

# สรุปผล การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2554

นฤมล พุกยศิลป์\*  
รัตนาภรณ์ กาศโอสถ\*\*

## ความเป็นมา

การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเป็นประจำทุกปี เพื่อต้องการสร้างความมั่นใจว่าสำนักหอสมุด ได้จัดบริการแก่ผู้ใช้ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญได้อย่างมีคุณภาพและเป็นเครื่องมือในการได้ข้อมูลมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักหอสมุดได้ประยุกต์ใช้แนวทางมาตรฐาน LibQUAL ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิจัยแห่งอเมริกัน ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการในด้านต่างๆ 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 เจ้าหน้าที่และนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 1,100 ชุด โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและได้รับแบบสำรวจกลับคืนจำนวน 742 ชุด

\*รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและบริการ และหัวหน้าแผนกบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

\*\* หัวหน้าแผนกพัฒนา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

## สถานที่ทำการสำรวจ

- กลุ่มผู้บริหาร และคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรังสิต ส่งแบบสำรวจไปยังหน่วยงาน /คณะ ที่สังกัด
- กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี เก็บแบบสำรวจจากผู้ที่ใช้ห้องสมุดบริเวณชั้น 2 ชั้น 3 และชั้น 5 ของอาคารหอสมุด
- กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ห้องสมุดศูนย์ศึกษาสาทรธานี และห้องสมุดศูนย์ศึกษาวิภาวดี

## ระยะเวลาในการเก็บแบบสำรวจ

ระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2555

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสภาพและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
2. นำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักหอสมุด และสามารถวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

## เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจได้ใช้แนวทางมาตรฐานของ LibQUAL ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการในด้านต่าง ๆ 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** คำถามให้เลือกตอบโดยจัดอันดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

#### ผลการสำรวจ

จากการแจกแบบสำรวจผู้ใช้ ทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา จำนวน 1,100 ชุด ได้รับแบบสำรวจกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 742 ชุด คิดเป็นร้อยละ 67.45 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจและประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	36	4.90
อาจารย์	124	16.70
เจ้าหน้าที่	42	5.70
นักศึกษาระดับปริญญาโท	57	7.70
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	483	65.10
รวม	742	100

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 483 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 รองลงมาเป็นอาจารย์จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และเจ้าหน้าที่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70

## 1.2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	33	4.40
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	218	29.40
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	182	24.50
เดือนละ 1-2 ครั้ง	187	25.20
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	119	16.00
ไม่ระบุ	3	0.40
รวม	742	100

จากตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด พบว่าผู้ใช้งานมากที่สุด 218 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ รองลงมา 187 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด เดือนละ 1-2 ครั้ง และเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 3-4 ครั้ง / สัปดาห์ คิดเป็น 24.50 % ตามลำดับ ส่วนจำนวนน้อยที่สุด 33 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 เข้าใช้ทุกวัน

### 1.3 เวลาที่ใช้สำนักหอสมุด

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เวลา 8.30 – 11.00 น.	70	9.40
เวลา 11.01 – 13.00 น.	118	15.90
เวลา 13.01 – 16.00 น.	317	42.70
เวลา 16.01 – 21.00 น.	172	23.20
เวลาอื่น ๆ	56	7.50
ไม่ระบุ	9	1.20
รวม	742	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 13.01 –16.00 น. จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมา เข้าใช้สำนักหอสมุดในช่วงเวลา 16.01- 21.00 น. จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 และช่วงเวลา 11.01-13.00 น. จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 ตามลำดับ สำหรับช่วงเวลาที่ใช้ใช้น้อยที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 คือ เวลาอื่น ๆ

#### 1.4 การเข้าใช้ห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4 การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

เคยใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยใช้	402	54.20
ไม่เคยใช้	323	43.50
ไม่ระบุไม่ระบุ	17	2.30
รวม	742	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้เคยใช้บริการของห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

#### 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	
<b>ผู้ให้บริการ</b>			
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.06	0.79	ดีมาก
- มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.03	0.79	ดีมาก
- มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ	3.87	0.94	ดี
- มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม	4.01	0.77	ดีมาก
- มีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง	3.85	0.85	ดี
- มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ	4.14	0.78	ดีมาก
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.82</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการเป็นรายข้อในจำนวน 6 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก 3 ข้อ และระดับดี 2 ข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับดีมาก ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (= 4.14) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดี มีค่าสูงสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ (= 3.87)

## 2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
<b>ทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
<b>หนังสือ</b>			
- มีความทันสมัย	3.53	0.91	ดี
- มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.45	0.94	ดี
- มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.50	0.98	ดี
<b>วารสาร</b>			
- มีความทันสมัย	3.62	1.01	ดี
- มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.42	1.04	ดี
- มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.38	1.06	ดี
<b>สื่อโสตทัศน</b>			
- มีความทันสมัย	3.19	1.35	ดี
- มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.05	1.29	ดี
- มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.10	1.33	ดี
<b>หนังสือพิมพ์</b>			
- มีความหลากหลาย	3.65	1.26	ดี
- มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.47	1.20	ดี
ฐานข้อมูลครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.50	1.09	ดี
การจัดเรียงหนังสือบนชั้นมีความถูกต้องและค้นหาได้ง่าย	3.70	0.92	ดี
การจัดเรียงวารสารบนชั้นมีความถูกต้องและค้นหาได้ง่าย	3.64	1.06	ดี
การจัดเรียงหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังสามารถค้นหาได้ง่าย	3.38	1.34	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.44</b>	<b>1.12</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศออกเป็นรายชื่อซึ่งมี 15 ชื่อ พบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดเรียงหนังสือบนชั้นมีความถูกต้องและค้นหาได้ง่าย ( $= 3.70$ ) รองลงมาได้แก่ หนังสือพิมพ์มีความหลากหลาย ( $= 3.65$ ) และการจัดเรียงวารสารบนชั้นมีความถูกต้องและค้นหาได้ง่าย ( $= 3.64$ ) สำหรับในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ สื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ ( $= 3.05$ )

### 2.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
<b>เครื่องมือและอุปกรณ์</b>			
- เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล webpac มีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการ	3.59	1.20	ดี
- เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.22	1.20	ดี
- เครื่องยืมด้วยตนเองอัตโนมัติมีจำนวนเพียงพอ	3.25	1.29	ดี
- เครื่องคืนด้วยตนเองอัตโนมัติมีจำนวนเพียงพอ	3.31	1.24	ดี
- จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน	3.50	1.33	ดี
<b>รวม</b>	3.37	1.69	ดี

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามรายชื่อจำนวน 5 ชื่อ พบว่าอยู่ในระดับดีทุกชื่อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล WebPac มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $= 3.59$ ) รองลงมาได้แก่ มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi) เพียงพอต่อความต้องการ ( $= 3.50$ ) และเครื่องคืนด้วยตนเองอัตโนมัติ (Book Return) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $= 3.31$ ) ตามลำดับ สำหรับชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $= 3.22$ )

## 2.4 ด้านการเข้าถึงข้อมูล

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงข้อมูล

ด้านการเข้าถึงข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
<b>การเข้าถึงข้อมูล</b>			
- การสืบค้นฐานข้อมูล webpac มีขั้นตอนที่สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	3.64	1.06	ดี
- การแสดงผลการสืบค้นบนหน้าจอที่ได้จากฐานข้อมูล webpac มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอต่อความต้องการ	3.53	1.03	ดี
- การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ ผลที่ได้ตรงต่อความต้องการและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	3.49	1.08	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>1.06</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามรายชื่อจำนวน 3 ชื่อ พบว่าอยู่ในระดับดี เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสืบค้นฐานข้อมูล WebPac มีขั้นตอนที่สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน (= 3.64) รองลงมาได้แก่ การแสดงผลการสืบค้นบนหน้าจอที่ได้จากฐานข้อมูล WebPac มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอต่อความต้องการ (= 3.53) และการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ ผลที่ได้ตรงต่อความต้องการและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (= 3.49) ตามลำดับ

## 2.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร			
- เอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์	3.31	1.20	ดี
- โชมเพจของห้องสมุด ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ และรายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน	3.56	1.00	ดี
- มีการติดประกาศให้ข้อมูล / ข่าวสารความรู้ ที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ	3.51	1.04	ดี
- การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ มีความน่าสนใจ	3.40	1.11	
- มีป้ายบอกข้อความและประกาศ ต่างๆ อย่างชัดเจน	3.58	0.98	ดี
รวม	3.47	1.07	ดี

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามรายชื่อ ซึ่งมีจำนวน 5 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีป้ายบอกข้อความและประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน (= 3.58) รองลงมาได้แก่ โสมเพจของห้องสมุดให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์และรายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน (= 3.56) และการตีประกาศให้ข้อมูล/ข่าวสารความรู้ที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ (= 3.51) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เอกสาร/แผ่นพับให้รายละเอียดและแนะนำวิธีใช้อย่างครบถ้วนและชัดเจน (= 3.31)

## 2.6 ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์			
- มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ	3.65	1.03	ดี
- มีจำนวนตู้รับฝากสิ่งของเพียงพอและเหมาะสม	3.28	1.32	ดี
- ตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาเพียงพอ	3.47	1.19	ดี
- มีห้องบริการศึกษากลุ่มเพียงพอ	3.09	1.35	ดี
- มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	3.90	0.86	ดี
- มีอุณหภูมิและระบบระบายอากาศที่เหมาะสม	3.94	0.91	ดี
- บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเหมาะสมแก่การนั่งอ่าน	3.85	0.93	ดี
- ตู้น้ำดื่มมีจำนวนเพียงพอ	3.06	1.30	ดี
- ห้องน้ำมีความสะอาด	3.61	1.07	ดี
รวม	3.54	1.11	ดี

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามรายชื่อจำนวน 10 ชื่อ พบว่าอยู่ในระดับดีทุกชื่อ สำหรับชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีอุณหภูมิและระบบระบายอากาศที่เหมาะสม (=3.94) รองลงมาได้แก่ มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม (=3.90) และบรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเหมาะสมกับการนั่งอ่าน (= 3.85) สำหรับชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 อันดับเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีตู้น้ำดื่มจำนวนเพียงพอ (= 3.06) และมีห้องบริการศึกษากลุ่ม (Group Study Room) เพียงพอ (= 3.09)

จากการสำรวจผลความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีทุกด้านมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.56 โดยแยกรายด้านทั้ง 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

ด้านผู้ให้บริการ	อยู่ในระดับ	ดี	มีค่าเฉลี่ย	3.99
ด้านการเข้าถึงข้อมูล	อยู่ในระดับ	ดี	มีค่าเฉลี่ย	3.55
ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ	อยู่ในระดับ	ดี	มีค่าเฉลี่ย	3.54
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	อยู่ในระดับ	ดี	มีค่าเฉลี่ย	3.47
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	อยู่ในระดับ	ดี	มีค่าเฉลี่ย	3.44
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	อยู่ในระดับ	ดี	มีค่าเฉลี่ย	3.37

**ตอนที่ 3** สิ่งที่ต้องการให้สำนักหอสมุดฯ ปรับปรุง โดยเรียงตามลำดับความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับ

ผลสำรวจได้ให้ผู้ใช้จัดอันดับความสำคัญมากที่สุด ในเรื่อง que คิดว่าสำนักหอสมุดควรต้องมีการปรับปรุงเป็นอันดับแรกๆ ในด้านต่างๆ คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ ด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบออนไลน์

จากผลสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้สำนักหอสมุดฯ ปรับปรุง ในเรื่อง que คิดว่าเป็นสิ่งสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	303.67	คะแนน
อันดับที่ 2	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	248.33	คะแนน
อันดับที่ 3	ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ	163	คะแนน

## การนำผลการสำรวจไปใช้ประโยชน์

สำนักหอสมุดได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปใช้ในการปรับปรุงการบริการและการบริหาร โดยได้นำเสนอในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด และสำนักหอสมุดได้จัดทำเป็นโครงการพัฒนาในด้านต่างๆ ไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป

ผู้เขียนทั้งสองในฐานะผู้รับผิดชอบในการสำรวจครั้งนี้ ขอทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต ขอบพระคุณผู้ให้บริการทุกท่าน ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น