 แสดงข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการในภาพรวมทุกด้าน	27
ภาพ 4.10 แสดงข้อมูลปัญหาในการใช้บริการด้านบริการ	28
ภาพ 4.11 แสดงข้อมูลปัญหาในการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ	29
ภาพ 4.12 แสดงข้อมูลปัญหาในการใช้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	30
ภาพ 4.13 แสดงข้อมูลปัญหาในการใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	31
ภาพ 4.14 แสดงข้อมูลปัญหาในการใช้บริการในภาพรวมรวมทุกด้าน	32