

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอ
ไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาววิลาวัลย์ รักพริ้ว

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ กรรมการ
อาจารย์พนม กุณาวงศ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1) วิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ 2) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) ระบุปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ รวม 200 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวม 18 คน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่
2. ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทกิจกรรมที่มาใช้บริการและการมาใช้บริการ

3. การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ บรรลุประสิทธิผลในภาพรวมของศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารของชุมชน ศูนย์กลางการเรียนรู้ของชุมชน ศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน

4. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ได้แก่ ด้านบุคลากร กล่าวคือเจ้าหน้าที่บางคนไม่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ด้านงบประมาณ มีน้อยไม่เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ อันเกิดจากไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากประชาชนทั่วไป และหน่วยงานเครือข่าย เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การให้บริการประชาชนจึงสามารถสนองตอบนโยบายในการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 ของกรมการศึกษานอกโรงเรียนเพื่อให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนได้

Independent Study Title Performance Evaluation of the Service of Chai Prakan Public Library, Chiang Mai Province

Author Miss Wilawan Rakpar

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Seksin Srivattananukulkit Chairperson

Assistant Prof. Pairat Trakarnsirinont Member

Lecturer Panom Kunawong Member

ABSTRACT

The independent study entitled, “Performance Evaluation of the Service of Chai Prakan Public Library, Chiang Mai Province”, is conducted with three objectives: 1) to analyze the effectiveness of public library service of the Chai Prakan Public Library office, 2) to analyze the public satisfaction towards the Chai Prakan Public Library service, Chiang Mai Province, and 3) to address the problem and obstacle in the library services provided by the Chai Prakan Public Library officials, Chiang Mai Province.

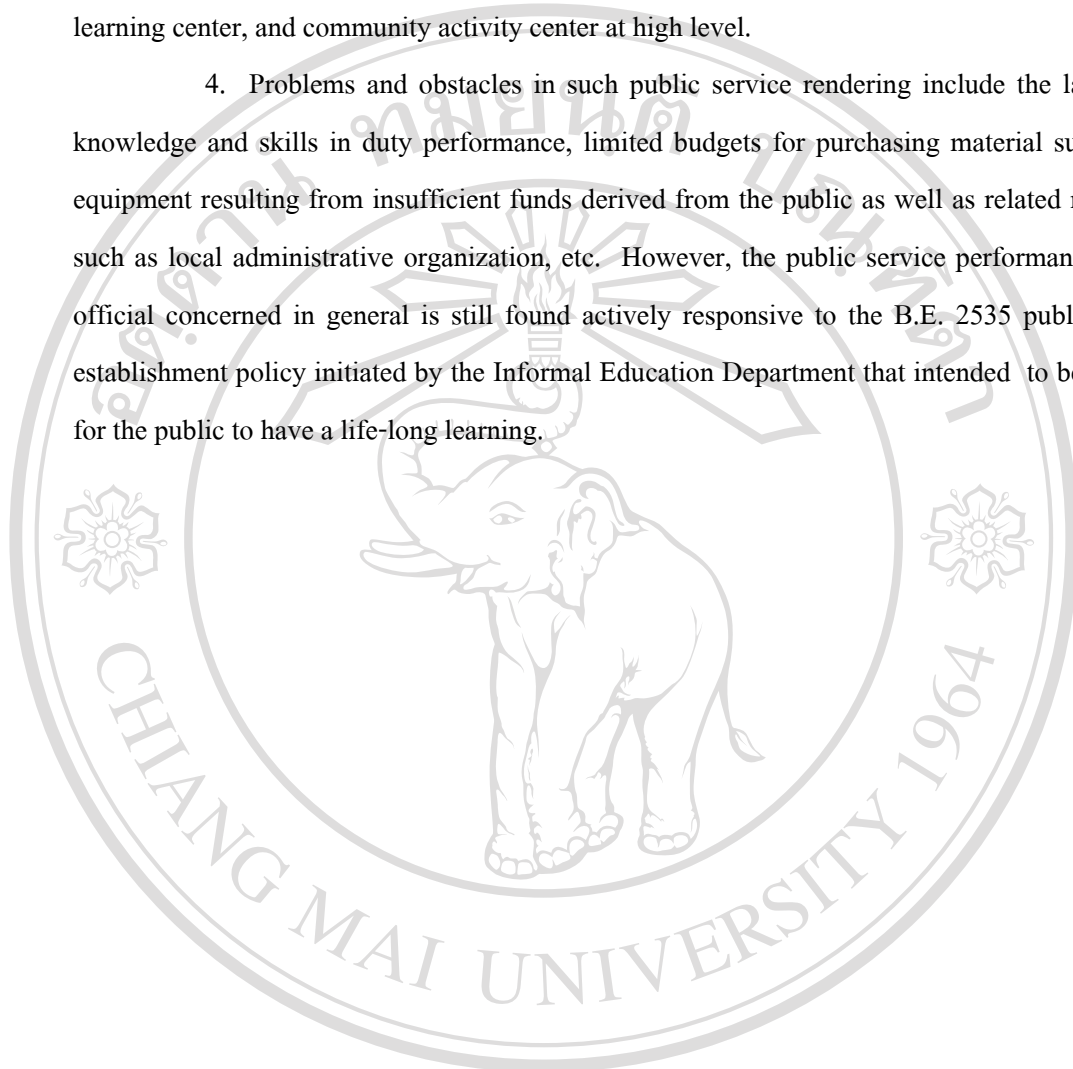
Primary data for the study are collected by means of questionnaires distributed to 200 people who have used the library service in Amphoe Chai Prakan, Chiang Mai Province, including 18 public library service officials. The obtained data are analyzed with the computer program. The statistics used to analyze the data include frequency, percentage mean, and standard deviation. Additionally, hypothesis test is made with Chi-square test at 0.05 statistical significance level.

The results of data analysis are summarized as follows:

1. The people who used the library are satisfied with the official service performance at medium level.
2. Personal factors and kinds of service use have correlation with the service user's satisfaction, such as age, sex, education, service type, and service usage.

3. Chiang Mai's Chai Prakan Public Library officials' performance of the public library service achieved the efficiency in overall picture of the information center, community learning center, and community activity center at high level.

4. Problems and obstacles in such public service rendering include the lacking of knowledge and skills in duty performance, limited budgets for purchasing material supply and equipment resulting from insufficient funds derived from the public as well as related networks, such as local administrative organization, etc. However, the public service performance by the official concerned in general is still found actively responsive to the B.E. 2535 public library establishment policy initiated by the Informal Education Department that intended to be a center for the public to have a life-long learning.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved