



การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2565



สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

เมษายน 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งวิทยาเขตหัวหมากและสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยกำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 2 วิทยาเขต การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการคำนวณขนาดตัวอย่าง สุ่มตัวอย่าง ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยได้ดำเนินการในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 31 มีนาคม 2566 ซึ่งผู้ให้บริการห้องสมุดได้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 269 ตัวอย่าง โดยผลการสำรวจ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 269 คนพบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 64.30 เป็นเพศหญิง ขณะที่ร้อยละ 35.70 เป็นเพศชาย และเมื่อได้จำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 72.10 มีสัญชาติไทย และร้อยละ 27.90 มีสัญชาติอื่นๆ และเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบมาก 4 อันดับประกอบด้วย ร้อยละ 58.70 สถานภาพนักศึกษาในระดับปริญญาตรี 158 คน รองลงคือ อาจารย์/นักวิจัย 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 เจ้าหน้าที่ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 นักศึกษาระดับปริญญาเอก 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และนักศึกษาระดับปริญญาโท 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามสูงสุด 5 อันดับแรกประกอบด้วยคณะบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมาคณะศิลปศาสตร์ (Theodore Maria School of Arts) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 บัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 บัณฑิตวิทยาลัยบริหารธุรกิจ (Graduate School of Business and Advanced Technology Management) และคณะนิติศาสตร์ (Thomas Aquinas School of Law) เท่ากันที่จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ตอบแบบสอบถามสูงสุดจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 รองลงมานักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 เท่ากันจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

ในขณะที่จำแนกตามเกรดเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเกรดเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ เกรดเฉลี่ย 3.50-4.00 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 รองลงมาเกรดเฉลี่ย 3.00-3.49 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และเกรดเฉลี่ย 2.50-2.99 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ และอีกจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุเกรดเฉลี่ย

2. พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สำรวจพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 86.60 จำนวน 233 คนที่เคยใช้บริการห้องสมุด ขณะที่ร้อยละ 13.40 จำนวน 36 คนที่ยังไม่เคยใช้บริการห้องสมุด

สถานที่เข้าใช้บริการห้องสมุดโดยการเข้ามาใช้ที่ห้องสมุดโดยตรง (Walk in) พบที่วิทยาเขตสุวรรณภูมิมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.70 การเข้ามาใช้ที่ห้องสมุดวิทยาเขตหัวหมาก คิดเป็นร้อยละ 15.20 และเข้าใช้บริการห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 3.70 ในส่วนของความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ร้อยละ 30.50 ใช้บริการห้องสมุด 2-3 วันต่อสัปดาห์ และร้อยละ 20.80 ใช้บริการห้องสมุดน้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์ รองลงมาตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด 5 อันดับแรกคือ (1) สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (Online databases services) คิดเป็นร้อยละ 18.80 (2) บริการยืม-คืนหนังสือ (Circulation services) คิดเป็นร้อยละ 16.10 (3) นั่งทำรายงาน/การบ้าน (Report/Homework doing) คิดเป็นร้อยละ 15.20 (4) อ่านหนังสือ/วารสาร (Books reading) คิดเป็นร้อยละ 9.30 และ (5) ใช้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์ (Computer room services) คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

นอกจากนี้ส่วนของพื้นที่บริการที่ผู้ใช้เข้าไปใช้บริการมากที่สุดคือ บริเวณพื้นที่นั่งอ่านตามชั้นต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 31.60 จำนวน 85 คน รองลงมาคือ ห้องศึกษาค้นคว้า วิจัยตามชั้นต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 23.80 จำนวน 64 คน และเก้าอี้-โซฟา คิดเป็นร้อยละ 14.60 จำนวน 39 คน ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า โดยภาพรวมจากการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุด 5 ด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.38 รองลงมาคือ ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.22 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.21 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.09 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.01 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดจำแนกเป็นรายด้าน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources) ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 หนังสือ วารสาร (สิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.01 และเครื่องมือสนับสนุนงานวิจัย มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ตามลำดับ

2) ด้านบริการ (Services) ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม และช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.24 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.28 พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.27 และห้องศึกษาค้นคว้า ห้องสนทนากลุ่ม มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.26 ตามลำดับ

4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Information systems) ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน และระบบคลังปัญญา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.11 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.07 และ โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น ค่าเฉลี่ยที่ 4.06 ตามลำดับ

5) ด้านบุคลากรห้องสมุด (Library staff) ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ พนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยที่ 4.42 ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร ค่าเฉลี่ยที่ 4.41 ความสะดวกและความสะดวกง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.39 ตามลำดับ

ในส่วนของผลการสำรวจด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) จากการสำรวจโดยภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ การให้บริการถ่ายภาพในกิจกรรมต่างๆ ค่าเฉลี่ยที่ 4.20 การจัดการต้อนรับคณะเยี่ยมชม ค่าเฉลี่ยที่ 4.19 และข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยที่ 4.11 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน และรวมทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) โดยจำแนกตามรายประเภทผู้ให้บริการ (Status) สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.13 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.30 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.05 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.99 ตามลำดับ ในส่วนของด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.18

2. นักศึกษาระดับปริญญาโท (Master degree student)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.20 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.32 รองลงมาคือด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.30 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.28 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.05 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 ตามลำดับ ในส่วนของด้านการประชาสัมพันธ์ของ

มหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.29

3. นักศึกษาระดับปริญญาเอก (Ph.D. Students)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.40 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.90 รองลงมาคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.20 ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 4.15 และ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.13 ตามลำดับ ในส่วนของด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.25

4. อาจารย์/นักวิจัย (Faculty/Researcher)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของอาจารย์/นักวิจัย ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.33 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.71 รองลงมาคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.48 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.26 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.15 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 ตามลำดับ ในส่วนของด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.39

5. เจ้าหน้าที่ (Staff)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.14 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันที่ 4.37 รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.99 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ตามลำดับ ในส่วนของด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.29

4. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พอสรุปเป็นประเด็นหลักๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) ต้องการฐานข้อมูลออนไลน์ใหม่ๆ เช่น Bloomberg database, Reuter ฐานข้อมูลทางด้าน Social Science and Education เป็นต้น
- 2) ต้องการหนังสือฉบับปีพิมพ์ใหม่ๆ เช่น ด้าน Applied Linguistics หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง

3.2 ด้านการบริการ

- 1) ควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับวิธีการใช้ฐานข้อมูลหรือคู่มือการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ
- 2) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด-ปิดทำการห้องสมุด

3.3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

- 1) เพิ่มจำนวนโหลไฟหรือที่นั่งที่สะดวกสบาย
- 2) ต้องการอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใหม่ๆ และทันสมัยกว่าเดิม

3.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

- 1) วิทยานิพนธ์ควรจัดแยกออกเป็นรายคณะหรือสาขาวิชา
- 2) ควรปรับ ux (User Experience)

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

- 1) ภาพถ่ายงานกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น ควรมอบให้แก่ผู้จัดงานด้วย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

การสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จึงนับเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่สำนักฯ จัดให้นั้นอยู่ในระดับใดและยังมีความต้องการสิ่งอื่นใดที่มองเห็นว่าห้องสมุดจะต้องจัดให้บริการเพิ่มเติม โดยสามารถเสนอแนะแนวทาง เพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การสำรวจเรื่อง “สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2565” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักหอสมุดในภาพรวม
- 2) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยมี

วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และการวิจัย

- 3) เพื่อนำผลการสำรวจ ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปีการศึกษา 2565 โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และรวมทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student) นักศึกษาระดับปริญญาโท (Master degree student) นักศึกษาระดับปริญญาเอก (Ph.D student) อาจารย์/นักวิจัย

(Faculty/Researcher) รวมทั้งเจ้าหน้าที่ (Staff) ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญทั้ง 2 วิทยาเขต โดยมีระยะเวลาดำเนินการในภาคการศึกษาที่ 2/2565 ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 31 มีนาคม 2566 รวมเป็นระยะเวลา 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจหรือความพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และรวมทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

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 กิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นเพื่อให้บริการกับผู้ใช้ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุด เป็นต้น

4. Facilities (สิ่งอำนวยความสะดวก) หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือที่ช่วยในการบริการที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้ได้แก่ พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต พื้นที่ใช้อินเทอร์เน็ตไร้สาย เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สิ่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล) เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ และบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เป็นต้น

5. Library information system (ระบบสารสนเทศห้องสมุด) หมายถึง ระบบที่สำนักหอสมุดจัดหาเข้ามาหรือพัฒนาขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และโปรแกรมห้องสมุดมือถือ เป็นต้น

6. Staff (บุคลากรห้องสมุด) หมายถึง บุคลากรของสำนักหอสมุดทุกฝ่าย ทุกแผนก ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด

7. ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) หมายถึง การต้อนรับคณะเยี่ยมชม การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

8. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

8.1 อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษที่ปฏิบัติหน้าที่สอนที่มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

8.2 นักศึกษาปริญญาตรี หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

8.3 นักศึกษามัธยมศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับมัธยมศึกษาโท และระดับปริญญาเอกทุกชั้นปี ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

8.4 นักวิจัย หมายถึง นักวิจัยของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

8.5 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวม
- 2) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้การสอน และการวิจัย
- 3) ทำให้ทราบถึงความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และรวมถึงด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานบริการของสำนักหอสมุด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ดังมีรายละเอียดในการวิจัยตามลำดับนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 650 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 528 คน นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 8,115 คน นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 699 คน และ นักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 256 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 10,248 คน ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมด

สถานภาพ	จำนวน (คน)
อาจารย์	650
เจ้าหน้าที่	528
นักศึกษานิพนธ์ตรี	8,115
นักศึกษานิพนธ์โท	699
นักศึกษานิพนธ์เอก	256
รวม	10,248

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาเอก อาจารย์/นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสถานภาพของผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกสถานภาพของผู้ใช้บริการห้องสมุด ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	158	58.70
นักศึกษาปริญญาโท	7	24.50
นักศึกษาปริญญาเอก	8	11.20
อาจารย์/นักวิจัย	66	3.00
เจ้าหน้าที่	30	2.60
รวม	269	100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งคณะผู้สำรวจสร้างขึ้นเอง โดยผู้สำรวจได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด ทั้งนี้แบบสอบถามจะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลระดับการแปรผลเป็นได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมทั้งข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการแต่ละด้าน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการให้บริการการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) และแบบสอบถามจะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลระดับการแปรผลเป็นได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมทั้งข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

วิธีรวบรวมข้อมูล

คณะผู้สำรวจได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการดังนี้

1. การแจกแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม Google form ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในบริการของเว็บไซต์ Google.com และส่งลิงก์แบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) และสื่อสังคมออนไลน์ไปยังผู้ให้บริการ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
2. การรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 31 มีนาคม 2566 รวมจำนวนทั้งสิ้น 269 ตัวอย่าง

กรรมวิธีทางข้อมูล

เมื่อได้รับผลการตอบแบบสอบถามกลับคืนจากระบบของ Google form คณะผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงแจกแจงระดับคะแนน วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปการบรรยายประกอบตารางโดยมีรายละเอียดการใช้สถิติดังต่อไปนี้

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 ส่วนการแปลความจะถือเกณฑ์ตามหลักเกณฑ์ของประคองกรรณสูตร (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

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์คำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติศาสตร์ (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 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังปรากฏตามตารางที่ 3 – 8

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ รวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด พร้อมทั้งข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการแต่ละด้าน ดังปรากฏตามตารางที่ 9 – 22

ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) พร้อมทั้งข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังปรากฏตามตารางที่ 23

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ (Sex)

ผลการสำรวจข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 269 คน เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 64.30 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 35.70 เป็นเพศชาย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	96	35.70
หญิง	173	64.30
รวม	269	100

1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ (Nationality)

ผลการสำรวจข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 269 คน เมื่อจำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 72.10 มีสัญชาติไทย และร้อยละ 27.90 มีสัญชาติ

อื่นๆ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	194	72.10
ต่างชาติ มีหลากหลายภูมิภาค มีนักศึกษาจากประเทศเมียนมามาก ที่สุด และอื่นๆ เช่น จีน อินเดีย ฟิลิปปินส์ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ไนจีเรีย ใต้หวัน เกาหลีใต้ กัมพูชา บังคลาเทศ อิหร่าน เป็นต้น	75	27.90
รวม	269	100

1.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ (Status)

ผลการสำรวจข้อมูลเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนสูงสุด 158 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาคือ อาจารย์/นักวิจัย 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 เจ้าหน้าที่ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 นักศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 3.00 และนักศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	158	58.70
นักศึกษาระดับปริญญาโท	7	2.60
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	8	3.00
อาจารย์/นักวิจัย	66	24.50
เจ้าหน้าที่	30	11.20
รวม	269	100

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

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 269 คน พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามสูงสุด 5 อันดับแรกประกอบด้วยคณะบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมาคณะศิลปศาสตร์ (Theodore Maria School of Arts) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 บัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 บัณฑิตวิทยาลัยบริหารธุรกิจ (Graduate School of Business and

Advanced Technology Management) และคณะนิติศาสตร์ (Thomas Aquinas School of Law) เท่ากันที่จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
Martin de Tours School of Management and Economics	76	28.30
Theodore Maria School of Arts	54	20.10
Montfort Del Rosario School of Architecture and Design	2	0.70
Albert Laurence School of Communication Arts	14	5.20
Thomas Aquinas School of Law	18	6.70
Louis Nobirion School of Music	2	0.70
Bernadette de Lourdes School of Nursing Science	4	1.50
Vincent Mary School of Science and Technology	15	5.60
Vincent Mary School of Engineering	10	3.70
Graduate School of Business and Advanced Technology Management	18	6.70
Graduate School of Human Science	24	8.90
IELE	2	0.70
Office เช่น สำนักงานอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน สำนักงาน บัณฑิตศึกษา สำนักวิจัยฯ สำนักบริหารการเงิน สำนักงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล สำนักหอสมุด สำนักงานบริการเทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นต้น	30	11.20
รวมทั้งสิ้น	269	100

1.5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปี (Level)

ผลการสำรวจข้อมูลเมื่อได้จำแนกตามระดับชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ตอบแบบสอบถามสูงสุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 รองลงมานักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 เท่ากันจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปี

ระดับชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาชั้นปีที่ 1	61	22.70
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	31	11.50
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	31	11.50
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	43	16.00
นักศึกษาชั้นปีที่ 5	3	1.10
มากกว่า 5 ปี	2	0.70

1.6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ย (GPA)

ผลการสำรวจข้อมูลเมื่อได้จำแนกตามเกรดเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า เกรดเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ เกรดเฉลี่ย 3.50-4.00 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 รองลงมาเกรดเฉลี่ย 3.00-3.49 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และเกรดเฉลี่ย 2.50-2.99 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ และอีกจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุเกรดเฉลี่ย ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ย

เกรดเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2.00	3	1.10
2.00 - 2.49	20	7.40
2.50 - 2.99	38	14.10
3.00 - 3.49	43	16.00
3.50 - 4.00	59	21.90
ไม่ระบุ	106	39.40
รวมทั้งสิ้น	269	100

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ผลการสำรวจถึงพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 86.60 จำนวน 233 คนที่เคยใช้บริการห้องสมุด ขณะที่ร้อยละ 13.40 จำนวน 36 คนที่ยังไม่เคยใช้บริการห้องสมุด

เมื่อถามถึงสถานที่ที่ใช้ห้องสมุดแต่ละครั้งพบว่า โดยส่วนใหญ่เข้าใช้ที่วิทยาเขตสุวรรณภูมิมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.70 การเข้ามาใช้ที่ห้องสมุดวิทยาเขตหัวหมาก คิดเป็นร้อยละ 15.20 และเข้าใช้บริการห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 3.70

ด้านของความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ร้อยละ 30.50 ใช้บริการห้องสมุด 2-3 วันต่อสัปดาห์ และ ร้อยละ 20.80 ใช้บริการห้องสมุดน้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 18.60 ใช้บริการ 4-5 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 12.30 ใช้บริการ 1 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 4.10 ใช้บริการ 6-7 วันต่อสัปดาห์ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่การใช้บริการ

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
6-7 วันต่อสัปดาห์	11	4.10
4-5 วันต่อสัปดาห์	50	18.60
2-3 วันต่อสัปดาห์	82	30.50
1 วันต่อสัปดาห์	33	12.30
น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์	56	20.80
ไม่ระบุ	37	13.80
รวม	269	100

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด 5 อันดับแรกคือ (1) สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (Online databases services) คิดเป็นร้อยละ 18.80 (2) บริการยืม-คืนหนังสือ (Circulation services) คิดเป็นร้อยละ 16.10 (3) นั่งทำรายงาน/การบ้าน (Report/Homework doing) คิดเป็นร้อยละ 15.20 (4) อ่านหนังสือ/วารสาร (Books reading) คิดเป็นร้อยละ 9.30 และ (5) ใช้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์ (Computer room services) คิดเป็นร้อยละ 7.10 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
Circulation services (ยืม-คืนหนังสือ)	43	16.10
Online databases services (สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์)	51	18.80
Library Instruction (อบรมการใช้ห้องสมุด)	7	2.60
Plagiarism Checking (Turnitin)	4	1.50
Reference Writing and Bibliography Service (การเขียนบรรณานุกรม)	3	1.10
Digital Repository Service (AU-IR) (คลังปัญญามหาวิทยาลัย)	4	1.50
Academic Work Service (บริการช่วยเหลือนักวิจัย)	3	1.10
OPAC (ค้นคว้าหาข้อมูล)	12	4.40
Book reading (อ่านหนังสือ / วารสาร)	25	9.30
Computer room services (ใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์)	19	7.10

Report/Homework doing (นั่งทำรายงาน / ทำการบ้าน)	41	15.20
Printing/photo copy/Scanning services (พิมพ์งาน/ถ่ายเอกสาร/สแกนภาพ)	7	2.60
Wireless networks (เล่นอินเทอร์เน็ตไร้สาย)	7	2.60
อื่นๆ	43	16.10

ในส่วนของผู้ใช้บริการที่ผู้ใช้เข้าไปใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ บริเวณพื้นที่นั่งอ่านตามชั้นต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 31.60 จำนวน 85 คน รองลงมาคือ ห้องศึกษาค้นคว้า วิจัยตามชั้นต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 23.80 จำนวน 64 คน และเก้าอี้-โซฟา คิดเป็นร้อยละ 14.60 จำนวน 39 คน ส่วนกลุ่มที่ไม่ระบุร้อยละ 13.7 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่บริการ

พื้นที่บริการ	จำนวน	ร้อยละ
Research rooms (ห้องศึกษาค้นคว้า วิจัยชั้นต่าง ๆ)	64	23.80
Reading areas (โต๊ะอ่านหนังสือตามชั้นต่าง ๆ)	85	31.60
Chair / Sofa (เก้าอี้-โซฟา)	39	14.60
Computer room services (ห้องบริการคอมพิวเตอร์)	13	4.80
Circulation services (เคาน์เตอร์ ยืม-คืน)	18	6.70
Inquiry services (จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า)	13	4.80
ไม่ระบุ	37	13.7

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศ หอสมุด และ 5) ด้านบุคลากรหอสมุด

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources)

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ไม่เคยใช้	
					จำนวน	ร้อยละ
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	233	4.01	0.850	มาก	19	8.20
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	233	4.03	0.880	มาก	11	4.70

เครื่องมือสนับสนุนงานวิจัย มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	233	3.98	0.960	มาก	16	6.90
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.01	0.897	มาก		

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้นี้ระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.01 และทั้ง 3 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.98 ถึง 4.03 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.01 และเครื่องมือสนับสนุนงานวิจัย มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ตามลำดับ ในส่วนด้านการใช้บริการพบว่า บริการที่ไม่เคยใช้ มีค่าสูงสุดคือ หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ร้อยละ 8.20

3.2 ด้านการบริการ (Services)

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการ

ด้านการบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ไม่เคยใช้	
					จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและยืดหยุ่น	233	4.25	0.800	มาก	13	5.60
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	233	4.13	0.930	มาก	6	2.60
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	233	4.24	0.840	มาก	6	2.60
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	233	4.24	0.860	มาก	7	3.00
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.22	0.858	มาก		

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านการบริการ พบว่าผู้ใช้นี้ระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.22 และทั้ง 4 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.13 ถึง 4.25 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม และช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.24 และบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.13 ตามลำดับ

ในส่วนด้านการใช้บริการพบว่า บริการที่ผู้ใช้ไม่เคยใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและยืดหยุ่น ร้อยละ 5.60 ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ร้อยละ 3.00 และบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม ร้อยละ 2.60

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure / Facilities)

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ไม่เคยใช้	
					จำนวน	ร้อยละ
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	233	4.12	0.880	มาก	15	6.40
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	233	4.21	0.900	มาก	14	6.00
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สั้พิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	233	4.12	0.890	มาก	19	8.20
ห้องศึกษาค้นคว้า ห้องสนทนากลุ่ม มีเพียงพอและเหมาะสม	233	4.26	0.860	มาก	12	5.20
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	233	4.28	0.910	มาก	5	2.10
พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย มีเพียงพอและเหมาะสม	233	4.27	0.870	มาก	10	4.30
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.21	0.885	มาก		

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.21 และทั้ง 6 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.12 ถึง 4.28 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.28 พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.27 และห้องศึกษาค้นคว้า ห้องสนทนากลุ่ม มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.26 พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.21 พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ และเครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สั้พิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.12 ตามลำดับ

ในส่วนด้านการให้บริการพบว่า บริการที่ผู้ใช้ไม่เคยใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สั้พิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ ร้อยละ 8.20 รองลงมาคือ พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ ร้อยละ 6.40 และพื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม ร้อยละ 6.00

3.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Library information system)

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด

ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ไม่เคยใช้	
					จำนวน	ร้อยละ
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	233	4.07	0.870	มาก	13	5.60
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	233	4.11	0.870	มาก	17	7.30
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	233	4.06	0.900	มาก	13	5.60
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	233	4.11	0.860	มาก	12	5.20
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.09	0.875	มาก		

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด พบว่าผู้ใช้นี้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.09 และทั้ง 4 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.06 ถึง 4.11 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.11 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.07 และโปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น ค่าเฉลี่ยที่ 4.06 ตามลำดับ

ในส่วนด้านการให้บริการพบว่า บริการที่ผู้ใช้ไม่เคยใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน ร้อยละ 7.30 โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น และระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน เท่ากันที่ร้อยละ 5.60

