

รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ  
ที่ได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล  
ประจำปีการศึกษา 2565

ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย

รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล  
ประจำปีการศึกษา 2565

ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย

ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 50 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามภาษาไทย จำนวน 47 คน แบบสอบถามภาษาอังกฤษ จำนวน 3 คน ในส่วนของช่องทางการตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถาม Online จำนวน 42 คน (ร้อยละ 84.00) ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับพิมพ์ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 16.00)

เมื่อพิจารณาประเภทช่องทางการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามภาษาไทย มีผู้ตอบทาง Online จำนวน 41 คน (ร้อยละ 82.00) ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับพิมพ์ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 12.00) ส่วนแบบสอบถามภาษาอังกฤษมีตอบตอบทาง Online จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.00) และผู้ตอบแบบสอบถามฉบับพิมพ์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.00)

ตารางที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งคืน (หน่วย: ชุด)

ประเภทแบบสอบถาม	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถาม Online	41	82.00%	1	2.00%	42	84.00%
แบบสอบถามฉบับพิมพ์	6	12.00%	2	4.00%	8	16.00%
<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>94.00%</b>	<b>3</b>	<b>6.00%</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2565

1. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 50 คน โดยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 52.00) อาจารย์ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 18.00) บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน (ร้อยละ 12.00) ศิษย์เก่ามหิดล จำนวน 5 คน (ร้อยละ 10.00) นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 6.00) และบุคคลภายนอก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	9	18.00
บุคลากรสายสนับสนุน	6	12.00
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	26	52.00
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3	6.00
ศิษย์เก่ามหิดล	5	10.00
บุคคลภายนอก	1	2.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

2. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่การใช้ห้องสมุด 2-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 20 คน (ร้อยละ 40.00) รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 22.00) 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 7 คน (ร้อยละ 14.00) 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 6 คน (ร้อยละ 12.00)

ทั้งนี้ยังมีผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว จำนวน 3 คน (ร้อยละ 6.00) อีกทั้งมีการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.00) และไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุดเลย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	2	4.00
2 -3 ครั้ง/สัปดาห์	11	22.00
2 - 3 ครั้ง/เดือน	20	40.00
1 ครั้ง/เดือน	6	12.00
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	7	14.00
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว	3	6.00
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด	1	2.00
- เพราะ		
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

เมื่อพิจารณาสถาบันผู้ตอบแบบสอบถามร่วมกับความถี่การใช้ห้องสมุด ได้ผลดังนี้

อาจารย์ ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 2-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 6 คน (ร้อยละ 12.00) รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.00) และเข้าใช้งานห้องสมุด 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.00)

บุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 6.00) รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.00) และไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.00)

นักศึกษาบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 2 - 3 ครั้ง/เดือน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 16.00) รองลงมาคือ เข้าใช้ห้องสมุด 2 -3 ครั้ง/สัปดาห์ และ 1 ครั้ง/เดือน จำนวนเท่ากันที่ 4 คน (ร้อยละ 8.00) อีกทั้งยังมีการเข้าใช้ทุกวัน และไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว จำนวนเท่ากันที่ 2 คน (ร้อยละ 4.00)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีการเข้าใช้ห้องสมุด 2 - 3 ครั้ง/เดือน 1 ครั้ง/เดือน และไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุดเลย จำนวนเท่ากันอยู่ที่ 1 คน (ร้อยละ 2.00)

ศิษย์เก่ามหิดล ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 2 -3 ครั้ง/สัปดาห์ และ 2 - 3 ครั้ง/เดือน จำนวนเท่ากับที่ 2 คน (ร้อยละ 4.00) รองลงมาคือ เข้าใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.00)

บุคคลภายนอก เข้าใช้ห้องสมุด 2 - 3 ครั้ง/เดือน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.00)

ตารางที่ 4 ความถี่การใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
ทุกวัน	จำนวน	-	-	2	-	-	-	2
	ร้อยละ	-	-	4.00%	-	-	-	4.00%
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	จำนวน	2	3	4	-	2	-	11
	ร้อยละ	4.00%	6.00%	8.00%	-	4.00%	-	22.00%
2-3 ครั้ง/เดือน	จำนวน	6	2	8	1	2	1	20
	ร้อยละ	12.00%	4.00%	16.00%	2.00%	4.00%	2.00%	40.00%
1 ครั้ง/เดือน	จำนวน	-	-	4	1	1	-	6
	ร้อยละ	-	-	8.00%	2.00%	2.00%	-	12.00%
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	จำนวน	1	-	6	-	-	-	7
	ร้อยละ	2.00%	-	12.00%	-	-	-	14.00%

ความถี่ ในการเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคล ภายนอก	
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะ ใช้ค้นหาข้อมูล ออนไลน์เพียงอย่าง เดียว	จำนวน	-	1	2	-	-	-	3
	ร้อยละ	-	2.00%	4.00%	-	-	-	6.00%
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน	-	-	-	1	-	-	1
	ร้อยละ	-	-	-	2.00%	-	-	2.00%
รวม	จำนวน	9	6	26	3	5	1	50
	ร้อยละ	18.00%	12.00%	52.00%	6.00%	10.00%	2.00%	100.00%

### 3. วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้าใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย อันดับแรก คือ ยืม-คืนหนังสือ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 82.00) รองลงมา คือ อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน จำนวน 30 คน (ร้อยละ 60.00) พักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 38.00) ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์ จำนวน 17 คน (ร้อยละ 34.00) และใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 32.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด/บริการห้องสมุดออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ยืม-คืนหนังสือ	41	82.00
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	30	60.00
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	6	12.00
ใช้สัญญาณ WIFI	13	26.00
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	7	14.00
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	14	28.00
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	5	10.00
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	9	18.00
ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย	11	22.00
ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าทางวิชาการ	9	18.00
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	16	32.00

วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พักผ่อนหย่อนใจ	19	38.00
ขอบทความ/เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDDS)	5	10.00
ยืมหนังสือระหว่างมหาวิทยาลัย (ILL)	4	8.00
สอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์	12	24.00
ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์	17	34.00
อื่น ๆ	-	-
-	-	-

เมื่อพิจารณาสถานะผู้ตอบแบบสอบถามร่วมกับวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด

อาจารย์ ยืม-คืนหนังสือ และใช้บริการขอสำเนาเอกสาร จำนวนเท่ากันที่ 9 คน (ร้อยละ 18.00) รองลงมา คือ ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด และ ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม จำนวนเท่ากันที่ 8 คน (ร้อยละ 16.00) และใช้บริการ Mahidol Book Delivery จำนวน 7 คน (ร้อยละ 14.00)

บุคลากรสายสนับสนุน ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด และใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม จำนวนเท่ากันที่ 6 คน (ร้อยละ 12.00) รองลงมา คือ ยืม-คืนหนังสือ และใช้บริการขอสำเนาเอกสาร จำนวนเท่ากันที่ 5 คน (ร้อยละ 10.00) และใช้บริการ Mahidol Book Delivery ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย จำนวนเท่ากับที่ 4 คน (ร้อยละ 8.00)

นักศึกษาบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด จำนวน 24 คน (ร้อยละ 48.00) รองลงมา คือ ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร จำนวน 23 คน (ร้อยละ 46.00) และ ยืม-คืนหนังสือ จำนวน 22 คน (ร้อยละ 44.00)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร จำนวน 3 คน (ร้อยละ 6.00) รองลงมาเท่ากัน คือ ยืม-คืนหนังสือ อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม ใช้บริการ Mahidol Book Delivery ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย พักผ่อนหย่อนใจ และยืมหนังสือระหว่างมหาวิทยาลัย (ILL) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.00)

ศิษย์เก่ามหิดล ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร และใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย จำนวนเท่ากันที่ 5 คน (ร้อยละ 10.00) รองลงมา คือ อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด ใช้บริการ Mahidol Book Delivery จำนวนเท่ากันที่ 4 คน (ร้อยละ 8.00) และยืม-คืนหนังสือ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 6.00)

บุคคลภายนอก อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม ใช้บริการ Mahidol Book Delivery ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าทางวิชาการ และสอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวนเท่ากันที่ 1 คน (ร้อยละ 2.00)

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด/บริการห้องสมุดออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
ยืม-คืนหนังสือ	จำนวน	9	5	22	2	3	-	41
	ร้อยละ	18.00%	10.00%	44.00%	4.00%	6.00%	-	82.00%
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	จำนวน	5	3	15	2	4	1	30
	ร้อยละ	10.00%	6.00%	30.00%	4.00%	8.00%	2.00%	60.00%
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	จำนวน	8	6	24	2	4	-	44
	ร้อยละ	16.00%	12.00%	48.00%	4.00%	8.00%	-	88.00%
ใช้สัญญาณ WIFI	จำนวน	3	-	8	-	2	-	13
	ร้อยละ	6.00%	-	16.00%	-	4.00%	-	26.00%
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	จำนวน	8	6	21	2	5	1	43
	ร้อยละ	16.00%	12.00%	42.00%	4.00%	10.00%	2.00%	86.00%
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	จำนวน	7	4	18	2	4	1	36
	ร้อยละ	14.00%	8.00%	36.00%	4.00%	8.00%	2.00%	72.00%
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	จำนวน	9	5	23	3	5	-	45
	ร้อยละ	18.00%	10.00%	46.00%	6.00%	10.00%	-	90.00%
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	จำนวน	3	1	3	-	1	1	9
	ร้อยละ	6.00%	2.00%	6.00%	-	2.00%	2.00%	18.00%
	จำนวน	7	4	21	2	5	-	39

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อ การวิจัย	ร้อยละ	14.00%	8.00%	42.00%	4.00%	10.00%	-	78.00%
	จำนวน	1	1	4	1	1	1	9
ใช้บริการตอบคำถามช่วย ค้นคว้าทางวิชาการ	ร้อยละ	2.00%	2.00%	8.00%	2.00%	2.00%	2.00%	18.00%
	จำนวน	3	2	8	1	2	-	16
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	ร้อยละ	6.00%	4.00%	16.00%	2.00%	4.00%	-	32.00%
	จำนวน	4	2	9	2	2	-	19
พักผ่อนหย่อนใจ	ร้อยละ	8.00%	4.00%	18.00%	4.00%	4.00%	-	38.00%
	จำนวน	2	1	2	-	-	-	5
ขอบทความ/เอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ (EDDS)	ร้อยละ	4.00%	2.00%	4.00%	-	-	-	10.00%
	จำนวน	-	-	1	2	1	-	4
ยืมหนังสือระหว่างมหาวิทยาลัย (ILL)	ร้อยละ	-	-	2.00%	4.00%	2.00%	-	8.00%
	จำนวน	3	1	6	1	-	1	12
สอบถามบรรณารักษ์ผ่าน ช่องทางออนไลน์	ร้อยละ	6.00%	2.00%	12.00%	2.00%	-	2.00%	24.00%
	จำนวน	4	3	8	1	1	-	17
ต่ออายุการยืมหนังสือทาง ออนไลน์	ร้อยละ	8.00%	6.00%	16.00%	2.00%	2.00%	-	34.00%
	จำนวน	-	-	-	1	-	-	1
อื่น ๆ -	ร้อยละ	-	-	-	2.00%	-	-	2.00%
	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-



#### 4. การค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ [www.li.mahidol.ac.th](http://www.li.mahidol.ac.th) จำนวน 44 คน (ร้อยละ 88.00) รองลงมา คือ ค้นหาข้อมูลผ่าน Mahidol eJournal Access จำนวน 30 คน (ร้อยละ 60.00) และ Google.com จำนวน 21 คน (ร้อยละ 42.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 การใช้บริการออนไลน์ของห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<a href="http://www.li.mahidol.ac.th">www.li.mahidol.ac.th</a>	44	88.00
Mahidol eJournal Access	30	60.00
Google.com	21	42.00
อื่น ๆ	1	2.00
-		

เมื่อพิจารณาสถาบันผู้ตอบแบบสอบถามร่วมกับพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลออนไลน์

อาจารย์ ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ [www.li.mahidol.ac.th](http://www.li.mahidol.ac.th) จำนวน 9 คน (ร้อยละ 18.00) รองลงมา คือ Mahidol eJournal Access จำนวน 7 คน (ร้อยละ 14.00) และ Google.com จำนวน 4 คน (ร้อยละ 8.00)

บุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ [www.li.mahidol.ac.th](http://www.li.mahidol.ac.th) จำนวน 6 คน (ร้อยละ 12.00) รองลงมา คือ Mahidol eJournal Access จำนวน 3 คน (ร้อยละ 6.00) และ Google.com จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.00)

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ [www.li.mahidol.ac.th](http://www.li.mahidol.ac.th) จำนวน 22 คน (ร้อยละ 44.00) รองลงมา คือ Mahidol eJournal Access จำนวน 17 คน (ร้อยละ 34.00) และ Google.com จำนวน 13 คน (ร้อยละ 26.00)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ [www.li.mahidol.ac.th](http://www.li.mahidol.ac.th) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.00) รองลงมา คือ Mahidol eJournal Access จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.00) และ Google.com จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.00)

ศิษย์เก่ามหิดล ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ [www.li.mahidol.ac.th](http://www.li.mahidol.ac.th) จำนวน 4 คน (ร้อยละ 8.00) รองลงมา คือ Mahidol eJournal Access จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.00) และ Google.com จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.00)

บุคคลภายนอก ค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ [www.li.mahidol.ac.th](http://www.li.mahidol.ac.th) จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.00)

ตารางที่ 8 การค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ จำแนกตามสถานะ

บริการ		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
www.li.mahidol.ac.th	จำนวน	9	6	22	2	4	1	44
	ร้อยละ	18.00%	12.00%	44.00%	4.00%	8.00%	2.00%	88.00%
Mahidol eJournal Access	จำนวน	7	3	17	1	2	-	30
	ร้อยละ	14.00%	6.00%	34.00%	2.00%	4.00%	-	60.00%
Google.com	จำนวน	4	1	13	1	2	-	21
	ร้อยละ	8.00%	2.00%	26.00%	2.00%	4.00%	-	42.00%
อื่น ๆ	จำนวน	1	-	-	-	-	-	1
	ร้อยละ	2.00%	-	-	-	-	-	2.00%

## 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

**ความคาดหวัง** เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ (4.66=มากที่สุด)
2. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม (4.62=มากที่สุด)
3. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (4.59=มากที่สุด)
4. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ (4.58=มากที่สุด)

**ความพึงพอใจที่ได้รับจริง** เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (4.86=มากที่สุด)
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ (4.85=มากที่สุด)
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ (4.83=มากที่สุด)
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม (4.72=มากที่สุด)

ด้านบริการ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวังทุกข้อ

ตารางที่ 9 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริง

ด้านบริการ	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				X <sub>1</sub> - X <sub>2</sub>
	N	X <sub>1</sub>	SD	ความหมาย	N	X <sub>2</sub>	SD	ความหมาย	
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	49	4.59	.762	มากที่สุด	49	4.86	.354	มากที่สุด	-0.27

ด้านบริการ	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				X <sub>1</sub> - X <sub>2</sub>
	N	X <sub>1</sub>	SD	ความหมาย	N	X <sub>2</sub>	SD	ความหมาย	
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	47	4.66	.562	มากที่สุด	48	4.85	.357	มากที่สุด	-0.19
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	48	4.58	.794	มากที่สุด	48	4.83	.377	มากที่สุด	-0.25
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	47	4.62	.610	มากที่สุด	47	4.72	.579	มากที่สุด	-0.10

### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด วิชาชีพ (4.73=มากที่สุด)
2. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสันทนาการ วิชาชีพ (4.55=มากที่สุด)
3. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ วิชาชีพ (4.53=มากที่สุด)
4. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) วิชาชีพ (4.51=มากที่สุด)
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) วิชาชีพ (4.50=มากที่สุด)
6. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ วิชาชีพ (4.46=มากที่สุด)

#### ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด วิชาชีพ (4.79=มากที่สุด)
2. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ (4.58=มากที่สุด)
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสันทนาการ (4.49=มาก)
4. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) (4.49=มาก)
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) (4.39=มาก)
6. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ (4.31=มาก)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวัง ในเรื่องประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ และรู๊สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการในห้องสมุด และมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวัง ในเรื่องห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสขภาวะ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมี ประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$X_1 - X_2$
	N	$X_1$	SD	ความหมาย	N	$X_2$	SD	ความหมาย	
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	46	4.50	.624	มากที่สุด	46	4.39	.649	มาก	0.11
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสขภาวะ	47	4.55	.686	มากที่สุด	47	4.49	.585	มาก	0.06
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	43	4.53	.702	มากที่สุด	43	4.58	.626	มากที่สุด	-0.05
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมี ประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	39	4.46	.682	มาก	39	4.31	.893	มาก	0.15
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	45	4.51	.695	มากที่สุด	45	4.49	.589	มาก	0.02
10. ท่านรู๊สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการในห้องสมุด	48	4.73	.536	มากที่สุด	48	4.79	.459	มากที่สุด	-0.06

## ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

### ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.65=มากที่สุด)
2. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.57=มากที่สุด)
3. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.51=มากที่สุด)
4. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.50=มากที่สุด)
5. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.46=มาก)
6. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.37=มาก)

### ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.38=มาก)
2. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.30=มาก)
3. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.29=มาก)
4. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.23=มาก)
5. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.23=มาก)
6. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (4.05=มาก)

ด้านทรัพยากร ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวังทุกข้อ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				X <sub>1</sub> - X <sub>2</sub>
	N	X <sub>1</sub>	SD	ความหมาย	N	X <sub>2</sub>	SD	ความหมาย	
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรง ตามความต้องการ	47	4.57	.617	มากที่สุด	47	4.38	.709	มาก	0.19
12. ห้องสมุดมีวารสาร/ นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	43	4.37	.846	มาก	42	4.29	.742	มาก	0.08
13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความ ต้องการ	43	4.51	.631	มากที่สุด	43	4.23	.895	มาก	0.28
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ (e-	44	4.50	.699	มากที่สุด	44	4.23	.859	มาก	0.27

Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ									
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	39	4.46	.756	มาก	39	4.05	.999	มาก	0.41
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	37	4.65	.588	มากที่สุด	37	4.30	.812	มาก	0.35

### ความพึงพอใจในภาพรวม

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวัง

ความพึงพอใจในภาพรวม	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$X_1 - X_2$
	N	$X_1$	SD	ความหมาย	N	$X_2$	SD	ความหมาย	
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	49	<b>4.65</b>	.561	มากที่สุด	49	<b>4.71</b>	.456	มากที่สุด	-0.06

ตารางที่ 10 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามสถานะ

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาระดับปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.44	4.89	4.83	4.83	4.62	4.85	3.00	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	4.56	4.89	4.67	4.83	4.60	4.84	5.00	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	4.33	4.67	5.00	5.00	4.62	4.85	3.00	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.56	4.78	5.00	5.00	4.44	4.60	5.00	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	4.22	4.56	5.00	4.25	4.48	4.36	4.00	4.50	4.80	4.20	5.00	5.00
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพะ	4.44	4.78	5.00	4.60	4.40	4.32	5.00	5.00	4.80	4.40	5.00	5.00
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	4.57	4.71	4.60	4.60	4.50	4.50	3.50	5.00	5.00	4.50	5.00	5.00



หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษานิเทศศาสตร์		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	4.20	4.60	4.75	4.00	4.54	4.29	3.00	4.00	4.67	4.33	5.00	5.00
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	4.50	4.63	4.75	4.25	4.40	4.44	5.00	5.00	4.60	4.40	5.00	5.00
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	4.56	4.67	5.00	4.80	4.69	4.81	5.00	5.00	4.80	4.80	5.00	5.00
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.33	4.33	4.80	4.40	4.50	4.35	5.00	5.00	5.00	4.25	5.00	5.00
12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.33	4.22	4.75	4.25	4.39	4.26	2.50	5.00	4.75	4.25	5.00	5.00
13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.50	4.25	4.60	4.20	4.50	4.27	3.50	3.50	4.80	4.20	5.00	5.00
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.75	4.63	4.50	4.17	4.41	4.14	3.00	3.50	5.00	4.20	5.00	5.00
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.50	4.33	4.33	3.83	4.30	4.00	5.00	5.00	5.00	3.80	5.00	5.00

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาระดับปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.57	4.29	4.50	4.25	4.58	4.37	5.00	5.00	5.00	3.80	5.00	5.00
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	4.67	4.67	4.83	4.67	4.54	4.77	4.50	4.50	5.00	4.60	5.00	5.00

ตารางที่ 11 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริงในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานะ

ด้าน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาระดับปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
บริการ	4.47	4.81	4.88	4.92	4.57	4.79	4.00	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	4.66	4.85	4.42	4.50	4.45	4.25	4.75	4.78	4.44	5.00	5.00
ทรัพยากรสารสนเทศ	4.50	4.34	4.58	4.18	4.45	4.23	4.00	4.50	4.93	4.08	5.00	5.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.67	4.67	4.83	4.67	4.54	4.77	4.5	4.5	5	4.6	5	5

(บรรยายเปรียบเทียบผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ที่ได้รับจริง)

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจที่ได้รับจริงและความไม่พึงพอใจ จากบริการของห้องสมุด

ด้านบริการ	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	49	100.0	-	-
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	48	100.0	-	-
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	48	100.0	-	-
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	47	100.0	-	-
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	46	100.0	-	-
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	47	100.0	-	-
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	43	100.0	-	-
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	39	100.0	-	-
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	45	100.0	-	-
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	48	100.0	-	-

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	47	100.0	-	-
12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	43	100.0	-	-
13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	43	100.0	-	-
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	44	100.0	-	-
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	39	100.0	-	-
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	49	100.0	-	-
ความพึงพอใจในภาพรวม	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	37	100.0	-	-

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### 1. สิ่งที่คุณตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย

บรรยากาศเอื้อต่อการทำงาน
เจ้าหน้าที่
มากที่สุด
จำนวนหนังสือ/ วารสารที่หลากหลาย
เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด หนังสือ วิทยานิพนธ์ที่เพียงพอต่อความต้องการ
มีหนังสือครบถ้วนตามความต้องการ
บรรณารักษ์
บุคลากร
ที่นั่ง บรรยากาศและการบริการ
บรรณารักษ์ให้บริการดี หนังสือตอบโจทย์การใช้งาน
สงบ, พี่เจ้าหน้าที่บริการและให้คำแนะนำดี
บรรณารักษ์
the librarian
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการทุกครั้งที่ไปห้องสมุด ทำให้อยากไปใช้บริการอีก ผิดกับบางห้องสมุด เจ้าหน้าที่หน้าตาบึ้งตึง ทำให้ไม่ค่อยอยากไปใช้บริการ
บรรณารักษ์ให้ข้อมูลดี ตำราเอกสารครบตามศาสตร์ที่ต้องการ
มีที่นั่งอ่านหนังสือมากมาย
เงียบสงบ คนไม่พลุกพล่าน พี่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ให้บริการดี ช่วยตามหาหนังสือ
ดีฉันเป็นบุคคลภายนอก (อาชีพผู้ผลิตสารคดี) เข้าไปค้นหาข้อมูลที่ห้องสมุดศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย รู้สึกประทับใจเจ้าหน้าที่ทุกท่านมากที่ได้ช่วยสืบค้นข้อมูล ซึ่งครบ รอบด้านตามที่ต้องการ ด้วยความช่วยเหลือที่อบอุ่นทุกครั้ง รู้สึกขอบคุณและประทับใจจริงๆค่ะ ขอให้ทำต่อไปนะคะ ดีมากเลย
บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการดี
การบริการของเจ้าหน้าที่
การช่วยเหลือในการสืบค้นและการบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด
การบริการ
บริการข้อมูล และช่วยค้นคว้าหาเอกสาร
การให้บริการของเจ้าหน้าที่
บรรณารักษ์เป็นมิตร พร้อมให้ความช่วยเหลือเสมอ

Staff พี่ฟอง น้องโพน น่ารักมากครับ
บรรณารักษ์ และบุคลากร
เจ้าหน้าที่
บรรณารักษ์โพนและพี่ฟอง
บุคลากรห้องสมุด การบริการ คำแนะนำ
บุคลากรและสถานที่
ความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือ
สะดวกสำหรับบุคลากรของสถาบันฯ
การบริการของเจ้าหน้าที่
บุคลากรให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ตอบคำถามข้อสงสัยได้ดีมาก
ตอบปัญหาและคำถามที่สงสัยได้ทุกข้อ
บรรณารักษ์มีความเป็นกันเอง สามารถสอบถามได้ทุกเรื่อง
บรรยากาศดี
สงบ, พี่เจ้าหน้าที่บริการและให้คำแนะนำดี
Friendly staff
-

2. สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจมากที่สุดในการเข้าใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย

-
สถานที่ และไม่เปิดวันหยุด
ถ้าเป็นไปได้อยากให้ขยายที่อ่านหนังสือเพิ่มค่ะ
-
-
ไม่มี
ไม่มี
ขนาดของห้องแคบ
-
บางครั้งก็ร้อน , สัญญาณมือถือน้อย
-
attractive books could be provied more
ไม่มี

หนังสือที่ต้องการยังน้อยอยู่

-

ถ้าเป็นไปได้อยากให้รีโนเวทใหม่ก็ดีนะคะ แต่เดิมนี่ก็คลาสสิกมากเลยคะ ห้องสมุดสะอาด ข้อมูลครบ เจ้าหน้าที่ที่น่ารักและมีความรู้ แค่นี้ก็เกินจะขอบคุณแล้วค่ะ

อยากให้เปลี่ยนโต๊ะหรือเก้าอี้ นั่งไม่สบาย (นั่งแล้วเมื่อย) อยากให้มีมุมโซฟาเพิ่มขึ้น

ที่นั่ง นั่งไม่สบาย นั่งแล้วเมื่อย

ไม่มี

ไม่มี

แสงสว่างไม่เพียงพอ และตู้ใส่หนังสือสูงเกิน

หนังสือที่ต้องการไม่มี

ดีทุกอย่าง

ไม่มี

ไม่มี

ไม่มี

ไม่มี

ไม่มี

ข้อจำกัดด้านพื้นที่

บางครั้งหาหนังสือไม่เจอทุกอย่างที่ค้นหาทางออนไลน์แล้วว่ามีอยู่ในห้องสมุด

อุณหภูมิห้องเย็นไปหน่อย

-

-

-

หนังสือด้านสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์น้อย

บางครั้งก็ร้อน , สัญญาณมือถืออ่อน

spacious and quiet atmosphere

-

3. ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชียใช้หรือไม่

ผู้ให้บริการจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชียทุกคน

ตารางที่ 13 แสดงความผูกพันของผู้รับบริการต่อห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้หอสมุดกลางใช้หรือไม่		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษบัณฑิตศึกษา	นักศึกษปริญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
แนะนำ	จำนวน	9	6	26	2	5	1	49
	ร้อยละ	18.37%	12.24%	53.06%	4.08%	10.20%	2.04%	100.00%
ไม่แนะนำ	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-

4. ห้องสมุดอื่น ๆ (ทั้งในประเทศและต่างประเทศ) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีและควรนำเป็นแบบอย่างในการพัฒนา

-

-

-

ห้องสะอาด บรรยากาศดีค่ะ

ไม่มี

หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยมหิดล

ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร ดีมากที่สุดเลยคะ

ศูนย์มานุษยฯ

หอสมุดกลางมหิดล

University college of London

เข้าถึงข้อมูลได้มากกว่านี้

ห้องสมุดสาธารณะกว้างโจว ประเทศจีน

Library of Congress, USA UTS Library, Sydney, Australia

British library, SOAS Library

การบริการที่ดีมีน้ำใจ

มุม lounge ที่เป็นกันเองและสบายๆ ไม่เคร่งขรึม

สถานที่กว้างขวาง บรรยากาศดีน่าอ่านหนังสือ

ห้องสมุดแต่ละที่มีเอกลักษณ์ของตนเอง ดังนั้น ทุกที่จึงมีความเป็นตัวของตัวเองดีแล้ว

หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยมหิดล

Central Library of Mahidol University, Salaya Campus

-



5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล

เพิ่มหนังสือสายสังคมศาสตร์

-

-

สถานที่นั่งทำงานที่หลากหลายรูปแบบ

ดีพอสมควรแล้ว

-

มหาวิทยาลัยควร subscribe วารสารให้มากกว่านี้ อย่างสาย humanity นี่ถือว่าน้อยมากๆ อย่างน้อยวารสารใหญ่ อย่าง de gruyter หรือ tf ที่ควรจะมีก็ไม่มี หากเป็นไปได้ก็ขอให้มหาวิทยาลัยพิจารณาการบอกรับวารสารที่มีชื่อเสียงเยอะๆ ครับ

-

-

ไม่มีอะไรเสนอเลยคะ เพราะชอบห้องสมุดที่คนน้อย นอกจากอ่านในห้องสมุด ก็ไปอ่านนอกห้องได้ สงบ แสงดี ส่วนใหญ่ไปห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์บ่อย แต่ยังติดใจสถานที่ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาฯคะ

ไม่มีคะ กราบขอบพระคุณอย่างสูงเลย

อยากให้มีหนังสืออ่านเล่น หรือหนังสือการ์ตูนที่มีสาระ เพิ่มขึ้น

-

ควรมีหนังสือหลากหลายมากขึ้น

มุมนินจาม พักผ่อน พุดคุยงาน

ไม่ควรงดการรับวารสารหนังสือพิมพ์ ควรรับเพียงจำนวนน้อยพออ่านข่าวสารต่าง ๆ

-

-

-

None

-

