

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืม  
ระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

Mahidol Book Delivery

โครงการตามแผนปฏิบัติการ  
หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

---

## สารบัญ

โครงการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol Book Delivery) .....	3
หลักการและเหตุผล .....	3
วัตถุประสงค์ .....	3
ขอบเขตการดำเนินงาน .....	3
ระยะเวลาดำเนินโครงการ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
 ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล	
Mahidol Book Delivery .....	5
 ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล	
Mahidol Book Delivery กรณีได้รับหนังสือ .....	6
 ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล	
Mahidol Book Delivery กรณีได้รับหนังสือ กลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทย .....	18
 ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล	
Mahidol Book Delivery กรณีได้รับหนังสือ กลุ่มผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ .....	33
 ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล	
Mahidol Book Delivery กรณีไม่ได้รับหนังสือ กลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทย .....	46
 ภาคผนวก .....	56

# โครงการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol Book Delivery) ประจำปี 2562

## หลักการและเหตุผล

ยุทธศาสตร์หนึ่งของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล คือ High Quality of SERVICES พัฒนาระบบการบริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษาและการเรียนรู้ (Learning Support Services) สนับสนุนยุทธศาสตร์หลักของมหาวิทยาลัยมหิดล มีการพัฒนาและจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol Book Delivery) ขึ้น มีสมาชิก คือ ห้องสมุดในสำนักงานเครือข่ายบริการห้องสมุด จำนวน 10 แห่ง และห้องสมุดนอกสังกัด หอสมุดและคลังความรู้ฯ จำนวน 18 แห่ง เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า และตอบสนองความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการ การสำรวจความพึงพอใจจะเป็นข้อมูลนำมาพัฒนา ปรับปรุงการบริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับ เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดในสำนักงานเครือข่ายบริการห้องสมุด

## ขอบเขตการดำเนินงาน

สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล จากเครือข่าย Mahidol Book Delivery ได้แก่ สมาชิกห้องสมุดที่เข้าร่วมเครือข่ายให้บริการ Book Delivery ในมหาวิทยาลัยมหิดล มี 28 แห่ง คือ

สมาชิกที่อยู่ในวิทยาเขตศาลายา มี 20 ห้องสมุด คือ หอสมุดกลาง ห้องสมุดสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน ห้องสมุดศูนย์จิตตปัญญาศึกษา ห้องสมุดสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว ห้องสมุดวิทยาลัยศาสนศึกษา ห้องสมุดคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ (รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) บุญชนะ กลั่นคำสอน) ห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ห้องสมุดวิทยาลัยนานาชาติ ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย ห้องสมุดจิ๋ว บางซื่อ วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ ห้องสมุดสถาบันวิจัยประชากรและสังคม ห้องสมุดคณะ

กายภาพบำบัด ห้องสมุดโรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ห้องสมุด  
วิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ ศูนย์ข้อมูล  
และคลังความรู้ทางการแพทย์ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนฯ ๖๐ พรรษา

สมาชิกที่อยู่ในวิทยาเขตบางกอกน้อย มี 2 ห้องสมุด คือ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ และห้องสมุดศิริราชคณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาล

สมาชิกที่อยู่ในวิทยาเขตพญาไท มี 4 ห้องสมุด คือ ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ ห้องสมุดคณะ  
แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี และห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะ  
วิทยาศาสตร์

สมาชิกที่อยู่ในวิทยาเขตกาญจนบุรี มี 1 ห้องสมุด คือ ห้องสมุดวิทยาเขตกาญจนบุรี

สมาชิกที่อยู่ในวิทยาเขตนครสวรรค์ มี 1 ห้องสมุด คือ ห้องสมุดวิทยาเขตนครสวรรค์

### **ระยะเวลาดำเนินโครงการ**

4 เดือน เริ่มต้น 1 กันยายน 2562 สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2562

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้รับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล
2. นำผลการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดสมาชิกเครือข่ายให้บริการ

Mahidol Book Delivery

ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

Mahidol Book Delivery

กลุ่มผู้ใช้บริการ

กลุ่มผู้ใช้บริการ	การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด		จำนวน
	กรณีได้รับหนังสือ	กรณีไม่ได้รับหนังสือ	
ชาวไทย	526	5	531
ชาวต่างชาติ	48	-	48
รวม			579

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวม

รายการ	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	ค่าเฉลี่ย
1.แบบฟอร์มการขอใช้บริการมีความชัดเจน ใช้งานง่าย	4.44	4.47	4.46
2.ขั้นตอนการเข้าใช้ สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	4.47	4.43	4.45
3.มีการแจ้งสาเหตุกรณีไม่ได้รับหนังสือตามคำขอใช้บริการ	4.40	4.16	4.28
4.มีการแจ้งผู้ใช้บริการให้มารับตัวเล่มที่ห้องสมุดทุกครั้ง	4.52	4.20	4.36
5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.38	3.94	4.16
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี(จุดที่รับตัวเล่ม)	4.69	4.48	4.59
7.ได้รับตัวเล่มถูกต้องตามคำขอใช้บริการ	4.71	4.47	4.59
8.ความพึงพอใจในภาพรวมของบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล	4.64	4.23	4.44

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืม  
ระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

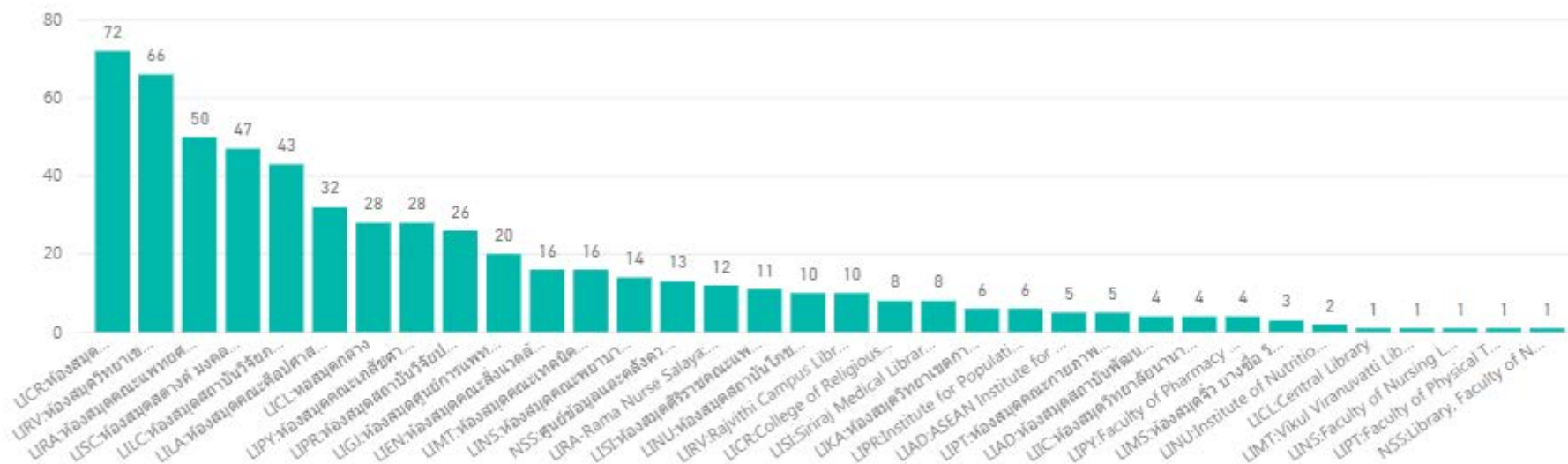
Mahidol Book Delivery

## กรณีได้รับหนังสือ

ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล Mahidol Book Delivery

กรณีได้รับหนังสือ

จำนวนการตอบแบบสำรวจ 574 ราย



นศ.ป.ตรี 180 ราย

บัณฑิตศึกษา 188 ราย

อาจารย์ 84 ราย

นักวิจัย 6 ราย

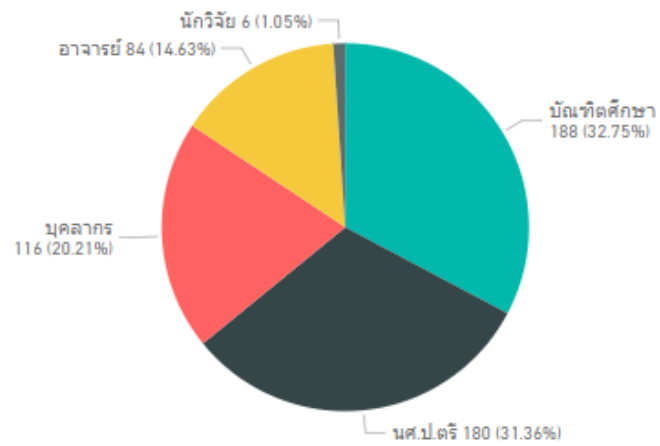
บุคลากร 116 ราย

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

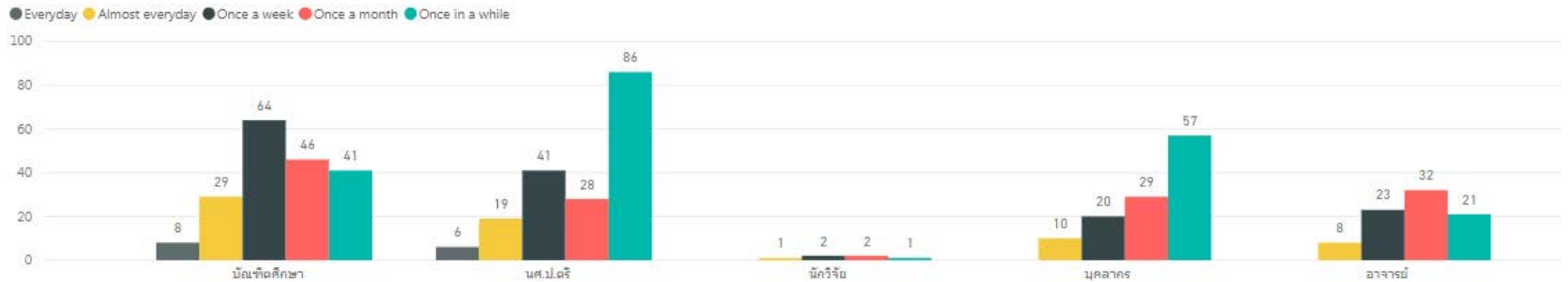
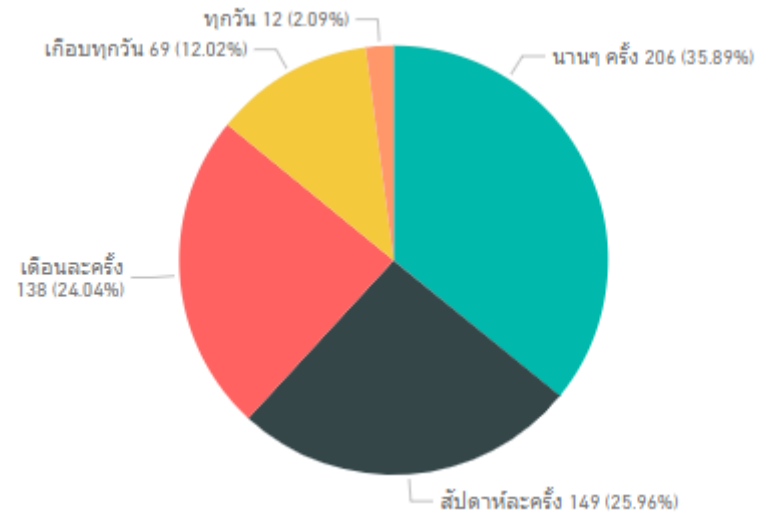
### 1.เพศ



