

รายงานการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจาก
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล
ประจำปี 2563

ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2563
ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 20 คน

ตารางที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งคืน (หน่วย: ชุด)

ประเภทแบบสอบถาม	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถาม Online	18	90.00	1	5.00	19	95.00
แบบสอบถามฉบับพิมพ์	1	5.00	-	-	1	5.00
รวม	19	95.00	1	5.00	20	100.00

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามในปีการศึกษา 2563

1. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ นักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และศิษย์เก่ามหิดล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	1	5.00
บุคลากรสายสนับสนุน	10	50.00
นักศึกษามหาบัณฑิตศึกษา	7	35.00
นักศึกษามหาปริญญาตรี	-	-
ศิษย์เก่ามหิดล	2	10.00
บุคคลภายนอก	-	-
รวม	20	100.0

2. ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่คือ 2-3 ครั้ง/เดือน และ 1 ครั้ง/เดือน มีจำนวนเท่ากัน คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และ 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 3 ความถี่การใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	-	-
2 -3 ครั้ง/สัปดาห์	5	25.00
2 - 3 ครั้ง/เดือน	7	35.00
1 ครั้ง/เดือน	7	35.00
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	1	5.00
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว	-	-
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด	-	-
รวม	20	100.0

ตารางที่ 4 ความถี่การใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

วัตถุประสงค์		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคลภายนอก	
ทุกวัน	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
2 -3 ครั้ง/สัปดาห์	จำนวน	-	2	2	-	1	-	5
	ร้อยละ	-	10.00	10.00	-	5.00	-	25.00
2 - 3 ครั้ง/เดือน	จำนวน	1	3	3	-	-	-	7
	ร้อยละ	5.00	15.00	15.00	-	-	-	35.00
1 ครั้ง/เดือน	จำนวน	-	4	2	-	1	-	7
	ร้อยละ	-	20.00	10.00	-	5.00	-	35.00
1 ครั้ง/ภาค การศึกษา	จำนวน	-	1	-	-	-	-	1
	ร้อยละ	-	5.00	-	-	-	-	5.00

ไม่เคยเข้าใช้ เพราะ ใช้ค้นหาข้อมูล ออนไลน์เพียงอย่าง เดียว	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
ไม่เคยเข้าใช้ ห้องสมุด	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
รวม	จำนวน	1	10	7	-	2	-	20
	ร้อยละ	5.00	5.00	35.00	-	10.00	-	100.00%

3. วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่คือ **อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน** จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาคือ **ยืม-คืนหนังสือและใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ** มีจำนวนเท่ากัน คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และ **พักผ่อนหย่อนใจ** จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด/บริการห้องสมุดออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ยืม-คืนหนังสือ	9	45.00
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	19	95.00
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	-	-
ใช้สัญญาณ WIFI	4	20.00
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	4	20.00
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	1	5.00
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	-	-
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	3	15.00
ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย	4	50.00
ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าทางวิชาการ	2	10.00
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	9	45.00
พักผ่อนหย่อนใจ	7	35.00

ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์	4	20.00
สอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์	2	10.00
อื่นๆ (ระบุ)	1	5.00

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

วัตถุประสงค์		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษ ษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคลภาย นอก	
ยืม-คืนหนังสือ	จำนวน	1	4	3	-	1	-	9
	ร้อยละ	5.00	20.00	15.00	-	5.00	-	45.00
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	จำนวน	1	9	7	-	2	-	19
	ร้อยละ	5.00	45.00	35.00	-	10.00	-	95.00
ใช้คอมพิวเตอร์ของ ห้องสมุด	จำนวน	1	10	7	-	2	-	20
	ร้อยละ	5.00	50.00	35.00	-	10.00	-	100.00
ใช้สัญญาณ WIFI	จำนวน	-	1	3	-	-	-	4
	ร้อยละ	-	5.00	15.00	-	-	-	20.00
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	จำนวน	1	2	1	-	-	-	4
	ร้อยละ	5.00	10.00	5.00	-	-	-	20.00
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	จำนวน	-	1	-	-	-	-	1
	ร้อยละ	-	5.00	-	-	-	-	5.00
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	จำนวน	1	10	7	-	2	-	20
	ร้อยละ	5.00	50.00	35.00	-	10.00	-	100.00
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	จำนวน	1	1	1	-	-	-	3
	ร้อยละ	5.00	5.00	5.00	-	-	-	15.00
ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ เพื่อการวิจัย	จำนวน	1	1	1	-	1	-	4
	ร้อยละ	5.00	5.00	5.00	-	5.00	-	20.00
ใช้บริการตอบคำถามช่วย ค้นคว้าทางวิชาการ	จำนวน	1	1	-	-	-	-	2
	ร้อยละ	5.00	5.00	-	-	-	-	10.00
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	จำนวน	1	6	1	-	1	-	9

	ร้อยละ	5.00	30.00	5.00	-	5.00	-	45.00
พักผ่อนหย่อนใจ	จำนวน	-	5	2	-	-	-	7
	ร้อยละ	-	25.00	10.00	-	-	-	35.00
ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์	จำนวน	-	2	2	-	-	-	4
	ร้อยละ	-	10.00	10.00	-	-	-	20.00
สอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์	จำนวน	1	1	-	-	-	-	2
	ร้อยละ	5.00	5.00	-	-	-	-	10.00
อื่นๆ	จำนวน	-	-	-	-	1	-	1
	ร้อยละ	-	-	-	-	5.00	-	5.00

4. เว็บไซต์ที่ใช้ค้นคว้าข้อมูลออนไลน์

เว็บไซต์ที่ใช้ค้นคว้าข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่คือ www.li.mahidol.ac.th และ Google.com มีจำนวนเท่ากัน คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา คือ Mahidol eJournal Access จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50

ตารางที่ 7 พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เว็บไซต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
www.li.mahidol.ac.th	11	55.00
Mahidol eJournal Access	10	50.00
Google.com	11	55.00
อื่นๆ (ระบุ)	-	-

ตารางที่ 8 พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

เว็บไซต์		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษบัณฑิตศึกษา	นักศึกษปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
www.li.mahidol.ac.th	จำนวน	1	5	5	-	-	-	11
	ร้อยละ	5.00	25.00	25.00	-	-	-	55.00
Mahidol eJournal Access	จำนวน	1	3	5	-	1	-	10
	ร้อยละ	5.00	15.00	25.00	-	5.00	-	50.00

Google.com	จำนวน	1	7	2	-	1	-	11
	ร้อยละ	5.00	35.00	10.00	-	5.00	-	55.00
อื่นๆ (ระบุ)	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-

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

(บรรยายระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน)

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	20	4.65	0.489	มากที่สุด	20	4.60	0.503	มากที่สุด	0.05
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	20	4.60	0.503	มากที่สุด	20	4.45	0.605	มาก	0.15
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	20	4.50	0.607	มากที่สุด	20	4.45	0.510	มาก	0.05
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	20	4.55	0.510	มากที่สุด	20	4.40	0.598	มาก	0.15

ด้านบริการ

ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ(มากที่สุด-4.65)
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ(มากที่สุด-4.60)
3. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม(มากที่สุด-4.55)
4. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้(มากที่สุด-4.50)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ(มากที่สุด-4.60)
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ(มาก-4.45)
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้(มาก-4.45)
3. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม(มาก-4.40)

ด้านบริการ ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจที่ได้รับจริงทุกข้อ

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	20	4.60	0.503	มากที่สุด	20	4.55	0.605	มากที่สุด	0.05
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสรวุภาวะ	20	4.60	0.503	มากที่สุด	20	4.65	0.587	มากที่สุด	-0.05
7. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ	20	4.60	0.503	มากที่สุด	20	4.60	0.598	มากที่สุด	0.00
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	20	4.40	0.681	มาก	20	4.45	0.686	มาก	-0.05

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$
	N	\bar{X}_1	S.D.	ความหมาย	N	\bar{X}_2	S.D.	ความหมาย	
9.ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการมี จำนวนเพียงพอและมีความ สะอาด	20	4.45	0.605	มาก	20	4.50	0.513	มากที่สุด	-0.05
10.ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้า ใช้บริการในห้องสมุด	20	4.65	0.489	มากที่สุด	20	4.75	0.444	มากที่สุด	-0.10

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ(มากที่สุด-4.60)
2. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสสุขภาพะ(มากที่สุด-4.60)
3. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ(มากที่สุด-4.60)
4. ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความสะอาด(มาก-4.45)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด(มากที่สุด-4.75)
2. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสสุขภาพะ(มากที่สุด-4.65)
3. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ(มากที่สุด-4.60)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริง**สูงกว่า**ความคาดหวัง ในเรื่องห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสสุขภาพะ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความสะอาด และท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงและความคาดหวังเท่ากัน ในเรื่องห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ และมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริง**ต่ำกว่า**ความคาดหวัง ในเรื่องห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ

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	20	4.45	0.686	มาก	20	4.35	0.745	มาก	0.10
12.ห้องสมุดมีวารสาร/ นิตยสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	20	4.40	0.681	มาก	20	4.40	0.681	มาก	0.00
13.ห้องสมุดมี e-Books เพียงพอและตรงตามความ ต้องการ	19	4.00	0.745	มาก	19	3.84	0.834	มาก	0.16
14.ห้องสมุดมี e-Journals/e- Databases เพียงพอและตรง ตามความต้องการ	19	3.95	0.705	มาก	19	3.95	0.780	มาก	0.00

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์) ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.45)
2. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.40)
3. ห้องสมุดมี e-Books เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.00)
4. ห้องสมุดมี e-Journals/e-Databases เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-3.95)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.40)
2. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-4.35)
3. ห้องสมุดมี e-Journals/e-Databases เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-3.95)
4. ห้องสมุดมี e-Books เพียงพอและตรงตามความต้องการ(มาก-3.84)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงและความคาดหวังเท่ากัน ในเรื่องห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการและห้องสมุดมี e-Journals/e-Databases เพียงพอและตรงตามความต้องการ และมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวัง ในเรื่องห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการและห้องสมุดมี e-Books เพียงพอและตรงตามความต้องการ

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	5.00	5.00	4.70	4.50	4.57	4.57	-	-	4.50	5.00	-	-
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	5.00	5.00	4.60	4.50	4.57	4.29	-	-	4.50	4.50	-	-
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	5.00	5.00	4.60	4.50	4.29	4.29	-	-	4.50	4.50	-	-
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	5.00	5.00	4.50	4.50	4.57	4.14	-	-	4.50	4.50	-	-
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ	5.00	5.00	4.80	4.90	4.29	4.00	-	-	4.50	4.50	-	-
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสันทนาการ	5.00	5.00	4.80	4.80	4.29	4.29	-	-	4.50	5.00	-	-
7. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ	5.00	5.00	4.80	4.80	4.29	4.29	-	-	4.50	4.50	-	-
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อความต้องการ	5.00	5.00	4.60	4.40	4.00	4.29	-	-	4.50	5.00	-	-
9. ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความสะดวก	5.00	5.00	4.70	4.60	4.00	4.29	-	-	4.50	4.50	-	-
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	5.00	5.00	4.90	4.80	4.29	4.57	-	-	4.50	5.00	-	-

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
11.ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	5.00	5.00	4.30	4.30	4.57	4.29	-	-	4.50	4.50	-	-
12.ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	5.00	5.00	4.30	4.30	4.43	4.43	-	-	4.50	4.50	-	-
13.ห้องสมุดมี e-Books เพียงพอและตรงตามความต้องการ	5.00	5.00	3.90	4.00	3.86	3.29	-	-	5.00	5.00	-	-
14.ห้องสมุดมี e-Journals/e-Databases เพียงพอและตรงตามความต้องการ	5.00	5.00	3.90	4.10	3.71	3.43	-	-	5.00	5.00	-	-

ตารางที่ 11 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริงในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานะ

ด้าน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
บริการ	5.00	5.00	4.60	4.50	4.50	4.32	-	-	4.50	4.63	-	-
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	5.00	4.77	4.75	4.19	4.29	-	-	4.50	4.75	-	-
ทรัพยากรสารสนเทศ	5.00	5.00	4.10	4.18	4.14	3.86	-	-	4.75	4.75	-	-
รวม	5.00	5.00	4.53	4.50	4.27	4.18	-	-	4.57	4.71	-	-

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดที่ประเมินในภาพรวม

หัวข้อที่ประเมิน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$
	N	\bar{X}_1	S.D.	ความหมาย	N	\bar{X}_2	S.D.	ความหมาย	
ระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดในภาพรวม	20	4.50	0.688	มากที่สุด	20	4.35	0.745	มาก	0.15

ตารางที่ 13 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดในภาพรวม จำแนกตามสถานะ

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาระดับปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
ระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดในภาพรวม	5.00	5.00	4.60	4.50	4.43	4.00	-	-	4.00	4.50	-	-

2. สิ่งที่ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดในห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

บริการและบุคลากร

- การบริการของเจ้าหน้าที่ เคยมีประสบการณ์ด้านการยืมหนังสือ ทางห้องสมุดได้แนะนำการใช้เว็บไซต์สามารถยืมหนังสือจากห้องสมุดหลากหลายที่ได้ และเวลารอไม่นาน สะดวกไม่ต้องไปตามหาจากที่อื่นด้วยตัวเอง แค่เข้าสู่เว็บไซต์ของทางห้องสมุดก็สามารถหาหนังสือที่เราต้องการจริงๆ มีให้เลือก หลากหลายจากแหล่งต่างๆของห้องสมุด
- ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือนักศึกษา
- บุคลากรให้บริการดี
- ความช่วยเหลือในการตอบคำถาม ช่วยเหลือ
- บรรณารักษ์ อภัยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
- service from officers

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีโซนสำหรับนั่งคนเดียว
- บรรยากาศเงียบสงบ
- สิ่งแวดล้อมเหมาะสมกับการอ่านหนังสือ เงียบสงบ แสงเพียงพอ
- สะอาด แอร์เย็น
- บรรยากาศ / สถานที่ "สัปปายะ"
- บรรยากาศเงียบสงบ
- ที่นั่งสะดวกสบาย มีปลั๊กไฟ แสงสว่างเพียงพอ
- บรรยากาศของห้องสมุด ที่นั่งทำงานกลุ่ม ประชุมกลุ่มย่อย มีกระจกมองเห็นสีเขียวๆ ของต้นไม้ให้พักสายตา มีปลั๊กให้ยืม Environmental
- บรรยากาศและความสะอาด

3. สิ่งที่ใช้บริการไม่เพียงพอมากที่สุดในห้องสมุดสถาบันโภชนาการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- การนั่งทำงานอยู่และอยากใช้สมาธิ จึงอยากได้ที่เงียบๆ เลยมายืมที่ห้องสมุด แต่มีผู้ใช้บางกลุ่มที่ส่งเสียงค่อนข้างดัง เนื่องจากมาdiscussงานกัน จึงรู้สึกไม่ประทับใจเท่าที่ควร

ทรัพยากรสารสนเทศ

- หนังสือที่นักเรียนในคลาสจำเป็นต้องใช้ บางครั้งมีแค่เล่มเดียว

4. ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดสถาบันโภชนาการหรือไม่

ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดสถาบันโภชนาการทุกคน

ตารางที่ 14 แสดงความผูกพันของผู้รับบริการต่อห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสำรวจจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดแห่งนี้ใช้หรือไม่		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษบัณฑิตศึกษา	นักศึกษาปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
แนะนำ	จำนวน	1	10	7	-	2	-	20
	ร้อยละ	5.00	50.00	35.00	-	10.00	-	100.00
ไม่แนะนำ	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
ไม่ระบุ	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-

5. ห้องสมุดอื่น ๆ ที่ท่านคิดว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีและควรนำมาเป็นแบบอย่างในการพัฒนา

- ตลาดหลักทรัพย์
- university of washington (Seattle/USA)

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล

- การมี tablet เพื่อให้ผู้ใช้บางกลุ่มที่ต้องการเข้าถึงเทคโนโลยีในการสืบหาข้อมูล
- การปรับมุมนั่งพักผ่อน ให้ห่างจากมุมอ่านหนังสือมากขึ้น เนื่องจากเสียงจากมุมนั่งเล่นที่เหมาะสมกับผู้ใช้เป็นกลุ่ม จะส่งเสียงดังรบกวน
- เครื่องฟอกอากาศ(น่าจะมี)