

รายงานการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดลประจำปีงบประมาณ 2562

ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

(1) ความพึงพอใจของลูกค้า

ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1. หอสมุดกลาง (CL)	403	21.36
2. ห้องสมุดสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน (AD)	88	4.66
3. ห้องสมุดคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ (EN)	240	12.72
4. ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย (LC)	184	9.75
5. ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ (MT)	118	6.25
6. ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ (NU)	64	3.39
7. ห้องสมุดสถาบันวิจัยประชากรและสังคม (PR)	99	5.25
8. ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ (PY)	290	15.37
9. ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา (RS)	70	3.71
10. ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี (RV)	331	17.54
รวม	1,887	100.00

ภาพที่ 1 จำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากห้องสมุด

หน่วย : คน

ห้องสมุด	อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามทิตล	บุคคลภายนอก
1. หอสมุดกลาง (CL)	10	25	73	278	11	6
2. ห้องสมุดสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน (AD)	11	38	33	4	1	1
3. ห้องสมุดคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ (EN)	37	22	49	123	2	7
4. ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย (LC)	14	20	98	29	12	11
5. ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ (MT)	37	57	9	14	0	1
6. ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ (NU)	4	26	32	0	1	1
7. ห้องสมุดสถาบันวิจัยประชากรและสังคม (PR)	11	7	60	11	2	8
8. ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ (PY)	26	22	54	185	1	2
9. ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา (RS)	11	33	7	19	0	0
10. ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี (RV)	26	22	146	120	4	13
รวม	187	272	561	783	34	50

ภาพที่ 2 จำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากห้องสมุด (จำแนกตามประเภท)

ด้านบริการ	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษามัธยมศึกษา		นักศึกษาระดับปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก		รวม	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
CL	4.75	4.78	4.43	4.18	4.44	4.25	4.50	4.17	4.53	4.13	4.46	4.35	4.49	4.20
AD	4.62	4.80	4.39	4.55	4.58	4.52	4.94	4.94	5.00	5.00	3.75	4.50	4.52	4.59
EN	4.32	4.50	4.44	4.74	4.22	4.59	4.31	4.45	4.00	4.50	3.67	4.46	4.29	4.51
LC	4.62	4.82	4.61	4.81	4.61	4.71	4.78	4.81	4.63	4.83	4.57	4.80	4.64	4.11
MT	4.40	4.69	4.38	4.50	4.17	4.17	4.54	4.45	-	-	4.75	4.50	4.39	4.52
NU	4.44	4.69	4.26	4.31	4.57	4.49	-	-	3.75	4.25	4.75	4.75	4.43	4.43
PR	4.57	4.64	4.15	4.71	4.66	4.72	4.02	4.02	4.00	4.25	4.38	4.44	4.38	4.44
PY	4.72	4.89	4.24	4.56	4.54	4.65	4.24	4.08	4.25	5.00	4.13	4.00	4.34	4.29
RS	4.32	4.10	4.29	4.28	4.64	4.60	4.00	4.00	-	-	-	-	4.26	4.21
RV	4.51	4.72	4.51	4.72	4.43	4.46	4.25	4.23	4.25	4.50	4.48	4.60	4.37	4.41
รวม	4.50	4.67	4.37	4.49	4.49	4.54	4.36	4.23	4.45	4.52	4.36	4.55	4.42	4.42

คะแนนเต็ม 5

ภาพที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากห้องสมุด (ด้านบริการ)

ด้านสถานที่	ปริญญานิเทศศาสตร์		บัณฑิตศึกษา		สายสนับสนุน		อาจารย์		ศิษย์เก่า		บุคคลภายนอก		รวม	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
CL	4.42	4.32	4.37	4.29	4.42	4.07	4.53	3.91	4.51	3.80	4.72	4.23	4.50	3.98
AD	4.06	4.30	4.21	4.27	4.36	4.27	4.45	4.25	5.00	5.00	4.33	4.67	4.27	4.29
EN	4.31	4.38	4.32	4.51	4.26	4.36	4.37	4.29	4.42	4.42	4.00	4.30	4.33	4.34
LC	4.49	4.31	4.41	4.08	4.47	4.23	4.68	4.43	4.54	4.06	4.42	4.36	4.50	4.25
MT	4.24	4.15	4.16	4.16	4.20	3.76	4.66	4.17	-	-	4.00	5.00	4.26	4.13
NU	4.29	3.92	4.20	4.20	4.57	4.52	-	-	4.00	4.17	3.83	4.33	4.38	4.35
PR	4.49	4.41	4.38	4.67	4.48	4.23	4.00	3.80	4.00	3.75	4.07	4.17	4.07	4.17
PY	4.33	4.18	4.08	4.15	4.37	4.21	4.26	3.79	4.33	5.00	3.92	4.08	4.27	3.94
RS	4.30	3.65	4.08	3.77	4.29	4.37	3.89	3.79	-	-	-	-	4.08	3.81
RV	4.38	4.20	4.38	4.20	4.28	4.17	4.21	4.00	4.04	4.33	4.41	4.49	4.26	4.12
รวม	4.32	4.22	4.22	4.20	4.38	4.22	4.37	3.98	4.42	4.08	4.30	4.35	4.35	4.12

คะแนนเต็ม 5

ภาพที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากห้องสมุด (ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก)

ด้าน ทรัพยากร	ปริญญานิพนธ์		บัณฑิตศึกษา		สายสนับสนุน		อาจารย์		ศิษย์เก่า		บุคคลภายนอก		รวม	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
CL	4.40	4.03	4.35	4.16	4.35	3.93	4.44	4.02	4.45	3.70	4.25	4.00	4.42	4.00
AD	4.16	4.29	4.30	4.26	4.32	3.90	4.56	4.56	5.00	5.00	4.75	4.75	4.32	4.15
EN	4.24	4.36	4.26	4.42	4.12	4.28	4.35	4.17	4.00	3.88	3.50	4.29	4.26	4.24
LC	4.38	4.27	4.46	4.33	4.45	4.30	4.69	4.68	4.46	4.25	4.60	4.39	4.50	4.36
MT	4.07	3.94	4.08	3.88	4.16	3.88	4.55	4.20	-	-	5.00	5.00	4.15	3.96
NU	4.00	3.94	4.11	4.20	4.39	4.28	-	-	4.00	4.50	4.00	4.00	4.24	4.15
PR	4.18	4.23	4.14	4.47	4.47	4.20	3.62	3.48	4.00	3.50	4.22	4.16	4.22	4.16
PY	4.38	4.17	3.85	4.04	4.43	4.38	4.21	4.03	4.50	5.00	4.13	4.63	4.24	4.11
RS	4.43	3.85	4.13	3.41	4.14	4.00	3.70	3.73	-	-	-	-	4.06	3.63
RV	4.33	4.04	4.33	4.04	4.28	4.08	4.12	3.95	4.00	4.25	4.19	4.48	4.21	4.05
รวม	4.26	4.14	4.19	4.10	4.34	4.16	4.31	4.06	4.35	4.06	4.23	4.34	4.29	4.11

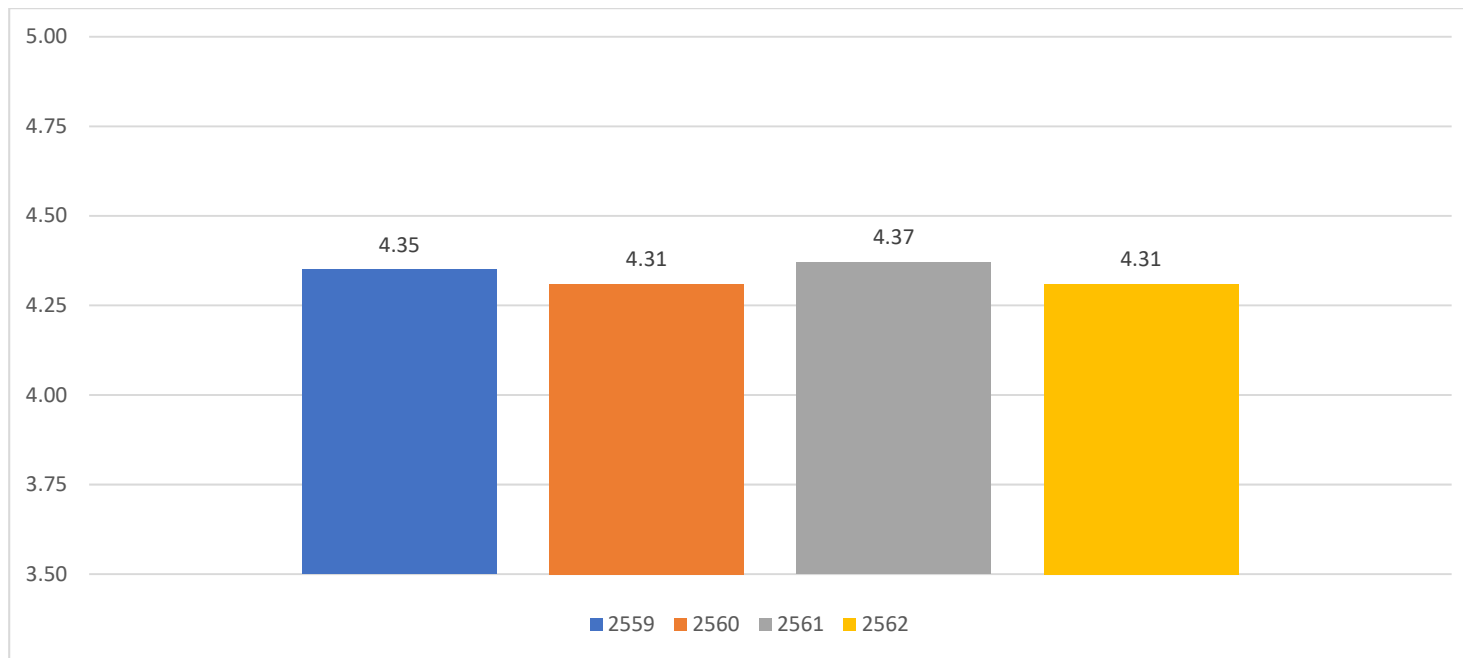
คะแนนเต็ม 5

ภาพที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากห้องสมุด (ด้านทรัพยากรสารสนเทศ)

ผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ							
	ด้านบริการ		สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ความพึงพอใจในภาพรวม	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
อาจารย์	4.50	4.67	4.32	4.22	4.26	4.14	4.38	4.51
บุคลากรสาย สนับสนุน	4.37	4.49	4.22	4.20	4.19	4.10	4.25	4.44
บัณฑิตศึกษา	4.49	4.54	4.38	4.22	4.34	4.16	4.36	4.39
ปริญญาตรี	4.36	4.23	4.37	3.98	4.31	4.06	4.38	4.16
ศิษย์เก่า	4.45	4.52	4.42	4.08	4.35	4.06	4.29	4.18
บุคคลภายนอก	4.36	4.55	4.30	4.35	4.23	4.34	4.30	4.49
รวม	4.42	4.42	4.35	4.12	4.29	4.11	4.35	4.31

คะแนนเต็ม 5

ภาพที่ 6 ตารางแสดงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริง (จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ)



ภาพที่ 7 กราฟแนวโน้มระดับความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวมของห้องสมุดในสังกัด 10 แห่ง

(2) ความผูกพันของลูกค้า

ผู้รับบริการ	แนะนำ		ไม่แนะนำ		ไม่ระบุ		รวม (คน)
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	
ปริญญาตรี	180	96.30	0	0.00	7	3.70	187
บัณฑิตศึกษา	250	91.90	1	0.40	21	7.77	272
สายสนับสนุน	541	96.40	2	0.40	18	3.20	561
อาจารย์	742	94.80	5	0.60	36	4.60	783
ศิษย์เก่า	31	91.20	0	0.00	3	8.80	34
บุคคลภายนอก	44	88.00	0	0.00	6	12.00	50
รวม	1788	94.80	8	0.40	91	4.80	1887

ภาพที่ 8 ตารางแสดงความผูกพันของผู้รับบริการต่อห้องสมุด