



**การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ  
และความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้  
บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ  
ปีการศึกษา 2567**

**สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ  
เมษายน 2568**

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งวิทยาเขตหัวหมากและสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยกำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 2 วิทยาเขต การสำรวจครั้งนี้รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยได้ดำเนินการในระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 30 เมษายน 2568 ซึ่งผู้ให้บริการห้องสมุดได้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 243 ตัวอย่าง โดยผลการสำรวจ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 243 คน พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 59.43 เป็นเพศหญิง ขณะที่ร้อยละ 40.16 เป็นเพศชาย และเมื่อได้จำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 62.3 มีสัญชาติไทย และร้อยละ 37.7 มีสัญชาติอื่นๆ และเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบมาก 4 อันดับประกอบด้วย ร้อยละ 69.67 สถานภาพนักศึกษาในระดับปริญญาตรี 170 คน รองลงคือ อาจารย์/นักวิจัย 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.11 เจ้าหน้าที่ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และนักศึกษาระดับปริญญาเอก 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.92 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามสูงสุด 5 อันดับแรกประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 43.44 รองลงมาคณะศิลปศาสตร์ (Theodore Maria School of Arts) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 19.26 คณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Vincent Mary School of Engineering, Science and Technology) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.66 และบัณฑิตวิทยาลัยบริหารธุรกิจและการจัดการเทคโนโลยีขั้นสูง (Graduate School of Business and Advanced Technology Management) และบัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) เท่ากันที่จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28 ตามลำดับ

ในขณะที่ยังจำแนกตามระดับชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ตอบแบบสอบถามสูงสุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 30.33 รองลงมานักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.85 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 เท่ากันที่จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.89 นักศึกษามากกว่าชั้นปีที่ 5 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 5 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.87 ตามลำดับ

## 2. พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สำรวจพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า สถานที่เข้าใช้บริการห้องสมุดโดยการเข้ามาใช้ที่ห้องสมุดโดยตรง (Walk in) พบที่วิทยาเขตสุวรรณภูมิมากที่สุด จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 71.19 การเข้ามาใช้ที่ห้องสมุดวิทยาเขตหัวหมาก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.87 เข้าใช้บริการห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.11 และเข้าใช้ห้องสมุดทั้งการเข้าใช้โดยตรงกับการเข้าใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.83 ในส่วนของความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ร้อยละ 34.84 ใช้บริการห้องสมุด 2-3 วันต่อสัปดาห์ 4-5 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 25.41 น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 18.85 6-7 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 10.66 และ 1 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 9.84 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด 5 อันดับแรกคือ (1) นั่งทำรายงาน/การบ้าน (Report/Homework doing) คิดเป็นร้อยละ 27.46 (2) บริการยืม-คืนหนังสือ (Circulation services) คิดเป็นร้อยละ 14.76 (3) อ่านหนังสือ/วารสาร (Books reading) คิดเป็นร้อยละ 12.7 (4) อบรมการใช้ห้องสมุด (Library Instruction) คิดเป็นร้อยละ 6.56 และ (5) ใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ (Computer room services) คิดเป็นร้อยละ 5.74 ตามลำดับ

นอกจากนี้ส่วนของการใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ที่ผู้ใช้เข้าไปใช้บริการมากที่สุดคือ สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (Online databases services) คิดเป็นร้อยละ 28.28 จำนวน 69 คน รองลงมาคือ ยืมต่อหนังสือ (Renew on Web (Circulation services) คิดเป็นร้อยละ 15.58 จำนวน 38 คน Plagiarism Checking (Turnitin) คิดเป็นร้อยละ 2.87 จำนวน 7 คน และคลังปัญญามหาวิทยาลัย (Digital Repository Service (AU-IR)) คิดเป็นร้อยละ 2.05 จำนวน 5 คนตามลำดับ

## 3. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสำรวจโดยภาพรวมจากการให้บริการผู้ให้บริการห้องสมุด 5 ด้าน ผลการสำรวจ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.15 รองลงมาคือ ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.83 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดจำแนกเป็นรายด้าน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources) ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เครื่องมือสนับสนุนงานวิจัย มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.87 หนังสือ วารสาร (สิ่งสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.84 ตามลำดับ

2) ด้านบริการ (Services) ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ยที่

4.08 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.05 และบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ บรรยายภาพหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.11 พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.06 และห้องสนทนากลุ่ม ศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.01 ตามลำดับ

4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Information systems) ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 3.83 ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย อีสัมผัสง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 3.82 และระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 3.81 ตามลำดับ

5) ด้านบุคลากรห้องสมุด (Library staff) ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร ค่าเฉลี่ยที่ 4.18 พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้ และความสะดวกและความสะดวกง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ ทั้ง 3 เรื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.15 ส่วนพนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยที่ 4.14 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกตามรายประเภทผู้ให้บริการ (Status) สรุปสาระสำคัญดังนี้

### 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.90 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 รองลงมาคือ ด้านการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.94 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 ส่วนด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.7 ตามลำดับ

### 2) นักศึกษาระดับปริญญาโท (Master degree students)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.10 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.24 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.21 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.11 ส่วนด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.81 ตามลำดับ

### 3) นักศึกษาระดับปริญญาเอก (Ph.D. Students)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด

ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.24 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.42 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.37 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.29 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.06 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ตามลำดับ

#### 4) อาจารย์/นักวิจัย (Faculty/Researcher)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของอาจารย์/นักวิจัย ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.29 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.67 รองลงมาคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.37 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.26 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.09 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ตามลำดับ

#### 5) เจ้าหน้าที่ (Staff)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.05 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.25 รองลงมาคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.12 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.06 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ตามลำดับ

### 4. ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด

การสำรวจโดยภาพรวมความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ร้อยละ 5.67 และเมื่อจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 9.05 จำนวน 22 คน ด้านบริการ ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.76 จำนวน 14 คน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 7.41 จำนวน 18 คน ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.88 จำนวน 7 คน และด้านบุคลากรห้องสมุด ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 3.29 จำนวน 8 คน

### 5. ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุด

การสำรวจโดยภาพรวมด้านความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดในครั้งนี้ ใช้ประเด็นคำถามด้านทัศนคติ 5 ประเด็น ที่จะสะท้อนถึงความผูกพันของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อสำนักหอสมุด ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด ร้อยละ 86.83 และเมื่อจำแนกตามประเด็นคำถามได้ดังนี้ ท่านรู้สึกภูมิใจที่มาใช้บริการของสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 89.71 จำนวน 218 คน ท่านมักจะพูดถึงสำนักหอสมุด ในทางที่ดีให้คนอื่นฟังเสมอ คิดเป็นร้อยละ 88.89 จำนวน 216 คน ท่านจะช่วยแนะนำหรือบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการของสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 88.07 จำนวน 214 คน ท่านพร้อมชี้แจงและอธิบาย ถ้าหากสำนักหอสมุดถูกเข้าใจผิดจากบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 89.30 จำนวน 217 คน ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำ

กิจกรรมของสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 78.19 จำนวน 190 คน

## 6. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พอสรุปเป็นประเด็นหลักๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

### 3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1) หนังสือค่อนข้างเก่า ต้องการหนังสือฉบับพิมพ์ใหม่ๆ เช่น หนังสือตำราเรียน หนังสือเกี่ยวกับกฎหมาย เป็นต้น

2) ต้องการฐานข้อมูลวารสารออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ

### 3.2 ด้านการบริการ

1) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด-ปิดทำการห้องสมุดออกไป

2) ต้องการให้ดูแลเรื่องการใช้เสียงในห้องสมุด โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษาต่างชาติที่เป็นนักศึกษาจากประเทศจีน

### 3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ต้องการอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใหม่ๆ และทันสมัย

2) อยากให้เพิ่มจำนวนไฟฟ้าให้มากขึ้น และการรักษา ดูแลความสะอาด

3) ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อม และบรรยากาศโดยรวมห้องสมุดให้ดีขึ้น โดยเฉพาะที่วิทยาเขต

หัวหมาก

### 3.4 ด้านบุคลากรห้องสมุด

1) บางครั้งที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่เต็มใจให้บริการเท่าที่ควร