

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
ประจำปีการศึกษา 2555**

นฤมล พุกาศศิลป์*
รัตนภรณ์ กาศโอสถ**

ความเป็นมา

การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเป็นประจำทุกปี เพื่อต้องการสร้างความมั่นใจว่าสำนักหอสมุด ได้จัดบริการแก่ผู้ใช้ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นเครื่องมือในการได้ข้อมูลมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักหอสมุดได้ประยุกต์ใช้แนวทางมาตรฐาน LibQUAL ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิจัยแห่งอเมริกัน ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 1,100 ชุด โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและได้รับแบบสำรวจกลับคืนจำนวน 986 ชุด

* รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

** หัวหน้าแผนกพัฒนา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

สถานที่ทำการสำรวจ

- กลุ่มผู้บริหาร และคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรังสิต ส่งแบบสำรวจไปให้ยังหน่วยงาน /คณะ ที่สังกัด
- กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี เก็บแบบสำรวจจากผู้เข้ามาใช้ห้องสมุดบริเวณชั้น 2 ชั้น 3 และชั้น 5 ของอาคารหอสมุด
- กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ห้องสมุดศูนย์ศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และห้องสมุดศูนย์ศึกษาวិชาด

ระยะเวลาในการเก็บแบบสำรวจ

ระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสภาพและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ
2. นำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักหอสมุด และสามารถวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจได้ใช้แนวทางมาตรฐานของ LibQUAL ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยให้เลือกเพียง 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ คำถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ลักษณะคำถามเป็นชนิดมาตราประมาณค่า โดยมีความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยวิเคราะห์ผลออกมาเป็นเกณฑ์ 3 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.01 – 5.00 มีค่าเท่ากับ ดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.00 – 4.00 มีค่าเท่ากับ ดี

ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.00 มีค่าเท่ากับ พอใช้

ตอนที่ 3 คำถามให้เลือกตอบโดยจัดอันดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

ผลการสำรวจ

จากการแจกแบบสำรวจผู้ให้ ทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา จำนวน 1,100 ชุด ได้รับแบบสำรวจกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 986 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.64 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจและประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	38	3.85
อาจารย์	63	6.39
เจ้าหน้าที่	10	1.01
นักศึกษาระดับปริญญาโท	271	27.48
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	604	61.26
รวม	986	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 604 คน คิดเป็นร้อยละ 61.26 รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 27.48 และอาจารย์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 6.39

1.2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	33	3.35
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	346	35.09
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	148	15.01
เดือนละ 1-2 ครั้ง	289	29.31
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	165	16.73
ไม่ระบุ	5	0.51
รวม	986	100.00

จากตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดพบว่า ผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 346 คน คิดเป็นร้อยละ 35.09 เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 1- 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ รองลงมา 289 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31 เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด เดือนละ 1-2 ครั้ง และเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 165 คน คิดเป็น 16.73 % ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบจำนวนน้อยที่สุด 33 คน คิดเป็นร้อยละ 3.35 เข้าใช้ทุกวัน

1.3 เวลาที่เข้าใช้สำนักหอสมุด

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เวลา 8.30 – 11.00 น.	82	8.32
เวลา 11.01 – 13.00 น.	219	22.21
เวลา 13.01 – 16.00 น.	347	35.18
เวลา 16.01 – 21.00 น.	273	27.69
เวลาไม่แน่นอน	59	5.98
ไม่ระบุ	6	0.61
รวม	986	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 13.01 – 16.00 น. จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 35.18 รองลงมา เข้าใช้สำนักหอสมุดในช่วงเวลา 16.01- 21.00 น. จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 27.69 ช่วงเวลา 11.01-13.00 น. จำนวน 219

คน คิดเป็นร้อยละ 22.21 และช่วงเวลา 8.30 – 11.00 น. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 8.32 ตามลำดับ สำหรับช่วงเวลาที่ใช้เข้าใช้น้อยที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 5.98 คือ เวลาไม่แน่นอน เป็นที่สังเกตว่าในปีการศึกษา 2555 ช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้ส่วนใหญ่ จะอยู่ในช่วงเวลาดังแต่ 13.01 -21.00 น. เหมือนกับในปีการศึกษา 2554 จากผลสำรวจนี้ ทำให้สำนักหอสมุดฯ จำเป็นต้องคำนึงถึงการเตรียมการให้บริการต่างๆ ที่พร้อมและสามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในช่วงเวลาดังกล่าว

1.4 การเข้าใช้ห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4 การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานะ

การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	เคยใช้	27	2.81
	ไม่เคยใช้	9	0.94
อาจารย์	เคยใช้	43	4.48
	ไม่เคยใช้	18	1.88
เจ้าหน้าที่	เคยใช้	5	0.52
	ไม่เคยใช้	5	0.52
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	เคยใช้	265	27.60
	ไม่เคยใช้	327	34.06
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	เคยใช้	182	18.96
	ไม่เคยใช้	79	8.23
รวม	เคยใช้	522	54.38
	ไม่เคยใช้	438	45.63

จากตารางที่ 4 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีผู้ตอบว่า เคยใช้ สูงสุด จำนวน 522 คน คิดเป็นร้อยละ 54.38 จำแนกเป็นผู้บริหาร 27 คน อาจารย์ 43 คน เจ้าหน้าที่ 5 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 265 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 182 คน และผู้ตอบว่าไม่เคยใช้ มีจำนวน 438 คน คิดเป็นร้อยละ 45.63 จำแนกเป็นผู้บริหาร 9 คน อาจารย์ 18 คน เจ้าหน้าที่ 5 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 327 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 79 คน จากผลจะเห็นว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มของนักศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งมีจำนวนการไม่เคยใช้มากกว่าเคยใช้ ดังนั้นสำนักหอสมุดฯ จึงควรมีวิธีการที่จะทำให้นักศึกษาในระดับปริญญาตรีทราบถึงวิธีการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ทำการประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีต่างๆ มีการจัดอบรมแนะนำวิธีการใช้บริการให้กับนักศึกษากลุ่มนี้อย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลสรุปผลเกี่ยวกับการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านผู้ให้บริการ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
ผู้ให้บริการ			
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.12	0.74	ดีมาก
- มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.07	0.76	ดีมาก
- มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ	4.00	0.78	ดี
- มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม	4.11	0.74	ดีมาก
- มีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ และทั่วถึง	3.90	0.80	ดี
- มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน- หลัง	4.17	0.73	ดีมาก
รวม	4.06	0.63	ดีมาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 4.06$) ที่มีผู้ตอบมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.17$) รองลงมาได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.12$) และมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.11$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ มีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.90$)

ซึ่งจากผลสำรวจในปีการศึกษา 2555 พบว่าด้านผู้ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นกว่าในปีการศึกษา 2554 (ซึ่งมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.99$) และที่น่าสังเกตคือ ข้อที่มีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง จะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเหมือนกับในปีการศึกษา 2554 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้อาจมองว่าจำนวนผู้ให้บริการนั้นยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบริการต่างๆ ที่ผู้ใช้มาติดต่อ สำนักหอสมุดจึงควรต้องมีการปรับจำนวนบุคลากรให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในจุดที่มีการให้บริการและต้องติดต่อกับผู้ใช้ตลอดเวลา

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ		แปล ความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
ทรัพยากรสารสนเทศ			
หนังสือ			
- มีความทันสมัย	3.56	0.90	ดี
- มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.45	0.94	ดี
- มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.52	0.97	ดี
วารสาร			
- มีความทันสมัย	3.78	0.84	ดี
- มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.60	0.86	ดี
- มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.54	0.92	ดี
สื่อโสตทัศน์			
- มีความทันสมัย	3.72	0.94	ดี
- มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.61	0.95	ดี
- มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.62	0.96	ดี
หนังสือพิมพ์			
- มีความหลากหลาย	3.97	0.86	ดี
- มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.83	0.88	ดี
ฐานข้อมูลครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.69	0.92	ดี
รวม	3.66	0.67	ดี

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 3.66$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ หนังสือพิมพ์มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.97$) รองลงมาได้แก่ หนังสือพิมพ์มีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.83$) และวารสารมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.78$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ หนังสือมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.45$) หนังสือมีเนื้อหาครอบคลุม ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.52$) และ วารสารมีเนื้อหาครอบคลุม ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.54$)

เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2554 (ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.44) พบว่า ในปีการศึกษา 2555 ด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น ซึ่งเป็นไปได้ว่าทางสำนักหอสมุดมีการปรับแนวทางในการจัดหา ให้เป็นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังมีการติดต่อ

ประสานงานกับอาจารย์ในคณะต่างๆ และปรับกลวิธีการดำเนินงานให้เกิดการซื้อที่รวดเร็วขึ้น รวมทั้งพยายามประชาสัมพันธ์ติดต่อกับคณะต่างๆ มากขึ้น แต่สิ่งที่ทางสำนักหอสมุดต้องนำไปพิจารณาและหาแนวทางในการแก้ไขนั้น ได้แก่ในเรื่องของจำนวนหนังสือ และเนื้อหา โดยจะต้องพิจารณาแนวทางในการบอกรับโดยเน้นการบอกรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอีก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้ได้มากขึ้น และพยายามให้มีการประสานงานกับคณะต่างๆ มีการติดต่อกับอาจารย์อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการช่วยการคัดเลือกหนังสือต่างๆ ให้มีเนื้อหาการเรียนการสอนที่หลากหลายและตรงกับความต้องการ รวมทั้งให้ผู้มีส่วนร่วมในการคัดเลือก หรือเสนอแนะหนังสือเพิ่มมากขึ้น

2.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
เครื่องมือและอุปกรณ์			
- เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล Webpac มีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการ	3.57	0.95	ดี
- เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.52	0.97	ดี
- เครื่องยืมด้วยตนเองอัตโนมัติมีจำนวนเพียงพอ	3.68	0.96	ดี
- เครื่องคืนด้วยตนเองอัตโนมัติมีจำนวนเพียงพอ	3.74	0.93	ดี
- จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน	3.80	0.98	ดี
รวม	3.66	0.78	ดี

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 3.66$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi) เพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.80$) รองลงมาได้แก่ เครื่องคืนด้วยตนเองอัตโนมัติ (Book Return) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.74$) และเครื่องยืมด้วยตนเองอัตโนมัติมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.68$) ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.52$) และ เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล WebPac มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.57$)

2.4 ด้านการเข้าถึงข้อมูล

ตารางที่ 8 **ระดับความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูล**

ด้านการเข้าถึงข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
การเข้าถึงข้อมูล			
- การสืบค้นฐานข้อมูล Webpac มีขั้นตอนที่สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	3.84	0.85	ดี
- การแสดงผลการสืบค้นบนหน้าจอที่ได้จากฐานข้อมูล Webpac มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอกับความต้องการ	3.80	0.85	ดี
- การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ ผลที่ได้ตรงต่อความต้องการและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	3.78	0.86	ดี
รวม	3.81	0.79	ดี

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงข้อมูล อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 3.81$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับ คือ การสืบค้นฐานข้อมูล WebPac มีขั้นตอนที่สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.84$) รองลงมาได้แก่ การแสดงผลการสืบค้นบนหน้าจอที่ได้จากฐานข้อมูล WebPac มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.80$) และการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ ผลที่ได้ตรงต่อความต้องการและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.78$) ตามลำดับ

2.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร			
- เอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์	3.67	0.91	ดี
- โคมเพจของห้องสมุด ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ และรายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน	3.77	0.82	ดี
- มีการติดประกาศให้ข้อมูล / ข่าวสารความรู้ที่ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ	3.72	0.83	ดี
- การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ มีความน่าสนใจ	3.68	0.86	ดี
- มีป้ายบอกข้อความและประกาศ ต่างๆ อย่างชัดเจน	3.74	0.82	ดี
- มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารบน Facebook, Twitter	3.71	0.95	ดี
รวม	3.72	0.70	ดี

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 3.72$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ โคมเพจของห้องสมุดให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์และรายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.77$) รองลงมา มีป้ายบอกข้อความและประกาศต่างๆ อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.74$) และการติดประกาศให้ข้อมูล/ข่าวสารความรู้ที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.72$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เอกสาร/แผ่นพับให้รายละเอียดและแนะนำวิธีใช้อย่างครบถ้วน และชัดเจนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.67$)

2.6 ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์			
- มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ	3.75	0.95	ดี
- มีจำนวนตู้รับฝากสิ่งของเพียงพอและเหมาะสม	3.65	0.97	ดี
- มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาเพียงพอ	3.76	0.90	ดี
- มีห้องบริการศึกษากลุ่มเพียงพอ	3.47	1.07	ดี
- มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	3.92	0.83	ดี
- มีอุณหภูมิและระบบระบายอากาศที่เหมาะสม	3.92	0.84	ดี
- บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเหมาะสมแก่การนั่งอ่าน	3.91	0.89	ดี
- ตู้น้ำดื่มมีจำนวนเพียงพอ	3.61	1.04	ดี
- ห้องน้ำมีความสะอาด	3.76	0.97	ดี
รวม	3.76	0.67	ดี

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 3.76$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม และมีอุณหภูมิและระบบระบายอากาศที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.92$) เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเหมาะสมกับการนั่งอ่าน ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.91$) และมีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาเพียงพอ กับห้องน้ำมีความสะอาด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.76$) เท่ากัน สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้ายเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีห้องบริการศึกษากลุ่ม (Group Study Room) เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.47$) มีตู้น้ำดื่มจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.61$) และมีจำนวนตู้รับฝากสิ่งของอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.65$)

สำหรับในด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ จะเห็นได้ว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การมีห้องบริการศึกษากลุ่ม (Group Study Room) ไม่เพียงพอ แสดงให้เห็นได้ว่าผู้ใช้มีความต้องการใช้บริการห้องศึกษากลุ่มมากขึ้น ซึ่งจากแนวโน้มการใช้บริการในปีที่ผ่านมาพบว่าผู้ใช้ในระดับปริญญาตรีมีการใช้บริการเพิ่มจำนวนมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงอยู่ระหว่างก่อนสอบ ระหว่างภาค การศึกษาและปลายภาคการศึกษา ทางสำนักหอสมุดฯ จึงควรที่จะมีการดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ในส่วนการให้บริการที่เป็นห้องศึกษากลุ่มให้เพิ่มจำนวนมากขึ้น

จากการสำรวจผลความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.78 โดยแยกรายด้านทั้ง 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

ด้านผู้ให้บริการ	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย 4.06
ด้านการเข้าถึงข้อมูล	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย 3.81
ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย 3.76
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย 3.72
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย 3.66
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย 3.66

ตอนที่ 3 สิ่งที่ใช้ต้องการให้สำนักหอสมุดฯ ปรับปรุง โดยเรียงตามลำดับความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับ ในด้านต่างๆ คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ ด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบออนไลน์

จากผลสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้สำนักหอสมุดฯ ปรับปรุง ในเรื่อง que คิดว่าเป็นสิ่งสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	413.67	คะแนน
อันดับที่ 2	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	344.00	คะแนน
อันดับที่ 3	ด้านการเข้าถึงข้อมูล	247.33	คะแนน

การนำผลการสำรวจไปใช้ประโยชน์

จากการสังเกต จะเห็นได้ว่าในอันดับที่ 1 และ 2 ที่ผู้ใช้ต้องการให้สำนักหอสมุดฯ มีการปรับปรุง คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีความสอดคล้องกับผลสำรวจที่เป็นรายด้าน ซึ่งทั้ง 2 ด้านนี้มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ 3.66 เท่ากัน สำนักหอสมุดฯ จึงควรมีการหาแนวทางและปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินการทั้ง 2 ด้าน ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. มีนโยบาย ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเน้นให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และทันที่ทันใด และมีวิธีการ หรือกำหนดแนวทางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นรูปเล่มให้มีความหลากหลาย และเป็นสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจอย่างต่อเนื่อง
2. ให้บรรณารักษ์ประสานงานประจำคณะฯ มีการติดต่อและประสานกับอาจารย์ภายในคณะ ให้ใกล้ชิดมากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์ในการขอความร่วมมือในเรื่องต่างๆ เช่น ในการช่วยคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการการแจ้งผล การทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศของคณะฯ การใช้งบประมาณ เป็นต้น

3. ให้ผู้ใช้โดยเฉพาะนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา มีส่วนร่วมมากขึ้นในการแนะนำ และเสนอข้อทรัพยากรสารสนเทศ โดยหาวิธีการ หรือช่องทางที่นักศึกษาสามารถติดต่อกับสำนักหอสมุดฯ ได้อย่างสะดวก
4. ทำการประชาสัมพันธ์ และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่ห้องสมุดมีในช่องทางต่างๆ รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่จะส่งเสริมให้ผู้ใช้ได้รับรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ของห้องสมุด

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

1. จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์มาเพิ่มจำนวนในจุดการให้บริการสืบค้น
2. มีการจัดทำแผนในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่มาทดแทนเครื่องเก่าทุก 5 ปี

สำหรับด้านการเข้าถึงข้อมูลซึ่งเป็นอันดับ 3 ทางสำนักหอสมุดฯ ควรมีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ หรือรูปแบบการสืบค้นให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกยิ่งขึ้น เช่นการให้หัวข้อ การใช้คำสำคัญ เป็นต้น

จากข้อสรุปดังกล่าวสำนักหอสมุดได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปใช้ในการปรับปรุงการบริการและการบริหาร โดยได้นำเสนอในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด และได้จัดทำเป็นโครงการพัฒนาในด้านต่างๆ ไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป

ผู้เขียนทั้งสองในฐานะผู้รับผิดชอบในการสำรวจครั้งนี้ ขอทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต ขอขอบคุณผู้ใช้บริการทุกท่าน ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น