

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมิน

แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

2.1 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง

2.1.1 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

2.1.2 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ

2.1.3 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับบริการที่ได้รับจริง

2.2 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง

2.2.1 การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในประเด็นขอบเขตของการยอมรับ

2.2.2 การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในประเด็นช่องว่างของบริการที่พอเพียง

2.2.3 การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในประเด็นช่องว่างของบริการระดับสูง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ ความคาดหวัง การใช้ห้องสมุด และบริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ ภาควิชา และชั้นปี

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	182	50.00
หญิง	182	50.00
รวม	364	100.00
ภาควิชา		
นิติศาสตร์	218	59.89
รัฐศาสตร์	86	23.63
พหุพันธ์ต่างประเทศ	23	6.32
บริหารธุรกิจ	37	10.16
รวม	364	100.00
ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	28	7.69
ชั้นปีที่ 2	108	29.67
ชั้นปีที่ 3	137	37.64
ชั้นปีที่ 4	91	25.00
รวม	364	100.00

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายและหญิงจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 50.00 เมื่อจำแนกตามภาควิชา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดภาควิชานิติศาสตร์ ร้อยละ 59.89 รองลงมาสังกัดภาควิหารัฐศาสตร์ ร้อยละ 23.63 ภาควิชาบริหารธุรกิจ ร้อยละ 10.16 และภาควิชาพหุพันธ์ต่างประเทศ ร้อยละ 6.32 เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่า ผู้ใช้บริการอยู่ชั้นปีที่ 3 มากที่สุด ร้อยละ 37.64 รองลงมาอยู่ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 29.67 ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 25.00 และชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 7.69

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และ
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
MIN	หมายถึง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้
DE	หมายถึง	ระดับบริการที่ต้องการ
PER	หมายถึง	ระดับบริการที่ได้รับจริง
ZOT	หมายถึง	ขอบเขตของการยอมรับ
ADG	หมายถึง	ช่องว่างของบริการที่พอเพียง
SUG	หมายถึง	ช่องว่างของบริการระดับสูง

2.1 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้
ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง

2.1.1 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

ตาราง 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย	คุณภาพบริการ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความรู้สึกรู้สึกที่มี ต่อการบริการ	1. บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ ใช้บริการ	5.21	1.73	ปานกลาง
	4. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่าง ทั่วถึง	5.20	2.07	ปานกลาง
	7. บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อน โยนอยู่เสมอ	5.20	2.12	ปานกลาง
	10. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและ สามารถตอบคำถาม ผู้ ใช้ได้ทันที	5.21	2.05	ปานกลาง
	13. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ ในการตอบคำถามแก่ผู้ ใช้	5.35	1.77	ปานกลาง
	14. บุคลากรห้องสมุดทำให้ ฉันรู้สารสนเทศและบริการที่มี ตลอดเวลา	5.53	2.08	ปานกลาง
	16. บุคลากรห้องสมุดมีความเอา ใจใส่ต่อผู้ ใช้บริการ	4.82	2.11	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัย	คุณภาพบริการ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	19. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.98	1.94	ปานกลาง
	22. บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ	5.47	1.77	ปานกลาง
	27. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้	5.25	1.71	ปานกลาง
	รวม	5.22	1.34	ปานกลาง
ลักษณะทาง กายภาพของ ห้องสมุด	3. สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษาและเรียนรู้	5.52	2.01	ปานกลาง
	6. ห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของ มหาวิทยาลัย	6.13	1.81	ปานกลาง
	9. ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะ อ่านเดี่ยว	4.89	2.20	ปานกลาง
	15. ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบายและน่าเข้ามาใช้บริการ	5.38	2.13	ปานกลาง
	17. ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศ ที่ฉันต้องการได้ง่าย	4.99	2.13	ปานกลาง
	21. ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ให้เพื่อเข้ามา ศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย	5.69	2.01	ปานกลาง
	25. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและ การศึกษาแบบกลุ่ม	5.23	2.16	ปานกลาง
	รวม	5.40	1.53	ปานกลาง
การควบคุม สารสนเทศ	2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย	4.69	1.67	ปานกลาง
	5. เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ ด้วยตนเอง	5.53	2.24	ปานกลาง
	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการใช้งาน ของฉัน	5.61	1.72	ปานกลาง
	11. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉัน ต้องการ	5.34	2.00	ปานกลาง
	12. มีความสะดวก่องไวในการได้มาซึ่งเอกสารจาก ห้องสมุดอื่น	5.43	1.80	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัย	คุณภาพบริการ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
18.	มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมินและการนำไปใช้	5.39	2.21	ปานกลาง
20.	ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้ทำให้ฉันสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	5.32	1.86	ปานกลาง
23.	มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้งานตามความต้องการใช้เฉพาะบุคคล	5.29	1.72	ปานกลาง
24.	ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการในการทำงาน	5.30	1.94	ปานกลาง
26.	ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ	5.44	1.76	ปานกลาง
รวม		5.33	1.28	ปานกลาง
รวมทั้งสิ้น		5.31	1.29	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับคุณภาพบริการต่ำสุดได้ในระดับปานกลางทุกปัจจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับคุณภาพบริการได้น้อยที่สุด ($\bar{X} = 5.22$) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X} = 5.33$) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ($\bar{X} = 5.40$)

ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามปัจจัย และเรียงอันดับเป็นรายชื่อจากมากไปน้อย

ปัจจัย	คุณภาพบริการ	$\bar{X}$	แปลผล
ลักษณะทางกายภาพ	6. ห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย	6.13	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ	21. ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ใช้ในการเข้ามาศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย	5.69	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการใช้งานของฉัน	5.61	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	5. เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	5.53	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ	14. บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้สารสนเทศและบริการที่มีตลอดเวลา	5.53	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ	3. สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษาและเรียนรู้	5.52	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	22. บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	5.47	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	26. ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุดูและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ	5.44	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	12. มีความสะดวก่องไวในการได้มาซึ่งเอกสารจากห้องสมุดอื่น	5.43	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	18. มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมินและการนำไปใช้	5.39	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ	15. ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบายและน่าเข้ามาใช้บริการ	5.38	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	13. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้	5.35	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	11. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการ	5.34	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	20. ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการทำให้ฉันสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	5.32	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ	24. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการในการทำงาน	5.30	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	23. มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้ตามความต้องการใช้เฉพาะบุคคล	5.29	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	27. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นที่ปรึกษาและเป็นที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้	5.25	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัย	คุณภาพบริการ	$\bar{X}$	แปลผล
ลักษณะทางกายภาพฯ	25. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	5.23	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	1. บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้งาน	5.21	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	10. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและสามารถตอบคำถามผู้ใช้งานได้ทันที	5.21	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	7. บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ	5.20	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	4. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้งานเป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง	5.20	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพฯ	17. ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ฉันต้องการได้ง่าย	4.99	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	19. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.98	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพฯ	9. ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว	4.89	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	16. บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	4.82	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย	4.69	ปานกลาง

($\bar{X}$ จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับคุณภาพบริการต่ำสุดได้ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยบริการของห้องสมุดที่ผู้ให้บริการยอมรับได้ 3 อันดับที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.69$) จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ รองลงมา คือ บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว = 4.89) จากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด

2.1.2 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย	คุณภาพบริการ	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (DE)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความรู้สึที่มี ต่อบริการ	1. บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้	5.77	1.63	ปานกลาง
	4. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง	5.75	1.96	ปานกลาง
	7. บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ	5.77	2.44	ปานกลาง
	10. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและสามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันที	5.81	1.82	ปานกลาง
	13. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้	5.94	1.98	ปานกลาง
	14. บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้สารสนเทศและบริการที่มีตลอดเวลา	5.90	1.80	ปานกลาง
	16. บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	5.60	1.95	ปานกลาง
	19. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.86	1.80	ปานกลาง
	22. บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	6.08	1.81	ปานกลาง
	27. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นที่ปรึกษาและเป็นที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้	5.89	1.88	ปานกลาง
รวม		5.84	1.36	ปานกลาง
ลักษณะทาง กายภาพของ ห้องสมุด	3. สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษาและเรียนรู้	6.02	1.88	ปานกลาง
	6. ห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย	6.04	1.98	ปานกลาง
	9. ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว	5.28	2.31	ปานกลาง
	15. ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบายและน่าเข้ามาใช้บริการ	5.76	2.05	ปานกลาง
	17. ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ฉันต้องการได้ง่าย	6.03	2.16	ปานกลาง
	21. ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ใช้ในการเข้ามาศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย	6.12	1.94	ปานกลาง
	25. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	5.50	2.16	ปานกลาง
รวม		5.82	1.58	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัย	คุณภาพบริการ	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (DE)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การควบคุม สารสนเทศ	2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย	5.29	1.74	ปานกลาง
	5. เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	5.56	2.12	ปานกลาง
	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการใช้ในงานของฉัน	5.87	2.03	ปานกลาง
	11. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการ	5.73	1.77	ปานกลาง
	12. มีความสะดวก่องไวในการได้มาซึ่งเอกสารจากห้องสมุดอื่น	5.84	1.99	ปานกลาง
	18. มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมินและการนำไปใช้	5.46	1.99	ปานกลาง
	20. ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้ทำให้ฉันสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	5.68	1.99	ปานกลาง
	23. มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้ตามความต้องการใช้เฉพาะบุคคล	5.68	1.79	ปานกลาง
	24. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการในการทำงาน	5.94	1.91	ปานกลาง
	26. ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ	5.93	2.06	ปานกลาง
รวม		5.70	1.43	ปานกลาง
รวมทั้งสิ้น		5.78	1.39	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับคุณภาพบริการมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{X} = 5.84$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ($\bar{X} = 5.82$) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X} = 5.70$)

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ จำแนกตามปัจจัย และเรียงอันดับเป็นรายชื่อจากมากไปน้อย

ปัจจัย	คุณภาพบริการ	$\bar{X}$	แปลผล
ลักษณะทางกายภาพฯ	21. ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้เข้าเพื่อเข้ามาศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย	6.12	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	22. บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	6.08	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพฯ	6. ห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย	6.04	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพฯ	17. ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ฉันต้องการได้ง่าย	6.03	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพฯ	3. สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษาและเรียนรู้	6.02	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพฯ	24. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการในการทำงาน	5.94	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	13. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้	5.94	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	26. ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ	5.93	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพฯ	14. บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้สารสนเทศและบริการที่มีตลอดเวลา	5.90	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	27. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นที่ปรึกษาและเป็นที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้	5.89	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการใช้ในงานของฉัน	5.87	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	19. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.86	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	12. มีความสะดวก่องไวในการได้มาซึ่งเอกสารจากห้องสมุดอื่น	5.84	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	10. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและสามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันที	5.81	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	1. บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้	5.77	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	7. บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ	5.77	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพฯ	15. ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบายและน่าเข้ามาใช้บริการ	5.76	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	4. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง	5.75	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัย	คุณภาพบริการ	$\bar{X}$	แปลผล
การควบคุมสารสนเทศ	11. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ทัน ต้องการ	5.73	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	23. มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้ตามความต้องการใช้ เฉพาะบุคคล	5.68	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	20. ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อ การใช้ทำให้ค้นสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	5.68	ปานกลาง
ความรู้สึที่มีต่อบริการ	16. บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	5.60	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	5. เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ ด้วยตนเอง	5.56	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพฯ	25. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและ การศึกษาแบบกลุ่ม	5.50	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	18. มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมินและ การนำไปใช้	5.46	ปานกลาง
การควบคุมทรัพยากรฯ	2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย	5.29	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพฯ	9. ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะ อ่านเดี่ยว	5.28	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับคุณภาพบริการทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อบริการของห้องสมุดสูงสุดที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ให้เพื่อเข้ามาศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย ($\bar{X} = 6.12$) จากปัจจัยลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด รองลงมาคือ บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.08$) จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 6.04$) จากปัจจัยลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด

2.1.3 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับบริการที่ได้รับจริง

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย

คุณภาพบริการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อการบริการ	1. บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ	5.15	1.90	ปานกลาง
	4. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง	4.89	2.14	ปานกลาง
	7. บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ	5.07	2.15	ปานกลาง
	10. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและสามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันที	5.30	2.00	ปานกลาง
	13. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้	5.18	2.14	ปานกลาง
	14. บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้สึกสารสนเทศและบริการที่มีตลอดเวลา	5.62	1.85	ปานกลาง
	16. บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	5.20	2.01	ปานกลาง
	19. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.32	1.83	ปานกลาง
	22. บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ	5.28	1.69	ปานกลาง
	27. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นที่ปรึกษาและเป็นที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้	5.27	1.63	ปานกลาง
รวม		5.23	1.41	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด	3. สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษาและเรียนรู้	5.62	1.88	ปานกลาง
	6. ห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย	5.63	1.94	ปานกลาง
	9. ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว	4.95	2.26	ปานกลาง
	15. ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบายและน่าเข้ามาใช้บริการ	5.19	2.01	ปานกลาง
	17. ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ฉันต้องการได้ง่าย	5.65	1.89	ปานกลาง
	21. ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ให้บริการเพื่อเข้ามาศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย	5.75	2.20	ปานกลาง
	25. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	5.45	1.94	ปานกลาง
รวม		5.46	1.35	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณภาพบริการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การควบคุม สารสนเทศ	2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย	5.04	1.63	ปานกลาง
	5. เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ ด้วยตนเอง	5.44	2.14	ปานกลาง
	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการใช้ในงาน ของนัก	5.35	2.05	ปานกลาง
	11. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่นัก ต้องการ	5.46	1.86	ปานกลาง
	12. มีความสะดวก่องไวในการ ได้มาซึ่งเอกสารจาก ห้องสมุดอื่น	5.20	1.70	ปานกลาง
	18. มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมินและ การนำไปใช้	4.94	1.95	ปานกลาง
	20. ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อ การใช้ทำให้ค้นสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	5.26	2.23	ปานกลาง
	23. มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้ตามความต้องการใช้ เฉพาะบุคคล	5.50	1.61	ปานกลาง
	24. ห้องสมุดมีวารสาร ทั้งที่เป็น ฉบับตีพิมพ์และ อิเล็กทรอนิกส์ที่นักต้องการในการทำงาน	5.88	2.02	ปานกลาง
	26. ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและ รูปภาพไว้ให้บริการ	5.46	2.09	ปานกลาง
รวม		5.35	1.24	ปานกลาง
รวมทั้งสิ้น		5.33	1.26	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับ
ปานกลางทุกปัจจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง
สูงที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ($\bar{X} = 5.46$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน
การควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X} = 5.35$) และปัจจัยด้านความรู้สึที่มีต่อบริการ ($\bar{X} = 5.23$)

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย และเรียงอันดับเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อย

ปัจจัย	คุณภาพบริการ	$\bar{X}$	แปลผล
ลักษณะทางกายภาพ	24. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันต้องการในการทำงาน	5.88	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ	21. ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้เข้าเพื่อเข้ามาศึกษาเรียนรู้หรือทำการวิจัย	5.75	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ	17. ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ทันต้องการได้ง่าย	5.65	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ	6. ห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย	5.63	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ	14. บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้สารสนเทศและบริการที่มีตลอดเวลา	5.62	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ	3. สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษาและเรียนรู้	5.62	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	23. มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้ตามความต้องการใช้เฉพาะบุคคล	5.50	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	11. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันต้องการ	5.46	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	26. ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ	5.46	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ	25. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	5.45	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	5. เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	5.44	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการใช้งานของฉัน	5.35	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	19. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.32	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	10. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและสามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันที	5.30	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	22. บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	5.28	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	27. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นที่ปรึกษาและเป็นที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้	5.27	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	20. ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการทำให้ฉันสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	5.26	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัย	คุณภาพบริการ	$\bar{X}$	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	16. บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	5.20	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	12. มีความสะดวก่องไวในการได้มาซึ่งเอกสารจากห้องสมุดอื่น	5.20	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพฯ	15. ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบายและน่าเข้ามาใช้บริการ	5.19	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	13. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้	5.18	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	1. บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้	5.15	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	7. บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ	5.07	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย	5.04	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพฯ	9. ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว	4.95	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ	18. มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมินและการนำไปใช้	4.94	ปานกลาง
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	4. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง	4.89	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงสูงสุด คือ ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการในการทำงาน ($\bar{X} = 5.88$) จากปัจจัยลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด รองลงมา คือ ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ส้เพื่อเข้ามาศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย ($\bar{X} = 5.75$) และห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัย ช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ฉันต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 5.65$) จากปัจจัยลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดเช่นกัน

2.2 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นขอบเขตของการยอมรับ
ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง

2.2.1 การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในประเด็นขอบเขตของ
การยอมรับ

ตาราง 9 ขอบเขตของการยอมรับ จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย / คุณภาพบริการ	MIN		DE		PER		ZOT =
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	DE – MIN
ความรู้สึกลึกที่มีต่อบริการ							
1. บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้	5.21	1.73	5.77	1.63	5.15	1.90	0.56
4. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง	5.20	2.07	5.75	1.96	4.89	2.14	0.55
7. บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ	5.20	2.12	5.77	2.44	5.07	2.15	0.57
10. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและสามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันที	5.21	2.05	5.81	1.82	5.30	2.00	0.60
13. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้	5.35	1.77	5.94	1.98	5.18	2.14	0.59
14. บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้สารสนเทศและบริการที่มีตลอดเวลา	5.53	2.08	5.90	1.80	5.62	1.85	0.37
16. บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	4.82	2.11	5.60	1.95	5.20	2.01	0.78
19. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.98	1.94	5.86	1.80	5.32	1.83	0.88
22. บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	5.47	1.77	6.08	1.81	5.28	1.69	0.61
27. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่นำเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้	5.25	1.71	5.89	1.88	5.27	1.63	0.64
รวม	5.22	1.34	5.84	1.36	5.23	1.41	0.62

