

รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

ประจำปีการศึกษา 2567

บทคัดย่อ

การสำรวจมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยรังสิต ที่ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ปีการศึกษา 2567 ระหว่างวันที่ 20 มีนาคม - 30 มิถุนายน 2568 โดยส่งแบบสำรวจทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ สำนักหอสมุด และเพจบุ๊กห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสำรวจจำนวน 420 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือ แบบสำรวจจำนวน 14 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ปีการศึกษา 2567 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $SD = .727$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.82$, $SD = .468$) รองลงมาคือ บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$, $SD = .569$) และมีบุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$, $SD = .558$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.28$, $SD = .825$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.32$, $SD = .837$) และทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.33$, $SD = .812$)
 2. ผู้ตอบแบบสำรวจ 420 ราย เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 53.57 อาจารย์จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 เจ้าหน้าที่จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ผู้บริหาร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และนักศึกษาระดับระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81
 3. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจจำนวน 420 คน จำแนกตามผู้ตอบแบบสำรวจตามหลักสูตรรวม 58 หลักสูตร จำนวน 240 คน หลักสูตรที่มีจำนวนผู้ตอบมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 อันดับที่ 2 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์) เท่ากับ หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 อันดับที่ 4 หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 และอันดับที่ 5 หลักสูตรบัญชีบัณฑิต เท่ากับ หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตร 6 ปี) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62
- ผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามวิทยาลัย/คณะ/หน่วยงานรวม 35 วิทยาลัย/คณะ/หน่วยงาน จำนวน 180 คน จำนวนผู้ตอบมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 อันดับที่ 2 คณะกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24 เท่ากัน อันดับที่ 3 วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 อันดับที่ 4 วิทยาลัยเภสัชศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 และอันดับที่ 5 คณะวิทยาศาสตร์ เท่ากับ สำนักงาน Wisdom Media จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

4. ความถี่ที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 44.52 รองลงมาได้แก่ การเข้าใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 18.81 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48 และการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90

5. ช่วงวันในการเข้าใช้บริการมากที่สุดคือ ช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 81.19 รองลงมาได้แก่ ทุกวัน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 15.24 และวันเสาร์ – อาทิตย์. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57

6. ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุดคือ การเข้าใช้บริการโดยไม่ระบุเวลาที่แน่นอน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 35.95 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 33.81 ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.38 ช่วงเวลา 8.30-11.00 น. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19 และช่วงเวลา 16.00-19.00 น. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 11.84

7. การใช้บริการทางเว็บไซต์สำนักหอสมุดมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดเคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 62.38 และผู้ให้บริการห้องสมุดไม่เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 37.62 โดยสรุปมากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

หลักการและเหตุผล

สำนักหอสมุด เป็นหน่วยงานด้านการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยรังสิต มีพันธกิจในการแสวงหา และเผยแพร่ องค์ความรู้ในทางวิชาการและการวิจัย โดยการบริหารจัดการและให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ในการตอบสนอง ความต้องการด้านการเรียน การสอน และการวิจัยแก่ประชาคมมหาวิทยาลัยรังสิต และสังคมไทย

ในระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดได้เก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเนื่องทุกปี

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2567 เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อ สะท้อนผลการดำเนินงาน และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุด

วิธีดำเนินการ

1. ดำเนินการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ มหาวิทยาลัย และ จัดวาง QR Code แบบสำรวจความพึงพอใจฯ ที่หน้าจอเว็บไซต์สำนักหอสมุด และที่หน้าเพนนิกห้องสมุด
2. วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis)

ระยะเวลาดำเนินการ

20 มีนาคม - 30 มิถุนายน 2568

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ตามตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย
2. ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสำนักหอสมุด

ผลการศึกษา

การศึกษความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด 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-หลักสูตร จำนวน 420 ชุด

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ	จำนวน / คน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	17	4.50
อาจารย์	120	28.57
เจ้าหน้าที่	42	10.00
นศ. ระดับบัณฑิตศึกษา	16	3.81
นศ. ระดับปริญญาตรี	225	53.57
รวม	420	100

จากตารางที่ 1 พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 53.57 อาจารย์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 เจ้าหน้าที่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ผู้บริหาร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81

2. การจำแนกตามหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน และหน่วยงาน จำนวน 420 คน

ตารางที่ 2 จำแนกตามหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน และหน่วยงานของผู้ตอบแบบสำรวจ

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิต	10	2.38
หลักสูตรดุริยางคศาสตรบัณฑิต	4	0.95
หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	7	1.67
หลักสูตรทัศนมาตรศาสตรบัณฑิต	1	0.24
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์เกมและอีสปอร์ต)	1	0.24
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาศิลปะและเทคโนโลยีการประกอบอาหาร	1	0.24
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการโฆษณาและสื่อสร้างสรรค์)	9	2.14
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร)	2	0.48
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการภาพยนตร์ดิจิทัล)	1	0.24
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการสร้างสรรค์คอนเทนต์และสื่อดิจิทัล)	2	0.24
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์การกีฬา	1	0.24
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชามัลติมีเดีย)	3	0.71
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยุและโทรทัศน์มัลติแพลตฟอร์ม)	4	0.95
หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการแสดง)	4	0.95
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชานิเทศศาสตร์)	2	0.48
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต	10	2.38
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)	2	0.48
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง	1	0.24
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการเงินและการลงทุน)	1	0.24
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาดดิจิทัลและนวัตกรรมการค้าปลีก)	7	1.67
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ)	5	1.19
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	2	0.48
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต	11	2.62
หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต	4	0.95
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาเศรษฐกิจดิจิทัล)	1	0.24

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชานิติศาสตร์)	1	0.24
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	12	2.86
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต 2.5 ปี	4	0.95
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ)	2	0.48
หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต	11	2.62
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทางเภสัชกรรม)	4	0.95
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชอุตสาหกรรม)	1	0.24
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชากายภาพบำบัด)	1	0.24
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์)	4	0.95
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) (หลักสูตรนานาชาติ)	2	0.48
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร)	2	0.48
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมดิจิทัล)	2	0.48
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์)	3	0.71
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาอาชีวอนามัยและนิติวิทยาศาสตร์)	14	3.33
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมดิจิทัล (ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต)	1	0.24
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์)	2	0.48
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า	14	3.33
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์)	1	0.24
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	9	2.14
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบนิเทศศิลป์)	2	0.48
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบภายใน)	2	0.48
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาแฟชั่นดีไซน์)	2	0.48
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	5	1.19
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน)	3	0.71
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น)	1	0.24
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส)	2	0.48
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)	24	5.71
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมเกาหลี)	5	1.19
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการทูตและการต่างประเทศ) (หลักสูตรนานาชาติ)	2	0.48
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ)	3	0.71

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม)	1	0.24
หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต	1	0.24
คณะกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา	22	5.24
คณะกรรมการดูแลและการต่างประเทศ	2	0.48
คณะดิจิทัลอาร์ต	2	0.48
คณะทัศนมาตรศาสตร์	1	0.24
คณะเทคนิคการแพทย์	5	1.19
คณะบริหารธุรกิจ	2	0.48
คณะบัญชี	4	0.95
คณะพยาบาลศาสตร์	24	5.71
คณะรัฐศาสตร์	3	0.71
คณะวิทยาศาสตร์	10	2.38
คณะเศรษฐศาสตร์	1	0.24
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	2	0.48
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	5	1.19
วิทยาลัยการแพทย์แผนตะวันออก	8	1.90
วิทยาลัยการออกแบบ	5	1.19
วิทยาลัยครูสุริยเทพ	9	2.14
วิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์	1	0.24
วิทยาลัยนวัตกรรมการดิจิทัลและเทคโนโลยี	1	0.24
วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	12	2.86
วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรมการสังคม	2	0.48
วิทยาลัยเภสัชศาสตร์	11	2.62
วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์	13	3.10
วิทยาลัยศิลปศาสตร์	9	2.14
ฝ่ายสื่อสารองค์กร	1	0.24
สถาบันจีน-ไทยแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต (兰实大学中泰合作交流处)	2	0.48
สถาบันวิจัย	2	0.48
สำนักงาน Wisdom Media	10	2.38
สำนักงานกิจการนักศึกษา	2	0.48
สำนักงานตรวจสอบภายใน	1	0.24
สำนักงานทะเบียน	1	0.24
สำนักงานนิติการ	1	0.24

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
สำนักงานประกันคุณภาพ	2	0.48
สำนักงานมาตรฐานวิชาการ	1	0.24
สำนักงานหอพัก	1	0.24
สำนักงานอาคารและสิ่งแวดล้อม	2	0.48
รวม	420	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจจำนวน 420 คน จำแนกผู้ตอบแบบสำรวจตามหลักสูตร รวม 58 หลักสูตร จำนวน 240 คน หลักสูตรที่มีจำนวนผู้ตอบมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 อันดับที่ 2 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์) เท่ากับ หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 อันดับที่ 4 หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 และอันดับที่ 5 หลักสูตรบัญชีบัณฑิต เท่ากับ หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตร 6 ปี) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62

ผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามวิทยาลัย/คณะ/หน่วยงานรวม 35 วิทยาลัย/คณะ/หน่วยงาน จำนวน 180 คน จำนวนผู้ตอบมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 อันดับที่ 2 คณะกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24 เท่ากัน อันดับที่ 3 วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 อันดับที่ 4 วิทยาลัยเภสัชศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 และอันดับที่ 5 คณะวิทยาศาสตร์ เท่ากับ สำนักงาน Wisdom Media จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

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	8	1.90
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	44	10.48
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	79	18.81
เดือนละ 1-2 ครั้ง	102	24.29
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	187	44.52
รวม	420	100

จากตารางที่ 3 มีผู้ตอบแบบสำรวจความถี่ในการเข้าใช้บริการ จำนวน 420 คน พบว่า ความถี่ที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 44.52 รองลงมา ได้แก่ การเข้าใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์

ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 18.81 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48 และการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

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

ตารางที่ 4 ช่วงวันที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุด

ช่วงวันการให้บริการห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
วันจันทร์ – วันศุกร์	341	81.19
วันเสาร์ – อาทิตย์	15	3.57
ทุกวัน	64	15.24
รวม	420	100

จากตารางที่ 4 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงวันการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 420 คน พบว่า ช่วงวันที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ ช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 81.19 รองลงมาได้แก่ ทุกวัน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 15.24 และวันเสาร์ – อาทิตย์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 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.	47	11.19
เวลา 11.00-13.00 น.	52	12.38
เวลา 13.00-16.00 น.	142	33.81
เวลา 16.00-19.00 น.	28	6.67
ไม่ระบุเวลาที่แน่นอน	151	35.95
รวม	420	100

จากตารางที่ 5 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 420 คน พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการโดยไม่ระบุเวลาที่แน่นอน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 35.95 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 33.81 ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.38 ช่วงเวลา 8.30-11.00 น. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19 และช่วงเวลา 16.00-19.00 น. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

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

ตารางที่ 6 การใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

เคยใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดหรือไม่	จำนวน / คน	ร้อยละ
เคยใช้	262	62.38
ไม่เคยใช้	158	37.62
รวม	420	100

จากตารางที่ 6 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงเวลากการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 420 คน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 62.38 และผู้ให้บริการห้องสมุดไม่เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 37.62 โดยสรุปมากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วย 14 ข้อ ได้แก่

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 14 ข้อ ในเกณฑ์ระดับมาก โดยรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยรวม	N = 420		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและ เต็มใจในการให้บริการ	4.75	.569	2	มากที่สุด
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ ในเชิงวิชาการ	4.67	.591	4	มากที่สุด
3. บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสาร ที่เหมาะสม	4.74	.558	3	มากที่สุด
4. ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัย และครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.32	.837	13	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.33	.812	12	มาก
6. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ	4.28	.825	14	มาก
7. เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และมีอุปกรณ์เพียงพอแก่การให้บริการ	4.36	.856	11	มาก
8. บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ	4.63	.666	6	มากที่สุด
9. การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ง่าย และสะดวก	4.59	.734	9	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยรวม	N = 420		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
10. การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และ eBook ง่ายและสะดวก	4.47	.767	10	มาก
11. มีการประชาสัมพันธ์ทันต่อเหตุการณ์หลายช่องทาง และอย่างสม่ำเสมอ	4.62	.682	7	มากที่สุด
12. มีป้ายแนะนำบริการชัดเจนและเพียงพอ	4.61	.711	8	มากที่สุด
13. มีสภาพแวดล้อมที่ดี และบรรยากาศเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	4.67	.695	4	มากที่สุด
14. มีความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.82	.468	1	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.56	.727		มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้ง 14 ข้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.56$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ มีความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.82$) มากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$) บุคลากรห้องสมุดมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ เท่ากับ มีสภาพแวดล้อมที่ดี และบรรยากาศเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.67$) บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.63$) มีการประชาสัมพันธ์ทันต่อเหตุการณ์หลายช่องทาง และอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.62$) มีป้ายแนะนำบริการชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.61$) การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดง่าย และสะดวก ($\bar{X} = 4.59$) การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และ eBook ง่าย และสะดวก ($\bar{X} = 4.47$) เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และมีอุปกรณ์เพียงพอแก่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$) ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.33$) ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.32$) และ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.28$)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดรายด้าน โดยรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยรวม	N = 420		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. ด้านบุคลากรห้องสมุด	4.72	.573	2	มากที่สุด
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.31	.824	6	มาก
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.49	.778	5	มาก
4. ด้านการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	4.53	.753	4	มากที่สุด
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.61	.697	3	มากที่สุด
6. ด้านสภาพแวดล้อม และความปลอดภัย	4.75	.597	1	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.56	.727		มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม และความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.75$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากรห้องสมุด ($\bar{X} = 4.72$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.61$) ด้านการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.53$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.49$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.31$)