



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก

แบบประเมิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบประเมินภาษาไทย

เรื่อง: การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ ความคาดหวัง การใช้ห้องสมุด และบริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

อธิบายศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด เช่น ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือในบุคลากรของห้องสมุด

2. ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด หมายถึง ลักษณะทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้บริการของผู้ใช้ เช่น สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายภายในห้องสมุด อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมไปถึง สถานที่ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการเข้าใช้

3. การควบคุมสารสนเทศ หมายถึง การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศรวมถึงเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการผู้ใช้ อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน สะดวก ทันสมัย รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้

4. ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ หมายถึง คุณภาพของบริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ แต่สามารถยอมรับได้

5. ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายถึง คุณภาพของบริการที่ดีที่สุดที่ผู้ใช้ต้องการได้รับและคาดหวังว่าจะต้องห้องสมุดสามารถให้บริการได้

6. ระดับบริการที่ได้รับจริง หมายถึง คุณภาพของบริการห้องสมุดที่ผู้ใช้ได้รับตามสภาพความเป็นจริงจากการติดต่อขอใช้บริการ มองเห็นและรู้สึกได้

7. บุคลากรห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยไม่รวมห้องสมุดคณะ เช่น บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ยืมคืน เป็นต้น

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

เมื่อท่านให้บริการของห้องสมุด ท่านพบว่า...	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ไม่มีความเห็น
ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
1. บุคลากรห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

จากตารางข้างต้นสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

1. ระดับบริการต่ำสุดในเรื่อง “บุคลากรห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้ใช้” ผู้ใช้ยอมรับได้ในระดับปานกลาง
2. ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับในเรื่อง “บุคลากรห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้ใช้” อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
3. ระดับบริการในเรื่อง “บุคลากรห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้ใช้” ผู้ใช้มีความเห็นว่าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ศึกษาอยู่ในภาควิชา ☐ นิติศาสตร์ ☐ รัฐศาสตร์ ☐ แพทย์ศาสตร์ ☐ บริหารธุรกิจ
ชั้นปีที่ ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว
คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว โดยวงกลมรอบตัวเลข
เพียง 1 ตัวเลข ลงในทุกช่องของระดับบริการทั้ง 3 ช่อง และกรุณาตอบทุกข้อ หากไม่มีความคิดเห็นให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ไม่มีความเห็น

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุด ท่านพบว่า...	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ต่ำ สูง	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ต่ำ สูง	ระดับบริการที่ได้รับจริง ต่ำ สูง	ไม่มีความเห็น
1. บุคลากรห้องสมุดได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2. ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งจากที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3. สถานที่ของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดการศึกษาและเรียนรู้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
4. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
5. เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
6. ห้องสมุดส่งเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุด ท่านพบว่า...	ระดับบริการที่สูงสุดที่ยอมรับได้ ต่ำ สูง	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ต่ำ สูง	ระดับบริการที่ได้รับจริง ต่ำ สูง	ไม่มี ความเห็น
7. บุคลากรห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ที่ตรงกับ ความต้องการใช้ในงานของนิสิต	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
9. ห้องสมุดมีพื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล เช่น โต๊ะอ่านเดี่ยว	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
10. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมและ สามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันที	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
11. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
12. มีความสะดวกวางไว้ในกรณี เอกสารจากห้องสมุดอื่น	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
13. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบ คำถามแก่ผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
14. บุคลากรห้องสมุดทำให้ฉันรู้สารสนเทศ และบริการที่มีตลอดเวลา	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
15. ห้องสมุดมีสถานที่สะดวก สบายและน่า มาใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุด ท่านพบว่า...	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ต่ำ สูง	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ต่ำ สูง	ระดับบริการที่ได้รับจริง ต่ำ สูง	ไม่มี ความเห็น
16. บุคลากรห้องสมุดมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
17. ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้เข้าถึง สารสนเทศที่ค้นต้องการได้ง่าย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
18. มีการสอนการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการ ประเมินและการนำไปใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
19. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
20. ห้องสมุดมีเครื่องมือในการสืบค้น สารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้ทำให้ค้นสืบค้น สิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
21. ห้องสมุดเป็นประตูที่เปิดทางให้สำหรับ ผู้ใช้เพื่อเข้ามาศึกษาเรียนรู้หรือทำการวิจัย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
22. บุคลากรห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
23. มีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้งานตามความ ต้องการเฉพาะบุคคล	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
24. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่เป็นฉบับตีพิมพ์และ อิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนต้องการในการใช้งาน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุด ท่านพบว่า...	ระดับบริการที่สูงสุดที่ยอมรับได้ ต่ำ	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ต่ำ สูง	ระดับบริการที่ได้รับจริง ต่ำ สูง	ไม่มี ความเห็น
25. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แบบกลุ่ม และการศึกษาแบบกลุ่ม	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
26. ห้องมีเอกสารจดหมายเหตุและเอกสาร ต้นฉบับและรูปภาพไว้ให้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
27. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการ แก้ไขปัญหา เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่ นำเชื่อถือให้ผู้ผู้ใช้ได้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

โปรดระบุระดับความเหมาะสมเกี่ยวกับรายละเอียดต่อไปนี้ โดยวงกลมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข

28. ห้องสมุดช่วยให้ฉันทันต่อพัฒนาการในสาขาหรือเรื่องที่สนใจ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	ไม่เหมาะสมอย่างมากที่สุด	เหมาะสมอย่างมากที่สุด
29. ห้องสมุดช่วยให้ฉันมีความก้าวหน้าเชี่ยวชาญในสาขาวิชาของฉัน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	ไม่เหมาะสมอย่างมากที่สุด	เหมาะสมอย่างมากที่สุด
30. ห้องสมุดช่วยให้ฉันมีประสิทธิภาพที่จะประสบความสำเร็จในวิชาชีพของฉัน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	ไม่เหมาะสมอย่างมากที่สุด	เหมาะสมอย่างมากที่สุด
31. ห้องสมุดช่วยให้ฉันสามารถเผยแพร่สารสนเทศที่เชื่อถือได้และไม่น่าเชื่อถือ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	ไม่เหมาะสมอย่างมากที่สุด	เหมาะสมอย่างมากที่สุด

32. ห้องสมุดทำให้ฉันมีทักษะด้านสารสนเทศที่ต้องใช้ในการทำงานหรือการศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	ไม่เหมาะสมอย่างมากที่สุด								
33. โดยทั่วไป ฉันมีความพอใจกับการใช้บริการห้องสมุด	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	ไม่เหมาะสมอย่างมากที่สุด								
34. โดยทั่วไป ฉันมีความพอใจกับการสนับสนุนด้านความรู้ การวิจัยที่ฉันต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	ไม่เหมาะสมอย่างมากที่สุด								
35. ท่านจะให้คำคุณภาพบริการห้องสมุดในภาพรวมทั้งหมดเท่าไร	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	แย่มากที่สุด								

โปรดระบุลักษณะการใช้ห้องสมุดของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก

36. ท่านใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการบ่อยเพียงใด	☐ ทุกวัน	☐ ทุกสัปดาห์	☐ ทุกเดือน	☐ ทุก 3 เดือน	☐ ไม่เคยใช้
37. ท่านเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดบ่อยเพียงใด (http://www.library.mju.ac.th)	☐ ทุกวัน	☐ ทุกสัปดาห์	☐ ทุกเดือน	☐ ทุก 3 เดือน	☐ ไม่เคยใช้
38. ท่านใช้โปรแกรมการค้นหา เช่น Yahoo, Google บ่อยเพียงใด	☐ ทุกวัน	☐ ทุกสัปดาห์	☐ ทุกเดือน	☐ ทุก 3 เดือน	☐ ไม่เคยใช้
39. ท่านใช้ห้องสมุดอื่น ๆ นอกเหนือจากห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ บ่อยเพียงใด (โปรดระบุชื่อห้องสมุดที่ท่านใช้)	☐ ทุกวัน	☐ ทุกสัปดาห์	☐ ทุกเดือน	☐ ทุก 3 เดือน	☐ ไม่เคยใช้

ท่านเคยให้บริการใดของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

ประเภทของบริการ	ความถี่ในการเข้าใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคยใช้
1. บริการยืม-คืน					
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
3. บริการจัดแสดงหนังสือใหม่					
4. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (OPAC)					
5. บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ					
6. บริการรายชื่อบทโครงการฉบับต้น					
7. บริการแนะนำแหล่งข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
8. บริการวารสารบนชั้น					
9. บริการวารสารล่วงเวลา (วารสารเยี่ยม)					
10. บริการหนังสือพิมพ์					
11. บริการหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า					
12. บริการจองหนังสือ					

ตอนที่ 3 บริการที่ต้องการใหม่ในอนาคต

ท่านต้องการให้เพิ่มบริการประเภทใด	ระดับความต้องการ				
	ต้องการมากที่สุด	ต้องการมาก	ต้องการปานกลาง	ต้องการน้อยที่สุด	ไม่ต้องการ
1. บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด					
2. บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database)					
3. บริการ E-books					
4. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์					
5. บริการห้องทำงานกลุ่ม					
6. บริการโต๊ะอ่านเดี่ยว					
7. บริการห้องคอมพิวเตอร์					
8. บริการสื่อสตรีมมิ่ง					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติดาว

1. ด้านบุคลากรห้องสมุด (ความรู้สึกรับใช้)

.....

2. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด (ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด)

.....

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (การควบคุมสารสนเทศ)

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

132

[illegible]

2. $\mathbb{C} \dot{E}^3/4 - |1/2|^{23}_4 \mathbb{R} \dot{A}, \mathbb{C} \dot{E}^{\circ} \zeta^{\circ} \alpha^1 \dot{E}^{\circ} \alpha^{1/2} \dot{I} \div \mathbb{C}$

[illegible]

3. $\mathbb{C}^3/4\cdot|\tilde{n}^{\otimes 21/2}\cdot{}^0_4|-|{}^3_4|^{1/2}\cdot\ddot{O}\text{-}\hat{A}\hat{e}\mathbb{C}^{\phi^{\alpha^1}\dot{E}^{\alpha^1}}|^{1/2}\cdot\mathbb{C}$

[The page contains faint, illegible vertical text.]

$$\mathfrak{C}^0(\mathbb{R})\text{-}\tilde{A}\nmid\hat{e}\div\mathring{A}\text{-}\hat{e}\hat{e}^3/4\text{-}\hat{e}\mathring{A}\tilde{E}\text{-}\mathcal{E},\text{ }^3/4\text{--}\rangle\tilde{E}\text{, }-\tilde{\mathcal{O}}\tilde{A}\text{-}|^3/4\text{--}^{\mathfrak{a}\mathfrak{O}}(\mathbb{R})\text{-}\mathring{A}(\mathbb{R})\text{-}^{-1/2}\mathring{A}'\mathring{\mathcal{O}}\text{-}$$

Survey (The survey is one page online)

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 highest) by indicating:

Minimum - the number that represents the minimum level of service that you would find acceptable

Desired - the number that represents the level of service that you personally want

Perceived - the number that represents the level of service that you believe our library currently provides

For each item, you must EITHER rate the in all three columns OR identify the item as “N/A” (not applicable). Selecting “N/A” will override all other answers for that item.

