

รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
ที่ได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล

ประจำปีการศึกษา 2566

ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย

จัดทำโดย

ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย

รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล

ประจำปีการศึกษา 2566

ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย

ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 51 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม Online ทั้งสิ้น (ร้อยละ 100.00) เมื่อพิจารณาแบบสอบถามภาษาไทย มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 44 คน (ร้อยละ 86.27) และแบบสอบถามภาษาอังกฤษมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 คน (ร้อยละ 13.73)

ตารางที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งคืน (หน่วย: ชุด)

ประเภทแบบสอบถาม	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถาม Online	44	86.27	7	13.73	51	100.00
แบบสอบถามฉบับพิมพ์	0	0	0	0.00	0	0.00
รวม	44	86.27	7	13.73	51	100.00

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2566

1. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 51 คน โดยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 41.18) บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 13 คน (ร้อยละ 25.49) อาจารย์ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 23.53) ศิษย์เก่ามหิดล จำนวน 3 คน (ร้อยละ 5.88) และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	12	23.53
บุคลากรสายสนับสนุน	13	25.49
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	21	41.18
นักศึกษาระดับปริญญาโท	0	0.00
ศิษย์เก่ามหิดล	3	5.88
บุคคลภายนอก	2	3.92
รวม	51	100.00

2. ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่การใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 17 คน (ร้อยละ 33.33) รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 31.37) 2-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 15.69) ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน จำนวน 6 คน (ร้อยละ 11.76) และ 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 3 คน (ร้อยละ 5.88)

ทั้งนี้ยังมีผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.96) และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดไม่เคยไม่เข้าใช้บริการของห้องสมุด

ตารางที่ 3 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	6	11.76
2 -3 ครั้ง/สัปดาห์	16	31.37
2 - 3 ครั้ง/เดือน	8	15.69
1 ครั้ง/เดือน	17	33.33
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	3	5.88
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว	1	1.96
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด - ระบุเหตุผล	0	0.00
รวม	100.00	100.00

เมื่อพิจารณาสถานะผู้ตอบแบบสอบถามร่วมกับความถี่การใช้ห้องสมุด พบว่า

อาจารย์ ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 6 คน (ร้อยละ 11.76) รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 7.84) และ 2-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.92)

บุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 5 คน (ร้อยละ 9.80) รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 7.84) 2-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.92) ทั้งนี้มีการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน และไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว เท่ากัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.96)

นักศึกษาบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่ เข้าใช้ห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 11.76) รองลงมา มีจำนวน 4 คน (ร้อยละ 7.84) เท่ากัน ได้แก่ เข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน เข้าใช้ห้องสมุด 2-3 ครั้ง/เดือน และเข้าใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง/เดือน ทั้งนี้มีผู้เข้าใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 3 คน (ร้อยละ 5.88)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ศิษย์เก่ามหิดล ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.92) และ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.96)

บุคคลภายนอก ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน และ 1 ครั้ง/เดือน เท่ากัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.96)

ตารางที่ 4 ความถี่การใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
ทุกวัน	จำนวน	0	1	4	0	0	1	6
	ร้อยละ	0.00	1.96	7.84	0.00	0.00	1.96	11.76
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	จำนวน	4	4	6	0	2	0	16
	ร้อยละ	7.84	7.84	11.76	0.00	3.92	0.00	31.37
2-3 ครั้ง/เดือน	จำนวน	2	2	4	0	0	0	8
	ร้อยละ	3.92	3.92	7.84	0.00	0.00	0.00	15.69
1 ครั้ง/เดือน	จำนวน	6	5	4	0	1	1	17
	ร้อยละ	11.76	9.80	7.84	0.00	1.96	1.96	33.33
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	จำนวน	0	0	3	0	0	0	3
	ร้อยละ	0.00	0.00	5.88	0.00	0.00	0.00	5.88
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว	จำนวน	0	1	0	0	0	0	1
	ร้อยละ	0.00	1.96	0.00	0.00	0.00	0.00	1.96
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
รวม	จำนวน	12	13	21	0	3	2	51
	ร้อยละ	23.53	25.49	41.18	0.00	5.88	3.92	100.00

3. วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้าใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย ส่วนใหญ่คือ ยืม-คืนหนังสือ จำนวน 42 คน (ร้อยละ 82.35) รองลงมาคือ อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน จำนวน 39 คน (ร้อยละ 76.47) ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 45.10) ต่ออายุการยืมหนังสือออนไลน์ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 39.22) และใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย จำนวน 18 คน (ร้อยละ 35.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด/บริการห้องสมุดออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ยืม-คืนหนังสือ	42	82.35
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	39	76.47
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	7	13.73
ใช้สัญญาณ WIFI	17	33.33
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	5	9.80
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	15	29.41
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	6	11.76
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	14	27.45
ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย	18	35.29
ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าทางวิชาการ	10	19.61
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	23	45.10
พักผ่อนหย่อนใจ	16	31.37
ใช้บริการระหว่างมหาวิทยาลัย (ILL)	4	7.84
สอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์	10	19.61
ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์	20	39.22
อื่น ๆ	0	0.00

เมื่อพิจารณาสถานะผู้ตอบแบบสอบถามร่วมกับวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่า

อาจารย์ ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยืม-คืนหนังสือ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 17.62) รองลงมาคืออ่านหนังสือ/นั่งทำงาน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 15.69) ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย จำนวน 5 คน (ร้อยละ 9.80) ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบและต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์ เท่ากัน จำนวน 4 คน (ร้อยละ 7.84)

บุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยืม-คืนหนังสือ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 19.61) รองลงมาคือ อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 15.69) ใช้บริการ Mahidol Book Delivery จำนวน 7 คน (ร้อยละ 13.73) และใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย จำนวน 6 คน (ร้อยละ 11.76)

นักศึกษบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยืม-คืนหนังสือ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 39.22) รองลงมาคืออ่านหนังสือ/นั่งทำงาน จำนวน 18 คน (ร้อยละ 35.25) ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 21.57) และใช้สัญญาณ WIFI จำนวน 10 คน (ร้อยละ 19.61)

นักศึกษปริญญาตรี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ศิษย์เก่ามหิดล ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือ/นั่งทำงาน ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ และอื่น ๆ เท่ากัน จำนวน 3 คน (ร้อยละ 5.88) รองลงมาคือใช้สัญญาณ WIFI และพักผ่อนหย่อนใจ เท่ากัน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.92)

บุคคลภายนอก ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยืม-คืนหนังสือ อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน และอื่น ๆ เท่ากัน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.92) รองลงมาคือ ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป และพักผ่อนหย่อนใจ เท่ากัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.96)

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด/บริการห้องสมุดออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
ยืม-คืนหนังสือ	จำนวน	9	10	20	0	1	2	42
	ร้อยละ	17.62	19.61	39.22	0.00	1.96	3.92	82.35
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	จำนวน	8	8	18	0	3	2	39
	ร้อยละ	15.69	15.69	35.25	0.00	5.88	3.91	76.47
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	จำนวน	2	1	4	0	0	0	7
	ร้อยละ	3.91	1.96	7.84	0.00	0.00	0.00	13.73
ใช้สัญญาณ WIFI	จำนวน	2	3	10	0	2	0	17
	ร้อยละ	3.92	5.88	19.61	0.00	3.92	0.00	33.336
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	จำนวน	0	1	4	0	0	0	5
	ร้อยละ	0.00	1.96	7.84	0.00	0.00	0.00	9.80
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	จำนวน	2	7	6	0	0	0	15
	ร้อยละ	3.92	13.73	11.76	0.00	0.00	0.00	29.41
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	จำนวน	0	0	6	0	0	0	6
	ร้อยละ	0.00	0.00	11.76	0.00	0.00	0.00	11.76
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	จำนวน	1	4	8	0	0	1	14
	ร้อยละ	1.96	7.84	15.69	0.00	0.00	1.96	27.45
	จำนวน	5	6	6	0	1	0	18

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อ การวิจัย	ร้อยละ	9.80	11.76	11.76	0.00	1.96	0.00	35.29
	จำนวน	1	2	7	0	0	0	10
ใช้บริการตอบคำถามช่วย ค้นคว้าทางวิชาการ	ร้อยละ	1.96	3.92	13.73	0.00	0.00	0.00	19.61
	จำนวน	4	5	11	0	3	0	23
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	ร้อยละ	7.84	9.80	21.57	0.00	5.88	0.00	45.10
	จำนวน	1	3	9	0	2	1	16
พักผ่อนหย่อนใจ	ร้อยละ	1.96	5.88	17.65	0.00	3.92	1.96	31.37
	จำนวน	1	1	2	0	0	0	4
ใช้บริการระหว่างมหาวิทยาลัย (ILL)	ร้อยละ	1.96	1.96	3.92	0.00	0.00	0.00	7.84
	จำนวน	2	4	4	0	0	0	10
สอบถามบรรณารักษ์ผ่าน ช่องทางออนไลน์	ร้อยละ	3.92	7.84	7.84	0.00	0.00	0.00	19.61
	จำนวน	4	6	10	0	0	0	20
ต่ออายุการยืมหนังสือทาง ออนไลน์	ร้อยละ	7.84	11.76	19.61	0.00	0.00	0.00	39.22
	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0
อื่น ๆ -	ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0

4. การค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.li.mahidol.ac.th จำนวน 46 คน (ร้อยละ 90.20) รองลงมา คือ ค้นหาข้อมูลผ่าน Mahidol eJournal Access จำนวน 26 คน (ร้อยละ 50.98) และค้นหาข้อมูลผ่าน Google.com จำนวน 21 คน (ร้อยละ 41.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 การใช้บริการออนไลน์ของห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
www.li.mahidol.ac.th	46	90.20
Mahidol eJournal Access	26	50.98
Google.com	21	41.18
อื่น ๆ	1	1.96
-		

เมื่อพิจารณาสถานะผู้ตอบแบบสอบถามร่วมกับพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลออนไลน์ พบว่า

อาจารย์ ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล www.li.mahidol.ac.th จำนวน 10 คน (ร้อยละ 19.61) รองลงมาคือค้นหาข้อมูลผ่าน Mahidol eJournal Access จำนวน 7 คน (ร้อยละ 13.73) และค้นหาข้อมูลผ่าน Google.com จำนวน 3 คน (ร้อยละ 5.88)

บุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล www.li.mahidol.ac.th จำนวน 12 คน (ร้อยละ 23.53) รองลงมาคือค้นหาข้อมูลผ่าน Mahidol eJournal Access จำนวน 7 คน (ร้อยละ 13.73) และค้นหาข้อมูลผ่าน Google.com จำนวน 4 คน (ร้อยละ 7.84)

นักศึกษบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล www.li.mahidol.ac.th จำนวน 20 คน (ร้อยละ 39.22) รองลงมาคือค้นหาข้อมูลผ่าน Mahidol eJournal Access จำนวน 12 คน (ร้อยละ 23.53) และค้นหาข้อมูลผ่าน Google.com จำนวน 10 คน (ร้อยละ 19.61)

นักศึกษปริญญาตรี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ศิษย์เก่า ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลออนไลน์ผ่าน Google.com จำนวน 3 คน (ร้อยละ 5.88) รองลงมาคือค้นหาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล www.li.mahidol.ac.th จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.92)

บุคคลภายนอก ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล www.li.mahidol.ac.th จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.92) รองลงมาคือค้นหาข้อมูลผ่าน Google.com จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.96)

ตารางที่ 8 การค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ จำแนกตามสถานะ

บริการ		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
www.li.mahidol.ac.th	จำนวน	10	12	20	0	2	2	46
	ร้อยละ	19.61	23.53	39.22	0.00	3.92	3.92	90.20
Mahidol eJournal Access	จำนวน	7	7	12	0	0	0	26
	ร้อยละ	13.73	13.73	23.53	0.00	0.00	0.00	50.98
Google.com	จำนวน	3	4	10	0	3	1	21
	ร้อยละ	5.88	7.84	19.61	0.00	5.88	1.96	41.18
อื่น ๆ	จำนวน	1	0	0	0	0	0	1
	ร้อยละ	1.96	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.96

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังและได้รับจริงจากห้องสมุด

การแปลความหมายของค่ากลางของข้อมูล (X) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 5.00 – 4.50 หมายความว่า มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.49 – 3.50 หมายความว่า มาก

ค่าเฉลี่ย 3.49 – 2.50 หมายความว่า ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 2.49 – 1.50 หมายความว่า น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.49 – 1.00 หมายความว่า น้อยที่สุด

ด้านบริการ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวังทุกข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

1. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ (4.47=มาก)
2. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (4.45=มาก)
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ (4.39=มาก)
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม (4.32=มาก)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (4.76=มากที่สุด)
2. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ (4.73=มากที่สุด)
3. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ (4.71=มากที่สุด)
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม (4.56=มากที่สุด)

ตารางที่ 9 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริง

ด้านบริการ	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				X ₂ - X ₁
	N	X ₁	SD	ความหมาย	N	X ₂	SD	ความหมาย	
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	51	4.45	0.577	มาก	51	4.76	0.473	มากที่สุด	0.31
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	51	4.47	0.578	มาก	51	4.71	0.502	มากที่สุด	0.24

ด้านบริการ	ความคาดหวัง				ความคาดหวัง				$X_2 - X_1$
	N	X_1	SD	ความหมาย	N	X_1	SD	ความหมาย	
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	51	4.39	0.603	มาก	51	4.73	0.493	มากที่สุด	0.34
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	50	4.32	0.713	มาก	50	4.56	0.678	มากที่สุด	0.24

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการในห้องสมุด (4.60=มากที่สุด)
2. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ (4.41=มาก)
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ (4.32=มาก)
4. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) (4.31=มาก)
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) (4.27=มาก)
6. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ (4.05=มาก)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการในห้องสมุด (4.74=มากที่สุด)
2. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ (4.39=มาก)
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ (4.24=มาก)
4. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) (4.21=มาก)
5. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) (4.20=มาก)
6. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ (4.05=มาก)

ตารางที่ 10 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริงในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$X_2 - X_1$
	N	X_1	SD	ความหมาย	N	X_2	SD	ความหมาย	
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	48	4.27	0.707	มาก	48	4.21	0.713	มาก	-0.06
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสันทนาการ	50	4.32	0.587	มาก	50	4.24	0.870	มาก	-0.08
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วงปลั๊กไฟ	46	4.41	0.617	มาก	46	4.39	0.614	มาก	-0.02
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	40	4.05	0.749	มาก	40	4.05	0.815	มาก	0
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันทนาการที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	49	4.31	0.713	มาก	49	4.20	0.816	มาก	-0.11
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	50	4.60	0.571	มากที่สุด	50	4.74	0.487	มากที่สุด	0.14

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวังในเรื่องของความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด ในส่วนของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการนั้น ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงเท่ากับความคาดหวัง ทั้งนี้ ในส่วนของห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) มีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสันทนาการ ประสิทธิภาพ

ของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุข
 ภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงน้อยกว่าความคาดหวัง

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงน้อยกว่าความคาดหวังทุกข้อ
 มีรายละเอียดดังนี้

ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

1. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.50=มากที่สุด)
2. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.46=มาก)
3. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.38=มาก)
4. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.36=มาก)
5. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.34=มาก)
6. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.28=มาก)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

1. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.43=มาก)
2. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.35=มาก)
3. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.32=มาก)
4. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.27=มาก)
5. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.24=มาก)
6. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.19=มาก)

ตารางที่ 11 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริงในด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$X_2 - X_1$
	N	X_1	SD	ความหมาย	N	X_2	SD	ความหมาย	
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรง ตามความต้องการ	50	4.36	0.598	มาก	50	4.24	0.625	มาก	-0.12
12. ห้องสมุดมีวารสาร/ นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	43	4.28	0.666	มาก	43	4.19	0.699	มาก	-0.09

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$X_2 - X_1$
	N	X_1	SD	ความหมาย	N	X_2	SD	ความหมาย	
13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	45	4.38	0.684	มาก	45	4.27	0.837	มาก	-0.11
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	46	4.46	0.546	มาก	46	4.43	0.655	มาก	-0.03
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	38	4.34	0.878	มาก	38	4.32	0.662	มาก	-0.02
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	40	4.50	0.555	มากที่สุด	40	4.35	0.622	มาก	-0.15

ความพึงพอใจในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวัง

ตารางที่ 12 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริงต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน

ความพึงพอใจในภาพรวม	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$X_2 - X_1$
	N	X_1	SD	ความหมาย	N	X_2	SD	ความหมาย	
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	51	4.45	0.577	มาก	51	4.63	0.599	มากที่สุด	0.18

ตารางที่ 13 แจกแจงจำนวนและร้อยละระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริงต่อบริการห้องสมุด

ด้านบริการ		ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	คาดหวัง	25	49.02	24	47.06	2	2.92	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	40	78.43	10	19.61	1	1.96	0	0.00	0	0.00
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	คาดหวัง	26	50.98	23	45.10	2	3.92	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	37	72.55	13	25.49	1	1.96	0	0.00	0	0.00
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	คาดหวัง	23	45.10	25	49.02	3	5.88	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	38	74.51	12	23.53	1	1.96	0	0.00	0	0.00
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	คาดหวัง	23	46.00	20	40.00	7	14.00	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	32	64.00	15	30.00	2	4.00	1	2.00	0	0.00
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	คาดหวัง	20	41.67	21	43.75	7	14.58	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	18	37.50	22	45.83	8	16.67	0	0.00	0	0.00
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสันทนาการ	คาดหวัง	19	38.00	28	56.00	3	6.00	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	23	46.00	18	36.00	8	16.00	1	2.00	0	0.00
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วงปลั๊กไฟ	คาดหวัง	22	47.83	21	45.65	3	6.52	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	21	45.65	22	47.83	3	6.52	0	0.00	0	0.00
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	คาดหวัง	12	30.00	18	45.00	10	25.00	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	13	32.50	17	42.50	9	22.50	1	2.50	0	0.00

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)		ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน สุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	คาดหวัง	21	42.86	23	46.94	4	8.16	1	2.04	0	0.00
	ได้รับจริง	20	40.82	21	42.86	6	12.24	2	4.08	0	0.00
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้า ใช้บริการในห้องสมุด	คาดหวัง	38	76.00	11	22.00	1	2.00	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	32	64.00	16	32.00	2	4.00	0	0.00	0	0.00
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรง ตามความต้องการ	คาดหวัง	21	42.00	26	52.00	3	6.00	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	17	34.00	28	56.00	5	10.00	0	0.00	0	0.00
12. ห้องสมุดมีวารสาร/ นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	คาดหวัง	17	39.53	21	48.84	5	11.63	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	15	34.88	21	48.84	7	16.28	0	0.00	0	0.00
13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความ ต้องการ	คาดหวัง	21	46.67	21	46.67	2	4.44	1	2.00	0	0.00
	ได้รับจริง	20	44.44	19	42.22	5	11.11	1	2.22	0	0.00
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ (e- Databases) เพียงพอและ ตรงตามความต้องการ	คาดหวัง	22	47.83	23	50.00	1	2.17	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	24	52.17	18	39.13	4	8.70	0	0.00	0	0.00
15. ห้องสมุดมีหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความ ต้องการ	คาดหวัง	19	50.0	16	42.11	1	2.63	1	2.63	1	2.63
	ได้รับจริง	16	42.11	18	47.37	4	10.53	0	0.00	0	0.00
16. ห้องสมุดมีวารสาร อิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความ ต้องการ	คาดหวัง	21	52.50	18	45	1	2.50	0	0.00	0	0.00
	ได้รับจริง	17	42.50	20	50.00	3	7.50	0	0.00	0	0.00

ความพึงพอใจในภาพรวม		ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อ	คาดหวัง	25	49.02	24	47.06	2	3.92	0	0.00	0	0.00
บริการห้องสมุดในทุกด้าน	ได้รับจริง	35	68.63	13	25.49	3	5.88	0	0.00	0	0.00

ตารางที่ 14 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามสถานะ

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.33	4.83	4.46	4.85	4.62	4.76	-	-	3.67	4.00	4.50	5.00
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	4.33	4.75	4.46	4.77	4.62	4.71	-	-	4.00	4.00	4.50	5.00
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	4.08	4.67	4.46	4.77	4.57	4.81	-	-	4.00	4.00	4.50	5.00
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.18	4.55	4.31	4.62	4.52	4.57	-	-	3.33	4.00	4.50	5.00
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	4.00	4.10	3.92	4.31	4.60	4.20	-	-	4.33	3.67	4.50	5.00
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	4.17	4.33	4.23	4.38	4.55	4.10	-	-	4.00	3.67	4.00	5.00
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	4.20	4.30	4.27	4.36	4.65	4.55	-	-	4.33	4.00	4.00	4.00
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	3.86	4.14	3.83	3.67	4.35	4.35	-	-	3.67	3.33	4.00	5.00
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	3.82	4.09	4.23	3.85	4.65	4.50	-	-	4.00	3.67	4.50	5.00

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	4.55	4.73	4.38	4.69	4.76	4.81	-	-	4.67	4.33	4.50	5.00
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.18	4.18	4.18	4.18	4.62	4.24	-	-	4.33	4.67	4.50	5.00
12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	3.90	3.80	3.90	3.80	4.72	4.44	-	-	3.67	4.00	4.00	5.00
13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.44	4.00	4.44	4.00	4.58	4.37	-	-	4.00	4.33	4.00	5.00
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.30	4.40	4.30	4.40	4.70	4.50	-	-	4.00	4.33	4.00	5.00
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.00	4.00	4.00	4.00	4.78	4.37	-	-	4.00	4.00	4.00	5.00
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.40	4.10	4.40	4.10	4.76	4.47	-	-	4.00	4.00	4.00	5.00
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	4.08	4.67	4.08	4.67	4.71	4.62	-	-	4.67	4.00	4.50	5.00

ตารางที่ 15 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริงในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานะ

ด้านที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
บริการ	4.23	4.70	4.42	4.75	4.58	4.71	-	-	3.75	4.00	4.50	5.00
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	4.28	4.14	4.21	4.59	4.42	-	-	4.17	3.78	4.25	4.83
ทรัพยากรสารสนเทศ	4.20	4.08	4.20	4.08	4.69	4.40	-	-	4.00	4.22	4.08	5.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.08	4.67	4.08	4.67	4.71	4.62	-	-	4.67	4.00	4.50	5.00

ความไม่พึงพอใจจากบริการที่ได้รับจริง

ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกด้าน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจที่ได้รับจริงและความไม่พึงพอใจจากบริการของห้องสมุด

ด้านบริการ	ความไม่พึงพอใจ		ความพึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	0	0.00	51	100.00
2.บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	0	0.00	51	100.00
3.บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	0	0.00	51	100.00
4.วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	0	0.00	50	100.00
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ความไม่พึงพอใจ		ความพึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	0	0.00	48	100.00
6.ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	0	0.00	50	100.00
7.ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	0	0.00	46	100.00

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)	ความไม่พึงพอใจ		ความพึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	0	0.00	40	100.00
9.สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	0	0.00	49	100.00
10.ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	0	0.00	50	100.00

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความไม่พึงพอใจ		ความพึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11.ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	0	0.00	50	100.00
12.ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	0	0.00	43	100.00
13.ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	0	0.00	45	100.00
14.ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	0	0.00	46	100.00
15.ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	0	0.00	38	100.00
16.ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	0	0.00	40	100.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	ความไม่พึงพอใจ		ความพึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุด ในทุกด้าน	0	0.00	51	100.00

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่คุณตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในรายการการใช้บริการหอสมุดสมุดกลาง

มีโต๊ะนั่งทำงานที่สบาย
บรรณารักษ์ให้บริการดี
ได้รับการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่
e-databases and friendly staff
การให้บริการของห้องสมุด LC
บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยเหลือเป็นอย่างดี
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ
บรรยากาศเงียบสงบดีเหมาะแก่การอ่านหนังสือและทำงานที่ใช้สมาธิ
เจ้าหน้าที่
บุคลากร
มีหนังสือที่ต้องการ
บุคลากรผู้ให้บริการ
หนังสือและตำราฉบับพิมพ์, หนังสืออิเล็กทรอนิกส์, วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ
พนักงานใจดีและมีความรับผิดชอบมาก
การค้นหาหนังสือ
บรรณารักษ์
การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่เวลาหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ เจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกดีมาก
การบริการของเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์
การเอาใจใส่
การให้บริการของเจ้าหน้าที่
จิตบริการ
บรรยากาศ บรรณารักษ์ให้คำแนะนำดีค่ะ
เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการในการสืบค้นข้อมูลและตรวจสอบตัวข้อมูลให้ในเบื้องต้น เป็นข้อดีมาก ช่วยประหยัดเวลา
เจ้าหน้าที่ของห้องสมุด (คุณฟอง)
บรรณารักษ์และการบริการ
บรรณารักษ์ค่ะ
บรรณารักษ์เป็นกันเองเต็มใจให้บริการ
เจ้าหน้าที่บริการดีมาก
หนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา, พื้นที่การใช้งาน, ความช่วยเหลือจากบุคลากร

บุคลากรของห้องสมุด RILCA มีน้ำใจ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในการบริการเป็นอย่างดี
บรรณารักษ์
หนังสือ ข้อมูลความรู้ด้านสังคมศาสตร์ ภาษา และกลุ่มชาติพันธุ์
บรรณารักษ์เต็มใจในการให้บริการ, ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เช่น ตอนยืม-คืน/re-new หนังสือ และบริการสารสนเทศอื่น ๆ
มีหนังสือเฉพาะทางที่น่าสนใจ
บรรณารักษ์เป็นกันเอง บรรยากาศดี
บรรยากาศดี ผู้รับผิดชอบหอสมุดใจดี เหมือนคนในครอบครัว หนังสือและเอกสารเยอะและตอบสนองด้วย นำไป
บรรยากาศและการจัดสถานที่
การบริการของเจ้าหน้าที่
จน.ดูแลดีมาก ช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน
ความตั้งใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่
Services
การบริการ

2. สิ่งที่คุณตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจมากที่สุดในการใช้บริการหอสมุดสมุดกลาง

ควรให้ความสำคัญในเรื่องการงดใช้เสียงดัง และอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศต่ำเกินไป
พื้นที่เล็ก
ขนาดเล็กไปนิดนึงคะ
หนังสือทางด้านวัฒนธรรม มีปีเก่ามากกว่า 20-30 ปี หาเล่มที่ค่อนข้างปัจจุบันได้ยาก
ไม่มี
ที่นั่งน้อยไปนิดนึง
-
การจัดวาง
ไม่มี
ไม่มี
อยากให้ปรับปรุงโต๊ะและเก้าอี้ในการอ่านหนังสือ (เมื่อย ไม่สบายตัว)
มีอาจารย์บางคนนั่งคุยโทรศัพท์บ่อยและเสียงดังมาก
-
ไม่มี
คอมพิวเตอร์มีน้อย
หนังสือใหม่น้อย

-
วารสารบางรายการไม่มีในฐาน
ไม่มี
-
หากมีการขยายพื้นที่ห้องสมุดได้จะดีมาก
อยากให้ขยายเวลาเปิดนานกว่านี้ค่ะ
ไม่มี
ไม่มี
วารสารที่สามารถดาวน์โหลดไม่ค่อยเพียงพอ, ไม่มีคอมพิวเตอร์สาธารณะ
ไม่มี
ไม่มี
พื้นที่น้อยแต่หนังสือเยอะ
-
ที่นั่งน้อย
ไม่มี
ไม่มี
-
การเข้าถึงวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์
อยากให้มหาวิทยาลัยเพิ่ม accessibility ต่อ journals สายสังคมศาสตร์ สื่อศึกษา วัฒนธรรมศึกษา
ไม่มี
None
ขนาดของพื้นที่

3. ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้หอสมุดกลางใช้หรือไม่

ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชียทุกคน

ตารางที่ 17 แสดงความผูกพันของผู้รับบริการต่อห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้และ แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้หอสมุดกลาง ใช้หรือไม่		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษ ษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคลภายนอก	
แนะนำ	จำนวน	12	13	21	0	3	2	51
	ร้อยละ	23.53	25.49	41.18	0.00	5.88	3.92	100.00
ไม่แนะนำ	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

4. ห้องสมุดอื่น ๆ (ทั้งในประเทศและต่างประเทศ) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีและควรนำเป็นแบบอย่างในการพัฒนา

จริงจังเรื่องการใช้เสียงในห้องสมุดมากขึ้น

NUS

ด้วยพื้นที่ห้องสมุดจำกัด การจัดวางโต๊ะที่นั่งการตกแต่งสถานที่ให้ดูรื่นรมย์จึงอาจไม่สามารถทำได้ในข้อจำกัดนี้

-

-

-

-

ยังไม่แน่ใจ

-

ห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มีโซนหนังสือเสียงให้กับผู้พิการทางสายตา มีเทศกาลแลกเปลี่ยนหนังสือกันและบริจาคให้ห้องสมุดเพื่อให้หนังสือได้นำไปใช้ต่อ

เสนอว่าจัดห้องทำงานห้องเดี่ยวให้นักศึกษาป.เอก

ห้องสมุดที่ใช้บริการอีกแห่งคือ ห้องสมุดของศูนย์มานุษยวิทยาฯ เนื่องจากอยู่ใกล้ ม.มหิดล และมีข้อมูลทางสายสังคมศาสตร์ ฯลฯ

-
ความสวยงาม บรรยากาศชวนเข้าห้องสมุด
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ท่าพระจันทร์)
ไม่มี
มีคอมพิวเตอร์สำหรับทำงานให้บริการ
TK Park
nus
ห้องสมุดสตางค์
ยังไม่มี
Peking University
ห้องสมุดปรีดี พนมยงค์ มธ ท่าพระจันทร์
Aberystwyth university
ยังไม่มีที่ชื่นชอบเป็นพิเศษ
ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล

"วารสารทางสังคมศาสตร์มนุษยศาสตร์มีค่อนข้างน้อย"

ควรมีหนังสือทางด้านวัฒนธรรมที่เป็นปัจจุบันและมีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น
-
-
มีการประยุกต์เทคโนโลยี มาบริการมากกว่านี้
-
น่าจะขนาดของห้องสมุดที่กว้างขึ้นค่ะ
-
ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้คนรู้สึกสนใจการอ่าน กระตุ้นค่านิยมรักการอ่านมากขึ้น เพราะปัจจุบันมีข้อมูลที่เราสามารถค้นเข้าถึงได้ง่ายในโลกออนไลน์ ทำให้คนเข้าห้องสมุดน้อยลง อยากให้อ่านหนังสือ ebook ภาษาศาสตร์ต่างประเทศใหม่ๆมากกว่านี้
ยังไม่มีค่ะ
รูปแบบของการแนะนำหนังสือใหม่ ที่น่าสนใจ
-

ข่าวสาร การจัดกิจกรรมชวนอ่านชวนเล่าเรื่องหนังสือที่ชอบในแต่ละประเภทในบรรยากาศกันเอง หรือกิจกรรม
อื่นที่จะเปลี่ยนความเข้มงวดเข้มแข็งให้ผ่อนคลายเป็นกันเอง ดึงคนเข้าห้องสมุด

-

ควร subscribe วารสารให้มากกว่านี้ บางวารสารไม่สามารถเข้าถึงได้เลย ยิ่งสายสังคมศาสตร์ ส่วนตัวเห็นว่า
เข้าถึงได้ค่อนข้างน้อย

ไม่มี

ขอชื่นชมผู้ปฏิบัติงานทุกท่านที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี รอบรู้ และเป็นกันเอง กรุณารักษา best practice
นี้ไว้ในทุกระดับ ขอขอบคุณมากๆ ค่ะ

-

ดีแล้วค่ะ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการดีมาก ๆ ถ้าเพิ่มที่นั่งค้นคว้าขึ้นได้จะดีมาก ๆ

ไม่มี

-

อยากให้ปรับเวลาเปิด ปิดห้องสมุดให้มากขึ้น การเข้าถึงวิทยานิพนธ์ของมหาลัยง่ายขึ้น
ยังไม่มี

