



โดย คณะทำงานด้านการวิจัย  
สำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ปีการศึกษา 2559

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งวิทยาเขตหัวหมากและสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ และสมรรถนะของบุคลากรที่ให้บริการของสำนักหอสมุด โดยกำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ใช้ บริการห้องสมุดทั้ง 2 วิทยาเขต การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการคำนวณขนาดตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลด้วยตนเองและผ่านทางระบบออนไลน์ ได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2560 – 31 มีนาคม 2560 รวมจำนวนทั้งสิ้น 508 ตัวอย่าง ผลการสำรวจสรุปสาระสำคัญดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 508 คนพบว่า สัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 80.3 มีสัญชาติไทย ขณะที่ร้อยละ 19.7 มีสัญชาติอื่นๆ และเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบบ่อย 3 อันดับแรกประกอบด้วย ร้อยละ 65.7 สถานภาพนักศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 21.1 สถานภาพอาจารย์ และสถานภาพนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดสูงสุดในอันดับแรกคือ เพื่อการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 58.9 เพื่อการวิจัย 53.9 และวัตถุประสงค์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 18.5 ในขณะที่จำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 5 อันดับแรกประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาคณะศิลปศาสตร์ (School of Arts) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 นิติศาสตร์ (School of Law) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 คณะนิเทศศาสตร์ (Albert Laurence School of Communication Arts) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (Montfort Del Rosario School of Architecture and Design) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

### 2. ความคาดหวัง บริการที่ได้รับจริง (ความพึงพอใจ) ที่มีต่อการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/ Software และอื่นๆ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่าระดับความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 หรือมีความคาดหวังอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ 1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.10 2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่

3.96 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 และ5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.88 ตามลำดับ

ในส่วนองระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริง พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ 1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 3) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.71 และ4) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.61 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือการบริการที่ได้รับจริงเป็นรายด้านสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 และผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.61

- ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อด้านการบริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 และผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.72

- ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อด้านอุปกรณ์ Hardware/ Software และอื่นๆอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 และผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.61

- ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุดอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 และผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.71

- ด้านบุคลากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อด้านบุคลากรห้องสมุดอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 และผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.96

เมื่อนำผลการสำรวจองระดับความคาดหวัง และบริการที่ได้รับจริง(ความพึงพอใจ) มาเปรียบเทียบพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการใช้บริการต่ำกว่าที่คาดหวังในทุกๆ ด้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยโดยรวมที่ (-0.23) ทั้งนี้หากพิจารณาด้านที่มีผลต่างของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ผลต่างของค่าเฉลี่ยที่ (-0.34) รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผลต่างของค่าเฉลี่ยที่ (-0.27) ด้านการบริการ ผลต่างของค่าเฉลี่ยที่ (-0.24) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ผลต่างของค่าเฉลี่ยที่ (-0.21) และด้านบุคลากรห้องสมุด ผลต่างของค่าเฉลี่ยที่ (-0.14) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุดต่อการให้บริการสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์เพื่อการเรียนการสอน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.75

- 2) วัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.74

ในส่วนองระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของ

การใช้ห้องสมุดที่มีต่อบุคลากรห้องสมุด ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์โดยรวมเพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.95
- 2) วัตถุประสงค์เพื่อการเรียนการสอน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 4.02
- 3) วัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.97

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกรายคณะทั้ง 14 คณะ 1 สำนักงาน สรุปลักษณะสำคัญดังนี้

■ ***Martin de Tours School of Management and Economics***

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.71 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.70 (3) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 (4) ด้านอุปกรณ์ Hardware Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.56 ตามลำดับ

■ ***School of Arts***

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.65 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.94 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.64 (3) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.61 (4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.53 และ(5) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.51 ตามลำดับ

■ ***Montfort Del Rosario School of Architecture and Design***

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.56 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 (2) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.56 (3) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.52 และ(4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.51 ตามลำดับ

■ ***Albert Laurence School of Communication Arts***

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.58 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 (2) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.58 (3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.56 (4) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.53 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.52 ตามลำดับ

#### ■ *School of Biotechnology*

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.86 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.39 (2) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 (3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.75 (4) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 และ(5) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.63 ตามลำดับ

#### ■ *School of Engineering*

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.06 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.98 (3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 (4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.87 และ(5) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.74 ตามลำดับ

#### ■ *School of Law*

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.66 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.91 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 (3) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 (4) ด้านอุปกรณ์ Hardware Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.52 ตามลำดับ

#### ■ *School of Music*

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.82 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.17 (2) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 (3) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.83 (4) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.60 ตามลำดับ

#### ■ *School of Nursing Science*

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.99 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.05 (2) อุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ และระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 เท่ากัน 2 ด้าน (3) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 และ(4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ตามลำดับ

#### ■ *School of Science and Technology*

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.57 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) ด้านการบริการ และด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.60 เท่ากัน 2 ด้าน (2) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.55 เท่ากัน 2 ด้าน และ(3) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.54 ตามลำดับ

#### ■ *Graduate School of Business*

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.93 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.09 (2) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 (3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.88 (4) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 และ(5) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 ตามลำดับ

#### ■ *Graduate School of Human Sciences*

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.04 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.26 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.18 (3) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.07 (4) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.76 ตามลำดับ

#### ■ *Graduate School of English*

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.89 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 (2) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 (3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.77 (4) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.75 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 ตามลำดับ

#### ■ *Graduate School of e-Learning*

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.92 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.35 (2) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.21 (3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.75 (4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.73 และ(5) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.58 ตามลำดับ

### ■ *Institute for Research and Academic Services*

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.57 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 (2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.56 (3) ด้านการบริการ และด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.54 และ (4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.53 ตามลำดับ

### 3. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสรุปประเด็นหลักๆ แยกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

#### ■ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ต้องการหนังสือฉบับพิมพ์ใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ เช่น การบริหารการศึกษา พยาบาลศาสตร์ นิติศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ การออกแบบตกแต่งภายใน ตำรา/หนังสือเรียนทั่วไป นวนิยาย หนังสือการ์ตูน เป็นต้น

2) ต้องการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ

3) ต้องการให้กระบวนการในการสั่งซื้อหนังสือย่นระยะเวลาให้สั้นลงกว่าเดิม

#### ■ ด้านการบริการ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาปิดทำการห้องสมุดออกไปจากเวลาปกติ โดยเฉพาะช่วงสอบปลายภาค

2) อยากให้ขยายระยะเวลาการยืมหนังสือเพิ่มให้มากขึ้น

3) อยากให้เข้มงวดต่อการให้เสียงของผู้ใช้ห้องสมุดในห้องค้นคว้าวิจัยกลุ่ม

4) จัดชั้นหนังสือให้ง่ายต่อการค้นหาหนังสือ

5) อยากให้แต่งกายชุดธรรมดาหรือชุดสุภาพที่ไม่ใช่ชุดนักศึกษาเข้าห้องสมุดได้

6) อยากให้ลดหย่อนกฎระเบียบการเข้าใช้ห้องสมุด

#### ■ อุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) อยากได้เด้าเสียบอุปกรณ์ไฟฟ้า/อุปกรณ์ต่อพ่วงสำหรับใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา, Smart phone และเครื่องมือสื่อสารต่างๆ

2) ต้องการสัญญาณ Wifi ที่เร็วและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย

3) ต้องการห้องค้นคว้า วิจัยเฉพาะกลุ่ม

4) อยากให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ให้มีบรรยากาศถึงความรู้สึกผ่อนคลาย และ

ปรับารุงพื้นที่นั่งอ่านให้กระชับ สดส่วน สวยงาม

- 5) ควรปรับปรุงเว็บไซต์ห้องสมุดให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล
  - 6) ควรมิกล้องวงจรปิดเพื่อป้องกันทรัพย์สินของนักศึกษาสูญหาย
- ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้
    - 1) ควรมีระบบการแจ้งเตือนการยืมหนังสือ ว่าถึงวันที่กำหนดคืนเมื่อไร
  - ด้านบุคลากรห้องสมุด สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้
    - 1) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรแสดงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงการต้อนรับต่อนักศึกษา

#### 4. ข้อความคิดเห็นและความต้องการจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ไม่ได้ใช้บริการของสำนักหอสมุด

สรุปความคิดเห็นที่บุคลากรมหาวิทยาลัยไม่ใช้บริการห้องสมุด และการแสดงถึงความต้องการข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นหลักๆ แยกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

- สาเหตุที่ไม่ใช้บริการห้องสมุด
  - 1) เวลาปิดทำการห้องสมุดเร็วเกินไป
  - 2) ไม่มีเวลาเข้าห้องสมุด เนื่องจากมีชั่วโมงเรียนเต็มเวลา
  - 3) ค้นคว้าข้อมูลในการทำวิจัยจากอินเทอร์เน็ตแทนการเข้าใช้ห้องสมุด
  - 4) ผู้ใช้บริการมีหนังสือ ตำราเรียนเป็นของตัวเองอยู่แล้ว
  - 5) สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ/สภาพห้องสมุดเก่า
  - 6) หนังสือน้อย และไม่น่าสนใจ
- ความต้องการและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
  1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
    - 1) ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศฉบับใหม่ๆ ที่ทันสมัยในสาขาเศรษฐศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ หนังสืออ่านเล่นชนิดต่างๆ
    - 2) อยากมีหนังสือที่ City campus
  2. ด้านการบริการ
    - 1) ต้องการขยายเวลาปิดทำการห้องสมุดเพิ่มขึ้น
    - 2) ต้องการขยายระยะเวลาการยืมเพิ่มเป็น 2 สัปดาห์
    - 3) ต้องการทราบวิธีการสืบค้นหนังสือ
    - 4) ต้องการห้องดูภาพยนตร์สำหรับนักศึกษาที่รอเวลาเรียน
  3. ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ
    - 1) ต้องการให้มีเต้าเสียบไฟฟ้าสำหรับเครื่องใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ตามจุดที่นั่งอ่าน
    - 2) ต้องการห้องศึกษาค้นคว้า วิจัยกลุ่มสำหรับการสนทนา ปรึกษางานระหว่างกันได้
    - 3) เก้าอี้ที่นั่งอ่าน ควรมีพื่นรองก้น เพราะนั่งแล้วเจ็บ



4) ต้องการพื้นที่สำหรับจุดบริการเครื่องดื่ม อาหารว่างภายในห้องสมุด

#### 4. ระบบสารสนเทศห้องสมุด

1) ต้องการให้ปรับปรุงเว็บไซต์ห้องสมุด

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2559 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวมและรายละเอียด 14 คณะ และได้จำแนกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย นอกจากนี้ยังต้องการทราบระดับความพึงพอใจที่มีต่อบุคลากรห้องสมุด เพื่อวัดสมรรถนะในการให้บริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้ก็นำมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ความต้องการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการประเภทต่างๆ

ดังนั้นคณะทำงานฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาในการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้งนี้ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด

จากผลการสำรวจทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ที่สำนักหอสมุดจัดให้บริการว่ามากน้อยเพียงใด ทั้งนี้จะนำผลการสำรวจมาพิจารณาและกำหนดเป็นแนวทางการบริหารงานและการดำเนินงานในด้านบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นหนทางที่ทำให้สำนักหอสมุดสามารถพัฒนาและปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งจะเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินกิจการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ และสุดท้ายด้วยความร่วมมือของกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งคณะทำงานวิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานด้านการวิจัย สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

มิถุนายน 2560

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฉ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ขอบเขตของการวิจัย	1
นิยามศัพท์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
<b>บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	5
วิธีรวบรวมข้อมูล	6
กรรมวิธีทางข้อมูล	6
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	7
<b>บทที่ 3 ผลการสำรวจ</b>	
ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	8
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources)	11
ด้านการบริการ (Services)	12
ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ	13
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	15
ด้านบุคลากรห้องสมุด	16

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	17
ระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	19
การเปรียบเทียบของระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	20
ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน	22
ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย	23
ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรห้องสมุดตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย	25
ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรห้องสมุดตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน	26
ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรห้องสมุดตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย	26
ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จำแนกรายคณะ	27
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	54
ตอนที่ 4 การให้แสดงความคิดเห็นและความต้องการจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ไม่ได้ใช้บริการของสำนักหอสมุด	56
<b>บรรณานุกรม</b>	58
<b>ภาคผนวก</b>	
ตัวอย่างแบบสอบถาม	59

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมด	4
ตารางที่ 2 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	5
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ	8
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	9
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้ บริการ	9
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน	10
ตารางที่ 7 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศ	11
ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศ	11
ตารางที่ 9 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้ต่อการบริการ	12
ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ต่อการบริการ	13
ตารางที่ 11 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้ต่ออุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ	13
ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ต่ออุปกรณ์ Hardware/ Software และอื่นๆ	14
ตารางที่ 13 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด	15
ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด	15
ตารางที่ 15 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบุคลากรห้องสมุด	16
ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ต่อบุคลากรห้องสมุด	16
ตารางที่ 17 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดย ภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน	17
ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน	19
ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบของระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับ จริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	20
ตารางที่ 20 แสดงระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อ การเรียนการสอน	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 21 แสดงระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย	23
ตารางที่ 22 แสดงระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบุคลากรห้องสมุดตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย	25
ตารางที่ 23 แสดงระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบุคลากรห้องสมุดตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน	26
ตารางที่ 24 แสดงระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบุคลากรห้องสมุดตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย	26
ตารางที่ 25 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Martin de Tours School of Management and Economics ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	27
ตารางที่ 26 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ School of Arts ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	28
ตารางที่ 27 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Montfort Del Rosario School of Architecture and Design ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	30
ตารางที่ 28 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Albert Laurence School of Communication Arts ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	32
ตารางที่ 29 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ School of Biotechnology ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	34
ตารางที่ 30 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ School of Engineering ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	35
ตารางที่ 31 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ School of Law ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	37
ตารางที่ 32 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ School of Music ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	39
ตารางที่ 33 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ School of Nursing Science ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	40

สารบัญตาราง (ต่อ)	
ตารางที่ 34 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ School of Science and Technology ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	42
ตารางที่ 35 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Graduate School of Business ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	44
ตารางที่ 36 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Graduate School of Human Science ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	45
ตารางที่ 37 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Graduate School of English ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	47
ตารางที่ 38 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Graduate School of eLearning ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	49
ตารางที่ 39 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Institute for Research and Academic Services ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน	50
ตารางที่ 40 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Staff ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน	52
ตารางที่ 41 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านทรัพยากรสารสนเทศ	54
ตารางที่ 42 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านการบริการ	54
ตารางที่ 43 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ	55
ตารางที่ 44 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	55
ตารางที่ 45 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านบุคลากรห้องสมุด	55

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานสายสนับสนุนที่สนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ การเรียน การสอน การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการทางวิชาการแก่สังคม โดยสำนักหอสมุดต้องจัดเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ และด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีปริมาณที่เพียงพอ มีคุณภาพพร้อมใช้งานและทันสมัย พร้อมด้วยบุคลากรผู้ให้บริการจะต้องมีสมรรถนะและคุณภาพที่ดี เพื่อช่วยบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนักศึกษาในทุกระดับชั้น อาจารย์ทุกคณะ นักวิจัยของมหาวิทยาลัย

การสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จึงนับเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่สำนักฯ จัดให้หรือไม่อยู่ในระดับใดและยังมีความต้องการสิ่งอื่นใดที่มองเห็นว่าห้องสมุดจะต้องจัดให้บริการเพิ่มเติม โดยสามารถเสนอแนะแนวทาง เพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การสำรวจเรื่อง “สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2559” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม และในแต่ละคณะ
- 2) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย
- 3) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรห้องสมุดที่ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย
- 4) เพื่อนำผลการสำรวจ ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป

#### ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2559 โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/ Software และอื่นๆ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด



ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student) นักศึกษาระดับปริญญาโทและเอก (Graduate Student) อาจารย์ (Faculty) ทุกคน รวมทั้งนักวิจัยของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 3 หอสมุด คือ Cathedral of Learning (Suvarnabhumi Campus), St. Gabriel's Library (Tua Mak Campus), and Law Library (Hua Mak Campus)

ระยะเวลาในการสำรวจดำเนินการในภาคการศึกษาที่ 2/2559 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2560 – 31 มีนาคม 2560 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. Expectation (ความคาดหวัง) หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด

2. Perception (บริการที่ได้รับจริง) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด

3. Information resources (ทรัพยากรสารสนเทศ) หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ที่สำนักหอสมุดจัดหาเข้ามาให้บริการผู้ใช้ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสือเรียน หนังสืออ้างอิง นวนิยาย เรื่องสั้น วิทยานิพนธ์ รายงานนักศึกษา วารสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ เครื่องมือช่วยการศึกษา เป็นต้น

4. Services (บริการ) หมายถึง กิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นเพื่อให้บริการกับผู้ใช้ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างวิทยาเขต การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น

5. Hardware & Software/Other (อุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ) หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือที่ช่วยในการบริการที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ พื้นที่การใช้ อินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless access) บริการเครื่องสแกนภาพ การออกแบบเว็บไซต์ห้องสมุด ห้องศึกษาค้นคว้าวิจัย และพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ

6. Library information system (ระบบสารสนเทศห้องสมุด) หมายถึง..... ได้แก่ ระบบการเชื่อมต่อผ่านเว็บไซต์ ระบบแจ้งเตือนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ระบบตรวจสอบรายการยืมทรัพยากรสารสนเทศ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทางเว็บไซต์ และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

7. Support staff (บุคลากรห้องสมุด) หมายถึง บุคลากรห้องสมุดผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ มีสมรรถนะ และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด

8. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา และนักวิจัย

9. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ หมายถึง หอสมุดที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้นทั้ง 2 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตหัวหมากและวิทยาเขตสุวรรณภูมิ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม และในแต่ละคณะ
- 2) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย
- 3) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรห้องสมุดที่ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย
- 4) ทำให้ทราบถึงความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากร สารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานบริการของสำนักหอสมุด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ดังมีรายละเอียดในการวิจัยตามลำดับนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีรวบรวมข้อมูล
4. กรรมวิธีทางข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 48 คน อาจารย์ จำนวน 1,145 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 630 คน นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 14,954 คน และนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำนวน 654 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 17,431 คน ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมด

สถานภาพ	จำนวน (คน)
ผู้บริหาร	48
อาจารย์	1,145
เจ้าหน้าที่	630
นักศึกษาริทยูญาตรี	14,954
นักศึกษบัณฑิตศึกษา	654
<b>รวม</b>	<b>17,431</b>

## กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสถานภาพของผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกสถานภาพของผู้ใช้ การคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูปของยามานะ (Yamane, 1967, 886) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 508 ตัวอย่าง ดังที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)
นักศึกษาริทยูตรี	334
นักศึกษามัธยมศึกษา	41
อาจารย์	107
นักวิจัย	17
เจ้าหน้าที่	9
รวม	508

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งคณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดค้างนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้อตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และบริการที่ได้รับจริง(ความพึงพอใจ) ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการ รวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด ทั้งนี้แบบสอบถามจะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลระดับการแปรผลเป็นได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ตอนที่ 4 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการค้างต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน และให้แสดงความคิดเห็นและความต้องการจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ไม่ใช้บริการของสำนักหอสมุด

## วิธีรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการดังนี้

1. การแจกแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้ดำเนินการด้วยกัน 3 วิธี คือ 1) การแจกและเก็บแบบสอบถามคืนภายในห้องสมุดทั้ง 2 วิทยาเขต โดยเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ 2) ส่งแบบสอบถามไปตามคณะต่างๆ และเก็บคืนในภายหลัง 3) การตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ โดยการส่งอีเมลไปยังบุคลากรของมหาวิทยาลัย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม 2560 – มีนาคม 2560 รวม 3 เดือน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 508 ฉบับ

## กรรมวิธีทางข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา คณะผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงแจกแจงระดับคะแนน วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบการบรรยายประกอบตารางโดยมีรายละเอียดการใช้สถิติดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำมาแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยนำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและให้ค่าน้ำหนักคะแนนแต่ละระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, 99-100) ดังนี้

ระดับ	ค่าน้ำหนัก
มากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 5
มาก	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 3
น้อย	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2
น้อยสุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 1

จากนั้นนำค่าคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย ส่วนการแปลความจะถือเกณฑ์ตามหลักเกณฑ์ของประคองกรรมสูตร (2528, 70) ดังนี้

ระดับคะแนน	แปลความ	ตัวย่อแปลความ
4.50-5.00 หมายถึง	ระดับมากที่สุด	มส
3.50-4.49 หมายถึง	ระดับมาก	ม
2.50-3.49 หมายถึง	ระดับปานกลาง	ป
1.50-2.49 หมายถึง	ระดับน้อย	น
1.00-1.49 หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด	นส

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์คำนวณหาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences (SPSS for Windows version 11.5) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
  - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
  - 1.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
  - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

## บทที่ 3

### ผลการสำรวจ

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอการวิเคราะห์และการแปลผลวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังปรากฏตามตารางที่ 3 - 6

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคาดหวัง และบริการที่ได้รับจริง(ความพึงพอใจ) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด ดังปรากฏตามตารางที่ 7 – 46

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ตอนที่ 4 การให้แสดงความคิดเห็นและความต้องการจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ไม่ใช้บริการของสำนักหอสมุด

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ (Nationality)

ผลการสำรวจข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 508 คน เมื่อจำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 80.3 มีสัญชาติไทย ขณะที่ร้อยละ 19.7 มีสัญชาติอื่นๆ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	408	80.3
ต่างชาติ มีหลากหลายภูมิภาค เช่น จีน ภูฏาน พม่า เวียดนาม เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ แคนาดา ลาว กัมพูชา อินเดีย ติมอร์ อีรัก เป็นต้น	100	19.7
รวม	508	100

## 1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ (You are)

ผลการสำรวจข้อมูลเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนสูงสุด 334 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมา คือ อาจารย์ 107 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 นักวิจัย 17 คิดเป็นร้อยละ 3.3 เจ้าหน้าที่ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	334	65.7
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	41	8.1
อาจารย์	107	21.1
นักวิจัย	17	3.3
เจ้าหน้าที่	9	1.8
รวม	508	100

## 1.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 508 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดสูงสุดคือ การเรียนการสอนเป็นจำนวนสูงสุด 299 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 การวิจัย จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 และอื่นๆ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การเรียนการสอน	299	58.9
การวิจัย	274	53.9
อื่นๆ	94	18.5

## 1.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน (Faculty/Department/Unit)

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 508 คน พบว่าคณะที่มีการตอบแบบสอบถามมาก 5 อันดับแรกประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาคณะศิลปศาสตร์ (School of Arts) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 นิติศาสตร์ (School of Law) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 คณะนิเทศศาสตร์ (Albert Laurence School of Communication Arts) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (Montfort Del Rosario School of Architecture and Design) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6



ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
Martin de Tours School of Management and Economics	179	35.2
School of Arts	98	19.3
Montfort Del Rosario School of Architecture and Design	27	5.3
Albert Laurence School of Communication Arts	29	5.7
School of Biotechnology	12	2.4
School of Engineering	15	2.9
School of Law	30	6.0
School of Music	10	2.0
School of Nursing Science	22	4.3
School of Science and Technology	10	2.0
Graduate School of Business	23	4.5
Graduate School of Human Science	10	2.0
Graduate School of English	9	1.7
Graduate School of eLearning	8	1.6
Institute for Research and Academic Services	17	3.3
Staff	9	1.8
เช่น สำนักรองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน สำนักงาน บัณฑิตศึกษา สำนักวิจัย เป็นต้น		
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>508</b>	<b>100</b>

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด

## 2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources)

### 2.1.1 ความคาดหวัง

ตารางที่ 7 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ความคาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	456	3.95	0.801	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	456	3.88	0.869	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	456	3.95	0.867	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	456	3.84	0.891	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	456	3.79	0.841	มาก
รวมเฉลี่ยความคาดหวัง		3.88	0.854	มาก

จากตารางระดับความคาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้คาดหวังต่อทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 5 เรื่อง อยู่ในระดับเดียวกันคือ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.88 และค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.79 ถึง 3.95 โดยเรื่องที่มีความคาดหวังมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) หนังสือและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีเพียงพอและเหมาะสม และฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 (2) วารสารและวารสารอิเล็กทรอนิกส์มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.88 (3) เครื่องมือทางการศึกษามีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.84 และ (4) วัสดุทางการศึกษามีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.79 ตามลำดับ

### 2.1.2 ความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริง

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	456	3.60	0.822	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	456	3.58	0.791	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	456	3.65	0.852	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate	456	3.63	0.807	มาก

and appropriate.				
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	456	3.58	0.832	มาก
<b>รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ</b>		<b>3.61</b>	<b>0.821</b>	<b>มาก</b>

จากตารางระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงต่อต้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.61 และทั้ง 5 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.58 ถึง 3.65 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) ฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 (2) เครื่องมือทางการศึกษามีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.63 (3) หนังสือและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.60 และ (4) วารสารและวารสารอิเล็กทรอนิกส์มีเพียงพอและเหมาะสม และวัสดุทางการศึกษามีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.58 ตามลำดับ

## 2.2 ด้านการบริการ (Services)

### 2.2.1 ความคาดหวัง

#### ตารางที่ 9 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้ต่อการบริการ

ความคาดหวังด้านการบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Circulation Service is convenient and flexible.	456	4.03	0.821	มาก
Information Service is convenient and flexible.	456	4.04	0.818	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	456	3.96	0.867	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	456	3.93	0.863	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	456	3.88	0.902	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	456	3.94	0.876	มาก
<b>รวมเฉลี่ยความคาดหวัง</b>		<b>3.96</b>	<b>0.857</b>	<b>มาก</b>

จากตารางระดับความคาดหวังด้านการบริการ พบว่าผู้ใช้คาดหวังต่อการบริการทั้ง 6 เรื่องอยู่ในระดับเดียวกันคือ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.96 และค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.88 ถึง 4.04 โดยเรื่องที่มีความคาดหวังมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา มีความสะดวก ยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 (2) บริการยืม-คืนมีความสะดวก ยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 (3) บริการนำส่งระหว่างวิทยาเขตมีความสะดวก ยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 (4) ช่องทางการสื่อสารมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.94 (5) การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.93 และ (6) การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.88 ตามลำดับ

## 2.2.2 ความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริง

### ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ต่อกรบริการ

ความพึงพอใจด้านการบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
Circulation Service is convenient and flexible.	456	3.80	0.892	มาก
Information Service is convenient and flexible.	456	3.82	0.905	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	456	3.75	0.901	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	456	3.69	0.928	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	456	3.66	0.903	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	456	3.62	0.979	มาก
<b>รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ</b>		<b>3.72</b>	<b>0.918</b>	<b>มาก</b>

จากตารางระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงต่อด้านการบริการ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.72 และทั้ง 6 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.62 ถึง 3.82 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้ามีความสะดวก ยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 3.82 (2) บริการยืม-คืนมีความสะดวก ยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 (3) บริการนำส่งระหว่างวิทยาเขตมีความสะดวก ยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 3.75 (4) การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 (5) การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.66 และ(6) ช่องทางการสื่อสารมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.62 ตามลำดับ

## 2.3 ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ

### 2.3.1 ความคาดหวัง

#### ตารางที่ 11 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้ต่ออุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ

ความคาดหวังด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
Computers are adequate.	456	3.85	0.980	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	456	4.00	0.889	มาก
Scanner machines are adequate.	456	3.83	0.889	มาก
Library website is easy to use	456	3.98	0.870	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	456	3.92	0.853	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	456	4.09	0.845	มาก
<b>รวมเฉลี่ยความคาดหวัง</b>		<b>3.95</b>	<b>0.887</b>	<b>มาก</b>

จากตารางระดับความคาดหวังด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ พบว่าผู้ใช้คาดหวังต่ออุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ทั้ง 6 เรื่องอยู่ในระดับเดียวกันคือ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.95 และค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.83 ถึง 4.09 โดยเรื่องที่มีความคาดหวังมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) พื้นที่นั่งอ่านมีเพียงพอและเหมาะสมค่าเฉลี่ยที่ 4.09 (2) พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 (3) การออกแบบเว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้ ค่าเฉลี่ยที่ 3.98 (4) ห้องศึกษาค้นคว้า วิจัยมีเพียงพอและเหมาะสมค่าเฉลี่ยที่ 3.92 (5) คอมพิวเตอร์มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 และ(6) บริการเครื่องสแกนภาพมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.83 ตามลำดับ

### 2.3.2 ความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริง

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ต่ออุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ

ความคาดหวังด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Computers are adequate.	456	3.48	0.926	ปานกลาง
Wireless access areas are adequate and appropriate.	456	3.69	0.908	มาก
Scanner machines are adequate.	455	3.50	0.890	มาก
Library website is easy to use	456	3.62	0.913	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	456	3.55	0.943	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	456	3.79	0.943	มาก
<b>รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ</b>		<b>3.61</b>	<b>0.921</b>	<b>มาก</b>

จากตารางระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงต่อด้านด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.61 และทั้ง 6 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.48 ถึง 3.79 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) พื้นที่นั่งอ่านมีเพียงพอและเหมาะสมค่าเฉลี่ยที่ 3.79 (2) พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 (3) การออกแบบเว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้ ค่าเฉลี่ยที่ 3.62 (4) ห้องศึกษาค้นคว้า วิจัยมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.55 (5) บริการเครื่องสแกนภาพมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.50 และ(6) คอมพิวเตอร์มีเพียงพอและเหมาะสมค่าเฉลี่ยที่ 3.48 ตามลำดับ

## 2.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Library information system)

### 2.4.1 ความคาดหวัง

ตารางที่ 13 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด

ระบบสารสนเทศห้องสมุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Renew book on web system.	456	3.89	0.900	มาก
Notification of borrowing book system	455	3.98	0.835	มาก
Check your book record system	456	3.96	0.865	มาก
Search library catalog via library website	456	3.95	0.828	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	456	3.84	0.837	มาก
<b>รวมเฉลี่ยความคาดหวัง</b>		<b>3.92</b>	<b>0.853</b>	<b>มาก</b>

จากตารางระดับความคาดหวังด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด พบว่าผู้ใช้คาดหวังต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด ทั้ง 5 เรื่องอยู่ในระดับเดียวกันคือ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.92 และค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.84 ถึง 3.98 โดยเรื่องที่มีความคาดหวังมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) ระบบแจ้งเตือนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.98 (2) ระบบตรวจสอบรายการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 (3) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทางเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 (4) ระบบการยืมต่อผ่านเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.89 และ(5) ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ค่าเฉลี่ยที่ 3.84 ตามลำดับ

### 2.4.2 ความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริง

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด

ระบบสารสนเทศห้องสมุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Renew book on web system.	455	3.67	0.816	มาก
Notification of borrowing book system	454	3.81	0.872	มาก
Check your book record system	456	3.76	0.837	มาก
Search library catalog via library website	456	3.68	0.881	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	456	3.63	0.793	มาก
<b>รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ</b>		<b>3.71</b>	<b>0.840</b>	<b>มาก</b>

จากตารางระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.71 และทั้ง 5 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.63 ถึง 3.81 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) ระบบแจ้งเตือนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

ค่าเฉลี่ยที่ 3.81 (2) ระบบตรวจสอบรายการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.76 (3) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทางเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.68 (4) ระบบการยืมต่อผ่านเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 และ(5) ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ค่าเฉลี่ยที่ 3.63 ตามลำดับ

## 2.5 ด้านบุคลากรห้องสมุด

### 2.5.1 ความคาดหวัง

ตารางที่ 15 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบุคลากรห้องสมุด

บุคลากรห้องสมุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Competencies of the staff are adequate.	456	4.09	0.808	มาก
Expertise of the staff is adequate.	456	4.08	0.825	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	455	4.13	0.840	มาก
รวมเฉลี่ยความคาดหวัง		4.10	0.824	มาก

จากตารางระดับความคาดหวังด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่าผู้ใช้คาดหวังต่อบุคลากรห้องสมุด ทั้ง 3 เรื่องอยู่ในระดับเดียวกันคือ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.10 และค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.09 ถึง 4.13 โดยเรื่องที่มีความคาดหวังมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) พนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยที่ 4.13 (2) พนักงานผู้ให้บริการมีสมรรถนะเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 4.09 และ(3) ความเชี่ยวชาญของพนักงานมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 4.08 ตามลำดับ

### 2.5.2 ความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริง

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ต่อบุคลากรห้องสมุด

บุคลากรห้องสมุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Competencies of the staff are adequate.	456	3.94	0.903	มาก
Expertise of the staff is adequate.	456	3.91	0.876	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	455	4.03	0.874	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.96	0.884	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงต่อด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.96 และทั้ง 3 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.91 ถึง 4.03 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) พนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 (2) พนักงานผู้ให้บริการมีสมรรถนะเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 3.94 และ(3) ความเชี่ยวชาญของพนักงานมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 3.91 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการของสำนักหอสมุดอยู่ในระดับเดียวกันคือ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.95 โดยด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.10 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 (3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 (4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.88 ตามลำดับ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ความคาดหวังการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>ความคาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	456	3.95	0.801	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	456	3.88	0.869	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	456	3.95	0.867	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	456	3.84	0.891	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	456	3.79	0.841	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.88</b>	<b>0.854</b>	<b>มาก</b>
<b>ความคาดหวังด้านการบริการ</b>				
Circulation Service is convenient and flexible.	456	4.03	0.821	มาก
Information Service is convenient and flexible.	456	4.04	0.818	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	456	3.96	0.867	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	456	3.93	0.863	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	456	3.88	0.902	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	456	3.94	0.876	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.96</b>	<b>0.857</b>	<b>มาก</b>



ความคาดหวังการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>ความคาดหวังด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>				
Computers are adequate.	456	3.85	0.980	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	456	4.00	0.889	มาก
Scanner machines are adequate.	456	3.83	0.889	มาก
Library website is easy to use	456	3.98	0.870	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	456	3.92	0.853	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	456	4.09	0.845	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.95</b>	<b>0.887</b>	<b>มาก</b>
<b>ระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>				
Renew book on web system.	456	3.89	0.900	มาก
Notification of borrowing book system	455	3.98	0.835	มาก
Check your book record system	456	3.96	0.865	มาก
Search library catalog via library website	456	3.95	0.828	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	456	3.84	0.837	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.92</b>	<b>0.853</b>	<b>มาก</b>
<b>บุคลากรห้องสมุด</b>				
Competencies of the staff are adequate.	456	4.09	0.808	มาก
Expertise of the staff is adequate.	456	4.08	0.825	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	455	4.13	0.840	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>4.10</b>	<b>0.824</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>456</b>	<b>3.95</b>	<b>0.859</b>	<b>มาก</b>

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุด อยู่ในระดับเดียวกันคือ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.72 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 (3) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.71 (4) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.61 ตามลำดับ ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
<b>ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	456	3.60	0.822	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	456	3.58	0.791	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	456	3.65	0.852	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	456	3.63	0.807	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	456	3.58	0.832	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.61</b>	<b>0.821</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจด้านการบริการ</b>				
Circulation Service is convenient and flexible.	456	3.80	0.892	มาก
Information Service is convenient and flexible.	456	3.82	0.905	มาก
Inter-Campus delivery service is convenient and flexible.	456	3.75	0.901	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	456	3.69	0.928	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	456	3.66	0.903	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	456	3.62	0.979	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.72</b>	<b>0.918</b>	<b>มาก</b>
<b>ความคาดหวังด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>				
Computers are adequate.	456	3.48	0.926	ปานกลาง
Wireless access areas are adequate and appropriate.	456	3.69	0.908	มาก
Scanner machines are adequate.	455	3.50	0.890	ปานกลาง
Library website is easy to use	456	3.62	0.913	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	456	3.55	0.943	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	456	3.79	0.943	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.61</b>	<b>0.921</b>	<b>มาก</b>

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>ระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>				
Renew book on web system.	455	3.67	0.816	มาก
Notification of borrowing book system	454	3.81	0.872	มาก
Check your book record system	456	3.76	0.837	มาก
Search library catalog via library website	456	3.68	0.881	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	456	3.63	0.793	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.71</b>	<b>0.840</b>	<b>มาก</b>
<b>บุคลากรห้องสมุด</b>				
Competencies of the staff are adequate.	456	3.94	0.903	มาก
Expertise of the staff is adequate.	456	3.91	0.876	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	455	4.03	0.874	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.96</b>	<b>0.884</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>456</b>	<b>3.72</b>	<b>0.877</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านใน 25 เรื่องมาเปรียบเทียบกันพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าที่คาดหวังในทุกๆ ด้าน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับโดย รวมที่ (-0.23) ทั้งนี้หากพิจารณาด้านที่มีผลต่างของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ผลต่างของค่าเฉลี่ยที่ (-0.34) รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผลต่างของค่าเฉลี่ยที่ (-0.27) ด้านการบริการ ผลต่างของค่าเฉลี่ยที่ (-0.24) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ผลต่างของค่าเฉลี่ยที่ (-0.21) และด้านบุคลากรห้องสมุด ผลต่างของค่าเฉลี่ยที่ (-0.14) ตามลำดับ ดังตารางที่ 19

**ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบของระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน**

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย)	ผลต่าง
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	3.95	3.60	-0.34
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	3.88	3.58	-0.30
Online databases are adequate and appropriate.	3.95	3.65	-0.30
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	3.84	3.63	-0.21

Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.79	3.58	-0.21
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>3.61</b>	<b>-0.27</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	4.03	3.80	-0.23
Information Service is convenient and flexible.	4.04	3.82	-0.22
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	3.96	3.75	-0.21
Library public relation is adequate and appropriate.	3.93	3.69	-0.24
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	3.88	3.66	-0.22
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	3.94	3.62	-0.32
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>3.72</b>	<b>-0.24</b>
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	3.85	3.48	-0.36
Wireless access areas are adequate and appropriate.	4.00	3.69	-0.31
Scanner machines are adequate.	3.83	3.50	-0.32
Library website is easy to use	3.98	3.62	-0.35
Research rooms are adequate and appropriate.	3.92	3.55	-0.36
Reading areas are adequate and appropriate.	4.09	3.79	-0.30
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>3.61</b>	<b>-0.34</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	3.89	3.67	-0.22
Notification of borrowing book system	3.98	3.81	-0.17
Check your book record system	3.96	3.76	-0.20
Search library catalog via library website	3.95	3.68	-0.27
AU-IR system (AU Institution Repository)	3.84	3.63	-0.21
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>3.71</b>	<b>-0.21</b>
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.09	3.94	-0.15
Expertise of the staff is adequate.	4.08	3.91	-0.17
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.13	4.03	-0.10
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>3.96</b>	<b>-0.14</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.95</b>	<b>3.72</b>	<b>-0.23</b>

**ตารางที่ 20 แสดงระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของ  
ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการ  
เรียนการสอน**

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	4.03	3.59	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	3.95	3.58	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	4.07	3.66	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	3.90	3.62	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.81	3.62	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>3.62</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	4.14	3.79	มาก
Information Service is convenient and flexible.	4.12	3.84	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	4.01	3.74	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	4.00	3.66	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	3.98	3.66	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	4.07	3.62	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>3.72</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	3.94	3.54	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	4.14	3.75	มาก
Scanner machines are adequate.	3.89	3.52	มาก
Library website is easy to use	4.06	3.66	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	3.98	3.53	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	4.18	3.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>3.64</b>	<b>มาก</b>

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	3.96	3.67	มาก
Notification of borrowing book system	4.03	3.85	มาก
Check your book record system	4.03	3.81	มาก
Search library catalog via library website	4.00	3.73	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	3.85	3.61	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>3.74</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.18	4.01	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.17	3.97	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.18	4.09	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>4.02</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.04</b>	<b>3.75</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความพึงพอใจหรือการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอนพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.04 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.75 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 (2) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.74 (3) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 (4) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.64 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.62 ตามลำดับ

**ตารางที่ 21 แสดงระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย**

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	3.99	3.60	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	3.92	3.56	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	3.98	3.62	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and	3.92	3.72	มาก

appropriate.			
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.84	3.59	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>3.62</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	4.06	3.87	มาก
Information Service is convenient and flexible.	4.07	3.81	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	4.01	3.82	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	3.97	3.69	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	3.93	3.69	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	3.96	3.65	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>3.76</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	3.89	3.47	ปานกลาง
Wireless access areas are adequate and appropriate.	4.04	3.70	มาก
Scanner machines are adequate.	3.85	3.44	ปานกลาง
Library website is easy to use	4.04	3.62	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	3.98	3.57	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	4.11	3.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>3.59</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	3.94	3.72	มาก
Notification of borrowing book system	4.06	3.88	มาก
Check your book record system	4.02	3.80	มาก
Search library catalog via library website	4.03	3.69	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	3.89	3.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>3.76</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.16	3.95	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.13	3.94	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.15	4.04	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.01</b>	<b>3.74</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความพึงพอใจหรือการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.01 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.74 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 (2) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.76 (3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.62 และ(4) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.59ตามลำดับ

**ตารางที่ 22 แสดงระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรห้องสมุดตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย**

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.11	3.93	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.09	3.90	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.13	4.02	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>3.95</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความพึงพอใจหรือการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรห้องสมุด ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.17 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.02 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) พนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยที่ 4.09 (2) พนักงานผู้ให้บริการมีสมรรถนะเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 4.01 และ(3) ความเชี่ยวชาญของพนักงานมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ตามลำดับ



ตารางที่ 23 แสดงระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของ  
 ผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรห้องสมุดตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.18	4.01	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.17	3.97	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.18	4.09	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>4.02</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความพึงพอใจหรือการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรห้องสมุด ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอนพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.17 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.02 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) พนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยที่ 4.09 (2) พนักงานผู้ให้บริการมีสมรรถนะเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 4.01 และ(3) ความเชี่ยวชาญของพนักงานมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของ  
 ผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรห้องสมุดตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.16	3.95	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.13	3.94	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.15	4.04	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความพึงพอใจหรือการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรห้องสมุด ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.97 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) พนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 (2) พนักงานผู้ให้บริการมีสมรรถนะเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 และ(3) ความเชี่ยวชาญของ

พนักงานมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ตามลำดับ

2.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จําแนกรายคณะ ได้ดังนี้

### 2.6.1 Martin de Tours School of Management and Economics

ตารางที่ 25 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	3.91	3.60	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	3.88	3.57	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	3.94	3.60	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	3.76	3.60	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.75	3.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>3.58</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	4.04	3.83	มาก
Information Service is convenient and flexible.	4.08	3.87	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	3.88	3.80	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	3.81	3.66	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	3.70	3.63	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	3.88	3.52	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>3.72</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	3.82	3.40	ปานกลาง
Wireless access areas are adequate and appropriate.	4.03	3.69	มาก
Scanner machines are adequate.	3.85	3.47	ปานกลาง
Library website is easy to use	3.91	3.59	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	3.85	3.49	ปานกลาง
Reading areas are adequate and appropriate.	4.04	3.73	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>3.56</b>	<b>มาก</b>

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	3.85	3.61	มาก
Notification of borrowing book system	3.93	3.83	มาก
Check your book record system	3.91	3.75	มาก
Search library catalog via library website	3.90	3.61	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	3.80	3.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>3.70</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.09	3.98	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.08	3.93	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.10	4.11	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>4.00</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.93</b>	<b>3.71</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่อง พบว่า ผู้ใช้บริการคณะ **Martin de Tours School of Management and Economics** มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 3.93 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.71 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.70 (3) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 (4) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.56 ตามลำดับ

### 2.6.2 School of Arts

ตารางที่ 26 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	4.00	3.50	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	3.84	3.56	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	4.02	3.55	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and	3.84	3.49	ปานกลาง

appropriate.			
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.90	3.53	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>3.53</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	4.08	3.74	มาก
Information Service is convenient and flexible.	4.06	3.72	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	3.99	3.67	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	4.01	3.63	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	4.02	3.60	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	3.95	3.51	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>3.64</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	3.91	3.25	น้อย
Wireless access areas are adequate and appropriate.	3.98	3.63	มาก
Scanner machines are adequate.	3.84	3.38	น้อย
Library website is easy to use	3.99	3.49	ปานกลาง
Research rooms are adequate and appropriate.	3.97	3.51	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	4.10	3.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>3.51</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศทั้งหมด</b>			
Renew book on web system.	3.89	3.64	มาก
Notification of borrowing book system	3.94	3.66	มาก
Check your book record system	3.89	3.63	มาก
Search library catalog via library website	3.92	3.59	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	3.81	3.56	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>3.61</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรทั้งหมด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.09	3.88	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.11	3.97	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.20	3.98	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>3.94</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.99</b>	<b>3.65</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการคณะ **School of Arts** มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 3.99 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.65 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.94 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.64 (3) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.61 (4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.53 และ(5) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.51 ตามลำดับ

### 2.6.3 Montfort Del Rosario School of Architecture and Design

ตารางที่ 27 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	3.71	3.54	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	3.75	3.50	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	3.63	3.46	ปานกลาง
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	3.63	3.54	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.50	3.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>3.51</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	3.83	3.46	ปานกลาง
Information Service is convenient and flexible.	3.79	3.54	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	3.83	3.46	ปานกลาง
Library public relation is adequate and appropriate.	3.83	3.50	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	3.71	3.63	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	3.63	3.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>3.51</b>	<b>มาก</b>

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	3.54	3.58	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	3.71	3.50	มาก
Scanner machines are adequate.	3.63	3.54	มาก
Library website is easy to use	3.58	3.50	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	3.79	3.54	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	4.00	3.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>3.56</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	3.67	3.50	มาก
Notification of borrowing book system	3.79	3.50	มาก
Check your book record system	3.75	3.50	มาก
Search library catalog via library website	3.96	3.58	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	3.63	3.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>3.52</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.17	3.75	มาก
Expertise of the staff is adequate.	3.88	3.58	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.13	3.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>3.69</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.79</b>	<b>3.56</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการคณะ Montfort Del Rosario School of Architecture and Design มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 3.79 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.56 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 (2) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.56 (3) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.52 และ(4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.51 ตามลำดับ

## 2.6.4 Albert Laurence School of Communication Arts

ตารางที่ 28 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	3.81	3.46	ปานกลาง
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	3.73	3.38	ปานกลาง
Online databases are adequate and appropriate.	3.54	3.62	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	3.69	3.58	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.65	3.54	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>3.52</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	3.77	3.62	มาก
Information Service is convenient and flexible.	3.73	3.58	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	3.88	3.62	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	3.69	3.54	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	3.73	3.38	ปานกลาง
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	3.77	3.42	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>3.53</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	3.46	3.58	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	3.69	3.46	ปานกลาง
Scanner machines are adequate.	3.62	3.58	มาก
Library website is easy to use	4.00	3.65	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	3.69	3.54	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	3.73	3.58	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>3.56</b>	<b>มาก</b>

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	3.62	3.58	มาก
Notification of borrowing book system	3.81	3.62	มาก
Check your book record system	3.77	3.46	ปานกลาง
Search library catalog via library website	3.73	3.73	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	3.65	3.54	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>3.58</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	3.77	3.77	มาก
Expertise of the staff is adequate.	3.81	3.58	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	3.73	3.73	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>3.69</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.73</b>	<b>3.58</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการคณะ **Albert Laurence School of Communication Arts** มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.58 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 (2) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.58 (3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.56 (4) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.53 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.52 ตามลำดับ



### 2.6.5 School of Biotechnology

ตารางที่ 29 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	4.58	3.75	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	4.50	3.58	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	4.50	3.83	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	4.25	3.92	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.83	3.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>3.75</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	4.25	4.17	มาก
Information Service is convenient and flexible.	4.25	3.83	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	4.17	3.75	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	4.33	3.42	ปานกลาง
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	4.25	3.33	ปานกลาง
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	4.17	3.42	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>3.65</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	4.00	3.92	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	4.25	3.83	มาก
Scanner machines are adequate.	4.00	3.42	ปานกลาง
Library website is easy to use	4.33	3.50	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	4.17	3.33	ปานกลาง
Reading areas are adequate and appropriate.	4.33	3.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>3.63</b>	<b>มาก</b>

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	4.00	3.83	มาก
Notification of borrowing book system	4.00	3.83	มาก
Check your book record system	4.00	4.08	มาก
Search library catalog via library website	4.25	4.00	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	3.92	3.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>3.90</b>	มาก
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.33	4.42	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.25	4.42	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.25	4.33	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>4.39</b>	มาก
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.21</b>	<b>3.86</b>	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการคณะ **School of Biotechnology** มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.21 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.86 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.39 (2) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 (3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.75 (4) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 และ(5) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.63 ตามลำดับ

#### 2.6.6 School of Engineering

ตารางที่ 30 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	4.00	4.00	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	3.91	4.00	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	3.82	3.91	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and	3.91	4.00	มาก

appropriate.			
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.91	3.91	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>3.96</b>	มาก
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	3.91	4.00	มาก
Information Service is convenient and flexible.	3.91	4.09	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	3.91	3.73	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	4.18	4.27	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	3.82	4.00	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	3.91	3.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>3.98</b>	มาก
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	3.27	3.27	ปานกลาง
Wireless access areas are adequate and appropriate.	3.73	3.45	ปานกลาง
Scanner machines are adequate.	3.82	3.82	มาก
Library website is easy to use	3.82	3.73	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	4.00	4.09	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	4.18	4.09	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>3.74</b>	มาก
<b>ด้านระบบสารสนเทศทั้งหมด</b>			
Renew book on web system.	3.82	3.91	มาก
Notification of borrowing book system	3.91	4.00	มาก
Check your book record system	4.09	3.82	มาก
Search library catalog via library website	3.64	3.73	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	3.91	3.91	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.87</b>	<b>3.87</b>	มาก
<b>ด้านบุคลากรทั้งหมด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.00	4.09	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.18	4.00	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.00	4.09	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>4.06</b>	มาก
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.92</b>	<b>3.92</b>	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ ITHardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการคณะ **School of Engineering** มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการเท่ากับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.06 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.98 (3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 (4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.87 และ(5) ด้านอุปกรณ์ ITHardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.74 ตามลำดับ

### 2.6.7 School of Law

ตารางที่ 31 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	3.54	3.42	ปานกลาง
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	3.54	3.38	ปานกลาง
Online databases are adequate and appropriate.	3.42	3.65	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	3.50	3.62	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.54	3.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.51</b>	<b>3.52</b>	มาก
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	3.77	3.77	มาก
Information Service is convenient and flexible.	3.73	3.85	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	3.65	3.65	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	3.38	3.42	ปานกลาง
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	3.62	3.69	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	3.73	3.65	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>3.67</b>	มาก

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	3.62	3.65	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	3.69	3.50	มาก
Scanner machines are adequate.	3.35	3.35	ปานกลาง
Library website is easy to use	3.54	3.50	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	3.69	3.54	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	3.73	3.88	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>3.57</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	3.77	3.58	มาก
Notification of borrowing book system	3.65	3.73	มาก
Check your book record system	3.77	3.81	มาก
Search library catalog via library website	3.69	3.62	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	3.73	3.54	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>3.65</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	3.81	4.00	มาก
Expertise of the staff is adequate.	3.73	3.81	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	3.77	3.92	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>3.91</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.65</b>	<b>3.66</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่อง พบว่า ผู้ใช้บริการคณะ **School of Law** มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการสูงกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 3.65 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.66 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.91 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 (3) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 (4) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.52 ตามลำดับ

## 2.6.8 School of Music

ตารางที่ 32 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	3.75	3.50	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	3.25	3.63	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	3.88	3.63	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	3.88	3.63	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.63	3.63	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>3.60</b>	มาก
<b>ด้านการบริการ</b>			มาก
Circulation Service is convenient and flexible.	3.75	3.75	มาก
Information Service is convenient and flexible.	3.38	3.50	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	4.00	3.50	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	4.25	4.00	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	3.88	3.25	ปานกลาง
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	4.00	4.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>3.67</b>	มาก
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	3.88	3.63	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	4.00	3.75	มาก
Scanner machines are adequate.	4.00	4.00	มาก
Library website is easy to use	3.75	4.00	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	4.13	3.75	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	4.13	4.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>3.85</b>	มาก

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	4.25	3.88	มาก
Notification of borrowing book system	3.88	3.88	มาก
Check your book record system	4.00	3.63	มาก
Search library catalog via library website	4.00	4.00	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	4.00	3.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>3.83</b>	มาก
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	3.75	4.00	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.25	4.25	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.00	4.25	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>4.17</b>	มาก
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.91</b>	<b>3.82</b>	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการคณะ **School of Music** มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 3.91 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.82 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.17 (2) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 (3) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.83 (4) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.60 ตามลำดับ

### 2.6.9 School of Nursing Science

ตารางที่ 33 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	4.06	3.81	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	4.06	4.00	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	4.19	4.06	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and	4.13	3.94	มาก

appropriate.			
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.94	3.94	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>3.95</b>	มาก
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	4.44	4.00	มาก
Information Service is convenient and flexible.	4.44	4.13	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	4.25	3.94	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	4.25	4.13	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	4.38	4.06	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	4.25	4.06	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>4.05</b>	มาก
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	4.19	4.00	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	4.31	4.25	มาก
Scanner machines are adequate.	3.94	3.69	มาก
Library website is easy to use	4.38	4.00	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	4.19	3.94	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	4.44	4.13	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>4.00</b>	มาก
<b>ด้านระบบสารสนเทศทั้งหมด</b>			
Renew book on web system.	4.13	3.88	มาก
Notification of borrowing book system	4.13	4.06	มาก
Check your book record system	4.31	4.06	มาก
Search library catalog via library website	4.25	4.13	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	4.06	3.88	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>4.00</b>	มาก
<b>ด้านบุคลากรทั้งหมด</b>			มาก
Competencies of the staff are adequate.	4.31	3.88	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.31	4.00	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.44	4.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>3.96</b>	มาก
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.24</b>	<b>3.99</b>	มาก



เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการคณะ **School of Nursing Science** มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.24 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.99 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.05 (2) อุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ และระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 เท่ากัน 2 ด้าน (3) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 และ(4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ตามลำดับ

#### 2.6.10 School of Science and Technology

ตารางที่ 34 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	3.25	3.50	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	3.38	3.25	ปานกลาง
Online databases are adequate and appropriate.	3.50	3.75	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	3.50	3.50	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.75	3.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.48</b>	<b>3.55</b>	มาก
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	3.50	3.75	มาก
Information Service is convenient and flexible.	3.50	3.50	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	3.75	3.75	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	3.63	3.63	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	3.63	3.50	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	3.75	3.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>3.60</b>	มาก

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	3.75	3.63	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	3.50	3.63	มาก
Scanner machines are adequate.	3.25	3.50	มาก
Library website is easy to use	3.75	3.63	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	3.50	3.50	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	3.88	3.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>3.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	3.38	3.25	ปานกลาง
Notification of borrowing book system	3.75	3.63	มาก
Check your book record system	3.63	3.63	มาก
Search library catalog via library website	3.50	3.63	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	3.63	3.63	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>3.55</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	3.88	3.63	มาก
Expertise of the staff is adequate.	3.50	3.50	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	3.50	3.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>3.54</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.58</b>	<b>3.57</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน (1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่อง พบว่า ผู้ใช้บริการคณะ **School of Science and Technology** มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 3.58 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.57 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) ด้านการบริการ และด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.60 เท่ากัน 2 ด้าน (2) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.55 เท่ากัน 2 ด้าน และ(3) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.54 ตามลำดับ

