

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของฝ่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ประจำปี 2567

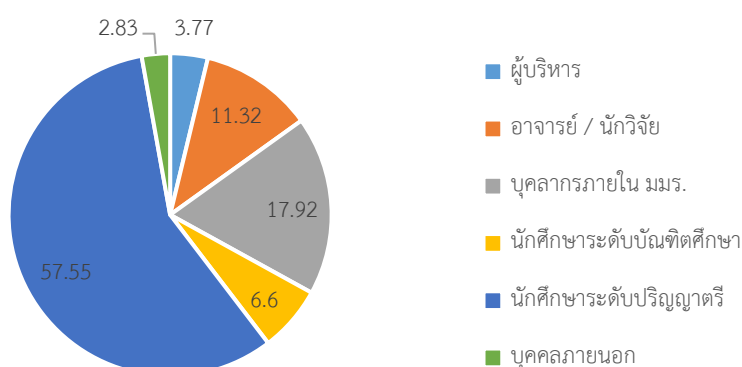
ฝ่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ของห้องสมุดให้เกิดประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ และสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินผลความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังการให้บริการของฝ่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง วิทยาเขตและวิทยาลัย โดยประชาสัมพันธ์โดยตรงถึงบุคคล และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ฝ่ายห้องสมุด (<http://library.mbu.ac.th>) เก็บรวบรวมแบบสอบถามใน Google form มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลเสนอในรูปตารางดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

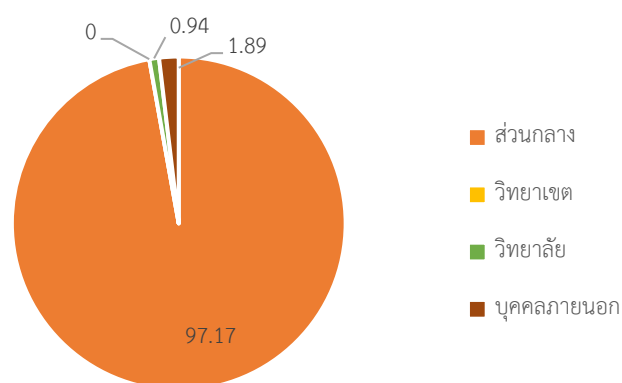
ตาราง 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (Status)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (Status)		
ผู้บริหาร	4	3.77
อาจารย์ / นักวิจัย	12	11.32
บุคลากรภายใน มมร.	19	17.92
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	7	6.60
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	61	57.55
บุคคลภายนอก	3	2.83
รวม	106	100



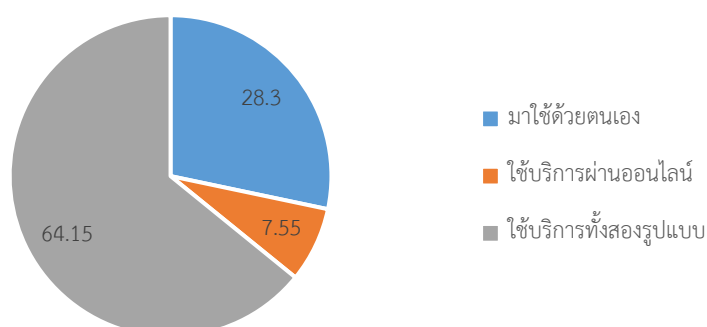
ตาราง 2 สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ส่วนกลาง	103	97.17
วิทยาเขต	-	-
วิทยาลัย	1	0.94
บุคคลภายนอก	2	1.89
รวม	106	100



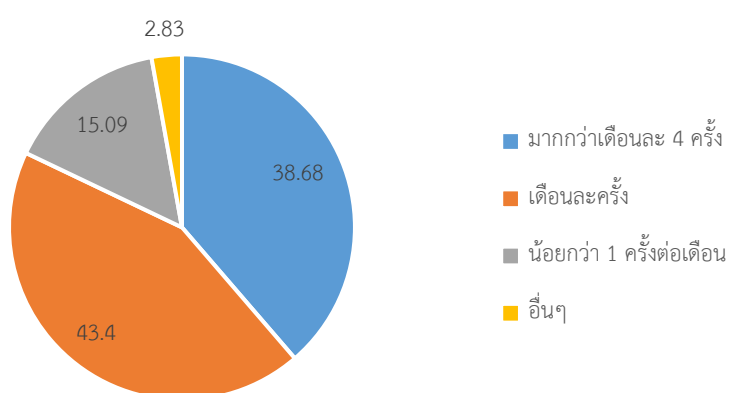
ตารางที่ 3 ประเภทของการเข้ามาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของการเข้ามาใช้บริการ		
มาได้ด้วยตนเอง	30	28.30
ใช้บริการผ่านออนไลน์	8	7.55
ใช้บริการทั้งสองรูปแบบ	68	64.15
รวม	106	100



ตารางที่ 4 ความถี่ในการใช้บริการทั้งในรูปแบบ walk in และรูปแบบออนไลน์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้บริการทั้งในรูปแบบ walk in และรูปแบบออนไลน์		
มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง	41	38.68
เดือนละครั้ง	46	43.40
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	16	15.09
อื่นๆ	3	2.83
รวม	106	100



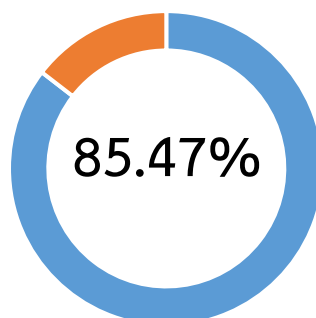
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการดำเนินการของห้องสมุดในปัจจุบัน

คำถามวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1				
ความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.27 เท่ากับร้อยละ 85.47 N = 106									
1.การให้บริการโดยภาพรวมของห้องสมุด	50 (47.17)	47 (43.34)	8 (7.55)	-	1 (0.94)	4.37	87.36	0.70	มาก
2.ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ และทันสมัยเป็นปัจจุบัน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	40 (37.74)	53 (50)	11 (10.38)	1 (0.94)	1 (0.94)	4.23	84.53	0.74	มาก
3.ความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของห้องสมุดในการเป็นแหล่งเรียนรู้	47 (44.34)	44 (41.51)	12 (11.32)	2 (1.89)	1 (0.94)	4.26	85.28	0.80	มาก
4.มีการสำรวจความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในภาพรวมของห้องสมุด	44 (41.51)	49 (46.23)	9 (8.49)	2 (1.89)	2 (1.89)	4.24	84.72	0.83	มาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.33 เท่ากับร้อยละ 86.7 N = 106									
1.การให้บริการเป็นไปตามระเบียบถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ	45 (42.45)	53 (50)	8 (7.55)	-	-	4.35	86.98	0.61	มาก
2.สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจและปฏิบัติได้	43 (40.57)	53 (50)	10 (9.43)	-	-	4.31	86.23	0.63	มาก
3.บุคลากรให้บริการสุภาพเป็นมิตร และมีบุคลิกภาพเหมาะสมเป็นผู้ให้บริการที่ดี	44 (41.51)	53 (50)	9 (8.49)	-	-	4.33	86.60	0.63	มาก
4.จุดให้บริการอยู่ที่บริเวณที่เหมาะสมสะดวกในการติดต่อ	45 (42.45)	53 (50)	8 (7.55)	-	-	4.35	86.98	0.61	มาก
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.24 เท่ากับร้อยละ 84.78 N = 106									
1.การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	40 (37.74)	56 (52.83)	7 (6.6)	2 (1.89)	1 (0.94)	4.25	84.91	0.74	มาก
2.หนังสือที่มีภายในห้องสมุดตรงตามความต้องการ	39 (36.79)	53 (50)	10 (9.43)	3 (2.83)	1 (0.94)	4.19	83.77	0.79	มาก
3.ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ เข้าถึงได้รวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน	41 (38.68)	56 (52.83)	8 (7.55)	-	1 (0.94)	4.28	85.66	0.68	มาก

คำถามวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1				
ความพึงพอใจด้านบริการต่าง ๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.37 เท่ากับร้อยละ 87.41 N = 106									
1.บริการยืม - คืน และต่ออายุหนังสือ สะดวก และรวดเร็ว	50 (47.17)	48 (45.28)	7 (6.6)	1 (0.94)	-	4.39	87.74	0.65	มาก
2.บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ถูกต้อง ชัดเจน	46 (43.40)	52 (49.06)	8 (7.55)	-	-	4.36	87.17	0.62	มาก
3.ให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านการใช้ ระบบสืบค้นทรัพยากร ถูกต้องและ รวดเร็ว เข้าใจง่าย	47 (44.34)	53 (50)	6 (5.66)	-	-	4.39	87.74	0.59	มาก
4.บริการสนับสนุนการวิจัย บริการ ฐานข้อมูล ตรงกับความต้องการ	45 (42.45)	53 (50)	8 (7.55)	-	-	4.35	86.98	0.61	มาก
ความพึงพอใจใช้บริการ e-library คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.26 เท่ากับร้อยละ 85.24 N = 106									
1.ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	39 (36.79)	54 (50.94)	12 (11.32)	1 (0.94)	-	4.24	84.72	0.68	มาก
2.คุณภาพทรัพยากรสารสนเทศได้ มาตรฐาน	42 (39.62)	52 (49.06)	11 (10.38)	-	1 (0.94)	4.26	85.28	0.72	มาก
3.ความรวดเร็ว ความเสถียร ความ ถูกต้อง ในการใช้บริการ	45 (42.45)	47 (44.34)	13 (12.26)	-	1 (0.94)	4.27	85.47	0.75	มาก
4.ระยะเวลาในการ ยืม-คืน ทรัพยากร สารสนเทศ	43 (40.57)	49 (46.23)	14 (13.21)	-	-	4.27	85.47	0.68	มาก
ความพึงพอใจด้านกายภาพ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.29 เท่ากับร้อยละ 85.8 N = 106									
1.พื้นที่ให้บริการ สะอาด บรรยากาศ เหมาะสมกับการเรียนรู้	44 (41.51)	54 (50.94)	8 (7.55)	-	-	4.34	86.79	0.61	มาก
2.ห้องน้ำ สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก และปราศจากกลิ่นรบกวน	45 (42.45)	54 (49.06)	9 (8.49)	-	-	4.34	86.79	0.63	มาก
3.อากาศ และอุณหภูมิเหมาะสมกับการ เรียนรู้	43 (40.57)	45 (42.45)	16 (15.09)	1 (0.94)	1 (0.94)	4.21	84.15	0.80	มาก
4.การรักษาความปลอดภัย เช่นกล้อง วงจรปิด	45 (42.45)	45 (42.45)	16 (15.09)	-	-	4.27	85.47	0.71	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านต่างๆ พบว่าความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยพิจารณาตามคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.9 ซึ่งสะท้อนให้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกออกเป็นรายหัวข้อ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27 หรือเท่ากับร้อยละ 85.47 เมื่อพิจารณารายหัวข้อ พบว่า

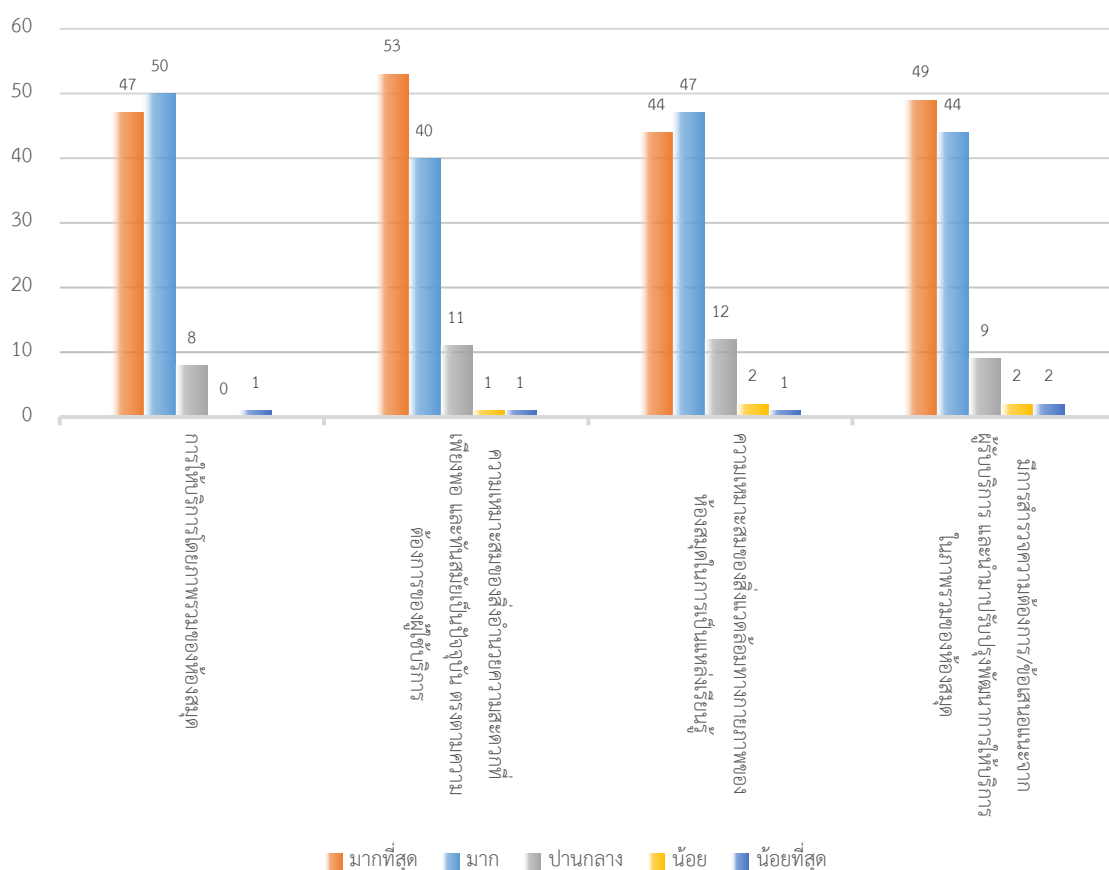


1.1 การให้บริการโดยภาพรวมของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27 หรือเท่ากับร้อยละ 85.47

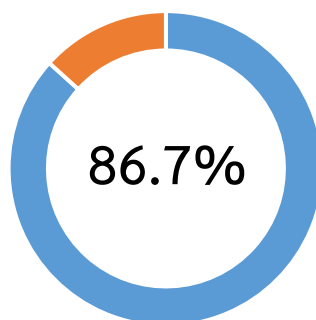
1.2 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ และทันสมัยเป็นปัจจุบัน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 หรือเท่ากับร้อยละ 84.53

1.3 ความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของห้องสมุดในการเป็นแหล่งเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.26 หรือเท่ากับร้อยละ 85.28

1.4 มีการสำรวจความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในภาพรวมของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.24 หรือเท่ากับร้อยละ 84.72



2. ความพึงด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.33 หรือเท่ากับร้อยละ 86.7 เมื่อพิจารณารายหัวข้อ พบว่า

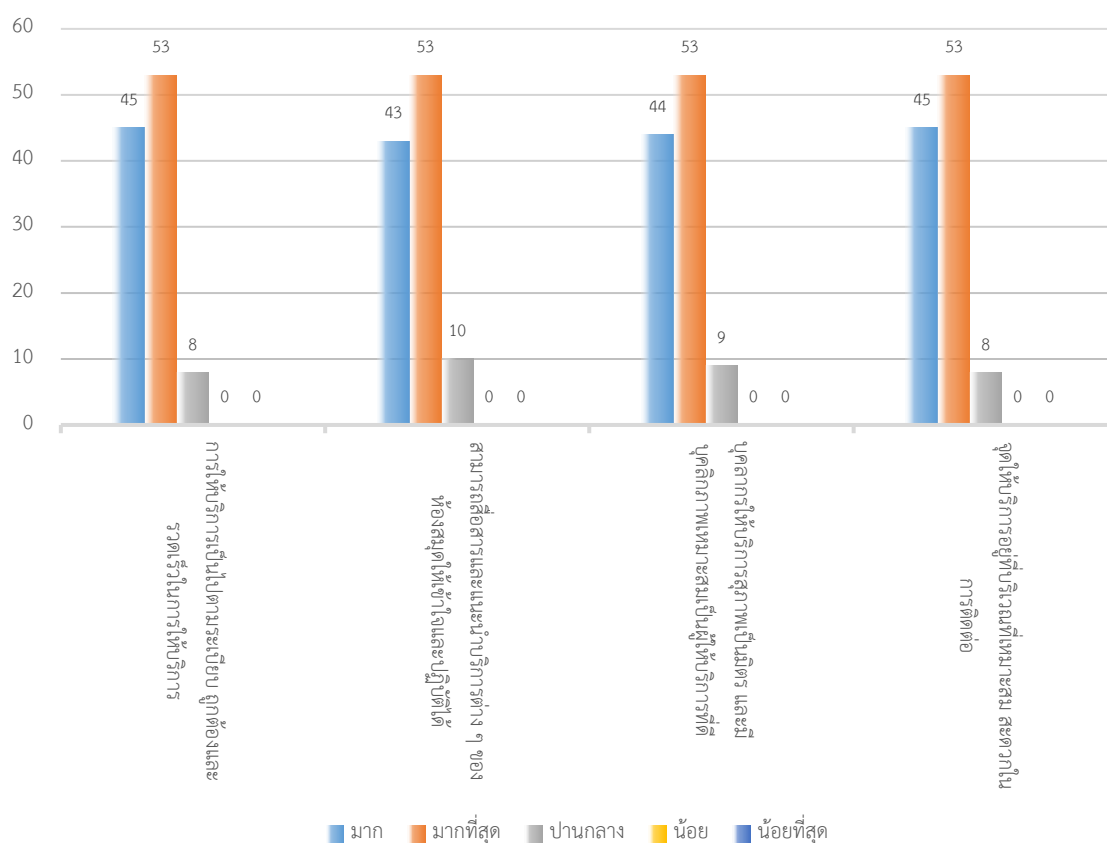


2.1 การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.35 หรือเท่ากับร้อยละ 86.98

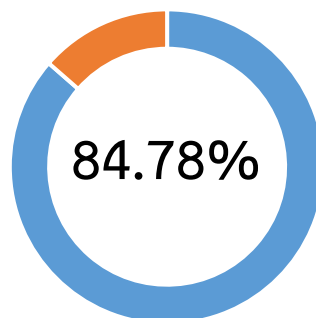
2.2 สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจและปฏิบัติได้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.31 หรือเท่ากับร้อยละ 86.23

2.3 บุคลากรให้บริการสุภาพเป็นมิตร และมีบุคลิกภาพเหมาะสมเป็นผู้ให้บริการที่ดี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.33 หรือเท่ากับร้อยละ 86.6

2.4 จุดให้บริการอยู่ที่บริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.35 หรือเท่ากับร้อยละ 86.98



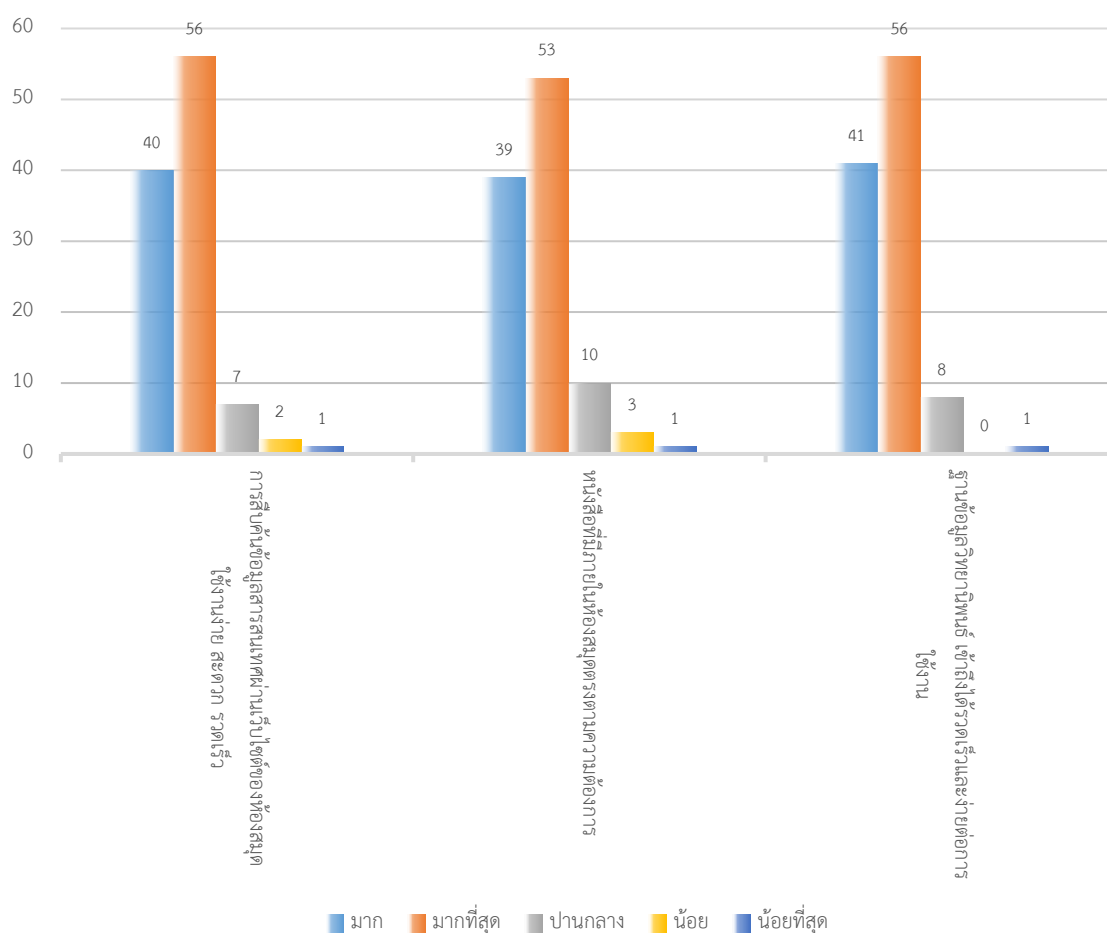
3. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.24 หรือเท่ากับ ร้อยละ 84.78 เมื่อพิจารณารายหัวข้อ พบว่า



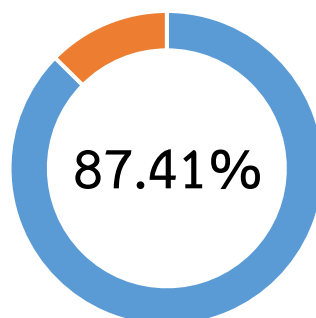
3.1 การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.25 หรือเท่ากับร้อยละ 84.91

3.2 หนังสือที่มีภายในห้องสมุดตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.19 หรือเท่ากับร้อยละ 83.77

3.3 ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ เข้าถึงได้รวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.28 หรือเท่ากับร้อยละ 85.66



4. ความพึงพอใจด้านบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.37 หรือเท่ากับร้อยละ 87.41 เมื่อพิจารณารายหัวข้อ พบว่า

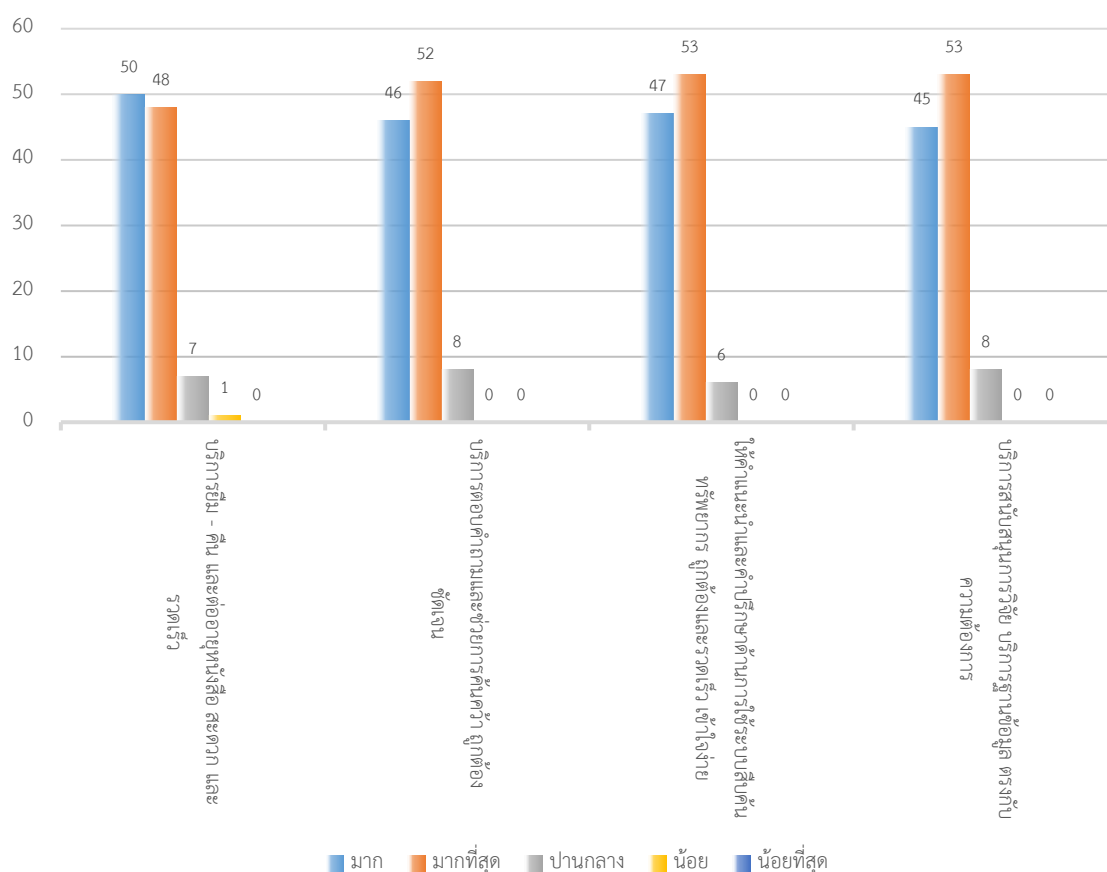


4.1 บริการยืม - คืน และต่ออายุหนังสือ สดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.39 หรือเท่ากับร้อยละ 87.74

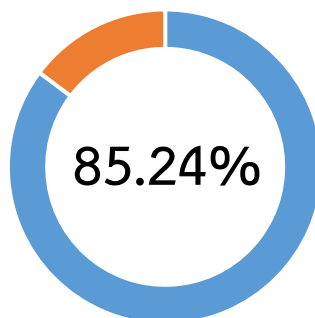
4.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ถูกต้อง ชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.36 หรือเท่ากับร้อยละ 87.17

4.3 ให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากร ถูกต้องและรวดเร็ว เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.39 หรือเท่ากับร้อยละ 87.74

4.4 บริการสนับสนุนการวิจัย บริการฐานข้อมูล ตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.35 หรือเท่ากับร้อยละ 86.98



5. ความพึงพอใจใช้บริการ e-library อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.26 หรือเท่ากับร้อยละ 85.24 เมื่อพิจารณารายหัวข้อ พบว่า

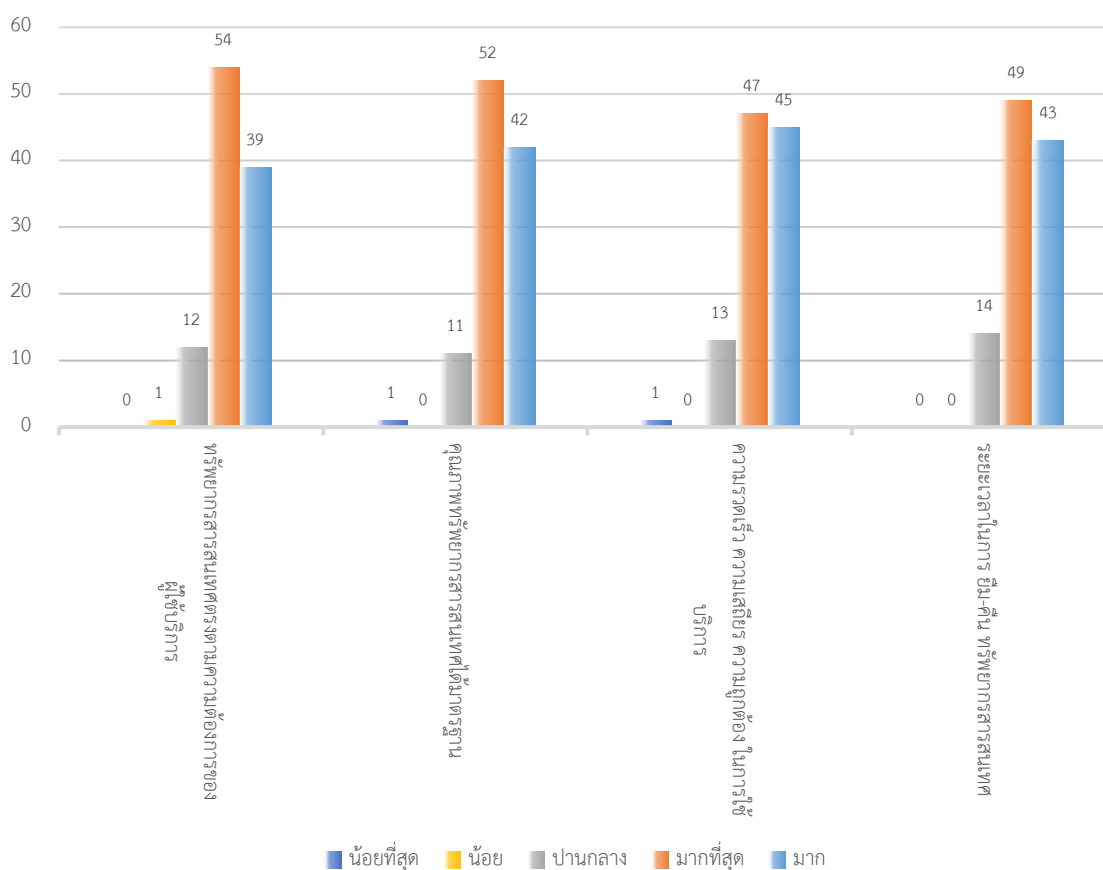


5.1 ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.24 หรือเท่ากับร้อยละ 85.72

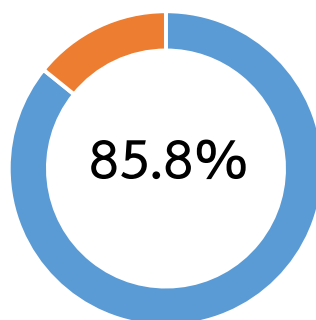
5.2 คุณภาพทรัพยากรสารสนเทศได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.26 หรือเท่ากับร้อยละ 85.28

5.3 ความรวดเร็ว ความเสถียร ความถูกต้อง ในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27 หรือเท่ากับร้อยละ 85.47

5.4 ระยะเวลาในการ ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27 หรือเท่ากับร้อยละ 85.47



6. ความพึงพอใจด้านกายภาพ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.29 หรือเท่ากับร้อยละ 85.8 เมื่อพิจารณารายหัวข้อ พบว่า

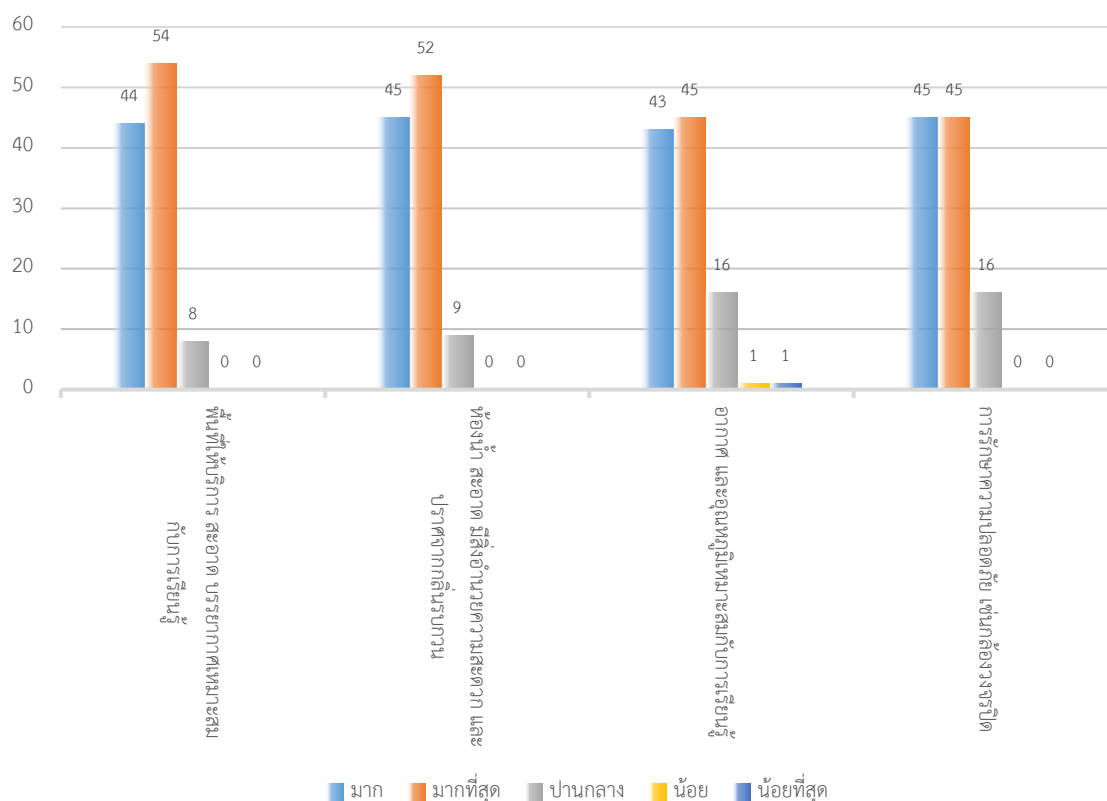


6.1 พื้นที่ให้บริการ สะอาด บรรยากาศเหมาะสมกับการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.34 หรือเท่ากับร้อยละ 86.79

6.2 ห้องน้ำ สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก และปราศจากกลิ่นรบกวน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.34 หรือเท่ากับร้อยละ 86.79

6.3 อากาศ และอุณหภูมิเหมาะสมกับการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.21 หรือเท่ากับร้อยละ 84.19

6.4 การรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27 หรือเท่ากับร้อยละ 85.47



ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวังของท่านต่อการดำเนินการของห้องสมุด ในอนาคต

จากผลผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอความต้องการและความคาดหวังของท่านต่อการดำเนินการของห้องสมุดในอนาคต ของห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง วิทยาเขต และวิทยาลัยปรากฏดังต่อไปนี้

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