

สรุปความพึงพอใจ, ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการ
ของฝ่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ฝ่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ความต้องการ
และความคาดหวังการให้บริการของฝ่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง วิทยาเขต
และวิทยาลัย เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ของห้องสมุดให้เกิด
ประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ และสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากแบบการประเมินผลความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังการให้บริการของฝ่าย
ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง วิทยาเขตและวิทยาลัย จำนวน 386 คน เก็บรวบรวม
แบบสอบถามใน Google form คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลเสนอในรูป
ตารางดังนี้

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (Status)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (Status)		
ผู้บริหาร	7	1.8
อาจารย์ / นักวิจัย	49	12.7
บุคลากรภายใน มมร.	47	12.2
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	27	7
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	253	65.5
บุคคลภายนอก	3	0.8
รวม	386	100

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 253 คน คิด
เป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาอาจารย์ / นักวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 บุคลากรภายใน มมร.
จำนวนทั้งสิ้น 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7
ผู้บริหาร จำนวนทั้งสิ้น 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และบุคคลภายนอกมีจำนวนน้อยที่สุดทั้งสิ้น 3 คน คิดเป็น
ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 2 สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ส่วนกลาง	68	17.6
วิทยาเขต	277	71.8
วิทยาลัย	41	10.6
รวม	386	100

จากตารางที่ 2 สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาจากวิทยาเขต จำนวนทั้งสิ้น 277 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมาส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และวิทยาลัยมีน้อยที่สุดทั้งสิ้น 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

ตารางที่ 3 ประเภทของการเข้ามาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของการเข้ามาใช้บริการ		
มาใช้ด้วยตนเอง	231	59.8
ใช้บริการผ่านออนไลน์	65	16.9
ใช้บริการทั้งสองรูปแบบ	90	23.3
รวม	386	100

จากตารางที่ 3 ประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้งานด้วยตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 231 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาใช้บริการทั้งสองรูปแบบ จำนวนทั้งสิ้น 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และใช้บริการผ่านออนไลน์มีจำนวนน้อยที่สุดทั้งสิ้น 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9

