

## ผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการสำนักหอสมุด

### ประจำปีการศึกษา 2557

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

##### 1. สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน / คน	ร้อยละ
1 ผู้บริหาร	34	4.65
2 เจ้าหน้าที่	28	3.83
3 อาจารย์	99	13.54
4 นักศึกษาระดับปริญญาตรี	518	70.86
5 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	52	7.11
<b>รวม</b>	<b>731</b>	<b>100</b>

##### 2. คณะ / หน่วยงานที่สังกัด

จำนวนผู้ตอบ 679 คน คิดเป็นร้อยละ 92.89

จำนวนผู้ไม่ตอบ 52 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11

จำแนกผู้ตอบตามคณะ/หน่วยงาน ดังนี้

คณะ/หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
คณะศิลปศาสตร์	33	4.86
คณะบริหารธุรกิจ	54	7.95
คณะพยาบาลศาสตร์	39	5.74

คณะ/หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
คณะนิเทศศาสตร์	33	4.86
คณะเภสัชศาสตร์	48	7.07
คณะศิลปะและการออกแบบ	8	1.18
คณะกายภาพบำบัด	59	8.69
คณะเทคนิคการแพทย์	32	4.71
คณะเทคโนโลยีชีวภาพ	4	0.59
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	8	1.18
วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์	55	8.10
วิทยาลัยแพทยศาสตร์	9	1.33
คณะวิทยาศาสตร์	21	3.09
วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	5.30
วิทยาลัยนานาชาติ	2	0.30
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและบริการ	18	2.65
คณะนิติศาสตร์	22	3.24
คณะเศรษฐศาสตร์	9	1.33
วิทยาลัยการแพทย์แผนตะวันออก	17	2.50
วิทยาลัยดนตรี	11	1.62
วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม	8	1.18
คณะบัญชี	14	2.06
คณะทันตแพทยศาสตร์	26	3.83
คณะทัศนมาตรศาสตร์	9	1.33
สถาบันการบิน	4	0.59
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์	2	0.30
คณะศึกษาศาสตร์	39	5.74
สถาบันการทูตและการต่างประเทศ	2	0.30
คณะดิจิทัลอาร์ต	11	1.62
วิทยาลัยรัฐกิจ	18	2.65

คณะ/หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
คณะเทคโนโลยีอาหาร	10	1.47
สำนักงานมาตรฐานวิชาการ	2	0.30
สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	1	0.13
สำนักงานกิจการนักศึกษา	3	0.44
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	0.44
ศูนย์กีฬาและสุขภาพ	1	0.15
สำนักงานอาคารและสิ่งแวดล้อม	2	0.30
ศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้	1	0.15
สำนักงานบริหารโครงการ	1	0.15
สำนักงานปกครองและวินัย	2	0.30
ฝ่ายการสื่อสารองค์กร	1	0.15
สำนักงานการตลาด	1	0.15
<b>รวม</b>	<b>679</b>	<b>100</b>

### 3. ความบ่อยในการเข้าใช้ห้องสมุด

จำนวนผู้ตอบ 728 คน คิดเป็นร้อยละ 99.59

จำนวนผู้ไม่ตอบ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.41

จำแนกตามจำนวนการเข้าใช้ห้องสมุด ดังนี้

ความบ่อยในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
ทุกวัน	21	2.89
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	220	30.22
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	138	18.95
เดือนละ 1-2 ครั้ง	222	30.49
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	127	17.45
<b>รวม</b>	<b>728</b>	<b>100</b>

#### 4. ช่วงเวลาในการใช้ห้องสมุด

จำนวนผู้ตอบ 729 คน คิดเป็นร้อยละ 99.73

จำนวนผู้ไม่ตอบ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27

จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุด ดังนี้

ช่วงเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
เวลา 8.30-11.00 น.	47	6.45
เวลา 11.00-13.00 น.	98	13.44
เวลา 13.00-16.00 น.	197	27.02
เวลา 16.00-21.00 น.	107	14.68
ไม่แน่นอน	280	38.41
<b>รวม</b>	<b>729</b>	<b>100</b>

#### 5. เคยใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุด

จำนวนผู้ตอบ 718 คน คิดเป็นร้อยละ 99.73

จำนวนผู้ไม่ตอบ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27

จำแนกตามการเคยใช้/ไม่เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด ดังนี้

เคยใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
เคยใช้	461	64.21
ไม่เคยใช้	257	35.79
<b>รวม</b>	<b>718</b>	<b>100</b>

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

1. ผู้ให้บริการ	จำนวน/คน	Mean	Std. Deviation
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	731	4.30	.66
- มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	730	4.28	.67
- มีความรอบรู้และมีประสิทธิภาพในเชิงวิชาการ	730	4.22	.65
- มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม	729	4.33	.65
- มีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง	728	4.21	.71
<b>รวม</b>	<b>731</b>	<b>4.27</b>	<b>.56</b>

2. ทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวน/คน	Mean	Std. Deviation
- มีความทันสมัย	730	3.89	.84
- มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	731	3.84	.87
- มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	731	3.88	.87
<b>รวม</b>	<b>731</b>	<b>3.87</b>	<b>.77</b>

3. เครื่องมือและอุปกรณ์	จำนวน/คน	Mean	Std. Deviation
- เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูล WebPac มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	725	3.77	.80
- เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	725	3.73	.82
<b>รวม</b>	<b>725</b>	<b>3.75</b>	<b>.77</b>

4. การเข้าถึงข้อมูล	จำนวน/คน	Mean	Std. Deviation
- ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (WebPac)	724	3.91	.74
- เว็บไซต์สำนักหอสมุด <a href="http://library.rsu.ac.th">http://library.rsu.ac.th</a>	713	3.93	.75
- ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการค้นคว้าวิจัย	718	3.88	.78
<b>รวม</b>	<b>724</b>	<b>3.91</b>	<b>.68</b>

5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน/คน	Mean	Std. Deviation
- โสมเพจสำนักหอสมุด / Facebook / จดหมายข่าว	720	3.82	.80
- การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ	708	3.88	.76
<b>รวม</b>	<b>723</b>	<b>3.85</b>	<b>.72</b>

6. สถานที่ ครูภัณฑ์ และบรรยากาศ	จำนวน/คน	Mean	Std. Deviation
มีที่นั่งอ่าน	722	4.11	.82
มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	726	4.19	.76
มีห้องบริการศึกษากลุ่ม	722	3.96	.91
มีอุณหภูมิ / แสงสว่างที่เหมาะสม	719	4.09	.80
มีบรรยากาศในการอ่าน / การเรียนรู้	719	4.03	.81
มีตู้น้ำดื่ม	716	3.96	.84
ห้องน้ำสะอาด	715	3.85	.90
<b>รวม</b>	<b>726</b>	<b>4.03</b>	<b>.65</b>

สรุป	จำนวน/คน	Mean	Std. Deviation
<b>ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด</b>	<b>731</b>	<b>3.95</b>	<b>.54</b>

ผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2557 เท่ากับ **3.95** จัดเรียงลำดับ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ 4.27
2. สถานที่ ครูภัณฑ์ และบรรยากาศ 4.03
3. การเข้าถึงข้อมูล 3.91
4. ทรัพยากรสารสนเทศ 3.87
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร 3.85
6. เครื่องมือและอุปกรณ์ 3.75

**ตอนที่ 3** ความต้องการให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ปรับปรุงในด้าน

หัวข้อ	เลือกอันดับ 1 = 3 คะแนน		เลือกอันดับ 2 = 2 คะแนน		เลือกอันดับ 3 = 1 คะแนน		คะแนนถ่วงน้ำหนัก ของแต่ละด้าน
	จำนวนที่เลือก	รวมคะแนน	จำนวนที่เลือก	รวมคะแนน	จำนวนที่เลือก	รวมคะแนน	
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	28	84	16	32	45	45	53.67
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	66	198	89	178	197	197	191.00
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	78	234	148	296	159	159	229.67
ด้านการเข้าถึงข้อมูล	82	246	99	198	67	67	170.33
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	74	222	53	106	39	39	122.33
ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ	108	324	74	148	154	154	208.67

ความต้องการให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ปรับปรุงในด้านต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ **229.67**
2. ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ **208.67**
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ **191.00**
4. ด้านการเข้าถึงข้อมูล **170.33**
5. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร **122.33**
6. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ **53.67**

