

บทที่ 4

ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศ ระดับการรับรู้ และระดับความคาดหวัง วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ และปัญหาของการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี ผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและอักษรย่อต่าง ๆ มีความหมายดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)
PER	แทน	ระดับการรับรู้ (Level of the Perception)
EX	แทน	ระดับความคาดหวัง (Level of the Expectation)
เกษตร	แทน	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร
สังคม	แทน	คณะเทคโนโลยีสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 6 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการสารสนเทศ
- ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการสารสนเทศ
- ตอนที่ 4 คุณภาพการบริการสารสนเทศที่ได้รับ
- ตอนที่ 5 ปัญหาการให้บริการสารสนเทศ
- ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลเบื้องต้น	ระดับการศึกษา		รวม (n=336)
	ปวส. (n=47)	ปริญญาตรี (n=289)	
1. เพศ หญิง	33 9.8%	169 50.3%	202 60.1%
ชาย	14 4.2%	120 35.7%	134 39.9%
2. คณะ เทคโนโลยีสังคม	17 5.1%	173 51.5%	190 56.5%
เทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการเกษตร	30 8.9%	116 34.5%	146 43.5%
3. ชั้น ปีที่ 1	25 7.4%	77 22.9%	102 30.4%
ปีที่ 2	22 6.5%	47 14.0%	69 20.5%
ปีที่ 3	-	90 26.8%	90 26.8%
ปีที่ 4	-	75 22.3%	75 22.3%

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 60.1 และอีก 134 คน เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.9 โดยศึกษาในคณะเทคโนโลยีสังคม จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการเกษตร จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาและชั้นปี พบว่ากลุ่มตัวอย่างศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการสารสนเทศ แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ที่มารับบริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ

วัตถุประสงค์ที่มารับบริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ เพื่อ (n = 336)	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
1. ยืมหนังสือ	271	80.7	1
2. ยืมวารสาร	41	12.2	10
3. ยืมสื่อมัลติมีเดีย (วีซีดี, ดีวีดี)	13	3.9	11
4. อ่านหนังสือ / ตำราวิชาการ	223	66.4	3
5. อ่านหนังสือบันเทิง นวนิยาย เรื่องสั้น	123	36.6	8
6. อ่านวารสารวิชาการ	41	12.2	10
7. อ่านวารสารทั่วไป / นิตยสาร	80	23.8	9
8. อ่านหนังสือพิมพ์	177	52.7	5
9. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์	153	45.5	6
10. ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	226	67.3	2
11. หาข้อมูลที่เกี่ยวข้องวิชาที่เรียน	206	61.3	4
12. ทำการบ้าน รายงาน ทบทวนบทเรียน	142	42.3	7

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการมารับบริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ เพื่อการยืมหนังสือมากที่สุด ร้อยละ 80.7 รองลงมาได้แก่ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 67.3 อ่านหนังสือ / ตำราวิชาการ ร้อยละ 66.4 หาข้อมูลที่เกี่ยวข้องวิชาที่เรียน ร้อยละ 61.3 อ่านหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 52.7 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 45.5 ทำการบ้าน รายงาน ทบทวนบทเรียน ร้อยละ 42.3 อ่านหนังสือบันเทิง นวนิยาย เรื่องสั้น

ร้อยละ 36.6 อ่านวารสารทั่วไป / นิตยสาร ร้อยละ 23.8 ยืม/อ่านวารสารวิชาการ ร้อยละ 12.2 และ ยืมสื่อมัลติมีเดีย (วีซีดี, ดีวีดี) ร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของวิธีการที่ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ

วิธีการที่ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการทำงานวิทยบริการฯ (n = 336)	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
1. สืบค้นจากรายการทรัพยากรออนไลน์ (OPAC) จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุด	238	70.8	2
2. สืบค้นจากรายการทรัพยากรออนไลน์ (OPAC) จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอก	59	17.6	4
3. ค้นหาตามชั้นหนังสือ	240	71.4	1
4. ถามเพื่อน	94	28.0	3
5. ถามบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	55	16.4	5

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาใช้วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการค้นหาตามชั้นหนังสือมากที่สุด ร้อยละ 71.4 รองลงมาได้แก่ ใช้วิธีสืบค้นจากรายการทรัพยากรออนไลน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุด ร้อยละ 70.8 ใช้วิธีการถามเพื่อน ร้อยละ 28.0 ใช้วิธีสืบค้นจากรายการทรัพยากรออนไลน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอก ร้อยละ 17.6 และใช้วิธีถามบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศของงานวิทยบริการ ฯ (ห้องสมุด) ที่ใช้
บริการ

ทรัพยากรสารสนเทศของงานวิทยบริการ ฯ (ห้องสมุด) ที่ใช้บริการ (n = 336)	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
1. หนังสือภาษาไทย	136	40.5	2
2. หนังสือภาษาต่างประเทศ	29	8.6	14
3. หนังสืออ้างอิง	125	37.2	3
4. รายงานประจำปี	21	6.3	15
5. สิ่งพิมพ์รัฐบาล	58	17.3	11
6. สิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย	38	11.3	12
7. ปัญหาพิเศษ	121	36.0	4
8. เอกสารงานวิจัยสัมมนา	71	21.1	10
9. วารสารวิชาการ	78	23.2	9
10. วารสารทั่วไป/นิตยสาร	115	34.2	6
11. นวนิยาย	104	31.0	7
12. เรื่องสั้น	87	25.9	8*
13. เรื่องแปล	33	9.8	13
14. หนังสือพิมพ์	214	63.7	1
15. ซีดีรอม	11	3.3	16
16. ฐานข้อมูลออนไลน์	118	35.1	5
17. อื่น ๆ	3	0.9	17

จากตารางที่ 5 ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาใช้บริการหนังสือพิมพ์มากที่สุด ร้อยละ 63.7 รองลงมาได้แก่ หนังสือภาษาไทย ร้อยละ 40.5 หนังสืออ้างอิง ร้อยละ 37.2 ปัญหาพิเศษ ร้อยละ 36.0 ฐานข้อมูลออนไลน์ ร้อยละ 35.1 วารสารทั่วไป/นิตยสาร ร้อยละ 34.2 นวนิยาย ร้อยละ 31.0 เรื่องสั้น ร้อยละ 25.9 วารสารวิชาการ ร้อยละ 23.2 เอกสารงานวิจัยสัมมนา ร้อยละ 21.1 สิ่งพิมพ์รัฐบาล ร้อยละ 17.3 สิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย ร้อยละ 11.3 เรื่องแปล ร้อยละ 9.8 หนังสือภาษาต่างประเทศ ร้อยละ 8.6 รายงานประจำปี ร้อยละ 6.3 ซีดีรอม ร้อยละ 3.3 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของบริการสารสนเทศที่ใช้บริการ

บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการ ฯ ที่ใช้บริการ (n = 336)	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
1. บริการยืม-คืน	273	81.3	1
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	39	11.6	5
3. บริการสืบค้นโอแพค	149	44.3	3
4. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ	17	5.1	6
5. บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต	224	66.7	2
6. บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์	105	31.3	4
7. บริการ โสตทัศนูปกรณ์	6	1.8	7
8. อื่น ๆ	2	0.6	8

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ร้อยละ 81.3 รองลงมาได้แก่ บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 66.7 บริการสืบค้นโอแพค ร้อยละ 44.3 บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 31.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ร้อยละ 11.6 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 5.1 บริการโสตทัศนูปกรณ์ ร้อยละ 1.8 และอื่น ๆ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุ ร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการ ฯ

ความถี่ในการใช้บริการฯ	จำนวน	ร้อยละ
1.ทุกวัน	11	3.3
2. สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	100	29.8
3. สัปดาห์ละครั้ง	67	19.9
4. เดือนละ 2-3 ครั้ง	93	27.7
5. เดือนละครั้ง	20	6.0
6. ภาคการศึกษาละ 2-3 ครั้ง	38	11.3
7. ภาคการศึกษาละครั้ง	7	2.1
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการ ฯ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาได้แก่ เดือนละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.7 สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 ภาคการศึกษาละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.3 เดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.0 ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และภาคการศึกษาละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่วงเวลา 08.00-12.00 น.	29	8.6
2. ช่วงเวลา 12.00-13.00 น.	24	7.1
3. ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	168	50.0
4. ช่วงเวลา 16.00-20.00 น.	115	34.2
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 13.00-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 16.00-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 34.2 ช่วงเวลา 08.00-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 8.6 และช่วงเวลา 12.00- 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการสารสนเทศ

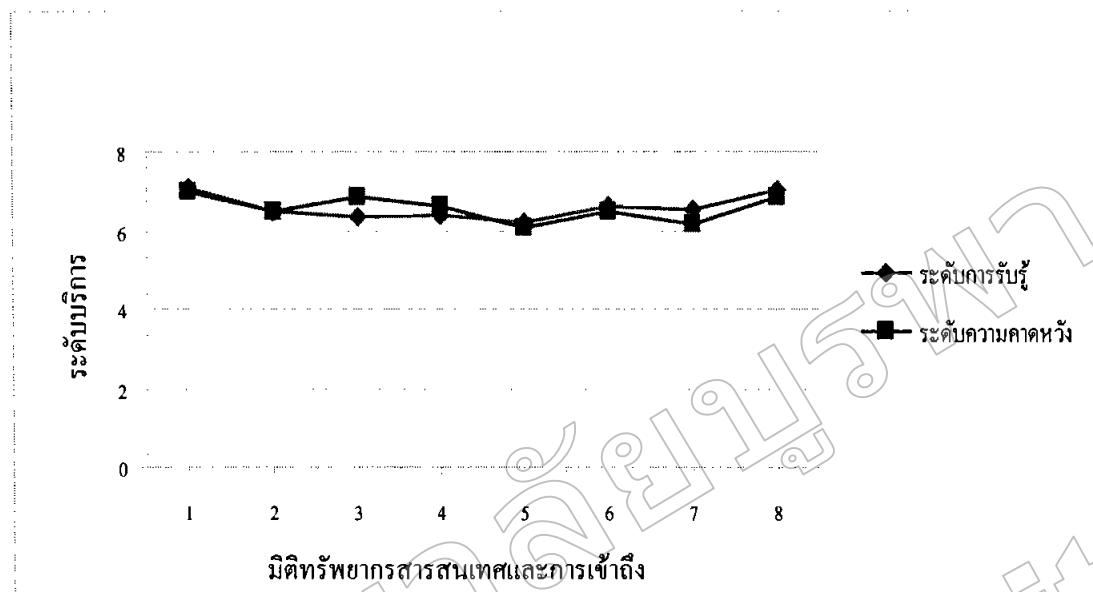
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และคุณภาพการบริการสารสนเทศจำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาในภาพรวม

มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	ระดับการรับรู้ (PER)				ระดับความคาดหวัง (EX)				ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX		แปลผลช่วงห่างระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล		$\bar{X}$	SD	แปลผล		PER และ EX		
1. ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษา การเรียนรู้ หรือการวิจัย	7.09	1.471	มาก		7.00	1.533	มาก		0.09		ประทับใจ
2. มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้	6.49	1.490	ปานกลาง		6.46	1.447	ปานกลาง		0.03		ประทับใจ
3. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ต้องการ	6.34	1.626	ปานกลาง		6.85	1.813	มาก		-0.51		ไม่ประทับใจ
4. มีวารสารทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ต้องการ	6.40	1.557	ปานกลาง		6.63	1.618	มาก		-0.23		ไม่ประทับใจ
5. สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้จากภายนอกห้องสมุด	6.20	1.614	ปานกลาง		6.09	1.625	ปานกลาง		0.11		ประทับใจ
6. มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) ง่ายต่อการใช้งาน ทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้	6.60	1.645	มาก		6.47	1.745	ปานกลาง		0.13		ประทับใจ
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการยืมต่อการเข้าถึง	6.51	1.470	มาก		6.16	1.611	ปานกลาง		0.35		ประทับใจ
สำหรับการใช้เป็นรายบุคคล											
8. เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	7.04	1.492	มาก		6.84	1.728	มาก		0.20		ประทับใจ
รวม	6.58	1.105	มาก		6.56	1.114	มาก		0.02		ประทับใจ

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศในภาพรวม ตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง จากระดับการรับรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษา การเรียนรู้ หรือการวิจัย ($\bar{X} = 7.09$) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 7.04$) มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ ($\bar{X} = 6.60$) เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการง่ายต่อการเข้าถึงสำหรับการใช้เป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 6.51$) และมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 6.49$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษา การเรียนรู้ หรือการวิจัย ($\bar{X} = 7.00$) มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้อยู่ต้องการ ($\bar{X} = 6.85$) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 6.84$) มีวารสารทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้อยู่ต้องการ ($\bar{X} = 6.63$) และมีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ ($\bar{X} = 6.47$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศในภาพรวมตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ปรากฏว่า โดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นบวก (0.02) แสดงว่าผู้ใช้บริการประทับใจในการบริการของห้องสมุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่ผู้ใช้บริการประทับใจ ได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษา การเรียนรู้ หรือการวิจัย มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้จากภายนอกห้องสมุด เช่น จากบ้านและคณะ มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการง่ายต่อการเข้าถึงสำหรับการใช้เป็นรายบุคคล เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ส่วนข้อที่การบริการที่ไม่ประทับใจ ได้แก่ มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้อยู่ต้องการ และมีวารสารทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้อยู่ต้องการ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาในภาพรวม

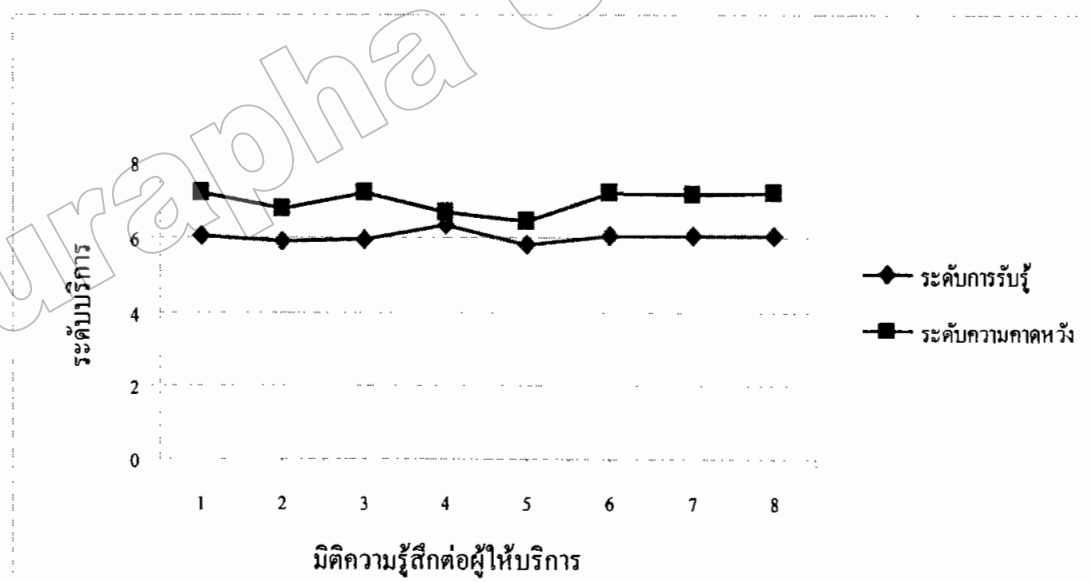
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และคุณภาพการบริการสารสนเทศจำแนกตาม
มิตិความรู้สึกลูกค้าผู้ให้บริการของนักศึกษาในภาพรวม

มิติความรู้สึกลูกค้าผู้ให้บริการ	ระดับการรับรู้ (PER)				ระดับความคาดหวัง (EX)		ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล		
1. ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.06	1.826	ปานกลาง	7.17	1.792	มาก	-1.11	ไม่ประทับใจ
2. ผู้ให้บริการให้ความสนใจเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล	5.91	1.772	ปานกลาง	6.78	1.892	มาก	-0.87	ไม่ประทับใจ
3. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน	5.96	2.003	ปานกลาง	7.19	1.887	มาก	-1.23	ไม่ประทับใจ
4. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	6.35	1.778	ปานกลาง	6.68	1.887	มาก	-0.33	ไม่ประทับใจ
5. ผู้ให้บริการตอบคำถามชัดเจนเป็นที่น่าสนใจ	5.82	1.926	ปานกลาง	6.44	1.834	ปานกลาง	-0.62	ไม่ประทับใจ
6. ผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ	6.05	1.957	ปานกลาง	7.20	1.783	มาก	-1.15	ไม่ประทับใจ
7. ผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ	6.06	2.021	ปานกลาง	7.12	2.024	มาก	-1.06	ไม่ประทับใจ
8. ผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ	6.03	1.966	ปานกลาง	7.19	1.846	มาก	-1.16	ไม่ประทับใจ
รวม	6.03	1.526	ปานกลาง	6.97	1.465	มาก	-0.94	ไม่ประทับใจ

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศในภาพรวม ตามมิตินความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ให้บริการ จากระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 6.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.35$) ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.06$) ผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.05$) และผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 6.03$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 7.20$) ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนและผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 7.19$) ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 7.17$) และผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 7.12$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศในภาพรวม ตามมิตินความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ให้บริการ ปรากฏว่าพิจารณาเป็นรายข้อและโดยภาพรวม ผลต่างมีค่าเป็นลบทุกรายการ (-0.94) แสดงว่า การบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิตินความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาในภาพรวม

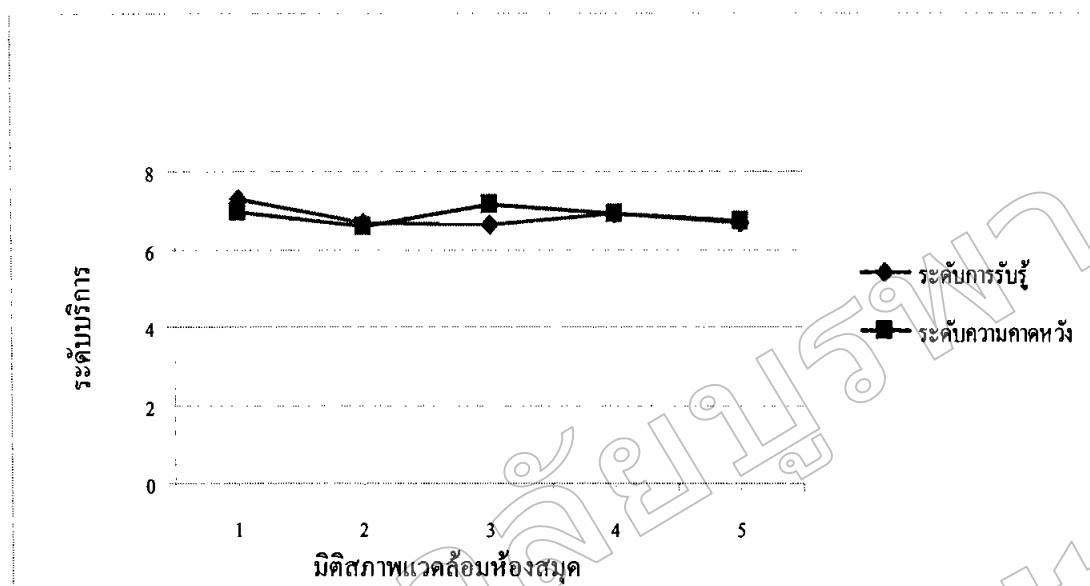
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศด้าน
มิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาในภาพรวม

มิติสภาพห้องสมุด	ระดับการรับรู้ (PER)				ระดับความคาดหวัง (EX)		ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล		
1. สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	7.29	1.528	มาก	6.95	1.739	มาก	0.34	ประทับใจ
2. สถานที่ที่เปี่ยมแรงดึงดูดให้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้	6.66	1.590	มาก	6.59	1.706	มาก	0.07	ประทับใจ
3. มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม	6.63	1.672	มาก	7.14	1.696	มาก	-0.51	ไม่ประทับใจ
4. มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน	6.92	1.708	มาก	6.93	1.837	มาก	-0.01	ไม่ประทับใจ
5. สถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ	6.69	1.737	มาก	6.72	1.766	มาก	-0.03	ไม่ประทับใจ
รวม	6.84	1.347	มาก	6.87	1.420	มาก	-0.03	ไม่ประทับใจ

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศในภาพรวม ตามมิติสภาพห้องสมุดจากระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.84$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 7.29$) มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน ($\bar{X} = 6.92$) และสถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ($\bar{X} = 6.69$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.87$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 7.14$) สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 6.95$) และมีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน ($\bar{X} = 6.93$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศในภาพรวม ตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด ปรากฏว่า โดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ (-0.03) แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่ผู้ใช้บริการประทับใจ ได้แก่ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า และสถานที่เป็นแรงดึงดูดให้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ ส่วนข้อที่การบริการที่ไม่ประทับใจ ได้แก่ สถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม มุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน และสถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาในภาพรวม

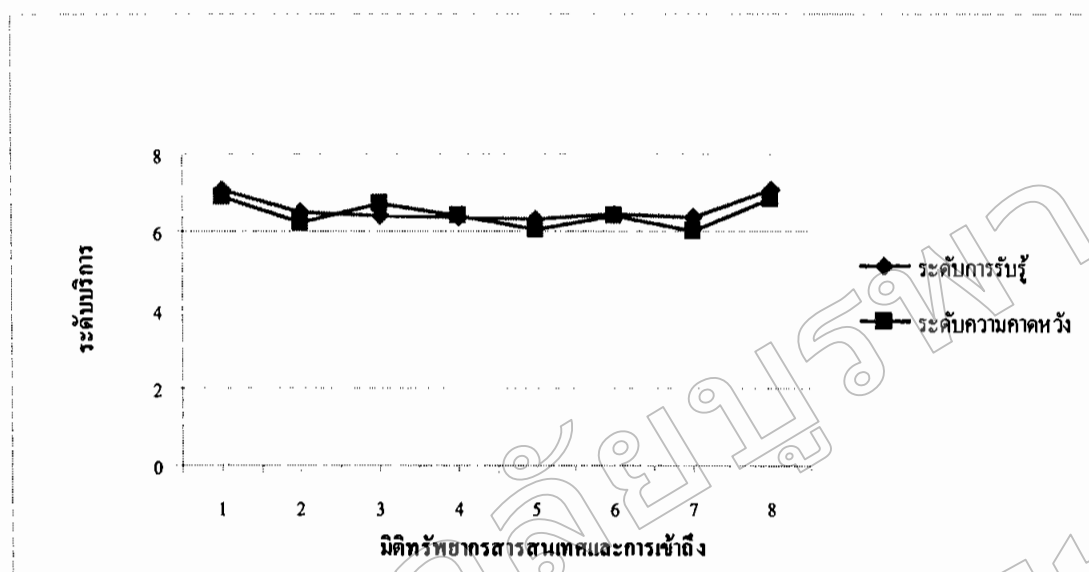
การรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรีที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศจําแนกตามคณะ
 ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และคุณภาพการบริการสารสนเทศจําแนกตาม
 มติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม

มติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	ระดับการรับรู้ (PER)				ระดับความคาดหวัง (EX)				ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	PER	EX		
1. ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษารับรู้หรือการวิจัย	7.07	1.558	มาก	6.88	1.556	มาก	0.19			ประทับใจ
2. มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการ ของผู้ใช้	6.48	1.507	ปานกลาง	6.24	1.294	ปานกลาง	0.24			ประทับใจ
3. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	6.41	1.607	ปานกลาง	6.74	1.749	มาก	-0.33			ไม่ประทับใจ
4. มีวารสารทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	6.35	1.539	ปานกลาง	6.42	1.560	ปานกลาง	-0.07			ไม่ประทับใจ
5. สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้จากภายนอกห้องสมุด เช่น จากบ้าน และคณะ	6.32	1.625	ปานกลาง	6.07	1.633	ปานกลาง	0.25			ประทับใจ
6. มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์(OPAC)ง่ายต่อการใช้งาน ทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้	6.47	1.670	ปานกลาง	6.39	1.695	ปานกลาง	0.08			ประทับใจ
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการง่ายต่อการเข้าถึง สำหรับการใช้เป็นรายบุคคล	6.38	1.513	ปานกลาง	5.99	1.605	ปานกลาง	0.39			ประทับใจ
8. เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยง่ายต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหา สิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	7.07	1.492	มาก	6.84	1.746	มาก	0.23			ประทับใจ
รวม	6.57	1.111	มาก	6.45	1.051	ปานกลาง	0.12			ประทับใจ

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคมที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศในภาพรวม ตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง จากระดับการรับรู้โดยรวมมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 6.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาการเรียนรู้หรือการวิจัย และเครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 7.07$) มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 6.48$) มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ ($\bar{X} = 6.47$) และมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานต้องการ ($\bar{X} = 6.41$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 6.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาการเรียนรู้หรือการวิจัย ($\bar{X} = 6.88$) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 6.84$) มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานต้องการ ($\bar{X} = 6.74$) และ ผู้ใช้มีความต้องการปานกลาง ได้แก่ มีวารสารทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานต้องการ ($\bar{X} = 6.42$) และมีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ ($\bar{X} = 6.39$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคมที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ ตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นบวก (0.12) แสดงว่าผู้ใช้บริการประทับใจในการบริการของห้องสมุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่ผู้ใช้บริการประทับใจได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาการเรียนรู้หรือการวิจัย มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้จากภายนอกห้องสมุด เช่น จากบ้านและคณะ มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการง่ายต่อการเข้าถึงสำหรับการใช้เป็นรายบุคคล และเครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ส่วนข้อที่การบริการที่ไม่ประทับใจได้แก่ มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานต้องการ และมีวารสารทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานต้องการ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม

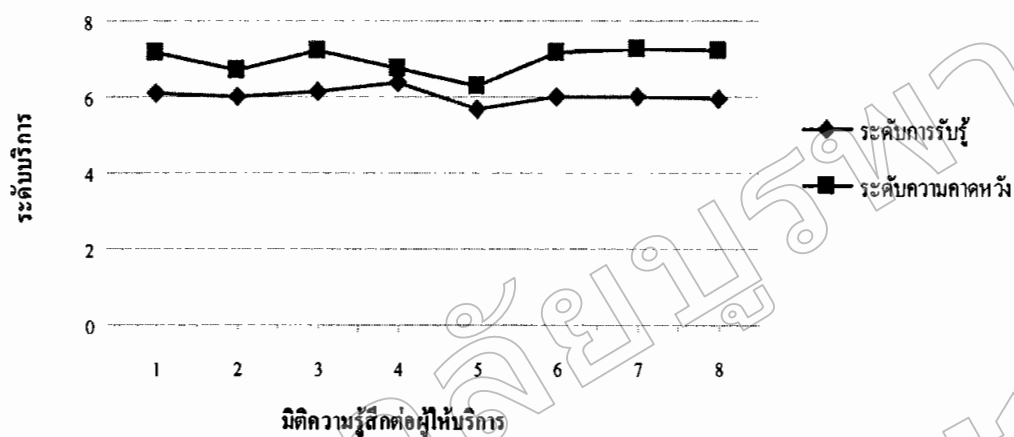
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศจำแนกตาม
 มติความรู้สึกลูกต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม

มิตความรู้สึกลูกต่อผู้ให้บริการ	ระดับการรับรู้ (PER)			ระดับความคาดหวัง (EX)			ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล		
1. ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.07	1.797	ปานกลาง	7.15	1.725	มาก	-1.08	ไม่ประทับใจ
2. ผู้ให้บริการให้ความสนใจเอาใจใส่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล	6.02	1.517	ปานกลาง	6.68	1.775	มาก	-0.66	ไม่ประทับใจ
3. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน	6.14	1.850	ปานกลาง	7.21	1.890	มาก	-1.07	ไม่ประทับใจ
4. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ	6.35	1.787	ปานกลาง	6.74	1.852	มาก	-0.39	ไม่ประทับใจ
5. ผู้ให้บริการตอบคำถามชัดเจนเป็นที่น่าพอใจ	5.69	1.982	ปานกลาง	6.27	1.801	ปานกลาง	-0.58	ไม่ประทับใจ
6. ผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ	6.01	1.935	ปานกลาง	7.18	1.794	มาก	-1.17	ไม่ประทับใจ
7. ผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามผู้ให้บริการ	6.01	2.013	ปานกลาง	7.24	1.934	มาก	-1.23	ไม่ประทับใจ
8. ผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการให้บริการของผู้ใช้บริการ	5.97	1.942	ปานกลาง	7.22	1.786	มาก	-1.25	ไม่ประทับใจ
รวม	6.03	1.428	ปานกลาง	6.96	1.371	มาก	-0.93	ไม่ประทับใจ

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคมที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศตามมิติความรู้สึกต่อผู้ให้บริการ จากระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 6.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.35$) ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ($\bar{X} = 6.14$) ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 6.07$) ผู้ใช้บริการผู้ให้บริการให้ความสนใจเอาใจใส่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 6.02$) และผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถาม ($\bar{X} = 6.01$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.96$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถาม ($\bar{X} = 7.24$) ผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการให้บริการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 7.22$) ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ($\bar{X} = 7.21$) ผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 7.18$) และผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 7.15$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม ตามมิติความรู้สึกต่อผู้ให้บริการ ปรากฏว่าพิจารณาเป็นรายข้อและโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ (-0.93) แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม

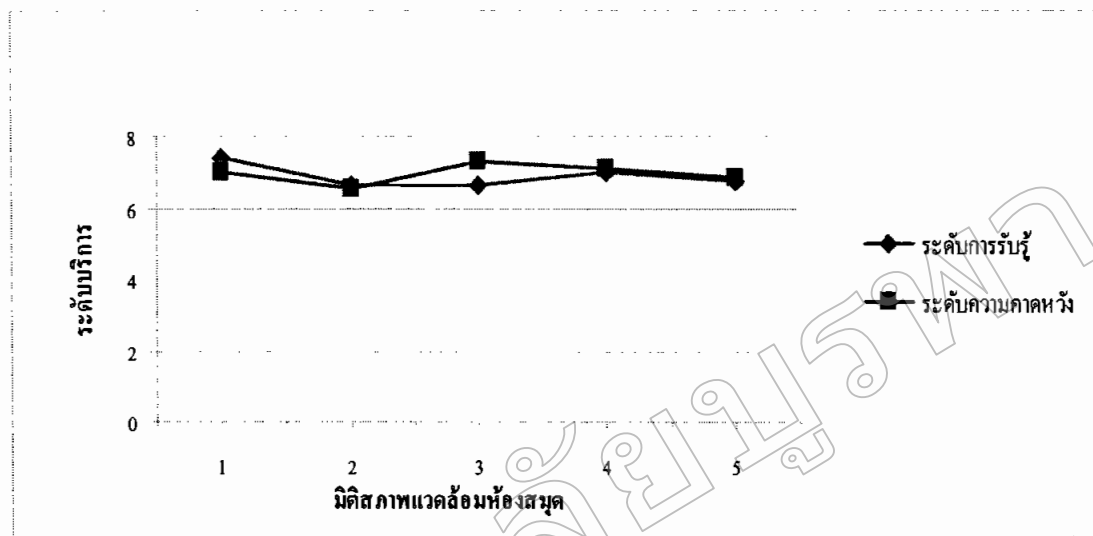
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของคณะเทคโนโลยีสังคม

มิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด	ระดับการรับรู้ (PER)				ระดับความคาดหวัง (EX)				ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล				
1. สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	7.38	1.393	มาก	6.99	1.692	มาก	0.39	ประทับใจ		
2. สถานที่ที่เป็นแรงดึงดูดให้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้	6.62	1.538	มาก	6.53	1.635	มาก	0.09	ประทับใจ		
3. มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม	6.61	1.635	มาก	7.31	1.578	มาก	-0.70	ไม่ประทับใจ		
4. มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน	7.00	1.613	มาก	7.10	1.753	มาก	-0.10	ไม่ประทับใจ		
5. สถานที่ที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ	6.71	1.717	มาก	6.86	1.711	มาก	-1.15	ไม่ประทับใจ		
รวม	6.86	1.273	มาก	6.96	1.303	มาก	-0.10	ไม่ประทับใจ		

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคมที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ ตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดจากระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 7.38$) มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน ($\bar{X} = 7.00$) และสถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ($\bar{X} = 6.71$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.96$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 7.31$) มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน ($\bar{X} = 7.10$) และสถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 6.99$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม ตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ (-0.10) แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่ผู้ใช้บริการประทับใจได้แก่ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า และสถานที่เป็นแรงดึงดูดให้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ ส่วนข้อที่การบริการที่ไม่ประทับใจได้แก่ มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน สถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการ
สารสนเทศ จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จ้าแนกตาม
 มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการเกษตร

มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	ระดับการรับรู้ (PER)				ระดับความคาดหวัง (EX)				ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล				
1. ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาการเรียนรู้หรือการวิจัย	7.10	1.353	มาก	7.14	1.495	มาก		-0.04		ไม่ประทับใจ
2. มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้	6.49	1.473	ปานกลาง	6.75	1.582	มาก		-0.26		ไม่ประทับใจ
3. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	6.26	1.653	ปานกลาง	6.99	1.888	มาก		-0.73		ไม่ประทับใจ
4. มีวารสารทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	6.46	1.585	ปานกลาง	6.90	1.654	มาก		-0.44		ไม่ประทับใจ
5. สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้จากภายนอกห้องสมุด เช่น จากบ้าน และคณะ	6.05	1.592	ปานกลาง	6.12	1.618	ปานกลาง		-0.07		ไม่ประทับใจ
6. มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์(OPAC)ง่ายต่อการใช้งาน ทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้	6.76	1.603	มาก	6.57	1.808	มาก		0.19		ประทับใจ
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการง่ายต่อการเข้าถึง สำหรับการใช้เป็นรายบุคคล	6.68	1.398	มาก	6.38	1.598	ปานกลาง		0.30		ประทับใจ
8. เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยง่ายต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	6.99	1.495	มาก	6.85	1.711	มาก		0.14		ประทับใจ
รวม	6.60	1.101	มาก	6.71	1.178	มาก		-0.11		ไม่ประทับใจ

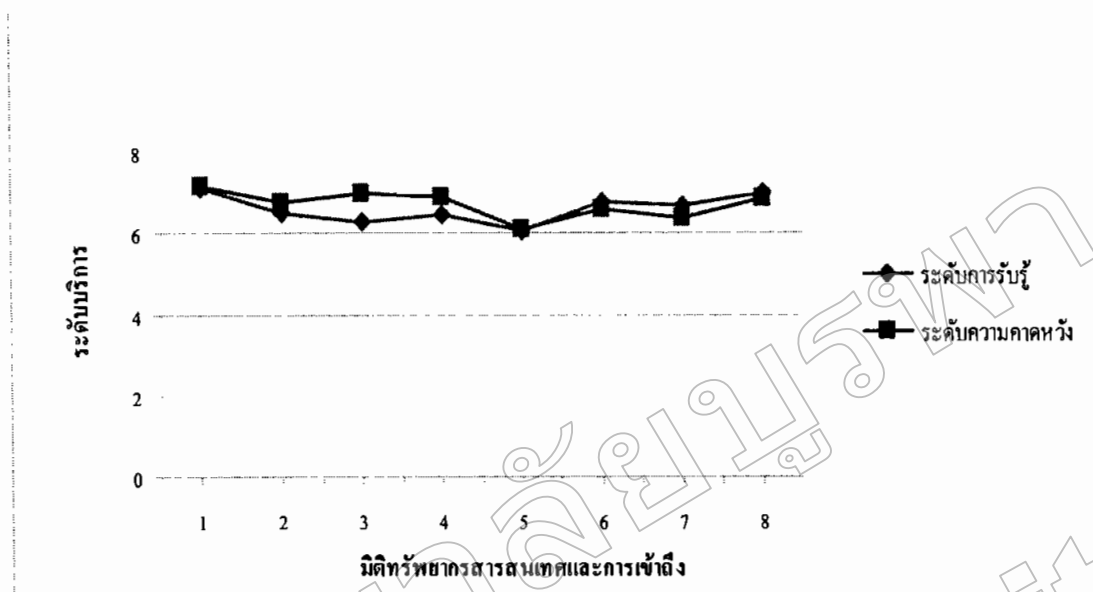
จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาคณะเทคโนโลยี

อุตสาหกรรมและการเกษตรที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ ตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง จากระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย ($\bar{X} = 7.10$) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศ ทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 6.99$) มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ ($\bar{X} = 6.76$) เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูล แนะนำเกี่ยวกับบริการง่ายต่อการเข้าถึงสำหรับการใช้เป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 6.68$) และมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 6.49$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษา การเรียนรู้ หรือการวิจัย ($\bar{X} = 7.14$) มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ ($\bar{X} = 6.99$) มีวารสารทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ ($\bar{X} = 6.90$) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 6.85$) และมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 6.75$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาคณะเทคโนโลยี

อุตสาหกรรมและการเกษตรที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ ตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ (-0.11) แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่ผู้ใช้บริการประทับใจได้แก่ มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการง่ายต่อการเข้าถึงสำหรับการใช้เป็นรายบุคคล และเครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ส่วนการบริการที่ไม่ประทับใจได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ มีวารสารทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ และสามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้จากภายนอกห้องสมุดเช่น จากบ้าน และคณะ ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ
จำแนกตามมิติความรู้สึกลูกต่อผู้ให้บริการของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการเกษตร

มิติความรู้สึกลูกต่อผู้ให้บริการ	ระดับการรับรู้ (PER)		ระดับความคาดหวัง (EX)		ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.05	1.869	7.19	1.880	-1.14	ไม่ประทับใจ
2. ผู้ให้บริการให้ความสนใจเอาใจใส่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล	5.77	2.055	6.92	2.033	-1.15	ไม่ประทับใจ
3. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน	5.72	2.168	7.16	1.890	-1.44	ไม่ประทับใจ
4. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ	6.35	1.772	6.61	1.935	-0.26	ไม่ประทับใจ
5. ผู้ให้บริการตอบคำถามชัดเจนเป็นที่น่าสนใจ	5.98	1.844	6.67	1.857	-0.69	ไม่ประทับใจ
6. ผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ	6.11	1.990	7.21	1.774	-1.10	ไม่ประทับใจ
7. ผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามผู้ให้บริการ	6.13	2.035	6.95	2.131	-0.82	ไม่ประทับใจ
8. ผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการให้บริการของผู้ใช้บริการ	6.11	2.000	7.14	1.926	-1.03	ไม่ประทับใจ
รวม	6.03	1.650	6.98	1.583	-0.95	ไม่ประทับใจ

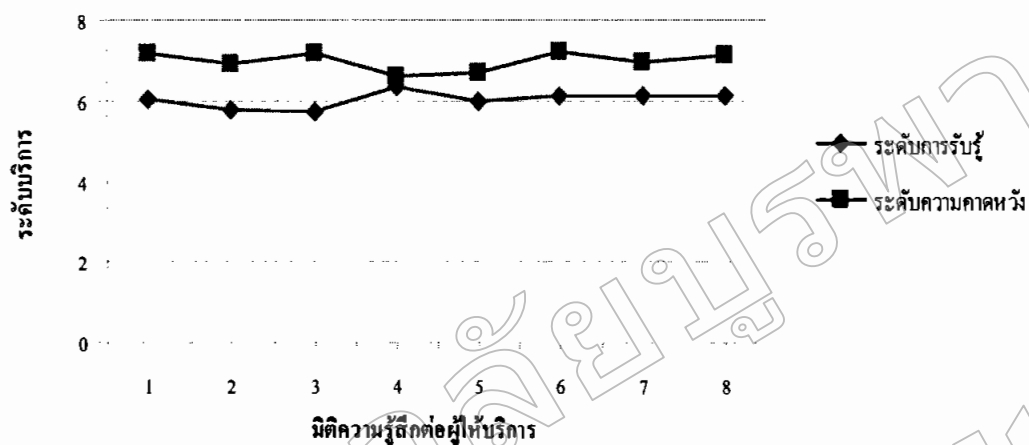
จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาคณะเทคโนโลยี

อุตสาหกรรมการเกษตรที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ ตามมิตินิเวศความรู้สึกต่อผู้ให้บริการ จากระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 6.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.35$) ผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.13$) ผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการใช้บริการของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.11$) ผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.11$) และผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.05$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 7.21$) ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 7.19$) ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ($\bar{X} = 7.16$) ผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการใช้บริการของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 7.14$) และผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.95$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาคณะเทคโนโลยี

อุตสาหกรรมการเกษตรตามมิตินิเวศความรู้สึกต่อผู้ให้บริการ ปรากฏว่าพิจารณาเป็นรายข้อและโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ (-0.95) แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร

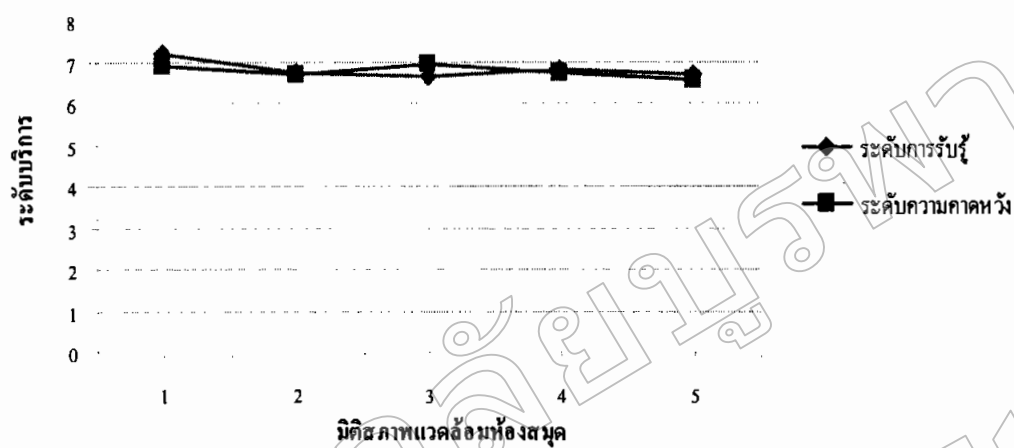
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร

มิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด	ระดับการรับรู้ (PER)			ระดับความคาดหวัง (EX)			ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล		
1. สถานที่ที่เลือกสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	7.18	1.686	มาก	6.88	1.802	มาก	0.30	ประทับใจ
2. สถานที่ที่เน้นแรงดึงดูดให้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้	6.73	1.659	มาก	6.68	1.796	มาก	0.05	ประทับใจ
3. มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม	6.64	1.725	มาก	6.92	1.820	มาก	-0.28	ไม่ประทับใจ
4. มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน	6.81	1.824	มาก	6.71	1.923	มาก	0.10	ประทับใจ
5. สถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ	6.66	1.767	มาก	6.55	1.827	มาก	0.11	ประทับใจ
รวม	6.80	1.440	มาก	6.75	1.555	มาก	0.05	ประทับใจ

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม การเกษตรที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดจากระดับการรับรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.80$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 7.18$) มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน ($\bar{X} = 6.81$) และสถานที่เป็นแรงดึงดูดให้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ ($\bar{X} = 6.73$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 6.92$) สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 6.88$) และมีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน ($\bar{X} = 6.71$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร ตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นบวก (0.05) แสดงว่าผู้ใช้บริการประทับใจในการบริการของห้องสมุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่ผู้ใช้บริการประทับใจได้แก่ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า สถานที่เป็นแรงดึงดูดให้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน และสถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ส่วนข้อที่การบริการที่ไม่ประทับใจได้แก่ มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร

การรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตฉันทบุรีที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศด้านตามระดับ

การศึกษา

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้และคุณภาพการบริการสารสนเทศ

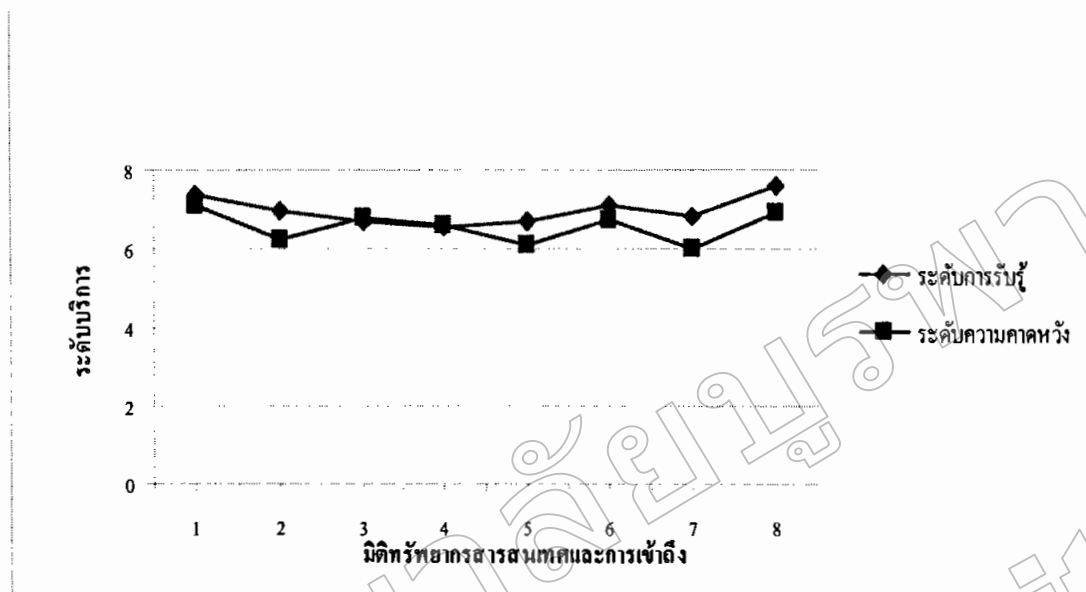
จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของระดับการศึกษาปริญญาตรีวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	ระดับการรับรู้ (PER)				ระดับความคาดหวัง (EX)				ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	PER	EX		
1. ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาการเรียนรู้หรือการวิจัย	7.38	1.311	มาก	7.09	1.195	มาก	0.29			ประทับใจ
2. มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้	6.96	1.601	มาก	6.23	1.371	ปานกลาง	0.73			ประทับใจ
3. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	6.68	1.617	มาก	6.77	1.947	มาก	-0.09			ไม่ประทับใจ
4. มีวารสารทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	6.55	1.501	มาก	6.60	1.378	มาก	-0.05			ไม่ประทับใจ
5. สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้จากภายนอกห้องสมุด	6.70	1.573	มาก	6.09	1.558	ปานกลาง	0.61			ประทับใจ
6. มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) ง่ายต่อการใช้งาน ทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้	7.11	1.433	มาก	6.72	1.850	มาก	0.39			ประทับใจ
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการง่ายต่อการเข้าถึง สำหรับการใช้เป็นรายบุคคล	6.81	1.362	มาก	6.02	1.661	ปานกลาง	0.79			ประทับใจ
8. เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยง่ายต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหา สิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	7.57	1.426	มาก	6.89	1.760	มาก	0.68			ประทับใจ
รวม	6.97	1.084	มาก	6.55	1.091	มาก	0.42			ประทับใจ

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง จากระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยง่ายต่อการเข้าถึงสารสนเทศ ทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 7.57$) ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาการเรียนรู้ หรือการวิจัย ($\bar{X} = 7.38$) มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ ($\bar{X} = 7.11$) มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 6.96$) และเว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการง่ายต่อการเข้าถึงสำหรับการใช้เป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 6.81$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาการเรียนรู้หรือการวิจัย ($\bar{X} = 7.09$) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยง่ายต่อการเข้าถึงสารสนเทศ ทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 6.89$) มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ ($\bar{X} = 6.77$) มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ ($\bar{X} = 6.72$) และมีวารสารทั้งในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ ($\bar{X} = 6.60$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นบวก (0.42) แสดงว่าผู้ใช้บริการประทับใจในการบริการของห้องสมุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ที่ผู้ใช้บริการประทับใจได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาการเรียนรู้หรือการวิจัย มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้จากภายนอกห้องสมุดเช่น จากบ้านและคณะ มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการง่ายต่อการเข้าถึงสำหรับการใช้เป็นรายบุคคล และเครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยง่ายต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ส่วนข้อที่การบริการที่ไม่ประทับใจได้แก่ มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ และมีวารสารทั้งในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษา ระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

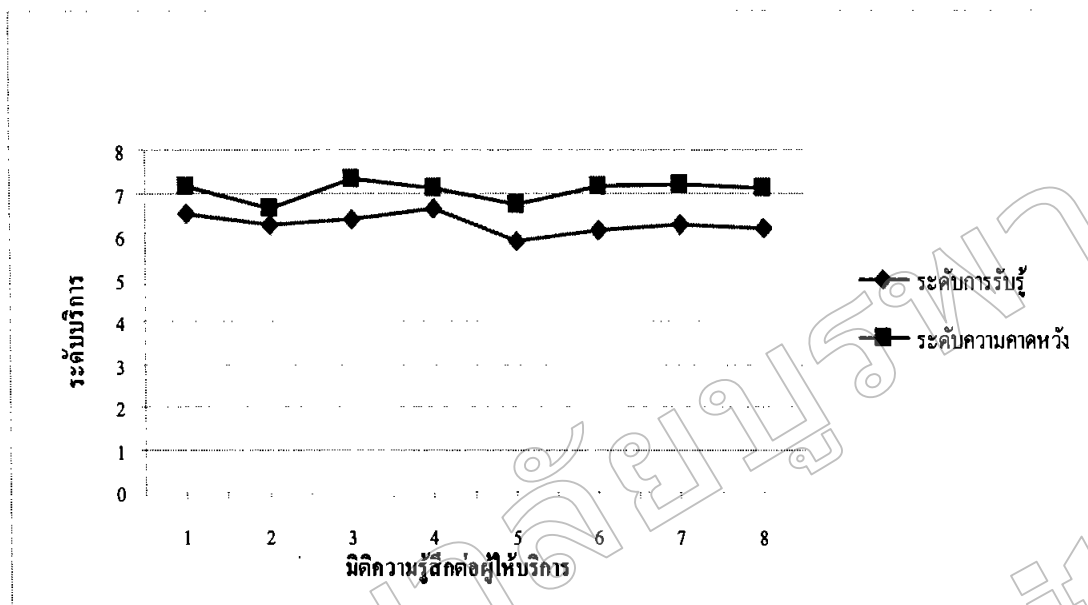
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามมิติต่อผู้ให้บริการของการของระดับการศึกษาประเภทวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

มิติความรู้สึกลูกต่อผู้ให้บริการ	ระดับการรับรู้ (PER)			ระดับความคาดหวัง (EX)			ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล		
1. ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.53	1.558	มาก	7.15	1.945	มาก	-0.62	ไม่ประทับใจ
2. ผู้ให้บริการให้ความสนใจเอาใจใส่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล	6.26	1.775	ปานกลาง	6.62	1.871	มาก	-0.36	ไม่ประทับใจ
3. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน	6.38	1.871	ปานกลาง	7.32	1.783	มาก	-0.94	ไม่ประทับใจ
4. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ	6.64	1.916	มาก	7.09	1.987	มาก	-0.45	ไม่ประทับใจ
5. ผู้ให้บริการตอบคำถามชัดเจนเป็นที่น่าสนใจ	5.89	2.139	ปานกลาง	6.74	1.870	มาก	-0.85	ไม่ประทับใจ
6. ผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ	6.11	2.159	ปานกลาง	7.15	1.781	มาก	-1.04	ไม่ประทับใจ
7. ผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามผู้ให้บริการ	6.26	2.059	ปานกลาง	7.19	1.918	มาก	-0.93	ไม่ประทับใจ
8. ผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ	6.19	2.143	ปานกลาง	7.11	1.948	มาก	-0.92	ไม่ประทับใจ
รวม	6.28	1.649	ปานกลาง	7.05	1.588	มาก	-0.77	ไม่ประทับใจ

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศตามมิติความรู้สึกต่อผู้ให้บริการ ระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 6.28$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 6.64$) ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 6.53$) ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ($\bar{X} = 6.38$) ผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการให้ความสนใจเอาใจใส่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 6.26$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 7.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ($\bar{X} = 7.32$) ผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 7.19$) ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 7.15$) และผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 7.11$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามมิติความรู้สึกต่อผู้ให้บริการ ปรากฏว่าพิจารณาเป็นรายข้อและโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ (-0.77) แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิตินความรู้สึกลูกต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

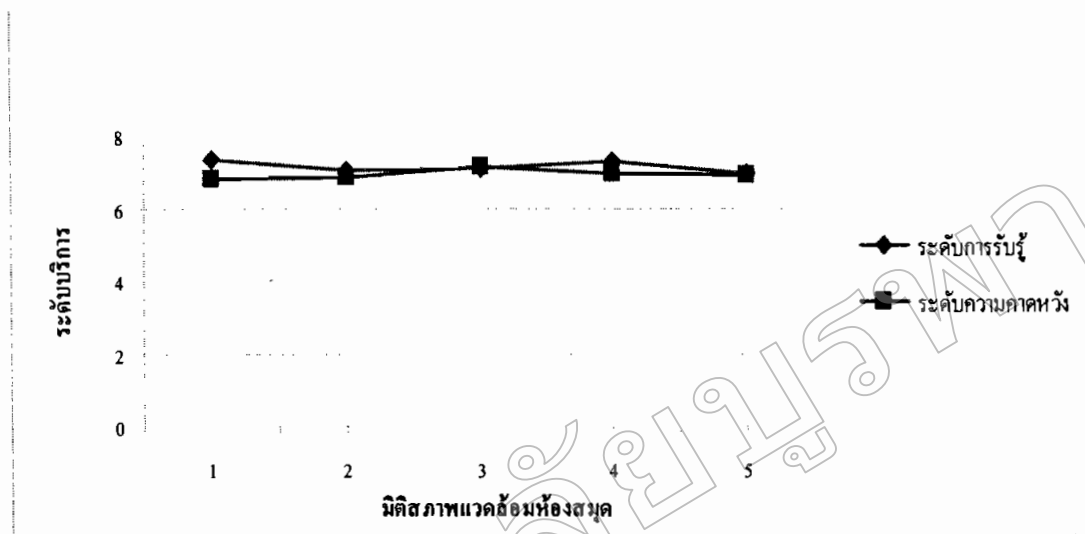
ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของระดับการศึกษาประเภทศึกษานิเทศศาสตร์บัณฑิตวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

มิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด	ระดับการรับรู้ (PER)				ระดับความคาดหวัง (EX)				ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	PER	EX		
1. สถานที่จัดเก็บสงวนทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	7.32	1.548	มาก	6.79	1.781	มาก	0.53			ประทับใจ
2. สถานที่ที่แข็งแรงดึงดูดให้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้	7.02	1.467	มาก	6.85	1.668	มาก	0.17			ประทับใจ
3. มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม	7.09	1.487	มาก	7.13	1.663	มาก	-0.04			ไม่ประทับใจ
4. มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน	7.30	1.559	มาก	6.94	1.762	มาก	0.36			ประทับใจ
5. สถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ	6.96	1.693	มาก	6.89	1.832	มาก	0.07			ประทับใจ
รวม	7.14	1.334	มาก	6.92	1.513	มาก	0.22			ประทับใจ

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดจากระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 7.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 7.32$) มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน ($\bar{X} = 7.30$) มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 7.09$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.92$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 7.13$) มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน ($\bar{X} = 6.94$) และสถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ($\bar{X} = 6.89$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นบวก (0.22) แสดงว่าผู้ใช้บริการประทับใจในการบริการของห้องสมุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่ผู้ใช้บริการประทับใจได้แก่ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า สถานที่เป็นแรงดึงดูดให้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน และสถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ส่วนข้อการบริการที่ไม่ประทับใจได้แก่ มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังภาพที่ 13



ภาพที่ 13 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

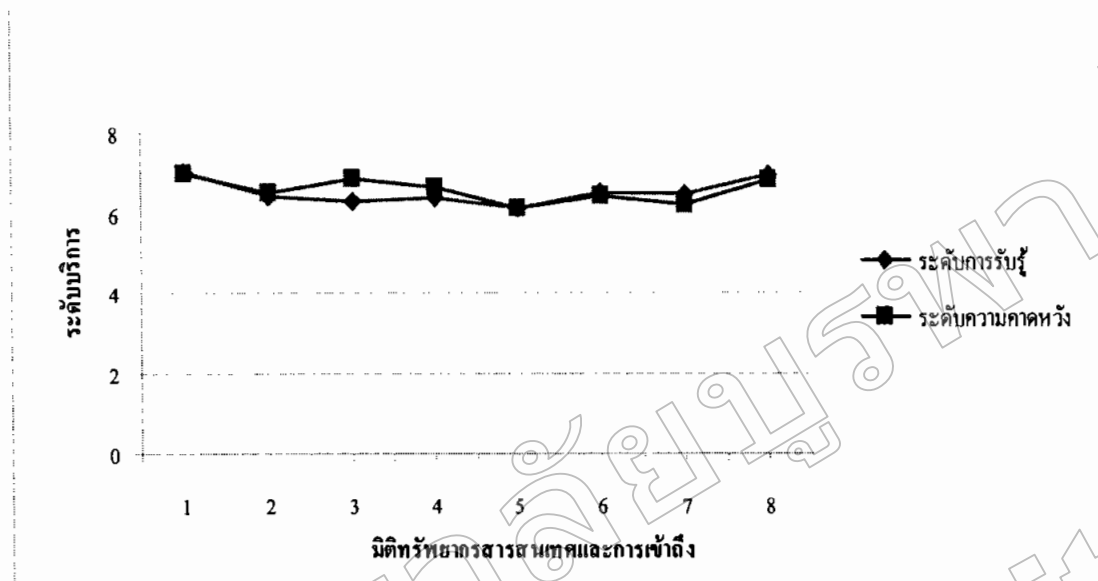
ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้และคุณภาพการบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของระดับการศึกษาปริญญาตรี

มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	ระดับการรับรู้ (PER)		ระดับความคาดหวัง (EX)		ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX		แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	
1. ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษา การเรียนรู้ หรือการวิจัย	7.04	1.491	มาก	6.98	1.582	มาก	ประทับใจ
2. มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้	6.41	1.460	ปานกลาง	6.50	1.458	มาก	ไม่ประทับใจ
3. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ต้องการ	6.29	1.624	ปานกลาง	6.87	1.793	มาก	ไม่ประทับใจ
4. มีวารสารทั้งในรูปแบบและอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ต้องการ	6.37	1.568	ปานกลาง	6.63	1.655	มาก	ไม่ประทับใจ
5. สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้จากภายนอกห้องสมุด เช่น จากบ้านและคณะ	6.12	1.608	ปานกลาง	6.09	1.638	ปานกลาง	ประทับใจ
6. มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) ง่ายต่อการใช้งาน ทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้	6.51	1.665	มาก	6.43	1.727	ปานกลาง	ประทับใจ
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการ ง่ายต่อการเข้าถึงสำหรับการใช้เป็นรายบุคคล	6.46	1.484	ปานกลาง	6.18	1.604	ปานกลาง	ประทับใจ
8. เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยง่ายต่อการเข้าถึงสารสนเทศ ทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	6.95	1.486	มาก	6.83	1.726	มาก	ประทับใจ
รวม	6.52	1.097	มาก	6.56	1.120	มาก	ไม่ประทับใจ

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง จากระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศ เพื่อการศึกษาการเรียนรู้หรือการวิจัย ($\bar{X} = 7.04$) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 6.95$) มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ ($\bar{X} = 6.51$) เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการง่ายต่อการเข้าถึงสำหรับการใช้เป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 6.46$) และมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 6.41$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาการเรียนรู้หรือการวิจัย ($\bar{X} = 6.98$) มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานต้องการ ($\bar{X} = 6.87$) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 6.83$) มีวารสารทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานต้องการ ($\bar{X} = 6.63$) และมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 6.50$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ปรากฏว่า โดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ (-0.04) แสดงว่า ผู้ใช้บริการไม่ประทับใจในการบริการของห้องสมุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่ผู้ใช้บริการประทับใจได้แก่ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาการเรียนรู้หรือการวิจัย สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้จากภายนอกห้องสมุดเช่น จากบ้าน และคณะ มีรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ง่ายต่อการใช้งานทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับบริการง่ายต่อการเข้าถึงสำหรับการใช้เป็นรายบุคคล และเครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ส่วนข้อการบริการที่ไม่ประทับใจได้แก่ มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานต้องการ และมีวารสารทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานต้องการ ดังภาพที่ 14



ภาพที่ 14 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

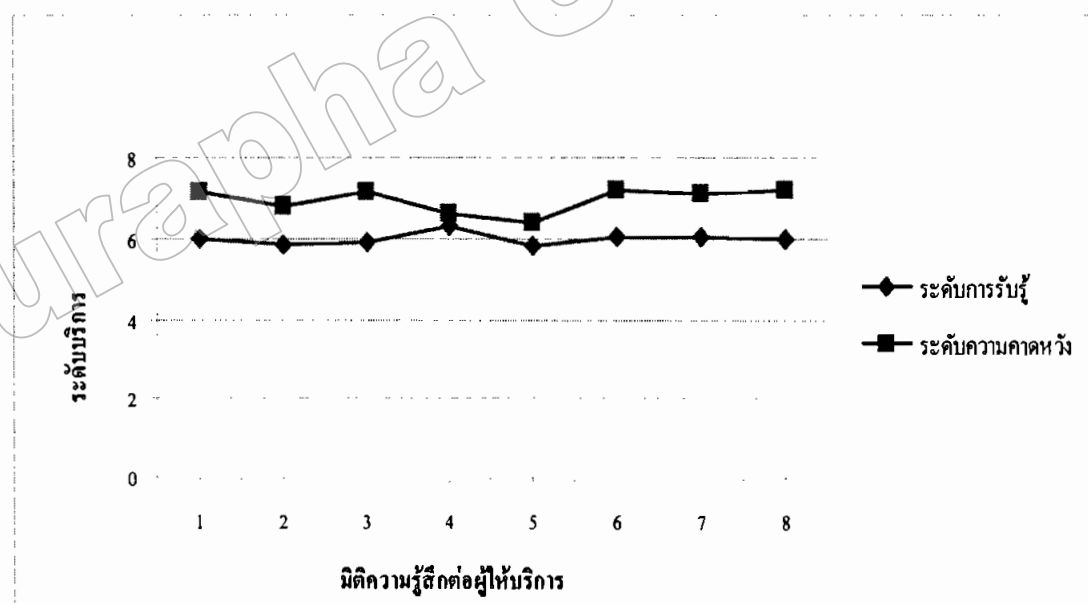
ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามมิติตามรู้สึกต่อผู้ให้บริการของระดับการศึกษาปริญญาตรี

มิติความรู้สึกลูกต่อผู้ให้บริการ	ระดับการรับรู้ (PER)			ระดับความคาดหวัง (EX)			ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล		
1. ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.98	1.857	ปานกลาง	7.17	1.769	มาก	-1.19	ไม่ประทับใจ
2. ผู้ให้บริการให้ความสนใจเอาใจใส่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล	5.85	1.768	ปานกลาง	6.81	1.897	มาก	-0.96	ไม่ประทับใจ
3. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน	5.89	2.018	ปานกลาง	7.17	1.906	มาก	-1.28	ไม่ประทับใจ
4. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ	6.30	1.753	ปานกลาง	6.62	1.865	มาก	-0.32	ไม่ประทับใจ
5. ผู้ให้บริการตอบคำถามชัดเจนเป็นที่น่าพอใจ	5.80	1.893	ปานกลาง	6.39	1.827	ปานกลาง	-0.59	ไม่ประทับใจ
6. ผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ	6.04	1.926	ปานกลาง	7.20	1.786	มาก	-1.16	ไม่ประทับใจ
7. ผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามผู้ให้บริการ	6.03	2.016	ปานกลาง	7.10	2.044	มาก	-1.07	ไม่ประทับใจ
8. ผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ	6.01	1.938	ปานกลาง	7.20	1.832	มาก	-1.19	ไม่ประทับใจ
รวม	5.99	1.505	ปานกลาง	6.96	1.446	มาก	-0.97	ไม่ประทับใจ

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ ตามมิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ให้บริการ จากระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 5.99$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.30$) ผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.04$) ผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถาม ($\bar{X} = 6.03$) ผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการใช้บริการของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.01$) และผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 5.98$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.96$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถเป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการใช้บริการของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 7.20$) ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน และผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 7.17$) และผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถาม ($\bar{X} = 7.10$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามมิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ให้บริการ ปรากฏว่าพิจารณาเป็นรายข้อและโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ (-0.97) แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ ดังภาพที่ 15



ภาพที่ 15 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

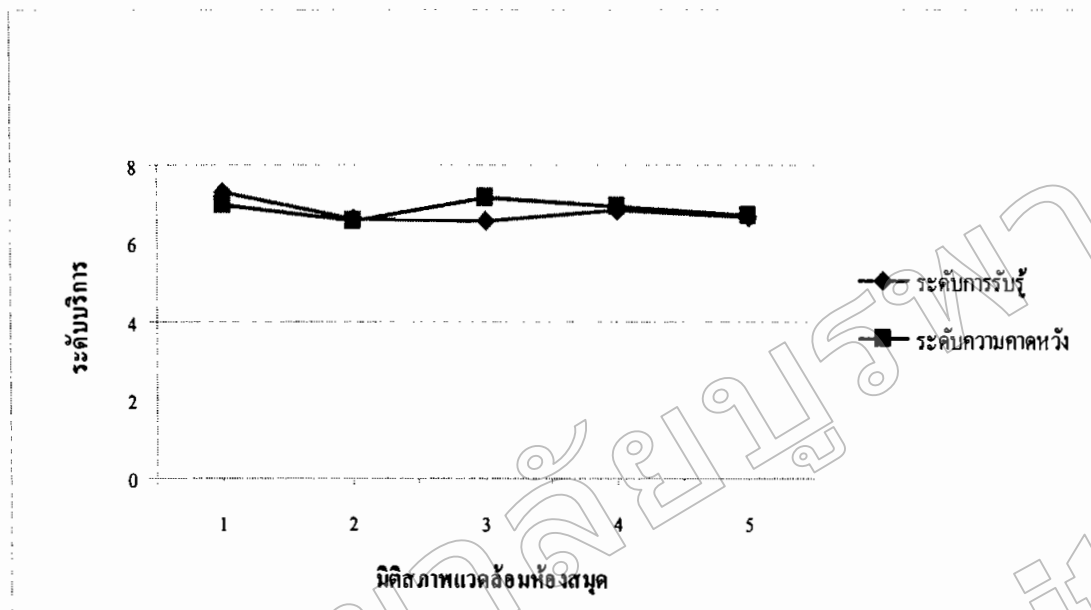
ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด ของระดับการศึกษาปริญญาตรี

มิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด	ระดับการรับรู้ (PER)				ระดับความคาดหวัง (EX)			ช่วงห่างระหว่าง PER และ EX	แปลผลช่วงห่าง ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล			
1. สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	7.29	1.527	มาก	6.97	1.734	มาก	0.32		ประทับใจ
2. สถานที่เป็นแรงดึงดูดให้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้	6.61	1.604	มาก	6.55	1.711	มาก	0.06		ประทับใจ
3. มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม	6.55	1.691	มาก	7.15	1.704	มาก	-0.60		ไม่ประทับใจ
4. มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน	6.85	1.726	มาก	6.93	1.852	มาก	-0.08		ไม่ประทับใจ
5. สถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ	6.64	1.742	มาก	6.70	1.757	มาก	-0.06		ไม่ประทับใจ
รวม	6.79	1.345	มาก	6.86	1.407	มาก	-0.07		ไม่ประทับใจ

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ ตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดจากระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 7.29$) มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน ($\bar{X} = 6.85$) และสถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ($\bar{X} = 6.64$) ตามลำดับ

ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 7.15$) สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 6.97$) และมีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน ($\bar{X} = 6.93$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ (-0.07) แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่ผู้ให้บริการประทับใจได้แก่ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า และสถานที่เป็นแรงดึงดูดให้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ ส่วนข้อการบริการที่ไม่ประทับใจ ได้แก่ มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน และสถานที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ดังภาพที่ 16



ภาพที่ 16 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 4 คุณภาพการบริการสารสนเทศที่ได้รับ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการสารสนเทศที่ได้รับ

	คุณภาพบริการสารสนเทศที่ได้รับ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1	ห้องสมุดช่วยเหลือในการติดตามความก้าวหน้าของสาขาวิชาที่สนใจ	3.34	.874	ปานกลาง
2	ห้องสมุดชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างสารสนเทศที่เชื่อถือได้และที่ไม่น่าเชื่อถือ ทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการเลือกสารสนเทศ	3.34	.728	ปานกลาง
3	ห้องสมุดทำให้มีทักษะด้านการสืบค้นสารสนเทศ	3.65	.807	มาก
4	พอใจกับสิ่งที่ได้รับการปฏิบัติจากห้องสมุด	3.57	.807	มาก
5	พอใจกับการสนับสนุนของห้องสมุดด้านการเรียนรู้ การวิจัย และ/หรือการศึกษา	3.63	.822	มาก
6	ระดับคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม	3.63	.770	มาก
	รวม	3.52	0.582	มาก

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดทำให้มีทักษะด้านการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.65$) พอดีกับการสนับสนุนของห้องสมุดด้านการเรียนรู้ การวิจัย และ/หรือการศึกษา และระดับคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 25-28

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		$\bar{X}$	SD	แปลผล
ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์				
1	ปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.98	0.832	ปานกลาง
2	เนื้อหาไม่ครอบคลุมสาขาที่เรียน	3.04	0.824	ปานกลาง
3	รูปแบบ/ประเภทไม่หลากหลาย	3.01	0.836	ปานกลาง
4	ข้อมูลเก่า ไม่ทันสมัย	3.12	0.944	ปานกลาง
5	หาตัวเล่มไม่พบ	3.10	0.967	ปานกลาง
รวม		3.05	0.664	ปานกลาง
ประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์				
6	ปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.98	0.977	ปานกลาง
7	เนื้อหาไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่เรียน	2.99	0.867	ปานกลาง
8	ไม่ทราบวิธีสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการ	2.67	0.928	ปานกลาง
9	การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากเครือข่ายภายนอก ยุ่งยากไม่สะดวก	2.80	0.883	ปานกลาง
10	แสดงผลการสืบค้นช้า	2.91	0.958	ปานกลาง
รวม		2.93	0.695	ปานกลาง
รวมทั้งด้าน		2.96	0.583	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษามีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ข้อมูลเก่า ไม่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.12$) หาตัวเล่ม

ไม่พบ ($\bar{X} = 3.10$) และเนื้อหาไม่ครอบคลุมสาขาที่เรียน ($\bar{X} = 3.04$) ตามลำดับ

ส่วนประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เนื้อหาไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่เรียน ($\bar{X} = 2.99$) ปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 2.98$) และแสดงผลการสืบค้นช้า ($\bar{X} = 2.91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ด้านการให้บริการ

	ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1	มีกฎระเบียบมากเกินไป	2.90	0.960	ปานกลาง
2	ไม่ทราบว่ามีการบริการอะไรบ้าง	2.79	0.990	ปานกลาง
3	ไม่ทราบวิธีการสืบค้นข้อมูล	2.60	1.006	ปานกลาง
4	ช่วงวัน/เวลาที่เปิดให้บริการน้อย	2.94	0.929	ปานกลาง
5	ระยะเวลาการให้ข้มน้อย	3.07	1.053	ปานกลาง
6	การให้บริการยืมคืนไม่สะดวกรวดเร็ว	2.68	0.856	ปานกลาง
7	จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการน้อย	3.03	0.975	ปานกลาง
	รวม	2.86	0.660	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษามีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ระยะเวลาการให้ข้มน้อย ($\bar{X} = 3.07$) จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการน้อย ($\bar{X} = 3.03$) ช่วงวัน/เวลาที่เปิดให้บริการน้อย ($\bar{X} = 2.94$) มีกฎระเบียบมากเกินไป ($\bar{X} = 2.90$) และไม่ทราบว่ามีการบริการอะไรบ้าง ($\bar{X} = 2.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่		$\bar{X}$	SD	แปลผล
1	สถานที่ตั้งอยู่ห่างไกล	2.90	0.919	ปานกลาง
2	อุณหภูมิไม่เหมาะสม ร้อนเกินไป	2.56	0.966	ปานกลาง
3	อุณหภูมิไม่เหมาะสม เย็นเกินไป	2.58	0.860	ปานกลาง
4	มีเสียงรบกวน	2.70	0.991	ปานกลาง
5	จำนวนที่นั่งอ่านเป็นกลุ่มมีน้อย	2.77	0.937	ปานกลาง
6	จำนวนมุมที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลมีน้อย	2.86	0.979	ปานกลาง
7	ไม่มีห้องประชุมกลุ่มย่อย	2.96	0.936	ปานกลาง
8	แสงสว่างไม่เพียงพอ	2.61	0.983	ปานกลาง
9	ห้องน้ำไม่เพียงพอ / ไม่สะอาด	3.04	1.143	ปานกลาง
รวม		2.78	0.650	ปานกลาง

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษามีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ห้องน้ำไม่เพียงพอ / ไม่สะอาด ($\bar{X} = 3.04$) ไม่มีห้องประชุมกลุ่มย่อย ($\bar{X} = 2.96$) สถานที่ตั้งอยู่ห่างไกล ($\bar{X} = 2.90$) จำนวนมุมที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลมีน้อย ($\bar{X} = 2.86$) และจำนวนที่นั่งอ่านเป็นกลุ่มมีน้อย ($\bar{X} = 2.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ด้าน
ผู้ใช้บริการ

ด้านผู้ใช้บริการ		$\bar{X}$	SD	แปลผล
1	วิชาที่เรียนไม่ได้กำหนดให้มีการค้นคว้าเพิ่มเติม	2.69	0.883	ปานกลาง
2	ไม่มีเวลามาใช้บริการ	3.08	1.019	ปานกลาง
รวม		2.89	0.750	ปานกลาง

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษามีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ด้านผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ไม่มีเวลามาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.08$) และรองลงมาก็คือ วิชาที่เรียนไม่ได้กำหนดให้มีการค้นคว้าเพิ่มเติม ($\bar{X} = 2.69$)

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อการให้บริการสารสนเทศ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการให้บริการ		
- เพิ่มระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศ	8	8.89
- เพิ่มช่วงเวลาการให้บริการ	5	5.56
- ควรมีการแนะนำการให้บริการ	6	6.67
- ควรปรับปรุงบริการอินเทอร์เน็ต	6	6.67
รวม	25	27.79
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		
- ควรมีความเต็มใจที่จะให้บริการ	12	13.33
- เพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	5.56
รวม	17	18.89
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		
- เพิ่มปริมาณหนังสือทุกๆ ประเภท	24	26.67
- การเข้าถึงสารสนเทศในบางครั้งไม่พบหนังสือตามชั้นที่ต้องการ	2	2.22
รวม	26	28.89
4. ด้านสภาพห้องสมุด		
- เพิ่มตู้เก็บของล็อกได้	4	4.44
- เพิ่มห้องน้ำภายในห้องสมุด	10	11.11
- ควรมีห้องประชุมกลุ่มย่อย	4	4.44
- ควรมีห้องศึกษาค้นคว้ามีโต๊ะตามอัตราสัปดาห์หรือเป็นกลุ่ม	4	4.44
รวม	22	24.43
	90	100

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นและได้
เสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านทรัพยากรมากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็น

ร้อยละ 28.89 ได้แก่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มปริมาณหนังสือทุก ๆ ประเภท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ด้านการให้บริการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.79 ได้แก่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 ด้านสภาพห้องสมุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.43 ได้แก่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มตู้เก็บของล็อกได้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44 ควรมีห้องประชุมกลุ่มย่อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44 ควรมีห้องศึกษาสื่อมัลติมีเดียตามอรรถาธิบายหรือเป็นกลุ่ม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44 และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.89 ได้แก่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลากรควรมีความเต็มใจที่จะให้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