

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2553

นฤมล พงษ์ศิลป์*

รัตนภรณ์ กาศโอสถ**

ความเป็นมา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต มีพันธกิจในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมุ่งเน้นการแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ บริการที่หลากหลาย สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ พร้อมส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงการขยายขอบเขตบริการทางวิชาการสำหรับผู้ให้สามารถใช้บริการร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อประโยชน์ส่วนรวมในการพัฒนาประเทศ เป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อเผยแพร่ และให้บริการแก่ผู้ใช้ นอกจากนี้สำนักหอสมุดมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ ประกอบด้วย ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ จึงถือว่าเป็นภารกิจ อันสำคัญยิ่ง

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

วัตถุประสงค์

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 1,100 ชุด โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและได้รับแบบสำรวจกลับคืนจำนวน 899 ชุด

* รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและบริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต

** หัวหน้าแผนกพัฒนา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

สถานที่ทำการสำรวจ

- กลุ่มผู้บริหาร และคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรังสิต ส่งแบบสำรวจไปให้ยังหน่วยงาน/คณะ ที่สังกัด
- กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี เก็บแบบสำรวจจากผู้เข้ามาใช้ห้องสมุด บริเวณชั้น 2 ชั้น 3 และชั้น 5 ของอาคารหอสมุด
- กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ห้องสมุดศูนย์ศึกษาศาสนาฯ และห้องสมุดศูนย์ศึกษาวิภาวดี

ระยะเวลาในการเก็บแบบสำรวจ

ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2554 เป็นเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสภาพและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ
2. นำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักหอสมุด และสามารถวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจได้ใช้แนวทางมาตรฐานของ LibQUAL ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการในด้านต่างๆ 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

จากการแจกแบบสำรวจผู้ใช้ ทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา จำนวน 1,100 ชุด ได้รับแบบสำรวจกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 899 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.72 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจและประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	40	4.45
อาจารย์	165	18.35
เจ้าหน้าที่	69	7.68
นักศึกษาระดับปริญญาโท	61	6.79
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	564	62.74
รวม	899	100

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 564 คน คิดเป็นร้อยละ 62.74 รองลงมาเป็นอาจารย์จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 18.35 และเจ้าหน้าที่ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 7.68

1.2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	41	4.56
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	267	29.70
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	180	20.02
เดือนละ 1-2 ครั้ง	252	28.03
นานๆ ครั้ง	157	17.46
ไม่ระบุ	2	0.22
รวม	899	100

จากตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด พบว่าผู้ใช้จำนวนมากที่สุด 267 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 1- 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ รองลงมา 252 คน คิดเป็นร้อยละ 28.03 เข้าใช้บริการ สำนักหอสมุด เดือนละ 1-2 ครั้ง ส่วนจำนวนน้อยที่สุด 41 คน คิดเป็นร้อยละ 4.56 เข้าใช้ทุกวัน

1.3 เวลาที่ใช้สำหรับหอสมุด

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลา 08.30 - 11.00 น.	91	10.12
เวลา 11.00 - 13.00 น.	201	22.36
เวลา 13.00 - 16.00 น.	313	34.82
เวลา 16.00 - 21.00 น.	210	23.36
ไม่แน่นอน	80	8.90
ไม่ระบุ	4	0.44
รวม	899	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการหอสมุดมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 13.00 - 16.00 น. จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 34.82 รองลงมาจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 23.36 เข้าใช้หอสมุดในช่วงเวลา 16.00-21.00 น. สำหรับช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้น้อยที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 คือ ไม่แน่นอน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในตอนี่ 2 เป็นข้อมูลสรุปผลเกี่ยวกับการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	\bar{X}	SD	
ผู้ให้บริการ			
• มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.95	0.74	ดี
• มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.89	0.77	ดี
• มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ	3.83	0.81	ดี
• มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม	3.95	0.78	ดี
• มีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง	3.73	0.87	ดี
• มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ	4.03	0.82	ดีมาก
รวม	3.90	0.64	ดี

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการเป็นรายข้อในจำนวน 6 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก 1 ข้อ และดี 5 ข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.03$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดี มีค่าสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ และกรสื่อสารที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.95$)

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	\bar{X}	SD	
ทรัพยากรสารสนเทศ			
หนังสือ			
• มีความทันสมัย	3.36	0.85	ดี
• มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.26	0.88	ดี
• มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.35	0.92	ดี
วารสาร			
• มีความทันสมัย	3.53	0.91	ดี
• มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.32	0.91	ดี
• มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.32	0.91	ดี
สื่อโสตทัศน			
• มีความทันสมัย	3.35	1.10	ดี
• มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.19	1.08	ดี
• มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.32	1.07	ดี
หนังสือพิมพ์			
• มีความหลากหลาย	3.77	1.20	ดี
• มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.53	1.05	ดี
ฐานข้อมูลครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.46	1.08	ดี
การจัดเรียงหนังสือบนชั้นมีความถูกต้องและค้นหาได้ง่าย	3.51	0.99	ดี
การจัดเรียงวารสารบนชั้นมีความถูกต้องและค้นหาได้ง่าย	3.56	1.00	ดี
การจัดเรียงหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังสามารถค้นหาได้ง่าย	3.44	1.14	ดี
รวม	3.41	0.69	ดี

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศออกเป็นรายข้อซึ่งมี 15 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับ ดีทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หนังสือพิมพ์มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.77$) การจัดเรียงวารสารบนชั้นมีความถูกต้องและค้นหาได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.56 วารสารมีความทันสมัย และหนังสือพิมพ์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 3.53$)

สำหรับในรายข้อที่มีค่าน้อยสุดได้แก่ สื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{x} = 3.19$)

1.4 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	\bar{x}	SD	
เครื่องมือและอุปกรณ์			
• เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล webpac มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.29	2.26	ดี
• เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.07	1.12	ดี
• เครื่องยืมด้วยตนเองอัตโนมัติมีจำนวนเพียงพอ	3.24	1.22	ดี
• เครื่องคืนด้วยตนเองอัตโนมัติมีจำนวนเพียงพอ	3.27	1.23	ดี
• จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน	3.61	1.11	ดี
รวม	3.29	1.00	ดี

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามรายข้อจำนวน 5 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 3.61$) เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล webpac มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 3.29$) เครื่องคืนด้วยตนเอง อัตโนมัติมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{x} = 3.27$)

2.4 ด้านการเข้าถึงข้อมูล

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูล

ด้านการเข้าถึงข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	\bar{X}	SD	
การเข้าถึงข้อมูล			
• การสืบค้นฐานข้อมูลwebpac มีขั้นตอนที่สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	3.51	1.01	ดี
• การแสดงผลการสืบค้นบนหน้าจอที่ได้จากฐานข้อมูล webpac มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอกับความต้องการ	3.51	0.97	ดี
• การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ ผลที่ได้ตรงต่อความต้องการและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	3.42	1.08	ดี
รวม	3.48	0.91	ดี

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ

3.48

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามรายข้อจำนวน 3 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับดี เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสืบค้นฐานข้อมูล webpac มีขั้นตอนที่สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และการแสดงผลการสืบค้นบน หน้าจอที่ได้จากฐานข้อมูล webpac มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.51$) เท่ากัน และการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ ผลที่ได้ตรงต่อความต้องการและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.42$)

2.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	\bar{X}	SD	
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร			
• เอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ฯ	3.42	1.01	ดี
• โฮมเพจของห้องสมุด ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ และรายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน	3.51	0.97	ดี
• มีการติดประกาศให้ข้อมูล/ ข่าวสารความรู้ที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ	3.52	0.88	ดี
• การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ มีความน่าสนใจ	3.53	0.91	ดี
• มีป้ายบอกข้อความและประกาศต่างๆ อย่างชัดเจน	3.57	0.88	ดี
รวม	3.51	0.78	ดี

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ใน ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามรายข้อ ซึ่งมีจำนวน 5 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีป้ายบอกข้อความและประกาศต่างๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.57$) การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ มีความน่าสนใจ ($\bar{X} = 3.53$) และมีการติดประกาศให้ข้อมูล/ ข่าวสารความรู้ที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.52$)

2.6 ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	\bar{X}	SD	
สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์			
• มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ	3.75	0.90	ดี
• มีจำนวนตู้รับฝากสิ่งของเพียงพอและเหมาะสม	3.46		ดี
• ตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาเพียงพอ	3.52	1.04	ดี
• มีห้องบริการศึกษากลุ่มเพียงพอ	3.29		ดี
• มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	3.86	0.83	ดี
• มีอุณหภูมิและระบบระบายอากาศที่เหมาะสม	3.87	0.83	ดี
• บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเหมาะสมแก่การนั่งอ่าน	3.85	0.88	ดี
• ลานพักสายตา และร้านกาแฟ	3.42	1.05	ดี
• ตู้น้ำดื่มมีจำนวนเพียงพอ	3.39	1.06	ดี
• ห้องน้ำมีความสะอาด	3.61	1.02	ดี
รวม	3.62	0.69	ดี

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.62

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามรายชื่อจำนวน 10 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยระดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีอุณหภูมิและระบบระบายอากาศที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.87$) มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.86$) และบรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.85$)

สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้ายได้แก่ มีห้องบริการศึกษากลุ่มเพียงพอ ($\bar{X} = 3.29$) มีตู้น้ำดื่มจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.39$) และ ลานพักสายตาและร้านกาแฟ ($\bar{X} = 3.42$)

จากการสำรวจผลความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.53 โดยแยกรายด้านทั้ง 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

ด้านผู้ให้บริการ	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย 3.90
ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย 3.62
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย 3.51
ด้านการเข้าถึงข้อมูล	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย 3.48
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย 3.41
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย 3.29

ตอนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้สำนักหอสมุด ฯ ปรับปรุง โดยเรียงตามลำดับความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับ

ผลสำรวจได้ให้ผู้จัดอันดับความสำคัญมากที่สุด ในเรื่อง que คิดว่าสำนักหอสมุดควรต้องมีการปรับปรุงอันดับแรกๆ ในด้านต่างๆ คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ ด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบออนไลน์

จากผลสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้สำนักหอสมุดฯ ปรับปรุง ในเรื่อง que คิดว่าเป็นสิ่งสำคัญ อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (491 คน)

อันดับที่ 2 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (434 คน)

อันดับที่ 3 ด้านการเข้าถึงข้อมูล (335 คน)

การนำผลการสำรวจไปใช้ประโยชน์

สำนักหอสมุด ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปใช้ในการปรับปรุงการบริการและการบริหาร โดยได้นำเสนอในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด และสำนักหอสมุดได้จัดทำเป็นโครงการพัฒนาในด้านต่างๆ ไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป

ผู้เขียนทั้งสองในฐานะผู้รับผิดชอบในการสำรวจครั้งนี้ ขอทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ขอขอบคุณผู้ให้บริการทุกท่าน ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่เป็น ประโยชน์อย่างยิ่ง ในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดให้มีคุณภาพมากขึ้น