3.5 ด้านบุคลากรห้องสมุด (Staff)

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบุคลากรห้องสมุด

ด้านบุคลากรห้องสมุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	233	4.31	0.770	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	233	4.41	0.710	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	233	4.38	0.740	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	233	4.39	0.760	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	233	4.42	0.770	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.38	0.750	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.38 และทั้ง 5 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.31 ถึง 4.42 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยที่ 4.42 ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร ค่าเฉลี่ยที่ 4.41 ความสะดวกและง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.39 พนักงานผู้ให้บริการมีความตั้งใจและใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.38 และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	233	4.01	0.850	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	233	4.03	0.880	มาก
เครื่องมือสนับสนุนงานวิจัย มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	233	3.98	0.960	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.01	0.897	มาก
ด้านการบริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและยืดหยุ่น	233	4.25	0.800	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	233	4.13	0.930	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	233	4.24	0.840	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	233	4.24	0.860	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.22	0.858	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	233	4.12	0.880	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	233	4.21	0.900	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สิ่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล) มีจำนวนเพียงพอ	233	4.12	0.890	มาก
ห้องศึกษาค้นคว้า ห้องสนทนากลุ่ม มีเพียงพอและเหมาะสม	233	4.26	0.860	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	233	4.28	0.910	มาก
พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย มีเพียงพอและเหมาะสม	233	4.27	0.870	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.21	0.885	มาก
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	233	4.07	0.870	มาก

ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	233	4.11	0.870	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	233	4.06	0.900	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	233	4.11	0.860	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.09	0.875	มาก
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	233	4.31	0.770	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	233	4.41	0.710	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	233	4.38	0.740	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	233	4.39	0.760	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	233	4.42	0.770	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.38	0.750	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ทั้ง 22 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 5 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.38 รองลงมาคือ ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.22 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.21 ด้านระบบสารสนเทศ ห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.09 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.01 ตามลำดับ

3.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จำแนกรายสถานภาพ ได้ดังนี้

3.6.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สิ่งสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	134	4.08	0.880	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	137	3.94	0.940	มาก
เครื่องมือสนับสนุนงานวิจัย มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	134	3.94	0.940	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.99	0.920	มาก

ด้านการบริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและชัดเจน	141	4.13	0.850	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	143	4.00	0.990	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	142	4.10	0.910	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	141	4.06	0.920	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.05	0.918	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	145	4.18	0.830	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	146	4.23	0.910	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สแกน-ส่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล) มีจำนวนเพียงพอ	143	4.17	0.840	มาก
ห้องศึกษาค้นคว้า ห้องสนทนากลุ่ม มีเพียงพอและเหมาะสม	147	4.33	0.800	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	148	4.28	0.890	มาก
พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย มีเพียงพอและเหมาะสม	146	4.29	0.800	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.30	0.845	มาก
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	139	4.01	0.910	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	139	4.06	0.870	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	138	4.01	0.900	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	138	4.04	0.860	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.04	0.885	มาก
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	143	4.18	0.830	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	144	4.27	0.760	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	144	4.24	0.790	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	145	4.24	0.820	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	144	4.27	0.850	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.25	0.810	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด ทั้ง 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.13 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.30 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่

4.25 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.05 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.99 ตามลำดับ

3.6.2 นักศึกษาระดับปริญญาโท (Master degree student)

ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สิ่งสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	6	4.00	0.890	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	7	3.86	0.900	มาก
เครื่องมือสนับสนุนงานวิจัย มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	7	4.29	0.490	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.05	0.760	มาก
ด้านการบริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและชัดเจน	6	4.17	0.980	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	7	4.29	0.760	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	7	4.29	0.760	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	7	4.43	0.790	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.30	0.823	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	6	4.17	0.980	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ต ไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	6	4.00	1.100	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สิ่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล) มีจำนวนเพียงพอ	6	4.33	0.820	มาก
ห้องศึกษาค้นคว้า ห้องสนทนากลุ่ม มีเพียงพอและเหมาะสม	6	4.17	0.980	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	6	4.50	0.840	มากที่สุด
พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย มีเพียงพอและเหมาะสม	6	4.50	0.840	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.28	0.927	มาก
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติต่อการใช้งาน	7	3.86	1.210	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญต่อการใช้งาน	7	3.86	1.210	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	7	4.14	0.900	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	7	4.29	0.760	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.04	1.020	มาก

ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	7	4.29	0.950	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	7	4.14	0.900	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการ ที่มอบให้	7	4.29	0.950	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	7	4.29	0.950	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	7	4.57	0.530	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.32	0.856	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศ ห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด ทั้ง 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.20 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.32 รองลงมาคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.30 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.28 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.05 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 ตามลำดับ

3.6.3 นักศึกษาระดับปริญญาเอก (Ph.D. Students)

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	7	3.71	0.950	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	8	4.50	0.530	มากที่สุด
เครื่องมือสนับสนุนงานวิจัย มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	8	4.25	0.710	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.15	0.733	มาก
ด้านการบริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและชัดเจน	8	4.50	0.530	มากที่สุด
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	8	4.63	0.520	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	8	4.50	0.530	มากที่สุด
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	8	4.75	0.460	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.60	0.510	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	8	4.25	1.040	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ต ไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	8	4.50	1.070	มากที่สุด
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-ส่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	6	4.33	1.210	มาก
ห้องศึกษาค้นคว้า ห้องสนทนากลุ่ม มีเพียงพอและเหมาะสม	7	4.00	1.410	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	8	4.00	1.410	มาก
พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย มีเพียงพอและเหมาะสม	8	4.13	1.460	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.20	1.267	มาก
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	8	4.38	0.520	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	8	4.13	0.640	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	8	4.00	0.760	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	8	4.00	0.530	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.13	0.613	มาก
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	8	4.88	0.350	มากที่สุด
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	8	5.00	0.000	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	8	5.00	0.000	มากที่สุด
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	8	4.75	0.460	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	8	4.88	0.350	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.90	0.232	มากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด ทั้ง 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับปริญญาเอก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.40 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.90 รองลงมาคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.20 ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 4.15 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.13 ตามลำดับ

3.6.4 อาจารย์/นักวิจัย (Faculty/Researcher)

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สิ่งสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	54	3.98	0.860	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	56	4.13	0.850	มาก
เครื่องมือสนับสนุนงานวิจัย มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	54	4.02	1.070	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.04	0.927	มาก
ด้านการบริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและชัดเจน	52	4.54	0.700	มากที่สุด
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	55	4.33	0.840	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	56	4.50	0.690	มากที่สุด
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและ เหมาะสม	56	4.54	0.710	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.48	0.735	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	46	4.02	0.980	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ต ไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	47	4.15	0.910	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สิ่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ ผ่านเมล) มีจำนวนเพียงพอ	47	3.91	1.040	มาก
ห้องศึกษาค้นคว้า ห้องสนทนากลุ่ม มีเพียงพอและเหมาะสม	49	4.14	1.000	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	52	4.37	0.990	มาก
พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย มีเพียงพอและเหมาะสม	50	4.32	1.000	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.15	0.987	มาก
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	53	4.25	0.780	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	50	4.26	0.920	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	54	4.24	1.010	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	55	4.27	0.950	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.26	0.915	มาก
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	54	4.61	0.560	มากที่สุด
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	54	4.74	0.440	มากที่สุด

พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	54	4.67	0.510	มากที่สุด
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	54	4.76	0.470	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	54	4.76	0.510	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.71	0.498	มากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศ หอสมุด และ 5) ด้านบุคลากรหอสมุด ทั้ง 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภท อาจารย์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.33 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรหอสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.71 รองลงมาคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.48 ด้านระบบสารสนเทศ หอสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.26 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.15 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 ตามลำดับ

3.6.5 เจ้าหน้าที่ (Staff)

ตารางที่ 22 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สิ่งสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	13	3.92	0.490	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	14	4.00	0.390	มาก
เครื่องมือสนับสนุนงานวิจัย มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	14	3.93	1.000	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.95	0.627	มาก
ด้านการบริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและชัดเจน	13	4.31	0.480	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	14	4.29	0.610	มาก
การประชาสัมพันธ์ของหอสมุดมีเหมาะสม	14	4.43	0.510	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของหอสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	14	4.43	0.510	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.37	0.528	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	13	3.77	0.930	
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	12	4.08	0.510	มาก

เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สแกน-ส่งแฟกซ์-ส่งอีเมล) มีจำนวนเพียงพอ	12	4.08	0.510	มาก
ห้องศึกษาค้นคว้า ห้องสนทนากลุ่ม มีเพียงพอและเหมาะสม	12	4.00	0.430	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	14	4.07	0.470	มาก
พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย มีเพียงพอและเหมาะสม	13	3.92	0.490	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.99	0.557	มาก
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติต่อการใช้งาน	13	4.00	0.580	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	12	4.08	0.670	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	13	3.92	0.490	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	13	4.08	0.490	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.02	0.558	มาก
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	14	4.21	0.430	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	14	4.43	0.510	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	14	4.43	0.510	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	14	4.43	0.510	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	14	4.36	0.500	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.37	0.492	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด ทั้ง 22 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภท เจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.14 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันที่ 4.37 รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.99 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ตามลำดับ

3.6.6 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- 1.1) Bloomberg database or Reuter
- 1.2) Databases for Social Science and Education related should be added. Most of the databases are for business.
- 1.3) Please make your database search more user friendly. And provide guide notes for using it at home. And please do not change your format/layout very often.
- 1.4) Turnitin is not easily accessible.
- 1.5) Update materials and cull or digitize dated ones.
- 1.6) More new books on Applied Linguistics and other related areas
- 1.7) More updated database
- 1.8) หนังสือเยอะๆ คอมเยอะๆ ครับ

2) ด้านการบริการ

- 2.1) I wanna the open time of the library can be longer because I wanna study after 4:30 pm
- 2.2) More training, in English, in consultation with instructors, training FOR instructors.
- 2.3) Help our staff and students use the many wonderful resources you have by providing in-person and online training and interactive sessions. Make sure they are available in English and advertise well in advance. Work with faculty to identify most pressing needs. i.e. too many graduate students are not aware of OneSearch.
- 2.4) Library and officers have concretely helped a lot in database service, please enhance activities in this category.
- 2.5) need to take more actions and set strict rules
- 2.6) Please provide guideline how to use your One Search.
- 2.7) ห้องสมุดควรเป็นห้องที่นักศึกษาสามารถใช้บริการหลายๆได้ ไม่ใช่แค่มาหาความรู้ ควรเป็นที่พักผ่อน ด้วยเช่นกัน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.1) Adding chair
- 3.2) Have more plugs
- 3.3) I want to use new computers. Also, please repair the ceilings on the second floor.
- 3.4) Library facilities (rooms and ambiance) are outdated. Should be updated.
- 3.5) Updates needed. internet speed, consistency and reliability are all subpar.
- 3.6) get better computers

3.7) Good place but if can improve more like innovation or heigh technology, it will be good.

3.8) More comfortable chairs if possible

3.9) More electric outlet in quiet zone krub

3.10) More sofas

3.11) Need more discussion rooms

3.12) Permanent TV showing AU News and Broadcasts

3.13) Should have photo-copying services attended by people (not machine)

3.14) ควรเปิดไฟให้ทั่วพื้นที่ให้ดูไม่มีมืด ไม่วังเวง

3.15) พื้นที่มุมผ่อนคลาย ควรมีมากกว่านี้

4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

4.1) Theses should be catalog based on schools/programs for easy access

4.2) I would like the library to bring back the Google form to request articles as it was very convenient-more convenient than emailing the library to request articles

4.3) ควรปรับ ux (User Experience)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
การจัดการต้อนรับคณะเยี่ยมชมมหาวิทยาลัย มีความเหมาะสม	221	4.19	0.830	มาก
การให้บริการถ่ายภาพในกิจกรรมต่างๆ มีความเหมาะสม	217	4.20	0.830	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	233	4.11	0.980	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.24	0.760	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.24 และทั้ง 3 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.11 ถึง 4.20 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การให้บริการถ่ายภาพในกิจกรรมต่างๆ ค่าเฉลี่ยที่ 4.20 การจัดการต้อนรับคณะเยี่ยมชม ค่าเฉลี่ยที่ 4.19 และข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยที่ 4.11 ตามลำดับ

**ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย
(ศูนย์สารสนเทศ)**

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์
สารสนเทศ) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เช่น

- 1) Photos should be provided to the organizers of the event.

User satisfaction survey on AU Library services Academic Year 2022

Thank you for taking the time to complete this survey about how your library is responding to the COVID 19 pandemic. It should take 10-15 minutes to complete. Please contact us at library@au.edu with any questions about the survey.

 **somsinsrp@au.edu** (not shared) [Switch account](#)



* Required

Part I: General Information

1. Sex (เพศ) *

- ☐ Male
- ☐ Female

2. Nationality (สัญชาติ) *

- ☐ Thai
- ☐ *Non-Thai (Please specify)



*Non-Thai (Please specify)

Your answer

3. Status (สถานภาพ) *

- ☐ Undergraduate Students
- ☐ Graduate Students (Master degree)
- ☐ Ph.D. Students
- ☐ Faculty/Researcher
- ☐ Staff
- ☐ Others (Please specify)

*Others

Your answer

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

Choose



5. Level (Student only) (ระดับชั้นปี)

- ☐ Freshman (ปี 1)
- ☐ Sophomore (ปี 2)
- ☐ Junior (ปี 3)
- ☐ Senior (ปี 4)
- ☐ Super senior (5 ปี)
- ☐ More than 5 years (มากกว่า 5 ปี)

6. GPA (Student only) (เกรดเฉลี่ย)

- ☐ Less than 2.00
- ☐ 2.00 - 2.49
- ☐ 2.50 - 2.99
- ☐ 3.00 - 3.49
- ☐ 3.50 - 4.00

7. Have you ever used the Library in the academic year 2022? (ในปีการศึกษา 2565 ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่) *

- ☐ Yes (เคยใช้)
- ☐ No (ไม่เคยใช้)

Next**Clear form**

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of Assumption University. [Report Abuse](#)**Google Forms**

User satisfaction survey on AU Library services Academic Year 2022

 somsinsrp@au.edu (not shared) [Switch account](#)



* Required

Part II: Behavior of library services in the AU Library (พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด)

8. Where do you use library services. (more than 1 item) (ท่านใช้บริการห้องสมุดที่ใดบ้าง) *

- ☐ The St. Gabriel's Library (Hua Mak Campus)
- ☐ The Cathedral of Learning Library (Suvarnabhumi Campus)
- ☐ Library Website (<http://library.au.edu>)

9. How often do you use library or online access (library website, online databases)? (ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ / ออนไลน์) *

- ☐ 6 - 7 days per week (6-7 วันต่อสัปดาห์)
- ☐ 4 - 5 days per week (4-5 วันต่อสัปดาห์)
- ☐ 2 - 3 days per week (2-3 วันต่อสัปดาห์)
- ☐ 1 day per week (1 วันต่อสัปดาห์)
- ☐ Less than 1 day per week (น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์)



10. What library services/website do you like to use? (more than 1 item) *

(ท่านใช้บริการห้องสมุด / เว็บไซต์ห้องสมุดในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ))

- ☐ Circulation services (ยืม-คืนหนังสือ)
- ☐ Online databases services (สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์)
- ☐ Library Instruction (อบรมการใช้ห้องสมุด)
- ☐ Plagiarism Checking (Turnitin)
- ☐ Reference Writing and Bibliography Service (การเขียนบรรณานุกรม)
- ☐ Digital Repository Service (AU-IR) (คลังปัญญามหาวิทยาลัย)
- ☐ Academic Work Service (บริการช่วยเหลือนักวิจัย)
- ☐ OPAC (ค้นคว้าหาข้อมูล)
- ☐ Book reading (อ่านหนังสือ / วารสาร)
- ☐ Computer room services (ใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์)
- ☐ Report/Homework doing (นั่งทำรายงาน / ทำการบ้าน)
- ☐ Printing/photo copy/Scanning services (พิมพ์งาน/ถ่ายเอกสาร/สแกนภาพ)
- ☐ Wireless networks (เล่นอินเทอร์เน็ตไร้สาย)
- ☐ Others (Please specify)

***Others**

Your answer



11. What area in the library do you use? (more than 1 item) (ท่านใช้บริการพื้นที่ใน ห้องสมุดบริเวณใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

- ☐ Research rooms (ห้องศึกษาค้นคว้า วิจัยชั้นต่าง ๆ)
- ☐ Reading areas (โต๊ะอ่านหนังสือตามชั้นต่าง ๆ)
- ☐ Chair / Sofa (เก้าอี้-โซฟา)
- ☐ Computer room services (ห้องบริการคอมพิวเตอร์)
- ☐ Circulation services (เคาน์เตอร์ ยืม-คืน)
- ☐ Inquiry services (จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า)
- ☐ Others (Please specify)

*Others

Your answer

12. Suggestions and demands for improved quality of service. (ข้อเสนอแนะต่อการ ให้บริการของสำนักหอสมุด เพื่อการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ)

Your answer

Back

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of Assumption University. [Report Abuse](#)

Google Forms



User satisfaction survey on AU Library services Academic Year 2022

 **somsinsrp@au.edu** (not shared) [Switch account](#)



* Required

Part III: Users opinions towards the services of the library (ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด)

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

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

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



13. Have you ever used the library's information resources? (การใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ) *

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)
1) Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate. (หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2) Electronic resources (E-Books, E-Journals, Online databases, Research tools, Educational materials) are adequate and appropriate. (สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสาร อิเล็กทรอนิกส์ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3) เครื่องมือสนับสนุนงานวิจัย (EndNote, Turnitin) มีความเหมาะสมและเพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Suggestions and demands of library's information resources for improved quality of service. (ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ)

Your answer



14. Have you ever used the library's services? (การใช้บริการห้องสมุด) *

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและยืดหยุ่น	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2) Promotion of the use of resources and services is adequate and appropriate. (บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3) Library public relation is appropriate. (การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4) Communication channels (Social media) of the library are adequate and appropriate. (ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม)	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Suggestions and demands of library's services for improved quality of service. (ข้อ
เสนอแนะอื่นๆ ในด้านการบริการ เพื่อการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ)

Your answer



15. Have you ever used the library's facilities? (การใช้สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด) *

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)
1) Computers/Internet areas are adequate. (พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2) Wireless access are adequate and appropriate. (พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3) Photocopier Multifunction (Copy – Print – Scan – send) are adequate. (เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-ส่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล) มีจำนวนเพียงพอ)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4) Discussion rooms, quiet reading space, relaxing space and others are adequate and appropriate. (ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5) Library's atmosphere or ambience is conducive for learning. (บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อม)	☐	☐	☐	☐	☐	☐



ของห้องสมุดที่เอื้อต่อ
การเรียนรู้)

6) พื้นที่สงบเงียบ มุม
ผ่อนคลาย มีเพียงพอ
และเหมาะสม

.....

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Suggestions and demands of facilities for improved quality of service. (ข้อเสนอแนะ
อื่นๆ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ)

Your answer



16. Have you ever used the library information system? (การใช้บริการระบบสารสนเทศห้องสมุด). *

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)
1) Library Automation system (Circulation, Online Catalogue) is easy to use. (ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2) AU-IR system. (AU Institution Repository) is easy to use. (ระบบคลังปัญญาหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3) One Search helps to find information more conveniently. (โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4) Library website is easy to use. (เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน)	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Suggestions and demands of library information system for improved quality of service. (ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด เพื่อการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ)

Your answer



**17. Have you ever used the library service with staff? (การใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ *
ห้องสมุด)**

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)
1) Competence (knowledge and skill) of the staff members. (พนักงานมีความ สามารถในการให้ บริการ)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2) Willingness of the staff members to provide services in a timely manner. (ความ เต็มใจของ พนักงาน ในการ ให้บริการเพื่อให้ เสร็จในเวลาอัน ควร)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3) Attention to details of the service delivery by the staff members. (พนักงานผู้ให้ บริการ มีความ ตั้งใจ และใส่ใจใน รายละเอียดของ บริการที่มอบให้)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4) Ease of contact (accessible at any time) of the staff members. (ความสะดวก และ ความง่ายในการ ติดต่อกับพนักงาน ผู้ให้บริการ)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5) Approachability (friendliness and warmth) of	☐	☐	☐	☐	☐	☐



staff members.

(พนักงานผู้ให้
บริการ มีความเป็น
กันเอง)

.....,

Suggestions and demands of library's staff for improved quality of service. (ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ)

Your answer



18. Overall satisfaction of library services of AU Library. (โปรดระบุความพึงพอใจ *
ที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านของสำนักหอสมุด)

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)
Library information resources (ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศ)	☐	☐	☐	☐	☐
Services (ด้าน บริการ)	☐	☐	☐	☐	☐
Facilities (ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก)	☐	☐	☐	☐	☐
Library information system (ด้าน ระบบสารสนเทศ ห้องสมุด)	☐	☐	☐	☐	☐
Library staff (ด้านเจ้าหน้าที่ ห้องสมุด)	☐	☐	☐	☐	☐
Over all (ระดับ ความพึงพอใจที่ มีต่อการให้ บริการโดยรวม)	☐	☐	☐	☐	☐

[Back](#)
[Next](#)
[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of Assumption University. [Report Abuse](#)

Google Forms



User satisfaction survey on AU Library services Academic Year 2022

 somsinsrp@au.edu (not shared) [Switch account](#)



* Required

Part IV: Opinions towards the university public relations service (Information Center) ความคิดเห็นต่อการให้บริการการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

Direction: Please indicate the level of your satisfaction on University Public Relation.

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

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



19. Please specify your opinion on the university's public relations service. (โปรด *
ระบุความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย)

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)
1) Welcome guests (การ จัดการต้อนรับ คณะเยี่ยมชม มหาวิทยาลัยมี ความเหมาะสม)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2) Photo service activities (การ ให้บริการถ่าย ภาพในกิจกรรม ต่างๆ มีความ เหมาะสม)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3) Contemporary information on AU Website (ข้อมูล/ข่าวสาร บน AU Website มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Suggestions and demands of public relations for improved quality of service. (ข้อ
เสนอแนะอื่นๆ ในด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ)

Your answer



20. How satisfied are you with the information center's public relations of Assumption University? (คุณพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญของศูนย์สารสนเทศมากน้อยแค่ไหน)

	Very high	High	Neutral	Low	Very low
Level of satisfaction	☐	☐	☐	☐	☐

[Back](#)[Submit](#)[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of Assumption University. [Report Abuse](#)

Google Forms

