

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ประจำปี 2561

ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย

1. ช่องทางการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถามฉบับพิมพ์	93	83.04	17	85.00
แบบสอบถามออนไลน์	19	16.96	3	15.00
รวม	112*	100.00	20*	100.00

2. สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา *	54*	40.91
บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล	32	24.24
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	29	21.97
นักวิจัย	8	6.06
ศิษย์เก่า	4	3.03

บุคลากรสายสนับสนุน	3	2.27
อาจารย์	2	1.52
รวม	132	100.00

3. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทุกวัน	32	24.24
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	4	3.03
2-3 ครั้ง/เดือน	29	21.97
1 ครั้ง/เดือน *	54*	40.91
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	3	2.27
นาน ๆ ครั้ง	8	6.06
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้บริการห้องสมุดผ่านทางออนไลน์	2	1.52
รวม	132	100.00

4. วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ยืม-คืนหนังสือ	100	18.80*
อ่านหนังสือ	97	17.93
ใช้คอมพิวเตอร์	45	8.32
ใช้สัญญาณ WiFi	34	6.28
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	20	3.70
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	21	3.88
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	30	5.55
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	21	3.88
ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย	58	10.72
ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าทางวิชาการ	43	7.95
ใช้สถานที่นัดพบ	35	6.47
พักผ่อนหย่อนใจ	37	6.84
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	541	100.00

5. ด้านบริการ

ด้านบริการ	คาดหวัง	รับจริง
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจช่วยเหลือ	4.43	4.68
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	4.42	4.62
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ ความสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาได้	4.47	4.69
4. วันและเวลาเปิดทำการห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.36	4.43
ค่าเฉลี่ย	4.42	4.60

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	คาดหวัง	รับจริง
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก เพียงพอ หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่งอ่านเดี่ยว, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อน ฯลฯ)	4.34	3.98*
6. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	4.21	4.01
7. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสันทนาการ	4.31	4.24
8. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก (ปลั๊กไฟ, WiFi, น้ำดื่ม ฯลฯ) เพียงพอ	4.26	4.18
9. ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความสะอาด	4.31	4.38
10. ห้องสมุดมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของท่าน	4.46	4.64
ค่าเฉลี่ย	4.31	4.24

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์)	คาดหวัง	รับจริง
11. ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงต่อความต้องการ	4.42	4.28
12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงต่อความต้องการ	4.24	4.19
13. ห้องสมุดมี e-Books เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.27	4.07
14. ห้องสมุดมี e-Journals/e-Databases เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.23	4.15
ค่าเฉลี่ย	4.29	4.17

ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจในภาพรวม	คาดหวัง	รับจริง
ความพึงพอใจต่อห้องสมุดที่ท่านประเมิน (ในภาพรวม)	4.39	4.47*
*** ค่าความแตกต่างระดับความพึงพอใจ = 0.08		

ท่านจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดแห่งนี้หรือไม่

ท่านจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดแห่งนี้หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
1. แนะนำ	125*	94.70*
2. ไม่แน่ใจ	3	2.27
3. ไม่แนะนำ	0	0
4. ไม่ระบุข้อมูล	4	3.03
รวม	132	100.00