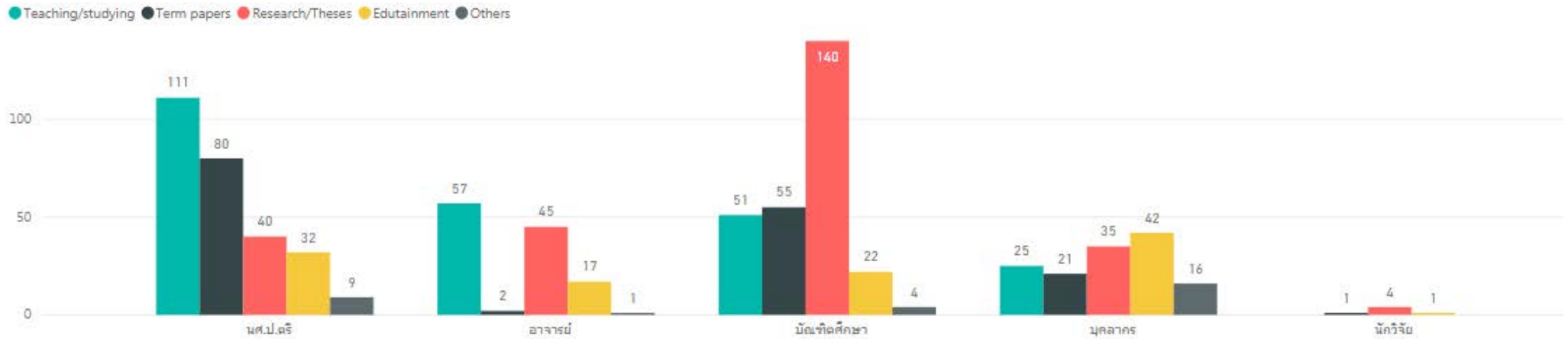
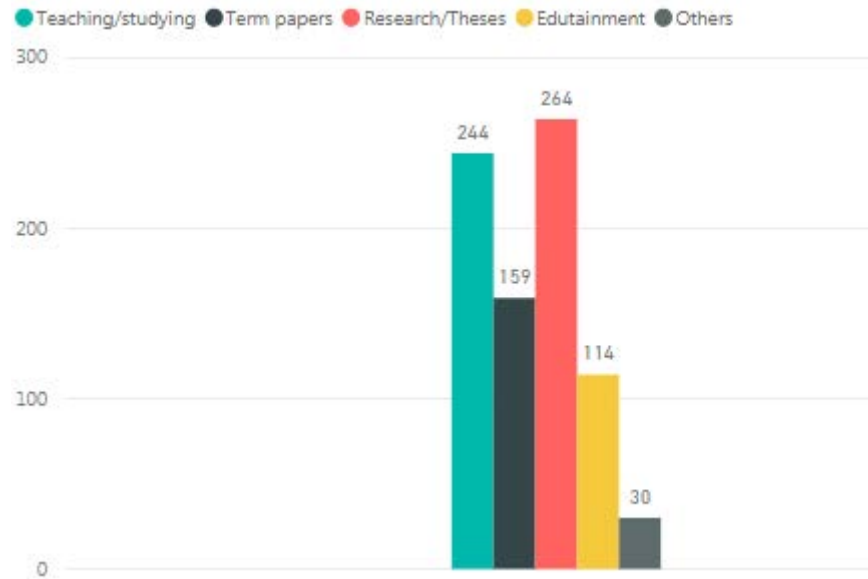
### 2.สถานภาพ



### 3.ความถี่ที่ท่านใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด



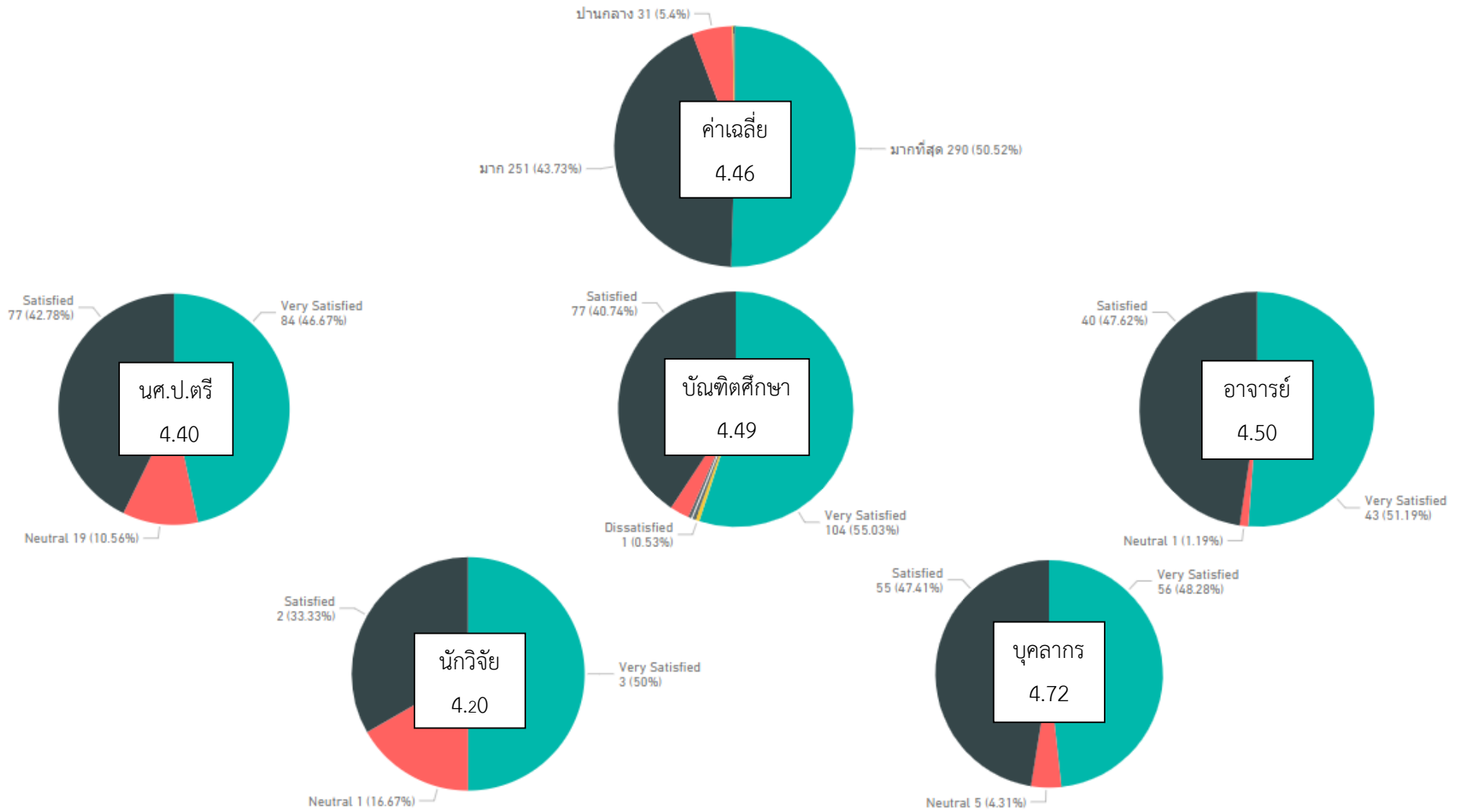
#### 4.วัตถุประสงค์ในการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง

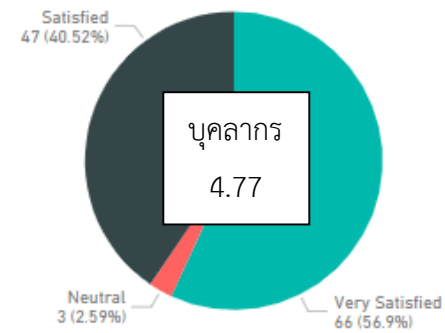
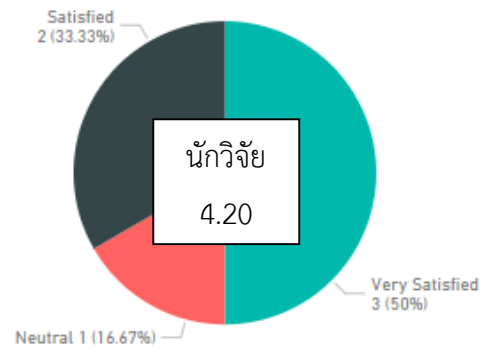
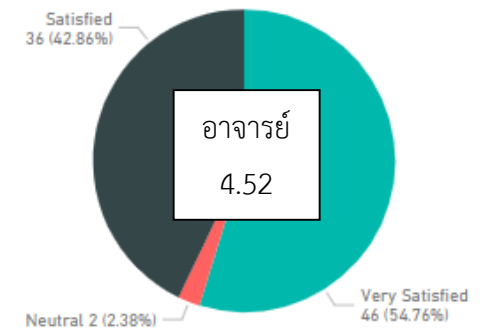
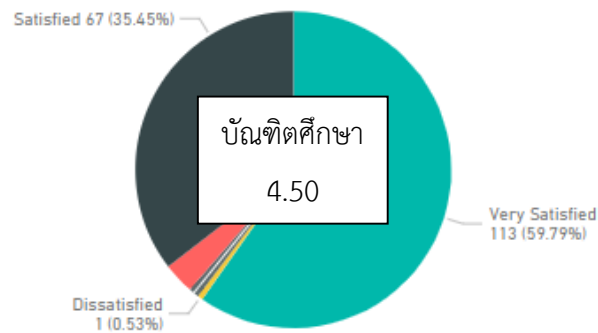
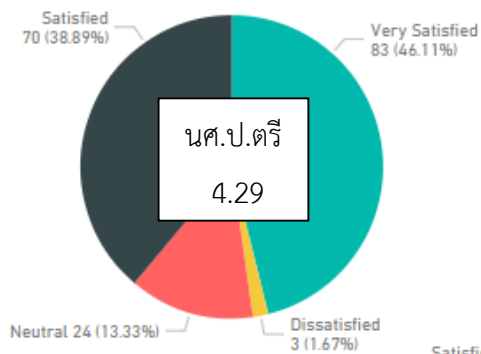
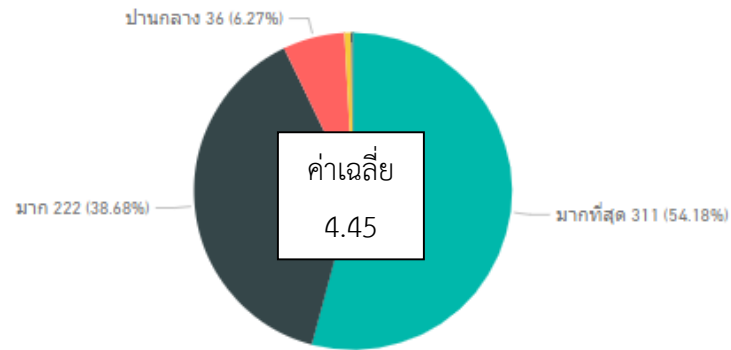
1.แบบฟอร์มการขอใช้บริการมีความชัดเจน ใช้งานง่าย

[1. User-friendly application form with clarity] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย ●น้อยที่สุด



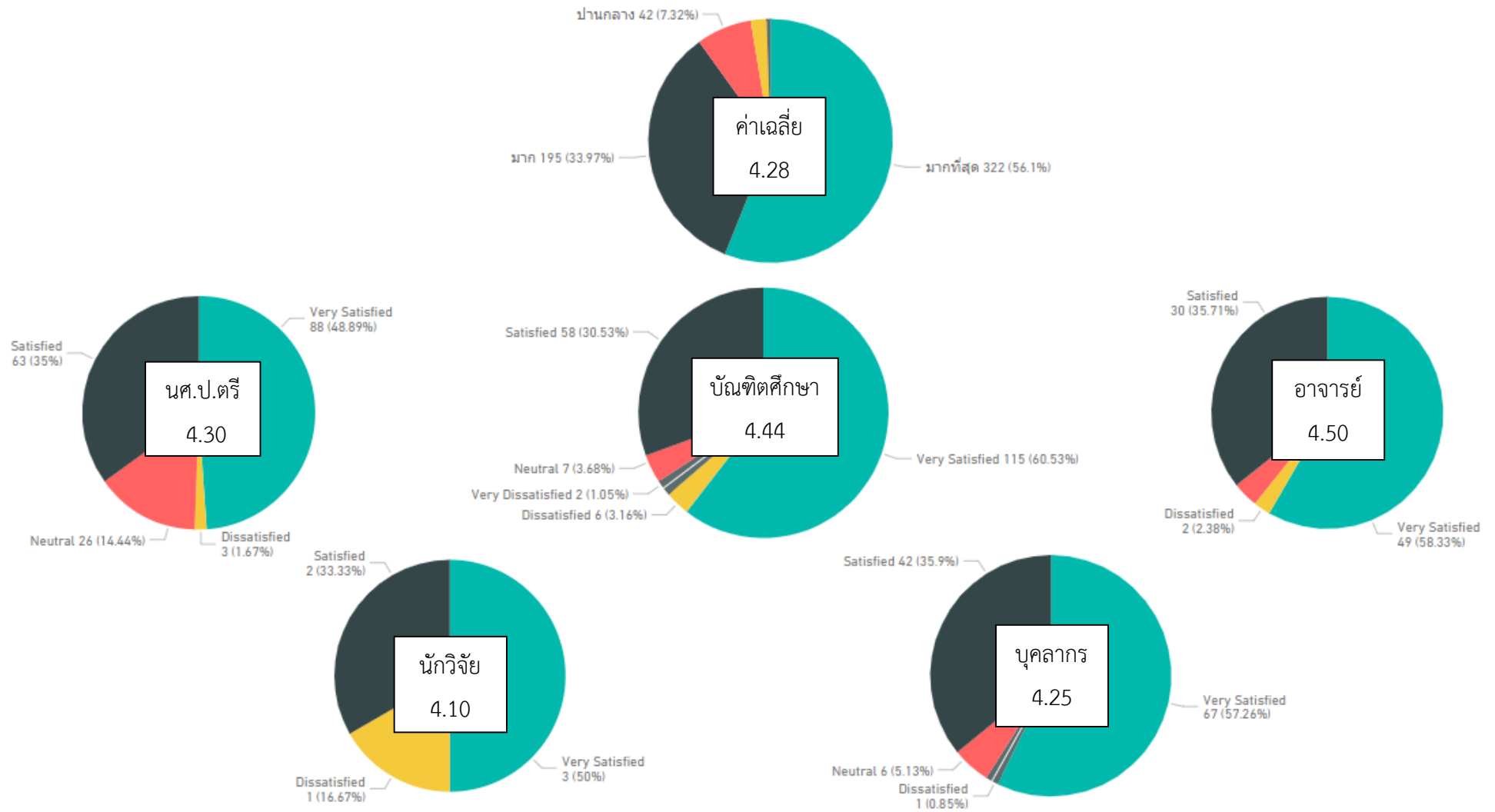
## 2. ขั้นตอนการเข้าใช้ สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน

[2. Pesto, convenient, and practical process for service request] ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด



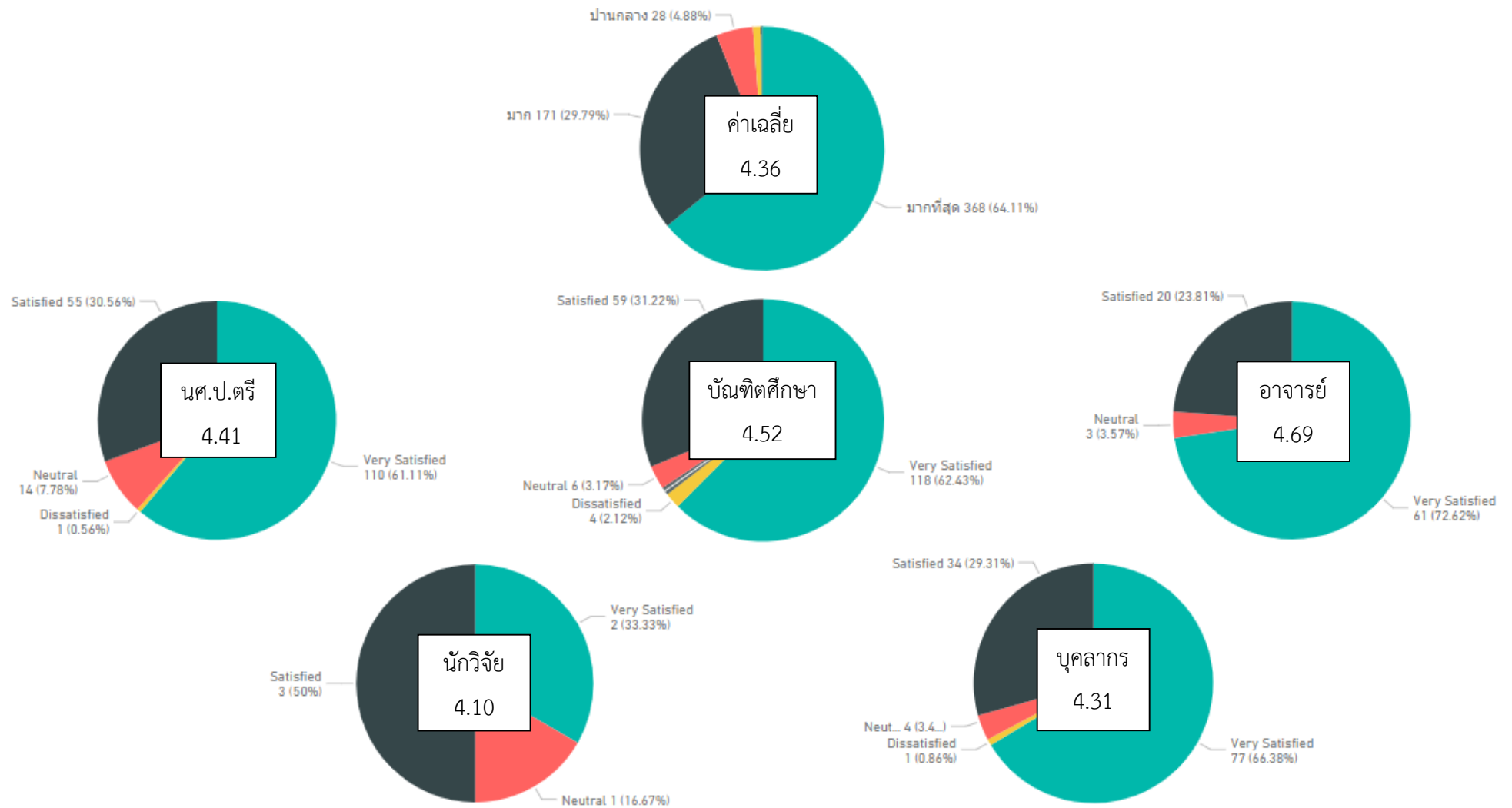
### 3.มีการแจ้งถึงสาเหตุกรณีที่ไม่ได้รับหนังสือตามคำขอใช้บริการ

[3. Notification given in case of 'Not Receiving Book(s)'] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย ●น้อยที่สุด



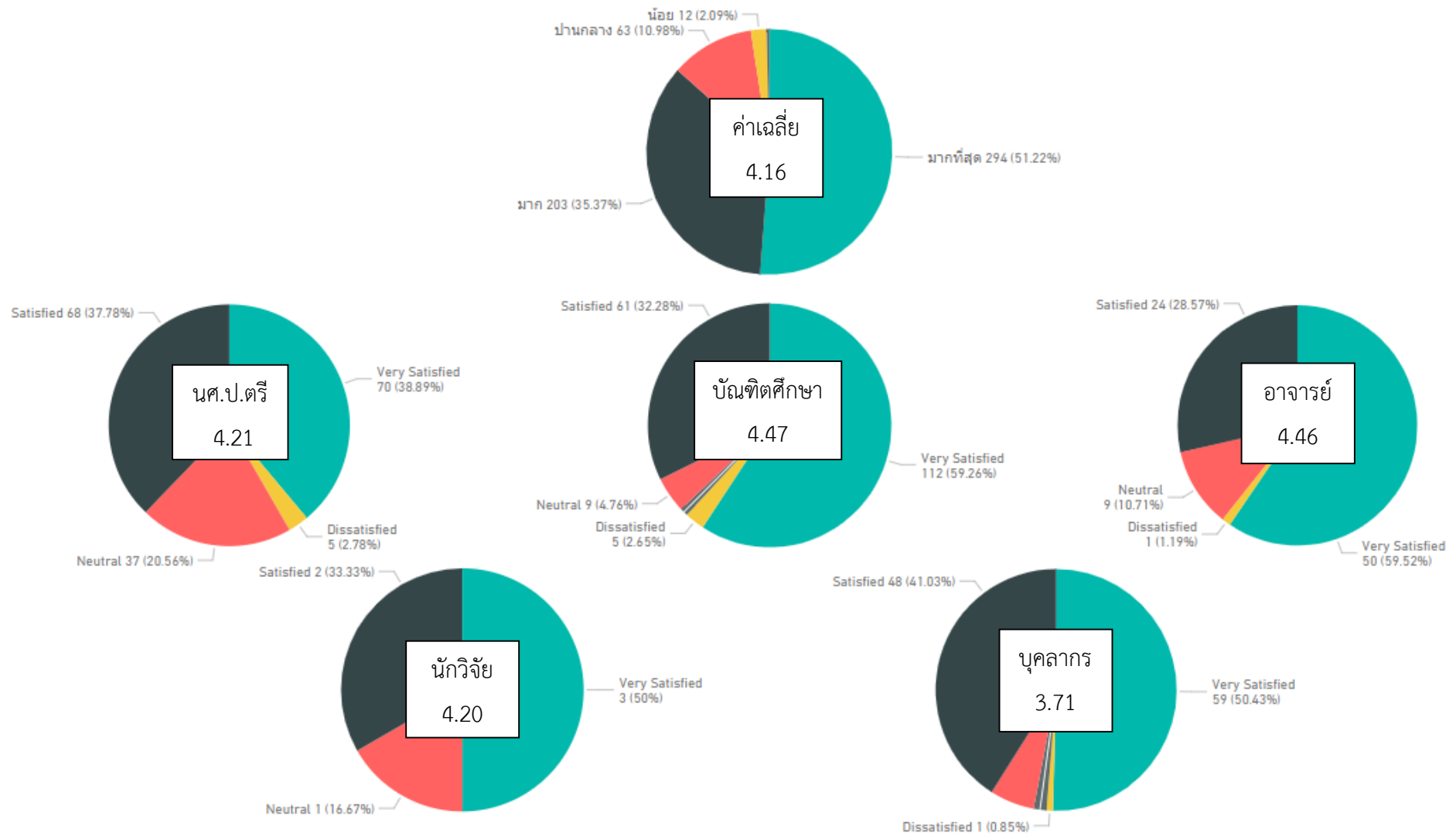
#### 4.มีการแจ้งผู้ใช้บริการให้มารับตัวเล่มที่ห้องสมุดทุกครั้ง

[4.Notification given for receiving book(s) at a library] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย ●น้อยที่สุด



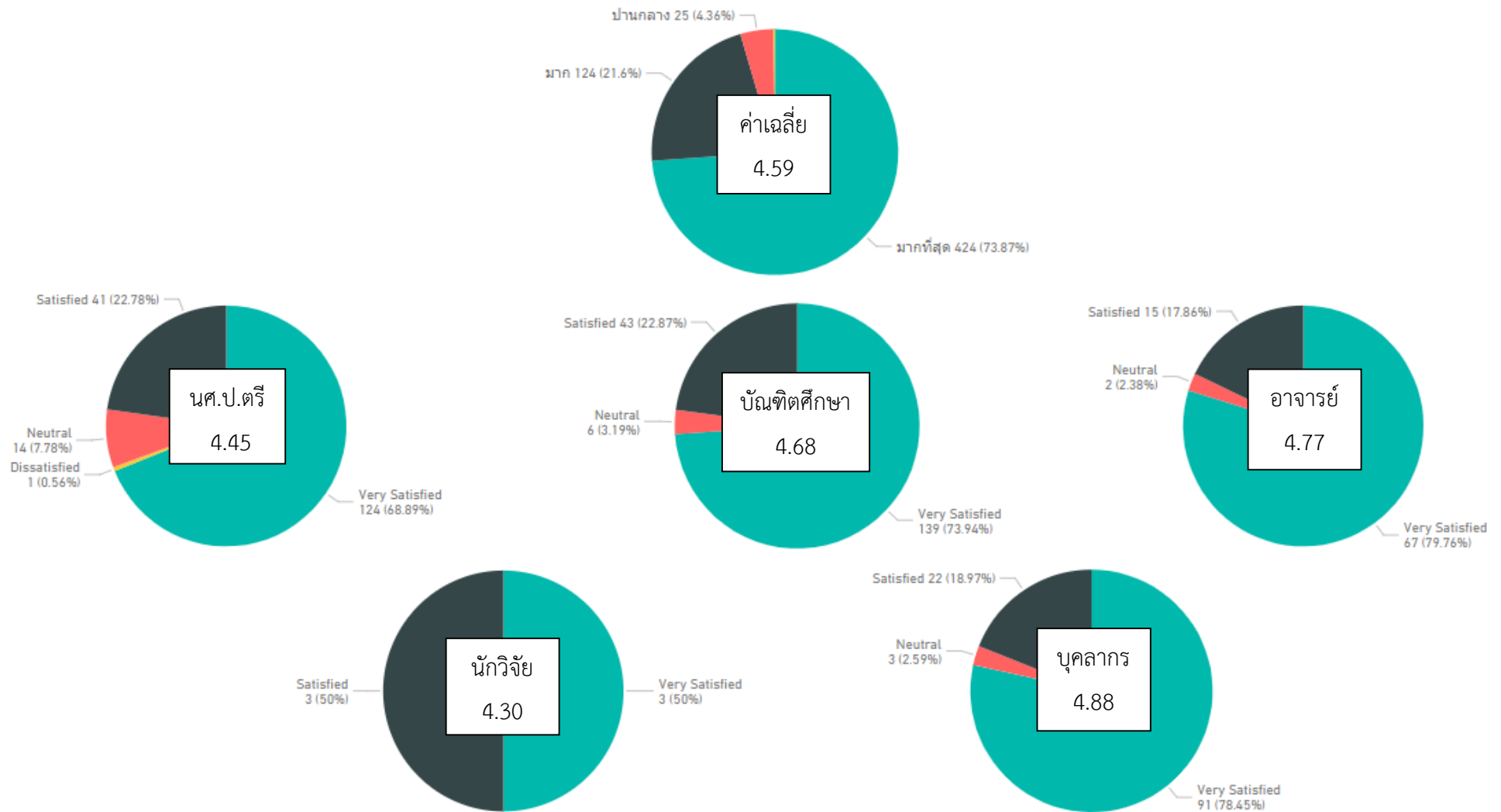
## 5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

