

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ส่วนหอสมุดกลาง
สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

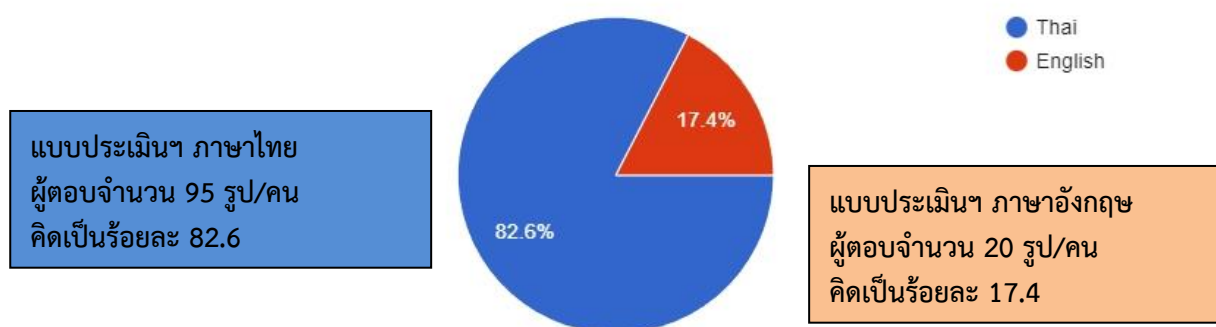
สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหอสมุดกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วังน้อย พระนครศรีอยุธยา

ผลการสำรวจ

สรุปจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่เข้าไปตอบใน Google forms รูปแบบออนไลน์ ผ่าน Link : <https://forms.gle/6MDtMrEmSX9B93VY6> ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 115 รูป/คน โดยสรุปผลได้ดังนี้

ภาษาของแบบประเมินฯ (ไทย-English)



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการเลือกตอบแบบประเมินภาษาไทยมากที่สุด จำนวน 95 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 และแบบประเมินภาษาอังกฤษ จำนวน 20 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 17.4

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สมณะ/เพศ

สมณะ/เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)
1. ภิกษุ	55	47.83
2. สามเณร	16	13.91
3. แม่ชี/ภิกษุณี	2	1.74
4. ศฤหัตถ์ชาย	24	20.87
5. ศฤหัตถ์หญิง	18	15.65
รวม	115	100

จากตารางข้อที่ 1 สมณะ/เพศ ของผู้บริการที่ตอบแบบประเมิน เป็นภิกษุมากที่สุด จำนวน 55 รูป คิดเป็นร้อยละ 47.82 รองลงมาเป็นศฤหัตถ์ชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.86 และศฤหัตถ์หญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.65

2. สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
2.1 นิสิตปริญญาตรี	40	34.78
2.2 นิสิตปริญญาโท	19	16.52
2.3 นิสิตปริญญาเอก	23	20
2.4 ผู้บริหาร	5	4.35
2.5 อาจารย์	6	5.21
2.6 บุคลากรมหาวิทยาลัย	11	9.57
2.7 บุคคลทั่วไป	10	8.70
2.8 อื่นๆ ได้แก่ สถาบันสมทบมหา ลัยโพธิสัตว์อเมริกา	1	0.87
รวม	115	100

จากตารางข้อที่ 2 สถานภาพ ของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมิน เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 40 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 รองลงมาเป็นนิสิตปริญญาเอก จำนวน 23 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 20 และ นิสิตปริญญาโท จำนวน 19 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 16.52

3. หน่วยงาน/คณะ

หน่วยงาน/คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	4	3.48
บัณฑิตวิทยาลัย	11	9.57
คณะพุทธศาสตร์	10	8.70
คณะสังคมศาสตร์	8	6.96
คณะมนุษยศาสตร์	9	7.82
วิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ	14	12.17
สำนักงานอธิการบดี	6	5.22
สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	1.73
วิทยาเขต	6	5.22
วิทยาลัยสงฆ์	8	6.96
อื่นๆ	4	3.48
ไม่ระบุ	33	28.69
รวม	115	100

จากตารางข้อที่ 3 หน่วยงาน/คณะ ที่สังกัด ของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมิน ไม่ระบุสังกัดมากที่สุด จำนวน 33/รูปคน คิดเป็นร้อยละ 28.69 รองลงมาคือวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ จำนวน 14 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 12.17 และบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 11 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 9.57

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการ กรุณาเลือกข้อมูลลงในช่อง ที่ตรงกับความจริง

2.1 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
09.00-11.00 น. (09.00 am.-11.00 am.)	43	37.39
11.01-13.00 น. (11.01 am.-1.00 pm.)	42	36.52
13.01-17.00 น. (13.01 pm.-5.00 pm.)	80	69.56

จากตารางข้อที่ 2.1 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมิน ช่วงเวลา 13.01-17.00 น. (13.01 pm.-5.00 pm.) มากที่สุด จำนวน 80 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 69.56 รองลงมาคือช่วงเวลา 09.00-11.00 น. (09.00 am.-11.00 am.) จำนวน 43 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.39 และช่วงเวลา 11.01-13.00 น. (11.01 am.-1.00 pm.) จำนวน 42 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.52

2.2 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	13	11.30
4-5 วันต่อสัปดาห์	4	3.48
2-3 วัน ต่อสัปดาห์	33	28.69
1 วัน ต่อสัปดาห์	30	26.09
น้อยกว่า 1 วัน ต่อสัปดาห์	34	29.56

จากตารางข้อที่ 2.2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมิน น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์ มากที่สุด จำนวน 34 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 29.56 รองลงมาคือ 2-3 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 33 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 28.69 และ 1 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 30 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 26.09

2.3 ประเภทงานที่ท่านเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทงาน	เข้าใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
บริการยืม-คืนหนังสือ (Service of borrowing and returning books.)	45	39.13
บริการพื้นที่นั่งอ่าน (Reading area.)	47	40.87
บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Asking questions, researching, and seeking information.)	28	24.35
บริการวิทยานิพนธ์-งานวิจัย (Thesis Services - Research.)	38	33.04
บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (e-thesis) (Researching, and seeking the E-Thesis information.)	28	24.35

บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง (OPAC) (Information / database search services.)	21	18.26
ห้องสมุดศาสตราจารย์พิเศษจำนงค์ ทองประเสริฐ (Prof. Chamnong Thongprasit Library.)	8	6.96
บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) (Wifi service.)	19	16.52
บริการฐานข้อมูล E-book (Hibrary) (E-book (Hibrary) sevice.)	14	12.17
บริการสืบค้นข้อมูลอื่นๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของส่วนหอสมุดกลาง (https://lib.mcu.ac.th) (Use the Library website. (https://lib.mcu.ac.th/))	25	21.74
บริการวารสาร/นิตยสาร (Journal / Magazine service.)	10	8.69
อื่นๆ - Tipitaka and dictionaries - มาห้องสมุดในวิชาเรียน	3	2.61

จากตารางข้อที่ 2.3 ประเภทงานบริการที่ผู้ตอบแบบประเมินฯ เข้าใช้บริการมากที่สุด คือ บริการพื้นที่นั่งอ่าน (Reading area.) มากที่สุด จำนวน 47 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.87 รองลงมาคือบริการยืม-คืนหนังสือ (Service of borrowing and returning books.) จำนวน 45 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.13 และบริการวิทยานิพนธ์-งานวิจัย (Thesis Services - Research.) จำนวน 38 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.04

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิเคราะห์แปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยแบบ 5 อันดับ

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	ระดับความคิดเห็นคือ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	ระดับความคิดเห็นคือ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	ระดับความคิดเห็นคือ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	ระดับความคิดเห็นคือ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 0.00-1.50	ระดับความคิดเห็นคือ	น้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด		
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.11	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการ	4.16	มาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.13	มาก
1.4 ฐานข้อมูลออนไลน์เพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์, ฐานข้อมูล E-book)	4.17	มาก
1.5 สามารถเสนอแนะ/แนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามต้องการ	4.07	มาก
ผลรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	4.13	มาก

จากตารางข้อที่ 1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (4.13) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์เพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์, ฐานข้อมูล E-book) มีค่าเฉลี่ย (4.17) อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย (4.16) อยู่ในระดับมาก และ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย (4.13) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สามารถเสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามต้องการ (4.07) อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		
2.1 ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและเป็นระบบ	4.19	มาก
2.2 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.16	มาก
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.21	มาก
2.4 เวลาที่ให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	4.14	มาก
ผลรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.17	มาก

จากตารางข้อที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (4.17) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย (4.21) อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย (4.19) อยู่ในระดับมาก และ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย (4.16) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เวลาที่ให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม (4.14) อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		
3.1 บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.30	มาก
3.2 บุคลากรให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือในการให้บริการ	4.31	มาก
3.3 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.31	มาก
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.27	มาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	มาก
3.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.30	มาก
ผลรวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.30	มาก

จากตารางข้อที่ 3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (4.30) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากัน 3 ข้อ ได้แก่ บุคลากรให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี และ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย (4.31) อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และ

บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย (4.30) เท่ากัน อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นค่าเฉลี่ย (4.27) อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม		
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านเป็นระเบียบ มีเพียงพอ	4.18	มาก
4.2 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.14	มาก
4.3 จุดบริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.06	มาก
4.4 มีป้ายบอกสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา	4.10	มาก
4.5 ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	4.11	มาก
4.6 คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	4.03	มาก
4.7 ความปลอดภัยในห้องสมุด	4.10	มาก
4.8 ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.25	มาก
ผลรวมด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม	4.12	มาก

จากตารางข้อที่ 4 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (4.12) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย (4.25) อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ จำนวนที่นั่งอ่านเป็นระเบียบ มีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย (4.18) อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย (4.03) อยู่ในระดับมาก

5. ด้านบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		
5.1 บริการยืมหนังสือต่อทางอินเทอร์เน็ต	4.14	มาก
5.2 การแจ้งข่าว/ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของหอสมุดกลาง	4.03	มาก
5.3 บริการสืบค้นฐานข้อมูลหอสมุดกลาง (OPAC)	4.17	มาก
5.4 บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (E-Thesis)	4.20	มาก
5.5 บริการฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ E-Book (HIBRARY)	4.10	มาก
5.6 บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์ (Line OA, facebook)	4.11	มาก
ผลรวมด้านบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.13	มาก

จากตารางข้อที่ 5 ด้านบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (4.13) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (E-Thesis) มีค่าเฉลี่ย (4.20) อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ บริการสืบค้นฐานข้อมูลหอสมุดกลาง (OPAC) มีค่าเฉลี่ย (4.17) อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การแจ้งข่าว/ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของหอสมุดกลาง มีค่าเฉลี่ย (4.03) อยู่ในระดับมาก

จากผลการประเมินความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม (4.17) โดยแยกรายด้านทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	อยู่ในระดับ มาก	มีค่าเฉลี่ย 4.30
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	อยู่ในระดับ มาก	มีค่าเฉลี่ย 4.17
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	อยู่ในระดับ มาก	มีค่าเฉลี่ย 4.13
ด้านบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	อยู่ในระดับ มาก	มีค่าเฉลี่ย 4.13
ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม	อยู่ในระดับ มาก	มีค่าเฉลี่ย 4.12

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่นๆ เมื่อมาใช้บริการหอสมุดกลาง ดังนี้

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น
<p>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ เพิ่มขึ้นมากๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ 2. อัปเดตวิทยานิพนธ์ และดุซกฏินิพนธ์ฉบับใหม่ ทั้งตัวเล่มและแบบออนไลน์
<p>ด้านบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อยากให้ขยายวันยืมเป็น 15 วัน (ป.ตรี) / ขยายเวลายืมให้ได้มากขึ้น 2. โดยรวมค่อนข้างดี 3. บางครั้งมาไม่พบเจ้าหน้าที่ 4. อยากให้มีบริการใหม่ๆ ที่น่าสนใจ 5. อยากให้มีบริการยืมหรือส่งหนังสือให้กับผู้ใช้ที่อาคารเรียน 6. ต้องการบัตรนิสิตที่เร็วกว่านี้ จะได้นำมาใช้ยืมหนังสือได้
<p>ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีความทันสมัย เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก 2. อยากให้ห้องสมุดจัดหา/จัดซื้อฐานข้อมูลระดับนานาชาติ เช่น Scopus เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการเขียนบทความวิชาการ
<p>ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อยากให้มีมุมอ่านหนังสือที่ดูทันสมัย 2. เครื่องปรับอากาศบางจุดเสีย, บางจุดแอร์ไม่ค่อยเย็น ควรปรับปรุงให้ใช้ได้ทุกจุด 3. แอร์เย็นมาก