การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2561

สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

มิถุนายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งวิทยาเขตหัวหมากและสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยกำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 2 วิทยาเขต การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการคำนวณขนาดตัวอย่าง สุ่มตัวอย่าง ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยได้ดำเนินการในระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 31 พฤษภาคม 2562 ซึ่งผู้ใช้บริการห้องสมุดได้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 272 ตัวอย่าง โดยผลการสำรวจ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 272 คนพบว่า สัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 71.7 มีสัญชาติไทย ขณะที่ร้อยละ 28.3 มีสัญชาติอื่นๆ และเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบมาก 3 อันดับแรกประกอบด้วย ร้อยละ 46.32 สถานภาพนักศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 28.31 สถานภาพอาจารย์ และสถานภาพเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามสูงสุด 5 อันดับแรกประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาคณะศิลปศาสตร์ (School of Arts) จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 บัณฑิตศึกษา (Graduate School of Business) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 มีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Vincent Mary School of Science and Technology) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (Montfort Del Rosario School of Architecture and Design) และบัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) จำนวนเท่ากัน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และสถาบันการศึกษาภาษาอังกฤษ (IELE) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3ตามลำดับ

ในขณะที่จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดสูงสุดในอันดับแรกคือ เพื่อการวิจัย คิดเป็นร้อยละ 76.8 เพื่อการเรียนการสอน 65.4 และวัตถุประสงค์อื่นๆ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า โดยภาพรวมจากการให้บริการผู้ใช้บริการทั้ง 18 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.09 รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 ด้านระบบสารสนเทศ

ห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.84 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดจำแนกเป็นรายด้าน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ เครื่องมือช่วยการวิจัย ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 หนังสือและวารสาร(ฉบับพิมพ์) กับฐานข้อมูลออนไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.87 และ เครื่องมือทางการศึกษา ค่าเฉลี่ยที่ 3.79 ตามลำดับ

2) ด้านบริการ ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ค่าเฉลี่ยที่ 4.20 ช่องทางการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยที่ 4.08 และการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ตามลำดับ

3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.13 ห้องศึกษาค้นคว้าวิจัยกลุ่ม พื้นที่นั่งอ่าน มุมและโซนต่างๆ ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 และพื้นที่การใช้อินเตอร์เน็ตไร้สาย ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ตามลำดับ

4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 และโปรแกรมห้องสมุดมือถือ (AU Library Mobile) ค่าเฉลี่ยที่ 3.83 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุดต่อการให้บริการสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1) วัตถุประสงค์เพื่อการเรียนการสอน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.97

2) วัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 4.00

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน โดยจำแนกตามรายประเภทผู้ใช้บริการ (Status) สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergrauate Student)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.89 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.82 ตามลำดับ

2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Grauate Student)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.15 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.99 ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ตามลำดับ

3. อาจารย์ (Faculty)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.94 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.23 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.91 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.74 ตามลำดับ

4. นักวิจัย (Researcher)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.38 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.64 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.60 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.47 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ตามลำดับ

5. เจ้าหน้าที่ (Staff)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.85 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสรุปประเด็นหลักๆ แยกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านทรัพยากรสารนิเทศ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ต้องการหนังสือฉบับปีพิมพ์ใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ โดยเฉพาะด้าน ELT (English Language Teaching), Psychological counselling เป็นต้น

2) ต้องการทรัพยากรสารนิเทศออนไลน์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาELT (English Language Teaching) กับ Applied Linguistics เป็นต้น

2. ด้านการบริการ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด-ปิดทำการห้องสมุดออกไปจากเวลาเดิม และโดยเฉพาะช่วงสอบปลายภาค อยากให้เปิด 24 ชั่วโมง

2) ต้องการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้การอบรม และให้ความรู้ในการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์และเครื่องมือการทำวิจัย

3) อยากให้ขยายระยะเวลาการยืมหนังสือเพิ่มให้มากขึ้น

4) การค้นหาหนังสือบนชั้นยาก หาไม่ค่อยเจอ

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ต้องการลิฟท์โดยสารขึ้น-ลงชั้น 5 สำนักหอสมุด วิทยาเขตสุวรรณภูมิ

2) ต้องการห้องค้นคว้า วิจัยเฉพาะกลุ่ม

3) ควรปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมห้องสมุดให้ดูทันสมัยมากขึ้น

4) ควรมีกล้องวงจรปิดเพื่อป้องกันทรัพย์สินของนักศึกษาสูญหาย

5) อยากให้มีร้านกาแฟและขนมชั้นล่างของห้องสมุด

4. ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ระบบการสืบค้นข้อมูลห้องสมุดทั้งเว็บไซต์และแอปพลิเคชั่น ได้ผลการสืบค้นช้า และไม่ตรงกับสิ่งที่ต้องการ

2) ห้องสมุดควรติดตั้งระบบกันขโมยที่ทางเข้าห้องสมุด แทนการตรวจสอบกระเป๋าเดินทางของนักศึกษาทีละคน

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2561 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวมและรายประเภทผู้ใช้บริการ และทั้งนี้ได้ทำการจำแนกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้จักนำมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง ความต้องการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการประเภทต่างๆ

สำนักหอสมุดได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาในการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้งนี้ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด จากผลการสำรวจทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ที่สำนักหอสมุดจัดให้บริการว่ามากน้อยเพียงใด ทั้งนี้จะนำผลการสำรวจมาพิจารณาและกำหนดเป็นแนวทางการบริหารงานและการดำเนินงานในด้านบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

มิถุนายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ขอบเขตของการวิจัย	1
นิยามศัพท์	2
ประโยชนที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	5
วิธีรวบรวมข้อมูล	5
กรรมวิธีทางข้อมูล	6
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	6
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	
ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน	10
ด้านทรัพยากรสารนิเทศ (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	14
ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จำแนกรายสถานภาพ	16
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	23
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม	25

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 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารนิเทศ	10
ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการ	10
ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก	11
ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด	11
ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	12
ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน	13
ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการวิจัย	14
ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	16
ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	17
ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	19
ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	20
ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	22

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานสายสนับสนุนที่สนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการทางวิชาการแก่สังคม โดยสำนักหอสมุดต้องจัดเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ทั้งด้านทรัพยากรสารนิเทศ ด้านการบริการ และด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีปริมาณที่เพียงพอ มีคุณภาพพร้อมใช้งานและทันสมัย พร้อมด้วยบุคลากรผู้ให้บริการจะต้องมีสมรรถนะและคุณภาพที่ดี เพื่อช่วยบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนักศึกษาในทุกระดับชั้น อาจารย์ทุกคณะ นักวิจัยของมหาวิทยาลัย

การสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จึงนับเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่สำนักฯ จัดให้นั้นอยู่ในระดับใดและยังมีความต้องการสิ่งอื่นใดที่มองเห็นว่าห้องสมุดจะต้องจัดให้บริการเพิ่มเติม โดยสามารถเสนอแนะแนวทาง เพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การสำรวจเรื่อง “สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2561” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักหอสมุดในภาพรวม

2) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน

3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย

4) นำผลการสำรวจ ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2561 โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student) นักศึกษาระดับปริญญาโทและเอก (Graduate Student) อาจารย์ทุกคณะ (Faculty) เจ้าหน้าที่ (Staff) รวมทั้งนักวิจัย

(Researcher) ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญทั้ง 2 ห้องสมุด คือ Cathedral of Learning (Suvarnabhumi Campus), St. Gabriel's Library (Hua Mak Campus) โดยมีระยะเวลาดำเนินการในภาคการศึกษาที่ 2/2561 ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 31 พฤษภาคม 2562 รวมเป็นระยะเวลา 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจหรือความพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก และ4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

