

รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2564

หลักการและเหตุผล

สำนักหอสมุด เป็นหน่วยงานด้านการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยรังสิต มีพันธกิจในการแสวงหา และเผยแพร่องค์ความรู้ในทางวิชาการและการวิจัย โดยการบริหารจัดการและให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ในการตอบสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน และการวิจัยแก่ประชาคมมหาวิทยาลัยรังสิต และสังคมไทย

ในระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดได้เก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเนื่องทุกปี

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2564 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

20 เมษายน - 20 กรกฎาคม 2565

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 20 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามสถานภาพ จากจำนวนแบบสำรวจที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 256 ชุด

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ	จำนวน / คน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	11	4.30
อาจารย์	109	42.58
เจ้าหน้าที่	71	27.73
นศ. ระดับบัณฑิตศึกษา	15	5.86
นศ. ระดับปริญญาตรี	50	19.53
รวม	256	100

จากตารางที่ 1 พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเป็นอาจารย์ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 42.58 เจ้าหน้าที่ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 27.73 นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.53 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.86 และผู้บริหาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

2. การจำแนกตามหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน และหน่วยงาน จำนวน 256 คน

ตารางที่ 2 จำแนกตามหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน และหน่วยงานของผู้ตอบแบบสำรวจ

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ)	1	0.39
หลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนจีน)	2	0.78
หลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิต	1	0.39
หลักสูตรดุริยางคศาสตรบัณฑิต	1	0.39
หลักสูตรดุริยางคศาสตรมหาบัณฑิต	2	0.78
หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	9	3.52
หลักสูตรทัศนมาตรศาสตร์ศาสตรบัณฑิต	5	1.95
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมเกษตร)	1	0.39
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการโฆษณา)	1	0.39
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์)	8	3.13
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการภาพยนตร์และวีดิทัศน์)	1	0.39
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์)	2	0.78
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการกีฬา)	1	0.39
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการตลาด)	1	0.39
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานิติศาสตร์)	1	0.39
หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต	1	0.39
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)	1	0.39
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (นนช)	1	0.39
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน)	1	0.39
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์)	1	0.39
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ภาคสมทบ)	1	0.39
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (นนช)	1	0.39
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)	1	0.39
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	18	7.03
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ทวิภาษา)	4	1.56
หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่)	2	0.78
หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต	3	1.17
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทางเภสัชกรรม)	2	0.78
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชอุตสาหกรรม)	6	2.34

หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต	1	0.39
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชากายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา)	1	0.39
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	2	0.78
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเคมีประยุกต์)	1	0.39
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์)	5	1.95
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ)	3	1.17
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสารสนเทศการลงทุน)	1	0.39
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวิตการแพทย์)	3	1.17
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์)	1	0.39
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)	3	1.17
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ) ระบบการศึกษา ทางไกลทางอินเทอร์เน็ต	3	1.17
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์)	1	0.39
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	1	0.39
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ)	1	0.39
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมการซ่อมบำรุงอากาศยาน)	1	0.39
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี)	1	0.39
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า)	5	1.95
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	2	0.78
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม)	3	1.17
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	1	0.39
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	5	1.95
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว)	1	0.39
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การเมือง และการพัฒนาระหว่างประเทศ)	1	0.39
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน)	4	1.56
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น)	3	1.17
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร)	4	1.56
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)	2	0.78
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาอิสลามศึกษาและภาษาอาหรับ)	1	0.39
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ)	1	0.39
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา)	3	1.17
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการศึกษาระบบ 2 ภาษา)	2	0.78
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน)	1	0.39
หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต	2	0.78

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ	1	0.39
วิทยาลัยการแพทย์แผนตะวันออก	1	0.39
วิทยาลัยการออกแบบ	4	1.56
วิทยาลัยครูสุริยเทพ	3	1.17
วิทยาลัยดนตรี	2	0.78
วิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์	1	0.39
วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม	1	0.39
วิทยาลัยนานาชาติ	4	1.56
วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	1	0.39
วิทยาลัยแพทยศาสตร์	2	0.78
วิทยาลัยเภสัชศาสตร์	1	0.39
วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์	1	0.39
คณะกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา	5	1.95
คณะดิจิทัลอาร์ต	1	0.39
คณะทัศนมาตรศาสตร์	1	0.39
คณะเทคนิคการแพทย์	7	2.73
คณะพยาบาลศาสตร์	3	1.17
คณะรังสีเทคนิค	4	1.56
คณะวิทยาศาสตร์	4	1.56
คณะศิลปศาสตร์	2	0.78
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3	1.17
คณะอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม	1	0.39
สถาบันการทูตและการต่างประเทศ	4	1.56
สถาบันการบิน	2	0.78
สถาบันกีฬา	3	1.17
สถาบันวิจัย	4	1.56
บัณฑิตวิทยาลัย	1	0.39
ฝ่ายกิจการนักศึกษา	1	0.39
ศูนย์บริการวิชาการ	1	0.39
ศูนย์สุวรรณภูมิศึกษา	1	0.39
สำนักงานตำรวจมหาวิทยาลัยรังสิต	2	0.78
สำนักงานทะเบียน	1	0.39
สำนักงานนิติการ	4	1.56
สำนักงานปมเพาะธุรกิจ	2	0.78

สำนักงานประกันคุณภาพ	1	0.39
สำนักงานวางแผน	1	0.39
สำนักงานพัฒนาวิษยนักศึกษา	1	0.39
สำนักงานมาตรฐานวิชาการ	1	0.39
สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	2	0.78
สำนักงานศิษย์เก่าและชุมชนสัมพันธ์	3	1.17
สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ	2	0.78
สำนักงาน Wisdom Media	8	3.13
สำนักหอสมุด	6	2.34
สำนักอธิการบดี	2	0.78
รวม	256	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวน 106 หลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน/หน่วยงาน จำนวน 256 คน หลักสูตรฯ ที่มีจำนวนผู้ตอบมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 อันดับที่ 2 หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.52 อันดับที่ 3 หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์) และสำนักงาน Wisdom Media เท่ากัน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 และอันดับ 5 คณะเทคนิคการแพทย์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.73

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	0	0.00
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	10	3.91
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	32	12.50
เดือนละ 1-2 ครั้ง	69	26.95
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	145	56.64
รวม	256	100

จากตารางที่ 3 มีผู้ตอบแบบสำรวจความถี่ในการเข้าใช้บริการ จำนวน 256 คน พบว่า ความถี่ที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 56.64 รองลงมา ได้แก่ การเข้าใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.95 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และการเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 ตามลำดับ โดยไม่มีผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน

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

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุด

ช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
เวลา 8.30-11.00 น.	17	6.64
เวลา 11.00-13.00 น.	33	12.89
เวลา 13.00-16.00 น.	39	15.23
ไม่ระบุเวลาที่แน่นอน	167	65.24
รวม	256	100

จากตารางที่ 4 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 256 คน พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการโดยไม่ระบุเวลาที่แน่นอน จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 65.24 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.23 ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.89 และช่วงเวลา 8.30-11.00 น. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.64 ตามลำดับ

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

ตารางที่ 5 การให้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

เคยใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดหรือไม่	จำนวน / คน	ร้อยละ
เคยใช้	199	77.73
ไม่เคยใช้	57	22.27
รวม	256	100

จากตารางที่ 5 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 256 คน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 77.73 และผู้ให้บริการห้องสมุดไม่เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.27 โดยสรุปมากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วย 20 ข้อ ได้แก่

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 20 ข้อ ในเกณฑ์ระดับมาก โดยรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยรวม	N = 256		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและ เต็มใจในการให้บริการ	4.61	.653	4	มากที่สุด
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ ในเชิงวิชาการ	4.55	.649	12	มากที่สุด
3. บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสาร ที่เหมาะสม	4.59	.663	7	มากที่สุด
4. ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัย และครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.23	.809	19	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.27	.777	18	มาก
6. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ	4.23	.804	19	มาก
7. เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และมีอุปกรณ์เพียงพอแก่การให้บริการ	4.39	.695	17	มาก
8. บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ	4.61	.578	4	มากที่สุด
9. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมมุมอินเทอร์เน็ต	4.50	.651	13	มาก
10. การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดง่าย และสะดวก	4.59	.594	7	มากที่สุด
11. การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และ eBook ง่าย และสะดวก	4.46	.667	16	มาก
12. การช่วยเหลือและให้คำแนะนำการเข้าถึงข้อมูล	4.68	.532	2	มากที่สุด
13. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในหลายช่องทาง และและทันต่อเหตุการณ์	4.63	.565	3	มากที่สุด
14. มีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการและกิจกรรม อย่างสม่ำเสมอ	4.69	.541	1	มากที่สุด
15. มีประกาศและป้ายแนะนำบริการชัดเจนและ เพียงพอ	4.58	.621	10	มากที่สุด
16. มีบรรยากาศในการอ่าน / การเรียนรู้	4.47	.702	15	มาก
17. มีสภาพแวดล้อมที่ดี	4.48	.714	14	มาก
18. มีความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.59	.632	7	มากที่สุด

19. มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.57	.694	11	มากที่สุด
20. มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดโดยรวม	4.61	.583	4	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.52	.674		

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้ง 20 ข้อโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ มีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ การช่วยเหลือและให้คำแนะนำการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{X} = 4.68$) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในหลายช่องทางและและทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 4.63$) บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ เท่ากับ บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ และ มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 4.61$) บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม เท่ากับ การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดง่ายและสะดวก และ มีความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.59$) มีประกาศและป้ายแนะนำบริการชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.58$) มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา ($\bar{X} = 4.57$) บุคลากรห้องสมุดมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ ($\bar{X} = 4.55$) บรรยากาศและสภาพแวดล้อมมุมอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.50$) มีสภาพแวดล้อมที่ดี ($\bar{X} = 4.48$) มีบรรยากาศในการอ่าน / การเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.47$) การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และ eBook ง่าย และสะดวก ($\bar{X} = 4.46$) เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยและมีอุปกรณ์เพียงพอแก่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$) ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.27$) และทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา เท่ากับ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.23$)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 20 ข้อ โดยรวม จำแนกตามหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน/หน่วยงาน

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	Mean	Std.
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ)	1	4.30	.801
หลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนจีน)	2	4.08	
หลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิต	1	4.55	.510
หลักสูตรดุริยางคศาสตรบัณฑิต	1	4.60	.598
หลักสูตรดุริยางคศาสตรมหาบัณฑิต	2	5.00	.000
หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	9	4.67	.776
หลักสูตรทัศนมาตรศาสตร์ศาสตรบัณฑิต	5	3.98	.666
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมเกษตร)	1	4.45	.510
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการโฆษณา)	1	4.50	.513
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์)	8	4.48	.624
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการภาพยนตร์และวีดิทัศน์)	1	3.50	1.539
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์)	2	4.78	.423

หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการกีฬา)	1	3.55	.514
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการตลาด)	1	4.30	.571
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานิติศาสตร์)	1	3.05	.224
หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต	1	4.55	.669
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)	1	4.65	.587
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (นนช)	1	4.50	.513
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน)	1	3.05	.000
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์)	1	3.00	.224
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ภาคสมทบ)	1	4.70	.571
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (นนช)	1	4.65	.745
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)	1	4.95	.224
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	18	4.58	.557
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ทวิภาษา)	4	4.73	.503
หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่)	2	4.93	.267
หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต	3	4.67	.572
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทางเภสัชกรรม)	2	4.00	.716
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชอุตสาหกรรม)	6	4.71	.509
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต	1	4.65	.489
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชากายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา)	1	3.00	.000
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	2	4.85	.362
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเคมีประยุกต์)	1	5.00	.000
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์)	5	4.34	.768
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ)	3	3.98	.983
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาสารสนเทศการลงทุน)	1	5.00	.000
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวการแพทย์)	3	4.90	.303
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์)	1	3.85	.875
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)	3	4.58	.594
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ) ระบบ การศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต	3	4.43	.851
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์)	1	5.00	.000
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	1	4.15	.587
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ)	1	4.00	.918
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมการซ่อมบำรุงอากาศยาน)	1	4.00	.562
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี)	1	4.45	.510

หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า)	5	5.00	.000
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	2	4.15	.802
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ)	3	5.00	.000
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	1	4.95	.224
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	5	4.52	.611
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว)	1	4.40	.503
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การเมือง และการพัฒนาระหว่างประเทศ)	1	4.85	
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน)	4	4.10	.668
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น)	3	4.40	.785
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร)	4	4.74	.590
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)	2	4.23	.852
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาอิสลามศึกษาและภาษาอาหรับ)	1	4.60	.507
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ)	1	4.95	.224
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา)	3	4.58	.591
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการศึกษาระบบ 2 ภาษา)	2	4.78	.531
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน)	1	4.00	.000
หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต	2	3.93	.615
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ	1	4.25	.444
วิทยาลัยการแพทย์แผนตะวันออก	1	4.25	.550
วิทยาลัยการออกแบบ	4	4.50	.595
วิทยาลัยครูสุริยเทพ	3	4.63	.520
วิทยาลัยดนตรี	2	4.45	.815
วิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์	1	4.80	.410
วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม	1	4.30	.470
วิทยาลัยนานาชาติ	4	4.80	.403
วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	1	4.75	.444
วิทยาลัยแพทยศาสตร์	2	4.73	.452
วิทยาลัยเภสัชศาสตร์	1	4.50	.513
วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์	1	4.20	.410
คณะกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา	5	4.80	.402
คณะดิจิทัลอาร์ต	1	5.00	.000
คณะทัศนมาตรศาสตร์	1	5.00	.000
คณะเทคนิคการแพทย์	7	4.61	.607

คณะพยาบาลศาสตร์	3	4.62	.585
คณะรังสีเทคนิค	4	3.91	.456
คณะวิทยาศาสตร์	4	4.64	.690
คณะศิลปศาสตร์	2	4.93	.267
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3	4.50	1.097
คณะอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม	1	4.50	.742
สถาบันการทูตและการต่างประเทศ	4	4.25	.755
สถาบันการบิน	2	4.73	.452
สถาบันกีฬา	3	4.63	.490
สถาบันวิจัย	4	4.68	.471
บัณฑิตวิทยาลัย	1	5.00	.000
ฝ่ายกิจการนักศึกษา	1	4.45	.605
ศูนย์บริการวิชาการ	1	4.20	.410
ศูนย์สุวรรณภูมิศึกษา	1	4.90	.308
สำนักงานตำรวจมหาวิทยาลัยรังสิต	2	4.40	.633
สำนักงานทะเบียน	1	4.75	.686
สำนักงานนิติการ	4	4.89	.316
สำนักงานป่มเพาะธุรกิจ	2	4.73	.452
สำนักงานประกันคุณภาพ	1	5.00	.000
สำนักงานวางแผน	1	5.00	.000
สำนักงานพัฒนานวินัยนักศึกษา	1	5.00	.000
สำนักงานมาตรฐานวิชาการ	1	4.50	.513
สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	2	4.58	.712
สำนักงานศิษย์เก่าและชุมชนสัมพันธ์	3	5.00	.000
สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ	2	4.45	.504
สำนักงาน Wisdom Media	8	4.35	.621
สำนักหอสมุด	6	4.28	.620
สำนักอธิการบดี	2	4.60	.496
รวม	256		