

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความคาดหวัง และความต้องการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมถึงศึกษาปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการจัดบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตลอดจนศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุด

ในการวิจัยได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และสัมภาษณ์แบบรายบุคคล โดยใช้แบบสอบถามของ LibQUAL<sup>+TM</sup> เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ คณาจารย์ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 302 คน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ความคาดหวังในการบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านคุณภาพการบริการพบว่า ค่าเฉลี่ยของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับได้ สำหรับช่องว่างของบริการที่พอเพียง พบว่ามีค่าเป็นบวก ซึ่งหมายถึงผู้ใช้สามารถยอมรับได้ อย่างไรก็ตามพบว่าคุณภาพการบริการของห้องสมุดยังไม่สามารถสนองต่อความคาดหวังได้ สำหรับช่องว่างของบริการระดับสูงพบว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดยังไม่สามารถสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้ เพราะมีผลเป็นลบทุกปัจจัย

The objectives of this thesis were to study of uses, expectations, and needs of Maejo University lecturers, related factors of successful service, and guidelines for developing the quality of Maejo University Library services.

The data were collected by questionnaires using LibQUAL<sup>+TM</sup> and individual interview in the following issues: zone of tolerance, adequacy gap, and superiority gap. The samples used in this study were 302 Maejo university lecturers.

The results were as follows: according to the services of the library, it was found that the minimum acceptable level and the perceived level of service were at a moderate level while the desired level of service was at high level. On basis of the service quality, it was found that means of the perceived service was in zone of tolerance. The adequacy gap was positive. It means that the quality of service was acceptable, however; that was not precisely the respondent's expectation. The superiority gap was negative; it means that the quality of service didn't reach the level of the respondent's expectation in every aspects.