

ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

(1) ความพึงพอใจของลูกค้า

ภาพที่ 1 จำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากห้องสมุด

ห้องสมุด	ผู้ใช้บริการชาวไทย		ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. หอสมุดกลาง (CL)	546	35.94	11	0.72	557	36.67
2. ห้องสมุดสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน (AD)	36	2.37	8	0.53	44	2.90
3. ห้องสมุดคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ (EN)	138	9.08	-	-	138	9.08
4. ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย (LC)	47	3.09	3	0.20	50	3.29
5. ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ (MT)	122	8.03	1	0.07	31	2.04
6. ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ (NU)	30	1.97	1	0.07	31	2.04
7. ห้องสมุดสถาบันวิจัยประชากรและสังคม (PR)	53	3.49	11	0.72	64	4.21
8. ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ (PY)	152	10.01	5	0.33	157	10.34
9. ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา (RS)	27	1.78	-	-	27	1.78
10. ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี (RV)	310	20.41	18	1.18	328	21.59
รวม	1461	96.18	58	3.82	1519	100.00

ภาพที่ 2 จำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากห้องสมุด (จำแนกตามประเภท)

ห้องสมุด	อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	ไม่ระบุ
1. หอสมุดกลาง (CL)	15	98	41	391	6	6	-
2. ห้องสมุดสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน (AD)	6	25	12	1	-	-	-
3. ห้องสมุดคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ (EN)	8	7	10	113	-	-	-
4. ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย (LC)	9	6	26	3	5	1	-
5. ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ (MT)	41	53	2	27	-	-	-
6. ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ (NU)	3	21	5	-	-	2	-
7. ห้องสมุดสถาบันวิจัยประชากรและสังคม (PR)	9	13	31	5	1	5	-
8. ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ (PY)	5	2	10	140	-	-	-
9. ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา (RS)	5	9	1	11	1	-	-
10. ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี (RV)	32	26	87	161	8	12	2
รวม	133	260	225	852	21	26	2

หน่วย : คน

ภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากห้องสมุด (ด้านบริการ)

ด้านบริการ	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาระดับปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก		ไม่ระบุสถานะ		รวม	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
CL	3.97	4.03	4.34	4.20	4.27	4.22	4.39	4.21	4.36	3.70	4.36	3.70	-	-	4.37	4.24
AD	3.96	4.63	4.35	4.65	4.61	4.65	4.75	4.75	-	-	-	-	-	-	4.37	4.65
EN	4.45	4.68	4.83	4.66	4.35	4.90	4.38	4.65	-	-	-	-	-	-	4.40	4.67
LC	4.47	4.81	4.88	4.92	4.57	4.78	4.00	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00	-	-	4.61	4.82
MT	4.52	4.76	4.25	4.41	4.50	4.50	4.58	4.77	-	-	-	-	-	-	4.43	4.58
NU	4.75	4.92	4.36	4.75	4.16	4.88	-	-	-	-	4.00	5.00	-	-	4.33	4.80
PR	4.57	4.97	4.70	4.86	4.45	4.66	4.45	4.60	5.00	5.00	4.45	4.60	-	-	4.53	4.73
PY	4.90	4.94	4.75	4.88	4.80	4.75	4.54	4.60	-	-	-	-	-	-	4.57	4.62
RS	4.50	4.31	4.33	4.69	-	-	4.20	4.53	4.25	4.00	-	-	-	-	4.31	4.53
RV	4.43	4.96	4.60	4.75	4.57	4.55	4.51	4.55	4.30	4.80	4.63	4.83	5.00	5.00	4.53	4.60
รวม	4.44	4.68	4.40	4.50	4.50	4.58	4.45	4.43	4.53	4.43	4.57	4.77	5.00	5.00	4.45	4.49

คะแนนเต็ม 5.00

ภาพที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากห้องสมุด (ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก)

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษามัธยมศึกษา		นักศึกษาระดับปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก		ไม่ระบุสถานะ		รวม	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
CL	4.02	3.85	4.39	4.14	4.39	4.13	4.48	4.14	4.58	3.78	4.58	3.78	-	-	4.45	4.13
AD	3.82	4.30	4.28	4.36	4.50	4.32	4.83	4.00	-	-	-	-	-	-	4.31	4.33
EN	4.53	4.74	4.81	4.61	4.34	4.79	4.48	4.38	-	-	-	-	-	-	4.49	4.44
LC	4.42	4.66	4.85	4.42	4.50	4.45	4.25	4.75	4.75	4.55	5.00	5.00	-	-	4.55	4.51
MT	4.52	4.54	4.20	4.15	4.50	4.60	4.58	4.55	-	-	-	-	-	-	4.41	4.39
NU	4.22	4.58	4.40	4.77	4.15	4.71	-	-	-	-	3.83	4.67	-	-	4.30	4.73
PR	4.70	4.98	4.57	4.59	4.41	4.54	4.37	4.39	5.00	3.50	4.56	4.67	-	-	4.48	4.58
PY	4.75	4.36	4.25	4.63	4.67	4.56	4.60	4.38	-	-	-	-	-	-	4.60	4.39
RS	4.77	3.29	4.34	4.29	4.40	4.60	4.13	4.18	4.00	3.50	-	-	-	-	4.29	3.99
RV	4.42	4.61	4.58	4.64	4.63	4.46	4.52	4.44	4.40	4.78	4.48	4.67	5.00	4.67	4.55	4.49
รวม	4.44	4.48	4.39	4.33	4.51	4.44	4.51	4.23	4.55	4.30	4.45	4.66	5.00	5.00	4.48	4.30

คะแนนเต็ม 5.00

ภาพที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากห้องสมุด (ด้านทรัพยากรสารสนเทศ)

ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษามัธยมศึกษา		นักศึกษาระดับปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก		ไม่ระบุสถานะ		รวม	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
CL	4.14	3.30	4.40	3.99	4.34	3.89	4.39	4.06	4.63	3.48	4.63	3.65	-	-	4.36	3.98
AD	4.03	4.47	4.34	4.33	4.50	4.38	4.33	3.50	-	-	-	-	-	-	4.36	4.33
EN	4.60	4.92	4.68	4.02	4.61	4.74	4.46	4.39	-	-	-	-	-	-	4.49	4.43
LC	4.50	4.29	4.58	4.18	4.45	4.23	4.00	4.50	4.93	4.08	5.00	5.00	-	-	4.51	4.25
MT	4.37	4.22	4.13	4.08	5.00	4.83	4.70	4.70	-	-	-	-	-	-	4.35	4.27
NU	4.33	3.47	4.21	4.32	4.48	4.65	-	-	-	-	3.42	4.50	-	-	4.20	4.28
PR	4.34	4.24	4.81	4.35	4.41	4.37	4.28	4.03	5.00	2.33	4.63	4.63	-	-	4.48	4.36
PY	4.57	4.50	4.08	4.58	4.81	4.43	4.63	4.48	-	-	-	-	-	-	4.64	4.48
RS	4.43	4.08	4.52	4.13	4.33	4.33	3.83	3.55	4.00	3.75	-	-	-	-	4.18	3.88
RV	4.37	4.31	4.57	4.58	4.61	4.29	4.40	4.27	4.52	4.76	4.21	4.23	5.00	5.00	4.48	4.32
รวม	4.36	4.16	4.36	4.16	4.52	4.27	4.45	4.28	4.67	4.03	4.30	4.44	5.00	5.00	4.44	4.24

คะแนนเต็ม 5.00

ภาพที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดในภาพรวม

ความพึงพอใจ ในภาพรวม	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษามัธยมศึกษา		นักศึกษาระดับปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก		ไม่ระบุสถานะ		รวม	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
CL	4.00	3.79	4.26	4.06	4.13	4.16	4.44	4.11	4.83	4.00	5.00	4.50	-	-	4.39	4.10
AD	4.17	4.83	4.22	4.56	4.55	4.64	5.00	4.00	-	-	-	-	-	-	4.33	4.61
EN	4.50	4.75	5.00	4.83	4.70	4.80	4.56	4.57	-	-	-	-	-	-	4.58	4.61
LC	4.67	4.67	4.83	4.67	4.54	4.77	4.50	4.50	5.00	4.60	5.00	5.00	-	-	4.65	4.71
MT	4.60	4.77	4.50	4.50	4.50	5.00	4.62	4.62	-	-	-	-	-	-	4.56	4.63
NU	4.67	4.67	4.14	4.76	4.60	4.80	-	-	-	-	4.00	5.00	-	-	4.26	4.77
PR	4.43	4.57	4.73	4.73	4.46	4.62	4.25	4.75	5.00	4.00	4.80	4.60	-	-	4.54	4.63
PY	5.00	5.00	5.00	5.00	4.78	5.00	4.68	4.59	-	-	-	-	-	-	4.71	4.65
RS	4.75	3.00	4.14	4.43	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	-	-	-	-	4.33	4.14
RV	4.42	4.62	4.33	4.35	4.50	4.45	4.49	4.51	4.43	4.86	4.33	4.56	5.00	5.00	4.46	4.52
รวม	4.47	4.56	4.37	4.41	4.47	4.55	4.50	4.33	4.70	4.40	4.57	4.62	5.00	5.00	4.48	4.41

คะแนนเต็ม 5.00

ภาพที่ 7 ตารางแสดงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริง (จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ)

ผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ							
	ด้านบริการ		ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ความพึงพอใจในภาพรวม	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
อาจารย์	4.44	4.68	4.44	4.48	4.36	4.16	4.47	4.56
บุคลากรสาย สนับสนุน	4.40	4.50	4.39	4.33	4.36	4.16	4.37	4.41
นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	4.50	4.58	4.51	4.44	4.52	4.27	4.47	4.55
นักศึกษา ปริญญาตรี	4.45	4.43	4.51	4.23	4.45	4.28	4.50	4.33
ศิษย์เก่ามหิดล	4.53	4.43	4.55	4.30	4.67	4.03	4.70	4.40
บุคคลภายนอก	4.57	4.77	4.45	4.66	4.30	4.44	4.57	4.62
ไม่ระบุสถานะ	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
รวม	4.45	4.49	4.48	4.30	4.44	4.24	4.48	4.41

คะแนนเต็ม 5.00

ภาพที่ 8 เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจที่ได้รับจริงและความไม่พึงพอใจ จากบริการของห้องสมุด

ด้านบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	1,350	99.93	1	0.07
2.บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	1,216	100.00	-	-
3.บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	1,269	100.00	-	-
4.วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	1,352	99.19	11	0.81
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	1,360	99.85	2	0.15
6.ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	1,376	100.00	-	-
7.ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	1,269	100.00	-	-
8.คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	972	99.90	1	0.10
9.สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	1,294	99.85	2	0.15
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	1,353	100.00	-	-

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11.ห้องสมุดมีหนังสือและตำราฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	1,069	99.91	1	0.09
12.ห้องสมุดมีวารสารและนิตยสารฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	795	99.87	1	0.13
13.ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	764	100.00	-	-
14.ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	913	100.00	-	-
15.ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	814	100.00	-	-
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	804	100.00	-	-
ความพึงพอใจในภาพรวม	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวม ต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	1,188	100.00	-	-

ภาพที่ 9 กราฟแนวโน้มระดับความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวมของห้องสมุดในสังกัด 10 แห่ง



(2) ความผูกพันของลูกค้า

ภาพที่ 10 ตารางแสดงความผูกพันของผู้รับบริการต่อห้องสมุด

ผู้รับบริการ	แนะนำ		ไม่แนะนำ		รวม (คน)
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	
อาจารย์	131	9.02	1	0.07	132
บุคลากรสายสนับสนุน	240	16.52	1	0.07	241
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	212	14.59	1	0.07	213
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	816	56.16	4	0.28	820
ศิษย์เก่ามหิดล	21	1.45	-	-	21
บุคคลภายนอก	24	1.65	-	-	24
ไม่ระบุสถานะ	2	0.14	-	-	2
รวม	1,446	99.52	7	0.48	1,453