	When it comes to	My Minimum Service Level is		My Desired Service Level is		Perceived Service Performance is		N/A
		Low	High	Low	High	Low	High	
1)	Employees who instill confidences in users	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
2)	Making electronic resources accessible from my home or office	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
3)	Library space that inspires study and learning	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
4)	Giving users individual attention	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
5)	A library web site enabling me to locate information on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
6)	Contribution to the intellectual atmosphere of the campus	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		

	When it comes to	My Minimum Service Level is		My Desired Service Level is		Perceived Service Performance is		N/A
		Low	High	Low	High	Low	High	
7)	Employees who are consistently courteous	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	
8)	The printed library materials need for my work	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	
9)	Quiet space for individual activities	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	
10)	Readiness to respond to user's questions	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	
11)	The electronic information resources I need	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	
12)	Ease and timeliness in getting materials from other library	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	
13)	Employees who have the knowledge to answer user questions	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	
14)	Making me aware of library resources and services	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	
15)	A comfortable and inviting location	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	
16)	Employees who deal with users in a caring fashion	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	
17)	Modem equipment that lets me easily access needed information	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	
18)	Teaching me how to access, evaluate, and use information	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	

	When it comes to	My Minimum Service Level is		My Desired Service Level is		Perceived Service Performance is		N/A
		Low	High	Low	High	Low	High	
19)	Employees who understand the needs of their users	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
20)	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
21)	A gateway for study, learning, or research	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
22)	Willingness to help users	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
23)	Making information easily accessible for independent use	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
24)	Print and / or electronic journal collections I require for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
25)	Community space for group learning and group study	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
26)	The library provides access to archival materials (documents, manuscripts, and photographs)	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
27)	Dependability in handling users' service problems	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		

Please indicate the degree to which you agree with the following statements.												
28)	The library helps me stay abreast of developments in my field (s) of interest.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Strongly Disagree	Strongly agree
29)	The library aids my advancement in my academic discipline or work.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Strongly Disagree	Strongly agree
30)	The library enables me to be more efficient in my academic pursuits or work.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Strongly Disagree	Strongly agree
31)	The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information .	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Strongly Disagree	Strongly agree
32)	The library provides me with the information skills I need in my work or study.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Strongly Disagree	Strongly agree
33)	In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Strongly Disagree	Strongly agree
34)	In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Strongly Disagree	Strongly agree
35)	How would you rate the overall quality of the service provided by the Library?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Strongly Disagree	Strongly agree

Please indicate your library usage patterns:	
36)	How often do you use resources on library premises? ☐ Daily ☐ Weekly ☐ Monthly ☐ Quarterly ☐ Never
37)	How often do you access library resources through a library Web page ☐ Daily ☐ Weekly ☐ Monthly ☐ Quarterly ☐ Never
38)	How often do you use Yahoo (TM), or non-library gateways for information? ☐ Daily ☐ Weekly ☐ Monthly ☐ Quarterly ☐ Never



ภาคผนวก ข

คะแนนเกณฑ์เฉลี่ยปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 1 คะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของบริการที่ได้รับจริง ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

Amer ARL Coll/Universities *** Only Faculty **

TOT_PER mean 22 core perception items

Mean 6.925 Median 7.061 Std dev 1.187

Kurtosis 1.525 Skewness -.931 Minimum 1.000

Maximum 9.000

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	3.235	2.00	3.892	3.00	4.318
4.00	4.547	5.00	4.773	6.00	4.909
7.00	5.045	8.00	5.136	9.00	5.273
10.00	5.364	11.00	5.451	12.00	5.541
13.00	5.636	14.00	5.710	15.00	5.773
16.00	5.833	17.00	5.905	18.00	5.955
19.00	6.000	20.00	6.053	21.00	6.118
22.00	6.158	23.00	6.200	24.00	6.263
25.00	6.286	26.00	6.333	27.00	6.364
28.00	6.409	29.00	6.444	30.00	6.455
31.00	6.500	32.00	6.529	33.00	6.571
34.00	6.600	35.00	6.636	36.00	6.682
37.00	6.714	38.00	6.727	39.00	6.773
40.00	6.800	41.00	6.818	42.00	6.864
43.00	6.889	44.00	6.909	45.00	6.944
46.00	6.955	47.00	7.000	48.00	7.000
49.00	7.045	50.00	7.061	51.00	7.091
52.00	7.116	53.00	7.136	54.00	7.182
55.00	7.190	56.00	7.227	57.00	7.250
58.00	7.273	59.00	7.318	60.00	7.333
61.00	7.368	62.00	7.409	63.00	7.444
64.00	7.455	65.00	7.500	66.00	7.500
67.00	7.545	68.00	7.559	69.00	7.591
70.00	7.619	71.00	7.642	72.00	7.682
73.00	7.714	74.00	7.727	75.00	7.762
76.00	7.778	77.00	7.818	78.00	7.857
79.00	7.866	80.00	7.909	81.00	7.952
82.00	8.000	83.00	8.000	84.00	8.050
85.00	8.091	86.00	8.136	87.00	8.158
88.00	8.190	89.00	8.250	90.00	8.286
91.00	8.333	92.00	8.382	93.00	8.450
94.00	8.500	95.00	8.591	96.00	8.682
97.00	8.769	98.00	8.864	99.00	9.000

Valid cases 5410 Missing cases 0

ตารางที่ 2 คะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของช่องว่างบริการที่พอเพียงของสมาคม ห้องสมุด
เพื่อการวิจัย

11:44:15 7d Amer ARL Uni/Cols *** Faculty ***

TOTADGAP mean adeq gap 22 core items

Mean .316 Median .318 Std dev 1.445

Kurtosis 1.938 Skewness -.330 Minimum -7.375

Maximum 8.000

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-3.880	2.00	-3.148	3.00	-2.723
4.00	-2.364	5.00	-2.136	6.00	-1.909
7.00	-1.727	8.00	-1.591	9.00	-1.455
10.00	-1.364	11.00	-1.286	12.00	-1.207
13.00	-1.118	14.00	-1.054	15.00	-1.000
16.00	-.923	17.00	-.864	18.00	-.818
19.00	-.765	20.00	-.714	21.00	-.650
22.00	-.615	23.00	-.556	24.00	-.524
25.00	-.471	26.00	-.429	27.00	-.381
28.00	-.333	29.00	-.293	30.00	-.250
31.00	-.227	32.00	-.182	33.00	-.143
34.00	-.111	35.00	-.091	36.00	-.053
37.00	-.045	38.00	.000	39.00	.000
40.00	.000	41.00	.048	42.00	.091
43.00	.116	44.00	.143	45.00	.182
46.00	.227	47.00	.235	48.00	.273
49.00	.300	50.00	.318	51.00	.364
52.00	.409	53.00	.436	54.00	.455
55.00	.500	56.00	.526	57.00	.556
58.00	.591	59.00	.636	60.00	.667
61.00	.700	62.00	.727	63.00	.773
64.00	.810	65.00	.842	66.00	.864
67.00	.909	68.00	.952	69.00	1.000
70.00	1.000	71.00	1.050	72.00	1.095
73.00	1.136	74.00	1.182	75.00	1.227
76.00	1.273	77.00	1.300	78.00	1.343
79.00	1.383	80.00	1.421	81.00	1.476
82.00	1.524	83.00	1.571	84.00	1.632
85.00	1.672	86.00	1.727	87.00	1.773
88.00	1.857	89.00	1.909	90.00	2.000
91.00	2.091	92.00	2.182	93.00	2.314
94.00	2.421	95.00	2.542	96.00	2.682
97.00	2.889	98.00	3.141	99.00	3.622

Valid cases 5410 Missing cases 0

ตารางที่ 3 คะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของช่องว่างบริการระดับสูงของสมาคมห้องสมุด
เพื่อการวิจัย

11:44:15 7d Amer ARL Uni/Cols *** Faculty ***

TOTSUGAP mean superior gap 22 items

Mean -1.010 Median -.864 Std dev 1.234

Kurtosis 2.754 Skewness -.567 Minimum -7.375

Maximum 8.000

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-4.727	2.00	-4.161	3.00	-3.762
4.00	-3.434	5.00	-3.136	6.00	-2.953
7.00	-2.818	8.00	-2.715	9.00	-2.600
10.00	-2.526	11.00	-2.455	12.00	-2.364
13.00	-2.273	14.00	-2.190	15.00	-2.136
16.00	-2.056	17.00	-2.000	18.00	-1.955
19.00	-1.909	20.00	-1.857	21.00	-1.810
22.00	-1.765	23.00	-1.727	24.00	-1.695
25.00	-1.667	26.00	-1.636	7.00	-1.591
28.00	-1.571	29.00	-1.526	30.00	-1.500
31.00	-1.455	32.00	-1.409	33.00	-1.364
34.00	-1.333	35.00	-1.318	36.00	-1.273
37.00	-1.272	38.00	-1.227	39.00	-1.182
40.00	-1.167	41.00	-1.136	42.00	-1.102
43.00	-1.091	44.00	-1.045	45.00	-1.000
46.00	-1.000	47.00	-.955	48.00	-.944
49.00	-.905	50.00	-.864	51.00	-.857
52.00	-.818	53.00	-.810	54.00	-.773
55.00	-.737	56.00	-.726	57.00	-.682
58.00	-.667	59.00	-.636	60.00	-.619
61.00	-.591	62.00	-.551	63.00	-.545
64.00	-.524	65.00	-.500	66.00	-.471
67.00	-.455	68.00	-.409	69.00	-.381
70.00	-.364	71.00	-.318	72.00	-.286
73.00	-.273	74.00	-.227	75.00	-.222
76.00	-.182	77.00	-.156	8.00	-.136
79.00	-.095	80.00	-.068	81.00	-.045
82.00	.000	83.00	.000	84.00	.000
85.00	.048	86.00	.091	87.00	.136
88.00	.158	89.00	.200	90.00	.273
91.00	.318	92.00	.409	93.00	.474
94.00	.574	95.00	.682	96.00	.784
97.00	.952	98.00	1.271	99.00	1.682

Valid cases 5410 Missing cases 0

ตารางที่ 4 คะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของระดับบริการที่ได้รับจริงในปัจจัยความรู้สึก
ที่มีต่อบริการของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

