

รายงานการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจาก
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล
ประจำปี 2564

ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล
ประจำปีการศึกษา 2564
ห้องสมุดห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 17 คน

ตารางที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งคืน (หน่วย: ชุด)

ประเภทแบบสอบถาม	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถาม Online	12	70.59	-	-	12	70.59
แบบสอบถามฉบับพิมพ์	1	5.88	4	23.53	5	29.41
รวม	13	76.47	4	23.53	17	100.00

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2564

1. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็น**นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา** จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาคือ **บุคลากรสายสนับสนุน** จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53, **อาจารย์** จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 และ**บุคคลภายนอก** จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

ตารางที่ 2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	3	17.65
บุคลากรสายสนับสนุน	4	23.53
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	9	52.94
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	-	-
ศิษย์เก่ามหิดล	-	-
บุคคลภายนอก	1	5.88
รวม	17	100.0

2. ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่คือ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 รองลงมาคือ 2 - 3 ครั้ง/เดือน กับ 1 ครั้ง/เดือน ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 และ ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

ตารางที่ 3 ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	-	-
2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์	6	35.29
2 - 3 ครั้ง/เดือน	5	29.41
1 ครั้ง/เดือน	5	29.41
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	-	-
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว	1	5.88
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด	-	-
รวม	17	100.0

ตารางที่ 4 ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

วัตถุประสงค์		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	นักศึกษาปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
ทุกวัน	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	จำนวน	-	-	5	-	-	1	6
	ร้อยละ	-	-	29.41	-	-	5.88	35.29
2-3 ครั้ง/เดือน	จำนวน	1	3	1	-	-	-	5
	ร้อยละ	5.88	17.65	5.88	-	-	-	29.41
1 ครั้ง/เดือน	จำนวน	2	-	3	-	-	-	5
	ร้อยละ	11.76	-	17.65	-	-	-	29.41
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว	จำนวน	-	1	-	-	-	-	1
	ร้อยละ	-	5.88	-	-	-	-	5.88
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
รวม	จำนวน	3	4	9	-	-	1	17
	ร้อยละ	17.65	23.53	52.94	-	-	5.88	100.00

3. วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่คือ ยืม-คืนหนังสือ และอ่านหนังสือ/นั่งทำงาน มีจำนวนเท่ากัน คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 64.71 รองลงมาคือ พักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 และ ใช้บริการ Mahidol Book Delivery กับ ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าทางวิชาการ มีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ยืม-คืนหนังสือ	11	64.71
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	11	64.71
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	-	-
ใช้สัญญาณ WIFI	4	23.53
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	5	29.41
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	6	35.29
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	-	-
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	4	23.53
ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย	4	23.53
ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าทางวิชาการ	6	35.29
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	2	11.76
พักผ่อนหย่อนใจ	7	41.18
อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษบัณฑิตศึกษา	นักศึกษปริญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
ยืม-คืนหนังสือ	จำนวน	2	2	4	-	-	-	11
	ร้อยละ	11.76	11.76	41.18	-	-	-	64.71
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	จำนวน	-	3	7	-	-	1	11
	ร้อยละ	-	17.65	41.18	-	-	5.88	64.71
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
ใช้สัญญาณ WIFI	จำนวน	-	1	3	-	-	-	4
	ร้อยละ	-	5.88	17.65	-	-	-	23.53
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	จำนวน	-	-	4	-	-	1	5

	ร้อยละ	-	-	23.53	-	-	5.88	29.41
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	จำนวน	2	1	3	-	-	-	6
	ร้อยละ	11.76	5.88	17.65	-	-	-	35.29
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	จำนวน	1	-	3	-	-	-	4
	ร้อยละ	5.88	-	17.6	-	-	-	23.53
ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย	จำนวน	-	-	4	-	-	-	4
	ร้อยละ	-	-	23.53	-	-	-	23.53
ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าทางวิชาการ	จำนวน	1	1	3	-	-	-	6
	ร้อยละ	5.88	5.88	17.65	-	-	-	35.29
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	จำนวน	-	-	2	-	-	-	2
	ร้อยละ	-	-	11.76	-	-	-	11.76
พักผ่อนหย่อนใจ	จำนวน	-	2	5	-	-	-	7
	ร้อยละ	-	11.76	29.41	-	-	-	41.18
อื่น ๆ	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-

4. บริการออนไลน์ของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19

บริการออนไลน์ของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 ส่วนใหญ่ คือ สอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 47.06 รองลงมา คือ MU Library Home Delivery จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 และ ต่อยุการยืมหนังสือทางออนไลน์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53

ตารางที่ 7 การใช้บริการออนไลน์ของห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
MU Library Home Delivery	6	35.29
ขอบทความ/เอกสาร (DDS)	1	5.88
ยืมหนังสือระหว่างมหาวิทยาลัย (ILL)	2	44.76
Netflix from Home	-	-
ต่อยุการยืมหนังสือทางออนไลน์	4	23.53
สอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์	8	47.06

ตารางที่ 8 การใช้บริการออนไลน์ของห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

บริการ	สถานะ	รวม
--------	-------	-----

		อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคลภายนอก	
MU Library Home Delivery	จำนวน	1	3	2	-	-	-	6
	ร้อยละ	5.88	17.65	11.76	-	-	-	35.29
ขอบทความ/เอกสาร (DDS)	จำนวน	-	-	1	-	-	-	1
	ร้อยละ	-	-	5.88	-	-	-	5.88
ยืมหนังสือระหว่าง มหาวิทยาลัย (ILL)	จำนวน	1	1	-	-	-	-	2
	ร้อยละ	5.88	5.88	-	-	-	-	11.76
Netflix from Home	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
ต่ออายุการยืมหนังสือทาง ออนไลน์	จำนวน	1	-	3	-	-	-	4
	ร้อยละ	5.88	-	17.65	-	-	-	23.53
สอบถามบรรณารักษ์ผ่าน ช่องทางออนไลน์	จำนวน	2	2	3	-	-	1	8
	ร้อยละ	11.76	11.76	17.65	-	-	5.88	47.06

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

ด้านบริการ

ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (มากที่สุด - 4.88)
2. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ (มากที่สุด - 4.81)
3. บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 (การขยายกำหนดส่งคืนหนังสือ) (มากที่สุด - 4.79)
4. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ (มากที่สุด - 4.73)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (มากที่สุด - 4.93)
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ (มากที่สุด - 4.93)
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ (มากที่สุด - 4.93)

4. บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 (การขยายกำหนดส่งคืนหนังสือ) (มากที่สุด - 4.93)

ด้านบริการ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวัง **ทุกข้อ**

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 เอาใจใส่และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	16	4.88	0.342	มากที่สุด	15	4.93	0.258	มากที่สุด	-0.05
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	15	4.73	0.458	มากที่สุด	15	4.93	0.258	มากที่สุด	-0.20
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	16	4.81	0.403	มากที่สุด	15	4.93	0.258	มากที่สุด	-0.12
4. บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 (การขยายกำหนดส่งคืนหนังสือ)	14	4.79	0.579	มากที่สุด	14	4.93	0.267	มากที่สุด	-0.14

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการในห้องสมุด (มากที่สุด - 4.88)
2. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ (มากที่สุด - 4.87)
3. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ (มากที่สุด - 4.81)
4. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) (มากที่สุด - 4.75)
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) (มากที่สุด - 4.73)
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาวะ (มากที่สุด - 4.73)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ (มากที่สุด - 4.93)
2. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด (มากที่สุด - 4.88)
3. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) (มากที่สุด - 4.80)
4. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) (มากที่สุด - 4.80)
5. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ (มากที่สุด - 4.67)
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาวะ (มากที่สุด - 4.60)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวัง ในเรื่องประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) มีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงและความคาดหวังเท่ากัน ในเรื่องท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด และมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวัง ในเรื่องห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาวะคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ

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 (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	15	4.73	0.704	มากที่สุด	15	4.80	0.561	มากที่สุด	-0.07
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาวะ	15	4.73	0.594	มากที่สุด	15	4.60	1.056	มากที่สุด	0.13
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	16	4.81	0.403	มากที่สุด	15	4.93	0.258	มากที่สุด	-0.12
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	15	4.87	0.352	มากที่สุด	15	4.67	0.724	มากที่สุด	0.20

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. สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน สุขภาวะที่ดี (ถึงขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	16	4.75	0.683	มากที่สุด	15	4.80	0.561	มากที่สุด	-0.05
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้า ใช้บริการในห้องสมุด	16	4.88	0.342	มากที่สุด	16	4.88	0.342	มากที่สุด	0

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มากที่สุด - 4.73)
2. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มากที่สุด - 4.69)
3. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มากที่สุด - 4.67)
4. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มากที่สุด - 4.64)
5. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มากที่สุด - 4.57)
6. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มากที่สุด - 4.53)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มากที่สุด - 4.67)
2. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก - 4.43)
3. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก - 4.40)
4. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก - 4.36)
5. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก - 4.36)
6. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก - 4.33)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวัง **ทุกข้อ**

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	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	15	4.73	0.458	มากที่สุด	14	4.43	1.089	มาก	0.30
12. ห้องสมุดมีวารสาร/ นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	13	4.69	0.630	มากที่สุด	12	4.67	0.492	มาก	0.02

13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	15	4.67	0.617	มากที่สุด	15	4.33	1.047	มาก	0.34
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	15	4.53	0.640	มากที่สุด	15	4.40	1.056	มาก	0.13
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	14	4.57	0.646	มากที่สุด	14	4.36	1.151	มาก	0.21
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	14	4.64	0.633	มากที่สุด	14	4.36	1.082	มาก	0.28

ความพึงพอใจในภาพรวม

ความคาดหวัง

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน (มาก - 4.33)

ความพึงพอใจที่ได้รับจริง

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน (มาก - 4.06)

ความพึงพอใจในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวัง

ความพึงพอใจในภาพรวม	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$\bar{x}_1 - \bar{x}_2$
	N	\bar{x}_1	S.D.	ความหมาย	N	\bar{x}_2	S.D.	ความหมาย	
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	12	4.33	0.492	มาก	17	4.06	0.556	มาก	0.27

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	5.00	5.00	4.75	4.75	4.88	5.00	-	-	-	-	5.00	5.00
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	5.00	5.00	4.50	4.75	4.71	5.00	-	-	-	-	5.00	5.00
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	5.00	5.00	4.50	4.75	4.88	5.00	-	-	-	-	5.00	5.00
4. บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 (การขยายกำหนดส่งคืนหนังสือ)	5.00	5.00	4.50	4.75	4.86	5.00	-	-	-	-	-	-
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	4.33	5.00	5.00	4.75	4.71	4.71	-	-	-	-	5.00	5.00
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสันทนาการ	4.67	4.67	5.00	4.75	4.57	4.43	-	-	-	-	5.00	5.00
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	4.67	5.00	4.75	4.75	4.88	5.00	-	-	-	-	5.00	5.00
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	4.67	4.33	5.00	4.75	4.86	4.71	-	-	-	-	5.00	5.00
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	4.33	5.00	5.00	4.75	4.75	4.75	-	-	-	-	5.00	5.00

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการในห้องสมุด	4.67	4.67	5.00	4.75	4.88	5.00	-	-	-	-	5.00	5.00
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.33	4.50	4.75	4.50	4.86	4.29	-	-	-	-	5.00	5.00
12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.50	5.00	4.50	4.50	4.83	4.67	-	-	-	-	5.00	5.00
13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.33	4.33	4.50	4.50	4.88	4.25	-	-	-	-	-	-
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.33	4.33	4.50	4.50	4.63	4.38	-	-	-	-	-	-
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.33	4.00	4.50	4.50	4.71	4.43	-	-	-	-	-	-
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.33	4.33	4.50	4.50	4.86	4.29	-	-	-	-	-	-
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	4.67	4.00	4.00	4.00	4.40	4.11	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 11 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริงในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานะ

ด้าน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาระดับปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
บริการ	5.00	5.00	4.56	4.75	4.83	5.00	-	-	-	-	5.00	5.00
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	4.78	4.96	4.75	4.78	4.77	-	-	-	-	5.00	5.00
ทรัพยากรสารสนเทศ	4.36	4.42	4.54	4.50	4.80	4.39	-	-	-	-	5.00	5.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.67	4.00	4.00	4.00	4.40	4.11	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจที่ได้รับจริงและความไม่พึงพอใจ จากบริการของห้องสมุด

ด้านบริการ	ความพึงพอใจ												ความไม่พึงพอใจ	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	14	93.33	1	6.67	-	-	-	-	-	-	15	100.00	-	-
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	14	93.33	1	6.67	-	-	-	-	-	-	15	100.00	-	-
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	14	93.33	1	6.67	-	-	-	-	-	-	15	100.00	-	-
4. บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 (การขยายกำหนดส่งคืนหนังสือ)	13	92.86	1	7.14	-	-	-	-	-	-	14	100.00	-	-

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ												ความไม่พึงพอใจ	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	13	86.67	1	6.67	1	6.67	-	-	-	-	15	100.00	-	-
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	12	80.00	2	13.33	-	-	-	-	1	6.67	15	100.00	-	-
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	14	93.99	1	6.67	-	-	-	-	-	-	15	100.00	-	-
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	12	80.00	1	6.67	2	13.33	-	-	-	-	15	100.00	-	-
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	13	86.67	1	6.67	1	6.67	-	-	-	-	15	100.00	-	-
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	14	87.50	2	12.50	-	-	-	-	-	-	16	100.00	-	-

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความพึงพอใจ												ความไม่พึงพอใจ	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	9	64.29	4	28.57	-	-	-	-	1	7.14	14	100.00	-	-
12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	8	66.67	4	33.33	-	-	-	-	-	-	12	100.00	-	-

13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	8	53.33	6	40.00	-	-	-	-	1	6.67	15	100.00	-	-
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	9	60.00	5	33.33	-	-	-	-	1	6.67	15	100.00	-	-
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	9	64.29	3	21.43	1	7.14	-	-	1	7.14	14	100.00	-	-
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	8	57.14	5	35.71	-	-	-	-	1	7.14	14	100.00	-	-

ความพึงพอใจในภาพรวม	ความพึงพอใจ												ความไม่พึงพอใจ	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	3	17.65	12	70.59	2	11.76	-	-	-	-	17	100.00	-	-

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่ง que ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการการเข้าใช้บริการห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

- เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกท่านบริการดีมาก คอยช่วยเหลือทุกอย่าง รู้สึกที่ที่เข้ามาใช้บริการทุกครั้ง
- เจ้าหน้าที่ เนื่องจากสถานการณ์ยากต่อการเข้าไปเยี่ยมชม แต่เจ้าหน้าที่เพิ่มช่องทางการติดต่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น
- เจ้าหน้าที่บริการดี อธิบายคดี เอาใจใส่ดีมาก ให้คำแนะนำเป็นประโยชน์
- เจ้าหน้าที่บริการดีคะ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก
- พนักงานให้ข้อมูลเข้าใจง่าย
- บริการที่ดี สุภาพ บรรยากาศเงียบ
- บริการ
- The relaxing avaiience with good view & lighting is the must satisfying and staffs are very helpful
- ห้องสมุดมีความเงียบ สงบ มีบรรยากาศและสภาวะแวดล้อมเหมาะแก่การอ่านหนังสือดีมาก ส่งผลให้มีสมาธิจดจ่ออยู่กับการอ่านหนังสือ
- สถานที่สะอาด มีมาตรฐานป้องกันโควิดรัดกุม
- บรรยากาศดี
- บรรยากาศ
- Overall ambience, Spacious
- Comfortable seat to study and interesting books to read
- Comfortable seats to study & interesting books to read
- มีหนังสือที่หลากหลาย
- เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ

2. สิ่ง que ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจมากที่สุดในการการเข้าใช้บริการห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

- อาจจะไม่ค่อยมีหนังสือหลากหลาย
- แสงไฟน้อย
- High of Sofa and study table
- ยังไม่พบ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดสถาบันโภชนาการใช่หรือไม่

ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดแห่งนี้ ทุกสถานะ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 13 แสดงความผูกพันของผู้รับบริการต่อห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดแห่งนี้		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
แนะนำ	จำนวน	3	4	9	-	-	1	17
	ร้อยละ	17.65	23.53	52.94	-	-	5.88	100
ไม่แนะนำ	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-

4. ห้องสมุดอื่น ๆ (ทั้งในประเทศและต่างประเทศ) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีและควรนำเป็นแบบอย่างในการพัฒนา

- TK Park
- หอสมุดปรีดี พนมยงค์(ม.ธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์)
- หอสมุดป่วย อิงภากรณ์(ม.ธรรมศาสตร์ รังสิต)
- พัฒนาไปเรื่อยนะคะ
- ดิอยู่แล้วค่ะ

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล

- ดีมากๆ และประทับใจทุกด้านอยู่แล้วค่ะ แต่อยากให้ห้องสมุดเปิดบริการทุกวัน จันทร์-ศุกร์ ค่ะ
- ขอให้มึบริการ book delivery ตลอดไป
- อาจจะเพิ่มโซนคูงานแบบ presentation สำหรับ 3-5 คน
- น่าจะมีบริการ Netflix ให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ด้วย
- มีหมวดหมู่หนังสืออื่นเยอะกว่านี้
- มีหนังสือที่หลายแนวมากขึ้น