



สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี
ต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ปีการศึกษา 2560

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

มิถุนายน 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งวิทยาเขตหัวหมากและสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยกำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 2 วิทยาเขต การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการคำนวณขนาดตัวอย่าง สุ่มตัวอย่าง ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลด้วยตนเองและผ่านทางระบบออนไลน์ ได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน 2561 รวมจำนวนทั้งสิ้น 406 ตัวอย่าง โดยผลการสำรวจ สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 406 คนพบว่า สัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 74.9 มีสัญชาติไทย ขณะที่ร้อยละ 25.1 มีสัญชาติอื่นๆ และเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบมาก 3 อันดับแรกประกอบด้วย ร้อยละ 60.1 สถานภาพนักศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 21.7 สถานภาพอาจารย์ และสถานภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามสูงสุด 5 อันดับแรกประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 รองลงมาคณะศิลปศาสตร์ (School of Arts) จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18 บัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 คณะนิติศาสตร์ (School of Law) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (Montfort Del Rosario School of Architecture and Design) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ ในขณะที่จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดสูงสุดในอันดับแรกคือ เพื่อการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 61.8 เพื่อการวิจัย 38.2 และวัตถุประสงค์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 23 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า โดยภาพรวมจากการให้บริการผู้ใช้บริการทั้ง 22 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.80 รองลงมาคือ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้าน โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ 3.79 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดจำแนกเป็นรายด้าน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ เครื่องมือช่วยการศึกษา ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ฐานข้อมูลออนไลน์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.71 และเครื่องมือช่วยการวิจัย ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 ตามลำดับ
- 2) ด้านบริการ ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ บริการยืม-คืน ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 และการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 ตามลำดับ
- 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ห้องศึกษาค้นคว้า วิจัยกลุ่ม ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 เครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 และเว็บไซต์ห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ตามลำดับ
- 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ระบบแจ้งเตือนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.91 ระบบการยืมต่อผ่านเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.89 และระบบตรวจสอบรายการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุดต่อการให้บริการสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์เพื่อการเรียนการสอน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.82
- 2) วัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.77

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน โดยจำแนกรายคณะทั้ง 14 คณะ และภาพรวมหน่วยงานสายสนับสนุน สรุปสาระสำคัญดังนี้

■ Martin de Tours School of Management and Economics

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.81 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.91 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.68 ตามลำดับ

■ School of Arts

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.66 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ย

เท่ากันที่ 3.73 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.53 ตามลำดับ

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

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.59 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.74 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.59 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.44 ตามลำดับ

■ **Albert Laurence School of Communication Arts**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.06 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.26 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.07 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.86 ตามลำดับ

■ **School of Biotechnology**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.49 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.49 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.36 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.29 ตามลำดับ

■ **School of Engineering**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.68 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ตามลำดับ

■ **School of Law**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.71 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.86 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.82 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.59 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.55

ตามลำดับ

■ **School of Music**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 5.00 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.75 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 ตามลำดับ

■ **School of Nursing Science**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.24 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.22 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.20 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.09 ตามลำดับ

■ **School of Science and Technology**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.67 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00 และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.63 ตามลำดับ

■ **Graduate School of Business**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.84 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.89 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.86 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.83 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.77 ตามลำดับ

■ **Graduate School of Human Sciences**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.68 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.81 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.68 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.50

ตามลำดับ

■ **IELE**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.38 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.82 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.46 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.29 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 2.97 ตามลำดับ

■ **Graduate School of e-Learning**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.09 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.33 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.14 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.86 ตามลำดับ

■ **Institute for Research and Academic Services**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.95 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.20 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.83 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.75 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสรุปประเด็นหลักๆ แยกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้
 - 1) ต้องการหนังสือฉบับพิมพ์ใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ เช่น จิตวิทยา ศาสนาและปรัชญา สิ่งแวดล้อม ตำรา/หนังสือเรียนทั่วไป นวนิยาย หนังสือการ์ตูน เป็นต้น
 - 2) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดเป็นสมาชิกแล้ว ต้องการให้มีการต่ออายุทุกปี
 - 3) ต้องการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ใหม่ๆ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์
2. ด้านการบริการ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้
 - 1) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาปิดทำการห้องสมุดออกไปจากเวลาปกติ โดยเฉพาะช่วงสอบ

ปลายภาค

- 2) อยากให้ขยายระยะเวลาการยืมหนังสือเพิ่มให้มากขึ้น
 - 3) อยากให้เข้มงวดต่อการใช้เสียงของผู้ใช้ห้องสมุดในห้องค้นคว้าวิจัยกลุ่ม
 - 4) จัดชั้นหนังสือให้ง่ายต่อการค้นหาหนังสือ
 - 5) ต้องการให้มีการอบรม ให้ความรู้ในการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ และการทำวิจัย
3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้
- 1) อยากได้เต้าเสียบอุปกรณ์ไฟฟ้า/อุปกรณ์ต่อพ่วงสำหรับใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา, Smart phone และเครื่องมือสื่อสารต่างๆ
 - 2) ต้องการสัญญาณ Wifi ที่เร็วและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย
 - 3) ต้องการห้องค้นคว้า วิจัยเฉพาะกลุ่ม
 - 4) ควรมิกด็องวงจรมีปิดเพื่อป้องกันทรัพย์สินของนักศึกษาสูญหาย
 - 5) อยากได้โซนพักผ่อน สามารถนอนได้ มีร้านกาแฟและขนม
4. ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้
- 1) มีบุคลากรที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับลิขสิทธิ์และผลงานวิจัย
 - 2) นโยบายของระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย (AU-IR)

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2560 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวมและรายคณะ 14 คณะ และได้จำแนกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้จักนำมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง ความต้องการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการประเภทต่างๆ

ดังนั้นคณะทำงานฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาในการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้งนี้ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด จากผลการสำรวจทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ที่สำนักหอสมุดจัดให้บริการว่าไม่น้อยเพียงใด ทั้งนี้จะนำผลการสำรวจมาพิจารณาและกำหนดเป็นแนวทางการบริหารงานและการดำเนินงานในด้านบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

คณะทำงานด้านการวิจัย สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
มิถุนายน 2561

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	๗
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๗
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ขอบเขตของการวิจัย	1
นิยามศัพท์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	5
วิธีรวบรวมข้อมูล	5
กรรมวิธีทางข้อมูล	6
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	6
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	
ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด 4 ด้าน	10
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources)	10
ด้านการบริการ (Services)	10
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure/Facilities)	11
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Library information system)	11

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	12
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน	13
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย	15
ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จำแนกรายคณะ	16
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	40
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม	42

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมด	4
ตารางที่ 2 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	5
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ	7
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	8
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน	8
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	9
ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศ	10
ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการ	10
ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก	11
ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด	11
ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	12
ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้านตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน	13
ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้านตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการวิจัย	15
ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Martin de Tours School of Management and Economics ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	16
ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ School of Arts ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	18
ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Montfort Del Rosario School of Architecture and Design ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	19
ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Albert Laurence School of Communication Arts ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	20
ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ School of Biotechnology ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	22
ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Vincent Mary School of Engineering ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	23

สารบัญตาราง (ต่อ)	หน้า
ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ School of Law ที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	25
ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ School of Music ที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	26
ตารางที่ 22 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Bernadette de Lourdes School of Nursing Science ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	28
ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Vincent Mary School of Science and Technology ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	29
ตารางที่ 24 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Graduate School of Business ที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	31
ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Graduate School of Human Science ที่มี ต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	32
ตารางที่ 26 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Institute for English Language Education (IELE) ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	34
ตารางที่ 27 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Graduate School of eLearning ที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	35
ตารางที่ 28 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะ Institute for Research and Academic Services ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	37
ตารางที่ 29 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Staff ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	38
ตารางที่ 30 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านทรัพยากรสารสนเทศ	40
ตารางที่ 31 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านการบริการ	40
ตารางที่ 32 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก	40
ตารางที่ 33 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	41

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 2560” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวมและในแต่ละคณะ
- 2) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย
- 3) เพื่อนำผลการสำรวจ ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2560 โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student) นักศึกษาระดับปริญญาโทและเอก (Graduate Student) อาจารย์ทุกคณะ (Faculty) เจ้าหน้าที่ (Staff) รวมทั้งนักวิจัย (Researcher) ของมหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ ทั้ง 3 ห้องสมุด คือ Cathedral of Learning (Suvarnabhumi Campus),

St. Gabriel's Library (Hua Mak Campus), and Law Library (Hua Mak Campus) โดยมีระยะเวลาดำเนินการในภาคการศึกษาที่ 2/2560 ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน 2561 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจหรือความพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

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

3. Services (บริการ) หมายถึง กิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นเพื่อให้บริการกับผู้ใช้ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างวิทยาเขต การประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น

4. Infrastructure/Facilities (โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก) หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือที่ช่วยในการบริการที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ พื้นที่การใช้ อินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless access) บริการเครื่องสแกนภาพ การออกแบบเว็บไซต์ห้องสมุด ห้องศึกษาค้นคว้าวิจัย และพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ

5. Library information system (ระบบสารสนเทศห้องสมุด) หมายถึง ระบบที่สำนักหอสมุดจัดหาเข้ามา หรือพัฒนาขึ้นมา เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ ระบบการยืมต่อผ่านเว็บไซต์ ระบบแจ้งเตือนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ระบบตรวจสอบรายการยืมทรัพยากรสารสนเทศ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทางเว็บไซต์ และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

6. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักวิจัย และเจ้าหน้าที่

6.1 อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษที่ปฏิบัติหน้าที่สอนที่มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

6.2 นักศึกษาปริญญาตรี หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

6.3 นักศึกษามัธยมศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับมัธยมศึกษาโท และระดับปริญญาเอกทุกชั้นปี ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

6.4 นักวิจัย หมายถึง นักวิจัยของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

6.5 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ หมายถึง ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้น 3 ห้องสมุด คือ Cathedral of Learning (Suvarnabhumi Campus), St. Gabriel's Library (Hua Mak Campus) and Law Library (Hua Mak Campus)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวม และในแต่ละคณะ
- 2) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย
- 3) ทำให้ทราบถึงความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานบริการของสำนักหอสมุด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ดังมีรายละเอียดในการวิจัยตามลำดับนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 1,079 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 601 คน นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 13,864 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 676 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 16,220 คน ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมด

สถานภาพ	จำนวน (คน)
อาจารย์	1,079
เจ้าหน้าที่	601
นักศึกษาปริญญาตรี	13,864
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	676
รวม	16,220

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสถานภาพของผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกสถานภาพของผู้ใช้ การคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูปของยามานะ (Yamane, 1967, 886) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 406 ตัวอย่าง ดังที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	246
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	45
อาจารย์	88
นักวิจัย	2
เจ้าหน้าที่	25
รวม	406

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งคณะผู้สำรวจสร้างขึ้นเอง โดยผู้สำรวจได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ รวม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ทั้งนี้แบบสอบถามจะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลระดับการแปรผลเป็นได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน

วิธีรวบรวมข้อมูล

คณะผู้สำรวจได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการดังนี้

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

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน 2561 รวมจำนวนทั้งสิ้น 406 ตัวอย่าง

กรรมวิธีทางข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา คณะผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงแจกจ่ายระดับคะแนน วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปการบรรยายประกอบตารางโดยมีรายละเอียดการใช้สถิติดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบคำเนิการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำมาแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยนำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและให้ค่าน้ำหนักคะแนนแต่ละระดับ (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

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์คำนวณหาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติศาสตร์ (Statistical Analysis Software – GNU PSPP 1.0.1-g818227) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (X)
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอการวิเคราะห์และการแปลผลวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังปรากฏตามตารางที่ 3 - 6

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ รวม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ดังปรากฏตามตารางที่ 7 – 29

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ (Nationality)

ผลการสำรวจข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 406 คน เมื่อจำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 74.9 มีสัญชาติไทย ขณะที่ร้อยละ 25.1 มีสัญชาติอื่นๆ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	304	74.9
ต่างชาติ มีหลากหลายภูมิภาค มีนักศึกษาจากประเทศจีนมากที่สุด และอื่นๆ เช่น อินเดีย พม่า เกาหลีใต้ เนปาล ติมอร์ ใต้หวัน กัมพูชา ฟิลิปปินส์ เวียดนาม ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ลาว อิหร่าน เป็นต้น	102	25.1
รวม	406	100

1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ (Status)

ผลการสำรวจข้อมูลเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนสูงสุด 246 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา คือ อาจารย์ 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 เจ้าหน้าที่ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 นักวิจัย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	246	60.5
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	45	11.1
อาจารย์	88	21.7
นักวิจัย	2	0.5
เจ้าหน้าที่	25	6.2
รวม	406	100

1.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน (Faculty/Department/Unit)

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 406 คน พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 5 อันดับแรกประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 รองลงมาคณะศิลปศาสตร์ (School of Arts) จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18 บัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 คณะนิติศาสตร์ (School of Law) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (Montfort Del Rosario School of Architecture and Design) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
Martin de Tours School of Management and Economics	114	28.1
School of Arts	73	18.0
Montfort Del Rosario School of Architecture and Design	18	4.4
Albert Laurence School of Communication Arts	13	3.2
School of Biotechnology	16	3.9
Vincent Mary School of Engineering	15	3.7
School of Law	23	5.7
School of Music	2	0.5
School of Nursing Science	16	3.9
Vincent Mary School of Science and Technology	2	0.5

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
Graduate School of Business	13	3.2
Graduate School of Human Science	32	7.9
IELE	8	2.0
Graduate School of eLearning	3	0.7
Institute for Research and Academic Services	3	0.7
Staff เช่น สำนักรองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน สำนักงาน บัณฑิตศึกษา สำนักวิจัย เป็นต้น	27	6.7
ไม่ระบุ	28	6.9
รวมทั้งสิ้น	406	100

1.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 406 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดสูงสุดคือ การเรียนการสอนเป็นจำนวนสูงสุด 251 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 การวิจัย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 และอื่นๆ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การเรียนการสอน	251	61.8
การวิจัย	155	38.2
อื่นๆ	94	23

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	300	3.51	0.969	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	300	3.57	0.953	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	341	3.63	0.970	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	311	3.71	0.909	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	259	3.65	0.954	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	382	3.97	0.858	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.67	0.936	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.67 และทั้ง 6 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 ถึง 3.97 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ เครื่องมือทางการศึกษา ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ฐานข้อมูลออนไลน์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.71 เครื่องมือช่วยทางการศึกษา ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.63 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 และ หนังสือและวารสาร (ฉบับพิมพ์) ค่าเฉลี่ยที่ 3.51 ตามลำดับ

2.2 ด้านการบริการ (Services)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการ

ความพึงพอใจด้านการบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Circulation Service is convenient and flexible.	387	3.97	0.839	มาก
Information Service is convenient and flexible.	339	3.85	0.841	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	361	3.70	0.901	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	374	3.80	0.915	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	371	3.65	1.019	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.79	0.903	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.79 และทั้ง 5 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.65 ถึง 3.97 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ บริการยืม-คืน ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 บริการนำส่งระหว่างวิทยาเขต ค่าเฉลี่ยที่ 3.70 และช่องทางการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 ตามลำดับ

2.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure / Facilities)

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Computers are adequate.	372	3.90	0.947	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	327	3.55	0.989	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	375	3.71	0.961	มาก
Library website is easy to use.	345	3.85	0.896	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	376	4.04	0.914	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	312	3.71	0.974	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.79	0.947	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.79 และทั้ง 6 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.55 ถึง 4.04 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ห้องศึกษาค้นคว้าวิจัยกลุ่ม ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 เครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 เว็บไซต์ห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 บริการเครื่องพิมพ์/เครื่องสแกนภาพ และพื้นที่นั่งอ่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.71 และพื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สาย ค่าเฉลี่ยที่ 3.55 ตามลำดับ

2.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Library information system)

