



Mahidol University
Library and Knowledge Center

รายงานการสำรวจความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับ จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2568

ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย



จัดทำโดย: ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย
สำนักงานเครื่อง่ายบริการ
หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล



รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล
ประจำปีการศึกษา 2568

ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย

ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 31 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม Online ทั้งสิ้น (ร้อยละ 100.00) เมื่อพิจารณาแบบสอบถามภาษาไทย มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 25 คน (ร้อยละ 80.65) และแบบสอบถามภาษาอังกฤษ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 19.35) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งคืน (หน่วย:คน)

ประเภทแบบสอบถาม	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถามฉบับพิมพ์	-	-	-	-	-	-
แบบสอบถาม Online	25	80.65	6	19.35	31	100.00
รวม	25	80.65	6	19.35	31	100.00

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดในปี 2568

1. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อจำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มผู้ใช้งานหลักคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี/หลังปริญญาตรี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 51.61) รองลงมาคือกลุ่มอาจารย์/นักวิจัย จำนวน 9 คน (ร้อยละ 29.03) นอกจากนี้ยังประกอบด้วยกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนและศิษย์เก่า จำนวนกลุ่มละ 2 คน (ร้อยละ 6.45) รวมถึงบุคลากรสายวิชาชีพเฉพาะและบุคคลภายนอก จำนวนกลุ่มละ 1 คน (ร้อยละ 3.23) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์/นักวิจัย	9	29.03
บุคลากรสายสนับสนุน	2	6.45
บุคลากรสายวิชาชีพเฉพาะ	1	3.23

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา/หลังปริญญาตรี	16	51.61
นักศึกษاپริญญาตรี/ต่ำกว่า	-	0.00
ศิษย์เก่า	2	6.45
บุคคลภายนอก	1	3.23
รวม	31	100.00

2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามส่วนงาน พบว่าส่วนใหญ่เป็นบุคลากรและนักศึกษาที่สังกัดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย (RILCA) จำนวน 26 คน (ร้อยละ 83.87) รองลงมาคือสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ (SC) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 6.45) และมีผู้ที่ไม่ระบุส่วนงาน จำนวน 3 คน (ร้อยละ 9.68) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน

ส่วนงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
RILCA: สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย	26	83.87
SC: คณะวิทยาศาสตร์	2	6.45
ไม่ระบุ	3	9.68
รวม	31	100.00

3. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิทยาเขต

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามวิทยาเขต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดอยู่ในวิทยาเขต ศาลาया จำนวน 27 คน (ร้อยละ 87.10) รองลงมาคือวิทยาเขตพญาไท จำนวน 1 คน (ร้อยละ 3.23) และมีผู้ไม่ระบุวิทยาเขต จำนวน 3 คน (ร้อยละ 9.68) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน

วิทยาเขต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศาลาया	27	87.10

วิทยาเขต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พญาไท	1	3.23
บางกอกน้อย	-	0.00
กาญจนบุรี	-	0.00
นครสวรรค์	-	0.00
อำนาจเจริญ	-	0.00
ไม่ระบุ	3	9.68
รวม	31	100

4. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและช่วงอายุ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.74) กลุ่มอายุหลักมีการกระจายตัวตั้งแต่ 21-30 ปี (ร้อยละ 32.26) ไปจนถึง 31-50 ปี (รวมร้อยละ 51.62) สอดคล้องกับสถานะผู้ใช้งานที่เป็นกลุ่มนักศึกษาปริญญาโท-เอก และวัยทำงานที่เป็นนักวิจัย/อาจารย์ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและช่วงอายุ

ช่วงอายุ		เพศ			รวม
		ชาย	หญิง	ไม่ระบุ	
ต่ำกว่า 21 ปี	จำนวน	-	-	1	1
	ร้อยละ	0.00	0.00	3.23	3.23
21-30 ปี	จำนวน	2	8	-	10
	ร้อยละ	6.45	25.81	0.00	32.26
31-40 ปี	จำนวน	3	4	1	8
	ร้อยละ	9.68	12.90	3.23	25.81
41-50 ปี	จำนวน	3	5	-	8
	ร้อยละ	9.68	16.13	0.00	25.81
51-60 ปี	จำนวน	-	3	-	3
	ร้อยละ	0.00	1.00	0.00	9.68
มากกว่า 60 ปี	จำนวน	-	1	-	1
	ร้อยละ	0.00	3.23	0.00	3.23

ช่วงอายุ		เพศ			รวม
		ชาย	หญิง	ไม่ระบุ	
ไม่ระบุ	จำนวน	-	-	-	-
	ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
รวม	จำนวน	8	21	2	31
	ร้อยละ	25.81%	67.74	6.45	100.00

5. ลักษณะการใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมที่โดดเด่นที่สุดคือการเข้ามาใช้ "พื้นที่" เพื่อการเรียนรู้ (เช่น พื้นที่ทำงาน ห้องศึกษากลุ่ม) ซึ่งมีการระบุถึง 37 ครั้ง (ร้อยละ 119.35) รองลงมาคือการใช้ทรัพยากรสิ่งพิมพ์ (ร้อยละ 96.77) และทรัพยากรออนไลน์ (ร้อยละ 93.55) การวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ไม่ได้มองห้องสมุดเป็นเพียงคลังเก็บหนังสือ แต่ประเมินคุณค่าของห้องสมุดในฐานะ "พื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-working space)" ควบคู่ไปกับการเป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลแบบผสมผสาน (Hybrid) ทั้งสิ่งพิมพ์และออนไลน์ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ลักษณะการใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

ลักษณะการใช้บริการห้องสมุด		สถานะ								รวม
		อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคลากรสาย วิชาชีพเฉพาะ	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา/ หลังปริญญาตรี	นักศึกษาระดับปริญญา ตรี/ต่ำกว่า	ศิษย์เก่า	บุคคลภายนอก	ไม่ระบุ	
ใช้บริการพื้นที่ห้องสมุดเพื่อการ เรียนรู้ เช่น พื้นที่อ่านหนังสือ, พื้นที่ทำงานร่วมกัน, ห้องศึกษา เดี่ยว/กลุ่ม เป็นต้น	จำนวน	6	2	14	13	-	1	1	-	37
	ร้อยละ	19.35	6.45	45.16	41.94	0.00	3.23	3.23	0.00	119.35
ใช้บริการสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด เช่น หนังสือเรียน, หนังสือเพื่อ การพัฒนาตนเอง, วิทยานิพนธ์, นวนิยาย เป็นต้น	จำนวน	8	2	10	9	-	1	-	-	30
	ร้อยละ	25.81	6.45	32.26	29.03	0.00	3.23	0.00	0.00	96.77
ใช้บริการออนไลน์ เช่น e- Book, e-Journal, Reference Databases เป็นต้น	จำนวน	7	2	9	9	-	1	1	-	29
	ร้อยละ	22.58	6.45	29.03	29.03	0.00	3.23	3.23	0.00	93.55

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุด

1. ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 11 คน (ร้อยละ 35.48) รองลงมาคือ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 25.81) และมีผู้เข้าใช้บริการเป็นประจำทุกวัน จำนวน 6 คน (ร้อยละ 19.35) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด		สถานะ								รวม
		อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคลากรสาย วิชาชีพเฉพาะ	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา /หลังปริญญา ตรี	นักศึกษา ปริญญาตรี/ ต่ำกว่า	ศิษย์เก่า	บุคคล ภายนอก	ไม่ระบุ	
ทุกวัน	จำนวน	-	-	1	4	-	1	-	-	6
	ร้อยละ	0.00	0.00	3.23	12.90	0.00	3.23	0.00	0.00	19.35
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	จำนวน	3	-	-	5	-	-	-	-	8
	ร้อยละ	9.68	0.00	0.00	16.13	0.00	0.00	0.00	0.00	25.81
2-3 ครั้ง/เดือน	จำนวน	4	2	-	4	-	1	-	-	11
	ร้อยละ	12.90	6.45	0.00	12.90	0.00	3.23	0.00	0.00	35.48
1 ครั้ง/เดือน	จำนวน	2	-	-	2	-	-	-	-	4
	ร้อยละ	6.45	0.00	0.00	6.45	0.00	0.00	0.00	0.00	12.90
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	จำนวน	-	-	-	1	-	-	1	-	2
	ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	3.23%	0.00	0.00	3.23	0.00	6.45
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด เนื่องจาก...	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ไม่ระบุ	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
รวม	จำนวน	9	2	1	16	-	2	1	-	31

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด		สถานะ								รวม
		อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคลากรสาย วิชาชีพเฉพาะ	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา /หลังปริญญา ตรี	นักศึกษา ปริญญาตรี/ ต่ำกว่า	ศิษย์เก่า	บุคคล ภายนอก	ไม่ระบุ	
	ร้อยละ	29.03	6.45	3.23	51.61	0.00	6.45	3.23	0.00	100.00

2. วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์หลักในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาเพื่ออ่านหนังสือหรือนั่งทำงาน จำนวน 27 คน (ร้อยละ 87.10) รองลงมาคือการยืม-คืนหนังสือ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 58.06) และใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 45.16) ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

วัตถุประสงค์ ในการใช้ห้องสมุด		สถานะ								รวม
		อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคลากรสาย วิชาชีพเฉพาะ	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา /หลังปริญญา ตรี	นักศึกษา ปริญญาตรี/ ต่ำกว่า	ศิษย์เก่า	บุคคล ภายนอก	ไม่ระบุ	
ยืม-คืนหนังสือ	จำนวน	8	2	-	6	-	2	-	-	18
	ร้อยละ	25.81	6.45	0.00	19.35	0.00	6.45	0.00	0.00	58.06
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	จำนวน	5	2	1	16	-	2	1	-	27
	ร้อยละ	16.13	6.45	3.23	51.61	0.00	6.45	3.23	0.00	87.10
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/ กลุ่ม	จำนวน	-	1	-	7	-	1	1	-	10
	ร้อยละ	0.00	3.23	0.00	22.58	0.00	3.23	3.23	0.00	32.26
ใช้บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าทาง วิชาการ	จำนวน	2	-	-	8	-	1	1	-	12
	ร้อยละ	6.45	0.00	0.00	25.81	0.00	3.23	3.23	0.00	38.71
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	จำนวน	2	1	-	3	-	-	-	-	6
	ร้อยละ	6.45	3.23	0.00	9.68	0.00	0.00	0.00	0.00	19.35

วัตถุประสงค์ ในการใช้ห้องสมุด		สถานะ								รวม
		อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคลากรสาย วิชาชีพเฉพาะ	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา /หลังปริญญา ตรี	นักศึกษา ปริญญาตรี/ ต่ำกว่า	ศิษย์เก่า	บุคคล ภายนอก	ไม่ระบุ	
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	จำนวน	4	1		7	-	1	1	-	14
	ร้อยละ	12.90	3.23	0.00	22.58	0.00	3.23	3.23	0.00	45.16
อื่น ๆ	จำนวน	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	ร้อยละ	3.23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.23

3. ประสิทธิภาพและระดับความพึงพอใจจากการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ประสิทธิภาพการเข้าใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเกือบทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีเพียงด้านบรรยากาศของห้องสมุดที่มีผู้ไม่เคยใช้บริการ 1 คน (ร้อยละ 3.23) และด้านการใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นสารสนเทศที่มีผู้ไม่เคยใช้บริการ 2 คน ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ประสิทธิภาพเข้าใช้บริการจากห้องสมุด

ด้านบริการของห้องสมุด		ประสิทธิภาพ		
		เคยใช้บริการ	ไม่เคยใช้บริการ	ไม่ระบุ
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความ สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	จำนวน	31	-	-
	ร้อยละ	100.00	0.00	0.00
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถใน วิชาชีพ	จำนวน	31	-	-
	ร้อยละ	100.00	0.00	0.00
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	จำนวน	31	-	-
	ร้อยละ	100.00	0.00	0.00
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมี ความเหมาะสม	จำนวน	31	-	-
	ร้อยละ	100.00	0.00	0.00

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด		ประสบการณ์		
		เคยใช้บริการ	ไม่เคยใช้บริการ	ไม่ระบุ
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อน ฯลฯ)	จำนวน	31	-	-
	ร้อยละ	100.00	0.00	0.00
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	จำนวน	30	1	-
	ร้อยละ	96.77	3.23	0.00
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	จำนวน	31	-	-
	ร้อยละ	100.00	0.00	0.00
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	จำนวน	29	2	-
	ร้อยละ	93.55	6.45	0.00
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	จำนวน	31	-	-
	ร้อยละ	100.00	0.00	0.00
10. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	จำนวน	31	-	-
	ร้อยละ	100.00	0.00	0.00

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

ระดับความพึงพอใจจากการเข้าใช้บริการ เมื่อพิจารณาในด้านบริการของห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องบุคลากรเข้าใจในความต้องการและสามารถตอบคำถาม/แก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.94) ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการพึงพอใจกับความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) ขณะที่คอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้นสารสนเทศได้รับระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.69) แต่โดยรวมยังคงอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจจากการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ด้านบริการของห้องสมุด	ความพึงพอใจ			
	N	\bar{X}	SD	ความหมาย
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	31	4.87	0.335	31
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	31	4.84	0.368	31
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	31	4.94	0.246	31
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	31	4.26	0.915	31
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด	ความพึงพอใจ			
	N	\bar{X}	SD	ความหมาย
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	31	3.87	1.008	31
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	30	4.33	0.789	30
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	31	4.10	0.856	31
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	29	3.69	1.054	29
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	31	4.26	1.046	31
10. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	31	4.71	0.454	31

เมื่อจำแนกความพึงพอใจตามสถานะของผู้ใช้บริการ พบว่ากลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรสายวิชาชีพเฉพาะให้คะแนนความพึงพอใจด้านบริการของห้องสมุดในระดับเต็ม (ค่าเฉลี่ย 5.00) อย่างไรก็ตาม ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มบุคคลภายนอกและอาจารย์/นักวิจัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ค่อนข้างน้อยกว่ากลุ่มอื่น โดยให้คะแนนในส่วนของคอมพิวเตอร์สืบค้นและจำนวนที่นั่งในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00 - 3.13) ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจจากการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสถานะ

ด้านบริการของห้องสมุด	สถานะ							
	อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคลากรสาย วิชาชีพเฉพาะ	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา/ หลังปริญญาตรี	นักศึกษา ปริญญาตรี/ต่ำ กว่า	ศิษย์เก่า	บุคคลภายนอก	ไม่ระบุ
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความ สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความ ช่วยเหลือ	5.00	5.00	5.00	4.88	-	4.50	4.00	-
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถ ในวิชาชีพ	5.00	5.00	5.00	4.81	-	4.50	4.00	-
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	5.00	5.00	5.00	4.88	-	5.00	5.00	-
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมี ความเหมาะสม	4.22	5.00	5.00	4.06	-	4.50	5.00	-
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการ ของห้องสมุด	4.81	5.00	5.00	4.66	-	4.63	4.50	-
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกภายในห้องสมุด	สถานะ							
	อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคลากรสาย วิชาชีพเฉพาะ	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา/ หลังปริญญาตรี	นักศึกษา ปริญญาตรี/ต่ำ กว่า	ศิษย์เก่า	บุคคลภายนอก	ไม่ระบุ
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ	3.11	4.00	4.00	4.25	-	4.50	3.00	-

(ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อน ฯ)								
-6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุข ภาวะ	4.00	4.50	4.00	4.40	-	5.00	5.00	-
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการ สื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อ พ่วง ปลั๊กไฟ	3.78	5.00	4.00	4.19	-	4.00	4.00	-
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศ มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความ ต้องการ	3.13	4.00	4.00	3.93	-	4.50	2.00	-
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	4.33	4.50	4.00	4.13	-	4.50	5.00	-
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการใน ห้องสมุด	4.67	5.00	5.00	4.69	-	5.00	4.00	-
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกภายในห้องสมุด	3.85	4.50	4.17	4.27	-	4.58	3.83	-

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจต่อการเข้าใช้สิ่งพิมพ์ในห้องสมุด

1. ประเภทสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดที่ใช้

ผู้ใช้บริการนิยมหนังสือด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์สูงที่สุดถึงร้อยละ 93.55 รองลงมาคือทรัพยากรเฉพาะทาง ได้แก่ งานวิจัย (ร้อยละ 58.06) และวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 51.61) ซึ่งสอดคล้องอย่างสมบูรณ์แบบกับลักษณะของสถาบัน (RILCA) ที่เน้นการวิจัยด้านภาษาและวัฒนธรรม ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ประเภทสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดที่ใช้ จำแนกตามสถานะ

ประเภทสิ่งพิมพ์		สถานะ								รวม
		อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคลากรสาย วิชาชีพเฉพาะ	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา /หลังปริญญา ตรี	นักศึกษา ปริญญาตรี/ ต่ำกว่า	ศิษย์เก่า	บุคคล ภายนอก	ไม่ระบุ	
หนังสือด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพ	จำนวน	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	3.23	0.00	0.00	0.00	0.00	3.23
หนังสือด้าน วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	จำนวน	-	-	1	1	-	-	-	-	2
	ร้อยละ	0.00	0.00	3.23	3.23	0.00	0.00	0.00	0.00	6.45
หนังสือด้าน สังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์	จำนวน	9	2	1	14	-	2	1	-	29
	ร้อยละ	29.03	6.45	3.23	45.16	0.00	6.45	3.23	0.00	93.55
วิทยานิพนธ์	จำนวน	5	2	-	8	-	1	-	-	16
	ร้อยละ	16.13	6.45	0.00	25.81	0.00	3.23	0.00	0.00	51.61
ปริญญาานิพนธ์/ภาค นิพนธ์/ปัญหาพิเศษ	จำนวน	3	1	-	6	-	1	-	-	11
	ร้อยละ	9.68	3.23	0.00	19.35	0.00	3.23	0.00	0.00	35.48
งานวิจัย	จำนวน	6	2	-	7	-	2	1	-	18
	ร้อยละ	19.35	6.45	0.00	22.58	0.00	6.45	3.23	0.00	58.06
หนังสือจิตวิทยาและ การพัฒนาตนเอง	จำนวน	-	1	-	3	-	1	-	-	5
	ร้อยละ	0.00	3.23	0.00	9.68	0.00	3.23	0.00	0.00	16.13
	จำนวน	-	1	1	4	-	1	-	-	7

ประเภทสิ่งพิมพ์		สถานะ								รวม
		อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคลากรสาย วิชาชีพเฉพาะ	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา /หลังปริญญา ตรี	นักศึกษา ปริญญาตรี/ ต่ำกว่า	ศิษย์เก่า	บุคคล ภายนอก	ไม่ระบุ	
นวนิยาย เรื่องสั้น วรรณกรรม	ร้อยละ	0.00	3.23	3.23	12.90	0.00	3.23	0.00	0.00	22.58
วารสาร/นิตยสาร	จำนวน	2	1	1	6	-	2	-	-	12
	ร้อยละ	6.45	3.23	3.23	19.35	0.00	6.45	0.00	0.00	38.71
อื่น ๆ	จำนวน	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	3.23	0.00	0.00	0.00	0.00	3.23

2. ประสบการณ์และระดับความพึงพอใจจากการใช้ทรัพยากรสิ่งพิมพ์

ประสบการณ์ในการใช้ทรัพยากรสิ่งพิมพ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 31 คน (ร้อยละ 100.00) เคยมีประสบการณ์การใช้งานหนังสือฉบับพิมพ์ในทุกด้าน ทั้งด้านความตรงตามความต้องการ ความเพียงพอ ความทันสมัย รวมถึงความสะดวกในการค้นหาและหยิบตัวเล่ม ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ประสบการณ์ใช้ทรัพยากรสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด

ด้านทรัพยากรสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด		ประสบการณ์		
		เคยใช้บริการ	ไม่เคยใช้บริการ	ไม่ระบุ
1. ห้องสมุดมีหนังสือฉบับพิมพ์ ตรงตามความต้องการ	จำนวน	31	-	-
	ร้อยละ	100.00	0.00	0.00
2. ห้องสมุดมีหนังสือฉบับพิมพ์ เพียงพอต่อความต้องการ	จำนวน	31	-	-
	ร้อยละ	100.00	0.00	0.00
3. ห้องสมุดมีหนังสือฉบับพิมพ์ที่ทันสมัย	จำนวน	31	-	-
	ร้อยละ	100.00	0.00	0.00
4. ค้นหาและหยิบตัวเล่มหนังสือฉบับพิมพ์ได้ง่ายและสะดวก	จำนวน	31	-	-
	ร้อยละ	100.00	0.00	0.00

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสิ่งพิมพ์ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความสะดวกในการค้นหาและหยิบตัวเล่มหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือความตรงตามความต้องการของหนังสือฉบับพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) หนังสือที่มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.10) และความเพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจจากการใช้ทรัพยากรสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด

ด้านทรัพยากรสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด	ความพึงพอใจ			
	N	\bar{X}	SD	ความหมาย
1. ห้องสมุดมีหนังสือฉบับพิมพ์ ตรงตามความต้องการ	31	4.26	0.879	31
2. ห้องสมุดมีหนังสือฉบับพิมพ์ เพียงพอต่อความต้องการ	31	4.06	0.914	31
3. ห้องสมุดมีหนังสือฉบับพิมพ์ที่ทันสมัย	31	4.10	0.928	31
4. ค้นหาและหยิบตัวเล่มหนังสือฉบับพิมพ์ได้ง่ายและสะดวก	31	4.39	0.790	31

เมื่อจำแนกตามสถานะ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านทรัพยากรสิ่งพิมพ์สูงสุดในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมาคือศิษย์เก่า (ค่าเฉลี่ย 4.50) ในขณะที่กลุ่มบุคคลภายนอกให้ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านนี้น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจจากการใช้ทรัพยากรสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด จำแนกตามสถานะ

ด้านบริการของห้องสมุด	สถานะ							
	อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคลากรสาย วิชาชีพเฉพาะ	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา/ หลังปริญญาตรี	นักศึกษาปริญญาตรี/ ต่ำกว่า	ศิษย์เก่า	บุคคลภายนอก	ไม่ระบุ
1. ห้องสมุดมีหนังสือฉบับพิมพ์ ตรงตาม ความต้องการ	4.22	4.50	4.00	4.25	-	5.00	3.00	-
2. ห้องสมุดมีหนังสือฉบับพิมพ์ เพียงพอต่อ ความต้องการ	3.70	4.50	4.00	4.19	-	4.00	3.00	-
3. ห้องสมุดมีหนังสือฉบับพิมพ์ที่ทันสมัย	4.11	5.00	4.00	4.13	-	4.00	2.00	-
4. ค้นหาและหยิบตัวเล่มหนังสือฉบับพิมพ์ ได้ง่ายและสะดวก	4.33	5.00	4.00	4.44	-	5.00	2.00	-
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านทรัพยากรสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด	4.08	4.75	4.00	4.25	-	4.50	2.50	-

ส่วนที่ 4 ความผูกพันและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ระดับความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดในภาพรวม

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของตารางที่ 16-21 อยู่ในระดับ "มาก" (ค่าเฉลี่ย 4.35) สิ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่งคือ ดัชนีความผูกพัน (Engagement) อยู่ในเกณฑ์สมบูรณ์แบบ ผู้ใช้บริการร้อยละ 100.00 ยืนยันว่าจะกลับมาใช้บริการซ้ำ และร้อยละ 96.77 ยินดีที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ มีเพียง 1 คน (ร้อยละ 3.23) ที่ไม่แนะนำ แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการและตัวห้องสมุดอย่างเหนียวแน่น

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจจากการเข้าใช้บริการห้องสมุดในภาพรวม

ความพึงพอใจในภาพรวม	ความพึงพอใจ			
	N	\bar{X}	SD	ความหมาย
ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดในภาพรวม	31	4.35	0.598	มาก

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจจากการเข้าใช้บริการห้องสมุดในภาพรวม จำแนกตามสถานะ

ความพึงพอใจในภาพรวม	สถานะ							
	อาจารย์/นักวิจัย	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคลากรสายวิชาชีพเฉพาะ	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา/หลังปริญญาตรี	นักศึกษาปริญญาตรี/ต่ำกว่า	ศิษย์เก่า	บุคคลภายนอก	ไม่ระบุ
ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดในภาพรวม	4.44	4.50	4.00	4.38	-	4.00	4.00	-

2. ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชียหรือไม่

ในด้านความผูกพันและการกลับมาใช้ซ้ำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 31 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ยืนยันว่าจะกลับมาใช้บริการห้องสมุดแห่งนี้อีก

ตารางที่ 18 แสดงความผูกพันของผู้รับบริการต่อห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้ห้องสมุด สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย หรือไม่		กลับมาใช้	ไม่กลับมาใช้	ไม่ระบุ
จำนวน		31	0	0
ร้อยละ		100.00	0.00	0.00

ตารางที่ 19 แสดงความผูกพันของผู้รับบริการต่อห้องสมุด จำแนกตามสถานะ

ผู้ตอบแบบสอบถามจะ กลับมาใช้ห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันวิจัย ภาษาและวัฒนธรรม เอเชียหรือไม่		สถานะ							
		อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากร สาย สนับสนุน	บุคลากร สาย วิชาชีพ เฉพาะ	นักศึกษา บัณฑิตศึกษ ษา/หลัง ปริญญา ตรี	นักศึกษา ปริญญา ตรี/ต่ำกว่า	ศิษย์เก่า	บุคคลภายนอก	ไม่ระบุ
กลับมาใช้	จำนวน	9	2	1	16	-	2	1	-
	ร้อยละ	29.03	6.45	3.23	51.61	0.00	6.45	3.23	0.00
ไม่กลับมาใช้	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

3. ผู้ตอบแบบสอบถามจะนำผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชียหรือไม่

ในส่วนของการบอกต่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมด จำนวน 30 คน (ร้อยละ 96.77) ระบุว่า จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการห้องสมุดแห่งนี้ โดยมีเพียง 1 คน (ร้อยละ 3.23) เท่านั้นที่ระบุว่าจะไม่แนะนำตารางที่ 20 แสดงจำนวนผู้ที่แนะนำและไม่แนะนำห้องสมุดให้กับผู้อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรม เอเชียให้กับผู้อื่นหรือไม่		แนะนำ	ไม่แนะนำ	ไม่ระบุ
จำนวน		30	1	0
ร้อยละ		96.77	3.23	0.00

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนผู้ที่แนะนำและไม่แนะนำห้องสมุดให้กับผู้อื่น จำแนกตามสถานะ

ผู้ตอบแบบสอบถามจะ กลับมาใช้ห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันวิจัย ภาษาและวัฒนธรรม เอเชียหรือไม่		สถานะ							
		อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากร สาย สนับสนุน	บุคลากร สาย วิชาชีพ เฉพาะ	นักศึกษา บัณฑิตศึกษ ษา/หลัง ปริญญา ตรี	นักศึกษา ปริญญา ตรี/ต่ำกว่า	ศิษย์เก่า	บุคคลภายนอก	ไม่ระบุ
กลับมาใช้	จำนวน	9	2	1	15	-	2	1	-
	ร้อยละ	29.03	6.45	3.23	48.39	0.00	6.45	3.23	0.00
ไม่กลับมาใช้	จำนวน	-	-	-	1	-	-	-	-
	ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	3.23	0.00	0.00	0.00	0.00

4. สิ่งที่ใช้บริการประทับใจในห้องสมุดแห่งนี้

The staff very nice and helpful.

ไม่ะลุกพล่าน สงบ สามารถfocusงานได้

เจ้าหน้าที่

มีหนังสือหลากหลาย มีวิทยานิพนธ์และวิจัย มรหนังสือต่างประเทศและหนังสือหายากเยอะ

หนังสือหลากหลาย เจ้าหน้าที่ให้บริการดี

Good atmosphere

เจ้าหน้าที่น่ารัก บริการดี พุดจาดี ให้คำปรึกษาได้ดีมากๆค่ะ

ประทับใจบรรณารักษ์

คลังวารสารเยอะ หลากหลาย พื้นที่ห้องสมุดแต่ละคณะมีความน่าสนใจและบรรยากาศของห้องสมุดแต่ละแห่งมีเอกลักษณ์เฉพาะ ทำให้มีบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การนั่งอ่านหนังสือหรือทำงาน พี่ๆ เจ้าหน้าที่น่ารักและเป็นมิตร :)

การบริการของเจ้าหน้าที่

บริการบรรณารักษ์

มีมิตรไมตรี

เจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุด

เข้าถึงง่าย ให้บริการเป็นกันเอง ช่วยเหลือและแนะนำอย่างจริงใจและทุ่มเท

บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่

มีที่นั่งพักผ่อน

เงียบ หนังสือเยอะ

5. สิ่งที่คุณชอบแบบสอบถามไม่เพียงพอมากที่สุดด้านบริการของห้องสมุด

No

ไม่มี

-

บางครั้งไม่มีคนเฝ้า

-

The natural light is not good

-

ไม่มี

-

open hours

ความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์ รูปแบบต่างๆ

ที่นั่งน้อย

ไม่มี

ไม่มี

-

อยากให้ห้องสมุดขยายเวลาให้บริการ โดยปกตินักศึกษาป.โทเรียนวันเสาร์อาทิตย์ เลิกเรียน 16.00 แต่ห้องสมุดไม่ได้เปิดทุกอาทิตย์และปิด18.00 ทำให้มีเวลาใช้บริการแค่ 2 ชั่วโมง

6. สิ่งที่คุณชอบแบบสอบถามไม่เพียงพอมากที่สุดด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด

The place is a little bit old

ไม่มี

-

ขนาดเล็ก เว็จกว้างน่ากลัวเวลาไม่มีคน

พื้นที่นั่งจำกัด

None

-

น่าจะมีคอมพิวเตอร์ให้ใช้มากขึ้น

-

ไม่มีถึงขยยะ

old

ไม่มี

สถานที่คับแคบ

จำนวนคอมพิวเตอร์สื่บค้น และโต๊ะหรือบริเวณอ่านและนั่งทำงานส่วนบุคคลค่อนข้างน้อย

ไม่มี

-

7. สิ่งที่คุณตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจมากที่สุดด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์

No

อยากได้อีบุคใหม่ๆและเข้าถึงได้

-

None

-

-

diffcult

ความทันสมัยของสิ่งพิมพ์ ยังไม่ค่อยทันสมัย

-

ไม่มี

-

8. ความไม่พึงพอใจ : ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทอิเล็กทรอนิกส์

No

-

ใช้ยาก งง

None

-

-

เครื่องคอมเก่า

confuse

การสมัครสมาชิกยังมีจำกัด ส่วนใหญ่เป็นวารสารวิทยาศาสตร์สุขภาพ ขอให้พิจารณาเพิ่มวารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์

เน้นส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

อยากเพิ่มการเข้าถึงมากขึ้น

ไม่มี

-

9. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล

Supporting more academic AI tools, thank you

เชื่อมต่ออีบุคหรือฐานข้อมูลเข้ากับมหาลัยอื่น ๆ เพื่อลดทรัพยากรด้านการเงิน ใช้ทรัพยากรร่วมกัน

-

None

-

อยากให้เพิ่มหนังสือ (สายสังคมศาสตร์) เยอะๆ

improve

ถ้าเปิดบริการในช่วงวันหยุด และมีโซนทำงานและคาเฟ่จะดีมาก

ถ้าเป็นไปได้ ในช่วงเปิดเทอม อยากให้ห้องสมุดเปิดทำการวันเสาร์หรืออาทิตย์ด้วยค่ะ

-

ส่วนตัวมองว่าห้องสมุดในวันเสาร์อาทิตย์ไม่จำเป็นต้องเปิดเร็วตั้งแต่ 9.00 เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่เข้าเรียนในระหว่างนั้น แต่อยากให้เปิดทุกอาทิตย์ถึง 6 โมงก็ได้ค่ะ

ส่วนที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

การแปลความหมายจากระดับความพึงพอใจเป็นร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ 3.00 – 5.00 แปลความว่า พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ 0.00 – 2.00 แปลความว่า ไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการ

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจที่ได้รับจริงและความไม่พึงพอใจจากการเข้าใช้บริการ ห้องสมุดในแต่ละด้าน

ด้านบริการของห้องสมุด	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	31	100.00	-	0.00
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	31	100.00	-	0.00
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	31	100.00	-	0.00
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	30	96.77	1	3.23
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	29	93.55	2	6.45
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	29	96.67	1	3.33
7. ประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น WIFI, ปลั๊กไฟ, สาย HDMI เป็นต้น	30	96.77	1	3.23
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	25	86.21	4	13.79

9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	30	96.77	1	3.23
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	31	100.00	-	0.00
ด้านทรัพยากรสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11. ห้องสมุดมีหนังสือฉบับพิมพ์ ตรงตามความต้องการ	30	96.77	1	3.23
12. ห้องสมุดมีหนังสือฉบับพิมพ์ เพียงพอต่อความต้องการ	29	93.55	2	6.45
13. ห้องสมุดมีหนังสือฉบับพิมพ์ที่ทันสมัย	28	90.32	3	9.68
14. ค้นหาและหยิบตัวเล่มหนังสือฉบับพิมพ์ได้ง่ายและสะดวก	30	96.77	1	3.23
ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดในภาพรวม	31	100.00	0	0.00

จากตารางที่ 22 เมื่อเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจ (คะแนน 3.00-5.00) และความไม่พึงพอใจ (คะแนน 0.00-2.00) พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ร้อยละ 100.00 รวมถึงพึงพอใจเต็มร้อยละ 100.00 ในด้านบุคลากรและการให้ความรู้รู้สึกปลอดภัย อย่างไรก็ตาม ด้านที่มีผู้ใช้บริการแสดงความไม่พึงพอใจมากที่สุดคือประสิทธิภาพและความเพียงพอของคอมพิวเตอร์สืบค้นสารสนเทศ มีผู้ไม่พึงพอใจ 4 คน (ร้อยละ 13.79) รองลงมาคือเรื่องความทันสมัยของหนังสือฉบับพิมพ์ ที่มีผู้ไม่พึงพอใจ 3 คน (ร้อยละ 9.68) ซึ่งห้องสมุดสามารถนำไปพิจารณาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป

บทสรุปจากการวิเคราะห์เพื่อการบริหารจัดการ ห้องสมุดมีจุดเด่นในด้าน "Human-touch" การบริการของบรรณารักษ์และความปลอดภัย แต่มีข้อจำกัดในด้าน "Hard Infrastructure" ห้องสมุดควรนำสถิติเหล่านี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาขออนุมัติงบประมาณเพื่อ 1) จัดซื้อหรืออัปเดตคอมพิวเตอร์สืบค้นใหม่ 2) เพิ่มคอลเลกชันหนังสือสังคมาศาสตร์หรืองานวิจัยใหม่ๆ ให้ทันสมัยมากขึ้น และ 3) ปรับปรุงพื้นที่นั่งทำงานให้ตอบโจทย์การใช้งานของนักวิจัยและนักศึกษาบัณฑิตศึกษาต่อไป