

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวโดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL+TM เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มุ่งศึกษาความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงของนักศึกษาปริญญาตรีคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 4.030 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 364 คน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเริ่ม ตั้งแต่ วันที่ 24 เดือน มกราคม ถึง วันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 ใช้แบบประเมิน LibQUAL+TM ปี 2010 เป็นเครื่องมือในการวิจัย ใช้วิธีการแจกแบบประเมิน โดยบังเอิญกับผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุดจำนวน หนึ่ง แจกตามชั้นเรียน และแจกที่หอพัก เนื่องจากเป็นระยะที่นักศึกษาสอบปลายภาคเรียนที่หนึ่งของมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวได้รับแบบสอบถามทั้งสิ้นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน จากผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผล พร้อมข้อเสนอแนะ โดยใช้สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
MIN	หมายถึง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้
DE	หมายถึง	ระดับบริการที่ต้องการ
PER	หมายถึง	ระดับบริการที่ได้รับจริง
ZOT	หมายถึง	ขอบเขตของการยอมรับ
ADG	หมายถึง	ช่องว่างของบริการที่พอเพียง
SUG	หมายถึง	ช่องว่างของบริการระดับสูง

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชายและหญิงมีจำนวนร้อยละ 50.00 เท่ากัน เมื่อจำแนกตามภาควิชา พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่สังกัด

ภาควิชานิติศาสตร์ ร้อยละ 59.89 รองลงมาสังกัดภาควิชารัฐศาสตร์ 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

5.1.2 คุณภาพการบริการของกองห้องสมุด

จากการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง ใน 3 ปัจจัยได้แก่ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1.3 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับคุณภาพบริการต่ำสุด ที่ยอมรับ ได้ในระดับปานกลางทุกปัจจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการผู้ให้บริการสามารถยอมรับคุณภาพ บริการได้น้อยที่สุด ($\bar{X} = 5.22$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X} = 5.33$) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ($\bar{X} = 5.40$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับคุณภาพบริการต่ำสุดได้อยู่ในระดับ ปานกลางทุกข้อ โดยบริการของห้องสมุดที่ผู้ให้บริการยอมรับได้ 3 อันดับที่มีค่าต่ำที่สุด คือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.69$) จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ รองลงมา คือ บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว ($\bar{X} = 4.89$) จากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด

5.1.4 ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ

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

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับคุณภาพบริการทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อบริการของห้องสมุดสูงที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้เข้าเพื่อเข้ามาศึกษาเรียนรู้ หรือ

ทำการวิจัย ($\bar{X} = 6.12$) จากปัจจัยลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด รองลงมา คือ บุคลากร ห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 6.08$) จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 6.04$) จากปัจจัยลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดตามลำดับ

5.1.5 ระดับบริการที่ได้รับจริง

จากผลการวิจัยพบว่าแสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงสูงสุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ($\bar{X} = 5.46$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X} = 5.35$) และปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{X} = 5.23$)

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการในการทำงาน ($\bar{X} = 5.88$) จากปัจจัยลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด รองลงมาคือ ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้เข้าเพื่อเข้ามศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย ($\bar{X} = 5.75$) และห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ฉันต้องการ ได้ง่าย ($\bar{X} = 5.65$) จากปัจจัยลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดตามลำดับ

5.1.6 ขอบเขตของการยอมรับ

ขอบเขตของการยอมรับได้มาจากการที่นำเอาช่วงคะแนนของการบริการคาดว่าจะได้รับมาลบกับคะแนนของช่วงของบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ($DE - MIN = ZOT$) หากอยู่ต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับแสดงว่าบริการของห้องสมุดไม่ตรงกับความต้องการ แต่ถ้าหากอยู่เหนือขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าผู้ใช้พอใจกับบริการที่ได้รับ จากการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับโดยภาพรวม 0.47 เมื่อพิจารณาตามแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อคุณภาพบริการ มีขอบเขตกว้างที่สุด ($ZOT = 0.62$) รองมาคือปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ($ZOT = 0.42$) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

เมื่อจำแนกเมื่อพิจารณาขอบเขตของการยอมรับจำแนกเป็นรายปัจจัย พบว่า ทุกปัจจัยมีระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ โดยปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีขอบเขตของ

การยอมรับกว้างที่สุด (ZOT= 0.62) ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุด ในปัจจัยนี้มากที่สุดรองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (ZOT= 0.42) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (ZOT= 0.37)

เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) เป็นปัจจัยแรกความจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีบริการของห้องสมุดที่อยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ ได้แก่ บริการข้อที่ 10 บุคลากร มีความพร้อมและสามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันที ข้อที่ 14 บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้ สารสนเทศและบริการที่มีตลอดเวลา ข้อ 19 บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และ ข้อ 16 บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการและข้อที่ 27 บุคลากรห้องสมุด มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นที่ปรึกษาและเป็นที่น่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ได้ แสดงว่าคุณภาพ บริการของห้องสมุดทั้ง 5 ข้อนี้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ โดยบริการข้อที่ 27 พบว่า มีระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ใกล้เคียงกับระดับบริการที่ได้รับจริงมากที่สุด แสดงว่าผู้ใช้บริการ ยอมรับหรือเปิดใจต่อการปรับปรุงบริการของห้องสมุดได้น้อย ห้องสมุดต้องให้ความเอาใจใส่ ต่อบริการในข้อนี้ให้มากขึ้น

ส่วนบริการข้อที่ 1 บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ต่อมา ข้อที่ 7 บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ ข้อ 13 บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบ คำถามแก่ผู้ใช้ ข้อ 22 บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และข้อที่ 4 บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึงมีระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ต่ำกว่าช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าผู้ใช้บริการยังได้รับบริการนั้นไม่ตรงกับความต้องการ และต่ำกว่าที่ยอมรับได้ ห้องสมุดจึงต้องทำการปรับปรุงบริการเหล่านั้นอย่างเร่งด่วน

ปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีบริการของ ห้องสมุดที่อยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ ได้แก่ บริการข้อที่ 9 ห้องสมุดมีพื้นที่ ที่จะสามารถ ใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว ข้อ 21 ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ใช้เพื่อเข้ามา ศึกษาเรียนรู้หรือทำการวิจัย ข้อ 3 สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษาและเรียนรู้ ข้อ 25 ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม และข้อ 17 ห้องสมุดมี เครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ฉันต้องการได้ง่าย แสดงว่าคุณภาพบริการของ ห้องสมุดทั้ง 5 ข้อนี้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ โดยบริการข้อที่ 9 ห้องสมุดมีพื้นที่ที่ สามารถใช้งานส่วนบุคคลเช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว และบริการข้อที่ 21 ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้ สำหรับผู้ใช้เพื่อเข้ามาศึกษา เรียนรู้หรือทำการวิจัย มีระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ใกล้เคียงกับ

ระดับบริการที่ได้รับจริงมากที่สุด แสดงว่าผู้ใช้บริการยอมรับหรือเปิดใจต่อบริการของห้องสมุดได้น้อย ห้องสมุดต้องให้ความสนใจใส่ใจต่อบริการในข้อนี้ให้มากขึ้น

ส่วนบริการข้อที่ 15 ห้องสมุดมีสถานที่สะดวกสบายและน่าเข้ามาใช้บริการและ ข้อที่ 6 บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ต่ำกว่าช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าผู้ใช้บริการยังได้รับบริการนั้นไม่ตรงกับความต้องการ ห้องสมุดจึงต้องทำการปรับปรุงบริการเหล่านี้อย่างเร่งด่วน

ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีบริการของห้องสมุดที่อยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับได้แก่ บริการข้อที่ 26 ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ ข้อ 11 ห้องสมุดมีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการ ข้อ 23 มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้ตามความต้องการใช้เฉพาะบุคคล ข้อ 2 ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย และข้อ 24 ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการในการทำงาน แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 5 ข้อ อยู่ในระดับที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ โดยบริการข้อที่ 26 ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ มีระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ใกล้เคียงกับระดับบริการที่ได้รับจริงมากที่สุด แสดงว่าผู้ใช้บริการยอมรับหรือเปิดใจต่อบริการของห้องสมุดได้น้อย ห้องสมุดต้องให้ความสนใจใส่ใจต่อบริการในข้อนี้ให้มากขึ้น

ส่วนบริการข้อที่ 20 ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้ทำให้ฉันสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ข้อที่ 5 เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ข้อที่ 12 มีความสะดวกของไว้ในการได้มาซึ่งเอกสารจากห้องสมุดอื่น ข้อที่ 8 ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการใช้ในงานของฉันและข้อที่ 18 มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการประเมิน และการนำไปใช้ มีระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ต่ำกว่าช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าผู้ใช้บริการยังได้รับบริการนั้นไม่ตรงกับความต้องการ ห้องสมุดจึงต้องทำการปรับปรุงบริการเหล่านี้อย่างเร่งด่วน

5.1.7 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง

ช่องว่างของบริการที่พอเพียงได้มาจากการนำเอาคะแนนของระดับบริการที่ได้รับจริงลบกับคะแนนของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ($PER - MIN = ADG$) ซึ่งช่องว่างของระดับบริการที่ได้รับยิ่งกว้างก็ยิ่งเป็นผลดีกับห้องสมุด ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวก หมายถึงช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการ

ที่ต้องการ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้

ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้น ควรจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดในประเด็นช่องว่างของบริการที่พอเพียงโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าที่เป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง

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

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวกกว้างที่สุดคือ ข้อ 17 ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ฉันต้องการได้ง่าย จากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (0.66) รองลงมาคือ ข้อ 24 ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉันต้องการในการทำงาน จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (0.58) และข้อ 16 บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (0.38) ซึ่งช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังไว้

ส่วนข้อที่มีช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงลบแคบที่สุดคือ ข้อ 1 บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้ จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (-0.06) และ ข้อ 20 ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้ทำให้ฉันสืบค้นสิ่งที่ต้องการ ได้ด้วยตนเอง จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (-0.06) รองลงมาคือ ข้อ 5 เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (-0.09) ซึ่งช่องว่างของบริการที่พอเพียงที่มีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

5.1.8 ช่องว่างของบริการระดับสูง

ช่องว่างของบริการระดับสูงได้มาจากการนำเอาค่าของบริการที่ได้รับจริงลบกับค่าของบริการที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งลักษณะของช่องว่างบริการระดับสูงยิ่งแคบเท่าใดก็ยิ่งมีผลดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับระดับบริการที่คาดหวังไว้

จากผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการของห้องสมุดในประเด็นช่องว่างของบริการระดับสูง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดในประเด็นช่องว่างของบริการระดับสูงโดยรวมมีค่าเท่ากับ -0.45

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีช่องว่างของบริการระดับสูงกว้างที่สุด (-0.61) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (-0.36) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (-0.35) โดยช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีค่าเป็นลบ หมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง

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

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

5.1.9 ความพึงพอใจต่อบทบาทของห้องสมุด

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อบทบาทของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับ พบว่า ผู้ใช้มีความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 2 ห้องสมุดช่วยให้มีความก้าวหน้าเชี่ยวชาญในสาขาวิชา (6.25) ข้อที่ 4 ห้องสมุดช่วยให้สามารถแยกแยะสารสนเทศที่เชื่อถือได้และไม่น่าเชื่อถือ (6.12) ข้อที่ 5 ห้องสมุดทำให้มีทักษะทางด้านสารสนเทศที่ต้องใช้ในการทำงานหรือการศึกษา (6.10) และ ข้อที่ผู้ใช้พึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 1 บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้

5.1.10 การใช้ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์

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

เมื่อพิจารณาระดับการใช้บริการห้องสมุดที่ผู้ใช้เคยใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการยืม-คืนอยู่ในระดับมาก (6.95) รองลงมาเคยใช้บริการในระดับปานกลาง คือ บริการรายชื้อบทโครงการจบชั้น (3.43) บริการหนังสือพิมพ์ (3.32) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (3.30) ตามลำดับ

5.1.11 การใช้ห้องสมุดอื่น

เมื่อพิจารณาห้องสมุดอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้นอกเหนือจากห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ พบว่า มีการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลาง มากที่สุด ร้อยละ 43.20 รองลงมา คือ หอสมุดแห่งชาติ ร้อยละ 27.22 และหอสมุดการเมืองการปกครอง ร้อยละ 19.53 ตามลำดับ

5.1.12 ความต้องการให้เพิ่มบริการในอนาคต

เมื่อพิจารณาระดับความต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ให้มี บริการในระดับมากมีความต้องการให้จัดบริการ 3 อันดับแรก ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการฐานข้อมูลออนไลน์ (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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

1) เมื่อพิจารณาจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุด พบว่า ด้านบุคลากรห้องสมุด มีผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด 334 คนโดยเห็นว่าบุคลากรควรเอาใจใส่ในการให้บริการมากกว่านี้ มากที่สุด ร้อยละ 41.92 รองลงมาคือ บุคลากรบริการไม่ดี ร้อยละ 26.64 และบุคลากรพูดไม่เพราะ ร้อยละ 16.47 ตามลำดับ

2) ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด มีผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด 308 คน โดยเห็นว่าควรให้มีการขยายห้องสมุด มากที่สุด ร้อยละ 48.38 ควรปรับปรุงตู้เก็บกระเป๋า ร้อยละ 19.16 และควรปรับปรุงชั้นหนังสือ ร้อยละ 15.26 ตามลำดับ

3) ด้านสารสนเทศ มีผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด 345 คน โดยเห็นว่าให้เพิ่มคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูล มากที่สุด ร้อยละ 37.68 รองลงมาคือ เพิ่มหนังสืออ่านทั่วไป ร้อยละ 18.84 และเพิ่มหนังสือกฎหมายที่ปรับปรุงใหม่ ร้อยละ 17.39 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จาก ผลการการวิจัยเรื่องการ ประเมินคุณภาพการบริการของ ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวใน 3 ปัจจัยได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดและการตอบคอบสารสนเทศ ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในภาพรวม

ประเด็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งหมายความว่าคุณภาพของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ อยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการสามารถยอมรับได้ แต่ไม่ตรงกับความต้องการ และความต้องการของผู้ใช้บริการทางห้องสมุดต้องรับนำจุดที่ยังบกพร่องไปปรับปรุงแก้ไขในเรื่องผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย ต่อมา คือ บุคลากรห้องสมุดควรเพิ่มความเอาใจใส่ต่อผู้บริการ และห้องสมุดควรจัดพื้นที่ในส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว เพื่อให้คุณภาพบริการตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ให้ดีกว่าเก่า พร้อมกันนั้นต้องรักษาคุณภาพไม่ให้ต่ำลงกว่าเดิมด้วย

1) ประเด็นคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับที่ผู้ใช้คาดหวังว่า ได้รับ และคาดหวังว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้ อยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ซึ่งจากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) จะพบว่าผู้บริการจะคาดหวังจาก สิ่งที่ได้เห็นได้ ซึ่งจะพบว่าห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์กำลังอยู่ในระยะการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงห้องสมุดใหม่ในด้านกายภาพและการบริการ ดังนั้นผู้บริการจึงคาดว่าคงมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น แต่เนื่องจากยังไม่สามารถทราบว่าจะมีการเปลี่ยนในระดับใด จึงมีการรอการแก้ไขปรับปรุงก่อนดังนั้นจึงไม่ได้มีความคาดหวังที่สูงมากที่จะได้รับจริง นอกจากนั้น Zeithaml, et al. (1993) ได้ศึกษาความคาดหวังบริการของลูกค้า และได้อธิบายว่าในด้าน *ประสบการณ์ในอดีต* เป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตของลูกค้าที่เคยใช้สินค้าหรือเคยใช้บริการเหล่านั้นมาเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในปัจจุบัน ซึ่งแนวคิดของ Zeithaml, et al. (1993) จะพบว่าห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์เป็นห้องสมุดที่

มีความทันสมัยเมื่อเปรียบเทียบกับห้องสมุดคณะอื่น ๆ เนื่องจากได้รับทุนสนับสนุนการพัฒนาจากซีต้า ประเทศสวีเดน ในการพัฒนาสารสนเทศ อุปกรณ์ห้องสมุด และ พัฒนาบุคลากร ทำให้เป็นห้องสมุดที่สามารถใช้เป็นแบบอย่างในการพัฒนาสำหรับห้องสมุดอื่น ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่นๆ ผู้ใช้จึงมีความพอใจสูงกว่าและคาดหวังไม่มาก

จากผลการศึกษายังพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการบริการมากกว่า ด้านลักษณะกายภาพ และการควบคุมสารสนเทศ เนื่องจากผลการบริการที่ดีจะส่งผลให้ห้องสมุดได้รับภาพของการมีคุณภาพด้วย ซึ่งผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ ว่ามีเพียงพอหรือไม่เพียงพอ รวมทั้งเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไร มากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่ มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่ และ คาดหวังว่าจะต้องมีสิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้นด้วย นอกเหนือจากบริการเดิม ซึ่งจะพบว่าสอดคล้องจากผลการวิจัยในส่วนความต้องการบริการในอนาคตจะพบว่าผู้ใช้มีความต้องการสูงในส่วนการให้บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มให้บริการสื่อและอุปกรณ์ใหม่ รวมทั้งการขยายโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศเพิ่มขึ้นคือบริการยืมระหว่างห้องสมุด

2) ประเด็น คุณภาพบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้ได้รับจริง ที่พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($X = 5.33$) แต่เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ของประเทศสหรัฐอเมริกา ($X = 6.925$) พบว่าอยู่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (ภาคผนวก ตารางที่ 1) เนื่องจากว่าห้องสมุดที่สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวอาจยังไม่ได้เกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดต่างประเทศ และผู้ใช้ห้องสมุดไม่ได้คาดหวังเกินกว่าความเป็นจริง แต่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ อย่างไรก็ตามห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์จะต้องมีพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นอีก เพื่อให้สามารถให้บริการผู้ใช้ได้อย่างมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสากล

3) ประเด็นของขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของการบริการที่ยอมรับได้ และช่องว่างของการบริการระดับสูง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดอยู่ในช่วงของขอบเขตการยอมรับได้ (0.47) โดยที่ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในขอบเขตของการยอมรับทุกข้อทุกปัจจัย เมื่อพิจารณาประเด็นช่องว่างของการบริการที่พอเพียง พบว่ามีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง โดยขอบเขตช่องว่างของการบริการที่พอเพียงกว้างกว่า (0.62) และเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ของประเทศสหรัฐอเมริกา ก็จะพบว่าบริการห้องสมุดยังไม่ได้มาตรฐาน (0.316) (ภาคผนวก ตารางที่ 2) แต่อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์จึง ต้องให้มีการพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดขึ้นอีก เนื่องจากคุณภาพบริการยังไม่ตรงต่อความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้ และบริการระดับสูงพบว่ามีค่าเป็นลบ (-0.45) ที่แคบกว่าเมื่อเทียบกับคะแนน

เกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยของประเทศสหรัฐอเมริกา (0.579) พบว่าต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุด ฯ (ภาคผนวก ตารางที่ 5) ดังนั้นห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์จะต้องปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้เพิ่มขึ้นเพื่อให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่เป็นสากล

5.2.2 ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อการบริการ

จากการวิจัย พบว่าช่องว่างขอบเขตของการยอมรับได้ปัจจัย ด้านความรู้สึกที่มีต่อการบริการ มีช่องว่างที่แคบที่สุด (0.62) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้บริการให้การยอมรับในปัจจัยนี้น้อยที่สุด และไม่มีคามอดทนที่จะรอคอยบริการที่ตนต้องการหรือคาดหวัง

สำหรับช่องว่างของบริการที่ยอมรับได้ต่อปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อการบริการช่องว่างมีลักษณะแคบที่สุด (0.42) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ และมีค่าต่ำกว่าคะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ประเทศสหรัฐอเมริกา (0.579) (แสดงว่า ประเด็นช่องว่างของบริการที่ยอมรับได้มีค่า น้อย กว่าคะแนนเกณฑ์ปกติ ซึ่งหมายถึงช่องว่างของบริการที่ยอมรับได้ของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว อยู่ในเกณฑ์ที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะใน ด้าน ความเชื่อมั่น ของผู้ใช้ ว่าบุคลากรห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ได้ ซึ่งข้อนี้ผู้ใช้ยอมรับได้น้อยที่สุด (0.43) ทั้งนี้ Vroom (1964) ที่อธิบายไว้ว่า การให้หลักประกัน ซึ่งผู้รับบริการคาดหวังว่า จะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริงเป็นผู้มีอรรถาศัยที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาของผู้รับบริการไว้ เป็นผู้ที่ยอมรับบริการจะสามารถพูดคุยอย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ ผู้ใช้บริการ ได้ รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจว่าเขาจะได้รับการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า และถูกต้องสมบูรณ์ ดังนั้นผู้ใช้จึงคาดหวังสูงว่าบุคลากรห้องสมุดจะต้องแก้ไขปัญหาการใช้บริการห้องสมุดได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ (น. 90) ที่จะพบว่าข้อเสนอแนะทั้งหมดจะเกี่ยวกับบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ที่ผู้ใช้เห็นว่าควรต้องปรับ คือ บุคลากรควรเอาใจใส่ในการให้บริการมากกว่านี้ บุคลากรบริการไม่ดี บุคลากรพูดไม่เพราะ และบุคลากรมีจำนวนน้อย ตามลำดับ

5.2.3 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง

จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อการบริการ ที่มีช่องว่างที่มีค่าเป็นบวกกว้างที่สุด คือ 0.66 ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ค่าเป็นบวกแสดงว่าคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้ยอมรับได้แต่ยังไม่ตรงต่อความคาดหวังของผู้ใช้เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยของประเทศสหรัฐอเมริกา (ภาคผนวก ตารางที่ 2) เห็นว่ายังไม่ได้มาตรฐานต้องมีการปรับปรุง

5.2.4 ช่องว่างบริการระดับสูง

จากผลการวิจัย เมื่อแยกเป็นรายปัจจัย พบว่า ช่องว่างความรู้สึกที่มีต่อการบริการระดับกว้างที่สุดคือ (-0.61) เมื่อเทียบกับ เกณฑ์มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยของประเทศสหรัฐอเมริกา (ภาคผนวก ตารางที่ 9) (-679) พบว่าคุณภาพบริการห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการรับได้แต่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานทางห้องสมุดควรเร่งปรับปรุงบริการข้อที่ 4 คือ บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ต่อผู้ใช้เป็นรายบุคคลอย่างทั่วถึง ข้อที่ 22 บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ และข้อที่ 13 บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามผู้ใช้ ตามลำดับ

5.2.5 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพห้องสมุด

จากการวิจัยพบว่า ช่องว่างลักษณะทางกายภาพมีค่าที่กว้างที่สุด (0.42) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ และข้อที่มีลักษณะกว้างที่สุดคือ ข้อ 21 ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้เข้ามาศึกษาเรียนรู้หรือทำวิจัย ซึ่งเป็นบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และใกล้เคียงกับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงมากที่สุด แสดงว่าผู้ใช้ยอมรับได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยของประเทศสหรัฐอเมริกา (ภาคผนวก ตารางที่ 7)

สำหรับช่องว่างของบริการที่ยอมรับได้ในปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพของห้องสมุด ช่องว่างมีลักษณะกว้างที่สุด (0.66) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ และเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ประเทศสหรัฐอเมริกา (0.649) พบว่ามีลักษณะกว้างกว่า ซึ่งช่องว่างของบริการที่พอเพียงจากการศึกษานี้พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยแคบที่สุด คือ เรื่องห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว ซึ่งแสดงว่าห้องสมุดควรเร่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องนี้ให้มากเพราะห่างจากความคาดหวังของผู้ใช้อยู่มาก

สำหรับช่องว่างของบริการระดับสูงนั้น ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด มีลักษณะปานกลาง (-0.36) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ และเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ประเทศสหรัฐอเมริกา (-0.679) ภาคผนวก ตารางที่ 9 พบว่ามีลักษณะแคบกว่า แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีช่องว่างระดับสูงแคบที่สุด คือ ข้อที่ 25 ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่มและแบบศึกษาแบบกลุ่ม ซึ่งหมายความว่าบริการนี้เกือบตรงต่อความต้องการของผู้ใช้แต่ถ้ามีการพัฒนาต่อไปก็จะเป็นการดี ทั้งนี้ในส่วนผลการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการบริการในอนาคตก็พบว่าผู้ใช้อย่างมีความต้องการในระดับมากในการจัดบริการห้องทำงานเป็นกลุ่ม และ โต๊ะอ่านเดี่ยว (น. 89) รวมทั้งเพิ่มคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูลให้มากขึ้น (น. 91)

5.2.6 ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

จากการวิจัยพบว่า ขอบเขตของการยอมรับในด้านปัจจัยการควบคุมสารสนเทศมีลักษณะที่ค่าเป็นลบ ทุกปัจจัย (-0.09) และข้อที่ 5 เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตัวเอง ซึ่ง Moyo (2004) ที่อธิบายว่า ความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่ที่มีสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์ จะคาดหวังว่าทรัพยากรทุกอย่างจะอยู่ในรูปเอกสารฉบับเต็ม (Full text) และเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถดาวน์โหลดและพิมพ์ได้ และสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่จำกัดวันเวลา การที่มีค่าเป็นลบ หมายความว่า คุณภาพบริการควรได้รับพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ประเทศ สหรัฐอเมริกา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษเกี่ยวกับความต้องการบริการในอนาคตพบว่าผู้ใช้มีความต้องการสูงที่สุดคือในส่วนการให้บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมา คือ บริการ e Book และ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ตามลำดับ

ช่องว่างของบริการ ที่พอเพียง ในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศช่องว่างมี ค่าโดยรวม (0.02) ซึ่งมีค่าเป็นบวกแสดงว่าคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ที่พอยอมรับได้แต่ไม่ตรงต่อความคาดหวัง ทั้งนี้อาจเนื่องจากห้องสมุดห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์มีสารสนเทศอาจไม่พอเพียงต่อความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจากการศึกษาเกี่ยวกับแหล่งอื่นๆที่ผู้ใช้นอกเหนือจากห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ (น. 88) พบว่าผู้ใช้ได้ไปใช้ห้องสมุดกลางและห้องสมุดแห่งชาติซึ่งเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่กว่า และมีสารสนเทศที่มีปริมาณมากกว่า เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ และเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ประเทศ สหรัฐอเมริกา (0.649 ภาคผนวก ตารางที่ 8) พบว่าอยู่ต่ำกว่า เมื่อมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่ากว้างที่สุด (0.58) คือข้อที่ 24 ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ ดังนั้นควรพัฒนาด้านอื่นๆให้ดีขึ้น โดยเฉพาะสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งผู้ใช้ต้องการให้บอกรับเพิ่ม (น. 89) ก็จะทำให้คุณภาพบริการห้องสมุดดีขึ้นกว่าเก่า

ช่องว่างของบริการระดับสูง ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศช่องว่างมีลักษณะปานกลาง (-0.35) โดยช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ หมายความว่าคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังไม่ได้ตรงต่อความคาดหวังของผู้ใช้ และเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ประเทศ สหรัฐอเมริกา (-1.430 ภาคผนวก ตารางที่ 12) พบว่าต่ำกว่า ซึ่งเรื่องที่เกี่ยวกับตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของ ผู้ใช้มากที่สุด คือ เรื่องการจัดการสารสนเทศให้กับผู้ใช้

ส่วนบริการที่ต้องการให้เพิ่มในอนาคต จากผลการวิจัย พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อที่สามารถจัดระดับได้แก่ อันดับแรก คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด รองลงมา

ได้แก่ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลฉบับเต็ม บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ บริการห้องทำงานกลุ่ม บริการโต๊ะอ่านเดี่ยว บริการห้องคอมพิวเตอร์ และบริการสื่อโสตทัศนวัสดุตามลำดับ ทั้งนี้รวมถึงความต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น (น. 90) มากที่สุดจากความต้องการดังกล่าวทางห้องสมุดควรกำหนดแนวทางการจัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5.2.7 ความพึงพอใจต่อบทบาทของห้องสมุด

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อบทบาทของห้องสมุดในด้านต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจพบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดช่วยให้มีความก้าวหน้าเชิงวิชาชีพในสาขาวิชา ($\bar{x} = 6.25$) ห้องสมุดช่วยให้สามารถแยกแยะสารสนเทศที่เชื่อถือได้และไม่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 6.12$) ห้องสมุดทำให้มีทักษะทางด้านสารสนเทศที่ต้องใช้ในการทำงานหรือการศึกษา ($\bar{x} = 6.10$) ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงว่าห้องสมุดสามารถทำหน้าที่หลักในการเป็นสถาบันส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า และการวิจัยในมหาวิทยาลัย ตามหน้าที่หลัก และบรรณารักษ์สามารถช่วยผู้ใช้ในการคัดเลือกเอกสารหรือมีระบบการคัดเลือกเอกสารที่ดีทำให้ผู้ใช้สามารถได้เอกสารที่ต้องการได้ ถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจจะอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบการศึกษากับ ผลการศึกษา เกี่ยวกับการคาดหวัง (ตารางที่ 6) มีความสอดคล้องกัน คือ จะพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการของ ห้องสมุดที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับผู้ใช้เพื่อเข้ามาศึกษาเรียนรู้หรือทำการวิจัย รองลงมาคือ บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ และห้องสมุดเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้จะพบว่า Mittal (อ้างถึงใน อังสนา ธงไชย , 2553) ได้อธิบายว่า การศึกษาที่ไม่ได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดจากบริการห้องสมุด เปรียบเสมือนร่างกายที่ปราศจากวิญญาณ หรือ ยานพาหนะที่ปราศจากเครื่องยนต์ ทั้งนี้เนื่องจากการใช้บริการห้องสมุดมีส่วนช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพดีขึ้น นอกจากนั้นยังพบว่าผลการศึกษาความพึงพอใจยังสอดคล้องกับจากผลการศึกษาเกี่ยวกับ ศึกษาความรู้สึกของผู้ใช้บริการไว้ 3 มิติ คือ 1) ความรู้สึกที่มีต่อการบริการ (Affect of services) 2) ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (Library as Place) และ 3) การควบคุมสารสนเทศ (Information control) อยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ซึ่งแสดงว่าห้องสมุดจะต้องพัฒนาการบริการให้มากขึ้นอย่างเร่งด่วนเนื่องจากไม่พบว่าผู้ใช้มีความพอใจในระดับมากแม้แต่ข้อเดียว

เมื่อพิจารณาระดับการให้บริการห้องสมุดที่ผู้ใช้เคยใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีการใช้บริการ ยืม-คืนอยู่ในระดับมาก (3.95) รองลงมาเคยใช้บริการในระดับปานกลางคือ บริการยืมข้อบทโครงการ จบชั้น (3.43) บริการหนังสือพิมพ์ (3.32) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (3.30)

ตามลำดับ ซึ่ง จะพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการห้องสมุด คือ เพื่อการศึกษา เพื่อให้ข่าวสาร เพื่อการวิจัย รวมทั้งเพื่อสันตนาการ นันทนาการ สำหรับระดับการให้บริการทั้งหมดที่มีการใช้ในระดัมากกว่าบริการอื่น คือ บริการยืมคืน ซึ่งเป็นบริการในระดับพื้นฐาน และบริการหลักของห้องสมุดเพื่อให้มีการหมุนเวียนเอกสาร ได้อย่างทั่วถึง และเปิดให้ผู้ใช้ได้มาซึ่งเอกสารที่ต้องการ และสามารถนำไปใช้เพื่อส่งเสริมการค้นคว้าด้วยตนเอง ซึ่งจะรวมถึงการใช้เอกสารโครงการเพื่อใช้ในการศึกษาต่อออกจากงานที่สั่งในห้องเรียน และการติดตามหนังสือพิมพ์เพื่อการติดตามข่าวสารทันสมัยซึ่งมีความจำเป็นสำหรับนักศึกษาในสาขานิติศาสตร์ และรัฐศาสตร์ที่จะต้องติดตามความเคลื่อนไหวของชุมชน สังคม ในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการศึกษา

5.2. 8 การใช้ห้องสมุดอื่น

เมื่อพิจารณาห้องสมุดอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้นอกเหนือจากห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ และรัฐศาสตร์ พบว่า มีการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลาง มากที่สุด ร้อยละ 43.20 รองลงมา คือ หอสมุดแห่งชาติ ร้อยละ 27.22 และหอสมุดการเมืองการปกครอง ร้อยละ 19.53 ตามลำดับ ซึ่งได้กล่าวมาแล้วว่าเนื่องจากเป็นห้องสมุดที่มีเอกสารเสริมเอกสารที่มีในห้องสมุดคณะฯ

5.2.9 บริการที่ต้องการให้เพิ่มในอนาคต

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้จัดบริการเพิ่มอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ รองลงมาได้แก่ บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด และบริการห้องทำงานกลุ่ม ตามลำดับ ซึ่งจะพบว่าเนื่องจากสารสนเทศได้มีการปรับเปลี่ยนดิจิทัล ดังนั้นปัจจุบันความต้องการของผู้ใช้ คือ ได้เอกสารอย่างรวดเร็ว และต้องเป็นเอกสารฉบับเต็ม ซึ่งฐานข้อมูลออนไลน์จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย จากทุกสถานที่ ทุกเวลา มีการถ่ายโอนเอกสารได้อย่างรวดเร็วและเป็นเอกสารฉบับเต็ม สอดคล้องกับ Harnad (1998) ได้กล่าวถึงความคาดหวังว่า นักวิจัยมีความคาดหวังและความต้องการที่จะได้รับบริการจากห้องสมุดดังนี้

1. มีเอกสารฉบับเต็มทั้งหมดเป็นออนไลน์
2. สามารถเข้าถึงเอกสารและนำเก็บในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลบนโต๊ะทำงาน
3. เข้าถึงข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง
4. เอกสารอ้างอิงแต่ละฉบับเชื่อมโยงกันได้ในรูปแบบต่าง ๆ
5. สามารถค้นหาและเรียกใช้ข้อมูลเอกสารได้อย่างสมบูรณ์

และสอดคล้องกับ Moyo (2004, p. 221 อ้างใน อริศรา สิงห์ปิ่น , 2551) ที่ได้อธิบาย ความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่ที่มีสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1. ทรัพยากรทุกอย่างอยู่ในรูปเอกสารฉบับเต็มและเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์
2. สามารถดาวน์โหลดและพิมพ์ได้
3. บริการมีความรวดเร็วขึ้น
4. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงและทุกวันของสัปดาห์
5. การเข้าถึงบริการทำได้ง่าย สะดวก

สำหรับความต้องการให้มีบริการยืมระหว่างห้องสมุดเนื่องจากมีผู้ใช้บางส่วนที่ต้องไปใช้ห้องสมุดอื่นทำให้เสียเวลา การเพิ่มบริการยืมระหว่างห้องสมุดจะเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้สามารถศึกษาค้นคว้าได้อย่างสะดวกขึ้น อนึ่งบริการยืมระหว่างห้องสมุดยังเป็นการขยายโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ทั้งในระดับประเทศ และ ต่างประเทศ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมากที่สุด และเนื่องจากการศึกษาค้นคว้า และ การทำงานโครงการเพื่อขอจบด้านนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์จะต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความคิด และเพื่อให้ไม่ต้องรบกวนผู้อื่นจึงจึงมีความต้องการได้ห้องทำงานกลุ่ม

หากห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์สามารถจัดเพิ่มบริการให้ผู้ใช้ตามที่ต้องการ โดยเฉพาะการเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกสำหรับผู้ใช้ในการใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการทั้งในด้านเวลา สถานที่ และขั้นตอนในการใช้บริการ และความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้ ทั้งในด้านเวลา และความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลจะเป็นการสร้างคุณภาพบริการที่ดีและสามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง ตามคุณลักษณะของคุณภาพ 10 ประการ ตามระบุโดย วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543, น. 14-17)

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุด

1. ความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเพื่อให้ทางห้องสมุดนำผลการวิจัยนี้ไปปรับปรุงระบบการทำงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น

- 1) บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความสนใจ ใส่ใจต่อผู้ใช้เป็นรายบุคคล
- 2) บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ควรใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยรับฟัง

ปัญหา และพยายามช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อผู้ใช้บริการสอบถามเกี่ยวกับห้องสมุด

- 3) บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดบริการห้องสมุดให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

4) บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ควรได้รับการอบรมบริการโดยเร่งด่วน คือ บริการ

ตอบคำถาม

5) บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ควรได้รับการอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ และการสื่อสาร

6) แสวงหาความร่วมมือจากห้องสมุดใน และนอกประเทศ ในการจัดบริการ ยืม

ระหว่างห้องสมุด

2. ด้านลักษณะทางกายภาพห้องสมุด

จากผลการวิจัย พบว่าห้องสมุดควรทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ

- 1) เพิ่มห้องทำงานกลุ่ม
- 2) เพิ่มพื้นที่ใช้งานส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น
- 3) ขยายห้องสมุดให้มีพื้นที่บริการมากขึ้น
- 4) เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สืบค้นออนไลน์

3. ด้านสารสนเทศห้องสมุด

จากผลการวิจัย พบว่าห้องสมุดควรทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ

- 1) ห้องสมุดควรบอกรับฐานข้อมูล โดยเฉพาะฐานข้อมูลวารสารฉบับเต็ม และ e - Book ที่เกี่ยวข้องในการเรียนการสอนของคณะฯ เพิ่มขึ้น
- 2) ห้องสมุดควรแนะนำแหล่งสารสนเทศที่มีบริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น ฐานข้อมูลแบบเปิด และวารสารแบบเปิด (open access) ที่ให้บริการเป็นสาธารณะบนอินเทอร์เน็ต
- 3) จัดให้มีการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และสอนทักษะการรู้สารสนเทศ
- 4) จัดให้มีระบบการเข้าถึงสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยด้านคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และ รัฐศาสตร์ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถนำมาปรับปรุงให้มีข้อผิดพลาดด้านการบริการน้อยลง และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ
2. ควรประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ทุกห้องสมุดในมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว เพื่อให้สามารถจัดบริการห้องสมุดต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวให้ได้มาตรฐานเดียวกัน
3. ควรมีการวิจัยงานบริการเฉพาะด้านของห้องสมุด เช่น บริการตอบ คำถาม หรือ งานบริการใหม่ที่เพิ่มขึ้นมา เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด