การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ปีการศึกษา 2562

สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

พฤษภาคม 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งวิทยาเขตหัวหมากและสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยกำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 2 วิทยาเขต การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการคำนวณขนาดตัวอย่าง สุ่มตัวอย่าง ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยได้ดำเนินการในระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 1 พฤษภาคม 2563 ซึ่งผู้ใช้บริการห้องสมุดได้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 239 ตัวอย่าง โดยผลการสำรวจ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 239 คนพบว่า สัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 67.36 มีสัญชาติไทย ขณะที่ร้อยละ 32.64 มีสัญชาติอื่นๆ และเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบมาก 5 อันดับประกอบด้วย ร้อยละ 46.03 สถานภาพอาจารย์ รองลงมาร้อยละ 25.10 สถานภาพนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 17.99 สถานภาพเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 7.95 สถานภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และสถานภาพนักวิจัย ร้อยละ 2.93 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามสูงสุด 5 อันดับแรกประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.04 รองลงมาคณะศิลปศาสตร์ (School of Arts) จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.48 คณะบัณฑิตศึกษา (Graduate School of Business) จำนวน 18 คน เท่ากับคณะบัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) คิดเป็นร้อยละ 7.53 และคณะวิศวกรรมศาสตร์ (Vincent Mary School of Engineering) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.18 ตามลำดับ

ในขณะที่จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดสูงสุดในอันดับแรกคือ ทั้งเพื่อการวิจัย และการเรียนการสอนคิดเป็นร้อยละ 36.82 เพื่อการวิจัย ร้อยละ 27.62 เพื่อการเรียนการสอน ร้อยละ 23.01 และวัตถุประสงค์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 12.55

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า โดยภาพรวมจากการให้บริการผู้ใช้บริการทั้ง 20 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 5 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.43 รองลงมาคือ ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.74

ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดจำแนกเป็นรายด้าน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ตามลำดับ

2) ด้านบริการ ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 4.29 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 และบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 ตามลำดับ

3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.12 ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 และพื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ตามลำดับ

4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 และโปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 ตามลำดับ

5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร ค่าเฉลี่ยที่ 4.47 พนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยที่ 4.46 และความสะดวกและความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.42 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุดต่อการให้บริการสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1) วัตถุประสงค์เพื่อการเรียนการสอน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 4.04

2) วัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.99

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกตามรายประเภทผู้ใช้บริการ (Status) สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergrauate Student)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของ**นักศึกษาระดับปริญญาตรี**ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.71 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านทรัพยากรสารนิเทศที่ 3.70 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.44 ตามลำดับ

2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Grauate Student)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของ**นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา**ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.27 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.71 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.27 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.14 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ตามลำดับ

3. อาจารย์ (Faculty)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของ**อาจารย์**ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.09 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.51 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.12 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.87 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ตามลำดับ

4. นักวิจัย (Researcher)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของ**นักวิจัย**ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.84 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.81 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.74 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.62 ตามลำดับ

5. เจ้าหน้าที่ (Staff)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของ**เจ้าหน้าที่**ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.08 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.40 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.11 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ที่ 3.87 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสรุปประเด็นหลักๆ แยกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านทรัพยากรสารนิเทศ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ต้องการหนังสือฉบับปีพิมพ์ใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ เช่น ภาพยนตร์, การประชาสัมพันธ์, การประชาสัมพันธ์, ELT (English Language Teaching), Psychological counselling, พยาบาลศาสตร์, Fiction เป็นต้น

2) ต้องการทรัพยากรสารนิเทศออนไลน์ ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น สาขาวิชา ELT (English Language Teaching), English education, Case study ทางด้านการตลาดและการสื่อสาร เป็นต้น

3) ต้องการให้มีตำราเรียน (Textbooks) ไว้บริการที่ห้องสมุด

2. ด้านการบริการ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด-ปิดทำการห้องสมุดออกไป และโดยเฉพาะช่วงสอบปลายภาค หรืออยากให้เปิดตลอด 24 ชั่วโมง

2) ความต้องการใช้งานโปรแกรม Turnitin สำหรับอาจารย์

3) อยากทราบกฎ ระเบียบการใช้เสียงในห้องสมุด

4) การจัดชั้นหนังสือทำให้หาหนังสือยาก ไม่ค่อยเจอ เช่นชั้นหนังสือนวนิยาย

5) อยากให้จัดแสดงทรัพยากรสารนิเทศใหม่

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ควรปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมห้องสมุดให้ดูทันสมัยมากขึ้น

2) ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องคอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัยมากขึ้น

3) ความยุ่งยากในการสั่งพิมพ์งานของระบบเครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน

4. ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) ระบบการสืบค้นข้อมูลห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์ ยังไม่ค่อยตรงกับสิ่งที่ต้องการ

2) ความเหมาะสมการจัดหมวดหมู่ของระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย (AU-IR)

5. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดพูดคุยเสียงดัง

2) ความกระตือรือล้นในการให้บริการกับผู้ใช้

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวมและรายประเภทผู้ใช้บริการ และทั้งนี้ได้ทำการจำแนกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้จักนำมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง ความต้องการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการประเภทต่างๆ

สำนักหอสมุดได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาในการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้งนี้ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จากผลการสำรวจทำให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดจัดให้บริการมากน้อยเพียงใด โดยทั้งนี้จะนำผลการสำรวจมาพิจารณาและกำหนดเป็นแนวทางการบริหารงานและการดำเนินงานการให้บริการผู้ใช้ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

พฤษภาคม 2563

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 5 ด้าน	10
ด้านทรัพยากรสารนิเทศ (Information resources)	10
ด้านการบริการ (Services)	10
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure/Facilities)	11
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Library information system)	11
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Staff)	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน	12
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน	14
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย	15
ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จำแนกรายสถานภาพ	17
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	24
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม	29

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 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบุคลากรผู้ให้บริการ	12
ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน	12
ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน	14
ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการวิจัย	15
ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	17
ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	18
ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	20
ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	21
ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	23

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 2562” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักหอสมุดในภาพรวม

2) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน

3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย

4) นำผลการสำรวจ ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2562 โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Graduate Student) อาจารย์ทุกคณะ (Faculty) นักวิจัย (Researcher) รวมทั้งเจ้าหน้าที่ (Staff)

ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญทั้ง 2 ห้องสมุด คือ Cathedral of Learning (Suvarnabhumi Campus), St. Gabriel's Library (Hua Mak Campus) โดยมีระยะเวลาดำเนินการในภาคการศึกษาที่ 2/2562 ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 31 พฤษภาคม 2563 รวมเป็นระยะเวลา 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจหรือความพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

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 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุด เป็นต้น

4. Infrastructure/Facilities (โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก) หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือที่ช่วยในการบริการที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้ ได้แก่ พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สาย เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ และบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เป็นต้น

5. Library information system (ระบบสารสนเทศห้องสมุด) หมายถึง ระบบที่สำนักหอสมุดจัดหาเข้ามาหรือพัฒนาขึ้นมา เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และโปรแกรมห้องสมุดมือถือ เป็นต้น

6. Staff (ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ) หมายถึง บุคลากรของสำนักหอสมุดทุกฝ่าย ทุกแผนก ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด

7. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

7.1 อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษที่ปฏิบัติหน้าที่สอนที่มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

7.2 นักศึกษาปริญญาตรี หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

7.3 นักศึกษาบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกทุกชั้นปี ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

7.4 นักวิจัย หมายถึง นักวิจัยของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

7.5 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

8. 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 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 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 นักวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสถานภาพของผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกสถานภาพของผู้ใช้บริการห้องสมุด ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)
นักศึกษาปริญญาตรี	60
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	19
อาจารย์	110
นักวิจัย	7
เจ้าหน้าที่	43
รวม	239

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งคณะผู้สำรวจสร้างขึ้นเอง โดยผู้สำรวจได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน

วิธีรวบรวมข้อมูล

คณะผู้สำรวจได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการดังนี้

1. การแจกแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม Google form ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในบริการของเว็บไซต์ Google.com และส่งลิงก์แบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล์) และสื่อสังคมออนไลน์ไปยังผู้ใช้บริการได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

2. การรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 1 พฤษภาคม 2563 รวมจำนวนทั้งสิ้น 239 ตัวอย่าง

กรรมวิธีทางข้อมูล

เมื่อได้รับผลการตอบแบบสอบถามกลับคืนจากระบบของ Google form คณะผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงแจงนับระดับคะแนน วิเคราะห์ขอมูลและนำเสนอในรูปการบรรยายประกอบตารางโดยมีรายละเอียดการใช้สถิติดังต่อไปนี้

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 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ดังปรากฏตามตารางที่ 7 – 18

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ (Nationality)

ผลการสำรวจข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 239 คน เมื่อจำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 67.4 มีสัญชาติไทย ขณะที่ร้อยละ 32.6 มีสัญชาติอื่นๆ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	161	67.4
ต่างชาติ มีหลากหลายภูมิภาค มีนักศึกษาจากประเทศพม่ามากที่สุด และอื่นๆ เช่น จีน อินเดีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา ภูฏาน เนปาล เวียดนาม ญี่ปุ่น ฮังการี สหรัฐอเมริกา แคนนาดา รัสเซีย ออสเตรเลีย อินโดนีเซีย ลาว ไนจีเรีย ซูดาน เป็นต้น	78	32.6
รวม	**239**	**100**

1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ (Status)

ผลการสำรวจข้อมูลเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า อาจารย์ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนสูงสุด 110 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 เจ้าหน้าที่ 53 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และนักวิจัย 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	60	25.1
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	19	7.9
อาจารย์	110	46.0
นักวิจัย	7	2.9
เจ้าหน้าที่	53	18.0
รวม	**239**	**100**

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

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 239 คน พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามสูงสุด 5 อันดับแรกประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.04 รองลงมาคณะศิลปศาสตร์ (School of Arts) จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.48 คณะบัณฑิตศึกษา (Graduate School of Business) จำนวน 18 คน เท่ากับคณะบัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) คิดเป็นร้อยละ 7.53 และคณะวิศวกรรมศาสตร์ (Vincent Mary School of Engineering) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.18 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
Martin de Tours School of Management and Economics	67	28.04
School of Arts	37	15.48
Vincent Mary School of Engineering	10	4.18
Montfort Del Rosario School of Architecture and Design	4	1.67
Albert Laurence School of Communication Arts	9	3.77
School of Biotechnology	4	1.67
School of Law	5	2.09
School of Music	1	0.42
School of Nursing Science	4	1.67
Vincent Mary School of Science and Technology	8	3.35
Graduate School of Business	18	7.53

Graduate School of Human Science	18	7.53
Graduate School of Advanced Technology Management	3	1.26
IELE	5	2.09
Staff เช่น สำนักรองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน สำนักงานบัณฑิตศึกษา สำนักวิจัยฯ สำนักบริหารการเงิน สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักหอสมุด สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น	46	19.25
รวมทั้งสิ้น	**239**	**100**

1.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 239 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดสูงสุดคือ ทั้งเพื่อการวิจัย และการเรียนการสอนคิดเป็นร้อยละ 36.82 เพื่อการวิจัย ร้อยละ 27.62 เพื่อการเรียนการสอน ร้อยละ 23.01 และวัตถุประสงค์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 12.55 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อการเรียนการสอน	55	23.01
เพื่อการวิจัย	66	27.62
เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย	88	36.82
อื่นๆ	**30**	**12.55**

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2.1 ด้านทรัพยากรสารนิเทศ (Information resources)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารนิเทศ

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	221	3.78	0.950	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	190	3.70	1.000	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.74**	**0.975**	**มาก**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านทรัพยากรสารนิเทศ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.74 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ตามลำดับ

2.2 ด้านการบริการ (Services)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการ

ความพึงพอใจด้านการบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	210	4.29	0.820	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	210	3.92	0.960	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	224	4.00	1.000	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	212	3.86	0.990	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.02**	**0.943**	**มาก**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านการบริการ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.02 และทั้ง 4 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.86 ถึง 4.29 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ค่าเฉลี่ยที่ 4.29 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.00การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 และช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.86 ตามลำดับ

2.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure / Facilities)

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	195	3.84	1.020	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	198	3.97	0.970	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	150	3.59	1.060	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	205	3.86	0.910	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	184	4.03	1.000	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	218	4.12	1.000	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.90**	**0.993**	**มาก**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.90 และทั้ง 6 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.59 ถึง 4.12 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.12 ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 พื้นที่การใช้อินเตอร์เน็ตไร้สาย ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 เว็บไซต์ห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.86 พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยที่ 3.84 และเครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) ค่าเฉลี่ยที่ 3.59 ตามลำดับ

2.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Library information system)

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด

ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	185	3.90	0.920	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	168	3.76	0.980	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	129	3.65	1.000	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.77**	**0.967**	**มาก**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.77 และทั้ง 3 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.65 ถึง 3.90 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ค่าเฉลี่ยที่ 3.76 และโปรแกรมห้องสมุดมือถือ ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 ตามลำดับ

2.5 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Staff)

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	227	4.38	0.740	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	227	4.47	0.770	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	225	4.41	0.800	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	226	4.42	0.720	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	228	4.46	0.760	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.43**	**0.758**	**มาก**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.43 และทั้ง 5 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.38 ถึง 4.47 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร ค่าเฉลี่ยที่ 4.47 พนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยที่ 4.46 ความสะดวกและความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.42 พนักงานผู้ให้บริการมีความตั้งใจและใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.41 และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	221	3.78	0.950	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	190	3.70	1.000	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.74**	**0.975**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	210	4.29	0.820	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	210	3.92	0.960	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	224	4.00	1.000	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	212	3.86	0.990	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.02**	**0.943**	**มาก**

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	195	3.84	1.020	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	198	3.97	0.970	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	150	3.59	1.060	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	205	3.86	0.910	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	184	4.03	1.000	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	218	4.12	1.000	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.90**	**0.993**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	185	3.90	0.920	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	168	3.76	0.980	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	129	3.65	1.000	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.77**	**0.967**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	227	4.38	0.740	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	227	4.47	0.770	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	225	4.41	0.800	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	226	4.42	0.720	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	228	4.46	0.760	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.43**	**0.758**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**4.02**	**0.919**	**มาก**

จากตารางระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ทั้ง 20 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 5 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.43 รองลงมาคือ ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.02 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	53	3.83	0.914	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	45	3.80	0.919	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.82**	**0.917**	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	49	4.37	0.755	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	50	3.96	0.856	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	50	3.98	0.937	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	51	3.92	0.997	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.06**	**0.886**	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	46	3.91	0.939	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	46	4.11	0.875	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	44	3.77	0.961	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	48	3.90	1.016	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	43	4.05	0.999	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	52	4.17	0.944	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.98**	**0.956**	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	43	3.95	0.872	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	41	3.76	1.067	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	33	3.67	1.021	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.79**	**0.986**	มาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	53	4.28	0.794	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	53	4.40	0.793	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	51	4.37	0.799	มาก

ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	52	4.35	0.711	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	52	4.31	0.829	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.34**	**0.785**	มาก
รวมทั้งสิ้น		**4.04**	**0.900**	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอนพบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.04 เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 5 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.34 รองลงมาคือ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.06 โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.82 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน <u>ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย</u>

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	63	3.71	0.958	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	58	3.69	0.977	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.70**	**0.967**	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	61	4.13	0.866	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	63	3.83	1.040	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	63	3.81	1.075	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	61	3.75	0.994	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.88**	**0.994**	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	55	4.04	0.922	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	56	4.07	0.931	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	42	3.71	0.995	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	60	3.72	0.958	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	54	4.13	0.891	มาก

บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	60	4.13	0.892	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.97**	**0.932**	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	55	3.84	0.918	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	53	3.70	0.952	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	42	3.71	1.019	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.75**	**0.963**	มาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	64	4.28	0.863	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	64	4.44	0.833	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	63	4.35	0.864	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	63	4.33	0.861	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	64	4.39	0.828	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.36**	**0.850**	มาก
รวมทั้งสิ้น		**3.99**	**0.918**	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.99 เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 5 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.36 รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.88 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.75 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ตามลำดับ

2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จำแนกรายสถานภาพ ได้ดังนี้

2.5.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergrauate Student)

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	59	3.92	0.915	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	47	3.49	1.140	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.70**	**1.027**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	54	3.96	1.081	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	50	3.58	1.108	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	56	3.70	1.190	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	52	3.62	1.191	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.71**	**1.142**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	54	3.65	1.276	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	54	3.76	1.164	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	43	3.23	1.306	ปานกลาง
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	45	3.76	0.957	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	58	3.90	1.280	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	59	3.88	1.261	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.70**	**1.207**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	47	3.53	1.100	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	42	3.50	1.215	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	37	3.30	1.199	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.44**	**1.171**	**ปานกลาง**

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	55	4.25	0.821	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	54	4.28	0.856	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	54	4.20	0.939	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	56	4.25	0.792	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	56	4.25	0.815	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.25**	**0.845**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**3.80**	**1.080**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้ง 20 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.80 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.71 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านทรัพยากรสารนิเทศที่ 3.70 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.44 ตามลำดับ

2.5.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Grauate Student)

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	19	3.84	0.898	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	18	3.72	0.958	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.78**	**0.928**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	19	4.53	0.513	มากที่สุด
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	19	4.00	0.745	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	19	4.11	0.875	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	17	3.94	1.029	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.14**	**0.791**	**มาก**

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	18	4.22	0.732	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	18	4.44	0.784	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	14	3.86	0.949	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	18	4.11	0.900	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	18	4.50	0.618	มากที่สุด
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	19	4.47	0.697	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.27**	**0.780**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	19	4.37	0.597	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	17	4.06	0.899	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	9	3.67	1.000	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.03**	**0.832**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	18	4.61	0.608	มากที่สุด
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	19	4.74	0.562	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	18	4.72	0.575	มากที่สุด
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	18	4.72	0.575	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	19	4.74	0.562	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.71**	**0.576**	**มากที่สุด**
รวมทั้งสิ้น		**4.27**	**0.754**	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้ง 20 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.27 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.71 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.27 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.14 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ตามลำดับ

2.5.3 อาจารย์ (Faculty)

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	103	3.67	1.023	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	96	3.76	1.023	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.72**	**1.023**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	103	4.40	0.705	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	102	4.04	0.984	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	106	4.09	0.971	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	103	3.96	0.907	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.12**	**0.892**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	86	3.84	1.004	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	91	4.03	0.960	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	65	3.68	1.002	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	103	3.88	0.983	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	78	4.08	0.894	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	98	4.17	0.974	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.95**	**0.970**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	87	4.01	0.883	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	79	3.77	0.919	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	56	3.82	0.897	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.87**	**0.899**	**มาก**

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	109	4.41	0.748	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	109	4.54	0.776	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	108	4.53	0.742	มากที่สุด
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	108	4.50	0.690	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	108	4.56	0.727	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.51**	**0.737**	**มากที่สุด**
รวมทั้งสิ้น		**4.09**	**0.891**	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้ง 20 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.09 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.51 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.12 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.87 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ตามลำดับ

2.5.4 นักวิจัย (Researcher)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	7	3.57	0.787	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	6	3.67	1.033	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.62**	**0.910**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	7	4.14	0.900	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	7	3.86	0.900	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	7	4.00	0.816	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	6	3.67	1.033	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.92**	**0.912**	**มาก**

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	6	3.83	0.983	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	6	3.67	0.816	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	6	3.83	0.983	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	6	3.83	0.753	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	7	3.71	0.756	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	7	4.00	0.816	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.81**	**0.851**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	6	3.83	0.983	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	5	3.60	0.894	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	5	3.80	1.095	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.74**	**0.991**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	7	4.00	1.000	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	7	4.29	0.951	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	7	3.71	0.756	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	6	3.83	0.983	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	7	4.00	1.000	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.97**	**0.938**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**3.84**	**0.912**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้ง 20 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักวิจัยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.84 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.81 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.74 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.62 ตามลำดับ

2.5.5 เจ้าหน้าที่ (Staff)

ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารนิเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	33	3.88	0.857	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	23	3.87	0.548	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.87**	**0.703**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	27	4.37	0.565	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	32	4.06	0.564	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	36	4.11	0.785	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	34	3.91	0.866	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.11**	**0.695**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	31	3.97	0.605	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	29	3.97	0.566	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	22	3.82	0.501	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	33	3.82	0.584	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	23	3.91	0.733	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	35	4.20	0.584	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.95**	**0.595**	**มาก**
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	26	3.88	0.653	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	25	3.96	0.735	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	22	3.77	0.752	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.87**	**0.713**	**มาก**

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	38	4.42	0.599	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	38	4.45	0.645	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	38	4.37	0.714	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	38	4.37	0.633	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	38	4.39	0.718	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.40**	**0.662**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**4.08**	**0.660**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารนิเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้ง 20 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.08 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.40 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.11 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.95 และด้านทรัพยากรสารนิเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านระบบสารสนเทศห้องสมุดที่ 3.87 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารนิเทศ

1) Add more books about film, public relations, advertising, communication arts etc.

2) More databases should be available for users

3) Please provide this textbook for students to be able to borrow from library. "Marketing Research: an applied orientation. Pearson Education (7th Edition, 2020). Author: Naresh K. Malhotra." This text has been sold in AU bookstore, but not yet reserved in AU library, SV campus. If reserved in the library, students can borrow and visit our library more often. Thank you so much.

4) It would be nice if the library can purchase more updated ELT textbooks for researchers, lecturers and students.

5) more database (e.g. ScienceDirect)

6) More databases and research tools such as plagiarism software should be put in place.

7) More e-source and database for the research please

8) Please buy more up-to-date textbooks in applied linguistics, teaching methods and curriculum design.

9) Please update books required for research according to trends. Also, update the fiction books; add more authors and latest titles.

10) Please Update these books, some of them are too old to read.

11) To update books in the library.

12) Accessibility to database and journals

13) Dissertation from students who graduated should be in the library a lot more, and latest year please!

14) Get more books

15) If you provide us Turnitin service good for us.

16) Learning materials of PhD OD

17) more database

18) More Journal

19) More online journals for English Education.

20) Recommended to add more books and I really get tough to my faculty books even some book are available but most of not.

21) ScienceDirect database should be provided.

22) Update some essential books to latest version

23) Update the book that each course use

24) New textbooks in library for students to borrow (those books are being sold in AU bookstore, SV campus).

25) More updated books for research

26) Novels

27) Book in printed version still in needed for the user

28) More access to online journals and articles in applied linguistics. Thank you.

29) New. Fresh "books " Longer times of reading

30) Need more books from faculty

31) More update books and online resources.

32) I need more law updated book in the same subject in Thai version and more English law books in our program, it would be better for me to research and find the book which I can not find in the market because they always sold out. I'm so appreciated if I can find in our library. Thank you for listening my recommendation and suggestion.

33) Subscription to Journals published by American Psychological Association.

34) IEEE / Endnote / Turnitin

35) If AU library could get access to on-line journals from Taylor & Francis and/or Wiley that would be great. While I know the library is great at obtaining these items via request sometimes I work on the weekend and also sometimes/often times an abstract, title and keywords do not match the content of an article. As such it is better for the researcher to have direct access so we can determine for ourselves whether the article is suitable as opposed to waiting a day or two and then finding out it is not suitable.

36) More books about health, disease, virus, human body, brain, immune system etc.

37) More books, thought I said that above

38) Need a reference book or eBook for searching the books reference numbers that we want to read.

39) More research materials and resources (databases, journals)

40) ISI indexed psychology and counseling psychology journals.

41) new textbooks and journals

42) หนังสือที่ต้องการไม่ค่อยมี หรือแทบไม่มีเลย

43) ต้องการการเข้าถึง case study ต่างๆ ทางด้านการตลาดและการสื่อสาร มากกว่านี้ เพื่อใช้เป็น case studies ในการเรียนการสอน ในตอนนี้มีแต่การเข้าถึงเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับงานวิจัยทางวิชาการ

44) หนังสือบางส่วนของห้องสมุดเก่า หน้ากระดาษหลุดออกจากัน และขาดหมดแล้ว หนังสือเก่ายังควรมีอยู่ในห้องสมุด แต่ก็ควรจะมีสภาพดีเพียงพอที่จะอ่านได้

3.2 ด้านการบริการ

1) The bookshelves in fiction section are too close together and there are no lights in that section. These books also deserve proper recognition as much as resource books.

2) I THINK THE UNIVERSITY SHOULD START OPENING THE LIBRARY FOR STUDENTS DURING WEEKENDS MAYBE FROM 10 AM TO 2 PM FOR STUDENTS WHO WANT TO STUDY BECAUSE THE STUDY ROOM IN THE DORMITORY IS TOO SMALL AND NOISY ALL THE TIME .AND THE UNIVERSITY SHOULD PROVIDE A DESKTOP FOR EACH TABLE IN THE LIBRARY IT WILL BE EASIER FOR STUDENTS TO BROWSE AND THEY DO NOT HAVE TO STRESS THEMSELVES BY BRINGING IN THEIR LAPTOPS .LASTLY EXTEND THE CLOSING TIME TO 10 PM FOR STUDENTS LIVING INSIDE THE CAMPUS WHO ARE WILLING TO STUDY AFTER CLASSES AND PLEASE REDUCE THE TEMPERATURE OF THE AIR CONDITIONER BECAUSE SOME STUDENTS JUST GO THERE TO SLEEP NOT STUDY .

3) Provide an outstanding area in library at SV campus to introduce, promote, and showcase new updated books and learning materials (such as academic magazines), year 2018-2020.

4) Service hour should be extended (especially exam-period)

5) Should make sure students do not make loud noises

6) sometime user could not find channel how to request for the service but with the best help of librarians, things could be solved easily, thank you very much

7) I would like to suggest for 24 hours opening during examination period. Please consider for having coffee corner for sale

8) It would be really great if the library opening hours are extended.

9) Library should be closed at 5.30 p. m. onwards due to class schedule

10) Students paid the fee to use sufficiently services. Thai and international students should be treated the same at all time.

11) Easier access in fiction section

12) Turnitin account for users

13) EXTEND CLOSING HOUR TO 8 OR 10 PM

14) Would love to have *direct* access to a plagiarism checker again (for research, publications and conferences), not through the faculty office.

15) อยากให้มีห้องสมุดที่สามารถเข้าไปนั่งอ่านหนังสือ ทำงาน ทำการบ้าน ช่วงเย็นถึงค่ำ ๆได้

3.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก

1) Many of the students are not aware of the library facilities. This may be due to the student's lack of previous experience to use a higher education library. This could be addressed effectively.

2) In Hua Mak, if you try to change style of the library to be more modern, it will make more student satisfy in studying.

3) Need a more accessible and affordable printing space.

4) The library needs a bathroom somewhere. Often someone needs to pack up everything and leave an area just to use a restroom.

5) Change the library environment to be more lively, modern, and friendly. Now it looks old. The system of printing room is quite hard to use. I often face the problems when I use the service. E.g. can’t not print bec. Printers have problem and sometime print with color and it comes with bad quality of color. There are too much processes of using printing room.

6) Please add more discussion rooms

7) Please allow power outlet for usage on 2nd floor and 3rd floor out of the research or co-working area.

8) The computers in the training room need to be up grade. They are very old and very slow response. Some mouse are not function properly.

9) PROVIDE DESKTOP FOR EACH TABLE

10) Computer zone for only faculty members.

11) Make printing room to be more easy to use. Providing less processes to use it bec. I love to come to print my work here as it is cheaper than printing shop at Plaza but here is quite hard to use it.

12) More Promotion and rearrange zoning and color, you may see new library of CU

13) the 2nd floor should be brighter

14) thanks all is good may be a coffee corner within library

15) CREATE A LIBRARY IN THE DORMITORY

16) ห้องน้ำน้อยเกินไป โต๊ะอ่านหนังสือ ควรมีโต๊ะใหญ่ที่วางเปิดหนังสือได้หลาย ๆ เล่มพร้อมๆ กัน การมีคอกกั้น อึดอัด

17) ปรับให้มี โซฟา เก้าอี้ นั่งเล่นมากขึ้น

3.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

1) More access to more indexed data bases as well as more access for faculty for on-line journals. The Au repository is not always categorized appropriately. The library main search page is not user friendly, I can find things but it does not return an advanced search.

2) Need a better web system to search books related to major/other subjects.

3.5 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1) The male tall staff is great at servicing and supporting students.

2) Keep minimum voices when library staff, maid staff talk together in the library.

3) I do appreciate all staff of AU library for their contribution.

4) พนักงานที่นั่งหน้า counter บางคน ขี้เกียจ เหมือนไม่อยากให้บริการ นศ.

ภาคผนวก

User satisfaction survey on AU Library services Academic Year 2019

*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: 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"

Resources/ทรัพยากรสารสนเทศ

7. 1. Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate.หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม

Mark only one oval.

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

8.

Tick all that apply.

- [ ] Never use

9. 2. Electronic resources (E-Books, E-Journals, Online databases, Research tools, Educational materials) are adequate and appropriate.สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม

Mark only one oval.

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

10.

Tick all that apply.

☐ Never use

Services/บริการ

11. 3. Information Service is convenient and flexible.บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น

Mark only one oval.

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

12.

Tick all that apply.

☐ Never use

13. 4. Promotion of the use of resources and services is adequate and appropriate.บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม

Mark only one oval.

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

14.

Tick all that apply.

☐ Never use

15. 5. Library public relation is appropriate.การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม

Mark only one oval.

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

16.

Tick all that apply.

☐ Never use

17. 6. Communication channels (Social media) of the library are adequate and appropriate.ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม

Mark only one oval.

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

18.

Tick all that apply.

- [ ] Never use

Facilities/สิ่งอำนวยความสะดวก

19. 7. Computers/Internet areas are adequate.พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ

Mark only one oval.

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

20.

Tick all that apply.

- [ ] Never use

21. 8. Wireless access are adequate and appropriate.พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม

Mark only one oval.

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

22.

Tick all that apply.

- [ ] Never use

23. 9. Photocopier Multifunction (Copy – Print – Scan – send) are adequate.เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ

Mark only one oval.

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

24.

Tick all that apply.

☐ Never use

25. 10. Library website is easy to use.เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน

Mark only one oval.

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

26.

Tick all that apply.

☐ Never use

27. 11. Discussion rooms, quite reading space, relaxing space and others are adequate and appropriate.ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม

Mark only one oval.

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

28.

Tick all that apply.

- [ ] Never use

29. 12. Library's atmosphere or ambience is conductive for learningบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้

Mark only one oval.

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

30.

Tick all that apply.

- [ ] Never use

Library information system/ระบบสารสนเทศห้องสมุด

31. 13. Library Automation system is easy to use.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน

Mark only one oval.

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

32.

Tick all that apply.

- [ ] Never use

33. 14. AU-IR system. (AU Institution Repository) is easy to use.ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน

Mark only one oval.

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

34.

Tick all that apply.

☐ Never use

35. 15. AU Library Mobile (Application) is easy to use.โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน

Mark only one oval.

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

36.

Tick all that apply.

☐ Never use

Library Staff/บุคลากรห้องสมุด

37. 16. Competence (knowledge and skill) of the staff members.พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ

Mark only one oval.

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

38.

Tick all that apply.

- [ ] Never use

39. 17. Willingness of the staff members to provide services in a timely manner.ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร

Mark only one oval.

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

40.

Tick all that apply.

- [ ] Never use

41. 18. Attention to details of the service delivery by the staff members.พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้

Mark only one oval.

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

42.

Tick all that apply.

- [ ] Never use

43. 19. Ease of contact (accessible at any time) of the staff members.ความสะดวกและความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ

Mark only one oval.

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

44.

Tick all that apply.

☐ Never use

45. 20. Approachability (friendliness and warmth) of staff members. พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง

Mark only one oval.

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

46.

Tick all that apply.

☐ Never use

47. 21. Are you satisfied with the overall services of the AU library?คุณพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของห้องสมุดมากน้อยเพียงใด

Mark only one oval.

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

48.

Tick all that apply.

☐ Never use

Part III: What services do you need from the library? ข้อเสนอแนะและความต้องการ

49. 1. Your suggestion and recommendation **ข้อเสนอแนะ**

50. 2. Your need **ความต้องการ**

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms