

รายงานการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจาก
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล
ประจำปี 2562

ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2562
ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

จำนวนสมาชิกห้องสมุด 189 คน* ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 128 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม 64 คน
(สรุป ณ วันที่ 24 ตุลาคม 2562)

ตารางที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งคืน (หน่วย: ชุด)

ประเภทแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถาม Online	9	14.06
แบบสอบถามฉบับพิมพ์	55	85.94
รวม	64	100

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2562

1. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็น**นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา** จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ **บุคลากรสายสนับสนุน** จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 และ**อาจารย์** จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตารางที่ 2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	4	6.3
บุคลากรสายสนับสนุน	26	40.6
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	32	50.0
นักศึกษาปริญญาตรี	0	0
ศิษย์เก่ามหิดล	1	1.6
บุคคลภายนอก	1	1.6
รวม	64	100.0

2. ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่คือ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือ 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3

ตารางที่ 3 ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	3	4.7
2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์	20	31.3
2 - 3 ครั้ง/เดือน	16	25.0
1 ครั้ง/เดือน	13	20.3
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	6	9.4
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว	6	9.4
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด - เพราะขาดทรัพยากรในหัวข้อที่ศึกษา	0	0
รวม	64	100.0

ตารางที่ 4 ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

วัตถุประสงค์		สถานะ						ทุกสถานะ
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
ทุกวัน	จำนวน	0	1	2	0	.0%	.0%	4.7%
	ร้อยละ	.0%	1.6%	3.1%	.0%	1	0	20
2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์	จำนวน	1	5	13	0	1.6%	.0%	31.3%
	ร้อยละ	1.6%	7.8%	20.3%	.0%	0	0	16
2 - 3 ครั้ง/เดือน	จำนวน	3	3	10	0	.0%	.0%	25.0%
	ร้อยละ	4.7%	4.7%	15.6%	.0%	0	1	13
1 ครั้ง/เดือน	จำนวน	0	8	4	0	.0%	1.6%	20.3%
	ร้อยละ	.0%	12.5%	6.3%	.0%	0	0	6

วัตถุประสงค์		สถานะ						ทุกสถานะ
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	จำนวน	0	5	1	0	.0%	.0%	9.4%
	ร้อยละ	.0%	7.8%	1.6%	.0%	0	0	6
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว	จำนวน	0	4	2	0	.0%	.0%	9.4%
	ร้อยละ	.0%	6.3%	3.1%	.0%	.0%	.0%	4.7%
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
รวม	จำนวน	4	26	32	0	1	1	64
	ร้อยละ	6.3%	40.6%	50.0%	.0%	1.6%	1.6%	100.0%

3. วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่คือ **อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน** จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือ **พักผ่อนหย่อนใจ** จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 และ **ยืม-คืนหนังสือ** จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ยืม-คืนหนังสือ	25	39.1
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	37	57.8
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	2	3.1
ใช้สัญญาณ WIFI	13	20.3
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	18	28.1
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	7	10.9
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	2	3.1
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	13	20.3

ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย	10	15.6
ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าทางวิชาการ	8	12.5
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	19	29.7
พักผ่อนหย่อนใจ	27	42.2
อื่นๆ (ระบุ)	4	6.3
- ติดต่องานเอกสารจัดหาหนังสือ		
- ติดต่องานบริการส่งเอกสาร		
- เซ็นต์เอกสารติดต่อประสานงาน จัดซื้อ		
- ข้อมูลข่าวสารภาคภาษาอังกฤษ		

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

วัตถุประสงค์		สถานะ						ทุกสถานะ
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคล ภายนอก	
ยืม-คืนหนังสือ	จำนวน	3	7	15	0	0	25	3
	ร้อยละ	4.7%	10.9%	23.4%	.0%	.0%	39.1%	4.7%
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	จำนวน	2	10	23	1	1	37	2
	ร้อยละ	3.1%	15.6%	35.9%	1.6%	1.6%	57.8%	3.1%
ใช้คอมพิวเตอร์ของ ห้องสมุด	จำนวน	0	2	0	0	0	2	0
	ร้อยละ	.0%	3.1%	.0%	.0%	.0%	3.1%	.0%
ใช้สัญญาณ WIFI	จำนวน	0	3	10	0	0	13	0
	ร้อยละ	.0%	4.7%	15.6%	.0%	.0%	20.3%	.0%
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	จำนวน	1	5	12	0	0	18	1
	ร้อยละ	1.6%	7.8%	18.8%	.0%	.0%	28.1%	1.6%
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	จำนวน	2	4	1	0	0	7	2
	ร้อยละ	3.1%	6.3%	1.6%	.0%	.0%	10.9%	3.1%
ใช้บริการขอสำเนา เอกสาร	จำนวน	0	2	0	0	0	2	0
	ร้อยละ	.0%	3.1%	.0%	.0%	.0%	3.1%	.0%

วัตถุประสงค์		สถานะ						ทุกสถานะ
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคล ภายนอก	
ใช้บริการตอบคำถาม ทั่วไป	จำนวน	2	6	5	0	0	13	2
	ร้อยละ	3.1%	9.4%	7.8%	.0%	.0%	20.3%	3.1%
ใช้บริการสืบค้น สารสนเทศเพื่อการวิจัย	จำนวน	1	2	6	0	1	10	1
	ร้อยละ	1.6%	3.1%	9.4%	.0%	1.6%	15.6%	1.6%
ใช้บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าทาง วิชาการ	จำนวน	2	4	1	0	1	8	2
	ร้อยละ	3.1%	6.3%	1.6%	.0%	1.6%	12.5%	3.1%
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	จำนวน	2	8	9	0	0	19	2
	ร้อยละ	3.1%	12.5%	14.1%	.0%	.0%	29.7%	3.1%
พักผ่อนหย่อนใจ	จำนวน	0	14	13	0	0	27	0
	ร้อยละ	.0%	21.9%	20.3%	.0%	.0%	42.2%	.0%
อื่นๆ	จำนวน	0	3	0	1	0	4	0
	ร้อยละ	.0%	4.7%	.0%	1.6%	.0%	6.3%	.0%

4. เว็บไซต์ที่ใช้ค้นคว้าข้อมูลออนไลน์

เว็บไซต์ที่ใช้ค้นคว้าข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่คือ **Google.com** จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาคือ **www.li.mahidol.ac.th** จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 และ **Mahidol eJournal Access** จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

ตารางที่ 7 พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เว็บไซต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
www.li.mahidol.ac.th	34	53.1
Mahidol eJournal Access	21	32.8
Google.com	39	60.9
อื่นๆ (ระบุ)	5	7.8
- PubMed (3)		
- ScienceDirect (2)		
- ISI Web of Knowledge (1)		
- scopus, (1)		
- Spoons Medline (1)		
- Online Journal sources (1)		

ตารางที่ 8 พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

เว็บไซต์		สถานะ						ทุกสถานะ
		อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษ า	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคล ภายนอก	
www.li.mahidol.ac.th	จำนวน	3	13	17	0	1	34	3
	ร้อยละ	4.7%	20.3%	26.6%	.0%	1.6%	53.1%	4.7%
Mahidol eJournal Access	จำนวน	3	3	15	0	0	21	3
	ร้อยละ	4.7%	4.7%	23.4%	.0%	.0%	32.8%	4.7%
Google.com	จำนวน	4	16	17	1	1	39	4
	ร้อยละ	6.3%	25.0%	26.6%	1.6%	1.6%	60.9%	6.3%
อื่นๆ (ระบุ)	จำนวน	3	0	2	0	0	5	3
	ร้อยละ	4.7%	.0%	3.1%	.0%	.0%	7.8%	4.7%

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังและได้รับจริงจากห้องสมุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (\bar{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

ตารางที่ 9 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริง

ด้านบริการ	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$
	N	\bar{X}_1	S.D.	ความหมาย	N	\bar{X}_2	S.D.	ความหมาย	
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	64	4.47	.666	มาก	64	4.55	.615	มากที่สุด	-0.08
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	63	4.40	.610	มาก	63	4.44	.590	มาก	-0.04
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	63	4.44	.616	มาก	63	4.48	.644	มาก	-0.04
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	64	4.39	.681	มาก	64	4.23	.636	มาก	0.16

ด้านบริการ

ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ(มาก-4.47)
2. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้(มาก-4.44)
3. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ(มาก-4.40)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ(มากที่สุด-4.55)
2. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้(มาก-4.48)
3. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ(มาก-4.44)

ด้านบริการ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของที่ได้รับจริง**สูงกว่า**ความคาดหวังในเรื่องบุคลากรห้องสมุด ให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และบุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ แต่ในเรื่องวันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม**ต่ำกว่า**ความคาดหวัง

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$
	N	\bar{X}_1	S.D.	ความหมาย	N	\bar{X}_2	S.D.	ความหมาย	
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ	64	4.45	.665	มาก	64	4.50	.591	มากที่สุด	-0.05
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	64	4.55	.589	มากที่สุด	63	4.52	.592	มากที่สุด	0.03
7. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ	63	4.44	.667	มาก	63	4.37	.789	มาก	0.07
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	62	4.23	.756	มาก	63	4.05	.888	มาก	0.18
9. ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความสะอาด	64	4.19	.871	มาก	64	4.05	1.030	มาก	0.14
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	63	4.44	.642	มาก	63	4.59	.557	มากที่สุด	-0.15

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพะ(มากที่สุด-4.55)
2. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ(มาก-4.45)
3. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ(มาก-4.44)
4. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด(มาก-4.44)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด(มากที่สุด-4.59)
2. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพะ(มากที่สุด-4.52)
3. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ(มากที่สุด-4.50)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของที่ได้รับจริง**สูงกว่า**ความคาดหวังในเรื่องห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ และท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด แต่ในเรื่องห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพะห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ และห้องน้ำสำหรับผู้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความสะอาด **ต่ำกว่า**ความคาดหวัง

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์)	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$
	N	\bar{X}_1	S.D.	ความหมาย	N	\bar{X}_2	S.D.	ความหมาย	
11.ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรง ตามความต้องการ	62	4.24	.761	มาก	61	4.15	.749	มาก	0.09
12.ห้องสมุดมีวารสาร/ นิตยสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	62	4.24	.761	มาก	61	4.15	.833	มาก	0.09

13.ห้องสมุดมี e-Books เพียงพอและตรงตามความต้องการ	61	4.25	.767	มาก	60	4.28	.691	มาก	-0.03
14.ห้องสมุดมี e-Journals/e-Databases เพียงพอและตรงตามความต้องการ	61	4.26	.772	มาก	60	4.32	.701	มาก	-0.06

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์)

ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมี e-Journals/e-Databases เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.26)
2. ห้องสมุดมี e-Books เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.25)
3. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.24)
4. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.24)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมี e-Journals/e-Databases เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.32)
2. ห้องสมุดมี e-Books เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.28)
3. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.15)
4. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.15)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวังในเรื่องห้องสมุดมี e-Journals/e-Databases เพียงพอและตรงตามความต้องการ และห้องสมุดมี e-Books เพียงพอและตรงตามความต้องการ แต่ในเรื่องห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ และห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ ต่ำกว่าความคาดหวัง

ตารางที่ 10 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามสถานะ

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษานิเทศศาสตร์		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.5	4.8	4.2	4.4	4.7	4.7	-	-	4.0	5.0	5.0	5.0
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	4.5	4.8	4.2	4.3	4.5	4.5	-	-	4.0	4.0	4.0	5.0
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	4.5	4.8	4.2	4.3	4.6	4.6	-	-	4.0	4.0	5.0	5.0
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.3	4.5	4.3	4.3	4.5	4.2	-	-	3.0	4.0	5.0	4.0
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ	4.3	4.5	4.3	4.4	4.6	4.6	-	-	4.0	4.0	4.0	4.0
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสันทนาการ	4.5	4.5	4.4	4.4	4.7	4.7	-	-	4.0	4.0	4.0	4.0
7. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ	4.5	4.3	4.2	4.0	4.7	4.7	-	-	4.0	4.0	4.0	4.0
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อความต้องการ	4.3	2.5	4.0	4.0	4.4	4.2	-	-	4.0	4.0	4.0	5.0
9. ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความสะดวก	3.8	3.3	4.0	3.9	4.4	4.3	-	-	4.0	4.0	4.0	4.0
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	4.5	4.5	4.3	4.5	4.6	4.7	-	-	4.0	5.0	3.0	5.0

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสาย สนับสนุน		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
11.ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.0	4.0	4.1	4.2	4.4	4.2	-	-	4.0	4.0	4.0	4.0
12.ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.0	4.0	4.1	4.2	4.4	4.1	-	-	4.0	5.0	4.0	4.0
13.ห้องสมุดมี e-Books เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.0	3.8	4.1	4.3	4.4	4.4	-	-	-	-	4.00	4.00
14.ห้องสมุดมี e-Journals/e-Databases เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.0	4.0	4.1	4.2	4.4	4.5	-	-	-	-	4.00	4.00

ตารางที่ 11 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริงในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานะ

ด้านที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสาย สนับสนุน		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก		ทุกสถานะ	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
บริการ	4.44	4.69	4.26	4.31	4.57	4.49	-	-	3.75	4.25	4.75	4.75	4.43	4.43
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	3.92	4.20	4.20	4.57	4.52	-	-	4.00	4.17	3.83	4.33	4.38	4.35
ทรัพยากรสารสนเทศ	4.00	3.94	4.11	4.20	4.39	4.28	-	-	4.00	4.50	4.00	4.00	4.24	4.15
รวม	4.25	4.14	4.19	4.23	4.52	4.44	-	-	3.92	4.25	4.17	4.42	4.37	4.34

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

ตารางที่ 12 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจริงจากการเข้าใช้บริการห้องสมุด.....

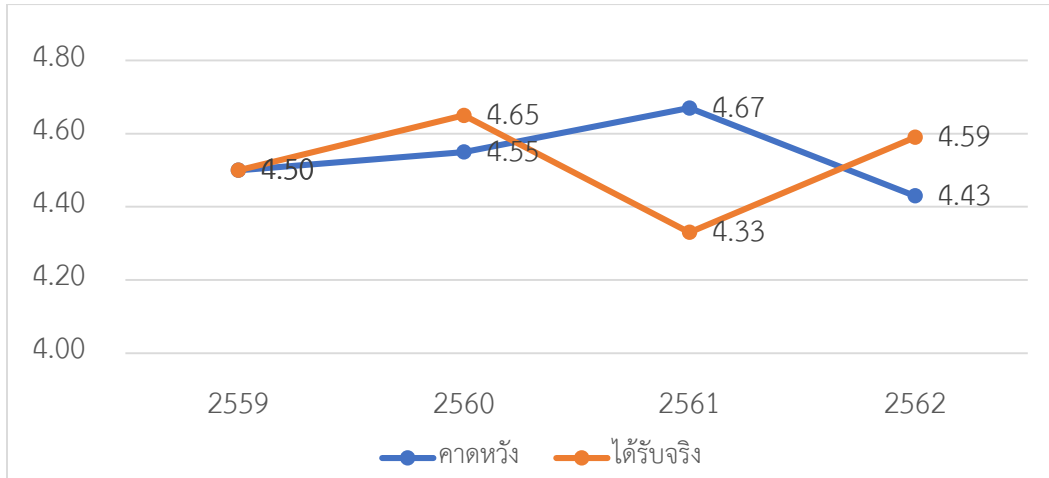
ระดับความพึงพอใจต่อ บริการของห้องสมุดสถาบัน โภชนาการในภาพรวม	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$
	N	\bar{X}_1	S.D.	ความหมาย	N	\bar{X}_2	S.D.	ความหมาย	
	63	4.43	.640	มาก	64	4.59	.526	มากที่สุด	-0.16

ตารางที่ 13 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจริงจากการเข้าใช้บริการห้องสมุดสถาบันโภชนาการ จำแนกตามสถานะ

ความพึงพอใจต่อบริการ ของห้องสมุดสถาบัน โภชนาการในภาพรวม	อาจารย์		บุคลากร		บัณฑิต		ป.ตรี		ศิษย์เก่า		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
	4.25	4.50	4.32	4.58	4.53	4.59	-	-	4.00	5.00	5.00	5.00

แผนภูมิที่ 1 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจริงจากการเข้าใช้บริการห้องสมุดสถาบันโภชนาการ ปี 2559 – 2562

ปี	คาดหวัง	ได้รับจริง
2559	4.50	4.50
2560	4.55	4.65
2561	4.67	4.33
2562	4.43	4.59



2. สิ่งที่ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดในห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

บริการและบุคลากร

- เมื่อมีข้อสงสัย ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดดีมาก
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ แนะนำขั้นตอนการใช้งานระบบต่างๆที่เป็นประโยชน์มาก
- เจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่น่ารักสุภาพ มาเปิดห้องสมุดก่อนเวลา
- Friendly and knowledgeable staffs
- The library staff has enthusiastic for helping with a whole heartedly. I like the knowledge skill that they have and I'm not waste my time for waiting.
- Polite staff.
- The professional staff giving the information. I need with willing service.
- Behavior of staff
- Kindly staff

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ชอบบริเวณโหลไฟที่สามารถนอนพักผ่อน และ เงียบสงบ
- มีเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ
- เหมาะสำหรับอ่านหนังสือ เงียบสงบ มีหลายมุมให้เลือกนั่ง
- เข้าถึงและใช้บริการwifiได้ต่อเนื่อง, บรรยากาศเงียบสงบ

- บรรยากาศน่านั่ง วิวสวย แอร์เย็น
- บรรยากาศดี อากาศไม่แออัด สามารถอ่านหนังสือได้ดี
- บรรยากาศสงบทำให้มีสมาธิสื่บค้นได้ตามต้องการ
- บรรยากาศ เงียบ สงบ เย็น ดี
- บรรยากาศ
- บรรยากาศดีมาก สงบ
- มุมอ่านหนังสือและทำงาน
- สถานที่สะอาด มีที่นั่งเพียงพอ
- สะดวกสบาย
- ห้องสมุดมีระบบทันสมัย มีเครื่องอำนวยความสะดวกครบครัน สะอาดและสวยงาม
- สภาพแวดล้อม(บรรยากาศ)
- บรรยากาศภายในห้อง
- สถานที่สะอาด โล่ง สบาย เจ้าหน้าที่มีใจบริการ ยิ้มแย้มน่ารักมาก
- มีที่นั่งมากมาย เพียงพอ, บรรยากาศเหมาะแก่การอ่านหนังสือ
- บรรยากาศ
- มีโต๊ะแยกทำงานเดี่ยว/กลุ่ม
- บรรยากาศ, วิว, สิ่งแวดล้อม
- The ambience is comfortable to do my academic working! Love it the easy
- overall environment
- The seat is comfortable
- Silent
- Quiet room
- place for meeting and relaxing
- place for working
- place for work and relaxing
- relaxing zone, study area
- Comfortable.
- Quiet and good to study and work

- Environment
- Peaceful environment
- It is a convenient environment to study
- space
- Chair and place for relax, they have room very silence for work.
- area with sofa are comfortable.
- ambience
- Atmosphere

ทรัพยากรสารสนเทศ

- เอกสารอ้างอิงในงานวิจัย
- enough literature about nutrition.
- a lot of resources.
- the literature

3. สิ่งที่ใช้บริการไม่พึงพอใจมากที่สุดในห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- เสียงแอร์ดังมากค่ะ บางทีอ่านหนังสือไม่รู้เรื่อง
- ไม่มีมุมถ่ายเอกสาร + เครื่องปริ้นเตอร์
- no private resting room
- The smell of fungus from air-con?
- air in quiet room
- The toilet it very dirty in sometime. I know the housemaid try to clean all the time but I think the proportion between the user and toilet not suitable.
- lack of print & electronic
- "Sometimes when I weed extra line for my work, the library cloning time me have to move some where ease.
- However it was not every day case.

- The number of seat sometimes also limited."
- Didn't provide enough computers to use
- It will be better if it has more spaces.
- The noise enthronement made by the users.
- opening hours. I hope library can have more opening hours.

ทรัพยากรสารสนเทศ

- หนังสือที่อาจารย์แนะนำให้ค้นคว้าเพิ่มเติมไม่เพียงพอ โดยเฉพาะ เรื่อง Nutritional assessment

4. ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดสถาบันโภชนาการหรือไม่

	Frequency	Percent
Valid ใช่	64	100
ไม่ใช่	0	0
ไม่ระบุ	0	0
Total	64	100.00

ตารางที่ 14 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความผูกพันกับห้องสมุดสถาบันโภชนาการ จำแนกตามสถานะ

ท่านจะกลับมาใช้ และแนะนำให้ผู้อื่น มาใช้ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ		สถานะ						ทุก สถานะ
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคล ภายนอก	
กลับมาใช้บริการและ แนะนำผู้อื่น	จำนวน	4	26	32	0	1	1	64
	ร้อยละ	6.3%	40.6%	50.0%	0	1.6%	1.6%	100.0%
ไม่กลับมาใช้บริการและ ไม่แนะนำผู้อื่น	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0%	0%	0%	.0%	0%	0%	0%
ไม่ระบุ	จำนวน	0	0	0	0	0	0	5
	ร้อยละ	0%	0%	.0%	.0%	.0%	.0%	5.7%

5. ห้องสมุดอื่น ๆ ที่ท่านคิดว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีและควรนำมาเป็นแบบอย่างในการพัฒนา

- NIDA (2)
- ตลาดหุ้นประเทศไทย (Stock exchange of thailand) SET
- สถาบันจุฬาฯ
- Stang Mongkolsuk Library (MUSC)
- queens library
- Oxford(2)
- หอสมุดป่วย มธ.ศูนย์รังสิต(2)
- Silpakorn university
- You are already lovely, but the British lib could be the example for further development
- Obrood library (University in western country) open hours every day

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล

- การยิ้มต้อนรับทุกคนมีเข้าไปใช้ห้องสมุด
- อยากให้มีคอมพิวเตอร์ส่วนกลางในห้องสมุดสถาบันโภชนาการ หรือห้องที่สามารถใช้ซ่อม Present งานได้โดยมีอุปกรณ์PPW ต่างๆ
- เปิดไฟให้สว่างๆ, แอร์ พอเหมาะ เปิดให้นานขึ้น ช่วงสอบจะดีมาก ๆ เลยค่ะ
- อยากเข้าถึงฐานข้อมูลของPubMed, Wiley ในหัวข้อของโภชนาการมากขึ้น เพราะบางวารสารที่อาจารย์แนะนำให้อ่าน และวารสารเหล่านี้อยู่ในPubMed, Wiley ยังไม่สามารถดาวน์โหลดได้ ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึง
- อยากให้มีมุมน้ำดื่มในห้องสมุดสถาบันโภชนาการสักมุมหนึ่ง
- อยากได้ Uptodate access สำหรับศัลยาด้วย
- ห้องนั่งทางด้านห้องสมุดไม่สะอาด
- เครื่องปริ้นเตอร์, มุมถ่ายเอกสาร
- free eating or relaxing coffee zone
- "At now I think it very best as good as poolside when compared with the other university.
- I'm wish you can keep this standard as possible.
- PS, I want to see the library look like a cozy place and fun for learning."

- Need for printer or photo copy shop.
- Please extend the time for opening the library :)