11:44:15 7d Amer ARL Uni/Cols *** Faculty ***

D1AVGPER Aff of Service - Perceived Mean

Mean 7.194 Median 7.444 Std dev 1.340

Kurtosis 2.145 Skewness -1.177 Minimum .000

Maximum 9.000

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	2.778	2.00	3.556	3.00	4.116
4.00	4.556	5.00	4.778	6.00	5.000
7.00	5.111	8.00	5.222	9.00	5.333
10.00	5.444	11.00	5.500	12.00	5.638
13.00	5.750	14.00	5.846	15.00	5.889
16.00	6.000	17.00	6.111	18.00	6.111
19.00	6.222	20.00	6.222	21.00	6.333
22.00	6.333	23.00	6.444	24.00	6.444
25.00	6.500	26.00	6.556	27.00	6.571
28.00	6.667	29.00	6.667	30.00	6.750
31.00	6.778	32.00	6.778	33.00	6.875
34.00	6.889	35.00	6.889	36.00	7.000
37.00	7.000	38.00	7.000	39.00	7.000
40.00	7.111	41.00	7.111	42.00	7.125
43.00	7.222	44.00	7.222	45.00	7.222
46.00	7.250	47.00	7.333	48.00	7.333
49.00	7.375	50.00	7.444	51.00	7.444
52.00	7.444	53.00	7.500	54.00	7.556
55.00	7.556	56.00	7.556	57.00	7.625
58.00	7.667	59.00	7.667	60.00	7.667
61.00	7.778	62.00	7.778	63.00	7.778
64.00	7.875	65.00	7.889	66.00	7.889
67.00	7.889	68.00	8.000	69.00	8.000
70.00	8.000	71.00	8.000	72.00	8.000
73.00	8.111	74.00	8.111	75.00	8.111
76.00	8.222	77.00	8.222	78.00	8.222
79.00	8.333	80.00	8.333	81.00	8.333
82.00	8.444	83.00	8.444	84.00	8.444
85.00	8.556	86.00	8.556	87.00	8.667
88.00	8.667	89.00	8.743	90.00	8.778
91.00	8.778	92.00	8.875	93.00	8.889
94.00	9.000	95.00	9.000	96.00	9.000
97.00	9.000	98.00	9.000	99.00	9.000

Valid cases 5410 Missing cases 0

ตารางที่ 5 คะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของช่องว่างของบริการที่ยอมรับได้ในปัจจุบัน
ที่มีต่อบริการของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

11:44:15 7d Amer ARL Uni/Cols *** Faculty ***

D1ADQGAP Aff of Service - Mean Adequacy Gap

Mean .579 Median .556 Std dev 1.545

Kurtosis 2.735 Skewness -.481 Minimum -8.000

Maximum 8.000

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-4.111	2.00	-3.222	3.00	-2.556
4.00	-2.222	5.00	-2.000	6.00	-1.778
7.00	-1.556	8.00	-1.444	9.00	-1.250
10.00	-1.111	11.00	-1.000	12.00	-.889
13.00	-.847	14.00	-.778	15.00	-.667
16.00	-.625	17.00	-.556	18.00	-.500
19.00	-.444	20.00	-.333	21.00	-.333
22.00	-.250	23.00	-.222	24.00	-.222
25.00	-.111	26.00	-.111	27.00	-.111
28.00	.000	29.00	.000	30.00	.000
31.00	.000	32.00	.000	33.00	.000
34.00	.000	35.00	.111	36.00	.111
37.00	.111	38.00	.200	39.00	.222
40.00	.222	41.00	.250	42.00	.333
43.00	.333	44.00	.333	45.00	.444
46.00	.444	47.00	.444	48.00	.500
49.00	.556	50.00	.556	51.00	.625
52.00	.667	53.00	.667	54.00	.667
55.00	.778	56.00	.778	57.00	.778
58.00	.889	59.00	.889	60.00	.889
61.00	1.000	62.00	1.000	63.00	1.000
64.00	.111	65.00	1.111	66.00	1.111
67.00	1.222	68.00	1.222	69.00	1.222
70.00	1.250	71.00	1.333	72.00	1.333
73.00	1.375	74.00	1.444	75.00	1.444
76.00	1.556	77.00	1.556	78.00	1.625
79.00	1.667	80.00	1.714	81.00	1.778
82.00	1.778	83.00	1.889	84.00	1.889
85.00	2.000	86.00	2.000	87.00	2.111
88.00	2.222	89.00	2.250	90.00	2.333
91.00	2.500	92.00	2.556	93.00	2.667
94.00	2.778	95.00	3.000	96.00	3.111
97.00	3.333	98.00	3.778	99.00	4.164

Valid cases 5410 Missing cases 0

ตารางที่ 6 คะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของช่องว่างบริการระดับสูงในปัจจัยความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อ
บริการของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

11:44:16 7d Amer ARL Uni/Cols *** Faculty ***

DISUPGAP Aff of Service - Mean Superiority Gap

Mean -.752 Median -.556 Std dev 1.348

Kurtosis 3.911 Skewness -.831 Minimum -8.000

Maximum 8.000

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-5.333	2.00	-4.333	3.00	-3.778
4.00	-3.444	5.00	-3.117	6.00	-2.889
7.00	-2.750	8.00	-2.556	9.00	-2.444
10.00	-2.333	11.00	-2.222	12.00	-2.111
13.00	-2.000	14.00	-2.000	15.00	-1.889
16.00	-1.875	17.00	-1.778	18.00	-1.714
19.00	-1.667	20.00	-1.571	21.00	-1.556
22.00	-1.500	23.00	-1.444	24.00	-1.444
25.00	-1.333	26.00	-1.333	27.00	-1.250
28.00	-1.222	29.00	-1.222	30.00	-1.125
31.00	-1.111	32.00	-1.111	33.00	-1.000
34.00	-1.000	35.00	-1.000	36.00	-1.000
37.00	-.889	38.00	-.889	39.00	-.889
40.00	-.875	41.00	-.778	42.00	-.778
43.00	-.778	44.00	-.714	45.00	-.667
46.00	-.667	47.00	-.667	48.00	-.571
49.00	-.556	50.00	-.556	51.00	-.556
52.00	-.444	53.00	-.444	54.00	-.444
55.00	-.444	56.00	-.375	57.00	-.333
58.00	-.333	59.00	-.333	60.00	-.250
61.00	-.222	62.00	-.222	63.00	-.222
64.00	-.222	65.00	-.125	66.00	-.111
67.00	-.111	68.00	-.111	69.00	-.111
70.00	.000	71.00	.000	72.00	.000
73.00	.000	74.00	.000	75.00	.000
76.00	.000	77.00	.000	78.00	.000
79.00	.000	80.00	.111	81.00	.111
82.00	.111	83.00	.167	84.00	.222
85.00	.222	86.00	.250	87.00	.333
88.00	.375	89.00	.444	90.00	.556
91.00	.571	92.00	.667	93.00	.778
94.00	.889	95.00	1.000	96.00	1.167
97.00	1.444	98.00	1.778	99.00	2.370

Valid cases 5410 Missing cases 02

ตารางที่ 7 คะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของระดับบริการที่ได้รับจริงในปัจจุบันลักษณะทางกายภาพ
ของห้องสมุดของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

11:44:16 7d Amer ARL Uni/Cols *** Faculty ***

D2AVGPER Lib as Place - Perceived Mean

Mean 6.096 Median 6.500 Std dev 1.997

Kurtosis 1.571 Skewness -1.195 Minimum .000

Maximum 9.000

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	.000	2.00	.000	3.00	.000
4.00	1.000	5.00	2.000	6.00	2.400
7.00	2.800	8.00	3.000	9.00	3.400
10.00	3.600	11.00	3.800	12.00	4.000
13.00	4.000	14.00	4.200	15.00	4.400
16.00	4.500	17.00	4.600	18.00	4.750
19.00	4.800	20.00	5.000	21.00	5.000
22.00	5.000	23.00	5.000	24.00	5.000
25.00	5.200	26.00	5.200	27.00	5.250
28.00	5.400	29.00	5.400	30.00	5.500
31.00	5.500	32.00	5.600	33.00	.600
34.00	5.750	35.00	5.800	36.00	5.800
37.00	5.800	38.00	6.000	39.00	6.000
40.00	6.000	41.00	6.000	42.00	6.000
43.00	6.200	44.00	6.200	45.00	6.200
46.00	6.250	47.00	6.400	48.00	6.400
49.00	6.400	50.00	6.500	51.00	6.500
52.00	6.600	53.00	6.600	54.00	6.600
55.00	6.667	56.00	6.750	57.00	6.800
58.00	6.800	59.00	6.800	60.00	6.800
61.00	7.000	62.00	7.000	63.00	7.000
64.00	7.000	65.00	7.000	66.00	7.000
67.00	7.000	68.00	7.200	69.00	7.200
70.00	7.250	71.00	7.318	72.00	7.400
73.00	7.400	74.00	7.400	75.00	7.400
76.00	7.500	77.00	7.600	78.00	7.600
79.00	7.600	80.00	7.750	81.00	7.800
82.00	7.800	83.00	7.800	84.00	8.000
85.00	8.000	86.00	8.000	87.00	8.000
88.00	8.000	89.00	8.200	90.00	8.200
91.00	8.250	92.00	8.400	93.00	8.500
94.00	8.600	95.00	8.750	96.00	8.800
97.00	9.000	98.00	9.000	99.00	9.000

Valid cases 5410 Missing cases 0

ตารางที่ 8 คะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของช่องว่างของบริการที่พอเพียงในปัจจุบัน
ทางกายภาพของห้องสมุดของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

11:44:16 7d Amer ARL Uni/Cols *** Faculty ***

D2ADQGAP Lib as Place - Mean Adequacy Gap

Mean .649 Median .600 Std dev 1.989

Kurtosis 1.438 Skewness -.309 Minimum -8.000

Maximum 8.000

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-5.200	2.00	-4.200	3.00	-3.600
4.00	-3.000	5.00	-3.000	6.00	-2.600
7.00	-2.333	8.00	-2.000	9.00	-2.000
10.00	-1.750	11.00	-1.600	12.00	-1.400
13.00	-1.200	14.00	-1.000	15.00	-1.000
16.00	-1.000	17.00	-1.000	18.00	-.800
19.00	-.667	20.00	-.600	21.00	-.500
22.00	-.400	23.00	-.400	24.00	-.250
25.00	-.200	26.00	-.200	27.00	.000
28.00	.000	29.00	.000	30.00	.000
31.00	.000	32.00	.000	33.00	.000
34.00	.000	35.00	.000	36.00	.000
37.00	.000	38.00	.000	39.00	.000
40.00	.200	41.00	.200	42.00	.200
43.00	.333	44.00	.400	45.00	.400
46.00	.400	47.00	.500	48.00	.500
49.00	.600	50.00	.600	51.00	.641
52.00	.750	53.00	.800	54.00	.800
55.00	.800	56.00	1.000	57.00	1.000
58.00	1.000	59.00	1.000	60.00	1.000
61.00	1.200	62.00	1.200	63.00	1.200
64.00	1.250	65.00	1.333	66.00	1.400
67.00	1.400	68.00	1.400	69.00	1.500
70.00	1.600	71.00	1.600	72.00	1.667
73.00	1.750	74.00	1.800	75.00	1.800
76.00	2.000	77.00	2.000	78.00	2.000
79.00	2.000	80.00	2.000	81.00	2.200
82.00	2.200	83.00	2.333	84.00	2.400
85.00	2.500	86.00	2.600	87.00	2.750
88.00	2.800	89.00	3.000	90.00	3.000
91.00	3.000	92.00	3.250	93.00	3.400
94.00	3.600	95.00	3.800	96.00	4.000
97.00	4.400	98.00	4.800	99.00	5.600

Valid cases 5410 Missing cases 0

ตารางที่ 9 คะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของช่องว่างบริการระดับสูงในปัจจัยลักษณะทาง

กายภาพของห้องสมุดของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

11:44:16 7d Amer ARL Uni/Cols *** Faculty ***

D2SUPGAP Lib as Place - Mean Superiority Gap

Mean -.679 Median -.400 Std dev 1.944

Kurtosis 1.622 Skewness -.287 Minimum -8.000

Maximum 8.000

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-6.200	2.00	-5.500	3.00	-5.000
4.00	-4.600	5.00	-4.200	6.00	-4.000
7.00	-3.750	8.00	-3.400	9.00	-3.250
10.00	-3.200	11.00	-3.000	12.00	-2.800
13.00	-2.750	14.00	-2.600	15.00	-2.400
16.00	-2.400	17.00	-2.200	18.00	-2.200
19.00	-2.000	20.00	-2.000	21.00	-2.000
22.00	-2.000	23.00	-1.800	24.00	-1.750
25.00	-1.600	26.00	-1.600	27.00	-1.500
28.00	-1.500	29.00	-1.400	30.00	-1.400
31.00	-1.250	32.00	-1.200	33.00	-1.200
34.00	-1.200	35.00	-1.000	36.00	-1.000
37.00	-1.000	38.00	-1.000	39.00	-1.000
40.00	-.800	41.00	-.800	42.00	-.800
43.00	-.750	44.00	-.667	45.00	-.600
46.00	-.600	47.00	-.600	48.00	-.500
49.00	-.400	50.00	-.400	51.00	-.400
52.00	-.400	53.00	-.250	54.00	-.200
55.00	-.200	56.00	-.200	57.00	-.200
58.00	.000	59.00	.000	60.00	.000
61.00	.000	62.00	.000	66.00	.000
67.00	.000	68.00	.000	69.00	.000
70.00	.000	71.00	.000	72.00	.000
73.00	.000	74.00	.200	75.00	.200
76.00	.200	77.00	.333	78.00	.400
79.00	.400	80.00	.500	81.00	.600
82.00	.600	83.00	.750	84.00	.800
85.00	1.000	86.00	1.000	87.00	1.000
88.00	1.200	89.00	1.200	90.00	1.400
91.00	1.600	92.00	1.800	93.00	2.000
94.00	2.200	95.00	2.400	96.00	2.600
97.00	3.000	98.00	3.600	99.00	4.393

Valid cases 5410 Missing cases 0

ตารางที่ 10 คะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของบริการที่ได้รับจริงในปัจจัยการควบคุมทรัพยากร

สารสนเทศของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

11:44:17 7d Amer ARL Uni/Cols *** Faculty ***

D3AVGPER Info Control - Perceived Mean

Mean 6.930 Median 7.125 Std dev 1.251

Kurtosis 1.929 Skewness -1.078 Minimum .000

Maximum 9.000

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	2.875	2.00	3.625	3.00	4.041
4.00	4.375	5.00	4.625	6.00	4.849
7.00	5.000	8.00	5.110	9.00	5.200
10.00	5.250	11.00	5.375	12.00	5.500
13.00	5.500	14.00	5.625	15.00	5.750
16.00	5.750	17.00	5.875	18.00	5.875
19.00	6.000	20.00	6.000	21.00	6.125
22.00	6.125	23.00	6.250	24.00	6.250
25.00	6.250	26.00	6.375	27.00	6.375
28.00	6.375	29.00	6.500	30.00	6.500
31.00	6.500	32.00	6.571	33.00	6.625
34.00	6.625	35.00	6.625	36.00	6.750
37.00	6.750	38.00	6.750	39.00	6.857
40.00	6.875	41.00	6.875	42.00	6.875
43.00	7.000	44.00	7.000	45.00	7.000
46.00	7.000	47.00	7.000	48.00	7.125
49.00	7.125	50.00	7.125	51.00	7.125
52.00	7.125	53.00	7.241	54.00	7.250
55.00	7.250	56.00	7.250	57.00	7.286
58.00	7.375	59.00	7.375	60.00	7.375
61.00	7.375	62.00	7.487	63.00	7.500
64.00	7.500	65.00	7.500	66.00	7.500
67.00	7.625	68.00	7.625	69.00	7.625
70.00	7.625	71.00	7.714	72.00	7.750
73.00	7.750	74.00	7.750	75.00	7.750
76.00	7.857	77.00	7.875	78.00	7.875
79.00	7.875	80.00	7.875	81.00	8.000
82.00	8.000	83.00	8.000	84.00	8.000
85.00	8.125	86.00	8.125	87.00	8.143
88.00	8.250	89.00	8.250	90.00	8.286
91.00	8.375	92.00	8.429	93.00	8.500
94.00	8.571	95.00	8.625	96.00	8.750
97.00	8.87	98.00	9.000	99.00	9.000

Valid cases 5410 Missing cases 0

ตารางที่ 11 คะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของช่องว่างของบริการที่พอเพียงในปัจจัยการควบคุม
ทรัพยากรสารสนเทศของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

11:44:17 7d Amer ARL Uni/Cols *** Faculty ***

D3ADQGAP Info Control - Mean Adequacy Gap

Mean -.137 Median .000 Std dev 1.585

Kurtosis 1.767 Skewness -.376 Minimum -8.000

Maximum 8.000

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-4.746	2.00	-4.000	3.00	-3.500
4.00	-3.143	5.00	-2.875	6.00	-2.625
7.00	-2.500	8.00	-2.375	9.00	-2.250
10.00	-2.125	11.00	-2.000	12.00	-1.875
13.00	-1.750	14.00	-1.714	15.00	-1.625
16.00	-1.500	17.00	-1.500	18.00	-1.375
19.00	-1.375	20.00	-1.250	21.00	-1.250
22.00	-1.125	23.00	-1.125	24.00	-1.000
25.00	-1.000	26.00	-1.000	27.00	-.875
28.00	-.875	29.00	-.750	30.00	-.750
31.00	-.750	32.00	-.625	33.00	-.625
34.00	-.625	35.00	-.500	36.00	-.500
37.00	-.500	38.00	-.400	39.00	-.375
40.00	-.375	1.00	-.375	42.00	-.250
43.00	-.250	44.00	-.250	45.00	-.167
46.00	-.125	47.00	-.125	48.00	-.125
49.00	.000	50.00	.000	51.00	.000
52.00	.000	53.00	.000	54.00	.000
55.00	.125	56.00	.125	57.00	.125
58.00	.167	59.00	.250	60.00	.250
61.00	.250	62.00	.375	63.00	.375
64.00	.375	65.00	.500	66.00	.500
67.00	.500	68.00	.585	69.00	.625
70.00	.625	71.00	.667	72.00	.750
73.00	.750	74.00	.800	75.00	.875
76.00	.875	77.00	1.000	78.00	1.000
79.00	1.000	80.00	1.125	81.00	1.125
82.00	1.143	83.00	1.250	84.00	1.250
85.00	1.375	86.00	1.375	87.00	1.500
88.00	1.500	89.00	1.625	90.00	1.625
91.00	1.750	92.00	1.875	93.00	2.000
94.00	2.125	95.00	2.250	96.00	2.375
97.00	2.625	98.00	2.875	99.00	3.375

Valid cases 5410 Missing cases 0

ตารางที่ 12 คะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของช่องว่างบริการระดับสูงในปัจจัยการควบคุม
ทรัพยากรสารสนเทศ ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

11:44:17 7d Amer ARL Uni/Cols *** Faculty ***

D3SUPGAP Info Control - Mean Superiority Gap

Mean -1.430 Median -1.250 Std dev 1.335

Kurtosis 2.292 Skewness -.632 Minimum -8.000

Maximum 8.000

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-5.500	2.00	-4.875	3.00	-4.375
4.00	-4.000	5.00	-3.750	6.00	-3.625
7.00	-3.500	8.00	-3.37	9.00	-3.250
10.00	-3.125	11.00	-3.000	12.00	-3.000
13.00	-2.875	14.00	-2.750	15.00	-2.640
16.00	-2.625	17.00	-2.500	18.00	-2.500
19.00	-2.429	20.00	-2.375	21.00	-2.375
22.00	-2.250	23.00	-2.250	24.00	-2.125
25.00	-2.125	26.00	-2.125	27.00	-2.000
28.00	-2.000	29.00	-2.000	30.00	-1.875
31.00	-1.875	32.00	-1.875	33.00	-1.857
34.00	-1.750	35.00	-1.750	36.00	-1.750
37.00	-1.625	38.00	-1.625	39.00	-1.625
40.00	-1.625	41.00	-1.500	42.00	-1.500
43.00	-1.500	44.00	-1.500	45.00	-1.376
46.00	-1.375	47.00	-1.375	48.00	-1.375
49.00	-1.250	50.00	-1.250	51.00	-1.250
52.00	-1.250	53.00	-1.143	54.00	-1.125
55.00	-1.125	56.00	-1.125	57.00	-1.125
58.00	-1.000	59.00	-1.000	60.00	-1.000
61.00	-1.000	62.00	-1.000	63.00	-.875
64.00	-.875	65.00	-.875	66.00	-.857
67.00	-.750	68.00	-.750	69.00	-.750
70.00	-.750	71.00	-.676	72.00	-.625
73.00	-.625	74.00	-.625	75.00	-.500
76.00	-.500	77.00	-.500	78.00	-.500
79.00	-.375	80.00	-.375	81.00	-.375
82.00	-.250	83.00	-.250	84.00	-.250
85.00	-.125	86.00	-.125	87.00	-.125
88.00	.000	89.00	.000	90.00	.000
91.00	.000	92.00	.000	93.00	.125
94.00	.250	95.00	.250	96.00	.375
97.00	.625	98.00	.857	99.00	1.375

Valid cases 5410 Missing cases 0

11:44:17 7d Amer ARL Uni/Cols *** Faculty ***



ภาคผนวก ค
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. อาจารย์ จันสี พวงสุเกด ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว
2. อาจารย์ สีทอง สีขาว ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกวิชาการ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางบัวทอง จันทะวงศ์

วันเดือนปีเกิด

12 พฤศจิกายน 2512

ประวัติการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมัธยมสีสะเกหาค

จังหวัดเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ปริญญาตรี(ภาษาสเปน)มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

ประวัติการทำงาน

คณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved