

รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

ประจำปีการศึกษา 2568

บทคัดย่อ

การสำรวจมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยรังสิต ที่ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ปีการศึกษา 2568 ระหว่างวันที่ 20 มกราคม - 31 พฤษภาคม 2569 โดยส่งแบบสำรวจทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ สำนักหอสมุด และเพจบุ๊กห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสำรวจจำนวน 516 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือ แบบสำรวจจำนวน 14 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ปีการศึกษา 2568 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $SD = .759$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.90$, $SD = .314$) รองลงมาคือ มีสภาพแวดล้อมที่ดี และบรรยากาศเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.78$, $SD = .446$) และมีป้ายแนะนำบริการชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.72$, $SD = .489$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.59$, $SD = .884$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.67$, $SD = .808$) และทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 3.73$, $SD = .776$)
2. ผู้ตอบแบบสำรวจ 516 ราย เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 70.93 อาจารย์จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 16.09 เจ้าหน้าที่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.56 นักศึกษาระดับระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 และผู้บริหาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74
3. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจจำนวน 516 คน จำแนกตามผู้ตอบแบบสำรวจตามหลักสูตรรวม 62 หลักสูตร จำนวน 385 คน หลักสูตรที่มีจำนวนผู้ตอบมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 6.59 อันดับที่ 2 หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.04 อันดับที่ 3 หลักสูตรบัญชีบัณฑิต จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 4.84 อันดับที่ 4 หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 และอันดับที่ 5 หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.49
- ผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามวิทยาลัย/คณะ/หน่วยงานรวม 34 วิทยาลัย/คณะ/หน่วยงาน จำนวน 131 คน จำนวนผู้ตอบมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 อันดับที่ 2 คณะวิทยาศาสตร์ เท้ากับ วิทยาลัยนิเทศศาสตร์จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 อันดับที่ 4 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74 และอันดับที่ 5 คณะกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา เท้ากับ คณะทันตมาตรศาสตร์จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55

4. ความถี่ที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 26.94 รองลงมาได้แก่ การเข้าใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 25.39 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 25.19 การเข้าใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 21.12 และการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36

5. ช่วงวันในการเข้าใช้บริการมากที่สุดคือ ช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 404 คน คิดเป็นร้อยละ 78.30 รองลงมาได้แก่ ทุกวัน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44 และวันเสาร์ – อาทิตย์. จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26

6. ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุดคือ การเข้าใช้บริการโดยไม่ระบุเวลาที่แน่นอน จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 39.53 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 29.07 ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 21.71 ช่วงเวลา 8.30-11.00 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.56 และช่วงเวลา 16.00-19.00 น. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13

7. การใช้บริการทางเว็บไซต์สำนักหอสมุดมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดเคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 67.05 และผู้ให้บริการห้องสมุดไม่เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 32.95 โดยสรุปมากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

หลักการและเหตุผล

สำนักหอสมุด เป็นหน่วยงานด้านการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยรังสิต มีพันธกิจในการแสวงหา และเผยแพร่ องค์ความรู้ในทางวิชาการและการวิจัย โดยการบริหารจัดการและให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ในการตอบสนอง ความต้องการด้านการเรียน การสอน และการวิจัยแก่ประชาคมมหาวิทยาลัยรังสิต และสังคมไทย

ในระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดได้เก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเนื่องทุกปี

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2568 เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อ สะท้อนผลการดำเนินงาน และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุด

วิธีดำเนินการ

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

ระยะเวลาดำเนินการ

20 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2569

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ตามตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย
2. ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสำนักหอสมุด

ผลการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด แบ่งออกเป็น 14 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามสถานภาพ-หลักสูตร จำนวน 516 ชุด

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ	จำนวน / คน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	9	1.74
อาจารย์	83	16.09
เจ้าหน้าที่	39	7.56
นศ. ระดับบัณฑิตศึกษา	19	3.68
นศ. ระดับปริญญาตรี	366	70.93
รวม	516	100

จากตารางที่ 1 พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 70.93 อาจารย์ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 16.09 เจ้าหน้าที่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.56 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 และผู้บริหาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74

2. การจำแนกตามหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน และหน่วยงาน จำนวน 516 คน

ตารางที่ 2 จำแนกตามหลักสูตร/วิทยาลัย/คณะ/สถาบัน และหน่วยงานของผู้ตอบแบบสำรวจ

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิต	11	2.13
หลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต	1	0.19
หลักสูตรดุริยางคศาสตรบัณฑิต	1	0.19
หลักสูตรดุริยางคศาสตรมหาบัณฑิต	1	0.19
หลักสูตรทัศนมาตรศาสตรศาสตรบัณฑิต	17	3.29
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาศิลปะและเทคโนโลยีอาหาร)	2	0.39
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต	7	1.36
หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต	2	0.39
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการโฆษณาและสื่อสร้างสรรค์)	2	0.39
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร)	12	2.33
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการภาพยนตร์ดิจิทัล)	3	0.58
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการสร้างสรรค์คอนเทนต์และสื่อดิจิทัล)	3	0.58
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตรการกีฬา	1	0.19
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชามัลติมีเดีย)	2	0.39
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการตลาดดิจิทัลและแบรนด์ดิ้ง)	1	0.19
หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารการแสดง)	4	0.78
หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชานิติศาสตร์)	10	1.94
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ)	3	0.58
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง	7	1.36
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการเงินและการลงทุน)	12	2.33
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาดดิจิทัลและนวัตกรรมการการค้าปลีก)	9	1.74
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ)	2	0.39
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ)	2	0.39
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน)	7	1.36
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการธุรกิจดิจิทัล)	13	2.52
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต	26	4.84

