

รายงานการสำรวจความพึงพอใจ  
ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจาก  
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล  
ประจำปี 2565

ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

---

รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล  
ประจำปีการศึกษา 2565  
ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 31 คน

ตารางที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งคืน (หน่วย: ชุด)

ประเภทแบบสอบถาม	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถาม Online	19	61.29	1	3.23	20	64.52
แบบสอบถามฉบับพิมพ์	11	35.48	0	0.00	11	35.48
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>96.77</b>	<b>1</b>	<b>3.23</b>	<b>31</b>	<b>100.00</b>

**ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2566**

1. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 67.74 รองลงมา คือ นักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.13 และ อาจารย์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68

ตารางที่ 2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	3	9.68
บุคลากรสายสนับสนุน	21	67.74
นักศึกษบัณฑิตศึกษา	5	16.13
นักศึกษาปริญญาตรี	-	-
ศิษย์เก่ามหิดล	-	-
บุคคลภายนอก	2	6.45
<b>รวม</b>	<b>31</b>	<b>100.0</b>

## 2. ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ คือ 2 - 3 ครั้ง/เดือน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 45.16 รองลงมา คือ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 และ 2 -3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.13

ตารางที่ 3 ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	-	-
2 -3 ครั้ง/สัปดาห์	5	16.13
2 - 3 ครั้ง/เดือน	14	45.16
1 ครั้ง/เดือน	10	32.26
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	-	-
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้ค้นหาข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว	2	6.45
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>31</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4 ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
ทุกวัน	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
2 -3 ครั้ง/สัปดาห์	จำนวน	-	1	4	-	-	-	5
	ร้อยละ	-	3.23	12.90	-	-	-	16.13
2 - 3 ครั้ง/เดือน	จำนวน	1	11	-	-	-	2	14
	ร้อยละ	3.23	35.48	-	-	-	6.45	45.16
1 ครั้ง/เดือน	จำนวน	2	8	-	-	-	-	10
	ร้อยละ	6.45	25.81	-	-	-	-	32.26
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
ไม่เคยเข้าใช้ เพราะ	จำนวน	-	1	1	-	-	-	2

ความถี่ ในการเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคล ภายนอก	
ใช้ค้นหาข้อมูล ออนไลน์เพียงอย่าง เดียว	ร้อยละ		3.23	3.23	-	-	-	6.45
ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-
รวม	จำนวน	3	21	5	-	-	2	31
	ร้อยละ	9.68	67.74	16.13	-	-	6.45	100.00

### 3. วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ คือ **อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน** จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 67.74 รองลงมา คือ **ยืม-คืนหนังสือ** จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 51.61 คน และ **พักผ่อนหย่อนใจ** จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 48.39

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด/บริการห้องสมุดออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ยืม-คืนหนังสือ	16	51.61
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	21	67.74
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	1	3.23
ใช้สัญญาณ WIFI	1	3.23
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	5	16.13
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	4	12.90
ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร	-	-
ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป	7	22.58
ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย	5	16.13
ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าทางวิชาการ	7	22.58
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	10	32.26
พักผ่อนหย่อนใจ	15	48.39
ขอบทความ/เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDDS)	3	9.68
ยืมหนังสือระหว่างมหาวิทยาลัย (ILL)	3	9.68

สอบถามบรรณารักษ์ผ่านช่องทางออนไลน์	4	12.90
ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์	8	25.81
อื่น ๆ	1	3.23

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด/บริการห้องสมุดออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคลภายนอก	
ยืม-คืนหนังสือ	จำนวน	3	9	4	-	-	-	16
	ร้อยละ	9.68	29.03	12.90	-	-	-	51.61
อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน	จำนวน	-	15	4	-	-	2	21
	ร้อยละ	-	48.39	12.90	-	-	6.45	67.74
ใช้คอมพิวเตอร์ของ ห้องสมุด	จำนวน	-	1	-	-	-	-	1
	ร้อยละ	-	3.23%	-	-	-	-	3.23
ใช้สัญญาณ WIFI	จำนวน	-	1	-	-	-	-	1
	ร้อยละ	-	3.23	-	-	-	-	3.23
ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม	จำนวน	-	2	3	-	-	-	5
	ร้อยละ	-	6.45	9.68	-	-	-	16.13
ใช้บริการ Mahidol Book Delivery	จำนวน	1	1	2	-	-	-	4
	ร้อยละ	3.23	3.23	6.45	-	-	-	12.90
ใช้บริการขอสำเนา เอกสาร	จำนวน	3	21	5	-	-	2	31
	ร้อยละ	9.68	67.74	16.13	-	-	6.45	100.00
ใช้บริการตอบคำถาม ทั่วไป	จำนวน	2	3	2	-	-	-	7
	ร้อยละ	6.5	9.7	6.5	-	-	-	22.6
ใช้บริการสืบค้น สารสนเทศเพื่อการวิจัย	จำนวน	-	4	1	-	-	-	5
	ร้อยละ	-	12.90	3.23	-	-	-	16.13
ใช้บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าทางวิชาการ	จำนวน	1	4	2	-	-	-	7
	ร้อยละ	3.23	12.90	6.45	-	-	-	22.58
ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ	จำนวน	1	7	2	-	-	-	10
	ร้อยละ	3.23	22.58	6.45	-	-	-	32.26
พักผ่อนหย่อนใจ	จำนวน	1	8	4	-	-	2	15
	ร้อยละ	3	26	13	-	-	6	48

วัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคลภาย นอก	
ขอบทความ/เอกสาร	จำนวน	-	3	-	-	-	-	3
อิเล็กทรอนิกส์ (EDDS)	ร้อยละ	-	9.68	-	-	-	-	9.68
ยืมหนังสือระหว่าง	จำนวน	1	1	1	-	-	-	3
มหาวิทยาลัย (ILL)	ร้อยละ	3.23	3.23	3.23	-	-	-	9.68
สอบถามบรรณารักษ์ผ่าน	จำนวน	1	1	2	-	-	-	4
ช่องทางออนไลน์	ร้อยละ	3	3	6	-	-	-	13
ต่ออายุการยืมหนังสือ	จำนวน	2	4	2	-	-	-	8
ทางออนไลน์	ร้อยละ	6.45	12.90	6.45	-	-	-	25.81
อื่น ๆ	จำนวน	-	1	-	-	-	-	1
	ร้อยละ	-	3	-	-	-	-	3

#### 4. การค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์

เว็บไซต์ที่ใช้ค้นคว้าข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่ คือ [www.li.mahidol.ac.th](http://www.li.mahidol.ac.th) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 70.97 รองลงมา คือ Mahidol eJournal Access และ Google.com มีจำนวนเท่ากัน คือ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 58.06 และอื่น ๆ คือ Google scholar จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3

ตารางที่ 7 การใช้บริการออนไลน์ของห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<a href="http://www.li.mahidol.ac.th">www.li.mahidol.ac.th</a>	22	70.97
Mahidol eJournal Access	18	58.06
Google.com	18	58.06
อื่น ๆ	1	3.23

ตารางที่ 8 การค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ จำแนกตามสถานะ

บริการ		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่ามหิดล	บุคคลภายนอก	
www.li.mahidol.ac.th	จำนวน	2	14	5	-	-	1	22
	ร้อยละ	6.50	45.16	16.13	-	-	3.23	70.97
Mahidol eJournal Access	จำนวน	3	12	3	-	-	-	18
	ร้อยละ	9.70	38.70	9.70	-	-	-	58.06
Google.com	จำนวน	3	12	2	-	-	1	18
	ร้อยละ	9.70	38.70	6.50	-	-	3.23	58.06
อื่น ๆ	จำนวน	-	1	-	-	-	-	1
	ร้อยละ	-	3.23	-	-	-	-	3.23

## ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังและได้รับจริงจากห้องสมุด

การแปลความหมายของค่ากลางของข้อมูล (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				X <sub>1</sub> - X <sub>2</sub>
	N	X <sub>1</sub>	SD	ความหมาย	N	X <sub>2</sub>	SD	ความหมาย	
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	31	4.35	0.661	มาก	31	4.90	0.301	มากที่สุด	0.55
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	31	4.29	0.643	มาก	31	4.81	0.477	มากที่สุด	0.52
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	31	4.35	0.608	มาก	31	4.94	0.250	มากที่สุด	0.59
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	30	4.30	0.651	มาก	30	4.57	0.626	มากที่สุด	0.27

### ด้านบริการ

**ความคาดหวัง** เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (มาก-4.35)
2. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ (มาก-4.35)
3. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม (มาก-4.30)

4. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ (มาก-4.29)

**ความพึงพอใจที่ได้รับจริง** เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ (มากที่สุด-4.94)
2. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (มากที่สุด-4.90)
3. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ (มากที่สุด-4.81)
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม (มากที่สุด-4.57)

ด้านบริการ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวังทุกข้อ

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				X <sub>1</sub> - X <sub>2</sub>
	N	X <sub>1</sub>	SD	ความหมาย	N	X <sub>2</sub>	SD	ความหมาย	
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและ สอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้อง อ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	30	4.43	0.504	มาก	30	4.83	0.379	มากที่สุด	0.40
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพะ	30	4.40	0.563	มาก	30	4.90	0.305	มากที่สุด	0.50
7. ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	25	4.28	0.542	มาก	25	4.72	0.458	มากที่สุด	0.44
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นสารสนเทศมี ประสิทธิภาพและเพียงพอต่อ ความต้องการ	22	3.95	0.844	มาก	22	4.36	0.658	มาก	0.41
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน สุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	24	4.38	0.647	มาก	24	4.75	0.442	มากที่สุด	0.37
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้า ใช้บริการในห้องสมุด	30	4.37	0.556	มาก	30	4.83	0.379	มากที่สุด	0.46

## ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความคาดหวัง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) (มาก-4.43)
2. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ (มาก-4.40)
3. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) (มาก-4.38)
4. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด (มาก-4.37)
5. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ (มาก-4.28)
6. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ (มาก-3.95)

### ความพึงพอใจที่ได้รับจริง เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ (มากที่สุด-4.90)
2. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ) (มากที่สุด-4.83)
3. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด (มากที่สุด-4.83)
4. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด) (มากที่สุด-4.75)
5. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ (มากที่สุด-4.72)
6. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ (มาก-4.36)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวัง

### ทุกข้อ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				$X_1 - X_2$
	N	$X_1$	SD	ความหมาย	N	$X_2$	SD	ความหมาย	
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำราฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	28	<b>4.18</b>	0.723	มาก	28	<b>4.32</b>	0.723	มาก	0.14
12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	22	<b>4.09</b>	0.811	มาก	22	<b>4.41</b>	0.590	มาก	0.32

13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	24	4.21	0.588	มาก	24	4.29	0.624	มาก	0.08
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	27	4.26	0.656	มาก	27	4.33	0.620	มาก	0.07
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	25	4.00	0.913	มาก	25	4.20	0.707	มาก	0.20
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	25	4.28	0.678	มาก	25	4.32	0.627	มาก	0.04
ความพึงพอใจในภาพรวม	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจที่ได้รับจริง				X <sub>1</sub> - X <sub>2</sub>
	N	X <sub>1</sub>	SD	ความหมาย	N	X <sub>2</sub>	SD	ความหมาย	
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	31	4.26	0.575	มาก	31	4.77	0.425	มากที่สุด	0.51

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์) ความคาดหวัง** เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก-4.28)
2. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก-4.26)
3. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก-4.21)
4. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก-4.18)
5. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก-4.09)
6. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก-4.00)

**ความพึงพอใจที่ได้รับจริง** เรียงลำดับจากมากไปน้อย

1. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก-4.41)
2. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก-4.33)

3. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก-4.32)
4. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก-4.32)
5. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก-4.29)
6. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ (มาก-4.20)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวังทุกข้อ

### ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน

ความคาดหวัง มาก-4.26 ความพึงพอใจที่ได้รับจริง มากที่สุด-4.77

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวัง 0.51

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	4.67	5.00	4.48	4.86	3.00	5.00	-	-	-	-	4.00	5.00
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	4.67	5.00	4.24	4.71	4.40	5.00	-	-	-	-	4.00	5.00
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	4.67	5.00	4.38	4.90	5.00	5.00	-	-	-	-	4.00	5.00
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	5.00	4.67	4.33	4.52	4.25	4.50	-	-	-	-	4.00	5.00
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	4.33	5.00	4.48	4.81	4.50	4.75	-	-	-	-	4.00	5.00
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	4.33	5.00	4.43	4.90	4.50	4.75	-	-	-	-	4.00	5.00
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	4.00	4.50	4.35	4.76	4.50	4.75	-	-	-	-	3.50	4.50
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมี	3.50	3.50	4.29	4.50	3.00	4.25	-	-	-	-	3.50	4.50

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
ประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ												
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	4.50	4.50	4.50	4.81	4.00	4.75	-	-	-	-	4.00	4.50
10. ทำนรู้สีกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	4.67	5.00	4.38	4.81	4.25	5.00	-	-	-	-	4.00	4.50
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.00	4.00	4.22	4.33	4.60	4.40	-	-	-	-	3.00	4.50
12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	-	-	4.13	4.40	4.40	4.40	-	-	-	-	3.00	4.50
13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.00	3.33	4.29	4.36	4.40	4.60	-	-	-	-	3.50	4.50
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.67	4.00	4.18	4.41	4.40	5.00	-	-	-	-	4.00	4.50
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.00	2.50	4.19	4.06	4.60	5.00	-	-	-	-	3.50	4.50
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	5.00	3.50	4.24	4.35	4.50	4.50	-	-	-	-	3.50	4.50

หัวข้อที่ประเมิน	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		นักศึกษาปริญญาตรี		ศิษย์เก่ามหิดล		บุคคลภายนอก	
	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง	คาดหวัง	ได้รับจริง
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	4.67	4.67	4.14	4.76	4.60	4.80	-	-	-	-	4.00	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	4.75	4.92	4.36	4.75	4.16	4.88	-	-	-	-	4.00	5.00
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	4.58	4.40	4.77	4.13	4.71	-	-	-	-	3.83	4.67
ทรัพยากรสารสนเทศ	4.33	3.47	4.21	4.32	4.48	4.65	-	-	-	-	3.42	4.50
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.67	4.67	4.14	4.76	4.60	4.80	-	-	-	-	4.00	5.00

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ได้รับจริง ร้อยละ 100 จากบริการของห้องสมุด ทุกด้าน และ มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน ร้อยละ 100

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจที่ได้รับจริงและความไม่พึงพอใจ จากบริการของห้องสมุด

ด้านบริการ	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	31	100.00	-	-
2. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	31	100.00	-	-
3. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	31	100.00	-	-
4. วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	30	100.00	-	-
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อนฯ)	30	100.00	-	-
6. ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	30	100.00	-	-
7. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	25	100.00	-	-
8. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	22	100.00	-	-
9. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ, ห้องน้ำ, ความสะอาด)	24	100.00	-	-
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการในห้องสมุด	30	100.00	-	-

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	28	100.00	-	-
12. ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร ฉบับพิมพ์ เพียงพอและตรงตามความต้องการ	22	100.00	-	-
13. ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ฉบับออนไลน์ (e-Thesis) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	24	100.00	-	-
14. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	27	100.00	-	-
15. ห้องสมุดมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	25	100.00	-	-
16. ห้องสมุดมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	25	100.00	-	-
ความพึงพอใจในภาพรวม	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการห้องสมุดในทุกด้าน	31	100.00	-	-

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### 1. สิ่งที่คุณตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันโภชนาการ

##### ด้านบริการ

- บริการดี (1)
- การบริการของเจ้าหน้าที่ / Supporting from library staff (3)
- การติดต่อได้ง่าย เข้าถึงได้ง่าย (1)
- เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้ความช่วยเหลือ อย่างเต็มที่ (1)
- เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์มีจิตใจให้บริการดีมาก มีความรู้ดี ให้คำแนะนำอำนวยความสะดวกอย่างดีเยี่ยม (1)
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ และตอบข้อซักถามได้ดี (1)
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้ม สุภาพทุกคน (1)
- บุคลากรให้การเอาใจใส่ ดูแลดีเยี่ยม (1)
- การเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (2)
- เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือในการสืบค้นทางวิชาการ (1)
- บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ใส่ใจในความต้องการ คอยสนับสนุนเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นคว้า และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลต่าง ๆ ได้ (1)
- การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูล (1)
- บรรณารักษ์ (1)
- เจ้าหน้าที่ (2)

##### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- บรรยากาศดี / Ambience (11)
- ความเงียบสงบ เงียบ ผ่อนคลาย (6)
- สิ่งอำนวยความสะดวก (2)
- ห้องสมุดมีความสะอาด น่านั่ง (4)
- สถานที่สวยงาม (2)
- สถานที่กว้างขวาง (1)
- แสงสว่างเพียงพอ (1)
- เหมาะกับการอ่านหนังสือ / ทำงาน (1)

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- มีหนังสือที่ตรงความต้องการ (1)
- หนังสือมีให้ยืมตามที่ต้องการ ค้นหาได้รวดเร็ว (1)

## 2. สิ่ง que ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจมากที่สุดในการใช้บริการ

### ด้านบริการ

- Opening hour is short

### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- อยากให้ห้องสมุดมีกลิ่นหอมๆ (1)
- อยากให้จัดโซนที่รับประทางของว่างและเครื่องดื่ม (1)
- อยากให้สถาบันมีสถานที่ถ่ายทำรายการโดยเฉพาะ “เนื่องจากพอใช้บริการห้องสมุดในขณะที่มีการถ่ายทำรายการ ก็ารู้สึกเกรงใจที่จะใช้บริการต่อ” (1)

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- หนังสือด้านอื่น ๆ น้อยไปหน่อยนึ่ง (1)
- อยากให้มีหนังสือด้านโภชนาการมากขึ้นและมีความหลากหลายของด้านเฉพาะทาง (1)

## 3. ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดสถาบันโภชนาการใช่หรือไม่

ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดสถาบันโภชนาการทุกคน

ตารางที่ 13 แสดงความผูกพันของผู้รับบริการต่อห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้และ แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดกลาง ใช่หรือไม่		สถานะ						รวม
		อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษ ษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	ศิษย์เก่า มหิดล	บุคคลภาย นอก	
แนะนำ	จำนวน	3	21	5	-	-	2	31
	ร้อยละ	9.68%	67.74%	16.13%			6.45%	100.00%
ไม่แนะนำ	จำนวน	-	-	-	-	-	-	-
	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-

#### 4. ห้องสมุดอื่น ๆ (ทั้งในประเทศและต่างประเทศ) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีและควรนำเป็นแบบอย่างในการพัฒนา

- TK Park
- ห้องสมุดธนาคารแห่งประเทศไทย (สะพานพระราม 8)
- มีโซนห้องดูภาพยนตร์
- พวง E-book อยากให้มีหนังสือหลากหลายมากกว่าหน่อยนึง

#### 5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล

- เป็นกำลังใจให้บุคลากรนะคะ สู้ๆคะ ตอนนนี้บริการก็ดีมากแล้ว ขอขอบคุณที่ทำงานหนักนะคะ
- Lengthen opening hour
- ควรเพิ่มจำนวนหนังสือรูปเล่ม หรือ eBooks ที่ update (หากเลือกได้ อยากให้เป็น eBooks มากกว่า เพราะไม่ขึ้นรา เปิดดูได้ตลอด)
- มีโซนหนังสือ Best Seller ปัจจุบันของร้านหนังสือให้สามารถติดตามอ่านได้ที่นี้
- อยากให้มีปลั๊กไฟตรงพื้นหรือจุดที่ไม่สูงเกินไปจากตำแหน่งที่นั่งทำงาน อาจจะทำฝาครอบไว้ในช่วงไม่ได้ใช้งาน
- มีบริการยืมหูฟัง เนื่องจากห้องสมุดมีสิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนรู้ แต่บางครั้งผู้ใช้บริการอาจไม่เตรียมหูฟังสำหรับการฟังสิ่งออนไลน์ บางท่านอาจเปิดเสียงลำโพงรบกวนผู้อื่นได้
- ที่ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ อยากให้มีโต๊ะสูงที่นั่งกับโซฟาได้ หรือแบ่งอีกโซนเป็นโต๊ะ เก้าอี้ ที่ผู้ใหญ่นั่งทำงานได้ เพราะบรรยากาศด้านนอกที่เป็นกระจก มีวิวผ่อนคลาย สงบ ไม่มีคนพลุกพล่าน เหมาะกับการทำงานที่ต้องการสมาธิ แต่ เก้าอี้นั่งพื้นหรือโซฟา อาจจะไม่เหมาะกับนักศึกษามากกว่า ไม่เหมาะกับบุคลากรเฉพาะอาจารย์ นักวิจัย จะเป็นผู้สูงวัย นั่งแล้วปวดขา