



การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
พฤษภาคม 2564



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งวิทยาเขตหัวหมากและสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยกำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 2 วิทยาเขต การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการคำนวณขนาดตัวอย่าง สุ่มตัวอย่าง ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยได้ดำเนินการในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน 2564 ซึ่งผู้บริการห้องสมุดได้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง โดยผลการสำรวจ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 200 คนพบว่า สัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 73 มีสัญชาติไทย ขณะที่ร้อยละ 27 มีสัญชาติอื่นๆ และเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบมาก 5 อันดับประกอบด้วย ร้อยละ 40.50 สถานภาพอาจารย์ รองลงคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 เจ้าหน้าที่ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และนักวิจัย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามสูงสุด 5 อันดับแรกประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รองลงมา คณะพยาบาล (School of Nursing Science) จำนวน 29คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 คณะบัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13 คณะศิลปศาสตร์ (Theodore Maria School of Arts) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 คณะบัณฑิตศึกษา (Graduate School of Business) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และสำนักหอสมุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ในขณะที่จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดสูงสุดในอันดับแรกคือ เพื่อการวิจัยและการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 40.50 เพื่อการเรียนการสอน ร้อยละ 28.00 เพื่อการวิจัย ร้อยละ 24.00 และวัตถุประสงค์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า โดยภาพรวมจากการให้บริการผู้ใช้บริการทั้ง 23 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 6 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.01 รองลงมาคือ ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 ด้านระบบสารสนเทศ

ห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.66 และด้านความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดจำแนกเป็นรายด้าน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 และหนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) ค่าเฉลี่ยที่ 3.58 ตามลำดับ

2) ด้านบริการ ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.10 ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.99 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.87 และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ตามลำดับ

3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สาย ค่าเฉลี่ยที่ 3.73 และห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ตามลำดับ

4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 โปรแกรมห้องสมุดมือถือ ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ค่าเฉลี่ยที่ 3.53 ตามลำดับ

5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในทุกเรื่องผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ พนักงานผู้ให้บริการมีความตั้งใจและใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.29 ความสะดวกและความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.24 และพนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยที่ 4.22 ตามลำดับ

6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก และ ปานกลาง” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ การต้อนรับคณะเยี่ยมชม ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 และข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยที่ 3.45 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุดต่อการให้บริการสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์เพื่อการเรียนการสอน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.86
- 2) วัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.62

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง

6 ด้าน โดยจำแนกตามรายประเภทผู้ใช้บริการ (Status) สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.63 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.84 รองลงมาคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.61 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.59 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.52 ตามลำดับ

2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Graduate Student)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.70 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.95 รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.55 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 3.50 ตามลำดับ

3. อาจารย์ (Faculty)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.88 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.21 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.19 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.79 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 3.64 ตามลำดับ

4. นักวิจัย (Researcher)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.53 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.87 รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.83 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.66 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.50 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 3.50 ตามลำดับ

5. เจ้าหน้าที่ (Staff)

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.65 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.86 ด้านการประชาสัมพันธ์ของ

มหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.81 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 3.11 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสรุปประเด็นหลักๆ แยกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

- 1) ต้องการหนังสือฉบับพิมพ์ใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ เช่น Harvard Business Review, โดยเฉพาะด้าน ELT (English Language Teaching), Nursing Science เป็นต้น
- 2) ต้องการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชา ELT (English Language Teaching) กับ Nursing Science เป็นต้น

3.2 ด้านการบริการ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

- 1) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด-ปิดทำการห้องสมุด

3.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

- 1) ควรปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมห้องสมุดให้โปร่งไม่เป็นมุมมืดน่าอ่านหนังสือ
- 2) โต๊ะควรใหญ่วางหนังสือได้ที่หลายๆเล่มและไม่มีคอกกั้น
- 3) ห้องน้ำในห้องสมุด และมีบริการถ่ายเอกสารทุกชั้น

3.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้

1) Increase frequent communication via different channels of social media (e.g., LINE, FACEBOOK) about library, twice a week or more to grasp attention, and encourage the current students and faculty to utilize all resources e.g., e-journal.

2) For internal awareness building, ABAC library should publish the statistics of the use of e-resources by the school, including the details of which database and e-resources are most visited by the current students of respective schools. This is the data analytic that could help the school and faculty

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักหอสมุด โดยภาพรวมและรายประเภทผู้ใช้บริการ และทั้งนี้ได้ทำการจำแนกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการที่มี วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการ ที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้จักนำมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง ความต้องการ และพฤติกรรมของ ผู้ใช้บริการประเภทต่างๆ

สำนักหอสมุดได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจน แนวทางการพัฒนาในการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้งนี้ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบ สารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์ สารสนเทศ) จากผลการสำรวจทำให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดจัดให้บริการมาน้อยเพียงใด โดยทั้งนี้จะนำผลการสำรวจมาพิจารณาและ กำหนดเป็นแนวทางการบริหารงานและการดำเนินงานการให้บริการผู้ใช้ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

พฤษภาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
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 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด 6 ด้าน	10
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources)	10
ด้านการบริการ (Services)	10
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure/Facilities)	11
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Library information system)	12
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Staff)	12
ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 6 ด้าน	13
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน	15
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย	16
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และเพื่อการวิจัย	18
ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จำแนกรายสถานภาพ	19
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 จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้ บริการ	9
ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศ	10
ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการ	10
ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก	11
ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด	12
ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบุคลากรผู้ให้บริการ	12
ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์ สารสนเทศ)	13
ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดย ภาพรวม ทั้ง 6 ด้าน	13
ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน	15
ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการวิจัย	16
ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด ทั้งเพื่อการเรียนการสอนและเพื่อการวิจัย	18
ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	19
ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	21
ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	23
ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	26
---	----

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

การสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จึงนับเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่สำนักฯ จัดให้หรือไม่อยู่ในระดับใดและยังมีความต้องการสิ่งอื่นใดที่มองเห็นว่าห้องสมุดจะต้องจัดให้บริการเพิ่มเติม โดยสามารถเสนอแนะแนวทางเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การสำรวจเรื่อง “สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักหอสมุดในภาพรวม
- 2) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน
- 3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย
- 4) นำผลการสำรวจ ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2563 โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Graduate Student) อาจารย์ทุกคน (Faculty) นักวิจัย (Researcher) รวมทั้งเจ้าหน้าที่ (Staff) ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญทั้ง 2 ห้องสมุด คือ Cathedral of Learning (Suvannabhumi Campus), St. Gabriel's Library (Hua Mak Campus) โดยมีระยะเวลาดำเนินการในภาคการศึกษาที่ 2/2563 ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน 2564 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจหรือความพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการทั้ง 6 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 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 กิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นเพื่อให้บริการกับผู้ใช้ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุด เป็นต้น

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

5. Library information system (ระบบสารสนเทศห้องสมุด) หมายถึง ระบบที่สำนักหอสมุดจัดหาเข้ามาหรือพัฒนาขึ้นมา เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคลังปัญญา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และโปรแกรมห้องสมุดมือถือ เป็นต้น

6. Staff (ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ) หมายถึง บุคลากรของสำนักหอสมุดทุกฝ่าย ทุกแผนก ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด

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

8. ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญได้แก่ 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 หอสมุดที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้น 2 หอสมุด 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 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) 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 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 1,165 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 15,071 คน ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมด

สถานภาพ	จำนวน (คน)
อาจารย์	736
เจ้าหน้าที่	481
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	12,689
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	1,165
รวม	15,071

กลุ่มตัวอย่าง

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

ตารางที่ 2 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	45
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	27
อาจารย์	81
นักวิจัย	2
เจ้าหน้าที่	45
รวม	200

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งคณะผู้สำรวจสร้างค้างขึ้นเอง โดยผู้สำรวจได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดค้างนี้

ตอนที่ 1 ข้อค้างถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนค้างของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อค้างถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ รวม 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้งนี้แบบสอบถามจะเป็นข้อค้างถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลระดับการแปรผลเป็นได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เป็นข้อค้างถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการค้างต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน

วิธีรวบรวมข้อมูล

คณะผู้สำรวจได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการค้างนี้

1. การแจกแบบสอบถามในค้างนี้ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม Google form ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในบริการของเว็บไซต์ Google.com และส่งลิงก์แบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) และสื่อสังคมออนไลน์ไปยังผู้ใช้บริการได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรค้างๆ ของมหาวิทยาลัย

2. การรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน 2564 รวมจำนวนทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง

กรรมวิธีทางข้อมูล

เมื่อได้รับผลการตอบแบบสอบถามกลับคืนจากระบบของ Google form คณะผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงเจงนั้บระดับคะแนน วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปการบรรยายประกอบตารางโดยมีรายละเอียดการใช้สถิติดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบคำเนิการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำมาแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยนำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและให้ค่าน้ำหนักคะแนนแต่ละระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, 99-100) ดังนี้

ระดับ	ค่าน้ำหนัก
มากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 5
มาก	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 3
น้อย	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2
น้อยสุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 1

จากนั้นนำค่าคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย ส่วนการแปลความจะถือเกณฑ์ตามหลักเกณฑ์ของประคองกรรมสุด (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) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ดังปรากฏตามตารางที่ 7 - 18

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ (Nationality)

ผลการสำรวจข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 200 คน เมื่อจำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 73 มีสัญชาติไทย ขณะที่ร้อยละ 27 มีสัญชาติอื่นๆ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	146	73
ต่างชาติ มีหลากหลายภูมิภาค มีนักศึกษาจากประเทศพม่ามากที่สุด และอื่นๆ เช่น จีน อินเดีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา ภูฏาน เนปาล เวียดนาม ญี่ปุ่น อังการี สหรัฐอเมริกา แคนาดา รัสเซีย ออสเตรเลีย อินโดนีเซีย ลาว ไนจีเรีย ชูแดน เป็นต้น	54	27
รวม	200	100

1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ (Status)

ผลการสำรวจข้อมูลเมื่อได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า อาจารย์ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนสูงสุด 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 เจ้าหน้าที่ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และนักวิจัย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	45	22.50
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	27	13.50
อาจารย์	81	40.50
นักวิจัย	2	1.00
เจ้าหน้าที่	45	22.50
รวม	200	100

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

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 200 คน พบว่าคณะที่ตอบแบบสอบถามสูงสุด 5 อันดับแรกประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจ (Martin de Tours School of Management and Economics) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รองลงมา คณะพยาบาล (School of Nursing Science) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 คณะบัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา (Graduate School of Human Sciences) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13 คณะศิลปศาสตร์ (Theodore Maria School of Arts) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 คณะบัณฑิตศึกษา (Graduate School of Business) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และสำนักหอสมุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
Martin de Tours School of Management and Economics	32	16.00
Theodore Maria School of Arts	23	11.50
Vincent Mary School of Engineering	3	1.50
Montfort Del Rosario School of Architecture and Design	3	1.50
Albert Laurence School of Communication Arts	2	1.00
School of Biotechnology	1	0.50
School of Law	8	4.00
School of Music	1	0.50
School of Nursing Science	29	14.50
Vincent Mary School of Science and Technology	5	2.50

Graduate School of Business	16	8.00
Graduate School of Human Science	26	13.00
Graduate School of Advanced Technology Management	6	3.00
IELE	4	2.00
Staff เช่น สำนักรองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน สำนักงาน บัณฑิตศึกษา สำนักวิจัยฯ สำนักบริหารการเงิน สำนักงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล สำนักหอสมุด สำนักงานบริการเทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นต้น	63	31.50
รวมทั้งสิ้น	200	100

1.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 200 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดสูงสุดคือ ทั้งเพื่อการวิจัย และการเรียนการสอนคิดเป็นร้อยละ 40.50 เพื่อการเรียนการสอน ร้อยละ 28.00 เพื่อการวิจัย ร้อยละ 24.00 และวัตถุประสงค์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 14.00 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อการเรียนการสอนและการวิจัย	81	40.50
เพื่อการเรียนการสอน	56	28.00
เพื่อการวิจัย	48	24.00
อื่นๆ	14	7.00

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	200	3.58	1.10	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	200	3.72	1.28	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.65	1.19	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.65 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ผู้ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 5 และหนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) ค่าเฉลี่ยที่ 3.58 ตามลำดับ

2.2 ด้านการบริการ (Services)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการ

ความพึงพอใจด้านการบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	200	3.67	1.20	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	200	4.10	1.15	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	200	3.87	1.21	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	200	3.99	1.13	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.90	1.17	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.90 และทั้ง 4 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.67 ถึง 4.10 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.10 ผู้ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.5 ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย

ที่ 3.99 ผู้ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 3.87 ผู้ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4 และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ผู้ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

2.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure / Facilities)

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	200	3.96	1.18	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	200	3.73	1.35	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	200	3.68	1.40	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	200	3.32	1.55	ปานกลาง
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	200	3.73	1.31	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	199	3.73	1.43	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.69	1.37	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้าน โครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.69 และทั้ง 6 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.32 ถึง 3.96 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 ผู้ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.5 พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สาย ค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ผู้ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 8 ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ผู้ไม่เคยใช้บริการ ผู้ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 5.5 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ผู้ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 9 เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) ค่าเฉลี่ยที่ 3.68 ผู้ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 8 และเว็บไซต์ห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.32 ผู้ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

2.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Library information system)

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศห้องสมุด

ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	200	3.90	1.32	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	200	3.53	1.42	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	200	3.57	1.43	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.66	1.39	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.66 และทั้ง 3 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53 ถึง 3.90 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 6.5 โปรแกรมห้องสมุดมือถือ ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 9 ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ค่าเฉลี่ยที่ 3.53 และผู้ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

2.5 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Staff)

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	199	3.26	1.62	ปานกลาง
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	200	4.08	1.13	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	200	4.29	1.07	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	200	4.24	1.09	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	200	4.22	1.07	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.01	1.19	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.01 และทั้ง 5 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.26 ถึง 4.29 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความตั้งใจและใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้ ค่าเฉลี่ยที่ 4.29 ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.5 ความสะดวกและความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.24 ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.5 พนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยที่ 4.22 ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.5 ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร ค่าเฉลี่ยที่ 4.08 ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4 และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.26 ไม่

เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ

2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	200	4.25	1.08	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	200	3.65	1.59	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	200	3.45	1.66	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.78	1.44	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจต่อด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) พบว่าผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.78 และทั้ง 3 เรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.45 ถึง 4.25 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การต้อนรับคณะเยี่ยมชม ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.5 การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 13 ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยที่ 3.45 ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยภาพรวม ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	200	3.58	1.10	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	200	3.72	1.28	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.65	1.19	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	200	3.67	1.20	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	200	4.10	1.15	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	200	3.87	1.21	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	200	3.99	1.13	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.90	1.17	มาก

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	200	3.96	1.18	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ต ไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	200	3.73	1.35	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-ส่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล) มีจำนวนเพียงพอ	200	3.68	1.40	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	200	3.32	1.55	ปานกลาง
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	200	3.73	1.31	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	199	3.73	1.43	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.69	1.37	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	200	3.90	1.32	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	200	3.53	1.42	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	200	3.57	1.43	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.66	1.39	มาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	199	3.26	1.62	ปานกลาง
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	200	4.08	1.13	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	200	4.29	1.07	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	200	4.24	1.09	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	200	4.22	1.07	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.01	1.19	มาก
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	200	4.25	1.08	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	200	3.65	1.59	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	200	3.45	1.66	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.78	1.44	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.79	1.29	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ทั้ง 23 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 6 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.01 รองลงมาคือ ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.66 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สิ่งสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	56	3.58	1.28	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	56	3.72	1.06	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.60	1.17	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	56	3.68	1.05	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	56	4.13	1.05	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	56	3.88	1.05	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	56	4.09	1.07	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.94	1.05	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	56	3.98	1.05	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	56	3.96	1.03	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สิ่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	56	3.93	0.79	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	56	3.66	1.23	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	56	3.77	1.16	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	56	3.98	1.15	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.88	1.06	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	56	4.16	0.97	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	56	3.61	1.30	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	56	3.57	1.32	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.78	1.19	มาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	56	3.29	1.58	ปานกลาง
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	56	4.13	1.03	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	56	4.32	1.05	มาก

ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	56	4.27	1.07	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	56	4.27	1.05	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.05	1.15	มาก
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	56	4.32	1.05	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	56	3.73	1.47	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	56	3.61	1.51	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.88	1.34	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.86	1.16	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอนพบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.86 เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 6 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.05 รองลงมาคือ ด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) กับ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.88 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.78 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการวิจัย

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สิ่งสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	48	3.46	0.82	ปานกลาง
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	48	3.55	1.17	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.51	0.99	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	48	3.46	1.18	ปานกลาง
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	48	3.79	1.07	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	48	3.60	1.27	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	48	3.67	1.23	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.63	1.18	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				

พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	48	3.71	1.25	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	48	3.65	1.28	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-ส่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านแมล์) มีจำนวนเพียงพอ	48	3.50	1.50	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	48	3.35	1.34	ปานกลาง
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	48	3.54	1.38	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	48	3.46	1.46	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.53	1.36	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	48	3.54	1.47	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอีสต์สัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	48	3.46	1.18	ปานกลาง
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	48	3.50	1.24	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.50	1.29	มาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	48	3.42	1.16	ปานกลาง
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	48	3.81	1.08	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	48	4.00	0.97	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	48	4.00	1.07	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	48	3.96	0.99	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.83	1.05	มาก
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	48	3.92	1.03	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	48	3.69	1.46	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	48	3.56	1.44	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.72	1.31	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.62	1.19	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.62 เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 6 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.83 รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.53 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.51 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด ทั้งเพื่อการเรียนการสอนและเพื่อการวิจัย

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สิ่งสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	81	2.45	1.02	ปานกลาง
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	81	3.60	1.32	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.53	1.17	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	81	3.96	1.09	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	81	4.40	1.00	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	81	4.16	1.05	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	81	4.25	0.92	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.19	1.01	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	81	4.22	1.04	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	81	3.80	1.35	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สิ่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	81	3.80	1.35	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	81	3.27	1.68	ปานกลาง
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	81	3.95	1.21	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	81	3.85	1.39	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.81	1.33	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	81	4.05	1.25	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอีสต์อีสต์ง่ายต่อการใช้งาน	81	3.70	1.44	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	81	3.80	1.40	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.85	1.36	มาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	81	3.35	1.75	ปานกลาง
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	81	4.33	0.99	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่	81	4.58	0.80	มากที่สุด

มอบให้				
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	81	4.52	0.79	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	81	4.48	0.82	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.25	1.03	มาก
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	81	4.54	0.81	มากที่สุด
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	81	3.79	1.58	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	81	3.35	1.80	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.89	1.39	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.92	1.21	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ตามวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดทั้งเพื่อการเรียนการสอนและการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.92 เมื่อจำแนกตามด้านทั้ง 6 ด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.25 รองลงมาคือ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.19 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.89 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.81 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.53 ตามลำดับ

2.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด จำแนกรายสถานภาพ ได้ดังนี้

2.7.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduate Student)

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	45	3.53	1.15	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	45	3.61	1.41	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.57	1.28	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	45	3.53	1.36	มาก

บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	45	3.80	1.32	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	45	3.67	1.31	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	45	3.71	1.38	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.67	1.34	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	45	3.64	1.57	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	45	3.80	1.22	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สิ่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	45	3.62	1.43	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	45	3.51	1.46	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	45	3.44	1.50	ปานกลาง
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	45	3.56	1.36	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.59	1.42	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	45	3.73	1.29	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	45	3.40	1.45	ปานกลาง
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	45	3.44	1.49	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.52	1.41	มาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	45	3.44	1.41	ปานกลาง
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	45	3.93	1.14	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	45	4.07	1.23	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	45	3.87	1.29	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	45	3.89	1.19	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.84	1.25	มาก
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	45	3.91	1.24	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	45	3.56	1.56	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	45	3.38	1.66	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.61	1.48	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.63	1.36	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้ง 23 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.63 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.84 รองลงมาคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.61 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.59 ด้านทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยที่ 3.57 และด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.52 ตามลำดับ

2.7.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Grauate Student)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สิ่งสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	27	3.23	0.93	ปานกลาง
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	27	3.76	1.01	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.50	0.97	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและชัดเจน	27	3.56	1.15	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	27	3.81	1.00	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	27	3.48	1.28	ปานกลาง
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	27	3.44	1.28	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.57	1.17	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	27	3.48	1.25	ปานกลาง
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	27	3.93	0.83	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สิ่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	27	3.89	0.80	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	27	3.70	0.78	มาก
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	27	3.48	1.42	ปานกลาง

บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	27	3.93	0.92	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.73	1.00	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	27	3.63	1.28	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	27	3.48	1.05	ปานกลาง
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	27	3.56	1.05	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.55	1.12	มาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	27	3.26	1.23	ปานกลาง
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	27	3.81	1.08	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	27	4.22	0.75	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	27	4.26	0.71	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	27	4.22	0.80	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.95	0.91	มาก
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	27	4.15	0.82	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	27	4.00	0.73	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	27	3.56	0.85	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.90	0.80	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.70	0.99	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้ง 23 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภท นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.70 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.95 รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.55 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 3.50 ตามลำดับ

2.7.3 อาจารย์ (Faculty)

ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สิ่งสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	81	3.55	0.99	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	81	3.72	1.27	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.64	1.13	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	81	3.85	1.06	มาก
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	81	4.43	0.95	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	81	4.12	1.08	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	81	4.36	0.80	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.19	0.97	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	81	4.28	1.18	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	81	3.68	1.44	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สิ่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	81	3.63	1.50	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	81	3.09	1.74	ปานกลาง
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	81	3.94	1.18	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	81	3.78	1.57	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.73	1.43	มาก
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	81	4.04	1.39	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	81	3.54	1.49	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	81	3.60	1.47	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.72	1.45	มาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	81	3.11	1.83	ปานกลาง
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	81	4.32	1.08	มาก

พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	81	4.58	0.89	มากที่สุด
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	81	4.54	0.90	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	81	4.51	0.91	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.21	1.12	มาก
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	81	4.58	0.88	มากที่สุด
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	81	3.58	1.77	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	81	3.21	1.93	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.79	1.52	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.88	1.27	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้ง 23 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภท อาจารย์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.88 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.21 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.19 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.79 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 3.64 ตามลำดับ

2.7.4 นักวิจัย (Researcher)

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	2	2.50	2.12	ปานกลาง
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	2	4.50	0.71	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.50	1.41	มาก
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและชัดเจน	2	4.50	0.71	มากที่สุด
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	2	5.00	0.00	มากที่สุด

การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	2	5.00	0.00	มากที่สุด
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	2	5.00	0.00	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.87	0.71	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	2	5.00	0.00	มากที่สุด
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	2	5.00	0.00	มากที่สุด
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สั่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	2	4.50	0.71	มากที่สุด
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	2	4.50	0.71	มากที่สุด
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	2	5.00	0.00	มากที่สุด
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	2	5.00	0.00	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.83	0.23	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	2	5.00	0.00	มากที่สุด
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอีสต์สัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	2	4.50	0.71	มากที่สุด
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	2	4.50	0.71	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.66	0.47	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	2	4.00	0.00	มาก
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	2	5.00	0.00	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	2	4.50	0.71	มากที่สุด
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	2	4.50	0.71	มากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	2	4.50	0.71	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.50	0.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	2	5.00	0.00	มากที่สุด
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	2	5.00	0.00	มากที่สุด
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	2	4.50	0.71	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		4.83	0.71	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น		4.53	0.65	มากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบ

สารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้ง 23 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภท นักวิจัย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.53 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.87 รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 4.83 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.66 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.50 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 3.50 ตามลำดับ

2.7.5 เจ้าหน้าที่ (Staff)

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจการบริการด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	45	2.71	1.16	ปานกลาง
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	45	3.51	1.32	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.11	1.24	ปานกลาง
ความพึงพอใจด้านการบริการ				
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสะดวกและยืดหยุ่น	45	3.49	1.31	ปานกลาง
บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	45	3.93	1.27	มาก
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม	45	3.80	1.24	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	45	3.91	1.10	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.78	1.23	มาก
ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก				
พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ	45	3.93	1.14	มาก
พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม	45	3.60	1.57	มาก
เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-สิ่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านเมล์) มีจำนวนเพียงพอ	45	3.69	1.50	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน	45	3.29	1.60	ปานกลาง
ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลาย และอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม	45	3.76	1.21	มาก
บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้	45	3.64	1.51	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.65	1.42	มาก

ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด				
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติง่ายต่อการใช้งาน	45	3.91	1.26	มาก
ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน	45	3.64	1.48	มาก
โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน	45	3.62	1.53	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.72	1.42	มาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	45	3.31	1.69	ปานกลาง
ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร	45	3.93	1.21	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้	45	4.02	1.25	มาก
ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ	45	4.04	1.26	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง	45	4.02	1.25	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.86	1.33	มาก
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)				
การต้อนรับคณะเยี่ยมชม	45	4.02	1.25	มาก
การถ่ายภาพกิจกรรมและให้บริการภาพถ่าย	45	3.60	1.68	มาก
ข้อมูล/ข่าวสารบน AU Website มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	45	3.82	1.48	มาก
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ		3.81	1.47	มาก
รวมทั้งสิ้น		3.65	1.35	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ทั้ง 23 เรื่องพบว่า ผู้ใช้บริการประเภท เจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.65 หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.86 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.81 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ 3.11 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในส่วนของความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) ต้องการหนังสือฉบับพิมพ์ใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ เช่น Harvard Business Review, โดยเฉพาะด้าน ELT (English Language Teaching), Nursing Science เป็นต้น
- 2) ต้องการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชา ELT (English Language Teaching) กับ Nursing Science เป็นต้น

3.2 ด้านการบริการ

- 1) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด-ปิดทำการห้องสมุด

3.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมห้องสมุดให้โปร่งไม่เป็นมุมมืดน่านั่งอ่านหนังสือ
- 2) โต๊ะควรใหญ่วางหนังสือได้ที่หลายๆเล่มและไม่มีคอกกั้น
- 3) ห้องน้ำในห้องสมุด และมีบริการถ่ายเอกสารทุกชั้น

3.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

- ไม่มี

3.5 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- ไม่มี

3.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

1) Increase frequent communication via different channels of social media (e.g., LINE, FACEBOOK) about library, twice a week or more to grasp attention, and encourage the current students and faculty to utilize all resources e.g., e-journal.

2) For internal awareness building, ABAC library should publish the statistics of the use of e-resources by the school, including the details of which database and e-resources are most visited by the current students of respective schools. This is the data analytic that could help the school and faculty members to understand better how we can support and encourage our students to maximize the resources provided by the ABAC library.

ภาคผนวก



User satisfaction survey on AU Library services Academic Year 2020

*Required

Part I: General Information

1. Nationality

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

*Non-Thai (Please specify)

Your answer _____

2. Status *

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

3. Faculty / Office (Please specify) *

Choose ▼

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

1. Teaching and Learning



2. Research

Others (Please specify)

Your answer _____

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

- 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"



Resources/ทรัพยากรสารสนเทศ

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)
1. Books and Journals (in print format) are adequate and appropriate. (หนังสือ วารสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Electronic resources (E-Books, E-Journals, Online databases, Research tools, Educational materials) are adequate and appropriate. (สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และอื่นๆ) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Services/บริการ

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



Facilities/สิ่งอำนวยความสะดวก

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)
7. Computers/Internet areas are adequate. (พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Wireless access are adequate and appropriate. (พื้นที่การใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอและเหมาะสม)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Photocopier Multifunction (Copy – Print – Scan – send) are adequate. (เครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน (ถ่ายสำเนา-ส่งพิมพ์-สแกนภาพ-ส่งไฟล์ผ่านแมส) มีจำนวนเพียงพอ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Library website is easy to use. (เว็บไซต์ห้องสมุดง่ายต่อการใช้งาน)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Discussion rooms, quiet reading space, relaxing space and others are adequate and appropriate. (ห้องสนทนากลุ่ม พื้นที่สงบเงียบ มุมผ่อนคลายและอื่นๆ มีเพียงพอและเหมาะสม)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Library's atmosphere or ambience is conducive for learning. (บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Library information system/ระบบสารสนเทศห้องสมุด

	Very high (5)	High (4)	Neutral (3)	Low (2)	Very low (1)	Never use (0)
13. Library Automation system is easy to use. (ระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้ง่ายต่อการใช้งาน)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. AU-IR system. (AU Institution Repository) is easy to use. (ระบบคลังปัญญา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญง่ายต่อการใช้งาน)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. AU Library Mobile (Application) is easy to use. (โปรแกรมห้องสมุดมือถือง่ายต่อการใช้งาน)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Library Staff/บุคลากรห้องสมุด

	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)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Willingness of the staff members to provide services in a timely manner. (ความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Attention to details of the service delivery by the staff members. (พนักงานผู้ให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในรายละเอียดของบริการที่มอบให้)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Ease of contact (accessible at any time) of the staff members. (ความสะดวก และความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Approachability (friendliness and warmth) of staff members. (พนักงานผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Public Relations Officer/การประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

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

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

Resources/ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

Your answer _____

Services/ด้านบริการ

Your answer _____

Facilities/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

Your answer _____

Library information system/ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด



Your answer

Library Staff/ด้านบุคลากรห้องสมุด

Your answer

Public Relations Officer/ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

Your answer

Submit

Never submit passwords through Google Forms.

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

Google Forms