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด

ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Renew book on web system.	329	3.89	0.912	มาก
Notification of borrowing book system.	325	3.91	0.867	มาก
Check your book record system.	347	3.80	0.959	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	302	3.69	0.941	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	302	3.69	0.941	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.80	0.924	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.80 และทั้ง 5 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.69 ถึง 3.91 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ระบบแจ้งเตือนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.91 ระบบการยืมต่อผ่านเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.89 ระบบตรวจสอบรายการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 และการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทางเว็บไซต์ กับระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	300	3.51	0.969	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	300	3.57	0.953	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	341	3.63	0.970	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	311	3.71	0.909	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	259	3.65	0.954	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	382	3.97	0.858	มาก
รวมเฉลี่ย		3.67	0.936	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	387	3.97	0.839	มาก
Information Service is convenient and flexible.	339	3.85	0.841	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	361	3.70	0.901	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	374	3.80	0.915	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	371	3.65	1.019	มาก
รวมเฉลี่ย		3.79	0.903	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	372	3.90	0.947	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	327	3.55	0.989	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	375	3.71	0.961	มาก
Library website is easy to use.	345	3.85	0.896	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	376	4.04	0.914	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	312	3.71	0.974	มาก
รวมเฉลี่ย		3.79	0.947	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	329	3.89	0.912	มาก
Notification of borrowing book system.	325	3.91	0.867	มาก
Check your book record system.	347	3.80	0.959	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	302	3.69	0.941	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	302	3.69	0.941	มาก
รวมเฉลี่ย		3.80	0.924	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.76	0.928	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ทั้ง 22 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.80 รองลงมาคือ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ 3.79 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	232	3.74	0.908	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	186	3.49	0.954	ปานกลาง
E-Journals are adequate and appropriate.	185	3.56	0.960	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	216	3.65	0.943	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	195	3.74	0.889	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	158	3.74	0.876	มาก
รวมเฉลี่ย		3.66	0.922	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	242	4.03	0.801	มาก
Information Service is convenient and flexible.	244	4.07	0.759	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	211	3.95	0.782	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	225	3.80	0.807	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	234	3.86	0.845	มาก
รวมเฉลี่ย		3.94	0.799	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	233	3.74	0.971	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	232	3.98	0.953	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	204	3.59	1.030	มาก
Library website is easy to use.	237	3.70	0.946	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	213	3.87	0.910	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	235	4.11	0.916	มาก
รวมเฉลี่ย		3.83	0.954	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	199	3.79	0.919	มาก
Notification of borrowing book system.	211	3.96	0.812	มาก
Check your book record system.	207	3.95	0.837	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	222	3.86	0.896	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	187	3.74	0.903	มาก
รวมเฉลี่ย		3.86	0.873	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.82	0.887	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอนพบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.82 เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.94 รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.86 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.83 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	141	3.74	0.915	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	124	3.59	1.020	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	123	3.61	0.972	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	135	3.66	0.994	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	125	3.73	0.937	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	108	3.62	1.048	มาก
รวมเฉลี่ย		3.66	0.981	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	148	4.01	0.903	มาก
Information Service is convenient and flexible.	149	3.96	0.951	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	133	3.79	0.913	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	143	3.63	1.005	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	145	3.83	0.960	มาก
รวมเฉลี่ย		3.84	0.946	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	142	3.68	1.081	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	146	3.86	0.937	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	128	3.55	0.979	มาก
Library website is easy to use.	142	3.70	1.018	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	134	3.86	0.886	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	146	3.98	0.913	มาก
รวมเฉลี่ย		3.77	0.969	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	119	3.67	1.067	มาก
Notification of borrowing book system.	123	3.93	0.981	มาก
Check your book record system.	125	3.94	0.901	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	135	3.82	1.057	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	121	3.73	0.975	มาก
รวมเฉลี่ย		3.82	0.996	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.77	3.973	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.77 เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.84 รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.82 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.66 ตามลำดับ

**2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด
จำแนกรายคณะ ได้ดังนี้**

2.5.1 Martin de Tours School of Management and Economics

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	106	3.76	0.931	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	90	3.54	1.051	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	94	3.63	1.037	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	102	3.70	1.070	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	92	3.77	0.996	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	84	3.69	0.994	มาก
รวมเฉลี่ย		3.68	1.013	มาก

ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	111	3.96	0.914	มาก
Information Service is convenient and flexible.	111	3.98	0.884	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	99	3.82	0.983	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	103	3.65	0.947	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	109	3.83	0.941	มาก
รวมเฉลี่ย		3.85	0.934	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	112	3.73	1.074	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	110	4.03	0.903	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	103	3.71	1.016	มาก
Library website is easy to use.	106	3.82	0.964	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	107	4.07	0.839	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	113	4.13	0.911	มาก
รวมเฉลี่ย		3.91	0.951	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	95	3.74	1.044	มาก
Notification of borrowing book system.	95	3.84	1.024	มาก
Check your book record system.	95	3.87	0.948	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	101	3.85	0.963	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	93	3.69	0.989	มาก
รวมเฉลี่ย		3.80	0.994	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.81	0.973	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ **Martin de Tours School of Management and Economics** มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.81 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.91 รองลงมาคือด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.80 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.68 ตามลำดับ

2.5.2 School of Arts

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	69	3.57	0.831	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	57	3.40	0.884	ปานกลาง
E-Journals are adequate and appropriate.	56	3.43	0.850	ปานกลาง
Online databases are adequate and appropriate.	69	3.59	0.929	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	63	3.59	0.816	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	56	3.61	0.888	มาก
รวมเฉลี่ย		3.53	0.866	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	73	3.82	0.887	มาก
Information Service is convenient and flexible.	73	3.92	0.829	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	66	3.71	0.780	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	72	3.60	0.867	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	72	3.63	0.911	มาก
รวมเฉลี่ย		3.73	0.855	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	72	3.44	1.086	ปานกลาง
Wireless access areas are adequate and appropriate.	71	3.72	1.003	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	65	3.52	0.970	มาก
Library website is easy to use.	69	3.70	0.912	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	67	3.81	0.875	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	72	4.19	0.833	มาก
รวมเฉลี่ย		3.73	0.946	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	64	3.52	0.976	มาก
Notification of borrowing book system.	67	3.66	0.827	มาก
Check your book record system.	66	3.76	0.842	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	67	3.67	0.894	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	59	3.64	0.886	มาก

รวมเฉลี่ย		3.65	0.885	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.66	0.888	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ **School of Arts** มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.66 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันที่ 3.73 รองลงมาคือด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.65 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.53 ตามลำดับ

2.5.3 Montfort Del Rosario School of Architecture and Design

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	14	3.57	1.016	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	12	3.67	0.778	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	11	3.73	0.647	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	14	3.14	0.864	ปานกลาง
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	12	3.58	0.900	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	12	3.75	1.055	มาก
รวมเฉลี่ย		3.57	0.877	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	16	3.94	0.680	มาก
Information Service is convenient and flexible.	16	3.69	0.873	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	16	3.56	0.629	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	16	3.75	0.856	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	17	3.76	1.033	มาก
รวมเฉลี่ย		3.74	0.814	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	17	3.35	1.169	ปานกลาง
Wireless access areas are adequate and appropriate.	18	3.50	1.150	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	15	3.47	0.915	ปานกลาง
Library website is easy to use.	15	3.40	0.910	ปานกลาง
Discussion rooms are adequate and appropriate.	15	3.53	0.915	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	18	3.39	1.195	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.44	1.043	ปานกลาง
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	12	3.33	0.888	ปานกลาง
Notification of borrowing book system.	13	3.69	0.947	มาก
Check your book record system.	13	3.85	0.689	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	13	3.85	1.144	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	12	3.25	1.288	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.59	0.991	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.59	0.931	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ **Montfort Del Rosario School of Architecture and Design** มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.81 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.74 รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.59 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.57 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.44 ตามลำดับ

2.5.4 Albert Laurence School of Communication Arts

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	10	3.90	0.876	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	8	3.88	0.835	มาก

E-Journals are adequate and appropriate.	9	4.00	0.866	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	8	3.88	0.835	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	8	3.63	1.061	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	7	3.86	0.900	มาก
รวมเฉลี่ย		3.86	0.895	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	12	4.33	0.778	มาก
Information Service is convenient and flexible.	13	4.38	0.650	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	12	4.33	0.492	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	12	3.92	0.996	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	13	4.31	0.630	มาก
รวมเฉลี่ย		4.26	0.710	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	13	4.00	0.707	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	13	4.15	0.689	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	13	3.85	0.899	มาก
Library website is easy to use.	12	3.83	1.030	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	13	4.23	0.832	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	13	4.38	0.768	มาก
รวมเฉลี่ย		4.07	0.821	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	10	4.00	0.816	มาก
Notification of borrowing book system.	9	4.11	0.601	มาก
Check your book record system.	10	4.10	0.738	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	10	4.10	0.876	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	10	3.90	0.738	มาก
รวมเฉลี่ย		4.04	0.754	มาก
รวมทั้งสิ้น		4.06	0.795	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ **Albert Laurence School of Communication Arts** มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.06 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.26 รองลงมาคือด้าน

โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.07 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.04 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.86 ตามลำดับ

2.5.5 School of Biotechnology

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	13	3.23	0.599	ปานกลาง
E-Books are adequate and appropriate.	13	3.08	0.760	ปานกลาง
E-Journals are adequate and appropriate.	13	3.23	0.832	ปานกลาง
Online databases are adequate and appropriate.	12	3.33	0.778	ปานกลาง
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	12	3.58	0.515	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	7	3.29	0.756	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.29	0.707	ปานกลาง
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	13	3.77	0.599	มาก
Information Service is convenient and flexible.	14	3.64	0.497	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	9	3.78	0.667	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	11	3.55	0.522	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	13	3.62	0.506	มาก
รวมเฉลี่ย		3.67	0.558	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	12	3.67	0.492	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	14	3.29	0.825	ปานกลาง
Printer/Scanner machines are adequate.	10	3.30	0.483	ปานกลาง
Library website is easy to use.	15	3.33	0.724	ปานกลาง
Discussion rooms are adequate and appropriate.	11	3.09	0.701	ปานกลาง
Reading areas are adequate and appropriate.	14	3.50	0.650	มาก
รวมเฉลี่ย		3.36	0.646	ปานกลาง

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	9	3.44	0.726	ปานกลาง
Notification of borrowing book system.	9	3.67	0.500	มาก
Check your book record system.	9	3.78	0.441	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	11	3.73	0.786	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	7	3.57	0.535	มาก
รวมเฉลี่ย		3.64	0.598	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.49	0.627	ปานกลาง

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ **School of Biotechnology** มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.49 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.67 รองลงมาคือด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.64 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.36 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.29 ตามลำดับ

2.5.6 Vincent Mary School of Engineering

ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	11	3.73	0.905	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	10	3.50	0.707	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	9	3.56	0.527	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	10	3.60	1.075	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	7	3.86	1.069	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	6	3.83	1.329	มาก
รวมเฉลี่ย		3.68	0.935	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	13	3.92	1.038	มาก
Information Service is convenient and flexible.	14	3.93	0.829	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	11	4.27	0.786	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	12	3.92	0.900	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	13	3.69	0.855	มาก
รวมเฉลี่ย		3.95	0.882	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	14	3.36	0.929	ปานกลาง
Wireless access areas are adequate and appropriate.	13	3.77	1.013	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	13	3.15	1.214	ปานกลาง
Library website is easy to use.	12	3.58	0.900	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	11	4.00	0.775	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	12	4.17	0.937	มาก
รวมเฉลี่ย		3.67	1.154	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	10	3.60	0.966	มาก
Notification of borrowing book system.	11	4.18	0.874	มาก
Check your book record system.	10	4.30	0.823	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	12	3.83	1.030	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	7	3.57	0.976	มาก
รวมเฉลี่ย		3.90	0.934	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.80	3.976	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ Vincent Mary School of Engineering มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.80 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.95 รองลงมาคือด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.68 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ตามลำดับ

2.5.7 School of Law

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	23	3.48	0.947	ปานกลาง
E-Books are adequate and appropriate.	21	3.48	0.981	ปานกลาง
E-Journals are adequate and appropriate.	21	3.52	1.030	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	23	3.70	0.876	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	22	3.55	0.858	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	22	3.59	0.959	มาก
รวมเฉลี่ย		3.55	0.942	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	23	3.96	0.767	มาก
Information Service is convenient and flexible.	22	4.00	0.690	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	22	4.00	0.690	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	22	3.77	0.685	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	22	3.59	0.854	มาก
รวมเฉลี่ย		3.86	0.737	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	22	3.82	0.795	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	23	4.00	0.739	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	21	3.29	1.146	ปานกลาง
Library website is easy to use.	23	3.39	0.839	ปานกลาง
Discussion rooms are adequate and appropriate.	23	3.39	1.118	ปานกลาง
Reading areas are adequate and appropriate.	23	3.65	0.982	มาก
รวมเฉลี่ย		3.59	0.936	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	22	3.64	0.902	มาก
Notification of borrowing book system.	21	3.90	0.995	มาก
Check your book record system.	22	3.95	1.046	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	23	3.78	0.951	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	22	3.82	0.733	มาก
รวมเฉลี่ย		3.82	0.925	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.71	0.885	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ **School of Law** มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.71 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.86 รองลงมาคือด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.82 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.59 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.55 ตามลำดับ

2.5.8 School of Music

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	1	5.00	-	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	-	-	-	-
E-Journals are adequate and appropriate.	-	-	-	-
Online databases are adequate and appropriate.	1	5.00	-	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	2	4.50	0.707	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	-	-	-	-
รวมเฉลี่ย		4	-	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	2	4.50	0.707	มาก
Information Service is convenient and flexible.	2	4.50	0.707	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	-	-	-	-
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	1	5.00	-	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	1	5.00	-	มาก
รวมเฉลี่ย		4.75	0	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	2	3.50	0.707	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	2	4.00	1.414	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	1	3.00	-	มาก
Library website is easy to use.	2	3.50	0.707	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	2	4.50	0.707	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	2	5.00	0.000	มาก
รวมเฉลี่ย		3.92	0.589	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	1	5.00	-	มาก
Notification of borrowing book system.	1	5.00	-	มาก
Check your book record system.	1	5.00	-	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	1	5.00	-	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	-	-	-	
รวมเฉลี่ย		5.00	-	มาก
รวมทั้งสิ้น		4.00	-	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ School of Music มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.00 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 5.00 รองลงมาคือด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.75 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 ตามลำดับ

2.5.9 Bernadette de Lourdes School of Nursing Science

ตารางที่ 22 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	16	4.25	1.000	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	13	3.92	1.115	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	14	4.07	0.917	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	16	4.00	0.894	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	15	4.27	0.704	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	12	4.00	0.603	มาก
รวมเฉลี่ย		4.09	0.872	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	16	4.38	0.619	มาก
Information Service is convenient and flexible.	16	4.19	0.655	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	12	4.08	0.515	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	16	4.06	0.854	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	16	4.31	0.704	มาก
รวมเฉลี่ย		4.20	0.669	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	14	4.36	0.633	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	14	4.57	0.646	มากที่สุด
Printer/Scanner machines are adequate.	11	3.91	0.701	มาก
Library website is easy to use.	16	3.81	1.109	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	13	4.23	0.725	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	14	4.43	0.646	มาก
รวมเฉลี่ย		4.22	0.743	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	15	4.33	0.724	มาก
Notification of borrowing book system.	15	4.33	0.724	มาก
Check your book record system.	14	4.14	0.663	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	14	4.36	0.633	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	12	4.25	0.452	มาก
รวมเฉลี่ย		4.28	0.639	มาก
รวมทั้งสิ้น		4.20	0.731	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ Bernadette de Lourdes School of Nursing Science มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.20 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.24 รองลงมาคือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.22 ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.20 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.09 ตามลำดับ

2.5.10 Vincent Mary School of Science and Technology

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	2	4.00	1.414	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	1	3.00	-	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	1	4.00	-	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	2	3.50	0.707	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	1	4.00	-	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	-	-	-	-
รวมเฉลี่ย		4	-	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	2	4.00	0.000	มาก
Information Service is convenient and flexible.	2	4.00	0.000	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	1	3.00	-	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	-	-	-	-
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	2	3.50	0.707	มาก
รวมเฉลี่ย		3.63	0.177	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	1	4.00	-	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	1	5.00	-	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	1	5.00	-	มาก
Library website is easy to use.	2	4.00	1.414	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	1	5.00	-	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	1	5.00	-	มาก
รวมเฉลี่ย		4.67	-	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	-	-	-	-
Notification of borrowing book system.	1	4.00	-	มาก
Check your book record system.	1	4.00	-	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	2	4.00	1.414	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	1	4.00	-	มาก
รวมเฉลี่ย		4.00	-	มาก
รวมทั้งสิ้น		4.00	-	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ Vincent Mary School of Science and Technology มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.00 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.67 รองลงมาคือด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.63 ตามลำดับ

2.5.11 Graduate School of Business

ตารางที่ 24 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	11	3.73	1.104	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	10	3.70	0.949	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	10	3.80	1.033	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	12	3.75	0.866	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	12	3.92	0.996	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	8	3.75	1.035	มาก
รวมเฉลี่ย		3.77	0.997	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	12	4.00	0.853	มาก
Information Service is convenient and flexible.	12	4.08	0.996	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	8	3.75	1.165	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	11	3.91	1.044	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	11	3.73	1.104	มาก
รวมเฉลี่ย		3.89	1.032	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	13	3.77	1.092	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	13	4.23	0.832	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	12	3.42	0.996	ปานกลาง
Library website is easy to use.	13	3.85	1.068	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	10	3.90	1.101	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	13	4.00	1.000	มาก
รวมเฉลี่ย		3.86	1.015	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	10	3.70	1.059	มาก
Notification of borrowing book system.	12	3.92	1.084	มาก
Check your book record system.	11	4.09	0.701	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	12	3.67	1.073	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	10	3.80	1.229	มาก
รวมเฉลี่ย		3.83	1.029	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.84	1.018	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ Graduate School of Business มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.84 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.89 รองลงมาคือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.86 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.83 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.77 ตามลำดับ

