

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
การประเมิน	5
การบริการ	8
มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	17
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและตัวอย่าง	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	52
การบริการยืม-คืนหนังสือ	53
การบริการช่วยการค้นคว้า	57
การบริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายาก	61
การบริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล	65
การบริการ World Wide Web	70
การบริการวารสารและหนังสือพิมพ์	74
การบริการโสตทัศนศึกษา	79
การบริการวิชาการด้านห้องสมุด	84
การบริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner)	88
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	91
สรุป	91
อภิปรายผล	94
ข้อเสนอแนะ	99
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก ราชนามผู้เชี่ยวชาญ	106
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ	107
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	108
ประวัติผู้เขียน	145

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	18
2 จำนวนหนังสือของห้องสมุดกลางและห้องสมุดฝ่ายต่าง ๆ	19
3 จำนวนผู้ใช้บริการของห้องสมุดกลางและห้องสมุดฝ่ายต่าง ๆ	19
4 จำนวนทรัพยากร และระยะเวลาที่ให้ยืม	21
5 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามบริการ	30
6 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการประเมินการให้บริการ	32
7 ขอบเขตและแนวทางในการประเมินการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	34
8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	53
9 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือ จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก	53
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการยืม-คืนหนังสือในด้านต่าง ๆ	54
11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการยืม-คืนหนังสือในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ	56
12 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการช่วยการค้นคว้า จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	57
13 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการช่วยการค้นคว้า จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก	57
14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการช่วยการค้นคว้าในด้านต่าง ๆ	58
15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการช่วยการค้นคว้าในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ	60
16 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายาก จำแนกตาม ประเภทผู้ใช้บริการ	61
17 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายาก จำแนกตาม สังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก	61
18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการข้อมูลภาคเหนือและ เอกสารหายากในด้านต่าง ๆ	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสาร หายากในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการ	64
20 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล จำแนกตาม ประเภทผู้ให้บริการ	65
21 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล จำแนกตาม สังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก	65
22 จำนวนและร้อยละของการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล	66
23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจาก ฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ	67
24 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการ	69
25 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ World Wide Web จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ	70
26 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ World Wide Web จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก	70
27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ World Wide Web ในด้านต่าง ๆ	71
28 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ World Wide Web ในด้าน ต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการ	73
29 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จำแนกตามประเภท ผู้ให้บริการ	74
30 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก	74
31 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ในด้านต่าง ๆ	75
32 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการ	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโสตทัศนวัสดุ จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ	79
34 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโสตทัศนวัสดุ จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก	79
35 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการโสตทัศนศึกษาในด้านต่าง ๆ	80
36 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการโสตทัศนศึกษาในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการ	82
37 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการวิชาการด้านห้องสมุด จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ	84
38 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการวิชาการด้านห้องสมุด จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก	84
39 จำนวนและร้อยละของการเข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการด้านห้องสมุด	85
40 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการวิชาการด้านห้องสมุดในด้านต่าง ๆ	85
41 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการวิชาการด้านห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการ	87
42 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ	88
43 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) ในด้านต่าง ๆ	88
44 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการ	89