ตาราง 9 (ต่อ)

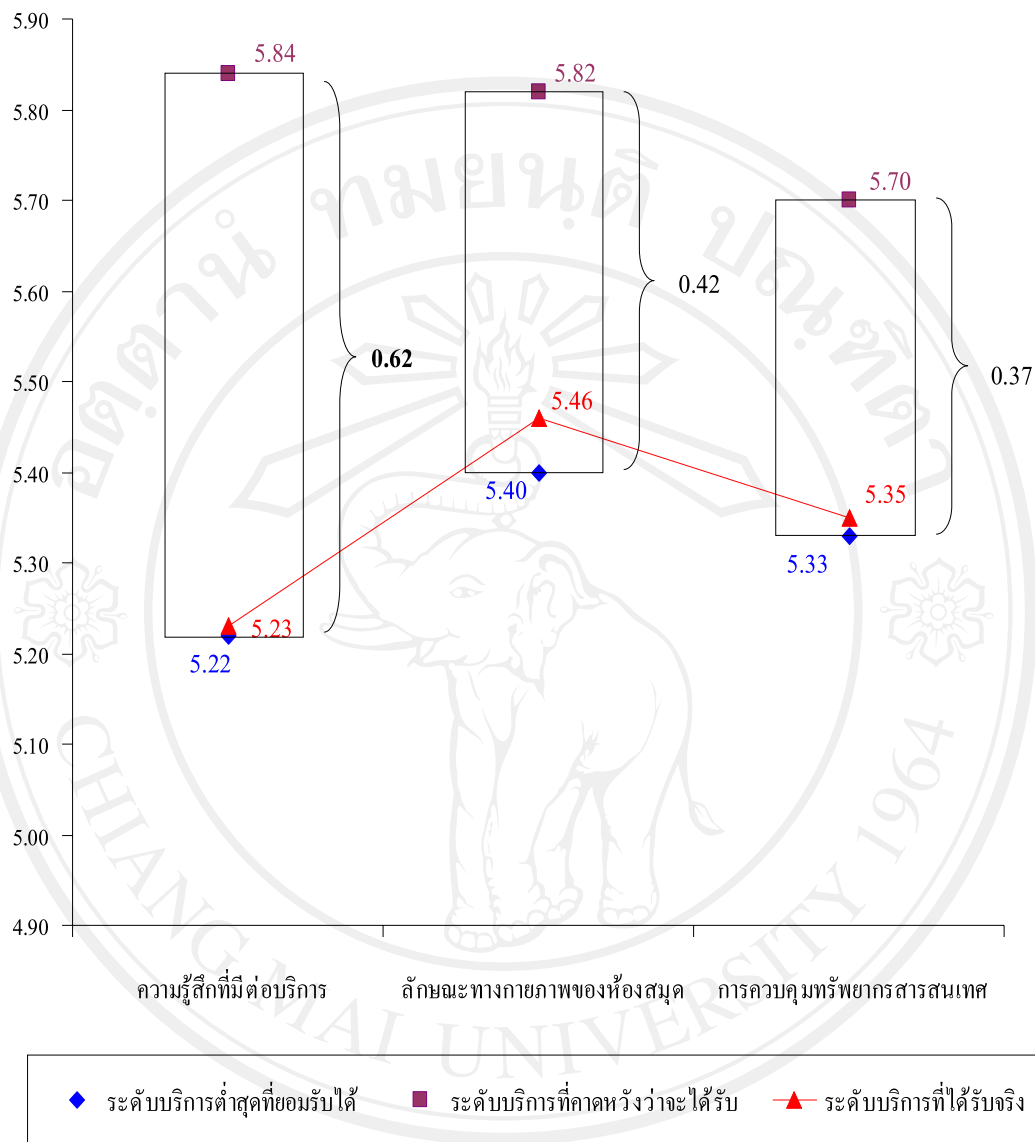
คุณภาพบริการ	MIN		DE		PER		ZOT =
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	DE – MIN
ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด							
3. สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษาและเรียนรู้	5.52	2.01	6.02	1.88	5.62	1.88	0.50
6. ห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย	6.13	1.81	6.04	1.98	5.63	1.94	-0.09
9. ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว	4.89	2.20	5.28	2.31	4.95	2.26	0.39
15. ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบายและน่าเข้ามาใช้บริการ	5.38	2.13	5.76	2.05	5.19	2.01	0.38
17. ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ฉันต้องการได้ง่าย	4.99	2.13	6.03	2.16	5.65	1.89	1.04
21. ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ใช้เพื่อเข้ามาศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย	5.69	2.01	6.12	1.94	5.75	2.20	0.43
25. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	5.23	2.16	5.50	2.16	5.45	1.94	0.27
รวม	5.40	1.53	5.82	1.58	5.46	1.35	0.42
การควบคุมสารสนเทศ							
2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย	4.69	1.67	5.29	1.74	5.04	1.63	0.60
5. เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	5.53	2.24	5.56	2.12	5.44	2.14	0.03
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการใช้ในงานของฉัน	5.61	1.72	5.87	2.03	5.35	2.05	0.26
11. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการ	5.34	2.00	5.73	1.77	5.46	1.86	0.39
12. มีความสะดวก่องไวในการได้มาซึ่งเอกสารจากห้องสมุดอื่น	5.43	1.80	5.84	1.99	5.20	1.70	0.41
18. มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมินและการนำไปใช้	5.39	2.21	5.46	1.99	4.94	1.95	0.07

ตาราง 9 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	MIN		DE		PER		ZOT =
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	DE - MIN
20. ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้ทำให้ฉันสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	5.32	1.86	5.68	1.99	5.26	2.23	0.36
23. มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้งานตามความต้องการใช้เฉพาะบุคคล	5.29	1.72	5.68	1.79	5.50	1.61	0.39
24. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการในการทำงาน	5.30	1.94	5.94	1.91	5.88	2.02	0.64
26. ห้องสมุดมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ	5.44	1.76	5.93	2.06	5.46	2.09	0.49
รวม	5.33	1.28	5.70	1.43	5.35	1.24	0.37
รวมทั้งสิ้น	5.31	1.29	5.78	1.39	5.33	1.26	0.47

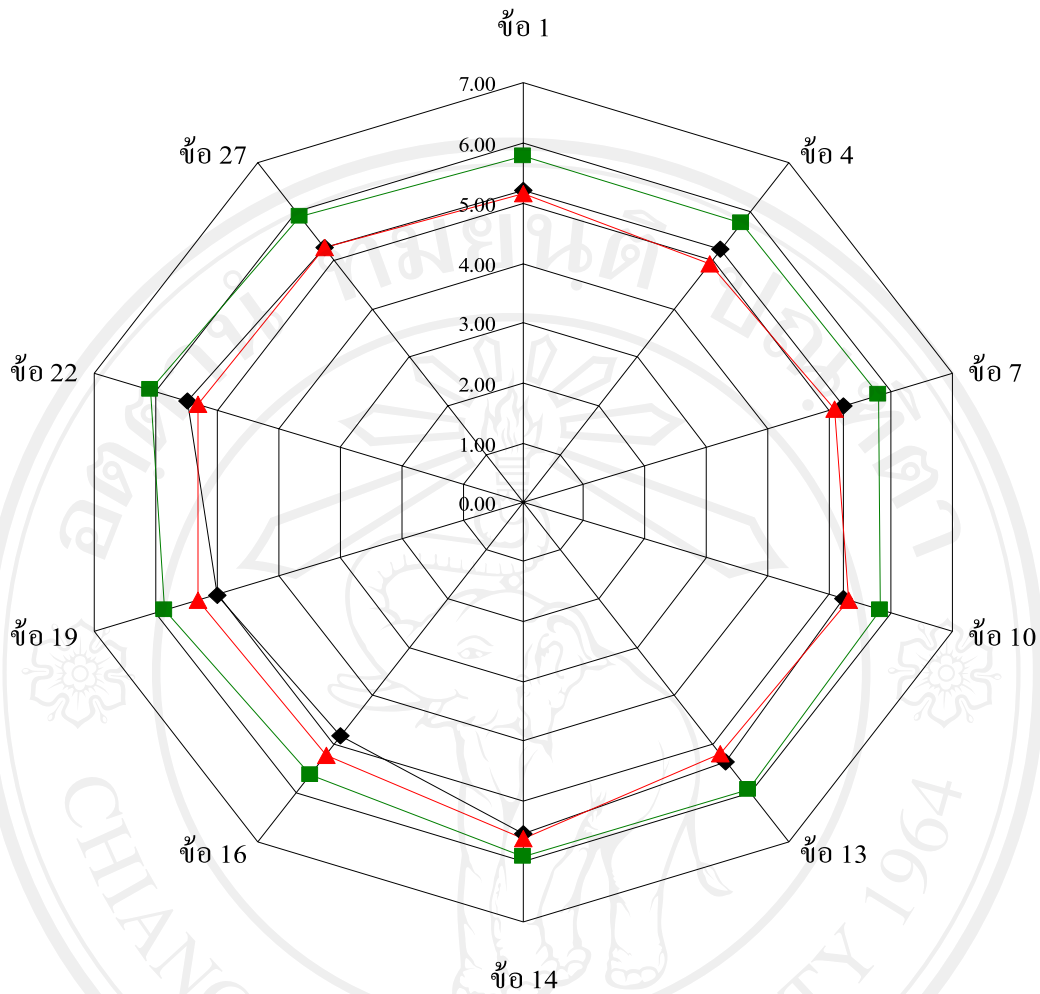
จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกลึกซึ้งที่มีต่อบริการมีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุด (ZOT = 0.62) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (ZOT = 0.42) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (ZOT = 0.37)

เพื่อให้สามารถมองเห็นการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ สามารถแสดงข้อมูลในลักษณะของรูปภาพได้ดังนี้



ภาพ 8 ขอบเขตของการยอมรับแสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดจำแนกเป็นรายปัจจัย

จากภาพ 8 เมื่อพิจารณาของเขตของการยอมรับจำแนกเป็นรายปัจจัย พบว่า ทุกปัจจัยมีระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ โดยปัจจัยด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการมีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุด ($ZOT = 0.62$) ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดในปัจจัยนี้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ($ZOT = 0.42$) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($ZOT = 0.37$)

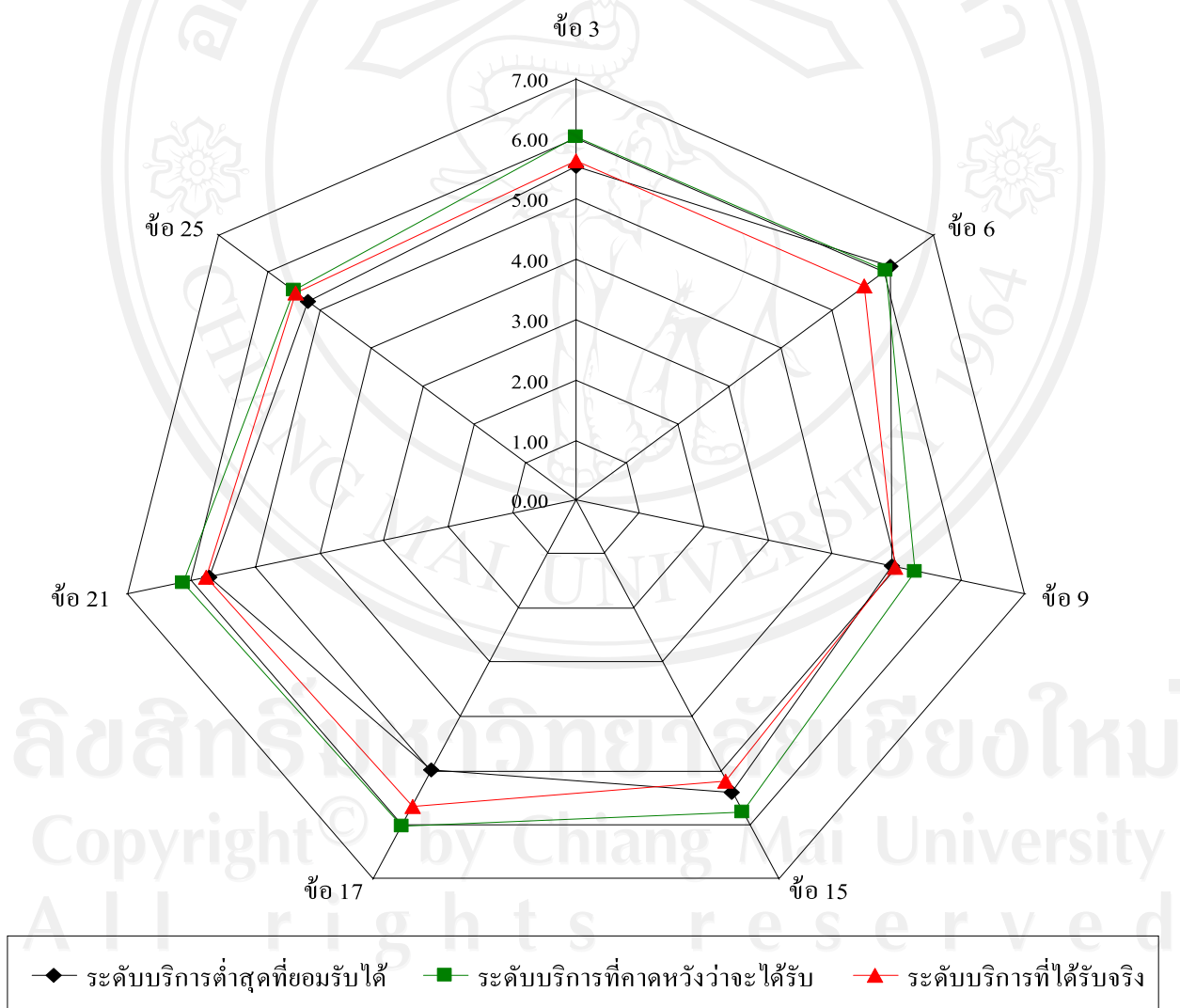


◆ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ■ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ▲ ระดับบริการที่ได้รับจริง

ภาพ 9 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการจำแนกเป็นรายชื่อ

จากภาพ 9 เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ในปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีบริการของห้องสมุดที่อยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ ได้แก่ บริการข้อที่ ข้อที่ 27 บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้ ข้อที่ 10 บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและสามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันที ข้อที่ 14 บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้สารสนเทศที่มีให้บริการตลอดเวลา ข้อที่ 19 บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และ ข้อที่ 16 บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 5 ข้อนี้อยู่ในระดับที่ผู้ให้บริการยอมรับได้ โดยบริการข้อที่ 27 บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นที่ปรึกษา และเป็นที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้ มีระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ใกล้เคียงกับระดับบริการที่ได้รับจริง

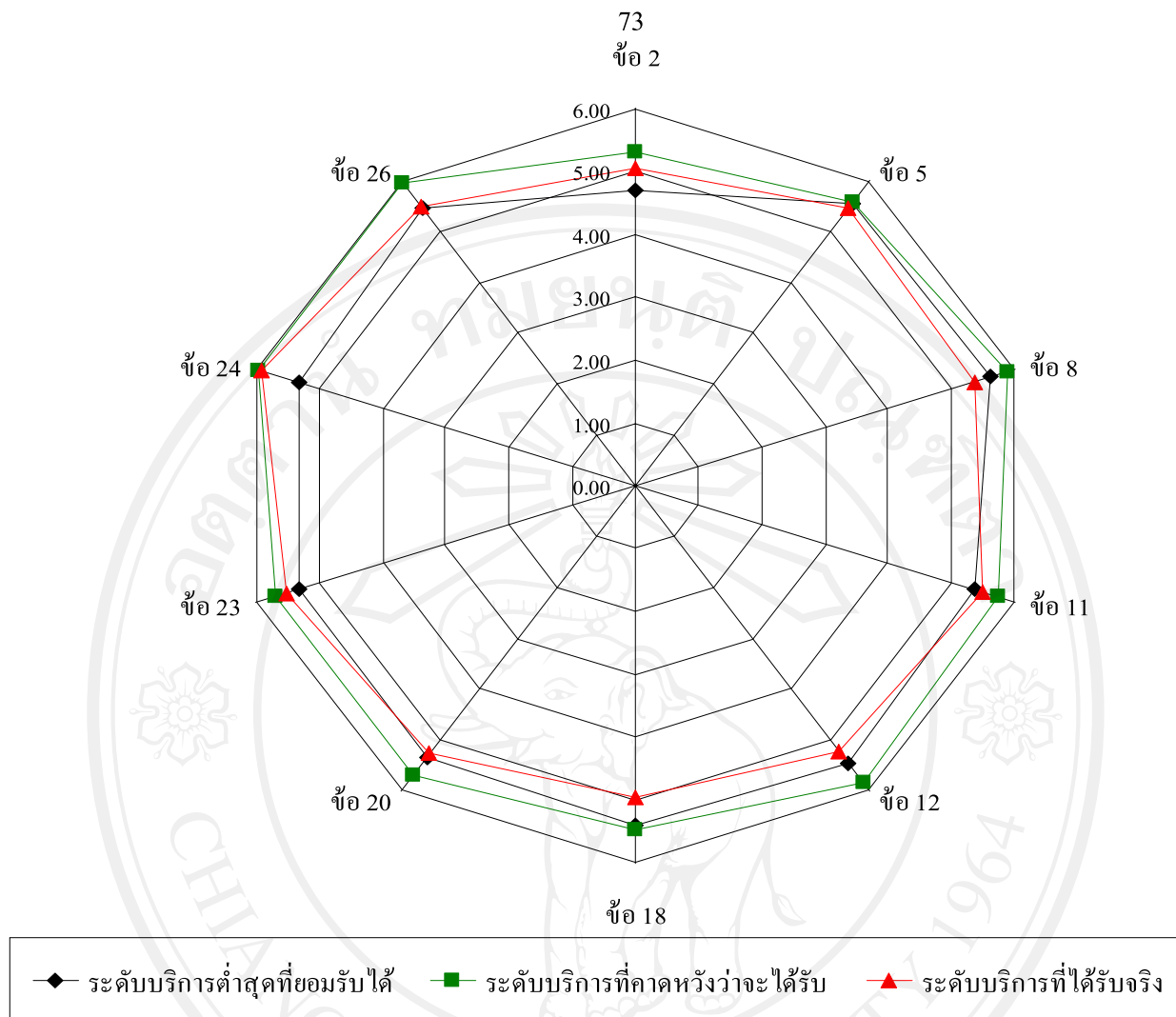
มากที่สุด แสดงว่าผู้ใช้บริการยอมรับหรือเปิดใจต่อบริการของห้องสมุดได้น้อย ห้องสมุดต้องให้ความสนใจใส่ต่อบริการในข้อนี้ให้มากขึ้น ส่วนบริการ ข้อที่ 1 บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้ ข้อที่ 7 บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ ข้อที่ 13 บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ ข้อที่ 22 บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และข้อที่ 4 บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง มีระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ต่ำกว่าช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าผู้ใช้บริการยังได้รับบริการนั้นไม่ตรงกับความต้องการ ห้องสมุดจึงต้องทำการปรับปรุงบริการเหล่านี้อย่างเร่งด่วน



ภาพ 10 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดจำแนกเป็นรายข้อ

จากภาพ 10 เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีบริการของห้องสมุดที่อยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ ได้แก่ บริการข้อที่ 9 ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว ข้อที่ 21 ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ใช้ในการเข้ามาศึกษาเรียนรู้หรือทำการวิจัย ข้อที่ 3 สถานที่ห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษา และเรียนรู้ ข้อที่ 25 ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่ม และการศึกษาแบบกลุ่ม และข้อที่ 17 ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ฉันต้องการได้ง่าย แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 5 ข้อนี้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ โดยบริการข้อที่ 9 ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว และบริการข้อที่ 21 ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ใช้ในการเข้ามาศึกษาเรียนรู้หรือทำการวิจัย มีระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ใกล้เคียงกับระดับบริการที่ได้รับจริงมากที่สุด แสดงว่าผู้ใช้บริการยอมรับหรือเปิดใจต่อบริการของห้องสมุดได้น้อย ห้องสมุดต้องให้ความเอาใจใส่ต่อบริการในข้อนี้ให้มากขึ้น

ส่วนบริการข้อที่ 6 ห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย และข้อที่ 15 ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบาย และน่าเข้ามาใช้บริการ มีระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ต่ำกว่าช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าผู้ใช้บริการยังได้รับบริการนั้น ไม่ตรงกับความต้องการ ห้องสมุดจึงต้องทำการปรับปรุงบริการเหล่านี้อย่างเร่งด่วน



ภาพ 11 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศจำแนกเป็นรายข้อ

จากภาพ 11 เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ในปัจจัยด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีบริการของห้องสมุดที่อยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ ได้แก่ บริการ ข้อที่ 26 ห้องสมุดมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ ข้อที่ 11 ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันต้องการ ข้อที่ 23 มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้ตามความต้องการใช้เฉพาะบุคคล ข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย และข้อที่ 24 ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันต้องการในการทำงาน แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 5 ข้ออยู่ในระดับที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ โดยบริการข้อที่ 26 ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ มีระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ใกล้เคียงกับระดับบริการที่ได้รับจริงมากที่สุด แสดงว่าผู้ใช้บริการยอมรับหรือเปิดใจต่อบริการของห้องสมุดได้น้อย ห้องสมุดต้องให้ความสนใจใส่ใจต่อบริการในข้อนี้ให้มากขึ้น

ส่วนบริการข้อที่ 20 ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้ทำให้ค้นสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตัวเอง ข้อที่ 5 เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตัวเอง ข้อที่ 12 มีความสะดวก่องไวในการได้มาซึ่งเอกสารจากห้องสมุดอื่น ข้อที่ 8 ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงต่อความต้องการใช้งานของค้น และ ข้อที่ 18 มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมินและการนำไปใช้ มีระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ต่ำกว่าช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าผู้ใช้บริการยังได้รับบริการนั้นไม่ตรงกับความต้องการ ห้องสมุดจึงต้องทำการปรับปรุงบริการเหล่านี้อย่างเร่งด่วน

2.2.2 การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในประเด็นช่องว่างของบริการที่พอเพียง

ตาราง 10 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย / คุณภาพบริการ	MIN		DE		PER		ADG =	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PER - MIN	
ความรู้สึที่มีต่อบริการ								
1. บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้	5.21	1.73	5.77	1.63	5.15	1.90	-0.06	
4. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง	5.20	2.07	5.75	1.96	4.89	2.14	-0.31	
7. บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ	5.20	2.12	5.77	2.44	5.07	2.15	-0.13	
10. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและสามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันที	5.21	2.05	5.81	1.82	5.30	2.00	0.09	
13. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้	5.35	1.77	5.94	1.98	5.18	2.14	-0.17	
14. บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้สารสนเทศและบริการที่มีตลอดเวลา	5.53	2.08	5.90	1.80	5.62	1.85	0.09	
16. บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	4.82	2.11	5.60	1.95	5.20	2.01	0.38	
19. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.98	1.94	5.86	1.80	5.32	1.83	0.34	
22. บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	5.47	1.77	6.08	1.81	5.28	1.69	-0.19	

ตาราง 10 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	MIN		DE		PER		ADG = PER - MIN
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
27. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการ แก้ไขปัญหา เป็นที่ปรึกษา และเป็น ที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้	5.25	1.71	5.89	1.88	5.27	1.63	0.02
รวม	5.22	1.34	5.84	1.36	5.23	1.41	0.01
ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด							
3. สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิด การศึกษาและเรียนรู้	5.52	2.01	6.02	1.88	5.62	1.88	0.10
6. ห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศ ทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย	6.13	1.81	6.04	1.98	5.63	1.94	-0.50
9. ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วน บุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว	4.89	2.20	5.28	2.31	4.95	2.26	0.06
15. ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบายและน่า เข้ามาใช้บริการ	5.38	2.13	5.76	2.05	5.19	2.01	-0.19
17. ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้ เข้าถึงสารสนเทศที่ทันต้องการได้ง่าย	4.99	2.13	6.03	2.16	5.65	1.89	0.66
21. ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับ ผู้ใช้เพื่อเข้ามาศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย	5.69	2.01	6.12	1.94	5.75	2.20	0.06
25. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบ กลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	5.23	2.16	5.50	2.16	5.45	1.94	0.22
รวม	5.40	1.53	5.82	1.58	5.46	1.35	0.06
การควบคุมสารสนเทศ							
2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่ มหาวิทยาลัย	4.69	1.67	5.29	1.74	5.04	1.63	0.35
5. เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถ ค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	5.53	2.24	5.56	2.12	5.44	2.14	-0.09
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรง กับความต้องการใช้งานของฉัน	5.61	1.72	5.87	2.03	5.35	2.05	-0.26
11. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันต้องการ	5.34	2.00	5.73	1.77	5.46	1.86	0.12

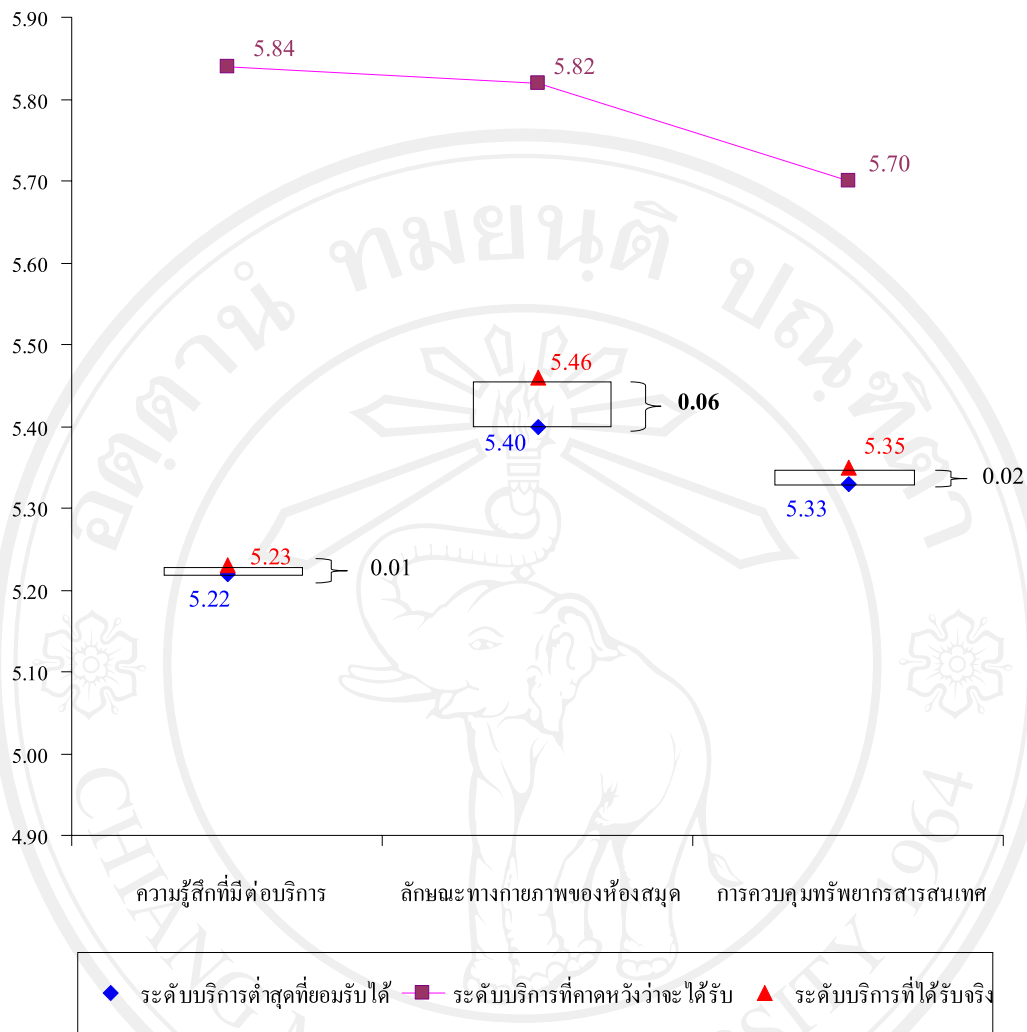
ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัย / คุณภาพบริการ	MIN		DE		PER		ADG =
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PER - MIN
12. มีความสะดวกว่องไวในการได้มาซึ่งเอกสารจากห้องสมุดอื่น	5.43	1.80	5.84	1.99	5.20	1.70	-0.23
18. มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมินและการนำไปใช้	5.39	2.21	5.46	1.99	4.94	1.95	-0.45
20. ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้ทำให้ฉันสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	5.32	1.86	5.68	1.99	5.26	2.23	-0.06
23. มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้งานตามความต้องการใช้เฉพาะบุคคล	5.29	1.72	5.68	1.79	5.50	1.61	0.21
24. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการในการทำงาน	5.30	1.94	5.94	1.91	5.88	2.02	0.58
26. ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ	5.44	1.76	5.93	2.06	5.46	2.09	0.02
รวม	5.33	1.28	5.70	1.43	5.35	1.24	0.02
รวมทั้งสิ้น	5.31	1.29	5.78	1.39	5.33	1.26	0.02

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดในประเด็นช่องว่างของบริการที่พอเพียงโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.02 ซึ่งค่าที่เป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดมีช่องว่างของการยอมรับได้กว้างที่สุด (ADG = 0.06) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (ADG = 0.02) และปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (ADG = 0.01)

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นช่องว่างของบริการที่พอเพียงของผู้ใช้บริการ สามารถแสดงข้อมูลได้ในลักษณะของรูปภาพได้ดังนี้



ภาพ 12 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ตาราง 11 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง เรียงลำดับตามความต่างของช่องว่าง

ลำดับ	ปัจจัย	คุณภาพบริการ	ADG
1	ลักษณะทางกายภาพ	17. ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ ที่นั่นต้องการได้ง่าย	0.66
2	การควบคุมสารสนเทศ	24. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และ อิเล็กทรอนิกส์ที่นั่นต้องการในการทำงาน	0.58
3	ความรู้สึกรู้ที่มีต่อบริการ	16. บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	0.38
4	การควบคุมสารสนเทศ	2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้ง จากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย	0.35
5	ความรู้สึกรู้ที่มีต่อบริการ	19. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.34

ตาราง 11 (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	คุณภาพบริการ	ADG
6	ลักษณะทางกายภาพฯ	25. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	0.22
7	การควบคุมสารสนเทศ	23. มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้งานได้ตามความต้องการใช้เฉพาะบุคคล	0.21
8	การควบคุมสารสนเทศ	11. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันต่อการต้องการ	0.12
9	ลักษณะทางกายภาพฯ	3. สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษาและเรียนรู้	0.10
10	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	10. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและสามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันที	0.09
10	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	14. บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้สารสนเทศและบริการที่มีตลอดเวลา	0.09
11	ลักษณะทางกายภาพฯ	9. ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว	0.06
11	ลักษณะทางกายภาพฯ	21. ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ใช้งานเพื่อเข้ามาศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย	0.06
12	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	27. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นที่ปรึกษา และเป็นที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้	0.02
12	การควบคุมสารสนเทศ	26. ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ	0.02
13	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	1. บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้งาน	-0.06
13	การควบคุมสารสนเทศ	20. ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการทำให้ฉันสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	-0.06
14	การควบคุมสารสนเทศ	5. เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	-0.09
15	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	7. บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ	-0.13
16	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	13. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้	-0.17
17	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	22. บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	-0.19
17	ลักษณะทางกายภาพฯ	15. ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบายและน่าเข้ามาใช้บริการ	-0.19
18	การควบคุมสารสนเทศ	12. มีความสะดวกว่างไว้ในกรณีได้มาซึ่งเอกสารจากห้องสมุดอื่น	-0.23

ตาราง 11 (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	คุณภาพบริการ	ADG
19	การควบคุมสารสนเทศ	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการใช้งานของชั้น	-0.26
20	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	4. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง	-0.31
21	การควบคุมสารสนเทศ	18. มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมินและการนำไปใช้	-0.45
22	ลักษณะทางกายภาพฯ	6. ห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย	-0.50

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวกกว้างที่สุดคือ ข้อ 17 ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ชั้นต้องการได้ง่าย จากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (ADG = 0.66) รองลงมาคือ ข้อ 24 ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ชั้นต้องการในการทำงาน จากปัจจัยด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ (ADG = 0.58) และข้อ 16 บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (ADG = 0.38) ซึ่งช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง

ส่วนข้อที่มีช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงลบแคบที่สุดคือ ข้อ 1 บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้ จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (ADG = -0.06) และข้อ 20 ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้ทำให้ค้นสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง จากปัจจัยด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ (ADG = -0.06) รองลงมาคือ ข้อ 5 เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง จากปัจจัยด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ (ADG = -0.09) ซึ่งช่องว่างของบริการที่พอเพียงที่มีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

2.2.3 การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในประเด็นช่องว่างของบริการระดับสูง

ตาราง 12 ช่องว่างของบริการระดับสูง จำแนกตามปัจจัย

คุณภาพบริการ	MIN		DE		PER		SUG
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	(PER - DE)
ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ							
1. บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้	5.21	1.73	5.77	1.63	5.15	1.90	-0.62
4. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง	5.20	2.07	5.75	1.96	4.89	2.14	-0.86
7. บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ	5.20	2.12	5.77	2.44	5.07	2.15	-0.70
10. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและสามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันที	5.21	2.05	5.81	1.82	5.30	2.00	-0.51
13. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้	5.35	1.77	5.94	1.98	5.18	2.14	-0.76
14. บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้สารสนเทศและบริการที่มีตลอดเวลา	5.53	2.08	5.90	1.80	5.62	1.85	-0.28
16. บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	4.82	2.11	5.60	1.95	5.20	2.01	-0.40
19. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.98	1.94	5.86	1.80	5.32	1.83	-0.54
22. บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	5.47	1.77	6.08	1.81	5.28	1.69	-0.80
27. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้	5.25	1.71	5.89	1.88	5.27	1.63	-0.62
รวม	5.22	1.34	5.84	1.36	5.23	1.41	-0.61
ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด							
3. สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษาและเรียนรู้	5.52	2.01	6.02	1.88	5.62	1.88	-0.40
6. ห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย	6.13	1.81	6.04	1.98	5.63	1.94	-0.41

ตาราง 12 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	MIN		DE		PER		SUG (PER - DE)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
9. ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว	4.89	2.20	5.28	2.31	4.95	2.26	-0.33
15. ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบายและน่าเข้ามาใช้บริการ	5.38	2.13	5.76	2.05	5.19	2.01	-0.57
17. ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ฉันต้องการได้ง่าย	4.99	2.13	6.03	2.16	5.65	1.89	-0.38
21. ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ใช้เพื่อเข้ามาศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย	5.69	2.01	6.12	1.94	5.75	2.20	-0.37
25. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	5.23	2.16	5.50	2.16	5.45	1.94	-0.05
รวม	5.40	1.53	5.82	1.58	5.46	1.35	-0.36
การควบคุมสารสนเทศ							
2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย	4.69	1.67	5.29	1.74	5.04	1.63	-0.25
5. เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	5.53	2.24	5.56	2.12	5.44	2.14	-0.12
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการใช้ในงานของฉัน	5.61	1.72	5.87	2.03	5.35	2.05	-0.52
11. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการ	5.34	2.00	5.73	1.77	5.46	1.86	-0.27
12. มีความสะดวก่องไวในการได้มาซึ่งเอกสารจากห้องสมุดอื่น	5.43	1.80	5.84	1.99	5.20	1.70	-0.64
18. มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมินและการนำไปใช้	5.39	2.21	5.46	1.99	4.94	1.95	-0.52
20. ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้ทำให้ฉันสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	5.32	1.86	5.68	1.99	5.26	2.23	-0.42
23. มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้ตามความต้องการใช้เฉพาะบุคคล	5.29	1.72	5.68	1.79	5.50	1.61	-0.18

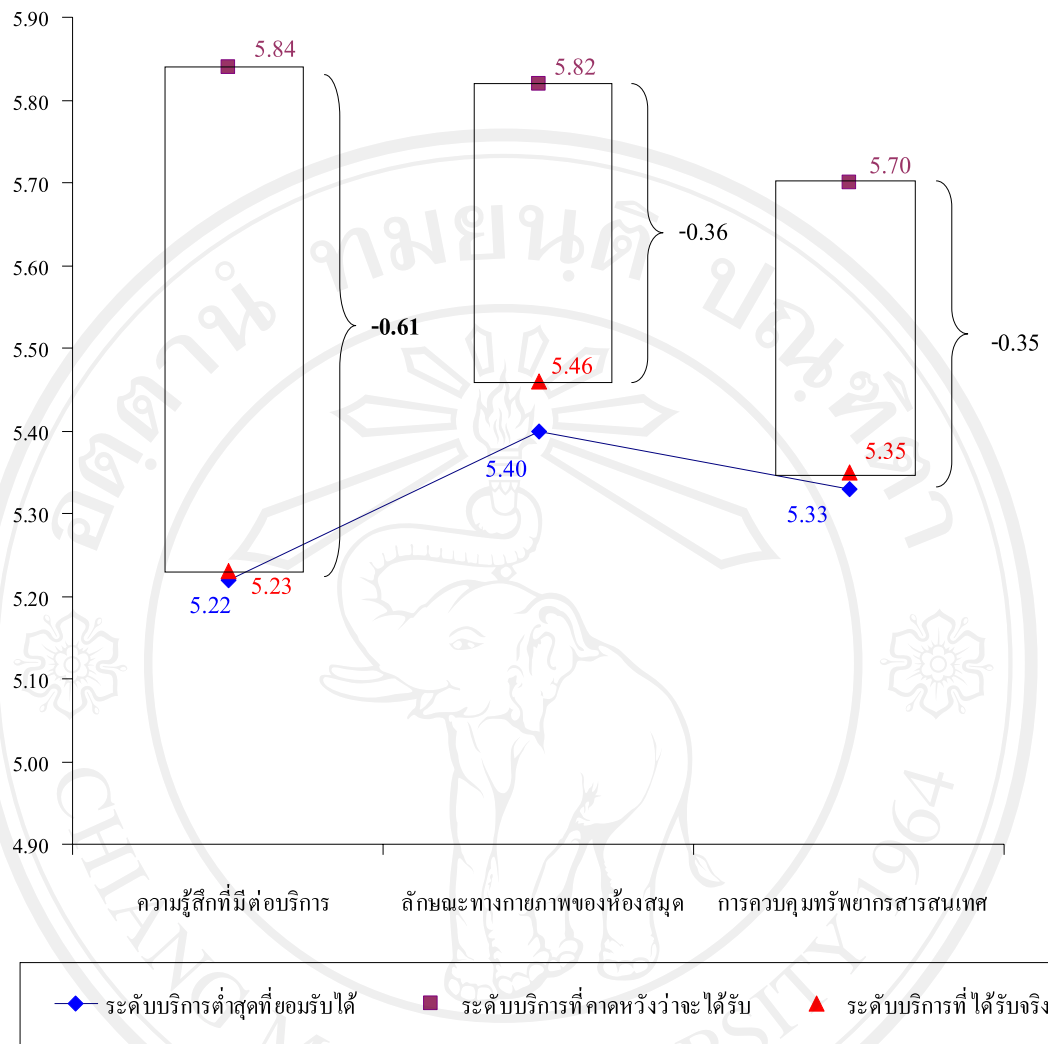
ตาราง 12 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	MIN		DE		PER		SUG (PER - DE)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
24. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันต่อการในการทำงาน	5.30	1.94	5.94	1.91	5.88	2.02	-0.06
26. ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ	5.44	1.76	5.93	2.06	5.46	2.09	-0.47
รวม	5.33	1.28	5.70	1.43	5.35	1.24	-0.35
รวมทั้งสิ้น	5.31	1.29	5.78	1.39	5.33	1.26	-0.45

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการของห้องสมุดในประเด็นช่องว่างของบริการระดับสูง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดในประเด็นช่องว่างของบริการระดับสูงโดยรวมมีค่าเท่ากับ -0.45

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีช่องว่างของบริการระดับสูงกว้างที่สุด (SUG = -0.61) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (SUG = -0.36) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (SUG = -0.35) โดยช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการ สามารถแสดงข้อมูลได้ในลักษณะของรูปภาพได้ดังนี้



ภาพ 13 ช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ตาราง 13 ช่องว่างของบริการระดับสูง เรียงลำดับตามความต่างของช่องว่าง

ลำดับ	ปัจจัย	คุณภาพบริการ	SUG
1	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	4. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง	-0.86
2	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	22. บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	-0.80
3	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	13. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้	-0.76
4	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	7. บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ	-0.70
5	การควบคุมสารสนเทศ	12. มีความสะดวก่องไวในการได้มาซึ่งเอกสารจากห้องสมุดอื่น	-0.64
6	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	1. บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้	-0.62

ตาราง 13 (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	คุณภาพบริการ	SUG
6	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	27. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นที่ปรึกษา และเป็นที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้	-0.62
7	ลักษณะทางกายภาพฯ	15. ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบายและน่าเข้ามาใช้บริการ	-0.57
8	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	19. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	-0.54
9	การควบคุมสารสนเทศ	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการใช้งานของฉัน	-0.52
9	การควบคุมสารสนเทศ	18. มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมินและการนำไปใช้	-0.52
10	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	10. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและสามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันที	-0.51
11	การควบคุมสารสนเทศ	26. ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ	-0.47
12	การควบคุมสารสนเทศ	20. ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการทำให้ฉันสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	-0.42
13	ลักษณะทางกายภาพฯ	6. ห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย	-0.41
14	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	16. บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	-0.40
14	ลักษณะทางกายภาพฯ	3. สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษาและเรียนรู้	-0.40
15	ลักษณะทางกายภาพฯ	17. ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ฉันต้องการได้ง่าย	-0.38
16	ลักษณะทางกายภาพฯ	21. ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ใช้เพื่อเข้ามาศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย	-0.37
17	ลักษณะทางกายภาพฯ	9. ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว	-0.33
18	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	14. บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้สารสนเทศและบริการที่มีตลอดเวลา	-0.28
19	การควบคุมสารสนเทศ	11. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการ	-0.27
20	การควบคุมสารสนเทศ	2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย	-0.25

ตาราง 13 (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	คุณภาพบริการ	SUG
21	การควบคุมสารสนเทศ	23. มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้ตามความต้องการใช้เฉพาะบุคคล	-0.18
22	การควบคุมสารสนเทศ	5. เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	-0.12
23	การควบคุมสารสนเทศ	24. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันต่อการในการทำงาน	-0.06
24	ลักษณะทางกายภาพฯ	25. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	-0.05

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีช่วงกว้างที่สุดคือ ข้อที่ 4 บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง (SUG = -0.86) รองลงมาคือ ข้อที่ 22 บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (SUG = -0.80) และข้อที่ 13 บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ (SUG = -0.76) โดยทั้ง 3 ข้อนี้มาจากปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการทุกข้อ โดยช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีช่วงกว้างที่สุด แสดงว่าห้องสมุดจะต้องพัฒนา และปรับปรุงบริการต่าง ๆ เหล่านี้อย่างเร่งด่วน

ส่วนข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีช่วงแคบที่สุดคือ ข้อที่ 25 ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม จากปัจจัยลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (SUG = -0.05) รองลงมาคือ ข้อที่ 24 ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันต่อการในการทำงาน (SUG = -0.06) และข้อที่ 5 เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง (SUG = -0.12) จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ซึ่งช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีช่วงแคบที่สุด แสดงว่าผู้ใช้บริการได้รับบริการต่าง ๆ เหล่านี้เกือบตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง หากได้รับการพัฒนา และปรับปรุงก็จะถึงระดับที่ผู้ใช้บริการต้องการหรือคาดหวังไว้

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ ความคาดหวัง การใช้ห้องสมุด และบริการ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อบทบาทของห้องสมุด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ห้องสมุดช่วยให้ฉันทันต่อพัฒนาการในสาขาหรือเรื่องที่สนใจ	5.85	1.76	ปานกลาง
2. ห้องสมุดช่วยให้ฉันมีความก้าวหน้าเชี่ยวชาญในสาขาวิชาของฉัน	6.25	1.79	ปานกลาง
3. ห้องสมุดช่วยให้ฉันมีประสิทธิภาพที่จะประสบความสำเร็จในวิชาชีพของฉัน	5.87	1.98	ปานกลาง
4. ห้องสมุดช่วยให้ฉันสามารถแยกแยะสารสนเทศที่เชื่อถือได้และไม่น่าเชื่อถือ	6.12	1.54	ปานกลาง
5. ห้องสมุดทำให้ฉันมีทักษะทางด้านสารสนเทศที่ต้องใช้ในการทำงานหรือการศึกษา	6.10	1.63	ปานกลาง
6. โดยทั่วไป ฉันมีความพอใจกับการได้รับการปฏิบัติจากห้องสมุด	5.94	2.06	ปานกลาง
7. โดยทั่วไป ฉันมีความพอใจกับการสนับสนุนด้านการเรียนรู้ การวิจัยที่ฉันต้องการ	6.06	2.20	ปานกลาง
8. ท่านจะให้ค่าคุณภาพบริการห้องสมุดในภาพรวมทั้งหมดเท่าไร	6.08	1.90	ปานกลาง
รวม	6.03	1.47	ปานกลาง

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อบทบาทของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ตามลำดับได้แก่ ข้อที่ 2 ห้องสมุดช่วยให้มีความก้าวหน้าเชี่ยวชาญในสาขาวิชา ($\bar{X} = 6.25$) ข้อที่ 4 ห้องสมุดช่วยให้สามารถแยกแยะสารสนเทศที่เชื่อถือได้และไม่น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 6.12$) ข้อที่ 5 ห้องสมุดทำให้มีทักษะทางด้านสารสนเทศที่ต้องใช้ในการทำงานหรือการศึกษา ($\bar{X} = 6.10$) ข้อที่ 8 คุณภาพบริการห้องสมุดในภาพรวมทั้งหมด ($\bar{X} = 6.08$) ข้อที่ 7 ความพอใจกับการสนับสนุนด้านการเรียนรู้ การวิจัยที่ต้องการ ($\bar{X} = 6.06$) ข้อที่ 6 ความพอใจกับการได้รับการปฏิบัติจากห้องสมุด ($\bar{X} = 5.94$) ข้อที่ 3 ห้องสมุดช่วยให้มีประสิทธิภาพที่จะประสบความสำเร็จในวิชาชีพ ($\bar{X} = 5.87$) และข้อที่ 1 ห้องสมุดช่วยให้ทันต่อพัฒนาการในสาขาหรือเรื่องที่สนใจ ($\bar{X} = 5.85$)

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของการใช้ห้องสมุด

รายการ		จำนวน (คน) / ร้อยละ					รวม
		ทุกวัน	ทุกสัปดาห์	ทุกเดือน	ทุก 3 เดือน	ไม่เคยใช้	
1. การใช้สารสนเทศที่ห้องสมุดให้บริการ	จัด	74 (20.33)	154 (42.31)	57 (15.66)	30 (8.24)	49 (13.46)	364 (100.00)
2. การเข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บเพจของห้องสมุด (http://www.library.mju.ac.th)		60 (16.48)	137 (37.64)	87 (23.90)	10 (2.75)	70 (19.23)	364 (100.00)
3. การใช้โปรแกรมการค้นหา เช่น Yahoo, Google		83 (22.80)	119 (32.69)	41 (11.26)	24 (6.59)	97 (26.65)	364 (100.00)
4. การใช้ห้องสมุดอื่น ๆ นอกเหนือจากห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์		42 (11.54)	84 (23.08)	32 (8.79)	11 (3.02)	195 (53.57)	364 (100.00)

จากตาราง 15 เมื่อพิจารณาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้สารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการทุกสัปดาห์ ร้อยละ 42.31 เข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บเพจของห้องสมุดทุกสัปดาห์ ร้อยละ 37.64 ใช้โปรแกรมการค้นหา เช่น Yahoo, Google ทุกสัปดาห์ ร้อยละ 32.69 และยังมีผู้ใช้บริการร้อยละ 53.57 ที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดอื่น ๆ นอกเหนือจากห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์

ตาราง 16 ห้องสมุดอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการใช้นอกเหนือจากห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์

ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1. หอสมุดแห่งชาติ	46	27.22
2. หอสมุดการเมืองการปกครอง	33	19.53
3. สำนักหอสมุดกลาง	73	43.20
4. หอสมุดกระทรวงยุติธรรม	16	9.47
5. หอสมุดศูนย์ภาษาฝรั่งเศส	1	0.59
รวม	169	100.00

จากตาราง 16 เมื่อพิจารณาห้องสมุดอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้นอกเหนือจากห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ พบว่า มีการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลาง มากที่สุด ร้อยละ 43.20 รองลงมาคือ หอสมุดแห่งชาติ ร้อยละ 27.22 และหอสมุดการเมืองการปกครอง ร้อยละ 19.53 ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการใช้บริการห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการเคยใช้

บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บริการยืม-คืน	3.95	1.13	มาก
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.30	1.12	ปานกลาง
3. บริการจัดแสดงหนังสือใหม่	3.18	1.48	ปานกลาง
4. การสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุดด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (OPAC)	3.16	1.45	ปานกลาง
5. บริการสืบค้นข้อมูลสนเทศ	3.09	1.40	ปานกลาง
6. บริการรายชื่อบทโครงการจบชั้น	3.43	1.14	ปานกลาง
7. บริการแนะนำแหล่งข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	2.98	1.54	ปานกลาง
8. บริการวารสารบนชั้น	2.96	1.14	ปานกลาง
9. บริการวารสารล่วงหน้า (วารสารเย็บเล่ม)	2.85	1.35	ปานกลาง
10. บริการหนังสือพิมพ์	3.32	1.23	ปานกลาง
11. บริการหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า	2.93	1.32	ปานกลาง
12. บริการจองหนังสือ	2.90	1.58	ปานกลาง

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาระดับการใช้บริการห้องสมุดที่ผู้ใช้เคยใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการยืม-คืนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาเคยใช้บริการในระดับปานกลาง คือ บริการรายชื่อบทโครงการจบชั้น ($\bar{X} = 3.43$) บริการหนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 3.32$) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการบริการที่อยากให้มีในอนาคต

บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	4.30	1.09	มาก
2. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database)	4.31	0.81	มาก
3. บริการ E-books	4.04	0.90	มาก
4. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์	3.74	1.11	มาก
5. บริการห้องทำงานกลุ่ม	4.11	0.95	มาก
6. บริการโต๊ะอ่านเดี่ยว	4.02	1.01	มาก
7. บริการห้องคอมพิวเตอร์	3.99	1.03	มาก
8. บริการสื่อสตรีมมิง	3.67	1.18	มาก

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาระดับความต้องการบริการที่อยากให้มีอนาคต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database) ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X} = 4.30$) บริการห้องทำงานกลุ่ม ($\bar{X} = 4.11$) และบริการ e-books ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

ตาราง 19 จำนวน และร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านบุคลากรห้องสมุด		
บุคลากรควรเอาใจใส่ในการให้บริการมากกว่านี้	140	41.92
บุคลากรบริการไม่ดี	89	26.64
บุคลากรพูดไม่เพราะ	55	16.47
บุคลากรมีจำนวนน้อย	50	14.97
รวม	334	100.00
ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด		
ควรมีการขยายห้องสมุด	149	48.38
ควรปรับปรุงตู้เก็บกระเป๋า	59	19.16
ควรปรับปรุงชั้นหนังสือ	47	15.26
ควรเพิ่มห้องอ่านหนังสือ	26	8.44
ควรเพิ่มห้องทำงานกลุ่ม	22	7.14
ควรเพิ่มโต๊ะอ่านเดี่ยว	5	1.62
รวม	308	100.00

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพิ่มคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูล	130	37.68
เพิ่มหนังสืออ่านทั่วไป	65	18.84
เพิ่มหนังสือกฎหมายที่ปรับปรุงใหม่	60	17.39
เพิ่มวารสาร	47	12.63
เพิ่มเอกสารการตัดสินใจคดีความ	43	12.46
รวม	345	100.00

จากตาราง 19 เมื่อพิจารณาจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุด พบว่า ด้านบุคลากรห้องสมุด มีผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด 334 คน โดยเห็นว่าบุคลากรควรเอาใจใส่ในการให้บริการมากกว่านี้ มากที่สุด ร้อยละ 41.92 รองลงมาคือ บุคลากรบริการไม่ดี ร้อยละ 26.64 และบุคลากรพูดไม่เพราะ ร้อยละ 16.47 ตามลำดับ ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด มีผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด 308 คน โดยเห็นว่า ควรให้มีการขยายห้องสมุด มากที่สุด ร้อยละ 48.38 ควรปรับปรุงตู้เก็บกระเป๋า ร้อยละ 19.16 และควรปรับปรุงชั้นหนังสือ ร้อยละ 15.26 ตามลำดับ ด้านสารสนเทศ มีผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด 345 คน โดยเห็นว่าให้เพิ่มคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูล มากที่สุด ร้อยละ 37.68 รองลงมาคือ เพิ่มหนังสืออ่านทั่วไป ร้อยละ 18.84 และเพิ่มหนังสือกฎหมายที่ปรับปรุงใหม่ ร้อยละ 17.39 ตามลำดับ