2. Information resources (ทรัพยากรสารนิเทศ) 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 บริการนำส่งทรัพยากรสารนิเทศระหว่างวิทยาเขต การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารนิเทศ และช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น

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

5. Library information system (ระบบสารสนเทศห้องสมุด) หมายถึง ระบบที่สำนักหอสมุดจัดหาเข้ามาหรือพัฒนาขึ้นมา เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ ระบบการยืมต่อผ่านเว็บไซต์ ระบบแจ้งเตือนการยืมทรัพยากรสารนิเทศ ระบบตรวจสอบรายการยืมทรัพยากรสารนิเทศ การสืบค้นทรัพยากรสารนิเทศทางเว็บไซต์ และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

6. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักวิจัย และเจ้าหน้าที่

6.1 อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษที่ปฏิบัติหน้าที่สอนที่มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

6.2 นักศึกษาปริญญาตรี หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

6.3 นักศึกษาบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกทุกชั้นปี ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

6.4 นักวิจัย หมายถึง นักวิจัยของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

6.5 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ หมายถึง ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้น 2 ห้องสมุด คือ Cathedral of Learning (Suvarnabhumi Campus) และ St. Gabriel's Library (Hua Mak Campus)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวม

2) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย

3) ทำให้ทราบถึงความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานบริการของสำนักหอสมุด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ดังมีรายละเอียดในการวิจัยตามลำดับนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 736 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 481 คน นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 12,689 คน และนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำนวน 1,165 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 15,071 คน ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมด

สถานภาพ	จำนวน (คน)
อาจารย์	736
เจ้าหน้าที่	481
นักศึกษาปริญญาตรี	12,689
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	1,165
รวม	**15,071**

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสถานภาพของผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกสถานภาพของผู้ใช้บริการห้องสมุด ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)
นักศึกษาปริญญาตรี	126
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	28
อาจารย์	77
นักวิจัย	5
เจ้าหน้าที่	36
รวม	**272**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งคณะผู้สำรวจสร้างขึ้นเอง โดยผู้สำรวจได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ รวม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ทั้งนี้แบบสอบ ถามจะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลระดับการแปรผลเป็นได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน

วิธีรวบรวมข้อมูล

คณะผู้สำรวจได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการดังนี้

1. การแจกแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้ดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์ด้วย Google form ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในบริการของกลุ่ม Google Doc. และส่งแบบสอบถามทางอีเมล์ไปยังนักศึกษา บุคลากรต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

2. การรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 31 พฤษภาคม 2562 รวมจำนวนทั้งสิ้น 272 ตัวอย่าง

กรรมวิธีทางข้อมูล

เมื่อได้รับผลการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจากระบบของ Google form คณะผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงแจงนับระดับคะแนน วิเคราะห์ขอมูลและนำเสนอในรูปการบรรยายประกอบตารางโดยมีรายละเอียดการใช้สถิติดัง ต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล 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 ส่วนการแปลความจะถือเกณฑ์ตามหลักเกณฑ์ของประคอง กรรณสูต (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) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ดังปรากฏตามตารางที่ 7 – 18

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ (Nationality)

ผลการสำรวจข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 272 คน เมื่อจำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 71.7 มีสัญชาติไทย ขณะที่ร้อยละ 28.3 มีสัญชาติอื่นๆ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	195	71.7
ต่างชาติ มีหลากหลายภูมิภาค มีนักศึกษาจากประเทศจีนมากที่สุด และอื่นๆ เช่น อินเดีย พม่า เกาหลีใต้ เนปาล ไต้หวัน กัมพูชา ฟิลิปปินส์ เวียดนาม ญี่ปุ่น อิยิปต์ ฮังการี สหรัฐอเมริกา แคนนาดา รัสเซีย ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ อิหร่าน เป็นต้น	77	28.3
รวม	**272**	**100**

1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ (Status)

ผลการสำรวจข้อมูลเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนสูงสุด 126 คน คิดเป็นร้อยละ 46.32 รองลงมา คือ อาจารย์ 77 คน คิดเป็นร้อยละ 28.31 เจ้าหน้าที่ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.29 นักวิจัย 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.84 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	126	46.32
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	28	10.29
อาจารย์	77	28.31
นักวิจัย	5	1.84
เจ้าหน้าที่	36	13.24
รวม	**272**	**100**

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

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 272 คน พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามมากสูงสุด 5 อันดับแรกประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาคณะศิลปศาสตร์ (School of Arts) จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 บัณฑิตศึกษา (Graduate School of Business) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 มีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Vincent Mary School of Science and Technology) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (Montfort Del Rosario School of Architecture and Design) และบัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) จำนวนเท่ากัน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และสถาบันการศึกษาภาษาอังกฤษ (IELE) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
Martin de Tours School of Management and Economics	90	33.1
School of Arts	49	18.0
Montfort Del Rosario School of Architecture and Design	11	4.0
Albert Laurence School of Communication Arts	4	1.5
School of Biotechnology	4	1.5
Vincent Mary School of Engineering	7	2.5
School of Law	4	1.5
School of Music	2	0.7

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
School of Nursing Science	3	1.1
Vincent Mary School of Science and Technology	11	4.0
Graduate School of Business	17	6.3
Graduate School of Human Science	11	4.0
IELE	9	3.3
Graduate School of Advanced Technology Management	8	2.9
Staff เช่น สำนักรองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน สำนักงานบัณฑิตศึกษา สำนักวิจัยฯ สำนักบริหารการเงิน สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักหอสมุด สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น	40	14.9
ไม่ระบุ	2	0.7
รวมทั้งสิ้น	**272**	**100**

1.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 272 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดสูงสุดคือ เพื่อการวิจัย เป็นจำนวนสูงสุด 209 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 การเรียนการสอน จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 และอื่นๆ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อการเรียนการสอน	178	65.4
เพื่อการวิจัย	209	76.8
อื่นๆ	168	68.4

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

2.1 ด้านทรัพยากรสารนิเทศ (Information resources)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารนิเทศ

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	241	3.87	0.960	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	174	3.72	1.040	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	176	3.74	1.068	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	202	3.87	1.024	มาก
Research tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	183	4.02	1.016	มาก
Educational materials such as Coloribus. com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	126	3.79	1.093	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.84**	**1.033**	**มาก**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านทรัพยากรสารนิเทศ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.84 และทั้ง 6 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.72 ถึง 4.02 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ เครื่องมือช่วยการวิจัย ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 หนังสือและวารสาร (ฉบับพิมพ์) กับ ฐานข้อมูลออนไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.87 เครื่องมือทางการศึกษา ค่าเฉลี่ยที่ 3.79 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.74 และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ตามลำดับ

2.2 ด้านการบริการ (Services)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการ

ความพึงพอใจด้านการบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Information Service is convenient and flexible.	255	4.20	0.877	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	240	4.00	0.906	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	247	4.08	0.920	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.09**	**0.901**	**มาก**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านการบริการ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.09 และทั้ง 3 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.08 ถึง 4.20 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ บริการยืม-คืน ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ค่าเฉลี่ยที่ 4.20 ช่องทางการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยที่ 4.08 และการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ตามลำดับ

2.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure / Facilities)

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Computers are adequate.	224	3.77	1.159	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	234	3.97	1.046	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	187	3.82	1.140	มาก
Library website is easy to use.	236	3.81	1.027	มาก
Discussion rooms, reading areas, corners and zones are adequate and appropriate.	228	4.02	0.982	มาก
Library’s atmosphere or ambience is conducive for learning	248	4.13	0.932	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.92**	**1.047**	**มาก**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.92 และทั้ง 6 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.77 ถึง 4.13 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.13 ห้องศึกษาค้นคว้าวิจัยกลุ่ม พื้นที่นั่งอ่าน มุมและโซนต่างๆ ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 พื้นที่การใช้อินเตอร์เน็ตไร้สาย ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 บริการเครื่องพิมพ์/เครื่องสแกนภาพ ค่าเฉลี่ยที่ 3.82 เว็บไซต์ห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.81 และเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.77 ตามลำดับ

2.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Library information system)

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด

ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
Library Automation system.	205	3.97	0.939	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	165	3.90	0.995	มาก
AU Library Mobile (Application)	146	3.83	1.066	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.90**	**1.000**	**มาก**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.90 และทั้ง 3 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.83 ถึง 3.97 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 และโปรแกรมห้องสมุดมือถือ (AU Library Mobile) ค่าเฉลี่ยที่ 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	241	3.87	0.960	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	174	3.72	1.040	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	176	3.74	1.068	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	202	3.87	1.024	มาก
Research tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	183	4.02	1.016	มาก
Educational materials such as Coloribus. com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	126	3.79	1.093	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.84**	**1.033**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Information Service is convenient and flexible.	255	4.20	0.877	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	240	4.00	0.906	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	247	4.08	0.920	มาก
รวมเฉลี่ย		**4.09**	**0.901**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	224	3.77	1.159	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	234	3.97	1.046	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	187	3.82	1.140	มาก
Library website is easy to use.	236	3.81	1.027	มาก
Discussion rooms, reading areas, corners and zones are adequate and appropriate.	228	4.02	0.982	มาก
Library’s atmosphere or ambience is conducive for learning	248	4.13	0.932	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.92**	**1.047**	**มาก**

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Library Automation system.	205	3.97	0.939	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	165	3.90	0.995	มาก
AU Library Mobile (Application)	146	3.83	1.066	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.90**	**1.000**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น	**272**	**3.94**	**0.995**	**มาก**

จากตารางระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ทั้ง 18 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.09 รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	87	3.93	0.938	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	60	3.80	1.054	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	57	3.75	1.154	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	66	3.91	1.019	มาก
Research tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	57	4.16	0.978	มาก
Educational materials such as Coloribus. com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	53	3.96	1.055	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.92**	**1.033**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Information Service is convenient and flexible.	92	4.23	0.827	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	85	4.04	0.808	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	88	4.15	0.851	มาก
รวมเฉลี่ย		**4.14**	**0.829**	**มาก**

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	83	3.92	1.050	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	84	4.00	1.030	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	70	3.90	1.118	มาก
Library website is easy to use.	80	3.78	1.102	มาก
Discussion rooms, reading areas, corners and zones are adequate and appropriate.	82	4.07	0.979	มาก
Library's atmosphere or ambience is conducive for learning	92	4.21	0.833	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.98**	**1.019**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Library Automation system.	76	3.92	0.990	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	63	3.89	0.935	มาก
AU Library Mobile (Application)	60	3.87	0.982	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.89**	**0.969**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**3.97**	**0.962**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอนพบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.97 เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.14 รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยที่ 3.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 4 ด้าน <u>ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย</u>

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	59	4.07	0.807	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	44	3.84	0.861	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	47	3.91	0.952	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	53	3.94	0.949	มาก
Research tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	50	3.98	0.915	มาก
Educational materials such as Coloribus. com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	34	3.91	0.830	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.94**	**0.885**	**มาก**

ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Information Service is convenient and flexible.	60	4.23	0.851	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	59	4.00	0.910	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	58	4.02	0.868	มาก
รวมเฉลี่ย		**4.08**	**0.876**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	55	3.82	1.234	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	59	4.07	1.032	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	47	3.77	1.237	มาก
Library website is easy to use.	57	3.89	0.994	มาก
Discussion rooms, reading areas, corners and zones are adequate and appropriate.	59	4.17	0.894	มาก
Library's atmosphere or ambience is conducive for learning	58	4.24	0.844	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.99**	**1.039**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Library Automation system.	47	4.13	0.824	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	42	4.02	0.950	มาก
AU Library Mobile (Application)	37	4.05	0.848	มาก
รวมเฉลี่ย		**4.07**	**0.874**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**4.00**	**0.918**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.00 เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.08 รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.07 โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.99 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ตามลำดับ

2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จำแนกรายสถานภาพ ได้ดังนี้

2.5.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergrauate Student)

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	117	3.98	0.991	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	74	3.66	1.076	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	68	3.63	1.196	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	86	3.81	1.068	มาก
Research tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	78	4.04	1.025	มาก
Educational materials such as Coloribus. com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	68	3.94	1.063	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.85**	**1.070**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Information Service is convenient and flexible.	121	4.14	0.934	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	108	3.93	0.944	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	113	3.94	0.966	มาก
รวมเฉลี่ย		**4.00**	**0.948**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	113	3.73	1.296	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	116	3.91	1.172	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	94	3.78	1.193	มาก
Library website is easy to use.	105	3.74	1.160	มาก
Discussion rooms, reading areas, corners and zones are adequate and appropriate.	119	4.07	0.963	มาก
Library's atmosphere or ambience is conducive for learning	123	4.20	0.920	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.90**	**1.117**	**มาก**

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Library Automation system.	97	3.93	1.023	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	75	3.80	1.053	มาก
AU Library Mobile (Application)	74	3.74	1.159	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.82**	**1.078**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น	**126**	**3.89**	**1.063**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 18 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.89 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.82 ตามลำดับ

2.5.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Grauate Student)

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	25	3.88	0.927	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	23	3.87	1.140	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	25	4.12	0.881	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	26	4.04	1.183	มาก
Research tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	24	4.00	1.142	มาก
Educational materials such as Coloribus. com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	15	3.87	1.246	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.96**	**1.087**	**มาก**

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Information Service is convenient and flexible.	26	4.19	1.059	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	24	4.08	1.060	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	25	4.16	1.028	มาก
รวมเฉลี่ย		**4.15**	**1.049**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	24	4.00	0.933	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	25	4.12	0.927	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	22	3.95	0.999	มาก
Library website is easy to use.	26	3.81	1.167	มาก
Discussion rooms, reading areas, corners and zones are adequate and appropriate.	24	4.00	0.978	มาก
Library's atmosphere or ambience is conducive for learning	24	4.04	1.122	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.99**	**1.021**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Library Automation system.	23	3.91	0.996	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	24	3.96	1.042	มาก
AU Library Mobile (Application)	20	3.95	1.099	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.94**	**1.046**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น	**28**	**4.00**	**1.051**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 18 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.00 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.15 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.99 ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ตามลำดับ

2.5.3 อาจารย์ (Faculty)

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	70	3.69	1.015	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	53	3.68	1.015	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	58	3.67	1.015	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	64	3.80	0.979	มาก
Research tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	60	4.07	1.006	มาก
Educational materials such as Coloribus.com, LogoLounge, etc. Are adequate and appropriate.	24	3.54	1.103	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.74**	**1.022**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Information Service is convenient and flexible.	73	4.38	0.757	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	72	4.08	0.915	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	74	4.23	0.884	มาก
รวมเฉลี่ย		**4.38**	**0.757**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	58	3.76	1.065	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	63	4.08	0.885	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	49	3.80	1.154	มาก
Library website is easy to use.	73	3.84	0.898	มาก
Discussion rooms, reading areas, corners and zones are adequate and appropriate.	57	3.91	1.106	มาก
Library's atmosphere or ambience is conducive for learning	69	4.06	0.968	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.91**	**1.013**	**มาก**

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Library Automation system.	56	4.07	0.871	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	42	4.00	0.883	มาก
AU Library Mobile (Application)	35	4.00	0.907	มาก
รวมเฉลี่ย		**4.02**	**0.887**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น	**77**	**3.94**	**0.961**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 18 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.94 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.38 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.91 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.74 ตามลำดับ

2.5.4 นักวิจัย (Researcher)

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	4	4.50	0.577	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	4	4.75	0.500	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	4	4.75	0.500	มาก
Online databases are dequate and appropriate.	4	4.50	0.577	มาก
Research 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.	2	5.00	0.000	มาก
รวมเฉลี่ย		**4.64**	**0.455**	**มาก**

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Information Service is convenient and flexible.	5	4.40	0.894	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	5	4.40	0.894	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	4	5.00	0.000	มาก
รวมเฉลี่ย		**4.60**	**0.596**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	4	3.75	1.893	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	5	3.80	1.643	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	3	3.67	2.309	มาก
Library website is easy to use.	5	4.40	0.894	มาก
Discussion rooms, reading areas, corners and zones are adequate and appropriate.	3	4.00	1.732	มาก
Library's atmosphere or ambience is conducive for learning	4	4.00	1.414	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.94**	**1.648**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Library Automation system.	4	4.75	0.500	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	3	4.67	0.577	มาก
AU Library Mobile (Application)	2	4.00	1.414	มาก
รวมเฉลี่ย		**4.47**	**0.831**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น	**5**	**4.38**	**0.921**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 18 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักวิจัยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.38 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.64 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.60 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.47 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ตามลำดับ

2.5.5 เจ้าหน้าที่ (Staff)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.	25	3.76	0.597	มาก
E-Books are adequate and appropriate.	20	3.65	0.875	มาก
E-Journals are adequate and appropriate.	21	3.67	0.913	มาก
Online databases are adequate and appropriate.	22	4.00	0.816	มาก
Research tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.	18	3.78	0.943	มาก
Educational materials such as Coloribus. com, LogoLounge, etc. are adequate and appropriate.	17	3.29	0.920	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.69**	**0.844**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
Information Service is convenient and flexible.	30	4.00	0.695	มาก
Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.	31	3.94	0.574	มาก
Communication channels of the library are adequate and appropriate.	31	4.06	0.680	มาก
รวมเฉลี่ย		**4.00**	**0.649**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
Computers are adequate.	25	3.76	0.779	มาก
Wireless access areas are adequate and appropriate.	25	3.88	0.781	มาก
Printer/Scanner machines are adequate.	19	3.95	0.848	มาก
Library website is easy to use.	27	3.93	0.616	มาก
Discussion rooms, reading areas, corners and zones are adequate and appropriate.	25	4.08	0.702	มาก
Library's atmosphere or ambience is conducive for learning	28	4.14	0.651	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.96**	**0.729**	**มาก**

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
Library Automation system.	25	3.84	0.688	มาก
AU-IR system. (AU Institution Repository)	21	3.90	0.995	มาก
AU Library Mobile (Application)	15	3.67	0.900	มาก
รวมเฉลี่ย		**3.80**	**0.861**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น	**36**	**3.85**	**0.775**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด ใน 18 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.85 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสรุปประเด็นหลักๆ แยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารนิเทศ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ต้องการหนังสือฉบับปีพิมพ์ใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ โดยเฉพาะด้าน ELT (English Language Teaching), Psychological counselling เป็นต้น

2) ต้องการทรัพยากรสารนิเทศออนไลน์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาELT (English Language Teaching) กับ Applied Linguistics เป็นต้น

3.2 ด้านการบริการ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด-ปิดทำการห้องสมุดออกไปจากเวลาเดิม และโดยเฉพาะช่วงสอบปลายภาค อยากให้เปิด 24 ชั่วโมง

2) ต้องการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้การอบรม และให้ความรู้ในการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์และเครื่องมือการทำวิจัย

3) อยากให้ขยายระยะเวลาการยืมหนังสือเพิ่มให้มากขึ้น

4) การค้นหาหนังสือบนชั้นยาก หาไม่ค่อยเจอ

3.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ต้องการลิฟท์โดยสารขึ้น-ลงชั้น 5 สำนักหอสมุด วิทยาเขตสุวรรณภูมิ

2) ต้องการห้องค้นคว้า วิจัยเฉพาะกลุ่ม

3) ควรปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมห้องสมุดให้ดูทันสมัยมากขึ้น

4) ควรมีกล้องวงจรปิดเพื่อป้องกันทรัพย์สินของนักศึกษาสูญหาย

5) อยากให้มีร้านกาแฟและขนมชั้นล่างของห้องสมุด

3.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ระบบการสืบค้นข้อมูลห้องสมุดทั้งเว็บไซต์และแอปพลิเคชั่น ได้ผลการสืบค้นช้า และไม่ตรงกับสิ่งที่ต้องการ

2) ห้องสมุดควรติดตั้งระบบกันขโมยที่ทางเข้าห้องสมุด แทนการตรวจสอบกระเป๋าเดินทางของนักศึกษาทีละคน

ภาคผนวก

User satisfaction survey on AU Library services Academic year 2018

*Required

Part I: General Information

1. **1. Nationality**
   Tick all that apply.
   - [ ] 1. Thai
   - [ ] 2. *Non-Thai (Please specify)

2. ***Non-Thai (Please specify)**

   _____

3. **2. Status** *
   Tick all that apply.
   - [ ] 1. Undergraduate Student
   - [ ] 2. Graduate Student
   - [ ] 3. Faculty
   - [ ] 4. Researcher
   - [ ] 5. Staff

4. **3. Faculty / Office (Please specify)** *

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

5. **4. For What purpose do you use the library? (You may answer more than 1 item)**
   Tick all that apply.
   - [ ] Teaching and Learning
   - [ ] Research

6. **Others (Please specify)**

   _____

Part II Level of users satisfaction

Direction : Please indicate the level of your satisfaction on library services.
Level 1 = Very Low, Level 2 = Low, Level 3 = Neutral, Level 4 = High, Level 5 = Very High
Note: The one that you never use, please put a check mark in column "Never use"

Information resources

7. **1. Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

8. *Tick all that apply.*

☐ Never use

9. **2. E-Books are adequate and appropriate.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

10. *Tick all that apply.*

☐ Never use

11. **3. E-Journals are adequate and appropriate.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

12. *Tick all that apply.*

☐ Never use

13. **4. Online databases are adequate and appropriate.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

14. *Tick all that apply.*

☐ Never use

15. **5. Research tools: such as Turnitin, Endnote are adequate and appropriate.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

16. *Tick all that apply.*

- [ ] Never use

17. **6. Educational materials such as coloribus.com, LogoLounge, ect. are adequate and appropriate.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

18. *Tick all that apply.*

- [ ] Never use

Services

19. **7. Information Service is convenient and flexible.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

20. *Tick all that apply.*

- [ ] Never use

21. **8. Promotion of the use of information resources and services is adequate and appropriate.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

22. *Tick all that apply.*

- [ ] Never use

23. **9. Communication channels of the library are adequate and appropriate.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

24. *Tick all that apply.*

- [ ] Never use

Infrastructure / Facilities

25. **10. Computers are adequate.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

26. *Tick all that apply.*

- [ ] Never use

27. **11. Wireless access areas are adequate and appropriate.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

28. *Tick all that apply.*

- [ ] Never use

29. **12. Print/Scanner machines are adequate.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

30. *Tick all that apply.*

- [ ] Never use

31. **13. Library website is easy to use**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

32. *Tick all that apply.*

- [ ] Never use

33. **14. Discussion rooms, reading areas, corners and zones are adequate and appropriate.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

34. *Tick all that apply.*

- [ ] Never use

35. **15. Library's atmosphere or ambience is conducive for learning.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

36. *Tick all that apply.*

- [ ] Never use

Library information system

37. **16. Library Automation system.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

38. *Tick all that apply.*

- [ ] Never use

39. **17. AU-IR system. (AU Institution Repository)**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

40. *Tick all that apply.*

☐ Never use

41. **18. AU Library Mobile (Application)**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Very Low	◯	◯	◯	◯	◯	Very High

42. *Tick all that apply.*

☐ Never use

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

44. **1.**

45. **2.**

46. **3.**

Powered by
Google Forms