

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด คณะ นิติศาสตร์และรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว
ผู้เขียน	นางบัวทอง จันทะวงศ์
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศึกษา)
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์อังสนา ธงไชย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการ ของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว โดยใช้แบบประเมินของ LibQUAL+™ ปี 2010 เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum Acceptable Service level) ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Desire level of service) และระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด (Perceived level of Service)

ประชากรและที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวในปีการศึกษา 2554 ภาคการศึกษาที่ 1 จำนวน 364 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว อยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย สำหรับปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดในทุกปัจจัยอยู่ในขอบเขตของการยอมรับได้แต่ยังไม่ตรงต่อความต้องการ และการคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านของขอบเขตของการยอมรับ พบว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดมีค่าเป็นบวก และช่องว่างระหว่างบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้แต่ยังไม่ตรงต่อความต้องการหรือคาดหวังไว้ โดยมีปัจจัย ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีขอบเขตการยอมรับได้ มีค่ากว้างที่สุดแต่ยังไม่ตรงต่อความต้องการหรือคาดหวังในส่วนช่องว่างบริการพอเพียงที่ผู้ใช้ยอมรับได้มากที่สุด คือ ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ค้นต้องการได้ง่าย ในส่วนปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อการบริการทางห้องสมุดควรมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ พัฒนานุเคราะห์ห้องสมุดให้มีความรู้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้ ด้านลักษณะทางกายภาพห้องสมุดควรมีการขยายพื้นที่ และมีห้องทำงานกลุ่ม และทำงานเดี่ยวเพิ่มขึ้น ด้านการครอบคลุมสารสนเทศ ควรมีการเพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้น

กลุ่ม และทำงานเดี่ยวเพิ่มขึ้น ด้านการครอบคลุมสารสนเทศ ควรมีการเพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นสารสนเทศ และบอกรับสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเพื่อให้การบริการมีคุณภาพเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าคุณภาพบริการห้องสมุดของคณะนิติศาสตร์มีคะแนนที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานในทุกปัจจัย

ด้านความพึงพอใจต่อห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพบว่า ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความก้าวหน้าเชี่ยวชาญในสาขาวิชาของตน และช่วยแยกแยะสารสนเทศที่น่าเชื่อถือและไม่น่าเชื่อถือ พัฒนาทักษะด้านความสามารถในการศึกษาและการทำงาน รวมถึงต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการต่อไปนี้ คือ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database) บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการห้องทำงานส่วนบุคคล

Independent Study Title	Service Quality Assessment of the Library at Faculty of Law and Political Science, University of Laos
Author	Mrs. Bouathong Jantawong
Degree	Master of Arts (Information Studies)
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Angsana Thongchai

ABSTRACT

The research was conducted to assess the quality of library services at the Faculty of Law and Political Science, National University of Laos using the evaluation form of LibQUAL + TM in 2010 for a survey of users' opinions on the minimum acceptable level of service, the expected level of service and level of services that were actually obtained from the library.

The population used in this study was undergraduate students in the Faculty of Law and Political Science. National University of Laos in the 2011 academic year, a total of 364 persons. The data was analyzed using percentage, mean and standard deviation.

The results showed that all factors were ranked at a moderate level. Factors determining the quality of library services were within the acceptable scope or range, but they did not directly correspond to the needs and expectations of users. Concerning the acceptable scope or range it was found that the quality of library services was positive. And the gap between the high levels of service was negative. This indicates that library service quality was at an acceptable level but it did not directly correspond to the needs and expectations of the users. As for adequacy that the users could accept the most was that the library had modern equipment providing easy access to the information. As for factor about the feelings of the users toward the library services, it was found that the library should urgently improve to develop the library staff to increase their knowledge and create trust among the users. Regarding its physical features, the library should expand its space and add more individual and group study rooms. Regarding information coverage, there should be more computers for information search and more subscriptions of electronic information to boost the service standard to that of the

Association of Research Libraries for the United States. It was also found that the library of the Faculty of Law and Political Science had a low standard of scores in all factors.

As for the satisfaction with the library, it was found that the users were satisfied at a moderate level. The library assisted the users to progress in the field of their expertise and helped them to identify both credible and incredible information as well as improve their skills and ability to study and work. They wanted the library to add services such as online database, interlibrary loan services and a personal study room.