

รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2562

หลักการและเหตุผล

สำนักหอสมุด เป็นหน่วยงานด้านการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยรังสิต มีพันธกิจในการแสวงหา และเผยแพร่องค์ความรู้ในทางวิชาการและการวิจัย โดยการบริหารจัดการและให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ในการตอบสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน และการวิจัยแก่ประชาคมมหาวิทยาลัยรังสิต และสังคมไทย

ในระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดได้เก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเนื่องทุกปี

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2562 เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุด

วิธีดำเนินการ

1. ดำเนินการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย และ จัดวาง QR Code แบบสำรวจความพึงพอใจ ที่หน้าจอเว็บไซต์สำนักหอสมุด และที่หน้าเฟซบุ๊กห้องสมุด
2. วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis)

ระยะเวลาดำเนินการ

1-30 มิถุนายน 2563

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ตามตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย
2. ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสำนักหอสมุด

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสำรวจกับผู้ให้บริการของสำนักหอสมุด ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เมื่อได้รับแบบสำรวจกลับมา ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด แบ่งออกเป็น 10 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามสถานภาพ จากจำนวนแบบสำรวจที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 461 ชุด

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ	จำนวน / คน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	40	8.68
อาจารย์	169	36.66
เจ้าหน้าที่	91	19.74
นศ. ระดับบัณฑิตศึกษา	35	7.59
นศ. ระดับปริญญาตรี	126	27.33
รวม	461	100

จากตารางที่ 1 พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นอาจารย์ จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 36.66 นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33 เจ้าหน้าที่ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 ผู้บริหาร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.68 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7.59

2. การจำแนกตามหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน และหน่วยงาน จำนวน 461 คน

ตารางที่ 2 จำแนกตามหลักสูตรวิทยาลัย/คณะ/สถาบัน และหน่วยงานของผู้ตอบแบบสำรวจ

หลักสูตร / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ)	1	0.22
หลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิต	6	1.30
หลักสูตรดุริยางคศาสตรบัณฑิต	1	0.22
หลักสูตรดุริยางคศาสตรมหาบัณฑิต	8	1.74
หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	5	1.08
หลักสูตรทัศนมาตรศาสตรบัณฑิต	5	1.08
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์เกมมัลติมีเดีย)	1	0.22
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาซ่อมบำรุงอากาศยาน)	1	0.22
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร)	1	0.22
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมการเกษตร)	4	0.87
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการเขียนบทและการกำกับภาพยนตร์และโทรทัศน์)	2	0.43
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการโฆษณา)	2	0.43
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์)	6	1.30
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการภาพยนตร์และวีดิทัศน์)	1	0.22
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานิเทศศาสตร์) หลักสูตรนานาชาติ	1	0.22
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชามัลติมีเดีย)	1	0.22
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์)	2	0.43
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการกีฬา)	1	0.22
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการตลาด)	1	0.22
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการแสดงผล)	1	0.22
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต	2	0.43
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานิติศาสตร์)	1	0.22
หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต	1	0.22
หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต	1	0.22
หลักสูตรบริการธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)	3	0.65
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์)	1	0.22
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก)	2	0.43
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน)	2	0.43
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์)	6	1.30

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์)	1	0.22
หลักสูตรบริหารธุรกิจดุขฎีบัณฑิต	1	0.22
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต	9	1.95
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (นนช)	1	0.22
หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต	3	0.65
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)	1	0.22
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	27	5.86
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ทวิภาษา)	6	1.30
หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่)	1	0.22
หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต	3	0.65
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทางเภสัชกรรม)	1	0.22
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชอุตสาหกรรม)	7	1.52
หลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชศาสตร์)	1	0.22
หลักสูตรเภสัชศาสตดุขฎีบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชศาสตร์)	1	0.22
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาอาชญกรรมวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม)	1	0.22
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐศาสตร์)	3	0.65
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชากายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา)	9	1.95
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	1	0.22
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเคมีประยุกต์)	5	1.08
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์)	7	1.52
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ)	7	1.52
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) หลักสูตรนานาชาติ	1	0.22
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร)	2	0.43
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์)	1	0.22
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวการแพทย์)	11	2.39
หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)	5	1.08
หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ) ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต	5	1.08
หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	1	0.22
หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวการแพทย์)	1	0.22
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมการซ่อมบำรุงอากาศยาน)	2	0.43
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี)	1	0.22
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล)	2	0.43
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์)	2	0.43

หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า)	6	1.30
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมยานยนต์)	1	0.22
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	4	0.87
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม)	5	1.08
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม)	4	0.87
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	1	0.22
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์)	3	0.65
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	2	0.22
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	1	0.22
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว)	1	0.22
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง)	2	0.43
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน)	9	1.95
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น)	3	0.65
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร)	7	1.52
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส)	1	0.22
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)	10	2.17
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง)	2	0.43
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ)	2	0.43
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา)	2	0.43
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน)	5	1.08
หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์)	3	0.65
หลักสูตรวารสารสนเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสังคม)	1	0.22
Nursing Science (Thai-English) - Bachelor Degree	3	0.65
Communication Arts - Bachelor Degree	2	0.43
International Business - Bachelor Degree	2	0.43
Business Administration (Chinese) - Bachelor Degree	1	0.22
Product Design (Thai- English) - Bachelor Degree	1	0.22
Curriculum and Instruction - Master Degree	1	0.22
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ	5	1.08
วิทยาลัยการแพทย์แผนตะวันออก	2	0.43
วิทยาลัยการออกแบบ	3	0.65
วิทยาลัยครุสุโขทัย	5	1.08
วิทยาลัยดนตรี	9	1.95
วิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์	2	0.43

วิทยาลัยนวัตกรรมการดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	1.74
วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม	3	0.65
วิทยาลัยนานาชาติ	3	0.65
วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	1	0.22
วิทยาลัยแพทยศาสตร์	3	0.65
วิทยาลัยเภสัชศาสตร์	3	0.65
วิทยาลัยวิศวกรรมชีวการแพทย์	3	0.65
วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์	2	0.43
คณะกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา	4	0.87
คณะดิจิทัลอาร์ต	3	0.65
คณะเทคนิคการแพทย์	9	1.95
คณะนวัตกรรมการเกษตร	4	0.87
คณะบริหารธุรกิจ	1	0.22
คณะพยาบาลศาสตร์	9	1.95
คณะรังสีเทคนิค	1	0.22
คณะวิทยาศาสตร์	4	0.87
คณะศิลปศาสตร์	7	1.52
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	1	0.22
คณะอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม	2	0.43
สถาบันการทูตและการต่างประเทศ	4	0.87
สถาบันการบิน	2	0.43
สถาบันรัฐศาสตร์	3	0.65
สถาบันเศรษฐศาสตร์	1	0.22
สถาบัน Gen. Ed.	1	0.22
สถาบันจีน-ไทยแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต	2	0.43
สถาบันวิจัย	1	0.22
สถาบันส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	2	0.43
บัณฑิตวิทยาลัย	3	0.65
ฝ่ายพัฒนาสังคม	2	0.43
ศูนย์บริการวิชาการฝ่ายสื่อสารองค์กร	1	0.22
ศูนย์บริการวิชาการ	1	0.22
สำนักงานการเงิน	1	0.22
สำนักงานกิจการนักศึกษา	1	0.22
สำนักงานจัดซื้อและพัสดุ	1	0.22

สำนักงานตำรวจมหาวิทยาลัยรังสิต	2	0.43
สำนักงานป่เมเพาะธุรกิจ	2	0.43
สำนักงานบุคคล	3	0.65
สำนักงานประกันสังคม	5	1.08
สำนักงานประชาสัมพันธ์	1	0.22
สำนักงานพัฒนาสังคม	1	0.22
สำนักงานมาตรฐานวิชาการ	2	0.43
สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	1	0.22
สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ	3	0.65
สำนักงานหอพัก	3	0.65
สำนักงานอาคารและสิ่งแวดล้อม	1	0.22
สำนักงาน Wisdom edia	6	1.30
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	1.30
สำนักหอสมุด	4	0.87
สำนักอธิการบดี	8	1.74
International Chinese College	3	0.65
Rangsit Cyber University	2	0.43
รวม	461	100

จาดตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวน 146 หลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน/หน่วยงาน จำนวน 461 คน หลักสูตรฯ ที่มีจำนวนผู้ตอบมาก 4 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.86 อันดับที่ 2 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.39 อันดับที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17 และ อันดับ 4 หลักสูตรบัญชีบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชากายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน) วิทยาลัยดนตรี คณะเทคนิคการแพทย์ และคณะพยาบาลศาสตร์ เท่ากัน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.95

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

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ความถี่ในใช้ห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
ทุกวัน	9	1.95
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	28	6.07
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	56	12.15
เดือนละ 1-2 ครั้ง	203	44.03
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	165	35.79
รวม	461	100

จากตารางที่ 3 มีผู้ตอบแบบสำรวจความถี่ในการเข้าใช้บริการ จำนวน 461 คน พบว่า ความถี่ที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 44.03 รองลงมาได้แก่ การเข้าใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 35.79 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 12.15 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.07 และการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.95 ตามลำดับ

4. **ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด** จำแนกช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด ดังนี้ ช่วงเวลา 8.30-11.00 น. ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. ช่วงเวลา 16.00-19.00 น. และไม่ระบุเวลาที่แน่นอน

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุด

ช่วงเวลาการให้บริการห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
เวลา 8.30-11.00 น.	39	8.46
เวลา 11.00-13.00 น.	45	9.76
เวลา 13.00-16.00 น.	95	20.61
เวลา 16.00-19.00 น.	47	10.20
ไม่ระบุเวลาที่แน่นอน	235	50.98
รวม	461	100

จากตารางที่ 4 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 461 คน พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการโดยไม่ระบุเวลาที่แน่นอน จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 50.98 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 20.61 ช่วงเวลา 16.00-19.00 น. จำนวน 47 คน

คิดเป็นร้อยละ 10.20 ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76 และช่วงเวลา 8.30-11.00 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 8.46 ตามลำดับ

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

ตารางที่ 5 การใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

เคยใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดหรือไม่	จำนวน / คน	ร้อยละ
เคยใช้	358	77.66
ไม่เคยใช้	103	22.34
รวม	461	100

จากตารางที่ 5 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 416 คน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดไม่เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 55.77 และผู้บริการห้องสมุดเคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 44.23 โดยสรุปมากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วย 10 ข้อ ได้แก่

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 10 ข้อ ในเกณฑ์ระดับมาก โดยรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยรวม	N = 461		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและ เต็มใจในการให้บริการ	4.61	.799	1	มากที่สุด
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ ในเชิงวิชาการ	4.45	.809	3	มาก
3. บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสาร ที่เหมาะสม	4.58	.823	2	มากที่สุด
4. ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัย และครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.05	.840	10	มาก
5. เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และมีอุปกรณ์เพียงพอแก่การให้บริการ	4.16	.831	9	มาก
6. การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุดง่าย และสะดวก	4.31	.821	7	มาก
7. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในหลายช่องทาง	4.37	.823	5	มาก

และทันต่อเหตุการณ์				
8. มีบรรยากาศในการอ่าน / การเรียนรู้	4.37	.840	5	มาก
9. มีห้อง Study room เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	4.25	.846	8	มาก
10. มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.45	.800	3	มาก
เฉลี่ยรวม	4.36	.799		

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้ง 10 ข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมาคือ บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.58$) บุคลากรห้องสมุดมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ มีค่าเท่ากับ มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา ($\bar{X} = 4.45$) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในหลายช่องทางและทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเท่ากับ มีบรรยากาศในการอ่าน / การเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.37$) การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดง่าย และสะดวก ($\bar{X} = 4.31$) มีห้อง Study room เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 4.25$) เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยและมีอุปกรณ์เพียงพอแก่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) และทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.05$)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 10 ข้อ โดยรวม จำแนกตามหลักสูตร

หลักสูตร	N	Mean	Std.
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ)	1	5.00	.000
หลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิต	6	4.37	.663
หลักสูตรดุริยางคศาสตรบัณฑิต	1	4.50	.707
หลักสูตรดุริยางคศาสตรมหาบัณฑิต	8	4.74	.497
หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	5	3.78	1.250
หลักสูตรทัศนมาตรศาสตร์ศาสตรบัณฑิต	5	4.56	.705
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์เกมมัลติมีเดีย)	1	4.60	.516
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาซ่อมบำรุงอากาศยาน)	1	4.30	.675
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร)	1	5.00	.000
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมการเกษตร)	4	4.45	.504
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการเขียนบทและการกำกับภาพยนตร์และโทรทัศน์)	2	4.05	.724
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการโฆษณา)	2	4.15	.832
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์)	6	3.85	.840
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการภาพยนตร์และวีดิทัศน์)	1	3.40	1.075
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานิเทศศาสตร์) หลักสูตรนานาชาติ	1	3.90	.568
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชามัลติมีเดีย)	1	4.40	.516

หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์)	2	4.05	.887
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการกีฬา)	1	3.00	.000
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการตลาด)	1	5.00	.000
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการแสดง)	1	4.40	.699
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต	2	4.20	.410
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานิติศาสตร์)	1	4.60	.516
หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต	1	4.40	.516
หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต	1	4.80	.422
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)	3	3.87	.629
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์)	1	4.50	1.269
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก)	2	4.00	.649
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน)	2	4.00	.324
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์)	6	4.05	.769
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์)	1	4.90	3.16
หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต	1	4.00	.000
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต	9	4.62	.628
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (นนช)	1	4.10	.876
หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต	3	3.67	1.918
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)	1	5.00	.000
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	27	4.39	.758
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ทวิภาษา)	6	4.67	.601
หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่)	1	4.00	.471
หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต	3	4.13	0.629
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทางเภสัชกรรม)	1	4.30	0.949
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชอุตสาหกรรม)	7	4.61	0.687
หลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชศาสตร์)	1	4.60	0.699
หลักสูตรเภสัชศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชศาสตร์)	1	3.80	0.422
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาอาชญกรรมวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม)	1	4.00	.000
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐศาสตร์)	3	4.13	1.042
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชากายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา)	9	4.51	.544
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	1	5.00	.000
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเคมีประยุกต์)	5	4.72	.454
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์)	7	4.23	.726

หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ)	7	4.21	.720
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) หลักสูตรนานาชาติ	1	4.00	.667
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร)	2	4.25	.639
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์)	1	4.40	1.265
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวการแพทย์)	11	4.35	.658
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)	5	3.80	.700
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ) ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต	5	4.54	.706
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	1	4.20	.632
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวการแพทย์)	1	3.70	.483
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมการซ่อมบำรุงอากาศยาน)	2	4.65	.489
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี)	1	4.60	.516
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล)	2	4.40	.681
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์)	2	4.90	.447
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า)	6	4.95	.220
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมยานยนต์)	1	4.80	.422
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	4	4.33	.917
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม)	5	4.30	.544
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ)	4	4.88	.335
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	1	4.20	.422
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์)	3	4.20	.847
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	2	4.60	.503
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	1	3.80	.422
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว)	1	5.00	.000
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง)	2	4.05	1.050
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน)	9	3.96	.993
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น)	3	3.67	.884
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร)	7	4.61	.666
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส)	1	4.20	.422
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)	10	4.29	.891
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง)	2	5.00	.000
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ)	2	4.70	.571
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา)	2	4.60	.598

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน)	5	3.98	.685
หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์)	3	4.07	1.202
หลักสูตรสารสนเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสังคม)	1	3.30	.675
Nursing Science (Thai-English) - Bachelor Degree	3	4.37	.718
Communication Arts - Bachelor Degree	2	4.05	1.099
International Business - Bachelor Degree	2	4.15	.745
Business Administration (Chinese) - Bachelor Degree	1	3.60	.516
Product Design (Thai- English) - Bachelor Degree	1	4.50	.707
Curriculum and Instruction - Master Degree	1	4.60	.699
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ	5	4.40	.700
วิทยาลัยการแพทย์แผนตะวันออก	2	4.35	.988
วิทยาลัยการออกแบบ	3	3.80	1.400
วิทยาลัยครูสุวิทย์เทพ	5	4.02	.869
วิทยาลัยดนตรี	9	4.39	.991
วิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์	2	3.95	.686
วิทยาลัยนวัตกรรม ดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	4.15	1.080
วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม	3	4.47	.681
วิทยาลัยนานาชาติ	3	4.23	.572
วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	1	4.50	.850
วิทยาลัยแพทยศาสตร์	3	3.53	.860
วิทยาลัยเภสัชศาสตร์	3	3.80	1.584
วิทยาลัยวิศวกรรมชีวการแพทย์	3	4.40	.498
วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์	2	4.85	.366
คณะกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา	4	4.75	.494
คณะดิจิทัลอาร์ต	3	4.20	.997
คณะเทคนิคการแพทย์	9	4.64	.526
คณะนวัตกรรมเกษตร	4	4.28	.679
คณะบริหารธุรกิจ	1	4.47	.707
คณะพยาบาลศาสตร์	9	4.53	.674
คณะรังสีเทคนิค	1	3.80	.632
คณะวิทยาศาสตร์	4	4.60	.672
คณะศิลปศาสตร์	7	4.61	.597
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	1	4.60	.516
คณะอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม	2	4.25	.444

สถาบันการทูตและการต่างประเทศ	4	3.95	.552
สถาบันการบิน	2	3.90	.813
สถาบันรัฐศาสตร์	3	4.47	.973
สถาบันเศรษฐศาสตร์	1	3.90	.568
สถาบัน Gen. Ed.	1	4.30	.823
สถาบันจีน-ไทยแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต	2	4.55	.686
สถาบันวิจัย	1	5.00	.000
สถาบันส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	2	4.75	.550
บัณฑิตวิทยาลัย	3	5.00	.000
ฝ่ายพัฒนาสังคม	2	4.10	.316
ฝ่ายสื่อสารองค์กร	1	4.30	.483
ศูนย์บริการวิชาการ	1	5.00	.000
สำนักงานการเงิน	1	4.60	.516
สำนักงานกิจการนักศึกษา	1	4.50	.509
สำนักงานจัดซื้อและพัสดุ	1	4.00	.000
สำนักงานตำรวจมหาวิทยาลัยรังสิต	2	2.95	1.356
สำนักงานปมเพาะธุรกิจ	2	4.50	.513
สำนักงานบุคคล	3	4.10	.481
สำนักงานประกันสังคม	5	4.54	.542
สำนักงานประชาสัมพันธ์	1	5.00	.000
สำนักงานพัฒนาสังคม	1	5.00	.000
สำนักงานมาตรฐานวิชาการ	2	4.75	.550
สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	1	4.30	.675
สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ	3	4.77	.430
สำนักงานหอพัก	3	4.67	.479
สำนักงานอาคารและสิ่งแวดล้อม	1	5.00	.000
สำนักงาน Wisdom edia	6	4.57	.563
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	4.37	.780
สำนักหอสมุด	4	4.43	.549
สำนักอธิการบดี	8	4.10	.668
International Chinese College	3	4.97	.316
Rangsit Cyber University	2	4.90	.308
รวม	461	4.36	.799