2.5.12 Graduate School of Human Science

ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	27	3.52	0.802	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	23	3.48	0.846	ปานกลาง
E-Journals are adequate and appropriate.	21	3.38	0.805	ปานกลาง
Online databases are adequate and appropriate.	23	3.48	0.898	ปานกลาง
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	22	3.55	0.858	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	18	3.61	0.916	มาก
รวมเฉลี่ย		3.50	0.854	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	27	3.85	0.718	มาก
Information Service is convenient and flexible.	27	3.93	0.874	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	25	3.80	0.764	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	25	3.64	0.700	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	26	3.85	0.925	มาก
รวมเฉลี่ย		3.81	0.796	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	24	3.83	1.007	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	25	3.96	1.060	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	17	3.24	1.091	ปานกลาง
Library website is easy to use.	26	3.73	1.116	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	21	3.71	0.845	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	24	3.88	1.035	มาก
รวมเฉลี่ย		3.72	1.026	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	22	3.50	1.012	มาก
Notification of borrowing book system.	26	3.96	0.916	มาก
Check your book record system.	25	3.84	0.987	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	25	3.48	0.963	ปานกลาง
AU-IR system. (AU Institution Repository)	23	3.61	1.033	มาก
รวมเฉลี่ย		3.68	0.982	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.68	0.914	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ Graduate School of Human Science มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.68 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.81 รองลงมาคือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.68 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.50 ตามลำดับ

2.5.13 Institute for English Language Education (IELE)

ตารางที่ 26 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	8	3.25	1.282	ปานกลาง
E-Books are adequate and appropriate.	6	2.83	0.983	ปานกลาง
E-Journals are adequate and appropriate.	4	3.25	1.708	ปานกลาง
Online databases are adequate and appropriate.	5	2.80	1.095	ปานกลาง
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	6	3.00	1.265	ปานกลาง
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	3	2.67	1.528	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		2.97	1.310	ปานกลาง
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	8	3.88	1.553	มาก
Information Service is convenient and flexible.	8	3.75	1.488	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	6	3.00	1.095	ปานกลาง
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	8	3.13	1.458	ปานกลาง
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	7	3.57	0.787	มาก
รวมเฉลี่ย		3.46	1.276	ปานกลาง
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	6	2.67	1.033	ปานกลาง
Wireless access areas are adequate and appropriate.	6	3.50	1.378	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	6	2.83	0.753	ปานกลาง
Library website is easy to use.	8	3.75	1.035	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	6	3.00	1.095	ปานกลาง
Reading areas are adequate and appropriate.	7	4.00	0.816	มาก
รวมเฉลี่ย		3.29	1.019	ปานกลาง

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	5	4.00	0.707	มาก
Notification of borrowing book system.	5	4.00	0.707	มาก
Check your book record system.	4	4.25	0.500	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	6	3.83	1.472	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	4	3.00	0.816	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.82	0.841	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.38	1.11	ปานกลาง

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ Institute for English Language Education (IELE) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.38 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.82 รองลงมาคือด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.29 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 2.97 ตามลำดับ

2.5.14 Graduate School of eLearning

ตารางที่ 27 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	3	3.33	1.155	ปานกลาง
E-Books are adequate and appropriate.	2	4.00	0.000	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	2	4.50	0.707	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	2	3.00	1.414	ปานกลาง
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	3	4.33	0.577	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	1	4.00	-	มาก
รวมเฉลี่ย		3.86	1	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	3	4.67	0.577	มากที่สุด
Information Service is convenient and flexible.	3	4.33	0.577	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	3	4.33	0.577	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	3	4.00	1.732	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	3	4.33	0.577	มาก
รวมเฉลี่ย		4.33	0.808	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	3	4.00	0.000	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	2	4.50	0.707	มากที่สุด
Printer/Scanner machines are adequate.	2	4.50	0.707	มากที่สุด
Library website is easy to use.	3	4.33	0.577	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	2	3.50	0.707	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	2	4.00	0.000	มาก
รวมเฉลี่ย		4.14	0.450	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	2	4.00	0.000	มาก
Notification of borrowing book system.	2	4.00	0.000	มาก
Check your book record system.	2	4.00	0.000	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	3	3.67	0.577	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	2	4.50	0.707	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.03	0.257	มาก
รวมทั้งสิ้น		4.09	0.539	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ Graduate School of eLearning มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.09 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.33 รองลงมาคือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.03 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.86 ตามลำดับ

2.5.15 Institute for Research and Academic Services

ตารางที่ 28 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	1	4.00	-	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	1	4.00	-	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	1	3.00	-	ปานกลาง
Online databases are adequate and appropriate.	2	3.50	0.707	ปานกลาง
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	1	4.00	-	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	1	4.00	-	มาก
รวมเฉลี่ย		3.75	-	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	2	4.00	0.000	มาก
Information Service is convenient and flexible.	1	5.00	-	มากที่สุด
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	2	4.00	0.000	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	2	3.50	0.707	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	2	4.50	0.707	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.20	0.283	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	2	3.50	0.707	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	2	4.50	0.707	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	2	3.50	0.707	มาก
Library website is easy to use.	2	3.50	0.707	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	2	4.00	0.000	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	1	4.00	-	มาก
รวมเฉลี่ย		3.83	-	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	2	4.00	0.000	มาก
Notification of borrowing book system.	1	4.00	-	มาก
Check your book record system.	2	4.00	0.000	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	2	4.00	0.000	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	3	4.00	0.000	มาก
รวมเฉลี่ย		4.00	0.000	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.95	0.218	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของคณะ Institute for Research and Academic Services มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.95 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.20 รองลงมาคือด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.83 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.75 ตามลำดับ

2.5.16 Staff

ตารางที่ 29 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	17	4.12	0.697	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	10	4.00	0.667	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	10	4.00	0.471	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	13	4.08	0.641	มาก
Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	9	4.00	0.500	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	6	3.50	1.049	มาก
รวมเฉลี่ย		3.95	0.671	มาก

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Circulation Service is convenient and flexible.	19	4.16	0.602	มาก
Information Service is convenient and flexible.	22	4.09	0.610	มาก
Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	19	4.05	0.848	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	17	3.94	0.827	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	18	4.00	0.907	มาก
รวมเฉลี่ย		4.05	0.759	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	17	3.59	0.795	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	16	3.75	0.683	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	13	3.62	0.768	มาก
Library website is easy to use.	20	3.75	0.786	มาก
Discussion rooms are adequate and appropriate.	14	3.64	0.745	มาก
Reading areas are adequate and appropriate.	18	3.89	0.583	มาก
รวมเฉลี่ย		3.71	0.727	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Renew book on web system.	9	4.22	0.667	มาก
Notification of borrowing book system.	12	4.58	0.515	มากที่สุด
Check your book record system.	13	4.46	0.660	มาก
Search library catalog via library website. (Find books)	16	4.13	0.957	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	13	3.85	0.689	มาก
รวมเฉลี่ย		4.25	0.698	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.99	0.714	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการของ Staff มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.99 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.25 รองลงมาคือด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.05 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 และด้าน โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยที่ 3.71ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสรุปประเด็นหลักๆ แยกเป็นด้านต่างๆ ดังปรากฏตามตารางที่ 30-33

ตารางที่ 30 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านทรัพยากรสารสนเทศ

เรื่อง	จำนวน (คน)
1) ต้องการหนังสือฉบับพิมพ์ใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ เช่น จิตวิทยา ศาสนาและปรัชญา สิ่งแวดล้อม ตำรา/หนังสือเรียนทั่วไป นวนิยาย หนังสือการ์ตูน เป็นต้น	22
2) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดเป็นสมาชิกแล้ว ต้องการให้มีการต่ออายุทุกปี	5
3) ต้องการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ใหม่ๆ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์	9
4) อยากให้มีวารสารทางวิชาการฉบับพิมพ์	2

ตารางที่ 31 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านการบริการ

เรื่อง	จำนวน (ครั้ง)
1) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาปิดทำการห้องสมุดออกไปจากเวลาปกติ โดยเฉพาะช่วงสอบปลายภาค	29
2) อยากให้ขยายระยะเวลาการยืมหนังสือเพิ่มให้มากขึ้น	2
3) จัดชั้นหนังสือให้ง่ายต่อการค้นหาหนังสือ/หาหนังสือที่ชั้นไม่พบ	1
4) ต้องการให้มีการอบรม ให้ความรู้ในการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ และการทำวิจัย	5
5) จัดให้มีโชนเจียบ	2
6) ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ	3
7) อื่นๆ	4

ตารางที่ 32 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	จำนวน (ครั้ง)
1) อยากได้เต้าเสียบอุปกรณ์ไฟฟ้า/อุปกรณ์ต่อพ่วงสำหรับใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา, Smart phone และเครื่องมือสื่อสารต่างๆ	5
2) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย	10
3) ต้องการสัญญาณ Wifi และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เร็ว	5
4) ต้องการห้องค้นคว้า วิจัยเฉพาะกลุ่ม	10
5) ควรมีกล้องวงจรปิดเพื่อป้องกันทรัพย์สินของนักศึกษาสูญหาย	1

6) อยากได้โซนพักผ่อน สามารถนอนได้	5
7) อยากให้มีร้านกาแฟและขนม	3
8) แอร์คอนดิชั่นมีอุณหภูมิหนาวเย็น	3
9) ต้องการโซฟาเพิ่มสำหรับการพักผ่อน	2
10) ต้องการไฟส่องสว่างที่โต๊ะอ่านหนังสือ	2
11) อื่นๆ	6

ตารางที่ 33 แสดงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

เรื่อง	จำนวน (ครั้ง)
1) ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย (AU-IR)	2
2) มีระบบเชื่อมต่อกับ AU Spark App.	1
3) มีระบบการยืม-คืนอัตโนมัติที่สามารถทำได้ด้วยตนเอง	1
4) ใช้เครื่องมือสื่อสารทางสังคม (Social network) ให้มาก	1

ภาคผนวก



User satisfaction survey on AU Library services Academic year 2017

Part I: General Information

1. Nationality Thai Non-Thai (Please specify).....
2. Status Undergraduate Student Graduate Student Faculty
 Researcher Staff
3. Faculty/Office (Please specify)
4. For what purpose do you use the library? (You may answer more than 1 item)
 Teaching and Learning Research Others (Please specify)

Part II: Level of User Satisfaction

Direction: Please indicate the level of your satisfaction on library services.

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

Note: The one that you never use, please put a check mark in column "Never use"

Dimension		Level of Satisfaction					Never use
Information resources		Lowest ... ⇨ ... Highest					
IR1	Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	
IR2	E-Books are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	
IR3	E-Journals are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	
IR4	Online databases are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	
IR5	Tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	
IR6	Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	
Services		Lowest ... ⇨ ... Highest					
SE7	Circulation Service is convenient and flexible.	1	2	3	4	5	
SE8	Information Service is convenient and flexible.	1	2	3	4	5	
SE9	Inter-Campus delivery Service is convenient and flexible.	1	2	3	4	5	
SE10	Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	
SE11	Communication channels of the library are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	
Infrastructure / Facilities		Lowest ... ⇨ ... Highest					
IN12	Computers are adequate.	1	2	3	4	5	
IN13	Wireless access areas are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	
IN14	Printer/Scanner machines are adequate.	1	2	3	4	5	
IN15	Library website is easy to use.	1	2	3	4	5	
IN16	Discussion rooms are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	
IN17	Reading areas are adequate and appropriate.	1	2	3	4	5	
Library information system		Lowest ... ⇨ ... Highest					

LI18	Renew book on web system.	1	2	3	4	5	
LI19	Notification of borrowing book system.	1	2	3	4	5	
LI20	Check your book record system.	1	2	3	4	5	
LI21	Search library catalog via library website. (Find books)	1	2	3	4	5	
LI22	AU-IR system. (AU Institution Repository)	1	2	3	4	5	

Part III: Your suggestion and recommendation. (What services do you **need** from the library?)

- 1)
- 2)
- 3)

***** **Thank you** *****