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หลักสูตรบัณฑิตบริหารงาน	1	0.19
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม)	1	0.19
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	19	3.68
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต 2.5 ปี	8	1.55
หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต	4	0.78
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทางเภสัชกรรม)	7	1.36
หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเภสัชอุตสาหกรรม)	5	0.97
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต	13	2.52
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต	1	0.19
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชากายภาพบำบัด)	8	1.55
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการแพทย์แผนตะวันออก)	1	0.19
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเคมีประยุกต์)	1	0.19
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์)	18	3.49
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสร้างสรรค์และสื่อสังคมออนไลน์)	3	0.58
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ)	1	0.19
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร)	2	0.39
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมดิจิทัล)	1	0.19
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชารังสีเทคนิค)	1	0.19
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์)	3	0.58
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์)	12	2.33
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)	1	0.19
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมสมุนไพรและธุรกิจสุขภาพ)	1	0.19
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี)	3	0.58
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์)	26	5.04
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า)	1	0.19
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา)	7	1.36
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์)	2	0.39
หลักสูตรศิลปบัณฑิต (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์อาร์ต)	1	0.19
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการออกแบบ)	1	0.19
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร)	1	0.19
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชานวัตกรรมการท่องเที่ยว โรงแรม และไมซ์)	3	0.58
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง)	1	0.19
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาจีน)	11	2.13

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น)	10	1.94
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร)	2	0.39
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส)	2	0.39
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)	34	6.59
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมเกาหลี)	2	0.39
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการทูตและการต่างประเทศ) (หลักสูตรนานาชาติ)	1	0.19
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง)	1	0.19
หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต	2	0.39
หลักสูตรสารสนเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสังคม)	2	0.39
คณะกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา	8	1.55
คณะการทูตและการต่างประเทศ	6	1.16
คณะดิจิทัลอาร์ต	1	0.19
คณะทัศนมาตรศาสตร์	8	1.55
คณะเทคนิคการแพทย์	3	0.58
คณะนิติศาสตร์	4	0.78
คณะบัญชี	4	0.78
คณะพยาบาลศาสตร์	12	2.33
คณะรัฐศาสตร์	2	0.39
คณะวิทยาศาสตร์	11	2.13
คณะเศรษฐศาสตร์	3	0.58
วิทยาลัยการแพทย์แผนตะวันออก	5	0.97
วิทยาลัยการออกแบบ	4	0.78
วิทยาลัยครูสุริยเทพ	4	0.78
วิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์	1	0.19
วิทยาลัยนวัตกรรมการดิจิทัลและเทคโนโลยี	1	0.19
วิทยาลัยนิเทศศาสตร์	11	2.13
วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรมสังคม	1	0.19
วิทยาลัยเภสัชศาสตร์	5	0.97
วิทยาลัยวิศวกรรมชีวการแพทย์	4	0.78
วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์	7	1.36
วิทยาลัยศิลปศาสตร์	9	1.74
บัณฑิตวิทยาลัย	1	0.19

หลักสูตร / วิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / หน่วยงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
สถาบันจีน-ไทยแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต (兰实大学中泰合作交流处)	1	0.19
สำนักงาน Wisdom Media	2	0.39
สำนักงานกิจการนักศึกษา	1	0.19
สำนักงานตรวจสอบภายใน	1	0.19
สำนักงานทะเบียน	2	0.39
สำนักงานนิติการ	1	0.19
สำนักงานบ่มเพาะธุรกิจ และทริยีสินทางปัญญา	3	0.58
สำนักงานวางแผนและพัฒนา	1	0.19
สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ	1	0.19
สำนักงานหอพัก	2	0.39
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.19
รวม	516	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจจำนวน 516 คน จำแนกผู้ตอบแบบสำรวจตามหลักสูตร รวม 62 หลักสูตร จำนวน 385 คน หลักสูตรที่มีจำนวนผู้ตอบมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 6.59 อันดับที่ 2 หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.04 อันดับที่ 3 หลักสูตรบัญชีบัณฑิต จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 4.84 อันดับที่ 4 หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 และอันดับที่ 5 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.49

ผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามวิทยาลัย/คณะ/หน่วยงานรวม 34 วิทยาลัย/คณะ/หน่วยงาน จำนวน 131 คน จำนวนผู้ตอบมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 อันดับที่ 2 คณะวิทยาศาสตร์ เท้ากับ วิทยาลัยนิเทศศาสตร์จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 อันดับที่ 4 วิทยาลัยศิลปศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74 และอันดับที่ 5 คณะกายภาพบำบัดและเวชศาสตร์การกีฬา เท้ากับ คณะทัศนมาตรศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55 เท้ากัน

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	7	1.36
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	139	26.94
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	130	25.19
เดือนละ 1-2 ครั้ง	109	21.12
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	131	25.39
รวม	516	100

จากตารางที่ 3 มีผู้ตอบแบบสำรวจความถี่ในการเข้าใช้บริการ จำนวน 516 คน พบว่า ความถี่ที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 26.94 รองลงมาได้แก่ การเข้าใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 25.39 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 25.19 การเข้าใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 21.12 และการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36 ตามลำดับ

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

ตารางที่ 4 ช่วงวันที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุด

ช่วงวันการให้บริการห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
วันจันทร์ – วันศุกร์	404	78.30
วันเสาร์ – อาทิตย์	22	4.26
ทุกวัน	90	17.44
รวม	516	100

จากตารางที่ 4 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงวันการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 516 คน พบว่า ช่วงวันที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ ช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 404 คน คิดเป็นร้อยละ 78.30 รองลงมาได้แก่ ทุกวัน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44 และวันเสาร์ – อาทิตย์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 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.	39	7.56
เวลา 11.00-13.00 น.	112	21.71
เวลา 13.00-16.00 น.	150	29.07
เวลา 16.00-19.00 น.	11	2.13
ไม่ระบุเวลาที่แน่นอน	204	39.53
รวม	516	100

จากตารางที่ 5 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 516 คน พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการโดยไม่ระบุเวลาที่แน่นอน จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 39.53 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 29.07 ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 21.71 ช่วงเวลา 8.30-11.00 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.56 และช่วงเวลา 16.00-19.00 น. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ตามลำดับ

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

ตารางที่ 6 การใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

เคยใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดหรือไม่	จำนวน / คน	ร้อยละ
เคยใช้	346	67.05
ไม่เคยใช้	170	32.95
รวม	516	100

จากตารางที่ 6 มีผู้ตอบแบบสำรวจช่วงเวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 516 คน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 67.05 และผู้ให้บริการห้องสมุดไม่เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 32.95 โดยสรุปมากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วย 14 ข้อ ได้แก่

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 14 ข้อ ในเกณฑ์ระดับมาก โดยรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยรวม	N = 516		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและ เต็มใจในการให้บริการ	4.68	.490	4	มากที่สุด
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ ในเชิงวิชาการ	4.62	.535	6	มากที่สุด
3. บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสาร ที่เหมาะสม	4.58	.543	7	มากที่สุด
4. ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัย และครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.73	.776	12	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	3.67	.808	13	มาก
6. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ	3.59	.884	14	มาก
7. เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และมีอุปกรณ์เพียงพอแก่การให้บริการ	4.31	.703	10	มาก
8. บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ	4.52	.615	8	มากที่สุด
9. การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ง่าย และสะดวก	4.49	.609	9	มาก
10. การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และ eBook ง่าย และสะดวก	4.27	.862	11	มาก
11. มีการประชาสัมพันธ์ทันต่อเหตุการณ์ หลายช่องทาง และอย่างสม่ำเสมอ	4.66	.517	5	มากที่สุด
12. มีป้ายแนะนำบริการชัดเจนและเพียงพอ	4.72	.489	3	มากที่สุด
13. มีสภาพแวดล้อมที่ดี และบรรยากาศเป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม	4.78	.446	2	มากที่สุด
14. มีความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.90	.314	1	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.40	.759		มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้ง 14 ข้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ มีความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.90$) มากที่สุด รองลงมาคือ มีสภาพแวดล้อมที่ดี และบรรยากาศเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.78$) มีป้ายแนะนำบริการชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.72$) บุคลากรห้องสมุดมีความกระตือรือร้นและ

เต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) การประชาสัมพันธ์ทันต่อเหตุการณ์หลายช่องทาง และอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.66$) บุคลากรห้องสมุดมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ ($\bar{X} = 4.62$) บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.58$) บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.52$) การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดง่าย และสะดวก ($\bar{X} = 4.49$) เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และมีอุปกรณ์เพียงพอแก่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และ eBook ง่าย และสะดวก ($\bar{X} = 4.27$) ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 3.73$) ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.67$) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.59$)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดรายด้าน โดยรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยรวม	N = 516		ลำดับที่	การแปลผล
	Mean	SD		
1. ด้านบุคลากรห้องสมุด	4.63	.523	3	มากที่สุด
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.66	.826	6	มาก
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.42	.668	4	มาก
4. ด้านการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	4.38	.754	5	มาก
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.69	.504	2	มากที่สุด
6. ด้านสภาพแวดล้อม และความปลอดภัย	4.84	.390	1	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.40	.759		มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม และความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.84$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.69$) ด้านบุคลากรห้องสมุด ($\bar{X} = 4.63$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.42$) ด้านการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.38$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.66$)

