

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2556

นฤมล พงษ์ศิลป์\*

รัตนาภรณ์ กาศโอสถ\*\*

### ความเป็นมา

การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเป็นประจำทุกปี เพื่อต้องการสร้างความมั่นใจว่าสำนักหอสมุด ได้จัดบริการแก่ผู้ใช้ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นเครื่องมือในการได้ข้อมูล มาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักหอสมุดได้ประยุกต์ใช้แนวทาง มาตรฐาน LibQUAL ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิจัยแห่งอเมริกัน ซึ่งประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการในด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

---

\* รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

\*\* หัวหน้าแผนกพัฒนา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

## วัตถุประสงค์

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

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 930 ชุด โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและได้รับแบบสำรวจกลับคืนจำนวน 811 ชุด

## สถานที่ทำการสำรวจ

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

## ระยะเวลาในการเก็บแบบสำรวจ

ระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2557

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงสภาพและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
2. เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักหอสมุด และสามารถวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

## เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจได้ใช้แนวทางมาตรฐานของ LibQUAL ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการในด้านต่าง ๆ 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** คำถามให้เลือกตอบโดยจัดอันดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ  
เรียงลำดับจากมากไปน้อย

### ผลการสำรวจ

จากการแจกแบบสำรวจผู้ใช้ ทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา  
จำนวน 930 ชุด ได้รับแบบสำรวจกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 811ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.20 ของ  
จำนวนแบบสำรวจทั้งหมด สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

#### 1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจและประเภทผู้ใช้บริการ

#### ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	18	2.22
อาจารย์	121	14.92
เจ้าหน้าที่	28	3.45
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	49	6.04
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	595	73.37
<b>รวม</b>	<b>811</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 595 คน คิดเป็นร้อยละ 73.37 รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 121คน คิดเป็นร้อยละ 14.92 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 6.04

## 1.2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

ความบ่อยในการเข้าใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	29	3.57
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	293	36.13
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	152	18.74
เดือนละ 1-2 ครั้ง	238	29.35
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	97	11.96
ไม่ระบุ	2	0.25
<b>รวม</b>	<b>811</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด พบว่าผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 293 คน คิดเป็นร้อยละ 36.13 เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 1- 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ รองลงมา 238 คน คิดเป็นร้อยละ 29.35 เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด เดือนละ 1-2 ครั้ง และเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 152 คน คิดเป็น 18.74% ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบจำนวนน้อยที่สุด 29 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 เข้าใช้ทุกวัน

### 1.3 เวลาที่ใช้สำหรับหอสมุด

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เวลา 8.30 – 11.00 น.	49	6.04
เวลา 11.00 – 13.00 น.	132	16.28
เวลา 13.00 – 16.00 น.	216	26.64
เวลา 16.00 – 21.00 น.	134	16.52
ไม่แน่นอน	276	34.03
ไม่ระบุ	4	0.49
<b>รวม</b>	<b>811</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดมากที่สุด คือ ไม่แน่นอน จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 34.03 รองลงมา เข้าใช้สำนักหอสมุดในช่วงเวลา 13.00 - 16.00 น. จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 26.64 ช่วงเวลา 16.00 - 21.00 น. จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 16.52 และช่วงเวลา 11.00 – 13.00 น. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 ตามลำดับ สำหรับช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้น้อยที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 6.04 คือ ช่วงเวลา 8.30 -11.00 น.

จากผลสำรวจจะเห็นว่าช่วงเวลาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด จะเป็นเวลาที่ไม่มีแน่นอน ซึ่งต่างจากในปีการศึกษา 2555 ซึ่งเป็นช่วงเวลาอยู่ในระหว่างเวลา 13.00-16.00 น. เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้สามารถมาใช้บริการห้องสมุดได้ทุกเวลา

ที่ต้องการ สำนักหอสมุดฯ จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงการจัดการในเรื่องให้บริการต่าง ๆ ที่เตรียมพร้อมและสามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการให้แก่ผู้ใช้ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ

#### 1.4 การเข้าใช้ห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4 การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานะ

การให้บริการห้องสมุดผ่าน อินเทอร์เน็ตจำแนกตามสถานะ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	เคยใช้	14	1.73
	ไม่เคยใช้	4	0.49
เจ้าหน้าที่	เคยใช้	19	2.34
	ไม่เคยใช้	8	0.99
อาจารย์	เคยใช้	93	11.47
	ไม่เคยใช้	26	3.21
นศ.ระดับปริญญาตรี	เคยใช้	240	29.59
	ไม่เคยใช้	349	43.03
นศ.ระดับบัณฑิตศึกษา	เคยใช้	30	3.70
	ไม่เคยใช้	19	2.34
ไม่ระบุ		9	1.11
รวม	เคยใช้	396	48.83
	ไม่เคยใช้	406	50.06

จากตารางที่ 4 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีผู้ตอบว่า ไม่เคยใช้ สูงสุดจำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 50.06 จำแนกเป็นผู้บริหาร 4 คน อาจารย์ 26 คน เจ้าหน้าที่ 8 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 349 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 19 คน และผู้ที่ตอบว่าเคยใช้ มีจำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 48.83 จำแนกเป็นผู้บริหาร 14 คน อาจารย์ 93 คน เจ้าหน้าที่ 19 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 240 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 30 คน

จากผลจะเห็นว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มของนักศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งมีจำนวนไม่เคยใช้มากกว่าเคยใช้ เช่นเดียวกับผลสำรวจในปีการศึกษา 2555 ดังนั้นสำนักหอสมุดจึงควรมีวิธีการที่จะทำให้นักศึกษาในระดับปริญญาตรีทราบถึงวิธีการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น การประชาสัมพันธ์ด้วยช่องทางต่าง ๆ มีการจัดอบรมแนะนำวิธีการใช้บริการให้กับนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

## **ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ**

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลสรุปผลเกี่ยวกับการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้



## 2.1 ด้านผู้ให้บริการ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
ผู้ให้บริการ			
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.29	0.66	ดีมาก
- มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.26	0.68	ดีมาก
- มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ	4.20	0.67	ดีมาก
- มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม	4.31	0.66	ดีมาก
- มีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง	4.21	0.72	ดีมาก
- มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.35	0.63	ดีมาก
รวม	4.27	0.56	ดีมาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ( $X = 4.27$ ) ที่มีผู้ตอบมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย ( $X = 4.35$ ) รองลงมาได้แก่ มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ( $X = 4.31$ ) และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย ( $X = 4.29$ ) ตามลำดับ ส่วน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ มีค่าเฉลี่ย ( $X=4.20$ )

ซึ่งจากผลสำรวจในปีการศึกษา 2556 พบว่าด้านผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นกว่าในปี การศึกษา 2555 (ซึ่งมีค่าเฉลี่ย  $X = 4.06$ ) และที่น่าสังเกต คือ ในด้านผู้ให้บริการในปีการศึกษา 2556 มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับดีมาก ทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า สำนักหอสมุด มีการปรับปรุงและให้ความสำคัญกับเรื่องบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการกับผู้ใช้ มีการเน้นเรื่องความสัมพันธ์กับผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ยังคงมีจำนวนเท่าเดิมกับปีที่ผ่านมา

## 2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
- มีความทันสมัย	3.88	0.86	ดี
- มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.76	0.85	ดี
- มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.80	0.85	ดี
รวม	3.82	0.75	ดี

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ( $X = 3.82$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย ( $X = 3.88$ ) รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม ค่าเฉลี่ย ( $X = 3.80$ ) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย ( $X = 3.76$ )

เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2555 (มีค่าเฉลี่ย  $X = 3.66$ ) พบว่า ในปีการศึกษา 2556 ด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น ซึ่งอาจมาจากการที่ทางสำนักหอสมุดมีการปรับแนวทางในการจัดหา ให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ และมีการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ในคณะต่าง ๆ และปรับกลวิธีการดำเนินงานให้เกิดการซื้อที่รวดเร็วขึ้น รวมทั้งพยายามประชาสัมพันธ์ติดต่อกับคณะต่าง ๆ มากขึ้น แต่สิ่งที่ทางสำนักหอสมุดต้องนำไปพิจารณาและหาแนวทางในการแก้ไขนั้น ได้แก่ในเรื่องของจำนวนหนังสือ และเนื้อหา โดยจะต้องพิจารณาแนวทางในการบอกรับเน้นทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอีก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้ และพยายามให้มีการประสานงานกับคณะต่าง ๆ มีการติดต่อกับอาจารย์อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการช่วยการคัดเลือกหนังสือต่าง ๆ ให้มีเนื้อหาการเรียนการสอนที่หลากหลายและตรงกับความต้องการ รวมทั้งให้ผู้มีส่วนร่วมในการคัดเลือก หรือเสนอแนะหนังสือเพิ่มมากขึ้น

## 2.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
<b>เครื่องมือและอุปกรณ์</b>			
- เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น ฐานข้อมูล WebPac มีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการ	3.67	0.83	ดี
- เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.65	0.87	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.81</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ( $X = 3.66$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล webpac มีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ( $X = 3.67$ ) และเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการค่าเฉลี่ย ( $X = 3.65$ )

## 2.4 ด้านการเข้าถึงข้อมูล

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูล

ด้านการเข้าถึงข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
การเข้าถึงข้อมูล			
- ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด WebPac	3.91	0.77	ดี
- เว็บไซต์สำนักหอสมุด <a href="http://library.rsu.ac.th">http://library.rsu.ac.th</a>	3.96	0.79	ดี
- ค้นฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการค้นคว้าวิจัยฯ	3.85	0.81	ดี
รวม	3.90	0.71	ดี

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงข้อมูลอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ( $X = 3.90$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับ คือ เว็บไซต์สำนักหอสมุด <http://library.rsu.ac.th> ค่าเฉลี่ย ( $X = 3.96$ ) รองลงมาได้แก่ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (WebPac) มีค่าเฉลี่ย ( $X = 3.91$ ) และฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Science Direct / Wiley Online Library/ ProQuest Dissertations & Theses/ มติชน ฯลฯ) ค่าเฉลี่ย ( $X = 3.85$ ) ตามลำดับ

## 2.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
- โฮมเพจของสำนักหอสมุด/Facebook/จดหมายข่าวออนไลน์	3.78	0.79	ดี
- การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ	3.92	0.79	ดี
รวม	3.85	0.71	ดี

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ( $X = 3.72$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และโฮมเพจของห้องสมุด/ Facebook/ จดหมายข่าวออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

## 2.6 ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์

ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
- มีที่นั่งอ่าน	4.13	0.82	ดีมาก
- มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.14	0.82	ดีมาก
- มีห้องบริการศึกษากลุ่ม (Group Study Room)	3.98	0.89	ดี
- มีอุณหภูมิ/แสงสว่างที่เหมาะสม	4.14	0.78	ดีมาก
- มีบรรยากาศในการอ่าน/การเรียนรู้	4.03	0.93	ดีมาก
- มีตู้น้ำดื่ม	3.83	1.05	ดี
- ห้องน้ำสะอาด	3.99	0.93	ดี
รวม	4.02	0.67	ดีมาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ( $X = 4.02$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา และมีอุณหภูมิ/ แสงสว่าง ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $X = 4.14$  เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ มีที่นั่งอ่านเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $X = 4.13$ ) และมีบรรยากาศในการอ่าน / การส่งเสริมการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย ( $X = 4.03$ ) ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ มีตู้น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ย ( $X = 3.83$ )

สำหรับในด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ จะเห็นได้ว่าในปีการศึกษา 2556 มีค่าเฉลี่ยรวมที่เพิ่มขึ้นมากกว่าในปีการศึกษา 2555 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ได้แก่มิตู้น้ำดื่ม ทางสำนักหอสมุดฯ ควรที่จะมีการดำเนินการปรับปรุงจัดหาและตั้งจุดให้บริการน้ำดื่มเพิ่มมากขึ้น หรืออาจต้องมีจุดการให้บริการมุมบริการเครื่องดื่ม อยู่บริเวณใกล้กับห้องสมุด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้

จากการสำรวจผลความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.92 โดยแยกรายด้านทั้ง 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ

ด้านผู้ให้บริการ	อยู่ในระดับ ดีมาก	มีค่าเฉลี่ย	4.27
ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ	อยู่ในระดับ ดีมาก	มีค่าเฉลี่ย	4.02
ด้านการเข้าถึงข้อมูล	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย	3.90
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย	3.85
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย	3.66
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	อยู่ในระดับ ดี	มีค่าเฉลี่ย	3.66

**ตอนที่ 3** สิ่งที่ผู้ใช้ต้องการให้สำนักหอสมุด ฯ ปรับปรุง โดยเรียงตามลำดับความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับ ในด้านต่าง ๆ คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านสถานที่ ครุภัณฑ์ และบรรยากาศ ด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบออนไลน์

สำหรับในปีการศึกษา 2556 จากผลสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้สำนักหอสมุดฯ ปรับปรุง ในเรื่องที่คิดว่าเป็นสิ่งสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	273.33	คะแนน
อันดับที่ 2	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	263.00	คะแนน
อันดับที่ 3	ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	202.67	คะแนน



## การนำผลการสำรวจไปใช้ประโยชน์

จากการสังเกต จะเห็นได้ว่าในอันดับที่ 1 และ 2 ที่ผู้ใช้ต้องการให้สำนักหอสมุดฯ มีการปรับปรุง คือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีความสอดคล้องกับผลสำรวจที่เป็นรายชื่อ ซึ่งทั้ง 2 ด้านนี้มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด 2 อันดับ แม้ว่าค่าเฉลี่ยจะมีค่าสูงขึ้นมากกว่าปีการศึกษา 2555 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญในการใช้บริการทั้ง 2 ประเด็นนี้ สำนักหอสมุดจึงต้องมีการหาแนวทางและปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินการทั้ง 2 ด้านให้มากยิ่งขึ้น โดยอาจต้องมีการทำสำรวจอย่างละเอียดว่าผู้ใช้มีความต้องการอย่างไร และไปในทิศทางใด เพื่อที่สำนักหอสมุดจะได้นำมาปรับปรุงวิธีการ และจัดหาทั้งทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ มาให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นอันดับ 3 ทางสำนักหอสมุดฯ ควรต้องมีการพิจารณาหาแนวทาง และช่องทาง รวมทั้งเครื่องมือต่าง ๆ ในการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่จะเข้าถึงผู้ใช้ได้โดยเร็ว และอยู่ในความสนใจ

จากข้อสรุปดังกล่าวสำนักหอสมุดได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปใช้ในการปรับปรุงการบริการและการบริหารโดยได้นำเสนอในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด และได้จัดทำเป็นโครงการพัฒนาในด้านต่างๆ ไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป

ผู้เขียนทั้งสองในฐานะผู้รับผิดชอบในการสำรวจครั้งนี้ ขอทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต ขอบพระคุณผู้ใช้บริการทุกท่าน ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

-----