## 2.6.11 Graduate School of Business

ตารางที่ 35 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	4.13	3.87	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	4.13	3.91	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	4.22	3.96	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	4.13	3.83	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.91	3.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>3.88</b>	มาก
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	3.96	3.74	มาก
Information Service is convenient and flexible.	3.96	3.83	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	4.09	4.00	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	4.17	3.78	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	4.09	3.83	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	4.13	3.91	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>3.85</b>	มาก
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	4.04	3.57	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	4.22	4.13	มาก
Scanner machines are adequate.	4.04	3.61	มาก
Library website is easy to use	4.09	3.83	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	3.87	3.57	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	4.26	4.09	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>3.80</b>	มาก

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	4.13	3.87	มาก
Notification of borrowing book system	4.30	4.26	มาก
Check your book record system	4.17	4.13	มาก
Search library catalog via library website	4.22	4.00	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	4.00	3.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>4.02</b>	มาก
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.22	4.09	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.22	4.00	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.26	4.17	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>4.09</b>	มาก
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.13</b>	<b>3.93</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการคณะ **Graduate School of Business** มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.13 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.93 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.09 (2) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 (3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.88 (4) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 และ(5) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 ตามลำดับ

#### 2.6.12 Graduate School of Human Science

ตารางที่ 36 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	4.20	3.90	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	4.40	3.60	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	4.40	3.90	มาก

Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	4.30	3.80	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.80	3.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>3.76</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	4.40	4.40	มาก
Information Service is convenient and flexible.	4.50	4.20	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	4.50	4.40	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	4.30	4.00	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	4.30	4.00	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	4.30	4.10	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>4.18</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	4.20	4.10	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	4.60	4.20	มาก
Scanner machines are adequate.	4.10	3.60	มาก
Library website is easy to use	4.40	3.80	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	4.40	4.00	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	4.40	4.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>3.95</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	4.10	4.30	มาก
Notification of borrowing book system	4.50	4.50	มาก
Check your book record system	4.20	4.40	มาก
Search library catalog via library website	4.40	4.10	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	4.40	4.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>4.26</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.20	4.10	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.20	4.10	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.20	4.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>4.06</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.29</b>	<b>4.04</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการคณะ **Graduate School of Human Science** มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.29 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.04 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.26 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.18 (3) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.07 (4) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.76 ตามลำดับ

### 2.6.13 Graduate School of English

ตารางที่ 37 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	4.00	3.50	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	4.00	3.63	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	4.00	3.75	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	4.00	3.63	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.88	3.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>3.65</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	4.50	3.50	มาก
Information Service is convenient and flexible.	4.50	3.75	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	4.25	3.50	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	4.13	3.63	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	4.13	3.88	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	4.25	4.25	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>3.75</b>	<b>มาก</b>

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	4.00	3.50	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	4.50	4.38	มาก
Scanner machines are adequate.	4.25	3.88	มาก
Library website is easy to use	4.50	4.13	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	4.50	3.25	ปานกลาง
Reading areas are adequate and appropriate.	4.13	3.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>3.77</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	3.88	4.14	มาก
Notification of borrowing book system	4.00	4.29	มาก
Check your book record system	4.00	4.25	มาก
Search library catalog via library website	4.00	3.88	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	3.63	3.63	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>4.04</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.38	4.00	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.25	4.38	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.75	4.38	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>4.25</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.19</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่อง พบว่า ผู้ใช้บริการคณะ Graduate School of English มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.19 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.89 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 (2) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 (3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.77 (4) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.75 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 ตามลำดับ

## 2.6.14 Graduate School of eLearning

ตารางที่ 38 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	4.63	3.75	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	4.50	3.63	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	4.63	3.50	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	4.50	4.13	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	4.50	3.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.55</b>	<b>3.75</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	4.63	4.63	มากที่สุด
Information Service is convenient and flexible.	4.38	4.38	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	4.63	4.50	มากที่สุด
Library public relation is adequate and appropriate.	4.13	4.25	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	4.13	4.25	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	4.50	4.13	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>4.35</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	4.63	3.50	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	4.75	3.50	มาก
Scanner machines are adequate.	4.25	3.63	มาก
Library website is easy to use	4.50	3.63	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	4.50	3.63	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	4.88	3.63	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.58</b>	<b>3.58</b>	<b>มาก</b>



การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	4.75	4.00	มาก
Notification of borrowing book system	4.88	3.88	มาก
Check your book record system	4.75	4.00	มาก
Search library catalog via library website	4.38	3.25	ปานกลาง
AU-IR system (AU Institution Repository)	4.38	3.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>3.73</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.75	4.25	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.75	4.00	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.75	4.38	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>4.21</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.58</b>	<b>3.92</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการคณะ Graduate School of eLearning มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.58 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.92 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.35 (2) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.21 (3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.75 (4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.73 และ(5) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.58 ตามลำดับ

#### 2.6.15 Institute for Research and Academic Services

ตารางที่ 39 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	4.41	3.53	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	4.12	3.47	ปานกลาง
Online databases are adequate and appropriate.	4.41	3.65	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and	4.24	3.59	มาก

appropriate.			
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.94	3.59	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>3.56</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	4.06	3.47	ปานกลาง
Information Service is convenient and flexible.	4.41	3.59	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	4.12	3.41	ปานกลาง
Library public relation is adequate and appropriate.	4.35	3.71	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	4.35	3.53	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	4.24	3.53	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>3.54</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	4.35	3.53	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	4.29	3.47	ปานกลาง
Scanner machines are adequate.	4.24	3.53	มาก
Library website is easy to use	4.53	3.47	ปานกลาง
Research rooms are adequate and appropriate.	4.29	3.47	ปานกลาง
Reading areas are adequate and appropriate.	4.53	3.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>3.54</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศทั้งหมด</b>			
Renew book on web system.	4.29	3.53	มาก
Notification of borrowing book system	4.41	3.65	มาก
Check your book record system	4.47	3.65	มาก
Search library catalog via library website	4.41	3.53	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	4.24	3.29	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>3.53</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรทั้งหมด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.35	3.65	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.35	3.47	ปานกลาง
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.41	3.88	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>3.67</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.32</b>	<b>3.57</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการคณะ **Institute for Research and Academic Services** มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.32 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.57 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 (2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.56 (3) ด้านการบริการ และด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.54 และ(4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.53 ตามลำดับ

#### 2.6.16 Staff

ตารางที่ 40 แสดงระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	4.11	4.00	มาก
Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	3.67	3.67	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	3.67	3.56	มาก
Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	3.67	3.56	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3.67	3.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>3.69</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
Circulation Service is convenient and flexible.	4.11	4.11	มาก
Information Service is convenient and flexible.	4.11	4.00	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	4.11	3.89	มาก
Library public relation is adequate and appropriate.	4.11	4.00	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	3.89	3.78	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	4.00	4.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>

การบริการด้านต่างๆ	ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ความพึงพอใจที่ได้รับ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ</b>			
Computers are adequate.	4.00	3.78	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	3.89	3.78	มาก
Scanner machines are adequate.	4.22	4.00	มาก
Library website is easy to use	4.00	3.78	มาก
Research rooms are adequate and appropriate.	4.00	4.00	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	4.11	4.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด</b>			
Renew book on web system.	4.22	3.89	มาก
Notification of borrowing book system	4.25	4.00	มาก
Check your book record system	4.11	3.67	มาก
Search library catalog via library website	4.11	3.67	มาก
AU-IR system (AU Institution Repository)	4.00	3.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>3.78</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>			
Competencies of the staff are adequate.	4.00	4.00	มาก
Expertise of the staff is adequate.	4.22	4.00	มาก
Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	4.11	4.11	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>4.04</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.02</b>	<b>3.87</b>	<b>มาก</b>

เมื่อนำผลการสำรวจของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจหรือบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) บุคลากรห้องสมุด ใน 25 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (Staff) มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.02 และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.87 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ (1) บุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 (2) ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 (3) ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.89 (4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 และ(5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ**

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของข้อเสนอแนะสามารถสรุปประเด็นหลักๆ แยกเป็นด้านต่างๆ ดังปรากฏตามตารางที่ 41-45

**ตารางที่ 41 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านทรัพยากรสารสนเทศ**

เรื่อง	จำนวน (คน)
1) ต้องการหนังสือฉบับที่พิมพ์ใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ เช่น การบริหารการศึกษา พยาบาลศาสตร์ นิติศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ การออกแบบตกแต่งภายใน ตำราหนังสือเรียนทั่วไป นวนิยาย หนังสือการ์ตูน เป็นต้น	28
2) ต้องการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ	2
3) ต้องการให้กระบวนการในการสั่งซื้อหนังสือย่นระยะเวลาให้สั้นลงกว่าเดิม	2

**ตารางที่ 42 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านการบริการ**

เรื่อง	จำนวน (ครั้ง)
1) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการห้องสมุดออกไปจากเวลาปกติ โดยเฉพาะช่วงสอกลงภาค	36
2) อยากให้ขยายระยะเวลาการยืมหนังสือเพิ่มให้มากขึ้น	2
3) อยากให้เข้มงวดต่อการใช้เสียงของผู้ใช้ห้องสมุดในห้องค้นคว้าวิจัยกลุ่ม	4
4) อยากให้แต่งกายสุภาพหรือชุดสุภาพที่ไม่ใช่ชุดนักศึกษาเข้าห้องสมุดได้	1
5) จัดชั้นหนังสือให้ง่ายต่อการค้นหาหนังสือ	1
6) แนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่ห้องสมุดจัดหาเข้ามาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	1
7) มีความยุ่งยากในการยืมหนังสือ	1
8) ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำในแต่ละชั้น เพื่อสำหรับให้คำปรึกษาหรือช่วยหาหนังสือในกรณีที่หาไม่พบ	1
9) ต้องการใช้วิทยานิพนธ์ฉบับจริง	1
10) ต้องการบริการปริ้นท์ที่ห้องสมุด	1
11) อยากให้ลดหย่อนกฎระเบียบการเข้าใช้ห้องสมุด	1
12) ชั้นหนังสือไม่ค่อยสะอาด มีฝุ่นจับเกาะ	2

ตารางที่ 43 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ

เรื่อง	จำนวน (ครั้ง)
1) ควรปรับปรุงเว็บไซต์ห้องสมุดให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล	3
2) ต้องการสัญญาณ WiFi ที่เร็วและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย	5
3) ควรมิกส์ห้องวงจรปิดเพื่อป้องกันทรัพย์สินของนักศึกษาสูญหาย	2
4) อยากได้โต๊ะเขียนอุปกรณ์ไฟฟ้า/อุปกรณ์ต่อพ่วงสำหรับใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา, Smart phone และเครื่องมือสื่อสารต่างๆ	6
5) ต้องการห้องค้นคว้า วิจัยเฉพาะกลุ่ม เพราะความจำเป็นต้องใช้เสียงและไม่ต้องสร้างความรำคาญ/รบกวนกลุ่มอื่นๆ	1
6) ต้องการห้องค้นคว้า วิจัยเฉพาะกลุ่ม	4
7) อยากให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ให้มีบรรยากาศถึงความรู้สึกผ่อนคลาย และปรับปรุงพื้นที่นั่งอ่านให้กระชับ สดส่วน สวยงาม	5
8) โต๊ะอ่านกลุ่มสำหรับการปริญญางาน	1
9) ต้องการโซฟาเพิ่มสำหรับการพักผ่อน	1
10) ต้องการไฟส่องสว่างที่โต๊ะอ่านหนังสือ	2
11) อยากให้สามารถเติมเงินสำหรับปริ้นงานมีที่ห้องสมุด	1

ตารางที่ 44 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

เรื่อง	จำนวน (ครั้ง)
1) ควรมีระบบการแจ้งเตือนการยืมหนังสือ ว่าถึงวันที่กำหนดคืนเมื่อไร	1

ตารางที่ 45 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านบุคลากรห้องสมุด

เรื่อง	จำนวน (ครั้ง)
1) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรแสดงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงให้การต้อนรับนักศึกษา เวลาเข้าใช้ห้องสมุด ถือเป็น การทักทาย เช่น การยิ้มทักทาย หรือกล่าวสวัสดี	1

#### ตอนที่ 4 การให้แสดงความคิดเห็นและความต้องการจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ไม่ได้ใช้บริการของสำนักหอสมุด

ผลการสำรวจข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 508 คน เมื่อจำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการห้องสมุดเป็นจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 10.23 ได้บอกสาเหตุที่ไม่ใช้บริการห้องสมุดและแสดงถึงความต้องการ ข้อนแนะนำต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นหลักๆ แยกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

##### สาเหตุที่ไม่ใช้บริการห้องสมุด

- 1) การเข้าห้องสมุดจะต้องแต่งกายชุดนักศึกษา
- 2) เวลาปิดทำการห้องสมุดเร็วเกินไป
- 3) ไม่มีเวลาเข้าห้องสมุด เนื่องจากมีชั่วโมงเรียนเต็มเวลา
- 4) ค้นคว้าข้อมูลในการทำวิจัยจากอินเทอร์เน็ตแทนการเข้าใช้ห้องสมุด
- 5) ที่จอดรถไม่สะดวก ไม่เพียงพอต่อนักศึกษา
- 6) บางช่วงเวลาที่ต้องการเข้าใช้ห้องสมุด แต่ก็มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก
- 7) ผู้ใช้บริการมีหนังสือ ตำราเรียนเป็นของตัวเองอยู่แล้ว
- 8) สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ/สภาพห้องสมุดเก่า
- 9) หนังสือน้อย และไม่น่าสนใจ
- 10) ห้องสมุดห่างจากคณะทำเรียน ไม่สะดวกมาใช้บริการ

##### ความต้องการและข้อแนะนำต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

##### 1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศฉบับใหม่ๆ ที่ทันสมัยในสาขาเศรษฐศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ หนังสืออ่านเล่นแบบต่างๆ
- 2) อยากมีหนังสือที่ City campus

##### 2. ด้านการบริการ

- 1) ต้องการขยายเวลาปิดทำการห้องสมุดเพิ่มขึ้น
- 2) ต้องการขยายระยะเวลาการยืมเพิ่มเป็น 2 สัปดาห์
- 3) ต้องการทราบวิธีการสืบค้นหนังสือ
- 4) ต้องการห้องดูภาพยนตร์สำหรับนักศึกษาที่รอเวลาเรียน

##### 3. ด้านอุปกรณ์ Hardware/Software และอื่นๆ

- 1) ต้องการให้มีเต้าเสียบไฟฟ้าสำหรับเครื่องใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ตามจุดที่นั่งอ่าน
- 2) ต้องการห้องศึกษาค้นคว้า วิจัยกลุ่มสำหรับการสนทนา ปรึกษางานระหว่างกันได้
- 3) เก้าอี้ที่นั่งอ่าน ควรมีพนักรองก้น เพราะนั่งแล้วเจ็บ
- 4) ต้องการพื้นที่สำหรับจุดบริการเครื่องดื่ม อาหารว่างภายในห้องสมุด

#### 4. ระบบสารสนเทศห้องสมุด

- 1) ต้องการให้ปรับปรุงเว็บไซต์ห้องสมุด



## บรรณานุกรม

จุฑาภรณ์ นูระโอสถ. (2550). ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ปีการศึกษา 2548). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

อรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

## ภาคผนวก



**Level of users satisfaction on AU Library with infrastructure and facilities support  
teaching & learning and research Academic Year 2016**

**Instruction :** **Part I – III** For users who **use** the library

**\*Part IV** For person who **do not use** the library (Both physical & Online library)

**Definition :** Infrastructure and facilities in AU Library consists of Information resources, Services, Hardware & Software/Others, and Support Staff.

**Part I: General Information**

1. Nationality [ 1 ] Thai [ 2 ] Non-Thai (Please specify).....

2 .You are (You may answer more than 1 item)

[ 1 ] Undergraduate Student [ 2 ] Graduate Student [ 3 ] Faculty

[ 4 ] Researcher [ 5 ] Staff

3. For **what purpose** do you use the library? (You may answer more than 1 item)

[ 1 ] Teaching & Learning [ 2 ] Research [ 3 ] Others (Please specify) .....

4. Your faculty / Office.....

**Part II: Level of users satisfaction**

**Direction:** Please indicate the level of your **Expectation** and **Perception** on service quality delivered by the AU Library

**Level: 1 = Very Low 2 = Low 3 = Neutral 4 = High 5 = Very High**

	Dimension	Degree of Expectati					Degree of Perception				
		Lowest ... ⇌ ... High					Lowest ... ⇌ ... High				
IR1	Books (in print format) and E-Books are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
IR2	Journals (in print format) and E-Journals are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
IR3	Online databases are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
IR4	Educational Tools: Turnitin, EndNote, SurveyMonkey are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
IR5	Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

<b>Services</b>		<b>Lowest ... ⇨...Highest</b>					<b>Lowest ... ⇨...Highest</b>				
SE6	Circulation Service is convenient and flexible.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
SE7	Information Service is convenient and flexible.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
SE8	Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
SE9	Library public relation is adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
SE10	Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
SE11	Communication channels of the library are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Hardware &amp; Software / Others</b>		<b>Lowest ... ⇨...Highest</b>					<b>Lowest ... ⇨...Highest</b>				
HS12	Computers are adequate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
HS13	Wireless access areas are adequate and appropriate..	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
HS14	Scanner machines are adequate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
HS15	Library website is easy to use	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
HS16	Research rooms are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
HS17	Reading areas are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Library information system</b>		<b>Lowest ... ⇨...Highest</b>					<b>Lowest ... ⇨...Highest</b>				
LIS18	Renew book on web system.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
LIS19	Notification of borrowing book system	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
LIS20	Check your book record system	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
LIS21	Search library catalog via library website	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
LIS22	AU-IR system (AU Institution Repository)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Support Staff</b>		<b>Lowest ... ⇨...Highest</b>					<b>Lowest ... ⇨...Highest</b>				
SS23	Competencies of the staff are adequate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
SS24	Expertise of the staff is adequate.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
SS25	Reliability and dependability (the degree of trust service delivery) of the staff	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**Part III:** Your need /suggestion and feedback.

.....

**\*Part IV:** For person who **does not use** the library (Both physical & Online library)

1. Why do **you not use** the library?

.....

2. What services do you **need** from the library?

☺Thank you☺