ตารางที่ 4 ความถี่ในการใช้บริการทั้งในรูปแบบ walk in และรูปแบบออนไลน์

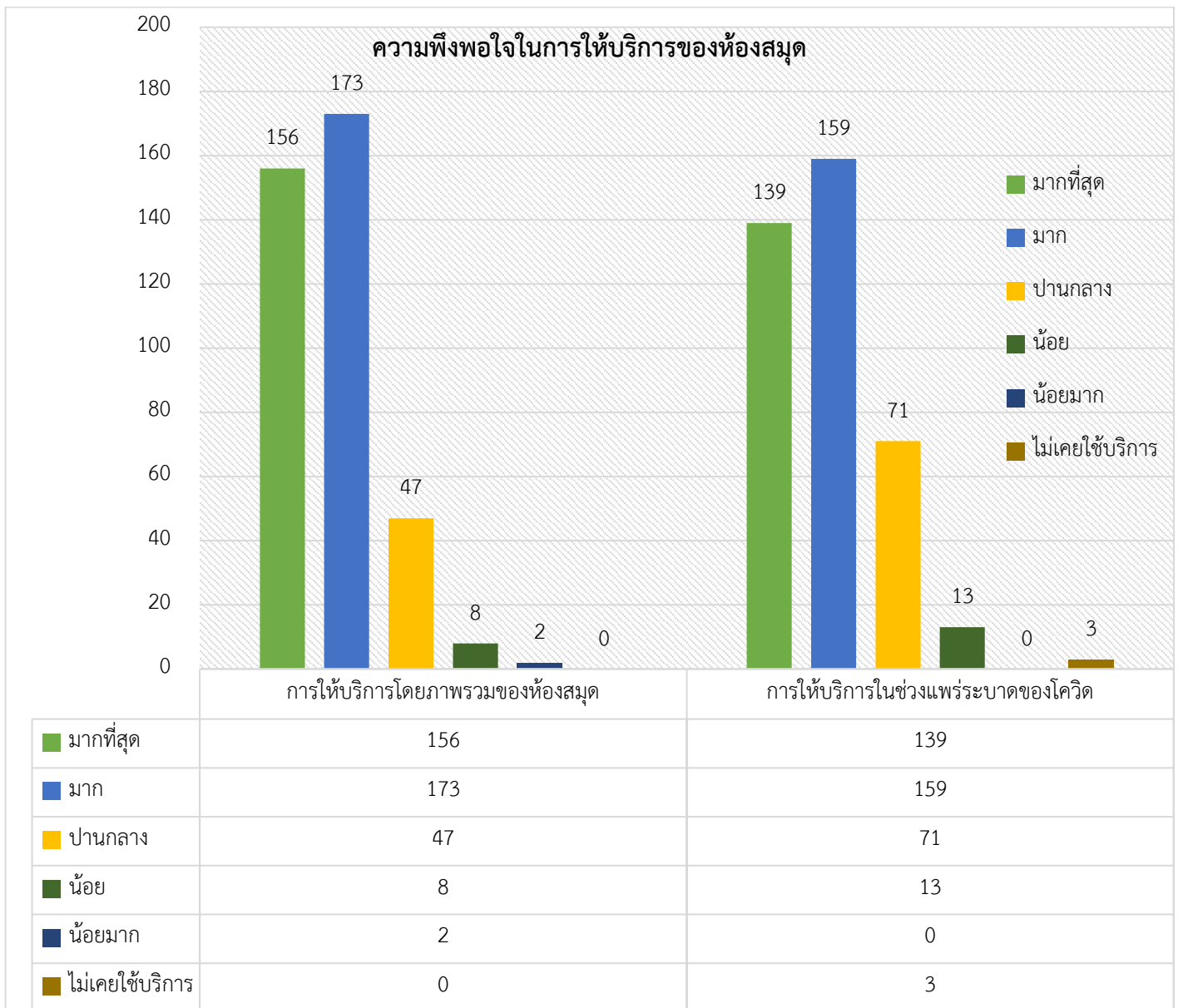
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้บริการทั้งในรูปแบบ walk in และรูปแบบออนไลน์		
มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง	135	35
เดือนละครั้ง	127	32.9
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	124	32.1
รวม	386	100

จากตารางที่ 4 ความถี่ในการใช้บริการทั้งในรูปแบบ walk in และรูปแบบออนไลน์ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง จำนวนทั้งสิ้น 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาเดือนละครั้ง จำนวนทั้งสิ้น 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 และน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือนมีจำนวนน้อยที่สุดทั้งสิ้น 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

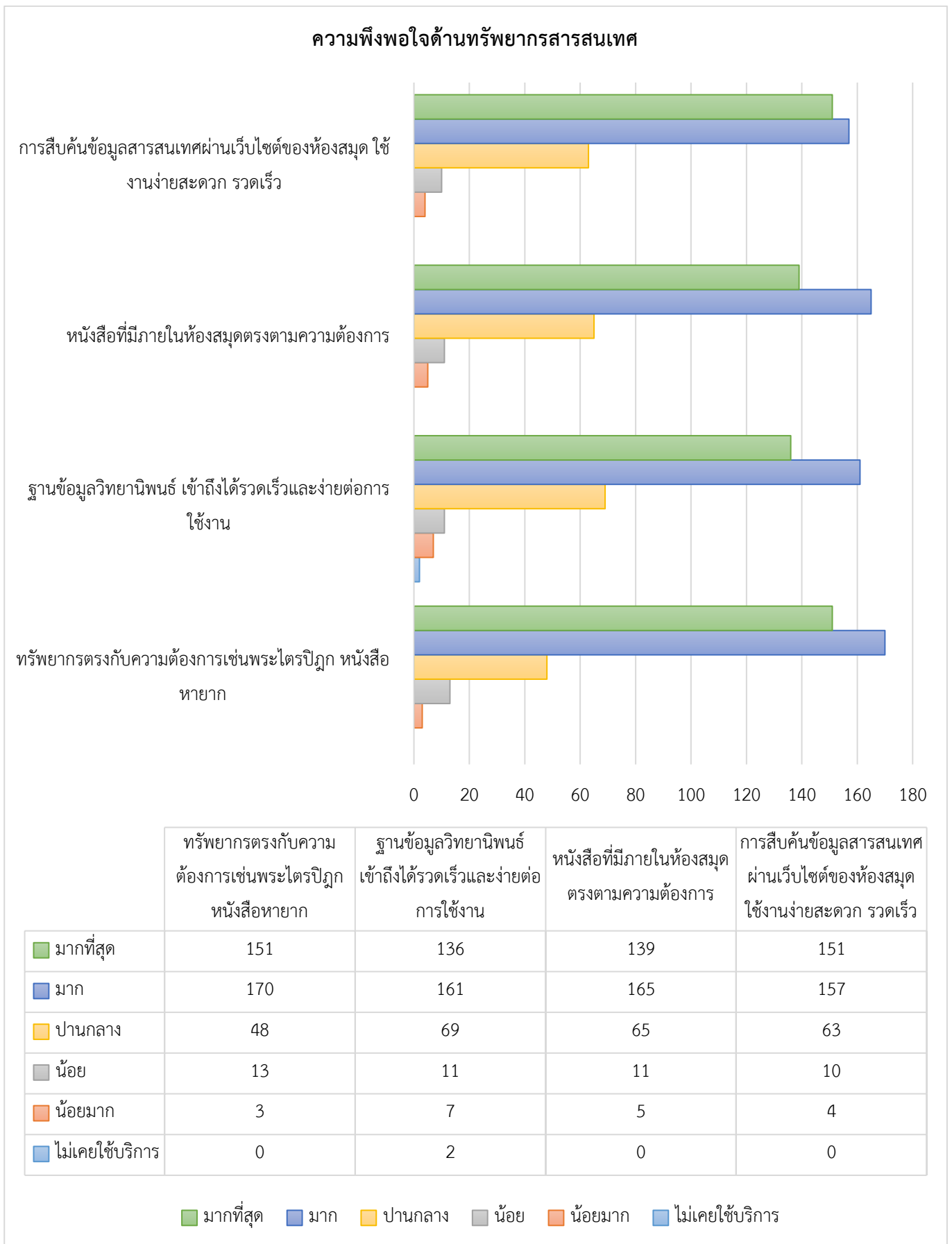
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการดำเนินการของห้องสมุดในปัจจุบัน

ความพึงพอใจของท่านต่อการดำเนินการของห้องสมุดในปัจจุบัน โดยภาพรวมและแบ่งเป็นด้าน รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านบริการต่าง ๆ ด้านกายภาพ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย ดังแสดงในตารางที่ 5-9

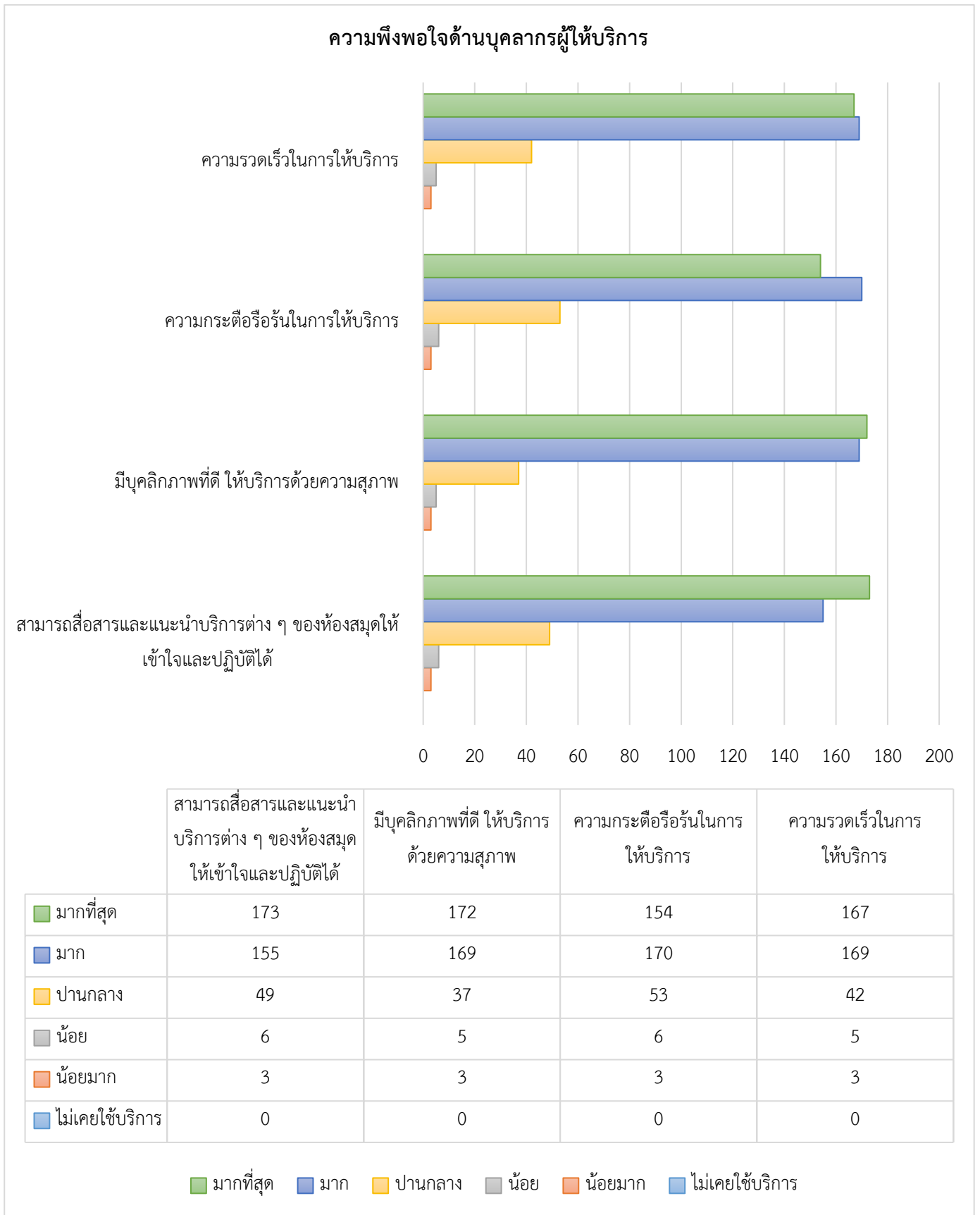
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุด



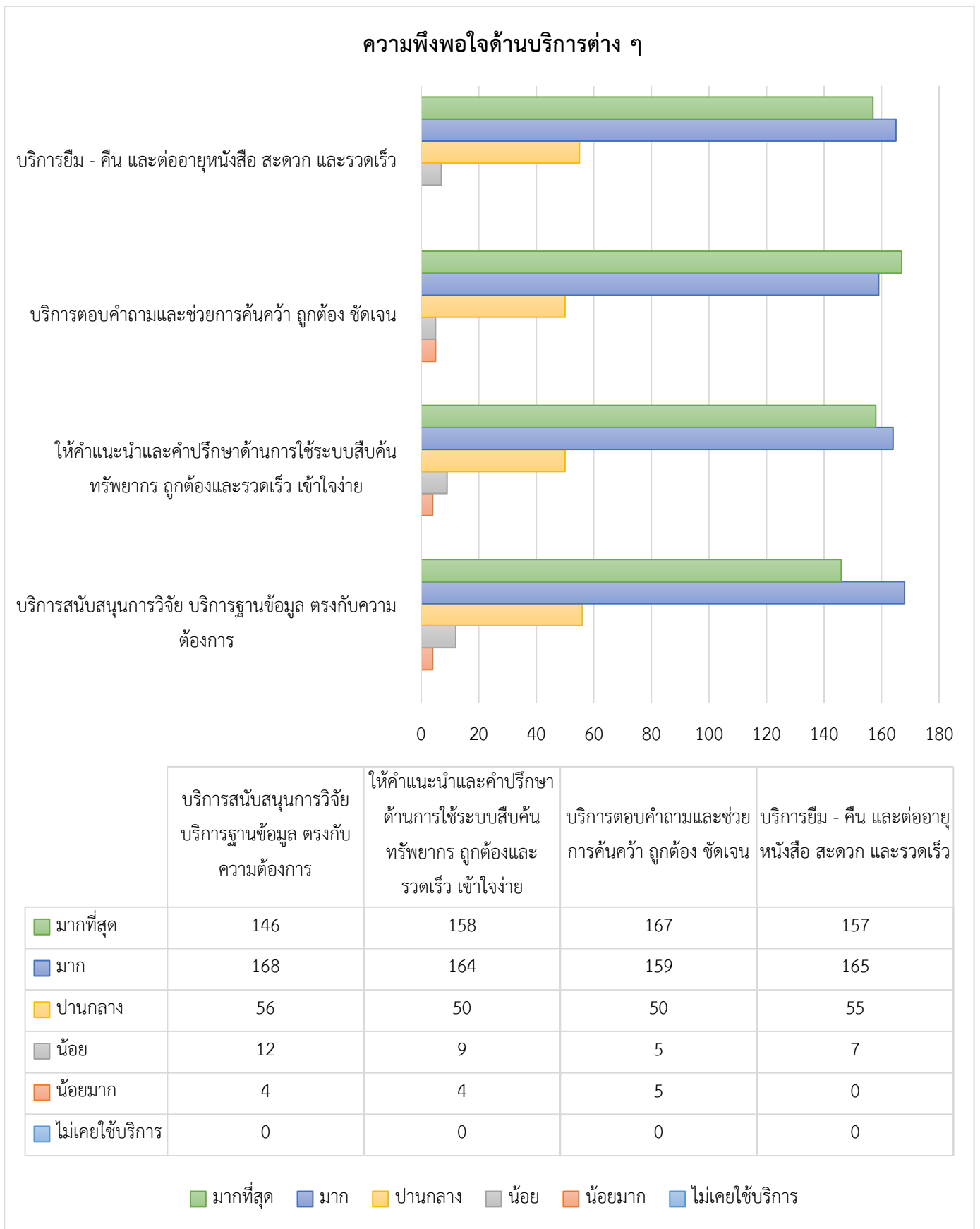
ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ



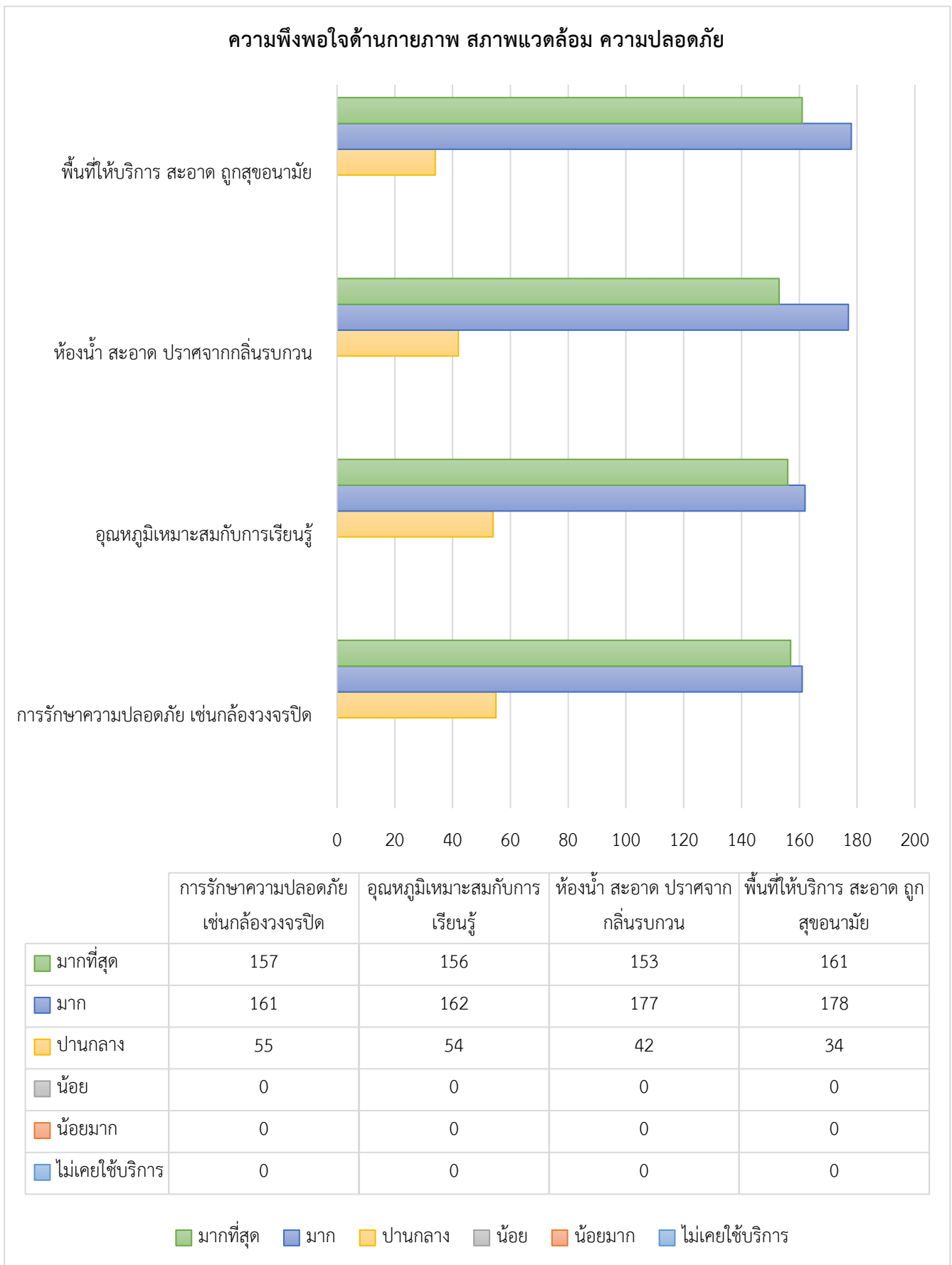
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ



ตารางที่ 8 ความพึงพอใจด้านบริการต่าง ๆ



ตารางที่ 9 ความพึงพอใจด้านกายภาพ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย



ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวังของท่านต่อการดำเนินการของห้องสมุด ในอนาคต

จากผลผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอความต้องการและความคาดหวังของท่านต่อการดำเนินการของห้องสมุดในอนาคต ของห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง วิทยาเขต และวิทยาลัย ปรากฏดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในอนาคต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการมีระบบยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนากระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาหรือ วิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่น เช่น การวางแผนการดำเนินงานในการบริหารจัดการ เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในอนาคต เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรห้องสมุดควรได้มีการอบรมด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการห้องสมุด

ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในอนาคต พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายทันสมัยมากยิ่งขึ้น ทั้งในรูปแบบหนังสือและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งจัดทำหนังสือหายากจัดเก็บในรูปแบบ ของ e-book และพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้สามารถใช้ร่วมกันทั้งวิทยาเขต เพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล ห้องประชุม และห้องประชุมออนไลน์

ด้านพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการและสนับสนุนการเรียนการสอนในอนาคต พบว่าควรเพิ่มช่องทางการสืบค้นข้อมูลหนังสือในรูปแบบ e-book ในการค้นคว้าของนักศึกษา

ด้านความเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างส่วนกลางและวิทยาเขตในอนาคต อยากให้วิทยาเขตกับส่วนกลางได้มีระบบห้องสมุดในการค้นคว้าหาข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกัน และสามารถการทำงานที่เป็นมาตรฐาน วางแผน และเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา