

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวอุษา นภสินธุ์

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการด้านสารนิเทศจาก ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการใช้และให้บริการด้านบริการสารนิเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำหรับกลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม คือผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้ใช้บริการที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 326 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

มาตรฐานคุณภาพด้านบริการสารนิเทศ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ ของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทุกด้านอยู่ระดับดี เช่น มีการให้คำปรึกษา แนะนำจากเจ้าหน้าที่และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด มีระบบการยืม-ส่งหนังสือที่ดี

ในด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการด้านสารนิเทศจากห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังค่อนข้างมาก ต่อการจัดเครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ทุกชนิด จัดทำเว็บไซต์ที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา เป็นต้น

ส่วนสภาพปัญหาในการใช้และให้บริการด้านบริการสารนิเทศของห้องสมุดคณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สภาพปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ในส่วนของผู้ให้บริการ มีความเห็นว่า ควรมีการปรับปรุง ด้านการจัดกิจกรรมห้องสมุด
คณะสังคมศาสตร์ เพื่อที่ส่งเสริมการเรียนการสอนส่งเสริมการ อ่าน และส่งเสริมงาน ด้านอุปกรณ์
เครื่องมือ เทคโนโลยี ต้องปรับปรุงเครื่องมือสื่อสารในห้องสมุดให้ทันสมัย ส่วนบุคลากรควรมี
การอบรมหรือการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศให้แก่บุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับการเข้าสู่
อาเซียน และควรมีเครื่องมือในด้านการให้บริการและเครื่องมือสืบค้นทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ
สำหรับให้บริการภายในห้องสมุด เพื่อรองรับกับผู้ใช้บริการที่มีเพิ่มมากขึ้นต่อไป

Independent Study Title	Service Quality Faculty of Social Science's Library, Chiang Mai University
Author	Miss Usa Noppin
Degree	Master of Public Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Siripong Ladavalaya Na Ayuthya

ABSTRACT

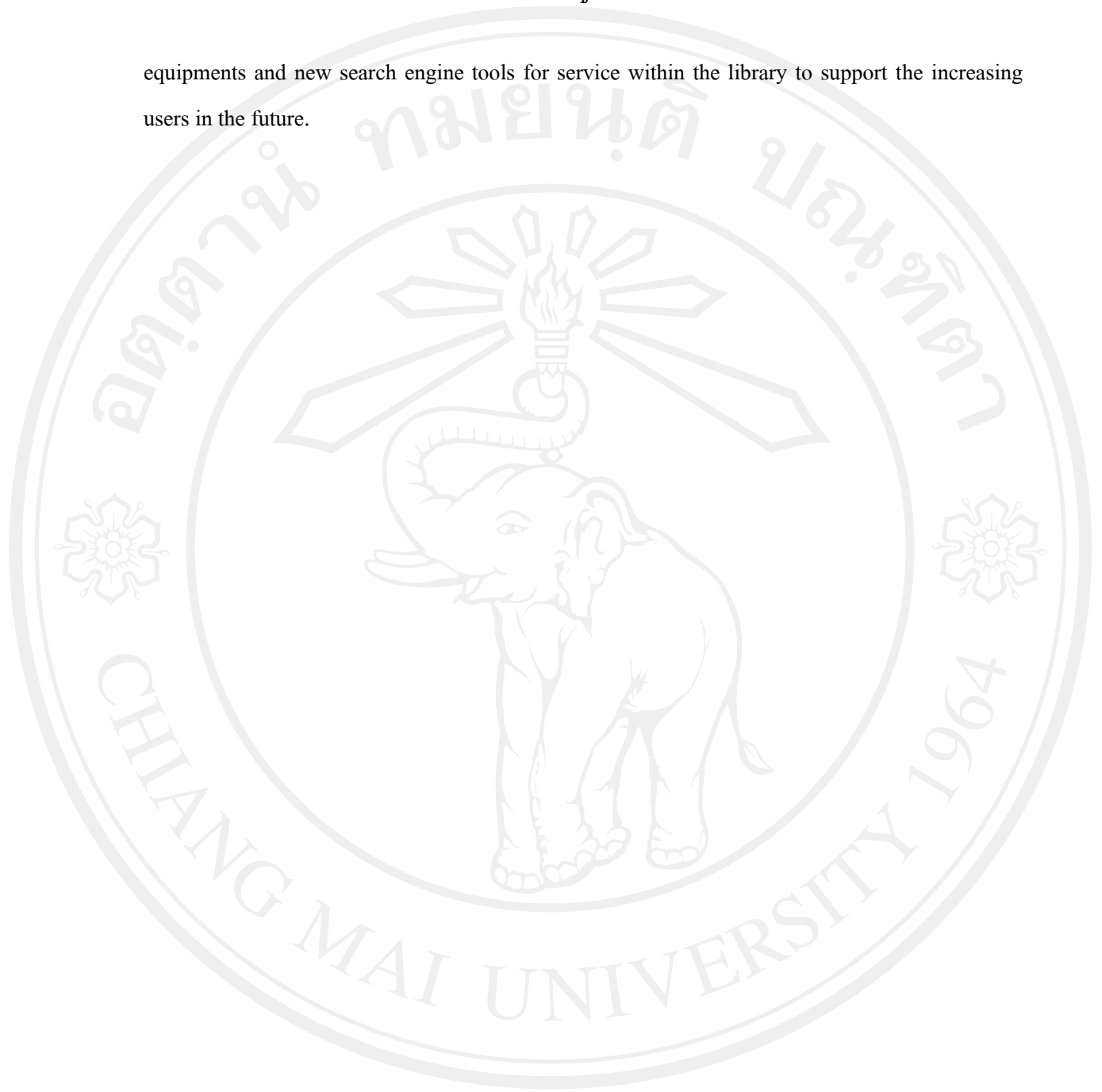
The purpose of the independent study from the Social Science's library, Chiang Mai University of "Service Quality Faculty of Social Science's library, Chiang Mai University" was to study 1) the service quality standards of Social Science's library 's library . 2) the users' expectations to get information service, and 3) the problems of service delivery of information service. The target group in this study was the servicers; Library Staff and the users; 326 students who studied at faculty of Public Administration, faculty of Law and faculty of Social Science. The research instrument was interview form and questionnaire

The results of the study were concluded as follows:

The services quality standards of information service, personnel, and locations, of Social Science's library, Chiang Mai University were at level, the users' expectations to get information service from Social Science's library at CMU were at the slightly high level and the problems of service delivery of information service from Social Science's library at CMU were at the low level.

As part of the liberian; the technical and public relations, the activities organization of Social Science's library to promote the teaching, reading and job, the personnel, equipment and technology needed to solve problems that occurred during the operations. The service of Social Science's library should be improved the communication tools. The personnel must have the training or teaching a foreign language to conform to ASEAN, and should have the service

equipments and new search engine tools for service within the library to support the increasing users in the future.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved