

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจปีการศึกษา 2556

โดย

คณะกรรมการประกันคุณภาพ

สำนักหอสมุด

ประจำปีการศึกษา 2556

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจปีการศึกษา 2556

สำนักหอสมุดมีการแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 930 ชุด ได้รับกลับคืนมา 811 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยแยกเป็นผู้บริหารจำนวน 18 ชุด อาจารย์จำนวน 121 ชุด เจ้าหน้าที่จำนวน 28 ชุด นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 49 ชุด และนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 595 ชุด

ผลสรุปเบื้องต้น

(ตอนที่ 1)

1. ความบ่อยในการเข้าใช้ห้องสมุด

พบว่าข้อที่มีผู้ตอบมากที่สุดคือ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 293 คน คิดเป็น 36.13 % รองลงมาได้แก่ เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 238 คิดเป็น 29.35 % และเข้าใช้ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 152 คน คิดเป็น 18.74 % และเข้าใช้ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 97 คน คิดเป็น 11.96 % และทุกวัน จำนวน 29 คน คิดเป็น 3.57 % ตามลำดับ

2. ช่วงเวลาที่เข้าใช้

ช่วงเวลาที่เข้าใช้มากที่สุดคือ ไม่นานอน จำนวน 276 คน คิดเป็น 34.03 % รองลงมาได้แก่ เวลา 13.00-16.00 น. จำนวน 216 คน คิดเป็น 26.64 % และช่วงเวลา 16.00-21.00 น. จำนวน 134 คน คิดเป็น 16.52 % ตามลำดับ

จากผลสำรวจจะเห็นว่าช่วงเวลาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด จะเป็นเวลาที่ไม่นานอน ซึ่งต่างจากในปีการศึกษา 2555 ซึ่งจะระบุช่วงเวลาอยู่ในช่วง 13.00-16.00 น. เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นทำให้มองเห็นได้ว่า ผู้ใช้สามารถมาใช้บริการได้ทุกเวลาที่ต้องการ สำนักหอสมุดฯ จึงจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการให้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมและสามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการให้แก่ผู้ใช้ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ

3. การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

สำหรับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีผู้ตอบว่า ไม่เคยใช้ สูงสุด จำนวน 406 คน คิดเป็น 50.06 % และเคยใช้ จำนวน 396 คน คิดเป็น 48.83 %

สังเกตได้ว่าในปีการศึกษา 2556 ผู้ใช้ไม่เคยใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตมีจำนวนมากกว่าดั่งนั้น สำนักหอสมุดจึงควรหาวิธีการที่จะประชาสัมพันธ์การให้บริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากกว่าเดิม โดย ทำการประชาสัมพันธ์ด้วยช่องทางต่าง ๆ มีการจัดอบรมแนะนำวิธีการใช้อย่างต่อเนื่อง

(ตอนที่ 2)

ค่าเฉลี่ยโดยรวมในทุกด้าน เท่ากับ 3.92 แยกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27

มีข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ พบว่าข้อที่มีผู้ตอบมากที่สุด 3 อันดับ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาได้แก่ มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.31 และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.29 ตามลำดับ

ซึ่งจากผลสำรวจในปี 2556 พบว่าด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุกปี และในรายข้อก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นด้วย แสดงให้เห็นว่าสำนักหอสมุด มีการปรับปรุงและให้ความสำคัญกับเรื่องบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการกับผู้ใช้ มีการเน้นเรื่องความสัมพันธ์กับผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าจำนวนบุคลากรที่ให้บริการยังคงมีจำนวนเท่าเดิมกับปีที่ผ่านมา

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.82

มีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม มีค่าเฉลี่ย 3.80 และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.76

เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2555 (มีค่าเฉลี่ย 3.66) พบว่า ในปีการศึกษา 2556 ด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น ซึ่งอาจมาจากการที่ทางสำนักหอสมุดมีการปรับแนวทางในการจัดหา ให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ และมีการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ในคณะต่าง ๆ และปรับกลวิธีการดำเนินงานให้เกิดการซื้อที่รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งพยายามประชาสัมพันธ์ติดต่อกับคณะต่าง ๆ มากขึ้น แต่สิ่งที่ทางสำนักหอสมุดต้องนำไปพิจารณาและหาแนวทางในการแก้ไวนั้น ได้แก่ในเรื่องของจำนวนหนังสือและเนื้อหา โดยจะต้องพิจารณาแนวทางในการบอกรับเน้นทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอีก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้ได้มากขึ้น และพยายามให้มีการประสานงานกับคณะต่าง ๆ มีการติดต่อกับอาจารย์อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการช่วยการคัดเลือกหนังสือต่าง ๆ ให้มีเนื้อหาการเรียนการสอนที่หลากหลายและตรงกับความต้องการ รวมทั้งให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการคัดเลือก หรือเสนอแนะหนังสือเพิ่มมากขึ้น

3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.66

มีข้อความทั้งหมด 2 ข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ สืบค้นฐานข้อมูล Webpac มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.65

จากข้อสังเกตค่าเฉลี่ยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในปี 2556 มีค่าเท่ากับในปีการศึกษา 2555 ซึ่งเป็นไปได้ว่าในระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมา สำนักหอสมุดยังไม่มีการเพิ่มจุดให้บริการ หรือจำนวน เครื่องคอมพิวเตอร์ ยังคงมีจำนวนเท่าเดิม ทำให้ผู้ใช้รู้สึกได้ว่าไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องนี้

4. ด้านการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.90

มีข้อความทั้งหมด 3 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับสูงสุด คือ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด (WebPac) มีค่าเฉลี่ย 3.84 รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์สำนักหอสมุด <http://library.rsu.ac.th> มีค่าเฉลี่ย 3.80 และฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Science Direct / Wiley Online Library / ProQuest Dissertations & Theses / มติชน ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 3.85

มีข้อความทั้งหมด 2 ข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ มีการจัดนิทรรศการใน โอกาสต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และโฮมเพจของห้องสมุด / Facebook / จดหมายข่าวออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 3.78

6. ด้านสถานที่ ทัศนียภาพ และบรรยากาศ มีค่าเฉลี่ย 4.02

มีข้อความทั้งหมด 7 ข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ คือ มีผู้รับคืนหนังสือนอกเวลา และมีอุณหภูมิ / แสงสว่าง ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.14 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ มีที่นั่งอ่านเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.13 และมีบรรยากาศในการอ่าน / การส่งเสริมการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.03 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ย มีตู้น้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.83

สำหรับในด้านสถานที่ ทัศนียภาพ และบรรยากาศ จะเห็นได้ว่าในปีการศึกษา 2556 มีค่าเฉลี่ยรวมที่เพิ่มขึ้นมากกว่าในปีการศึกษา 2555 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่มิตู้น้ำดื่ม ทางสำนักหอสมุดฯ จึงควรที่จะมีการดำเนินการปรับปรุงจัดหาและตั้งจุดให้บริการน้ำดื่มเพิ่มมากขึ้น หรืออาจต้องมีจุดบริการให้บริการเครื่องดื่ม อยู่บริเวณใกล้กับห้องสมุด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้

เปรียบเทียบผลประเมินปี 55 และ 56

ลำดับที่	ปี 2555	ค่าเฉลี่ย	ปี 2556	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านผู้ให้บริการ	4.06	ด้านผู้ให้บริการ	4.27
2	ด้านการเข้าถึงข้อมูล	3.81	ด้านการเข้าถึงข้อมูล	3.90
3	ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์	3.76	ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์	4.02
4	ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.72	ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.85
5	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.66	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.82
6	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	3.66	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	3.66
	ผลเฉลี่ยโดยรวม	3.78	ผลเฉลี่ยโดยรวม	3.92

(ตอนที่ 3) สรุปผลด้านที่ห้องสมุดควรปรับปรุง 3 อันดับ

จากผลสำรวจพบว่า ผู้ใช้ต้องการให้สำนักหอสมุดฯ มีการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับค่าคะแนนสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้

อันดับที่ 1	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	273.33	คะแนน
อันดับที่ 2	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	263.00	คะแนน
อันดับที่ 3	ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	202.67	คะแนน

จากการสังเกต จะเห็นได้ว่าในอันดับที่ 1 และ 2 ที่ผู้ใช้ต้องการให้สำนักหอสมุดฯ มีการปรับปรุงคือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีความสอดคล้องกับผลสำรวจที่เป็นรายชื่อซึ่งทั้ง 2 ด้านนี้มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด 2 อันดับ แม้ว่าค่าเฉลี่ยจะมีค่าสูงขึ้นมากกว่าปีการศึกษา 2555 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญในการใช้บริการทั้ง 2 ประเด็นนี้ สำนักหอสมุดจึงต้องมีการหาแนวทางและปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินการทั้ง 2 ด้านให้มากยิ่งขึ้น โดยอาจต้องมีการทำสำรวจอย่างละเอียดว่าผู้ใช้มีความต้องการอย่างไร และไปในทิศทางใด เพื่อที่สำนักหอสมุดจะได้นำมาปรับปรุงวิธีการและจัดหาทั้งทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ มาให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นอันดับ 3 ทางสำนักหอสมุดฯ ควรต้องมีการพิจารณาหาแนวทาง และช่องทาง รวมทั้งเครื่องมือต่าง ๆ ในการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่จะเข้าถึงผู้ใช้ได้โดยเร็ว และอยู่ในความสนใจ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2556

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง และเติมข้อมูลลงในช่องว่างที่กำหนด

1. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> ผู้บริหาร	<input type="checkbox"/> นักศึกษาระดับปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโท/เอก)
<input type="checkbox"/> อาจารย์	
2. คณะ / หน่วยงานที่สังกัด.....
3. ท่านใช้ห้องสมุดบ่อยครั้งเพียงใด

<input type="checkbox"/> ทุกวัน	<input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง / สัปดาห์
<input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง / สัปดาห์	<input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง
<input type="checkbox"/> ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	
4. เวลาที่ท่านใช้ห้องสมุดอยู่ช่วงระหว่าง

<input type="checkbox"/> เวลา 8.30 - 11.00 น.	<input type="checkbox"/> เวลา 11.00 - 13.00 น.
<input type="checkbox"/> เวลา 13.00 - 16.00 น.	<input type="checkbox"/> เวลา 16.00 - 21.00 น.
<input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน	
5. ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ตหรือไม่

<input type="checkbox"/> เคยใช้	<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้
---------------------------------	------------------------------------

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านในการใช้บริการ

การใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้ให้บริการ					
1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
1.2 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
1.3 มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ					
1.4 มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม					
1.5 มีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง					
1.6 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ / วารสาร / หนังสือพิมพ์ / สื่อสื่อดิจิทัล / ฐานข้อมูล)					
2.1 มีความทันสมัย					
2.2 มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
2.3 มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา					

การใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์					
3.1 เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล WebPac มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
4. การเข้าถึงข้อมูล					
4.1 ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (WebPac)					
4.2 เว็บไซต์สำนักหอสมุด http://library.rsu.ac.th					
4.3 ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Science Direct / Wiley Online Library / ProQuest Dissertations & Theses / มติชน ฯลฯ)					
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร					
5.1 โสมเพจของห้องสมุด / Facebook / จดหมายข่าวออนไลน์					
5.2 การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ					
6. สถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ					
6.1 มีที่นั่งอ่าน					
6.2 มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา					
6.3 มีห้องบริการศึกษากลุ่ม (Group Study Room)					
6.4 มีอุณหภูมิ / แสงสว่าง ที่เหมาะสม					
6.5 มีบรรยากาศในการอ่าน / การส่งเสริมการเรียนรู้					
6.6 มีตู้น้ำดื่ม					
6.7 ห้องนำมีความสะอาด					

ตอนที่ 3 ท่านต้องการให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ปรับปรุงเรื่องใดต่อไปนี้ (โปรดเลือก 3 ด้านที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับ 1 2 และ 3)

- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์
- ด้านการเข้าถึงข้อมูล
- ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
- ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ

☺ ... ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสำรวจ... ☺
เราจะนำข้อคิดเห็นจากท่านมาปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปค่ะ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นแหล่งทรัพยากรเรียนรู้ เพื่อไปสู่ความเป็นเลิศ

<http://library.rsu.ac.th>

โทรศัพท์ 02-9972222 ต่อ 3460,3461,3467 E-mail : library@rsu.ac.th