

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 งานบริการและบริการห้องสมุด	5
2.2 ความพึงพอใจ	9
2.3 ความคาดหวัง	10
2.4 คุณภาพการบริการ	14
2.5 การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด	22
2.6 ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว	30
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย	42
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	51
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมิน	51
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	52
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุด คณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว	53
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ ความคาดหวัง การใช้ห้องสมุด และบริการ	86
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุด คณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว	89
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	91
5.1 สรุปผลการวิจัย	91
5.2 อภิปรายผล	99
5.3 ข้อเสนอแนะ	106
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	116
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	117
ภาคผนวก ข คະແນວເຄນຈ໌ເຈຊີຍປກດຶຂອງສາມາກຮ້ອງສຸກເພື່ອກວຶຈຶຍ	140
ภาคผนวก ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	153
ประวัติผู้เขียน	155

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชา	44
2 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกเป็นรายปัจจัย	53
4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต่ำสุดที่ยอมรับได้รับเรียงอันดับ	56
5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ จำแนกตามปัจจัย	58
6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดว่าจะได้รับจำแนกตามปัจจัยเรียงตามลำดับ	60
7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามปัจจัย	62
8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามปัจจัยเรียงลำดับ	64
9 ขอบเขตของการยอมรับ (Zone of tolerance) จำแนกตามปัจจัย	66
10 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง จำแนกตามปัจจัย	74
11 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเรียงลำดับตามลำดับความต่างของช่องว่าง	77
12 ช่องว่างของบริการระดับสูง จำแนกตามปัจจัย	80
13 ช่องว่างของบริการระดับสูงเรียงลำดับตามความต่างของช่องว่าง	83
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อบทบาทห้องสมุด	86
15 จำนวนและร้อยละของการใช้ห้องสมุด	87
16 ห้องสมุดอื่นๆที่ผู้ใช้ไปใช้บริการนอกจากห้องสมุดคณะ	87
17 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับบริการห้องสมุดที่ผู้ใช้เคยใช้บริการ	88
18 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการบริการที่อยากให้มีในอนาคต	89
19 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุด	89

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	10
2 แสดงความคาดหวังของลูกค้า	17
3 แสดงกรอบความคิดคุณภาพบริการ	19
4 แผนภูมิการแบ่งงานของห้องสมุด	31
5 ภาพขอบเขตของการยอมรับ	48
6 ภาพแสดงช่องว่างของการบริการที่พอเพียง	49
7 ภาพแสดงช่องว่างระดับบริการระดับสูง	50
8 ขอบเขตของการยอมรับแสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นรายปัจจัย	69
9 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อการบริการเป็นรายข้อ	70
10 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพห้องสมุดที่เป็นรายข้อ	71
11 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศเป็นรายข้อ	73
12 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงของผู้ใช้บริการห้องสมุด	77
13 ช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการห้องสมุด	83