

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

ประจำปีการศึกษา 2552

นฤมล ทฤกษ์ศิลป์ *

รัตนากรณ์ กาศโอสถ **

ความป็นมา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต มีพันธกิจในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมุ่งเน้นการแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ บริการที่หลากหลาย สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ พร้อมส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงการขยายขอบเขตบริการทางวิชาการสำหรับผู้ให้ ให้สามารถใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อประโยชน์ส่วนรวมในการพัฒนาประเทศ เป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อเผยแพร่ และให้บริการแก่ผู้ใช้ สำนักหอสมุดมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ ประกอบด้วย ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้จึงถือว่าเป็นภารกิจอันสำคัญยิ่ง

การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเป็นประจำทุกปี เพื่อต้องการสร้างความมั่นใจว่าสำนักหอสมุด ได้จัดบริการแก่ผู้ใช้ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นเครื่องมือในการได้ข้อมูลมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักหอสมุดได้ประยุกต์ใช้แนวทางมาตรฐาน LibQUAL ของห้องสมุดมหา-

วิทยาลัยและวิจัยแห่งอเมริกัน 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 790 ชุด โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและได้รับแบบสำรวจกลับคืน จำนวน 598 คน

* รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและบริการ และหัวหน้าแผนกบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

** หัวหน้าแผนกพัฒนา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

สถานที่ทำการสำรวจ

- กลุ่มผู้บริหาร และคณาจารย์ มหาวิทยาลัยรังสิต ส่งแบบสำรวจไปที่หน่วยงาน/คณะที่สังกัด
- กลุ่มเจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี เก็บแบบสำรวจจากผู้เข้ามาใช้ห้องสมุด บริเวณ ชั้น 2 ชั้น 3 และชั้น 5 ของอาคารหอสมุด

ระยะเวลาในการเก็บแบบสำรวจ

ระหว่างเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2552
เป็นเวลา 2 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสภาพและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งปัญหา ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต
2. นำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักหอสมุด และสามารถวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจได้ใช้แนวทางมาตรฐานของ LibQUAL ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบสำรวจ เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยให้เลือกเพียง 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจใน

การใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ คำถามแบ่งออกเป็น 6 ตอน ลักษณะคำถามเป็นชนิดมาตราประมาณค่า โดยมีความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ

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

โดยวิเคราะห์ผลออกมาเป็นเกณฑ์ 3 ระดับ

คือ

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.01- 5.00 มีค่าเท่ากับดีมาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.01- 4.00 มีค่าเท่ากับดี
- ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.00 มีค่าเท่ากับพอใช้

ตอนที่ 3 คำถามชนิดปลายเปิดเกี่ยวกับ

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการสำรวจ

จากการแจกแบบสำรวจผู้ใช้ ทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา จำนวน 790 ชุด ได้รับแบบสำรวจกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 598 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75.70 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจและประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	7	1.2
อาจารย์	87	14.5
เจ้าหน้าที่	25	4.21
นักศึกษาระดับปริญญาโท	16	2.7
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	463	77.4
รวม	598	100

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 463 คน คิดเป็นร้อยละ 77.4 รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และเจ้าหน้าที่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 4.21

1.2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	46	7.7
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	206	34.4
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	175	29.3
เดือนละ 1-2 ครั้ง	87	14.5
นานๆ ครั้ง	83	13.9
ไม่ระบุ	1	0.2
รวม	598	100

จากตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด พบว่า ผู้ใช้จำนวนมากที่สุด 206 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 1- 2 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา 175 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ และจำนวนน้อยที่สุด 46 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 เข้าใช้ทุกวัน

1.3 เวลาที่ใช้สำหรับหอสมุด

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลา 8.30 - 11.00 น.	25	4.20
เวลา 11.00 - 13.00 น.	74	12.40
เวลา 13.00 - 16.00 น.	143	23.90
เวลา 16.00 - 21.00 น.	101	16.90
ไม่แน่นอน	251	41.90
ไม่ระบุ	4	0.7
รวม	598	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดมากที่สุด ไม่แน่นอน จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 เข้าใช้สำนักหอสมุดในช่วงเวลา 13.00 - 16.00 น. และช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้น้อยที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 คือ เวลา 8.30 - 11.00 น.

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

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

2.1 ด้านผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ	ไม่เคยใช้บริการ (จำนวนคน)
	ค่าเฉลี่ย	SD		
ผู้ให้บริการ				
• มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (N= 597)	4.12	0.75	ดีมาก	2
• สามารถให้ข้อมูลและแนะนำบริการต่าง (N=595)	3.97	0.84	ดี	5
• มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (N= 597)	3.95	0.84	ดี	4
• มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ (N=596)	3.84	0.91	ดี	12
• มีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง (N= 598)	3.84	0.81	ดี	2

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ (ต่อ)

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ	ไม่เคยใช้บริการ (จำนวนคน)
	ค่าเฉลี่ย	SD		
• เติ้มใจให้ความช่วยเหลือในการค้นหาทรัพยากร-สารสนเทศ (N=596)	4.04	0.87	ดีมาก	2
• มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ (N=597)	4.21	0.73	ดีมาก	2
• มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม (N= 594)	4.15	0.79	ดีมาก	2
รวม	4.02	0.64	ดีมาก	35

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับดีมาก โดย
มีค่าเฉลี่ย 4.02

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการเป็นรายข้อในจำนวน 8 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก 4
ข้อ และดี 4 ข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยดีมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปตาม
ลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 4.21$) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.15$) และผู้ให้บริการ
มีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.12$)

สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ ($\bar{x} = 3.84$)
และมีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง ($\bar{x} = 3.84$) เท่ากัน

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ	ไม่เคยใช้บริการ (จำนวนคน)
	ค่าเฉลี่ย	SD		
ทรัพยากรสารสนเทศ				
หนังสือ				
• มีความทันสมัย (N=594)	3.46	0.93	ดี	2
• มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N=598)	3.29	0.99	ดี	1
• มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา (N= 596)	3.38	0.98	ดี	4
วารสาร				
• มีความทันสมัย (N=596)	3.60	1.04	ดี	19
• มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N= 593)	3.34	0.99	ดี	7
• มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา (N=591)	3.29	1.00	ดี	19
สื่อโสตทัศน				
• มีความทันสมัย (N= 592)	3.26	1.27	ดี	48
• มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N=590)	3.08	1.22	ดี	46
• มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา (N= 589)	3.18	2.04	ดี	45

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ	ไม่เคยใช้บริการ (จำนวนคน)
	ค่าเฉลี่ย	SD		
หนังสือพิมพ์				
• มีความหลากหลาย (N=592)	3.73	1.20	ดี	38
• มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N=597)	3.42	1.17	ดี	33
หนังสือออนไลน์				
• มีความทันสมัย (N=591)	3.17	1.44	ดี	78
• มีจำนวนเล่มเพียงพอต่อความต้องการ (N=586)	3.04	1.37	ดี	74
• มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา (N=588)	3.05	1.37	ดี	74
ฐานข้อมูลครอบคลุมทุกสาขาวิชา (N=592)	3.43	1.08	ดี	23
การจัดเรียงหนังสือบนชั้นมีความถูกต้องและค้นหาได้ง่าย (N=597)	3.61	0.92	ดี	6
การจัดเรียงวารสารบนชั้นมีความถูกต้องและค้นหาได้ง่าย (N=594)	3.53	1.07	ดี	22
การจัดเรียงหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังสามารถค้นหาได้ง่าย (N=584)	3.24	1.33	ดี	59
รวม	3.33	0.81	ดี	598

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ใน ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศออกเป็นรายข้อซึ่งมี 18 ข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับดีทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หนังสือพิมพ์มีความหลากหลาย (= 3.73) การจัดเรียงหนังสือบนชั้นมีความถูกต้อง (= 3.61) และวารสารมีความทันสมัย (= 3.60)

สำหรับในรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 3 อันดับ ได้แก่ หนังสือออนไลน์มีจำนวนเพียงพอ (= 3.04) หนังสือออนไลน์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา (= 3.05) และสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ ต่อความต้องการ (= 3.08)

2.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ	ไม่เคยใช้บริการ (จำนวนคน)
	ค่าเฉลี่ย	SD		
เครื่องมือและอุปกรณ์				
• เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล WebPac มีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการ (N=598)	3.18	1.16	ดี	19
• เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N= 590)	3.00	1.20	ดี	26
• เครื่องรับโทรทัศน์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N=581)	2.89	1.37	พอใช้	70
• เครื่องฟังแถบบันทึกเสียงมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N=594)	2.88	1.45	พอใช้	88
• เครื่องถ่ายภาพเอกสารมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N= 590)	3.03	1.21	ดี	38
รวม	3.00	1.08	ดี	241

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามรายข้อจำนวน 5 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับดี 3 ข้อ และพอใช้ 2 ข้อ ซึ่งในระดับดี เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล WebPac มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 3.18$) เครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 3.03$) และเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 3.00$)

สำหรับข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ เครื่องรับโทรทัศน์มีจำนวนเพียงพต่อความต้องการ (= 2.89) และเครื่องฟังแถบบันทึกเสียงมีจำนวนเพียงพต่อความต้องการ (= 2.88)

2.4 ด้านการเข้าถึงข้อมูล

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูล

ด้านการเข้าถึงข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ	ไม่เคยใช้บริการ (จำนวนคน)
	ค่าเฉลี่ย	SD		
การเข้าถึงข้อมูล				
• การสืบค้นฐานข้อมูล WebPac มีขั้นตอนที่สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน (N=596)	3.53	1.08	ดี	22
• ภาษาที่ใช้ในการระบุเขตข้อมูลเพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล WebPac อ่านเข้าใจง่ายและชัดเจน (N=596)	3.55	1.08	ดี	23
• เขตข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูล WebPac ครอบคลุมตามความต้องการ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ฯลฯ (N=595)	3.54	1.07	ดี	22
• การแสดงผลการสืบค้นจากฐานข้อมูล WebPac มีความรวดเร็ว (N=587)	3.55	1.05	ดี	22
• ผลการสืบค้นที่ได้จากฐานข้อมูล WebPac มีความถูกต้อง (N=588)	3.52	1.03	ดี	23
• ผลการสืบค้นที่ได้จากฐานข้อมูล WebPac จากทุกเขตข้อมูลตรงตามความต้องการ (N=586)	3.45	1.04	ดี	25
• การแสดงผลการสืบค้นบนหน้าจอที่ได้จากฐานข้อมูล WebPac มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอกับความต้องการ (N=587)	3.58	1.03	ดี	22
• การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับผลที่ได้ตรงต่อความต้องการและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (N=586)	3.53	1.04	ดี	19
รวม	3.52	0.96	ดี	178

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามรายข้อจำนวน 8 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ การแสดงผลการสืบค้นบนหน้าจอที่ได้จากฐานข้อมูล WebPac มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอกับความต้องการ (= 3.58) ภาษาที่ใช้ในการระบุเขตข้อมูลเพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล WebPac อ่านเข้าใจง่ายและชัดเจน (= 3.55) กับการแสดงผลการสืบค้นจากฐานข้อมูล WebPac มีความรวดเร็ว (= 3.55) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และเขตข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูล WebPac ครอบคลุมตามความต้องการ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ฯลฯ (= 3.54)

สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ ผลการสืบค้นที่ได้จากฐานข้อมูล WebPac จากทุกเขตข้อมูล ตรงตามความต้องการ (= 3.45)

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ	ไม่เคยใช้บริการ (จำนวนคน)
	ค่าเฉลี่ย	SD		
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร				
• คู่มือการใช้ห้องสมุด ให้รายละเอียดและแนะนำวิธีการใช้อย่างครบถ้วนและชัดเจน (N=588)	3.45	2.27	ดี	30
• โคมเพจของห้องสมุด ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ และรายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน (N=590)	3.51	1.06	ดี	25
• มีการติดประกาศให้ข้อมูล / ข่าวสารความรู้ที่ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ (N= 587)	3.47	1.07	ดี	23
• การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ มีความน่าสนใจ (N=589)	3.61	1.03	ดี	16
• มีป้ายบอกข้อความและประกาศต่างๆ อย่างชัดเจน (N=589)	3.62	1.07	ดี	21
รวม	3.53	0.94	ดี	115

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามรายข้อ ซึ่งมีจำนวน 5 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีป้ายบอกข้อความและประกาศต่างๆ อย่างชัดเจน (= 3.62) การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ มีความน่าสนใจ (= 3.61) และโคมเพจของห้องสมุดให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ และรายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน (= 3.51)

2.6 ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ	ไม่เคยใช้บริการ (จำนวนคน)
	ค่าเฉลี่ย	SD		
สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์				
• มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ (N=588)	3.75	1.00	ดี	10
• มีจำนวนตู้รับฝากสิ่งของเพียงพอ และเหมาะสม (N=585)	3.39	1.24	ดี	36
• ตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาเพียงพอฯ (N=585)	3.62	1.16	ดี	27
• บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเหมาะสมแก่การนั่งอ่าน (N=586)	3.77	0.93	ดี	2
• มุมบริการความรู้ตลาดทุน (SET Corner) (N=585)	3.27	1.42	ดี	67
• มุมโครงการศึกษาวิเคราะห์และเตือนภัย SMEs (N=585)	3.29	1.46	ดี	73
• ลานพักสายตา และร้านกาแฟ (N=587)	3.29	1.12	ดี	21
• มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม (N=589)	3.85	0.88	ดี	3
• มีอุณหภูมิที่เหมาะสม (N=588)	3.79	0.93	ดี	3
• ตู้น้ำดื่มมีจำนวนเพียงพอ (N= 590)	3.30	1.20	ดี	34
• ห้องน้ำมีความสะอาด (N= 590)	3.64	1.01	ดี	11
รวม	3.54	0.79	ดี	287

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจตามรายชื่อจำนวน 11 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม (= 3.85) และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม (= 3.79) และบรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเหมาะสมแก่การนั่งอ่าน (= 3.77)

สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ มุมบริการความรู้ตลาดทุน (SET Corner) จัดวางเหมาะสมแก่การนั่งอ่าน (= 3.27) มุมโครงการศึกษาวิเคราะห์และเตือนภัย SMEs จัดวางเหมาะสมแก่การนั่งอ่าน (= 3.29) และลานพักสายตาและร้านกาแฟมีบรรยากาศที่เหมาะสม (= 3.29) มีค่าเท่ากับ ตู้น้ำดื่มมีจำนวนเพียงพอ (= 3.30)

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวม 3.49 โดยแยกออกเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

✓ **ด้านผู้ให้บริการ**

อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02

✓ **ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์**

อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.54

✓ **ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร**

อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.53

✓ **ด้านการเข้าถึงข้อมูล**

อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.52

✓ **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**

อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.33

✓ **ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์**

อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.00

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา / ปรับปรุงสำนักหอสมุด

ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ

1. บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก เหมาะสมดีแล้วและขอเป็นกำลังใจให้
2. เจ้าหน้าที่บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาไพเราะ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. หนังสือไม่ทันสมัย และมีจำนวนน้อย
2. ต้องการให้มีหนังสือเพิ่มทางด้านต่างๆ เช่น กฎหมาย ทันตกรรม พยาบาล สถาปัตยกรรม แพทย์และศิลปะ วรรณกรรม วิศวกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ
3. ต้องการให้มีวารสารที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา และอยากให้เพิ่มวารสารอิเล็กทรอนิกส์ในบางสาขาวิชา

4. วารสารต่างประเทศ บางฉบับหายไป

5. ควรเพิ่มหนังสือพิมพ์

6. เพิ่มการบอกรับฐานข้อมูลให้มากขึ้น

7. ควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้ฐานข้อมูล ON LINE มากขึ้น

8. ต้องการให้เพิ่มประเภทของสื่อ-ทัศน์

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

1. ระบบยืม-คืนอัตโนมัติ ดีมาก ทันสมัย
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูลมีความเร็วต่ำ ทำให้สืบค้นช้า
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูลเสียบ่อย มีจำนวนไม่เพียงพอ
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูลมีสภาพเก่า อยากให้เปลี่ยนเป็นชนิดจอ LCD
5. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องบริการอินเทอร์เน็ต ชั้น 2

ด้านการเข้าถึงข้อมูล

1. การสืบค้นข้อมูลจาก WebPac เข้าถึงยาก
2. WebPac เสียบ่อย

ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

1. นักศึกษาคุยกันเสียงดังมากโดยเฉพาะช่วงสอบ ควรตักเตือน ถ้าไม่เชื่อ ควรเชิญนักศึกษาออกนอกห้องสมุด
2. โต๊ะอ่านหนังสือมีจำนวนไม่เพียงพอ โดยเฉพาะที่นั่งอ่านเดี่ยว
3. เพิ่มพื้นที่สำหรับการอ่านหนังสือของนักศึกษาให้มากขึ้นเพราะก่อนสอบไม่มีที่ให้ดู
4. แสงสว่างไม่เพียงพอ
5. อุณหภูมิห้องอ่านไม่คงที่ บางครั้งร้อนและหนาวเกินไป
6. ห้องน้ำมีสภาพเก่าทรุดโทรม และแคบเกินไป

7. สีของชั้นวางหนังสือทำให้ห้องไม่สว่าง
8. มีตู้น้ำดื่มน้อยเกินไป
9. เพิ่มตู้รับคืนหนังสือนอกอาคาร กระจายตามจุดต่างๆ ในมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น
10. เพิ่มห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม
11. อยากให้ลิฟต์จอดทุกชั้น
12. ต้องการให้ปรับปรุงสภาพบรรยากาศห้องสมุด ให้ทันสมัยกว่านี้ ทั้งตัวอาคาร และการจัดโซนหนังสือต่างๆ ควรแยกเป็นส่วนของตึกหอสมุดอย่างเดียวไปเลย และนักศึกษาจะได้อยากเข้ามาใช้บริการ
13. ควรปรับปรุงบริเวณลานพักผ่อน และร้านกาแฟ ให้ทันสมัยมากกว่านี้

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ให้มีบอร์ดเสนอซื้อหนังสือในห้องสมุด และบอร์ดแนะนำหนังสือใหม่
2. ควรมีการ UP DATE ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงหนังสือใหม่ๆ ที่มีของห้องสมุด
3. ควรเน้น สื่อ DIGITAL ให้มากขึ้น
4. อยากให้ห้องสมุดพัฒนาเป็น VIRTUAL LIBRARY : ห้องสมุดเสมือน
5. ควรมีห้องสมุดดนตรีที่มีเปียโนไฟฟ้าไว้เล่น SCORE เพลงด้วย
6. ให้มีบอร์ดข้อเสนอแนะ ดิชม บริการ รายวัน/สัปดาห์
7. ค่าปรับแพง ควรลดราคา หรือเป็นแบบเหมาจ่าย
8. งานสัปดาห์ห้องสมุด ควรมีร้านหนังสือให้มากกว่านี้
9. ควรขยายเวลาปิดทำการ ได้แก่ ช่วงใกล้สอบ วันเสาร์-อาทิตย์ เปิดถึง 21.00 น. และขยายเวลาเปิดห้องบริการสื่อโสตทัศน

10. ควรจัดทำโครงการหอสมุด E-Library Center ที่ทันสมัยและครอบคลุมทุกเนื้อหา และเป็นศูนย์กลางของชุมชน ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ จัดตั้งศูนย์หนังสือเพื่อจำหน่ายให้แก่บุคคลภายนอกและนักศึกษา และเพิ่มส่วนพื้นที่จัดนิทรรศการของหอสมุด เพื่อแสดงผลงาน นักศึกษา หรือการเปิดตัวหนังสือ หนังสือหายากหนังสือที่ควรค่าแก่การเก็บรักษา

การนำผลการสำรวจไปใช้ประโยชน์

สำนักหอสมุดได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปใช้ในการปรับปรุงการบริการและการบริหาร โดยได้นำเสนอในการประชุมกรรมการบริหารสำนักหอสมุด และสำนักหอสมุดได้จัดทำเป็นโครงการพัฒนาในด้านต่างๆ ไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี

ผู้เขียนทั้งสองในฐานะผู้รับผิดชอบในการสำรวจครั้งนี้ ขอทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ขอบพระคุณผู้ให้บริการทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดให้มีคุณภาพมากขึ้น





คำ แนะนำ

ในการจัดเตรียมต้นฉบับวารสารรังสิตสารสนเทศ

วารสารรังสิตสารสนเทศ ขอเชิญผู้สนใจส่งบทความวิชาการ บทความวิจัยทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องตีพิมพ์และเผยแพร่ในวารสารรังสิตสารสนเทศ

เพื่อให้วารสารได้มาตรฐาน ผู้ประสงค์จะส่งต้นฉบับจะตีพิมพ์ ควรจัดเตรียมต้นฉบับตามคำแนะนำ

ประเภทของบทความ

1. **บทความวิชาการ** เป็นบทความวิชาการทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. **รายงานการวิจัย** เป็นรายงานผลการศึกษาวิจัยทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. **บทความพิเศษ** เป็นบทความที่เกี่ยวกับประสบการณ์ ทศนคติ บทวิจารณ์ หรือบทสัมภาษณ์ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง

เงื่อนไขในการพิมพ์

1. บทความหรือรายงานการวิจัยที่ส่งต้องไม่เคยพิมพ์เผยแพร่ในวารสารอื่นมาก่อน หรือไม่อยู่ในระหว่างที่ส่งไปพิมพ์ในวารสารอื่น
2. กองบรรณาธิการสงวนสิทธิ์ในการคัดเลือกและตอบรับการตีพิมพ์สำหรับบทความ หรือรายงานการวิจัยที่ส่งและความรับผิดชอบใดๆ เกี่ยวกับเนื้อหาและความคิดเห็นในบทความหรือรายงานการวิจัยเป็นของผู้เขียนเท่านั้น
3. ต้นฉบับที่จัดส่งจะได้รับการตรวจทานโดยผู้ทรงคุณวุฒิในด้านนั้นๆ (Peer Review) ก่อนที่จะตีพิมพ์

รูปแบบของการเขียนและการเตรียมต้นฉบับ

1. บทความ

ชื่อเรื่องพิมพ์ไว้หน้าแรกตรงกลาง และชื่อผู้เขียนอยู่ใต้ชื่อเรื่องเยื้องไปทางขวามือ ส่วนสถาบันหรือสถานที่ทำงานของผู้เขียน พิมพ์ไว้เป็นเชิงอรรถในหน้าแรก ต้องพิมพ์ต้นฉบับด้วยโปรแกรม Microsoft Word ส่งพร้อม Diskette

2. รายงานการวิจัย

รูปแบบการเขียนรายงานการวิจัยเหมือนกับการเขียนบทความ โดยมีการเรียงลำดับเรื่อง ดังนี้

- 2.1 บทคัดย่อภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
- 2.2 คำสำคัญ หรือคำหลัก ระบุคำสำคัญทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใส่ไว้ท้ายบทคัดย่อของแต่ละภาษา
- 2.3 ความเป็นมาหรือความสำคัญของปัญหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 2.4 สมมติฐานของการวิจัย (ถ้ามี)
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย (ถ้ามี)
- 2.6 วิธีดำเนินการวิจัยในเรื่องเครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.7 สรุปผลการวิจัย และการวิเคราะห์ผลการวิจัย
- 2.8 การอภิปรายผลการวิจัย
- 2.9 ข้อเสนอแนะ
- 2.10 เอกสารอ้างอิง

การเขียนเอกสารอ้างอิง

1. การอ้างอิงเอกสารในเรื่อง

ชื่อ-นามสกุล ผู้แต่งสำหรับภาษาไทย หรือนามสกุลสำหรับภาษาอังกฤษ ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่พิมพ์ของเอกสาร : เลขหน้าหนังสือที่ถูกอ้างอิงในเนื้อความ โดยมีวงเล็บแทรกอยู่กับเนื้อหาใส่ไว้ท้ายข้อความนั้น

ตัวอย่าง

(กิตติ ภัคดีวัฒนกุล, 2545 :79)

(Ziemer, Peterson and Borth, 2003 : 117)

2. การอ้างอิงท้ายบทความหรือรายงานการวิจัย

ให้เรียงลำดับเอกสารภาษาไทยก่อนภาษาอังกฤษ โดยมีรูปแบบการเขียนดังนี้

2.1 หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. ชื่อหนังสือ. ครั้งที่พิมพ์. สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์, ปีที่พิมพ์.

ตัวอย่าง

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และจำลอง ครูอุตสาหะ. **คัมภีร์ระบบฐานข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2545.

Ziemer, Rodger E., Peterson, Roger L. and Borth, David. **Spectrum Communications**. 4th ed. New York : Prentice-Hall, 2003.

2.2 วารสาร

ชื่อผู้เขียนบทความ. "ชื่อบทความ," ชื่อวารสาร. ปีที่, ฉบับที่ (เดือน ปี) : เลขหน้า.

ตัวอย่าง

วิรินทร์ เมฆประดิษฐ์สิน. "ถอดรหัส CPU สายพันธุ์ใหม่," **ไมโครคอมพิวเตอร์**. 23, 234 (มกราคม 2548) : 72-81.

Savolainen, Reijo. "Time as a context of information seeking," **Library & Information Science Research**. 28, 1 (Spring 2006) : 110-127.

2.3 หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้เขียน. "ชื่อบทความ/ข่าว," ชื่อหนังสือพิมพ์. (วัน เดือน ปี) : เลขหน้า.

ตัวอย่าง

คึกฤทธิ์ ปราโมช. "ขอยสวณพล," **สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์**. (19 สิงหาคม 2538) : 12-13.

"Bright future seen for computer industry," **Bangkok Post**. (25 June 2001) : 5.

2.4 หนังสือแปล

ชื่อผู้แต่ง. ชื่อหนังสือ. แปลโดย. ครั้งที่พิมพ์. สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์, ปีที่พิมพ์.

ตัวอย่าง

เกลล่า, เพรสเตอร์. **อินเทอร์เน็ตทำงานอย่างไร**. แปลโดย ภาสกร ไหลสกุล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น, 2545.

2.5 วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับปริญญา สาขาวิชา คณะ มหาวิทยาลัย, ปีที่พิมพ์

ตัวอย่าง

วีระ อำนวยพร. อิทธิพลของเก้าอี้กลบที่มีต่อคุณสมบัติทางกลของอิฐ. วิทยานิพนธ์
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต,
2545.

2.6 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ชื่อผู้แต่ง. ชื่อเรื่อง. [ประเภทของสื่อ]. ปีที่พิมพ์. Availabel หรือแหล่งที่มา : ชื่อแหล่ง
ที่มา. (วัน เดือน ปี ที่สืบค้น)

ตัวอย่าง

อเนก มากอนันต์. เมื่อพม่าย้ายเมืองสะเดาเคราะห์. [ออนไลน์]. 2549. แหล่งที่มา
: [http://www2.manager.co.th/Mwebboard/list Comment.aspx?QNumber=189053&Mbrowse=13](http://www2.manager.co.th/Mwebboard/listComment.aspx?QNumber=189053&Mbrowse=13). (17 มิถุนายน 2549)

2.7 วารสารอิเล็กทรอนิกส์

ชื่อผู้แต่ง. ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร. [ประเภทของสื่อ]. ปีที่, ฉบับที่ (เดือน ปี) : เลขหน้า.
Availabel หรือแหล่งที่มา : ชื่อแหล่งที่มา. (วัน เดือน ปี ที่สืบค้น)

ตัวอย่าง

Rosziowski, Michael Jr. Baky, John S. and Jones, David B. Soe which score on the
LibQual+TM tell me if library users are satisfied? **Library & Information Science
Research**. [serial online]. 27, 4 (Autumn 2005) : 424-439. Availabel :
<http://www.sciencedirect.com/science>. (1 August 2006)

