การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ปีการศึกษา 2564

สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

พฤษภาคม 2564

พฤษภาคม 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งวิทยาเขตหัวหมากและสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยกำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 2 วิทยาเขต การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการคำนวณขนาดตัวอย่าง สุ่มตัวอย่าง ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยได้ดำเนินการในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน 2565 ซึ่งผู้ใช้บริการห้องสมุดได้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 110 ตัวอย่าง โดยผลการสำรวจ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 110 คนพบว่า สัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 51.8 มีสัญชาติไทย ขณะที่ร้อยละ 48.2 มีสัญชาติอื่นๆ และเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบมาก 5 อันดับประกอบด้วย ร้อยละ 43.6 สถานภาพอาจารย์ 48 คน รองลงคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 เจ้าหน้าที่ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และนักวิจัย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามสูงสุด 5 อันดับแรกประกอบด้วย บัณฑิตวิทยาลัยบริหารธุรกิจ (Graduate School of Business and Advanced Technology Management) จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมา บัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 คณะศิลปศาสตร์ (Theodore Maria School of Arts) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 คณะบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และคณะพยาบาล (School of Nursing Science) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ในขณะที่จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดสูงสุดในอันดับแรกคือ ทั้งเพื่อการเรียนการสอน และการวิจัย คิดเป็นร้อยละ 37.3 เพื่อการเรียนการสอน ร้อยละ 21.8 เพื่อการวิจัย ร้อยละ 30 และวัตถุประสงค์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 10.9

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า โดยภาพรวมจากการให้บริการผู้ใช้บริการทั้ง 23 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 6 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.55 รองลงมาคือ ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.38 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

ค่าเฉลี่ยที่ 4.26 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.17 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดจำแนกเป็นรายด้าน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.12 และหนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ตามลำดับ

2) ด้านบริการ ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 4.42 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม และช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.41 และบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.28 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.29 พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.24 และห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.23 ตามลำดับ

4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.22 โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น ค่าเฉลี่ยที่ 4.19 และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.15 ตามลำดับ

5) ด้านบุคลากรห้องสมุด ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร และพนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.61 ความสะดวกและความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.51 และพนักงานผู้ให้บริการมีความตั้งใจและใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้ ค่าเฉลี่ยที่ 5.50 ตามลำดับ

6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การต้อนรับคณะเยี่ยมชม ค่าเฉลี่ยที่ 4.34 ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 และการถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย ค่าเฉลี่ยที่ 4.21 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุดต่อการให้บริการสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

1) วัตถุประสงค์เพื่อการเรียนการสอน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.98

2) วัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 4.32

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน โดยจำแนกตามรายประเภทผู้ใช้บริการ (Status) สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของ**นักศึกษาระดับปริญญาตรี**ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.89 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.35 รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.88 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.83 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ด้านทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยที่ 3.69 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 ตามลำดับ

2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Graduate Student)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของ**นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา**ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.34 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.46 รองลงมาคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.47 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.30 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.23 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 4.22 ตามลำดับ

3. อาจารย์ (Faculty)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของ**อาจารย์**ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.40 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.74 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.54 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.43 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.24 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.21 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 4.03 ตามลำดับ

4. นักวิจัย (Researcher)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของ**นักวิจัย**ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 5.00 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 5.00 เท่ากัน

5. เจ้าหน้าที่ (Staff)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของ**เจ้าหน้าที่**ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.09 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.29 ด้านการบริการ และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.08 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.07 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 3.79 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1) ต้องการหนังสือฉบับปีพิมพ์ใหม่ๆ

2) ต้องการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ เช่น E-Books, Online Journals, E-Articles, Research paper เป็นต้น

3) ควรมีสำเนาหนังสือให้ยืมด้วย นอกจากมีฐานข้อมูลที่เป็น E-book แล้ว

3.2 ด้านการบริการ

1) การอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับวิธีการใช้ฐานข้อมูล

2) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด-ปิดทำการห้องสมุดในระหว่างการสอบ

3) หลังโควิด จัดกิจกรรมดึงดูดความสนใจ เช่น ตอบปัญหาชิงรางวัล

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีการปรับปรุงอย่างมากในช่วงไม่กี่เดือนที่ผ่านมา

2) อาจารย์-นักวิจัยไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้ชั้น 4 วิทยาเขตหัวหมากได้ ห้องสมุดปิดเร็วเกินไป (16.30 น.) และคงจะดีถ้าสามารถทำงาน (เขียนรายงานการวิจัย) ที่ชั้นบนต่อไปได้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าห้องสมุดจะสามารถเสนอทางเลือกอื่นได้

3.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

1) ห้องสมุดสามารถแสดงวารสารของมหาวิทยาลัย ฉบับปัจจุบัน พร้อมชื่อบทความที่ตีพิมพ์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มการมองเห็นและการอ้างอิงวารสารในหมู่นักศึกษาและคณาจารย์ของเราได้

3.5 ด้านบุคลากรห้องสมุด

1) ต้องการผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาจีนได้

3.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

- ไม่มี

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2564 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวมและรายประเภทผู้ใช้บริการ และทั้งนี้ได้ทำการจำแนกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้ จักนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง ความต้องการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการประเภทต่างๆ ต่อไป

สำนักหอสมุดได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาในการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้งนี้ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และ6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) จากผลการสำรวจทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ที่สำนัก หอสมุดจัดให้บริการมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้จะนำผลการสำรวจมาพิจารณาและกำหนดเป็นแนวทางการบริหาร งานและการดำเนินงานการให้บริการผู้ใช้ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

พฤษภาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ขอบเขตของการวิจัย	1
นิยามศัพท์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	5
วิธีรวบรวมข้อมูล	5
กรรมวิธีทางข้อมูล	6
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	6
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	
ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน	10
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources)	10
ด้านการบริการ (Services)	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)	11
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Library information system)	12
ด้านบุคลากรห้องสมุด (Staff)	13
ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 6 ด้าน	14
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน	15
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย	17
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย	18
ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จำแนกรายสถานภาพ	20
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	28
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 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศ	10
ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการ	10
ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	11
ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด	12
ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบุคลากรห้องสมุด	13
ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อดานการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์ สารสนเทศ)	13
ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยภาพรวม ทั้ง 6 ด้าน	14
ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน	15
ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการวิจัย	17
ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด ทั้งเพื่อการเรียนการสอนและเพื่อการวิจัย	18
ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	20
ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	22
ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	23
ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	26

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

การสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จึงนับเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่สำนักฯ จัดให้นั้นอยู่ในระดับใดและยังมีความต้องการสิ่งอื่นใดที่มองเห็นว่าห้องสมุดจะต้องจัดให้บริการเพิ่มเติม โดยสามารถเสนอแนะแนวทาง เพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การสำรวจเรื่อง “สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2564” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักหอสมุดในภาพรวม

2) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และการวิจัย

3) เพื่อนำผลการสำรวจ ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2564 โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

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 2/2564 ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน 2565 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจหรือความพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการทั้ง 6 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (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 กิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นเพื่อให้บริการกับผู้ใช้ ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุด เป็นต้น

4. Facilities (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 (ด้านบุคลากรห้องสมุด) 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 นักศึกษาบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกทุกชั้นปี ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

8.4 นักวิจัย หมายถึง นักวิจัยของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

8.5 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

9. 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 และการวิจัย

3) ทำให้ทราบถึงความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานบริการของสำนักหอสมุด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ดังมีรายละเอียดในการวิจัยตามลำดับนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 708 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 433 คน นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 8,115 คน และนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำนวน 1,117 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 10,373 คน ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมด

สถานภาพ	จำนวน (คน)
อาจารย์	708
เจ้าหน้าที่	433
นักศึกษาปริญญาตรี	8,115
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	1,117
รวม	**10,373**

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสถานภาพของผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกสถานภาพของผู้ใช้บริการห้องสมุด ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)
นักศึกษาปริญญาตรี	9
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	32
อาจารย์	48
นักวิจัย	1
เจ้าหน้าที่	20
รวม	**110**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งคณะผู้สำรวจสร้างขึ้นเอง โดยผู้สำรวจได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ รวม 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้งนี้แบบสอบถามจะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลระดับการแปรผลเป็นได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน

วิธีรวบรวมข้อมูล

คณะผู้สำรวจได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการดังนี้

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

2. การรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน 2565 รวมจำนวนทั้งสิ้น 110 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 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ดังปรากฏตามตารางที่ 7 – 18

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ (Nationality)

ผลการสำรวจข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 110 คน เมื่อจำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 51.8 มีสัญชาติไทย ขณะที่ร้อยละ 48.2 มีสัญชาติอื่นๆ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	57	51.8
ต่างชาติ มีหลากหลายภูมิภาค มีนักศึกษาจากประเทศจีนมากที่สุด และอื่นๆ เช่น พม่า อินเดีย ฟิลิปปินส์ สหรัฐอเมริกา ฮังการี ลาว อิตาลี ปากีสถาน สิงคโปร์ และสเปน เป็นต้น	53	48.2
รวม	**110**	**100**

1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ (Status)

ผลการสำรวจข้อมูลเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า อาจารย์ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนสูงสุด 48 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 เจ้าหน้าที่ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และนักวิจัย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	9	8.2
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	32	29.1
อาจารย์	48	43.6
นักวิจัย	1	0.9
เจ้าหน้าที่	20	18.2
รวม	**110**	**100**

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

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 110 คน พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามสูงสุด 5 อันดับแรกประกอบด้วย

บัณฑิตวิทยาลัยบริหารธุรกิจ (Graduate School of Business and Advanced Technology Management) จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมา บัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 คณะศิลปศาสตร์ (Theodore Maria School of Arts) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 คณะบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และคณะพยาบาล (School of Nursing Science) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
Martin de Tours School of Management and Economics	9	8.2
Theodore Maria School of Arts	12	10.9
Montfort Del Rosario School of Architecture and Design	1	0.9
Albert Laurence School of Communication Arts	2	1.8
Theophane Venard School of Biotechnology	3	2.7
Thomas Aquinas School of Law	1	0.9
Louis Nobirion School of Music	1	0.9
School of Nursing Science	6	5.5
Vincent Mary School of Science and Technology	2	1.8

Graduate School of Business and Advanced Technology Management	28	25.5
Graduate School of Human Science	19	17.3
IELE	2	1.8
Office เช่น สำนักรองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน สำนักงานบัณฑิตศึกษา สำนักวิจัยฯ สำนักบริหารการเงิน สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักหอสมุด สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น	24	21.8
รวมทั้งสิ้น	**110**	**100**

1.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 110 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดสูงสุดคือ ทั้งเพื่อการเรียนการสอน และการวิจัย คิดเป็นร้อยละ 37.3 เพื่อการเรียนการสอน ร้อยละ 21.8 เพื่อการวิจัย ร้อยละ 30 และวัตถุประสงค์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 10.9 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อการเรียนการสอน และการวิจัย	41	37.3
เพื่อการเรียนการสอน	24	21.8
เพื่อการวิจัย	33	30
อื่นๆ	12	10.9

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ไม่เคยใช้	
					จำนวน	ร้อยละ
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	101	3.94	0.846	มาก	9	8.2
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	102	4.12	0.812	มาก	8	7.3
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.03**	**0.829**	**มาก**	**9**	**7.75**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.03 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.12 และหนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ตามลำดับ

ส่วนด้านการใช้พบว่า การให้บริการที่ไม่มีเคยใช้มีค่าสูงสุดคือ หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ร้อยละ 8.2

2.2 ด้านการบริการ (Services)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการ

ด้านการบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ไม่เคยใช้	
					จำนวน	ร้อยละ
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	107	4.42	0.790	มาก	3	2.7
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	104	4.28	0.806	มาก	6	5.5
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	106	4.41	0.727	มาก	4	3.6
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	107	4.41	0.739	มาก	3	2.7
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.38**	**0.766**	**มาก**	**4**	**3.6**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านการบริการ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.38 และทั้ง 4 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.28 ถึง 4.42 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 4.42 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม และช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.41 และบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.28 ตามลำดับ

ส่วนด้านการใช้ พบว่า บริการที่ผู้ใช้ไม่เคยใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม ร้อยละ 5.5 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม ร้อยละ 3.6 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น และช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเท่ากันคือ ร้อยละ 2.7

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ไม่เคยใช้	
					จำนวน	ร้อยละ
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	100	4.09	0.805	มาก	10	9.1
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	99	4.24	0.822	มาก	11	10.0
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	91	4.00	0.843	มาก	19	17.3
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	105	4.16	0.774	มาก	5	4.5
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลายและอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	100	4.23	0.827	มาก	10	9.1
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	103	4.29	0.775	มาก	7	6.4
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.17**	**0.808**	**มาก**	**10**	**9.4**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.17 และทั้ง 6 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.00 ถึง 4.29 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.29 พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.24 ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย

และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.23 เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.16 พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 4.09 เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ตามลำดับ

ส่วนด้านการใช้ พบว่า บริการที่ผู้ใช้ไม่เคยใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ ร้อยละ 17.3 รองลงมาคือ พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม ร้อยละ 10.0 และพื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ ร้อยละ 9.1

2.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Library information system)

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด

ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ไม่เคยใช้	
					จำนวน	ร้อยละ
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	102	4.22	0.726	มาก	8	7.3
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	101	4.15	0.805	มาก	9	8.2
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	101	4.19	0.771	มาก	9	8.2
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.18**	**0.767**	**มาก**	**9**	**7.9**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.18 และทั้ง 3 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.15 ถึง 4.22 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.22 โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น ค่าเฉลี่ยที่ 4.19 และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.15 ตามลำดับ

ส่วนด้านการใช้ พบว่า บริการที่ผู้ใช้ไม่เคยใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน เท่ากันที่ร้อยละ 8.2 และระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน ร้อยละ 7.3

2.5 ด้านบุคลากรห้องสมุด (Staff)

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบุคลากรห้องสมุด

ด้านบุคลากรห้องสมุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ไม่เคยใช้	
					จำนวน	ร้อยละ
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	109	4.51	0.689	มากที่สุด	1	0.9
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	108	4.61	0.609	มากที่สุด	2	1.8
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	109	4.50	0.715	มากที่สุด	1	0.9
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	108	4.51	0.648	มากที่สุด	2	1.8
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	107	4.61	0.595	มากที่สุด	3	2.7
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.55**	**0.651**	**มากที่สุด**	**2**	**1.62**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.55 และทั้ง 5 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.50 ถึง 4.61 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร และพนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.61 ความสะดวกและความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.51 และพนักงานผู้ให้บริการมีความตั้งใจและใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้ ค่าเฉลี่ยที่ 5.50 ตามลำดับ

ส่วนด้านการใช้ พบว่า บริการที่ผู้ใช้ไม่เคยใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ร้อยละ 2.7 ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร และความสะดวกและความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ เท่ากันที่ร้อยละ 1.8 และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานผู้ให้บริการมีความตั้งใจและใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้ เท่ากันที่ร้อยละ 0.9

2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อดานการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ไม่เคยใช้	
					จำนวน	ร้อยละ
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	95	4.34	0.678	มาก	15	13.6
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	96	4.21	0.739	มาก	14	12.7
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	102	4.25	0.710	มาก	8	7.3
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.26**	**0.709**	**มาก**	**12**	**11.2**

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.26 และทั้ง 3 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 ถึง 4.34 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การต้อนรับคณะเยี่ยมชม ค่าเฉลี่ยที่ 4.34 ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 และการถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย ค่าเฉลี่ยที่ 4.21 ตามลำดับ

ส่วนด้านการใช้ พบว่า บริการที่ผู้ใช้ไม่เคยใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ การต้อนรับคณะเยี่ยมชม ร้อยละ 13.6 การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย ร้อยละ 12.7 และข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ร้อยละ 7.3

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	101	3.94	0.846	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	102	4.12	0.812	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.03**	**0.829**	มาก
ด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	107	4.42	0.790	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	104	4.28	0.806	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	106	4.41	0.727	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	107	4.41	0.739	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.38**	**0.766**	**มาก**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	100	4.09	0.805	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	99	4.24	0.822	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	91	4.00	0.843	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	105	4.16	0.774	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	100	4.23	0.827	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	103	4.29	0.775	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.17**	**0.808**	**มาก**

ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	102	4.22	0.726	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	101	4.15	0.805	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	101	4.19	0.771	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.18**	**0.767**	**มาก**
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	109	4.51	0.689	มากที่สุด
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	108	4.61	0.609	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	109	4.50	0.715	มากที่สุด
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	108	4.51	0.648	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	107	4.61	0.595	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.55**	**0.651**	มากที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	95	4.34	0.678	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	96	4.21	0.739	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	102	4.25	0.710	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.26**	**0.709**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**4.29**	**0.75**	**มาก**

จากตารางระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ทั้ง 23 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 6 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.55 รองลงมาคือ ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.38 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.26 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.17 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน <u>ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน</u>

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	29	3.69	0.891	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	29	3.90	0.900	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.79**	**0.895**	**มาก**

ด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	30	4.00	1.083	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	30	3.93	1.015	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	29	4.07	0.923	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	30	4.10	0.923	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.03**	**0.986**	**มาก**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	29	3.72	0.996	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	29	3.97	1.052	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	28	3.82	0.983	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	30	3.80	0.805	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	29	4.07	0.923	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	29	4.03	0.906	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.90**	**0.944**	**มาก**
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	30	3.97	0.890	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	30	3.80	0.997	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	30	3.90	0.885	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.89**	**0.924**	**มาก**
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	30	4.10	0.923	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	29	4.28	0.751	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	30	4.10	0.960	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	29	4.17	0.759	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	29	4.31	0.761	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.19**	**0.831**	**มาก**
การประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	27	3.96	0.759	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	28	4.00	0.816	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	30	3.93	0.740	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.97**	**0.772**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**3.98**	**0.897**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอนพบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.98 เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 6 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.19 รองลงมาคือ ด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยที่ 4.03 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.89 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน <u>ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย</u>

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	31	4.23	0.669	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลและอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	31	4.19	0.703	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.21**	**0.686**	**มาก**
ด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	33	4.48	0.566	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	32	4.28	0.634	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	33	4.42	0.663	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	32	4.41	0.712	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.40**	**0.644**	**มาก**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	30	4.20	0.610	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	29	4.21	0.774	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	27	4.00	0.734	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	29	4.28	0.751	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	28	4.29	0.763	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	29	4.28	0.702	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.21**	**0.722**	**มาก**
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	30	4.27	0.640	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	30	4.23	0.679	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	28	4.29	0.600	มาก

รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.26**	**0.639**	**มาก**
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	33	4.45	0.564	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	33	4.61	0.556	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	33	4.52	0.566	มากที่สุด
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	33	4.45	0.617	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	33	4.64	0.549	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.53**	**0.570**	**มากที่สุด**
ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	29	4.38	0.622	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	28	4.14	0.705	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	30	4.20	0.714	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.24**	**0.680**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**4.32**	**0.656**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.32 เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 6 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.53 รองลงมาคือ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.40 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.26 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.24 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน <u>ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด ทั้งเพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย</u>

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	38	3.84	0.886	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	39	4.18	0.823	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.01**	**0.855**	**มาก**
ด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	40	4.65	0.580	มากที่สุด
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	39	4.49	0.683	มาก

การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	39	4.59	0.549	มากที่สุด
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	40	4.63	0.540	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.59**	**0.588**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	37	4.22	0.712	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	37	4.43	0.603	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	33	4.09	0.805	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	41	4.32	0.687	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	38	4.24	0.820	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	40	4.43	0.712	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.29**	**0.723**	**มาก**
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	39	4.33	0.621	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	37	4.30	0.661	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	39	4.28	0.759	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.30**	**0.680**	**มาก**
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	41	4.85	0.358	มากที่สุด
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	41	4.85	0.358	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	41	4.78	0.419	มากที่สุด
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	41	4.80	0.401	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	40	4.80	0.405	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.82**	**0.388**	**มากที่สุด**
ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	36	4.56	0.558	มากที่สุด
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	34	4.35	0.691	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	37	4.46	0.605	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.46**	**0.618**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**4.46**	**0.619**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดทั้งเพื่อการเรียนการสอนและเพื่อการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มี

ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.46 เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 6 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.82 รองลงมาคือ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.59 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.46 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.30 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.29 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.01 ตามลำดับ

2.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จำแนกรายสถานภาพ ได้ดังนี้

2.7.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student)

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	8	3.75	0.463	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	8	3.63	1.061	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.69**	**0.762**	**มาก**
ด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	9	3.89	1.269	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	9	3.56	1.236	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	9	3.67	1.225	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	9	4.00	1.323	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.78**	**1.263**	**มาก**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	9	3.67	1.225	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	9	3.78	1.302	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	9	3.89	1.269	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	9	3.56	1.130	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	9	4.00	1.323	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	9	4.11	1.364	มาก

รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.83**	**1.269**	**มาก**
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	9	3.78	1.202	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	8	3.50	1.195	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	9	3.44	1.130	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.57**	**1.176**	**มาก**
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	9	4.11	1.364	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	8	4.50	0.756	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	9	4.00	1.323	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	8	4.63	0.744	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	8	4.50	0.756	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.35**	**0.989**	**มาก**
ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	8	4.00	0.756	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	8	3.75	0.886	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	8	3.88	0.835	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.88**	**0.826**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**3.89**	**1.930**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้ง 23 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.89 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุดค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.35 รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.88 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.83 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ด้านทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยที่ 3.69 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 ตามลำดับ

2.7.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Graduate Student)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	29	4.17	0.889	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	31	4.26	0.682	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.22**	**0.785**	**มาก**
ด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	32	4.50	0.622	มากที่สุด
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	30	4.37	0.669	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	32	4.53	0.621	มากที่สุด
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	31	4.48	0.724	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.47**	**0.659**	**มาก**
สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	29	4.28	0.649	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	27	4.37	0.792	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	26	4.00	0.800	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	29	4.34	0.769	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	27	4.22	0.801	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	27	4.30	0.724	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.25**	**0.756**	**มาก**
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	30	4.30	0.651	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	30	4.23	0.679	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	29	4.38	0.622	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.30**	**0.651**	**มาก**
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	32	4.44	0.669	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	32	4.50	0.672	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	32	4.41	0.665	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	32	4.41	0.712	มาก

พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	32	4.53	0.621	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.46**	**0.668**	**มาก**
ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	28	4.39	0.629	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	26	4.12	0.711	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	27	4.19	0.681	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.23**	**0.674**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**4.34**	**0.698**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้ง 23 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.34 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.46 รองลงมาคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.47 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.30 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.23 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 4.22 ตามลำดับ

2.7.3 อาจารย์ (Faculty)

ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	46	3.87	0.909	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	46	4.20	0.749	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.03**	**0.829**	**มาก**
ด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	47	4.60	0.614	มากที่สุด
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	47	4.49	0.621	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	45	4.53	0.588	มากที่สุด
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	47	4.53	0.620	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.54**	**0.611**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				

พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	43	4.12	0.731	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	44	4.34	0.645	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	39	4.05	0.724	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	47	4.23	0.698	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	45	4.20	0.815	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	47	4.30	0.749	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.21**	**0.727**	**มาก**
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	46	4.28	0.688	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	44	4.20	0.701	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	45	4.24	0.712	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.24**	**0.701**	**มาก**
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	48	4.69	0.512	มากที่สุด
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	48	4.79	0.459	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	48	4.75	0.484	มากที่สุด
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	48	4.69	0.512	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	47	4.79	0.463	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.74**	**0.486**	**มากที่สุด**
ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	42	4.50	0.595	มากที่สุด
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	42	4.40	0.665	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	47	4.38	0.644	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.43**	**0.635**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**4.4**	**0.648**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้ง 23 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภท อาจารย์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.40 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.74 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.54 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.43 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.24 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.21 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่

4.03 ตามลำดับ

2.7.4 นักวิจัย (Researcher)

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	1	5.00	0.000	มากที่สุด
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	1	5.00	0.000	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**5.00**	**0.000**	**มาก**ที่สุด
ด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	1	5.00	0.000	มากที่สุด
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	1	5.00	0.000	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	1	5.00	0.000	มากที่สุด
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	1	5.00	0.000	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**5.00**	**0.000**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	1	5.00	0.000	มากที่สุด
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	1	5.00	0.000	มากที่สุด
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	1	5.00	0.000	มากที่สุด
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	1	5.00	0.000	มากที่สุด
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	1	5.00	0.000	มากที่สุด
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	1	5.00	0.000	มากที่สด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**5.00**	**0.000**	**มากที่สุด**
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	1	5.00	0.000	มากที่สุด
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	1	5.00	0.000	มากที่สุด
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	1	5.00	0.000	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**5.00**	**0.000**	**มากที่สุด**
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	1	5.00	0.000	มากที่สุด

ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	1	5.00	0.000	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	1	5.00	0.000	มากที่สุด
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	1	5.00	0.000	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	1	5.00	0.000	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**5.00**	**0.000**	**มากที่สุด**
ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	1	5.00	0.000	มากที่สุด
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	1	5.00	0.000	มากที่สุด
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	1	5.00	0.000	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**5.00**	**0.000**	**มากที่สุด**
รวมทั้งสิ้น		**5.00**	**0.000**	**มากที่สุด**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้ง 23 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภท นักวิจัย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 5.00 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 5.00 เท่ากัน

2.7.5 เจ้าหน้าที่ (Staff)

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	17	3.76	0.664	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	16	3.81	0.981	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**3.79**	**0.823**	**มาก**
ด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	18	4.06	0.998	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	17	3.88	0.928	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	19	4.21	0.713	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและ	19	4.16	0.602	มาก

เหมาะสม				
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.08**	**0.810**	**มาก**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	18	3.89	0.900	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	18	4.00	0.907	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	16	3.88	0.957	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	19	3.95	0.621	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	18	**4.39**	**0.608**	**มาก**
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	19	4.32	0.582	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.07**	**0.763**	**มาก**
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	16	4.06	0.574	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	18	4.11	0.963	มาก
โปรแกรม One Search ช่วยค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น	17	4.06	0.748	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.08**	**0.762**	**มาก**
ด้านบุคลากรห้องสมุด				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	19	4.37	0.597	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	19	4.37	0.684	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	19	4.26	0.733	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	19	4.16	0.688	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	19	4.32	0.671	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.29**	**0.675**	**มาก**
ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	16	3.94	0.772	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	19	4.05	0.780	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	19	4.11	0.809	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		**4.03**	**0.787**	**มาก**
รวมทั้งสิ้น		**4.09**	**0.76**	**มาก**

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้ง 23 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภท เจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.09 หาก

พิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.29 ด้านการบริการ และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.08 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 4.07 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.03 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 3.79 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1) ต้องการหนังสือฉบับปีพิมพ์ใหม่ๆ

2) ต้องการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ เช่น E-Books, Online Journals, E-Articles, Research paper เป็นต้น

3) ควรมีสำเนาหนังสือให้ยืมด้วย นอกจากมีฐานข้อมูลที่เป็น E-book แล้ว

3.2 ด้านการบริการ

1) การอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับวิธีการใช้ฐานข้อมูล

2) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด-ปิดทำการห้องสมุดในระหว่างการสอบ

3) หลังโควิด จัดกิจกรรมดึงดูดความสนใจ เช่น ตอบปัญหาชิงรางวัล

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีการปรับปรุงอย่างมากในช่วงไม่กี่เดือนที่ผ่านมา

2) อาจารย์-นักวิจัยไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้ชั้น 4 วิทยาเขตหัวหมากได้ ห้องสมุดปิดเร็วเกินไป (16.30 น.) และคงจะดีถ้าสามารถทำงาน (เขียนรายงานการวิจัย) ที่ชั้นบนต่อไปได้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าห้องสมุดจะสามารถเสนอทางเลือกอื่นได้

3.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

1) ห้องสมุดสามารถแสดงวารสารของมหาวิทยาลัย ฉบับปัจจุบัน พร้อมชื่อบทความที่ตีพิมพ์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มการมองเห็นและการอ้างอิงวารสารในหมู่นักศึกษาและคณาจารย์ของเราได้

3.5 ด้านบุคลากรห้องสมุด

1) ต้องการผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาจีนได้

3.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

- ไม่มี

ภาคผนวก

.

User satisfaction survey on AU Library services Academic Year 2021

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.

* Required

Part I: General Information

1. **1. Nationality**

Check all that apply.

- [ ] 1. Thai
- [ ] 2. *Non-Thai (Please specify)

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

_____

3. **2. Status** *

Check all that apply.

- [ ] 1. Undergraduate Student
- [ ] 2. Graduate Student
- [ ] 3. Faculty
- [ ] 4. Researcher
- [ ] 5. Staff

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

Mark only one oval.

- ◯ Graduate School of Business
- ◯ Graduate School of Human Sciences
- ◯ Graduate School of eLearning
- ◯ Martin de Tours School of Management and Economics
- ◯ Theodore Maria School of Arts
- ◯ Bernadette de Lourdes School of Nursing Science
- ◯ Vincent Mary School of Science and Technology
- ◯ Vincent Mary School of Engineering
- ◯ Albert Laurence School of Communication Arts
- ◯ Thomas Aquinas School of Law
- ◯ Faculty of Biotechnology
- ◯ Montfort del Rosario School of Architecture and Design
- ◯ School of Music
- ◯ Institute for English Language Education (IELE)
- ◯ Assumption University Library
- ◯ Office of the Vice President for Policy, Planning and Quality Assurance (OPPQA)
- ◯ Office of Financial Management
- ◯ Office of Graduate Studies
- ◯ Office of Human Resource Management
- ◯ Office of Information Technology Services
- ◯ Office of Inventory Management
- ◯ Office of the University Registrar
- ◯ Office of International Affairs
- ◯ Office of the Vice President for Student Affairs
- ◯ Office of the Vice President for Administrative Affairs
- ◯ Office of the Vice President for Legal and Privilege Affairs
- ◯ Institute for Research and Academic Services

5. **4. For What purpose do you use the library? (You may answer more than 1 item)**

Check all that apply.

- [ ] 1. Teaching and Learning
- [ ] 2. Research

6. **Others (Please specify)**

_____

7. **5. How often do you use library Website? (http://library.au.edu)**

Mark only one oval.

- ◯ 1. Always
- ◯ 2. Often
- ◯ 3. Sometimes
- ◯ 4. Rarely
- ◯ 5. Never

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"

8. **Resources/ทรัพยากรสารสนเทศ**

Mark only one oval per row.

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)	Column 7
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 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม)	⬭	⬭	⬭	⬭	⬭	⬭	⬭

9. **Services/บริการ**

Mark only one oval per row.

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

10. **Facilities/สิ่งอำนวยความสะดวก**

Mark only one oval per row.

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)
7. Computers/Internet areas are adequate. (พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ)	◯	◯	◯	◯	◯	◯
8. Wireless access are adequate and appropriate. (พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม)	◯	◯	◯	◯	◯	◯
9. Photocopier Multifunction (Copy – Print – Scan – send) are adequate. (เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชั่น (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ)	◯	◯	◯	◯	◯	◯
10. Library website is easy to use. (เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน)	◯	◯	◯	◯	◯	◯
11. Discussion rooms, quite reading space, relaxing space and others are adequate and appropriate. (ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม)	◯	◯	◯	◯	◯	◯
12. Library's atmosphere or ambience is conductive for learning. (บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้)	◯	◯	◯	◯	◯	◯

11. **Library information system/ระบบสารสนเทศห้องสมุด**

Mark only one oval per row.

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

12. Library Staff/บุคลากรห้องสมุด

Mark only one oval per row.

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)
16. Competence (knowledge and skill) of the staff members. (พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ)	◯	◯	◯	◯	◯	◯
17. Willingness of the staff members to provide services in a timely manner. (ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร)	◯	◯	◯	◯	◯	◯
18. Attention to details of the service delivery by the staff members. (พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้)	◯	◯	◯	◯	◯	◯
19. Ease of contact (accessible at any time) of the staff members. (ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ)	◯	◯	◯	◯	◯	◯
20. Approachability (friendliness and warmth) of staff members. (พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง)	◯	◯	◯	◯	◯	◯

13. **Public Relations Officer/การประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)**

Mark only one oval per row.

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)
21. Welcome guests (การต้อนรับคณะเยี่ยมชม)	◯	◯	◯	◯	◯	◯
22. Photo service activities (การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย)	◯	◯	◯	◯	◯	◯
23. Contemporary information on AU Website (ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน)	◯	◯	◯	◯	◯	◯

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

14. **Resources/ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**

15. **Services/ด้านบริการ**

16. Facilities/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

17. Library information system/ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

18. Library Staff/ด้านบุคลากรห้องสมุด

19. Public Relations Officer/ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms