

รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2563

หลักการและเหตุผล

สำนักหอสมุด เป็นหน่วยงานด้านการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยรังสิต มีพันธกิจในการแสวงหา และเผยแพร่องค์ความรู้ในทางวิชาการและการวิจัย โดยการบริหารจัดการและให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ในการตอบสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน และการวิจัยแก่ประชาคมมหาวิทยาลัยรังสิต และสังคมไทย

ในระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดได้เก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเนื่องทุกปี

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2563 เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุด

วิธีดำเนินการ

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

ระยะเวลาดำเนินการ

1 กรกฎาคม - 30 สิงหาคม 2564

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ตามตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย
2. ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสำนักหอสมุด

ผลการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด แบ่งออกเป็น 20 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามสถานภาพ จากจำนวนแบบสำรวจที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 633 ชุด

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ	จำนวน / คน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	48	7.58
อาจารย์	262	41.39
เจ้าหน้าที่	123	19.43
นศ. ระดับบัณฑิตศึกษา	43	6.79
นศ. ระดับปริญญาตรี	157	24.80
รวม	633	100

จากตารางที่ 1 พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นอาจารย์ จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 41.39 นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 เจ้าหน้าที่ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 19.43 ผู้บริหาร จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 7.58 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 6.79

2. การจำแนกตามหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน และหน่วยงาน จำนวน 633 คน

ตารางที่ 2 จำแนกตามหลักสูตรวิทยาลัย/คณะ/สถาบัน และหน่วยงานของผู้ตอบแบบสำรวจ

หลักสูตร / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ)	1	0.16
หลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนจีน)	1	0.16
หลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิต	6	0.95
หลักสูตรดุริยางคศาสตรบัณฑิต	2	0.32
หลักสูตรดุริยางคศาสตรมหาบัณฑิต	10	1.58
หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	6	0.95
หลักสูตรทัศนมาตรศาสตร์ศาสตรบัณฑิต	7	1.11
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์เกมมัลติมีเดีย)	1	0.16
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาซ่อมบำรุงอากาศยาน)	1	0.16
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร)	1	0.16
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมเกษตร)	5	0.79
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการเขียนบทและการกำกับภาพยนตร์และโทรทัศน์)	2	0.32
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการโฆษณา)	2	0.32
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์)	10	1.58
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการภาพยนตร์และวีดิทัศน์)	1	0.16
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานิเทศศาสตร์) หลักสูตรนานาชาติ	1	0.15
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชามัลติมีเดีย)	1	0.16
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์)	4	0.63
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการกีฬา)	1	0.16
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการตลาด)	1	0.16
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการแสดง)	3	0.47
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต	2	0.32
หลักสูตรนิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต	1	0.16
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานิติศาสตร์)	1	0.16
หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต	2	0.32
หลักสูตรบริการธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)	4	0.63
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์)	1	0.16
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก)	3	0.47
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน)	3	0.47

หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล)	2	0.32
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์)	2	0.32
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า)	9	1.42
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมยานยนต์)	1	0.16
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	6	0.95
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม)	5	0.79
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ)	9	1.42
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	1	0.16
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบแฟชั่น)	1	0.16
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์)	3	0.47
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	3	0.47
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบแฟชั่น)	1	0.16
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	1	0.16
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว)	1	0.16
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง)	2	0.32
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง)	2	0.32
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน)	20	3.16
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น)	5	9.79
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร)	10	1.58
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส)	1	0.16
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)	18	2.84
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ)	2	0.32
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา)	2	0.32
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา 2 ภาษา)	1	0.16
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน)	6	0.95
หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์)	3	0.47
หลักสูตรสารสนเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสังคม)	2	0.32
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ	8	1.26
วิทยาลัยการแพทย์แผนตะวันออก	3	0.47
วิทยาลัยการออกแบบ	5	0.79
วิทยาลัยครูสุริยเทพ	13	2.05
วิทยาลัยดนตรี	9	1.42
วิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์	4	0.63
วิทยาลัยนวัตกรรม ดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ	13	2.05

วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม	4	0.63
วิทยาลัยนานาชาติ	3	0.47
วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	1	0.16
วิทยาลัยแพทยศาสตร์	4	0.63
วิทยาลัยเภสัชศาสตร์	4	0.64
วิทยาลัยวิศวกรรมชีวการแพทย์	8	1.26
วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์	4	0.63
คณะกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา	10	1.58
คณะดิจิทัลอาร์ต	4	0.63
คณะเทคนิคการแพทย์	10	1.58
คณะเทคโนโลยีอาหาร	1	0.16
คณะนวัตกรรมการเกษตร	4	0.63
คณะนิติศาสตร์	1	0.16
คณะบริหารธุรกิจ	3	0.47
คณะบัญชี	1	0.16
คณะพยาบาลศาสตร์	17	2.69
คณะรังสีเทคนิค	3	0.47
คณะวิทยาศาสตร์	5	0.79
คณะศิลปศาสตร์	10	1.58
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	2	0.32
คณะอาชีววิทยาและการบริหารงานยุติธรรม	3	0.47
สถาบันการทูตและการต่างประเทศ	6	0.95
สถาบันการบิน	3	0.47
สถาบันภาษาอังกฤษ	2	0.32
สถาบันรัฐศาสตร์	3	0.47
สถาบันเศรษฐศาสตร์	1	0.16
สถาบัน Gen. Ed.	1	0.16
สถาบันจีน-ไทยแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต	2	0.32
สถาบันวิจัย	4	0.63
สถาบันส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	2	0.32
บัณฑิตวิทยาลัย	3	0.47
ฝ่ายพัฒนาสังคม	1	0.16
ศูนย์บริการวิชาการฝ่ายสื่อสารองค์กร	1	0.16
ศูนย์บริการวิชาการ	1	0.16

สำนักงานการเงิน	1	0.16
สำนักงานกิจการนักศึกษา	4	0.63
สำนักงานจัดซื้อและพัสดุ	1	0.16
สำนักงานตำรวจมหาวิทยาลัยรังสิต	2	0.32
สำนักงานป่่มเพาะธุรกิจ	3	0.47
สำนักงานบุคคล	3	0.47
สำนักงานประกันสังคม	5	0.79
สำนักงานประชาสัมพันธ์	1	0.16
สำนักงานวางแผน	1	0.16
สำนักงานพัฒนาสังคม	1	0.16
สำนักงานมาตรฐานวิชาการ	1	0.16
สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	2	0.32
สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ	4	0.63
สำนักงานหอพัก	4	0.63
สำนักงานอาคารและสิ่งแวดล้อม	1	0.16
สำนักงาน Wisdom Media	10	1.58
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	1.26
สำนักหอสมุด	10	1.58
สำนักอธิการบดี	10	1.58
International Chinese College	3	0.47
Rangsit Cyber University	2	0.32
รวม	633	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวน 145 หลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน/หน่วยงาน จำนวน 633 คน หลักสูตรฯ ที่มีจำนวนผู้ตอบมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 5.69 อันดับที่ 2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16 อันดับที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 2.84 อันดับ 4 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.69 และอันดับ 5 หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชา วิทยาศาสตร์ชีวการแพทย์) วิทยาลัยครูสุริยเทพ และวิทยาลัยนวัตกรรม ดิจิทัล และเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากัน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05

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	1.42
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	46	7.27
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	66	10.43
เดือนละ 1-2 ครั้ง	243	38.39
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	269	42.50
รวม	633	100

จากตารางที่ 3 มีผู้ตอบแบบสำรวจความถี่ในการเข้าใช้บริการ จำนวน 633 คน พบว่า ความถี่ที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมา ได้แก่ การเข้าใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 38.39 การเข้าใช้บริการห้องสมุด สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 10.43 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27 และการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 ตามลำดับ

4. **ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด** จำแนกช่วงเวลากการเข้าใช้บริการห้องสมุด 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.	54	8.53
เวลา 11.00-13.00 น.	64	10.11
เวลา 13.00-16.00 น.	138	21.80
เวลา 16.00-19.00 น.	62	9.79
ไม่ระบุเวลาที่แน่นอน	315	49.76
รวม	633	100

จากตารางที่ 4 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 633 คน พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการโดยไม่ระบุเวลาที่แน่นอน จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 49.76 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11 ช่วงเวลา 16.00-19.00 น. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 และช่วงเวลา 8.30-11.00 น. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 8.53 ตามลำดับ

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

ตารางที่ 5 การใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

เคยใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดหรือไม่	จำนวน / คน	ร้อยละ
เคยใช้	491	77.57
ไม่เคยใช้	142	22.43
รวม	633	100

จากตารางที่ 5 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 633 คน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 491 คน คิดเป็นร้อยละ 77.57 และผู้ใช้บริการห้องสมุดไม่เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 22.43 โดยสรุปมากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วย 20 ข้อ ได้แก่

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 20 ข้อ ในเกณฑ์ระดับมาก โดยรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยรวม	N = 633		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและ เต็มใจในการให้บริการ	4.59	.69	3	มากที่สุด
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ ในเชิงวิชาการ	4.45	.70	10	มาก
3. บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสาร ที่เหมาะสม	4.58	.67	4	มากที่สุด
4. ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัย และครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.04	.88	20	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.14	.85	19	มาก
6. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ	4.26	.84	18	มาก
7. เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และมีอุปกรณ์เพียงพอแก่การให้บริการ	4.49	.50	8	มาก
8. บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ	4.54	.50	7	มากที่สุด
9. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมมุมอินเทอร์เน็ต	4.48	.50	9	มาก
10. การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดง่าย และสะดวก	4.58	.47	4	มากที่สุด
11. การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และ eBook ง่าย และสะดวก	4.62	.49	1	มากที่สุด
12. การช่วยเหลือและให้คำแนะนำการเข้าถึงข้อมูล	4.56	.50	6	มากที่สุด
13. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในหลายช่องทาง และและทันต่อเหตุการณ์	4.62	.49	1	มากที่สุด
14. มีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการและกิจกรรม อย่างสม่ำเสมอ	4.42	.49	13	มาก
15. มีประกาศและป้ายแนะนำบริการชัดเจนแล เพียงพอ	4.43	.50	12	มาก
16. มีบรรยากาศในการอ่าน / การเรียนรู้	4.31	.83	17	มาก
17. มีสภาพแวดล้อมที่ดี	4.36	.78	15	มาก
18. มีความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.41	.80	14	มาก

19. มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.32	.85	16	มาก
20. มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดโดยรวม	4.46	.81	10	มาก
เฉลี่ยรวม	4.43	.69		

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้ง 20 ข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และ eBook ง่ายและสะดวก เท่ากับ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในหลายช่องทางและและทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมาคือ บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม เท่ากับ การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.58$) การช่วยเหลือและให้คำแนะนำการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{X} = 4.56$) บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.54$) เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยและมีอุปกรณ์เพียงพอแก่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) บรรยากาศและสภาพแวดล้อมมุมอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.48$) บุคลากรห้องสมุดมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ เท่ากับ มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 4.46$) มีประกาศและป้ายแนะนำบริการชัดเจนแลเพียงพอ ($\bar{X} = 4.43$) มีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.42$) มีความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.41$) มีสภาพแวดล้อมที่ดี ($\bar{X} = 4.36$) มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา ($\bar{X} = 4.32$) มีบรรยากาศในการอ่าน / การเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.31$) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.26$) ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.14$) และทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.04$)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 20 ข้อ โดยรวม จำแนกตามหลักสูตร

หลักสูตร	N	Mean	Std.
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ)	1	5.00	.00
หลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนจีน)	1	4.65	.67
หลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิต	6	4.41	.59
หลักสูตรดุริยางคศาสตรบัณฑิต	2	4.28	.51
หลักสูตรดุริยางคศาสตรมหาบัณฑิต	10	4.80	.43
หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	6	4.10	.96
หลักสูตรทัศนมาตรศาสตร์ศาสตรบัณฑิต	7	4.64	.60
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์เกมมัลติมีเดีย)	1	4.60	.50
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาซ่อมบำรุงอากาศยาน)	1	4.35	.59
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร)	1	5.00	.00
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมการเกษตร)	5	4.36	.48
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการเขียนบทและการกำกับภาพยนตร์และโทรทัศน์)	2	4.20	.69

หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการโฆษณา)	2	4.23	.58
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์)	10	4.11	.72
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการภาพยนตร์และวีดิทัศน์)	1	3.65	.93
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานิเทศศาสตร์) หลักสูตรนานาชาติ	1	4.00	.46
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชามัลติมีเดีย)	1	4.40	.50
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์)	4	4.39	.68
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการกีฬา)	1	3.45	.51
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการตลาด)	1	5.00	.00
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการแสดง)	3	4.33	.51
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต	2	4.20	.41
หลักสูตรนิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต	1	4.80	.41
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานิติศาสตร์)	1	4.60	.50
หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต	2	4.63	.49
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)	4	4.05	.61
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์)	1	4.65	.93
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก)	3	3.90	.60
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน)	3	3.85	.73
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์)	6	4.14	.66
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์)	3	4.66	.55
หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต	1	4.00	.00
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต	10	4.66	.55
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (นนช)	1	4.25	.72
หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต	5	4.60	.98
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)	2	4.38	.87
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	30	4.44	.66
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ทวิภาษา)	7	4.68	.53
หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่)	3	4.33	.51
หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต	5	3.75	1.11
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทางเภสัชกรรม)	2	4.53	.64
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชอุตสาหกรรม)	10	4.49	.63
หลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชศาสตร์)	2	4.83	.45
หลักสูตรเภสัชศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชศาสตร์)	1	3.90	.31
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาอาชีวกรรมการบริหารงานยุติธรรม)	1	4.00	.00

หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐศาสตร์)	3	4.30	.77
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชากายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา)	10	4.60	.51
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	3	4.58	.53
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเคมีประยุกต์)	5	4.72	.45
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์)	10	4.48	.62
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ)	7	4.29	.62
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) หลักสูตร นานาชาติ	1	4.10	.55
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร)	3	4.20	.58
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์)	1	4.55	.94
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวการแพทย์)	13	4.47	.59
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)	6	4.13	.66
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ) ระบบ การศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต	6	4.67	.57
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	2	4.45	.55
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวการแพทย์)	1	3.80	.41
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมการซ่อมบำรุงอากาศยาน)	2	4.65	.48
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์)	1	3.55	.76
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี)	3	4.63	.49
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล)	2	4.45	.60
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์)	2	4.93	.35
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า)	9	4.93	.25
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมยานยนต์)	1	4.80	.41
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	6	4.35	.67
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม)	5	4.32	.51
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ)	9	4.83	.39
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	1	4.20	.41
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบแฟชั่น)	1	4.35	.59
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์)	3	4.44	.69
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	3	4.68	.47
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบแฟชั่น)	1	4.55	.51
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	1	3.90	.31
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว)	1	5.00	.00
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง)	2	4.28	.85

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง)	2	5.00	.00
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน)	20	4.11	.87
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น)	5	4.08	.74
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร)	10	4.75	.52
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส)	1	4.20	.41
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)	18	4.43	.75
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ)	2	4.73	.51
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา)	2	4.63	.54
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา 2 ภาษา)	1	5.00	.00
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน)	6	3.94	.73
หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์)	3	5.00	.00
หลักสูตรสารสนเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสังคม)	2	4.20	.41
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ	8	4.35	.71
วิทยาลัยการแพทย์แผนตะวันออก	3	4.37	.74
วิทยาลัยการออกแบบ	5	4.15	.98
วิทยาลัยครูสุโขทัย	13	4.38	.73
วิทยาลัยดนตรี	9	4.48	.83
วิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์	4	3.74	1.22
วิทยาลัยนวัตกรรม ดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ	13	4.35	.89
วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม	4	4.43	.63
วิทยาลัยนานาชาติ	3	4.28	.56
วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	1	4.55	.63
วิทยาลัยแพทยศาสตร์	4	3.54	1.03
วิทยาลัยเภสัชศาสตร์	4		
วิทยาลัยวิศวกรรมชีวการแพทย์	8	4.21	.59
วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์	4	4.93	.27
คณะกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา	10	4.73	.46
คณะดิจิทัลอาร์ต	4	4.44	.79
คณะเทคนิคการแพทย์	10	4.69	.49
คณะเทคโนโลยีอาหาร	1	4.40	.50
คณะนวัตกรรมเกษตร	4	4.33	.61
คณะนิติศาสตร์	1	4.00	.00
คณะบริหารธุรกิจ	3	4.47	.65
คณะบัญชี	1	3.35	.81

คณะพยาบาลศาสตร์	17	4.61	.56
คณะรังสีเทคนิค	3	3.39	.36
คณะวิทยาศาสตร์	5	4.56	.62
คณะศิลปศาสตร์	10	4.69	.51
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	2	4.45	.50
คณะอาชีววิทยาและการบริหารงานยุติธรรม	3	4.17	.38
สถาบันการทูตและการต่างประเทศ	6	4.05	.43
สถาบันการบิน	3	4.78	.42
สถาบันรัฐศาสตร์	3	4.58	.77
สถาบันภาษาอังกฤษ	2	4.30	.46
สถาบันเศรษฐศาสตร์	1	4.00	.46
สถาบัน Gen. Ed.	1	4.40	.46
สถาบันจีน-ไทยแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต	2	4.60	.59
สถาบันวิจัย	4	5.00	.00
สถาบันส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	2	4.78	.48
บัณฑิตวิทยาลัย	3	5.00	.00
ฝ่ายพัฒนาสังคม	1	4.10	.31
ศูนย์บริการวิชาการฝ่ายสื่อสารองค์กร	1	4.30	.47
ศูนย์บริการวิชาการ	1	4.40	.68
สำนักงานการเงิน	1	4.60	.50
สำนักงานกิจการนักศึกษา	4	4.51	.50
สำนักงานจัดซื้อและพัสดุ	1	4.00	.00
สำนักงานตำรวจมหาวิทยาลัยรังสิต	2	3.45	1.20
สำนักงานปมเพาะธุรกิจ	3	4.67	.48
สำนักงานบุคคล	3	4.13	.43
สำนักงานประกันคุณภาพ	5	4.55	.52
สำนักงานประชาสัมพันธ์	1	5.00	.00
สำนักงานวางแผน	1	4.60	.50
สำนักงานพัฒนาสังคม	1	5.00	.00
สำนักงานมาตรฐานวิชาการ	1	4.78	.48
สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	2	4.63	.54
สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ	4	4.83	.38
สำนักงานหอพัก	4	4.50	.50
สำนักงานอาคารและสิ่งแวดล้อม	1	5.00	.00

สำนักงาน Wisdom Media	10	4.48	.58
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	4.45	.65
สำนักหอสมุด	10	4.33	.48
สำนักอธิการบดี	10	4.32	.62
International Chinese College	3	4.97	.18
Rangsit Cyber University	2	4.90	.30
รวม	633	4.43	.69