

รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2565

หลักการและเหตุผล

สำนักหอสมุด เป็นหน่วยงานด้านการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยรังสิต มีพันธกิจในการแสวงหา และเผยแพร่ องค์ความรู้ในทางวิชาการและการวิจัย โดยการบริหารจัดการและให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ในกรอบตอบสนอง ความต้องการด้านการเรียน การสอน และการวิจัยแก่ประชาคมมหาวิทยาลัยรังสิต และสังคมไทย

ในระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดได้เก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเนื่องทุกปี

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2565 เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อ สะท้อนผลการดำเนินงาน และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุด

วิธีดำเนินการ

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

ระยะเวลาดำเนินการ

7 เมษายน - 30 มิถุนายน 2566

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ตามตัวชี้วัดในระบบประกัน คุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย
2. ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสำนักหอสมุด

ผลการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด แบ่งออกเป็น 14 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามสถานภาพ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 506 ชุด

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ	จำนวน / คน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	25	4.94
อาจารย์	137	27.08
เจ้าหน้าที่	68	13.44
นศ. ระดับบัณฑิตศึกษา	38	7.51
นศ. ระดับปริญญาตรี	238	47.04
รวม	506	100

จากตารางที่ 1 พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 47.04 อาจารย์ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 27.08 เจ้าหน้าที่ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 13.44 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 7.51 และผู้บริหาร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94

2. การจำแนกตามหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน และหน่วยงาน จำนวน 506 คน

ตารางที่ 2 จำแนกตามหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน และหน่วยงานของผู้ตอบแบบสำรวจ

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ)	1	0.20
หลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิต	7	138
หลักสูตรดุริยางคศาสตรบัณฑิต	1	0.20
หลักสูตรดุริยางคศาสตรมหาบัณฑิต	1	0.20
หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	8	1.58
หลักสูตรทัศนมาตรศาสตร์ศาสตรบัณฑิต	9	1.78
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสังคม)	14	2.77
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาศิลปะและเทคโนโลยีการประกอบอาหาร)	2	0.40
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการเขียนบทและการกำกับภาพยนตร์และโทรทัศน์)	1	0.20
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการโฆษณาและสื่อสร้างสรรค์)	3	0.59
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร)	9	1.78
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการภาพยนตร์ดิจิทัล)	1	0.20
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาคอนเทนต์และสื่อดิจิทัล)	3	0.59
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชามัลติมีเดีย)	3	0.59
นิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยุและโทรทัศน์มัลติแพลตฟอร์ม)	1	0.20
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการตลาดดิจิทัลและแบรนด์ดิ้ง)	1	0.20
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการแสดง)	2	0.40
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	10	1.98
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเขียนบทและการกำกับภาพยนตร์และโทรทัศน์)	1	0.20
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชานิเทศศาสตร์)	10	1.98
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต	6	1.19
หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต	3	0.59
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)	6	1.19
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการเงินและการลงทุน)	1	0.20
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน)	3	0.59
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาดดิจิทัลและนวัตกรรมการค้าปลีก)	1	0.20
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ)	1	0.20
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	2	0.40
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารอุตสาหกรรมกอล์ฟ)	1	0.20

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารอุตสาหกรรมกอล์ฟ)	1	0.20
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต	4	0.79
หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต	1	0.20
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสังคม)	1	0.20
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ทวิภาษา)	17	3.36
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (2.5 ปี)	2	0.40
หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต	6	1.19
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทางเภสัชกรรม)	11	2.17
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชอุตสาหกรรม)	7	1.38
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต	1	0.20
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชากายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา)	8	1.58
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเคมีประยุกต์)	2	0.40
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์)	16	3.16
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาสารสนเทศการลงทุน)	1	0.20
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร)	3	0.59
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมดิจิทัล)	7	1.38
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชารังสีเทคนิค)	3	0.59
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์)	6	1.19
หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์)	6	1.19
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)	3	0.59
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมดิจิทัล) ระบบการศึกษาทางไกล ทางอินเทอร์เน็ต	1	0.20
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์)	3	0.59
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	1	0.20
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาตจวิทยาและตจลยศาสตร์)	1	0.20
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ)	5	0.99
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) หลักสูตร นานาชาติ	1	0.20
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์)	1	0.20
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	5	0.99
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม)	1	0.20
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	1	0.20
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบนิเทศศิลป์)	1	0.20

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	2	0.40
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบ)	1	0.20
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน)	5	0.99
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น)	3	0.59
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร)	4	0.79
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส)	2	0.40
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)	10	1.98
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมเกาหลี)	4	0.79
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ)	1	0.20
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา)	2	0.40
หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเศรษฐกิจดิจิทัล)	1	0.20
หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต	3	0.59
วิทยาลัยกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา	11	2.17
วิทยาลัยการท่องเที่ยว การบริการ และการกีฬา	7	1.38
วิทยาลัยการแพทย์แผนตะวันออก	3	0.59
วิทยาลัยการออกแบบ	5	0.99
วิทยาลัยครูสุริยเทพ	7	1.38
วิทยาลัยดนตรี	3	0.59
วิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์	7	1.38
วิทยาลัยนวัตกรรมการเกษตร และเทคโนโลยีอาหาร	1	0.20
วิทยาลัยนวัตกรรมการดิจิทัลเทคโนโลยี	3	0.59
วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม	3	0.59
วิทยาลัยนานาชาติ	5	0.99
วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	6	1.19
วิทยาลัยแพทยศาสตร์	1	0.20
วิทยาลัยเภสัชศาสตร์	13	2.57
วิทยาลัยวิศวกรรมชีวการแพทย์	1	0.20
วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์	15	2.96
วิทยาลัยศิลปศาสตร์	10	1.98
คณะดิจิทัลอาร์ต	1	0.20
คณะทัศนมาตรศาสตร์	3	0.59
คณะเทคนิคการแพทย์	8	1.58
คณะนิติศาสตร์	2	0.40

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
คณะบริหารธุรกิจ	6	1.19
คณะบัญชี	5	0.99
คณะพยาบาลศาสตร์	29	5.73
คณะรังสีเทคนิค	1	0.20
คณะรัฐศาสตร์	2	0.40
คณะวิทยาศาสตร์	26	5.14
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	1	0.20
สถาบันการทูตและการต่างประเทศ	7	1.38
สถาบันการบิน	1	0.20
สถาบันกีฬา	1	0.20
สถาบันจีน-ไทยแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต (兰实大学中泰合作交流处)	4	0.79
สถาบันวิจัย	1	0.20
สถาบัน Gen. Ed.	1	0.20
บัณฑิตวิทยาลัย	1	0.20
ฝ่ายการต่างประเทศ	1	0.20
ฝ่ายบริหาร	1	0.20
ฝ่ายอาคารและสิ่งแวดลอม	1	0.20
ศูนย์บริการทางวิชาการ	1	0.20
สำนักงานกิจการนักศึกษา	1	0.20
สำนักงานตรวจสอบภายใน	1	0.20
สำนักงานนานาชาติ (สนช.)	1	0.20
สำนักงานนิติการ	1	0.20
สำนักงานบุคคล	1	0.20
สำนักงานประกันคุณภาพ	2	0.40
สำนักงานพัฒนาบุคคล	2	0.40
สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ	2	0.20
สำนักงานอธิการบดี	2	0.20
สำนักงาน Wisdom Media	10	1.98
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.20
รวม	506	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจรวม 122 หลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน/หน่วยงาน จำนวน 506 คน หลักสูตรหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน/หน่วยงานที่มีจำนวนผู้ตอบมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1

คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 5.73 อันดับที่ 2 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14 อันดับที่ 3 หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ทวิภาษา) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16 และอันดับที่ 5 วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.96

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	1	0.20
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	29	5.73
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	69	13.64
เดือนละ 1-2 ครั้ง	199	39.33
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	209	41.30
รวม	506	100

จากตารางที่ 3 มีผู้ตอบแบบสำรวจความถี่ในการเข้าใช้บริการ จำนวน 506 คน พบว่า ความถี่ที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมา ได้แก่ การเข้าใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 5.73 และการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

4. **ช่วงวันในการเข้าใช้บริการห้องสมุด** จำแนกช่วงวันการเข้าใช้บริการห้องสมุด ดังนี้ ช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ ช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ และทุกวัน

ตารางที่ 4 ช่วงวันที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุด

ช่วงวันการให้บริการห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
วันจันทร์ – วันศุกร์	302	59.68
วันเสาร์ – อาทิตย์	56	11.07
ทุกวัน	148	29.25
รวม	506	100

จากตารางที่ 4 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงวันการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 506 คน พบว่า ช่วงวันที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ ช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 56.68 รองลงมาได้แก่ ทุกวัน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และวันเสาร์ – อาทิตย์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 11.07 ตามลำดับ

5. **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 5 ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุด

ช่วงเวลาการให้บริการห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
เวลา 8.30-11.00 น.	31	6.13
เวลา 11.00-13.00 น.	46	9.09
เวลา 13.00-16.00 น.	92	18.18
เวลา 16.00-19.00 น.	21	4.15
ไม่ระบุเวลาที่แน่นอน	316	62.45
รวม	506	100

จากตารางที่ 5 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 506 คน พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการโดยไม่ระบุเวลาที่แน่นอน จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 62.45 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ช่วงเวลา 8.30-11.00 น. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 6.13 และช่วงเวลา 16.00-19.00 น. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.15 ตามลำดับ

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

ตารางที่ 6 การให้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

เคยใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดหรือไม่	จำนวน / คน	ร้อยละ
เคยใช้	411	81.23
ไม่เคยใช้	95	18.77
รวม	506	100

จากตารางที่ 6 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 506 คน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 411 คน คิดเป็นร้อยละ 81.23 และผู้ใช้บริการห้องสมุดไม่เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 18.77 โดยสรุปมากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วย 14 ข้อ ได้แก่

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 14 ข้อ ในเกณฑ์ระดับมาก โดยรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยรวม	N = 506		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและ เต็มใจในการให้บริการ	4.61	.617		มากที่สุด
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ ในเชิงวิชาการ	4.54	.647		มากที่สุด
3. บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสาร ที่เหมาะสม	4.59	.642		มากที่สุด
4. ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัย และครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.92	.860		มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	3.93	.847		มาก
6. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ	3.89	.858		มาก
7. เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และมีอุปกรณ์เพียงพอแก่การให้บริการ	4.40	.754		มาก
8. บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ	4.59	.701		มากที่สุด
9. การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ง่าย และสะดวก	4.56	.658		มากที่สุด
10. การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และ eBook ง่าย และสะดวก	4.49	.729		มาก
11. มีการประชาสัมพันธ์ทันต่อเหตุการณ์ หลาย ช่องทาง และอย่างสม่ำเสมอ	4.65	.654		มากที่สุด
12. มีป้ายแนะนำบริการชัดเจนและเพียงพอ	4.58	.621		มากที่สุด
13. มีสภาพแวดล้อมที่ดี และบรรยากาศเป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม	4.62	.611		มากที่สุด
14. มีความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.71	.570		มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.44	.758		มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้ง 14 ข้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ มีความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.71$) มากที่สุด รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในหลายช่องทางและทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 4.65$) มีสภาพแวดล้อมที่ดี และบรรยากาศเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.62$) บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม เท่ากับ บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.59$) มีป้ายแนะนำบริการชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.58$) การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดง่าย และสะดวก ($\bar{X} = 4.56$) บุคลากรห้องสมุดมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ ($\bar{X} = 4.54$) การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และ eBook ง่าย และสะดวก ($\bar{X} = 4.49$) เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และมีอุปกรณ์เพียงพอแก่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.93$) ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 3.92$) และ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.89$)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 14 ข้อ โดยรวม จำแนกตามหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน/หน่วยงาน

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	Mean	Std.
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ)	1	3.64	.497
หลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิต	7	4.63	.616
หลักสูตรดุริยางคศาสตร์บัณฑิต	1	5.00	.000
หลักสูตรดุริยางคศาสตร์มหาบัณฑิต	1	4.93	.267
หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	8	4.33	.832
หลักสูตรทัศนมาตรศาสตร์ศาสตรบัณฑิต	9	4.86	.832
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสังคม)	14	4.73	.267
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาศิลปะและเทคโนโลยีการประกอบอาหาร)	2	4.36	.951
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการเขียนบทและการกำกับภาพยนตร์และโทรทัศน์)	1	4.50	.519
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการโฆษณาและสื่อสร้างสรรค์)	3	4.57	.630
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร)	9	4.47	.745
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการภาพยนตร์ดิจิทัล)	1	5.00	.000
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาคอนเทนต์และสื่อดิจิทัล)	3	4.91	.707
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชามัลติมีเดีย)	3	4.48	.917
นิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยุและโทรทัศน์มัลติแพลตฟอร์ม)	1	4.43	.514
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการตลาดดิจิทัลและแบรนด์ดิ้ง)	1	5.00	.000

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	Mean	Std.
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการแสดง)	2	4.104.57	.508
		6.54	
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	10	4.02	.835
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเขียนบทและการกำกับภาพยนตร์และโทรทัศน์)	1	4.00	.000
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชานิเทศศาสตร์)	10	4.85	.358
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต	6	4.04	.735
หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต	3	3.14	1.690
1หลักสูตรบริการธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)	6	4.30	.576
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการเงินและการลงทุน)	1	4.00	.679
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน)	3	4.10	.576
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาดดิจิทัลและนวัตกรรมการค้าปลีก)	1	5.00	.000
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ)	1	4.14	.770
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	2	4.07	.813
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารอุตสาหกรรมกอล์ฟ)	1	4.21	.579
หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารอุตสาหกรรมกอล์ฟ)	1	4.86	.363
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต	4	4.66	.640
หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต	1	2.00	.000
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสังคม)	1	3.29	.726
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ทวิภาษา)	17	4.11	.770
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (2.5 ปี)	2	4.39	.685
หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต	6	4.17	.674
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทางเภสัชกรรม)	11	4.71	.523
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชอุตสาหกรรม)	7	4.32	.619
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต	1	4.71	.469
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชากายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา)	8	4.81	.392
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเคมีประยุกต์)	2	4.79	.418
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์)	16	4.79	4.43
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสารสนเทศการลงทุน)	1	4.36	.842
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร)	3	4.60	.497
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมดิจิทัล)	7	4.28	.797
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชารังสีเทคนิค)	3	4.36	.821
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์)	6	4.56	.683

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	Mean	Std.
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ)	6	4.56	.683
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)	3	4.36	.821
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมดิจิทัล) ระบบ การศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต	1	4.21	.802
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์)	3	4.36	.656
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	1	4.21	.802
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาดุษฎีวิทยาและดุษฎีศาสตร)	1	4.57	.852
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ)	5	4.16	.845
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)	1	4.71	.469
หลักสูตรนานาชาติ			
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์)	1	4.57	.852
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	5	4.43	.827
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม)	1	4.79	.426
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	1	4.36	.842
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบนิเทศศิลป์)	1	4.57	.852
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	2	4.68	.670
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบ)	1	4.29	.825
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน)	5	4.13	.658
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น)	3	4.13	.640
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร)	4	4.16	.596
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส)	2	3.50	1.000
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)	10	3.51	.941
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมเกาหลี)	4	4.11	.779
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ)	1	3.57	1.106
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา)	2	3.57	.585
หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเศรษฐกิจดิจิทัล)	1	4.86	.363
หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต	3	4.02	.924
วิทยาลัยกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา	11	4.55	.665
วิทยาลัยการท่องเที่ยว การบริการ และการกีฬา	7	4.53	.815
วิทยาลัยการแพทย์แผนตะวันออก	3	4.71	.457
วิทยาลัยการออกแบบ	5	4.91	.282
.282วิทยาลัยครูสุริยเทพ	7	4.72	.513
วิทยาลัยดนตรี	3	4.79	.415

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	Mean	Std.
วิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์	7	4.79	.412
วิทยาลัยนวัตกรรมการเกษตรและเทคโนโลยีอาหาร	1	4.79	.426
วิทยาลัยนวัตกรรมการดิจิทัลเทคโนโลยี	3	4.79	.415
วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม	3	4.69	.715
วิทยาลัยนานาชาติ	5	4.74	.440
วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	6	4.79	.413
วิทยาลัยแพทยศาสตร์	1	4.14	.770
วิทยาลัยเภสัชศาสตร์	13	4.16	.669
วิทยาลัยวิศวกรรมชีวการแพทย์	1	4.79	.426
วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์	15	4.74	.482
วิทยาลัยศิลปศาสตร์	10	4.48	.569
คณะดิจิทัลอาร์ต	1	5.00	.000
คณะทัศนมาตรศาสตร์	3	4.17	.660
คณะเทคนิคการแพทย์	8	4.63	.659
คณะนิติศาสตร์	2	4.64	.488
คณะบริหารธุรกิจ	6	4.61	.560
คณะบัญชี	5	4.66	.587
คณะพยาบาลศาสตร์	29	4.57	.616
คณะรังสีเทคนิค	1	4.79	.426
คณะรัฐศาสตร์	2	4.50	.509
คณะวิทยาศาสตร์	26	4.51	.722
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	1	4.64	.497
สถาบันการทูตและการต่างประเทศ	7	4.27	.832
สถาบันการบิน	1	4.27	.756
สถาบันกีฬา	1	5.00	.000
สถาบันจีน-ไทยแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต (兰实大学中泰合作交流处)	4	4.38	.728
สถาบันวิจัย	1	2.86	1.351
สถาบัน Gen. Ed.	1	4.07	.267
บัณฑิตวิทยาลัย	1	4.29	.469
ฝ่ายการต่างประเทศ	1	4.21	.579
ฝ่ายบริหาร	1	4.79	.426
ฝ่ายอาคารและสิ่งแวดล้อม	1	2.71	1.139
ศูนย์บริการทางวิชาการ	1	4.07	.267

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	Mean	Std.
สำนักงานกิจการนักศึกษา	1	5.00	.000
สำนักงานตรวจสอบภายใน	1	3.36	1.008
สำนักงานนานาชาติ (สนช.)	1	4.79	.426
สำนักงานนิติการ	1	3.00	.000
สำนักงานบุคคล	1	3.93	.267
สำนักงานประกันคุณภาพ	2	4.61	.497
สำนักงานพัฒนาบุคคล	2	4.57	.573
สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ	2	5.00	.000
สำนักงานอธิการบดี	2	4.57	.787
สำนักงาน Wisdom Media	10	4.12	.848
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	4.79	.579
รวม	506		