

รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2559

หลักการและเหตุผล

สำนักหอสมุด เป็นหน่วยงานด้านการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยรังสิต มีพันธกิจในการแสวงหา และเผยแพร่ องค์ความรู้ในทางวิชาการและการวิจัย โดยการบริหารจัดการและให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ในการตอบสนอง ความต้องการด้านการเรียน การสอน และการวิจัยแก่ประชาคมมหาวิทยาลัยรังสิต และสังคมไทย

ในระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความ ต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดได้เก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเนื่องทุกปี

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2559 เป็นการเก็บข้อมูล เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุด

วิธีดำเนินการ

1. แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของหลักสูตร/หน่วยงาน โดยบุคลากร สำนักหอสมุดเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามไปตามหลักสูตร/หน่วยงาน และติดตามรับกลับคืน
2. วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยการใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) จากการวิเคราะห์ เนื้อหาในความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ต่างๆ

ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 20 มีนาคม – 7 เมษายน 2560

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ตามตัวชี้วัดในระบบ ประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย
2. ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด

ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้ แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมา ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการปรับปรุงบริการสำนักหอสมุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ต่อการพัฒนาบริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปตามหลักสูตร/หน่วยงานทั้งสิ้น 1,226 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 1,004 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.89

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน / คน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	23	2.29
เจ้าหน้าที่	85	8.47
อาจารย์	58	5.78
นศ.ระดับปริญญาตรี	715	71.22
นศ.ระดับบัณฑิตศึกษา	123	12.25
รวม	1,004	100

จากตารางที่ 1 พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 715 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 เจ้าหน้าที่ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 8.47 อาจารย์ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 5.78 และผู้บริหาร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 2.29

2. การจำแนกตามหลักสูตร/หน่วยงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 101 หลักสูตร และ 54 หน่วยงาน

ตารางที่ 2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

หลักสูตร / หน่วยงาน	จำนวน / คน	ร้อยละ
หลักสูตรดุริยางคศาสตร์มหาบัณฑิต	17	1.69
หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	11	1.10
หลักสูตรทัศนมาตรศาสตรบัณฑิต	11	1.10
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์เกมมัลติมีเดีย)	11	1.10
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสร้างสรรค์)	12	1.20
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม)	11	1.10
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมเกษตร)	10	1.00
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาศิลปะและเทคโนโลยีการประกอบอาหาร)	26	2.59
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการโฆษณา)	11	1.10
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์)	12	1.20
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการภาพยนตร์และวีดิทัศน์)	13	1.30
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชามัลติมีเดีย)	11	1.10
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการวารสารศาสตร์)	3	0.30
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการกีฬา)	11	1.10
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการตลาด)	11	1.10
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต	5	0.50
หลักสูตรนิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต	3	0.30
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานิติศาสตร์)	10	1.00
หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต	6	0.60
หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต	4	0.40
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)	10	1.00
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์)	11	1.10
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก)	22	2.19
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน)	7	0.70
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์)	11	1.10
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม)	12	1.20
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาด)	9	1.06
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์)	1	0.10
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ภาคสมทบ)	21	2.09

หลักสูตร / หน่วยงาน	จำนวน / คน	ร้อยละ
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต	11	1.10
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (นนท)	7	0.70
หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต	6	0.60
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง)	6	0.60
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	5	0.50
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ทวิภาษา)	17	1.69
หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต	10	1.00
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทางเภสัชกรรม)	11	1.10
หลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชศาสตร์)	6	0.60
หลักสูตรเภสัชศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชศาสตร์)	3	0.30
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)	4	0.40
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาอาชีวศึกษาและการ บริหารงานยุติธรรม)	1	0.10
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต	17	1.69
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชากายภาพบำบัด)	11	1.10
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	22	2.19
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเคมีประยุกต์)	11	1.10
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์)	11	1.10
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ)	8	0.80
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชานักบินพาณิชย์)	10	1.00
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาระบบสารสนเทศวิสาหกิจ)	11	1.10
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชารังสีเทคนิค)	11	1.10
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์)	5	0.50
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวการแพทย์)	11	1.10
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาสารสนเทศการแพทย์)	10	1.00
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาสารสนเทศการลงทุน)	11	1.10
หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการความมั่นคงปลอดภัย ไซเบอร์)	2	0.20
หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)	5	0.50
หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ) ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต	12	1.20
หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์)	5	0.50
หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ)	4	0.40

หลักสูตร / หน่วยงาน	จำนวน / คน	ร้อยละ
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ)	2	0.20
หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์)	5	0.50
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมการซ่อมบำรุงอากาศยาน)	22	2.19
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์)	6	0.60
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี)	14	1.39
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล)	15	1.49
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์)	14	1.39
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า)	11	1.10
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมยานยนต์)	10	0.96
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	16	1.59
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม)	9	0.90
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม)	7	0.70
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าและคอมพิวเตอร์)	3	0.30
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	5	0.50
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	1	0.10
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบนิเทศศิลป์)	10	1.00
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์)	11	1.10
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบภายใน)	11	1.10
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาแฟชั่นดีไซน์)	10	1.00
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาวิชวลเอฟเฟค)	10	1.00
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาศิลปะภาพถ่าย)	10	1.00
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบ)	5	0.50
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	17	1.69
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว)	10	1.00
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร)	11	1.10
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการทูตและการต่างประเทศ)	11	1.10
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง)	8	0.80
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน)	10	1.00
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น)	10	1.00
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร)	11	1.10
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส)	11	1.10
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)	11	1.10

หลักสูตร / หน่วยงาน	จำนวน / คน	ร้อยละ
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาอิสลามศึกษาและภาษาอาหรับ)	9	0.90
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์)	6	0.60
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง)	5	0.50
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง) ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต	1	0.10
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ)	6	0.60
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) (สาขาวิชาการทูตและ การต่างประเทศ)	6	0.60
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา)	6	0.60
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการศึกษาระบบสองภาษา)	6	0.60
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน)	5	0.50
หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาการศึกษา)	5	0.50
หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์)	11	1.10
หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยรังสิต	54	5.38
รวม	1,004	100

จาดารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่งกลับมีจำนวน 114 หลักสูตร และ 54 หน่วยงาน จำนวน 1,004 คน หลักสูตรที่มีจำนวนผู้ตอบมาก 10 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาศิลปะและเทคโนโลยีการประกอบอาหาร) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 2.59 อันดับที่ 2-4 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผน ตะวันออก) และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมการซ่อมบำรุงอากาศยาน) มีจำนวน 22 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.19 อันดับ 5 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ภาคสมทบ) จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.09 และอันดับที่ 6-9 ได้แก่ หลักสูตรดุริยางคศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ทวิ ภาษา) หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต) มีจำนวน 17 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.69 และ อันดับที่ 10 หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

3. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำแนกเป็น การเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน การเข้าใช้บริการ ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง การเข้าใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง และการเข้าใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ความถี่ในใช้ห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
ทุกวัน	25	2.50
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	138	13.77
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	74	7.39
เดือนละ 1-2 ครั้ง	316	31.53
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	449	44.81
รวม	1,002	100

จากตารางที่ 3 มีผู้ตอบแบบสอบถามความถี่ในการเข้าใช้บริการ จำนวน 1,002 คน พบว่า ความถี่ที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 449 คน คิดเป็นร้อยละ 44.81 รองลงมาได้แก่ การเข้าใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 31.53 การเข้าใช้บริการห้องสมุด การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 13.77 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 7.39 และการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

4. **ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด** จำแนกช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด ดังนี้ ช่วงเวลา 8.30-11.00 น. ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. ช่วงเวลา 16.00-21.00 น. และช่วงเวลาอื่นๆ

ตาราง ที่ 4 ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุด

ช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
เวลา 8.30-11.00 น.	49	4.90
เวลา 11.00-13.00 น.	149	14.89
เวลา 13.00-16.00 น.	248	24.78
เวลา 16.00-21.00 น.	151	15.08
เวลาอื่นๆ	404	40.36
รวม	1,001	100

จากตารางที่ 4 มีผู้ตอบแบบสอบถามช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 1,001 คน พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ เป็นเวลาอื่นๆ ไม่ระบุเวลาที่แน่นอน จำนวน 404 คน คิดเป็นร้อยละ 40.36 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 24.78 ช่วงเวลา 16.00-21.00 น. จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 15.08 ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 และช่วงเวลา 8.30-11.00 น. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ

5. การใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด (<http://library.rsu.ac.th>) ผู้ใช้ห้องสมุดเคยใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุดหรือไม่เคยใช้

ตารางที่ 5 การใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

เคยใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดหรือไม่	จำนวน / คน	ร้อยละ
เคยใช้	535	53.55
ไม่เคยใช้	464	46.45
รวม	999	100

จากตารางที่ 5 มีผู้ตอบแบบสอบถามช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 999 คน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 535 คน คิดเป็นร้อยละ 53.55 และผู้ใช้บริการห้องสมุดไม่เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 464 คน คิดเป็นร้อยละ 46.45

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 6 ด้าน ในเกณฑ์ระดับมาก โดยรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยรวม	N = 1,004		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. ด้านผู้ให้บริการ	4.14	0.74	1	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.87	0.82	6	มาก
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.89	0.73	5	มาก
4. ด้านการเข้าถึงข้อมูล	3.99	0.81	2	มาก
5. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.94	0.87	3	มาก
6. ด้านสถานที่ ภูมิทัศน์ และบรรยากาศ	3.91	0.64	4	มาก
เฉลี่ยรวม	3.96	0.53		

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้ง 6 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{X} = 3.99$) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.94$) ด้านสถานที่ ภูมิทัศน์ และบรรยากาศ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.89$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.87$)

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านผู้ให้บริการ ประกอบด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม และมีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านผู้ให้บริการ	N = 1,003		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.16	0.79	1	มาก
2. มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.13	0.79	4	มาก
3. มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ	4.16	0.77	1	มาก
4. มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม	4.15	0.80	3	มาก
5. มีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง	4.10	0.82	5	มาก
เฉลี่ยรวม	4.14	0.74		

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.16$) เท่ากับมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.15$) มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) และมีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.10$) สรุปภาพรวมในด้านผู้ให้บริการ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$)

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย หนังสือมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา วารสารมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา และฐานข้อมูลมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	N = 1,003		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. หนังสือมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.89	0.88	1	มาก
2. วารสารมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.86	0.88	3	มาก
3. ฐานข้อมูลมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.87	0.89	2	มาก
เฉลี่ยรวม	3.87	0.82		

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลมี ความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 3.87$) และวารสารมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 3.86$) สรุปภาพรวมในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$)

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง (Self-check service)

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	N = 1,001		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง (Self-check service)	3.84	0.86	2	มาก
2. บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง (Books return service)	3.84	0.88	2	มาก
3. บริการเครือข่ายไร้สาย (Wifi)	4.22	0.90	1	มาก
4. ระบบประตูอัตโนมัติ	3.81	0.92	5	มาก
5. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์พกพา (RSU Library eBook)	3.81	0.86	5	มาก
6. เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศ	3.82	0.88	4	มาก
เฉลี่ยรวม	3.89	0.73		

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการเครือข่ายไร้สาย (Wifi) ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือ บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง (Self-check service) เท่ากับบริการคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง (Books return service) ($\bar{X} = 3.84$) เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.82$) และระบบประตูอัตโนมัติ เท่ากับบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์พกพา (RSU Library eBook) ($\bar{X} = 3.81$) สรุปภาพรวมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$)

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านการเข้าถึงข้อมูล ประกอบด้วย ฐานข้อมูลสารสนเทศห้องสมุด (WebPac ทรัพยากร) เว็บไซต์สำนักหอสมุด <http://library.rsu.ac.th> และฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Science Direct / EBSCO / Wiley-Online Library / ProQuest Dissertation & Theses / มติชน e-Library ฯลฯ)

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านการเข้าถึงข้อมูล

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านการเข้าถึงข้อมูล	N = 1,001		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. ฐานข้อมูลสารสนเทศห้องสมุด (WebPac ทรัพยากร)	3.99	0.84	2	มาก
2. เว็บไซต์สำนักหอสมุด http://library.rsu.ac.th	3.99	0.87	2	มาก
3. ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Science Direct / EBSCO / Wiley-Online Library / ProQuest Dissertation & Theses / มติชน e-Library ฯลฯ)	4.00	0.87	1	มาก
เฉลี่ยรวม	3.99	0.81		

จากตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านการเข้าถึงข้อมูล ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Science Direct / EBSCO / Wiley-Online Library / ProQuest Dissertation & Theses / มติชน e-Library ฯลฯ) ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลสารสนเทศห้องสมุด (WebPac ทรัพยากร) เท่ากับเว็บไซต์สำนักหอสมุด <http://library.rsu.ac.th> ($\bar{X} = 3.99$) สรุปภาพรวมในด้านการเข้าถึงข้อมูล ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$)

5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย โคมเพจของห้องสมุด / Facebook / จดหมายข่าว และการจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	N = 1,001		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. โคมเพจของห้องสมุด / Facebook / จดหมายข่าว	3.94	0.89	1	มาก
2. การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ	3.93	0.90	2	มาก
เฉลี่ยรวม	3.94	0.87		

จากตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน โสมเพจของห้องสมุด / Facebook / จดหมายข่าว (\bar{X} = 3.94) รองลงมาคือ การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ (\bar{X} = 3.93) สรุปภาพรวมในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจในระดับมาก (\bar{X} = 3.94)

6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ ประกอบด้วย มีที่นั่งอ่าน มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา มีห้องบริการศึกษากลุ่ม (Group Study Room) มีอุณหภูมิ/แสงสว่างที่เหมาะสม มีบรรยากาศในการอ่าน / การเรียนรู้ มีตู้น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ	N = 1,000		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. มีที่นั่งอ่าน	3.92	0.79	4	มาก
2. มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	3.93	0.78	3	มาก
3. มีห้องบริการศึกษากลุ่ม (Group Study Room)	3.86	0.78	6	มาก
4. มีอุณหภูมิ / แสงสว่างที่เหมาะสม	3.94	0.76	2	มาก
5. มีบรรยากาศในการอ่าน / การเรียนรู้	3.91	0.78	5	มาก
6. มีตู้น้ำดื่ม	3.82	0.83	7	มาก
7. ห้องน้ำสะอาด	3.98	0.80	1	มาก
เฉลี่ยรวม	3.91	0.64		

จากตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ มีห้องน้ำสะอาด (\bar{X} = 3.98) รองลงมาคือ มีอุณหภูมิ / แสงสว่างที่เหมาะสม (\bar{X} = 3.94) มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา (\bar{X} = 3.93) มีที่นั่งอ่าน (\bar{X} = 3.92) มีบรรยากาศในการอ่าน / การเรียนรู้ (\bar{X} = 3.91) มีห้องบริการศึกษากลุ่ม (Group Study Room) (\bar{X} = 3.86) และมีตู้น้ำดื่ม (\bar{X} = 3.82) สรุปภาพรวมในด้านการสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ ผู้ใช้ บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจในระดับมาก (\bar{X} = 3.91)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการปรับปรุงบริการสำนักหอสมุด เพื่อเป็นการพัฒนา หอสมุดให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ทั้งทางด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ

ตารางที่ 13 แสดงผลความต้องการในการปรับปรุงห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

ความต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุง	จำนวน / คน			คะแนน			รวม	ลำดับ
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	191	573	176	352	116	116	1,041	1
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	243	729	110	220	78	78	1,027	2
ด้านเข้าถึงข้อมูล	171	513	141	282	112	112	907	3
ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ	139	417	74	148	121	121	686	4
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	80	240	111	222	97	97	559	5
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	56	168	33	66	41	41	275	6

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากอันดับ 1 (1,041 คะแนน) รองลงมาได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (1,027 คะแนน) ด้านเข้าถึงข้อมูล (907 คะแนน) ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ (686 คะแนน) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (559 คะแนน) และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (275 คะแนน) ตามลำดับ