

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	การประเมินการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้เขียน	นางสาวศรัณญา ไชยวงศ์
ปริญญา	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยและสถิติการศึกษา)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกียรติสุดา ศรีสุข

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ (1) เพื่อประเมินการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และ อาจารย์และบุคลากร (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดกลางระหว่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และ อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์และบุคลากร ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มาใช้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในแต่ละบริการได้รับแบบสอบถามทั้งหมด 900 ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการสรุปผลการประเมินการให้บริการของห้องสมุดกลางทั้ง 9 บริการ พบว่า มี 1 บริการ ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินทั้งหมด ได้แก่ บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) มี 7 บริการ ผ่านเกณฑ์การประเมินเกือบทั้งหมด ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการช่วยการค้นคว้า บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายาก บริการ World Wide Web บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการโสตทัศนวัสดุ และบริการวิชาการด้านห้องสมุด ส่วนที่เหลืออีก 1 บริการ ได้แก่ บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล ส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์ และเมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ ในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในแต่ละบริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และบริการโสตทัศนศึกษา

<b>Thesis Title</b>	Evaluation of Main Library, Chiang Mai University Services
<b>Author</b>	Miss Sarunya Chaiwong
<b>Degree</b>	Master of Education (Research and Statistics in Education)
<b>Thesis Advisor</b>	Asst. Prof. Dr. Kiatsuda Srisuk

## **ABSTRACT**

The purpose of this study divided into two parts; firstly, to evaluate the services of Main Library, Chiang Mai University classified by the attitudes of undergraduate students, graduate students, lecturers and officials. Secondly, to compare the attitudes towards the services of the Main Library, Chiang Mai University amongst undergraduate students, graduate students, lecturers and officials.

The population of this research was categorized into three groups; undergraduate students, graduate students and lecturers and officials, who came to use the services at the Main Library, Chiang Mai University during the second semester, the academic year 2006. The instrument used to collect data was the specific questionnaires for each type of services. Nine hundred questionnaires forms were completed and returned. Data was then analyzed by using frequencies, percentages, and standard deviations.

Based on the finding, it was concluded that from all nine services, the American Corner service meet the passing criteria of evaluation in every elements. Besides, there were seven services, which some elements could pass the criteria of evaluation, namely; (1) Circulation (2) Reference (3) Northern-Thai Information and Rare Books (4) World Wide Web (5) Serials and Newspapers (6) Audio Visual, and (7) Library Academic Supporting Service. While the Information Retrieval service, most elements nearly meet the passing criteria of evaluation. As for the comparison of users' satisfaction to the entire services in overall figures, there was no difference, excluded the Serials and Newspapers Service as well as the Audio Visual Service.