[5.Appropriate time for the book delivery service] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย ●น้อยที่สุด



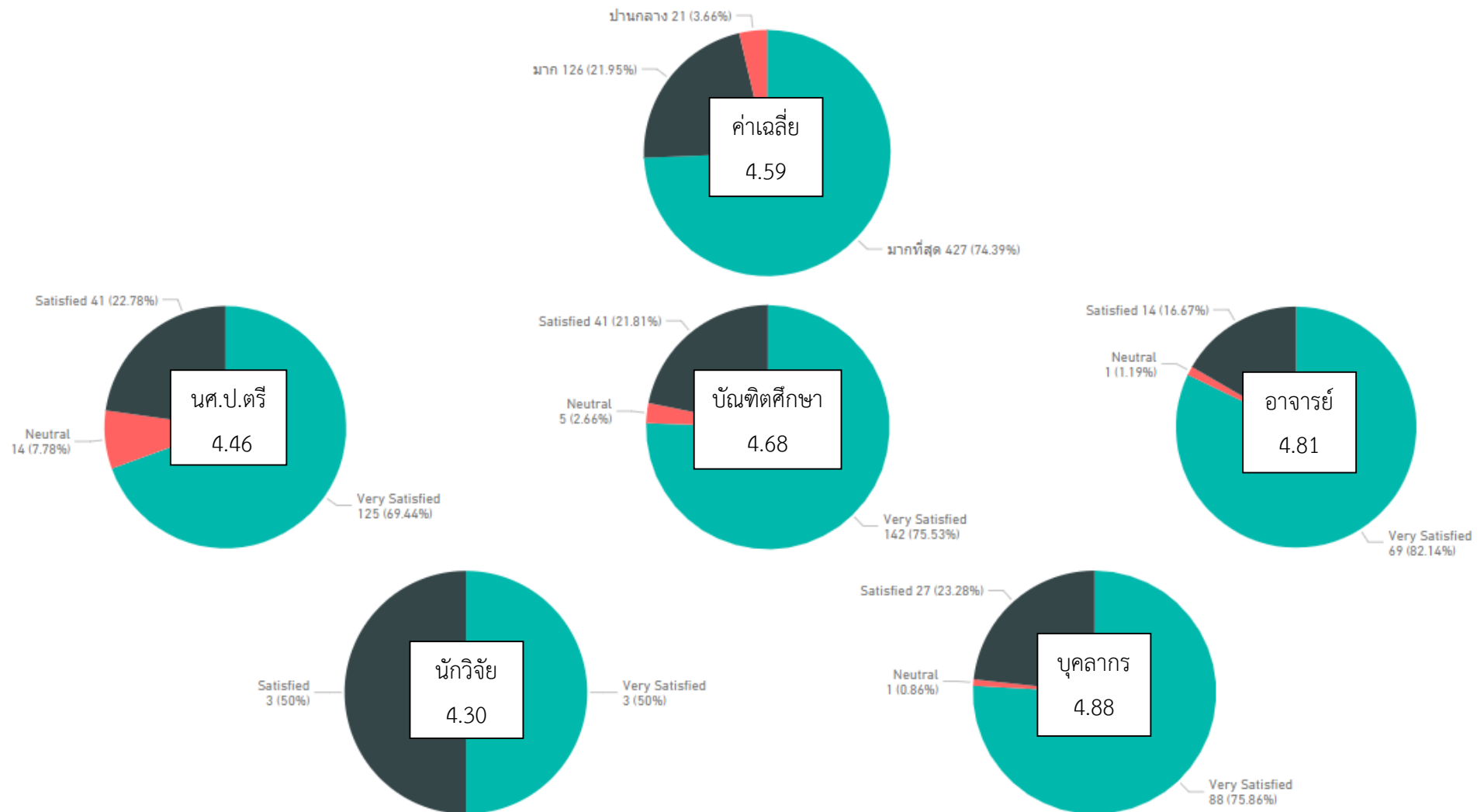
## 6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี(จุดที่รับตัวเล่ม)

[6.The overall Q&A service at Helpdesk] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย



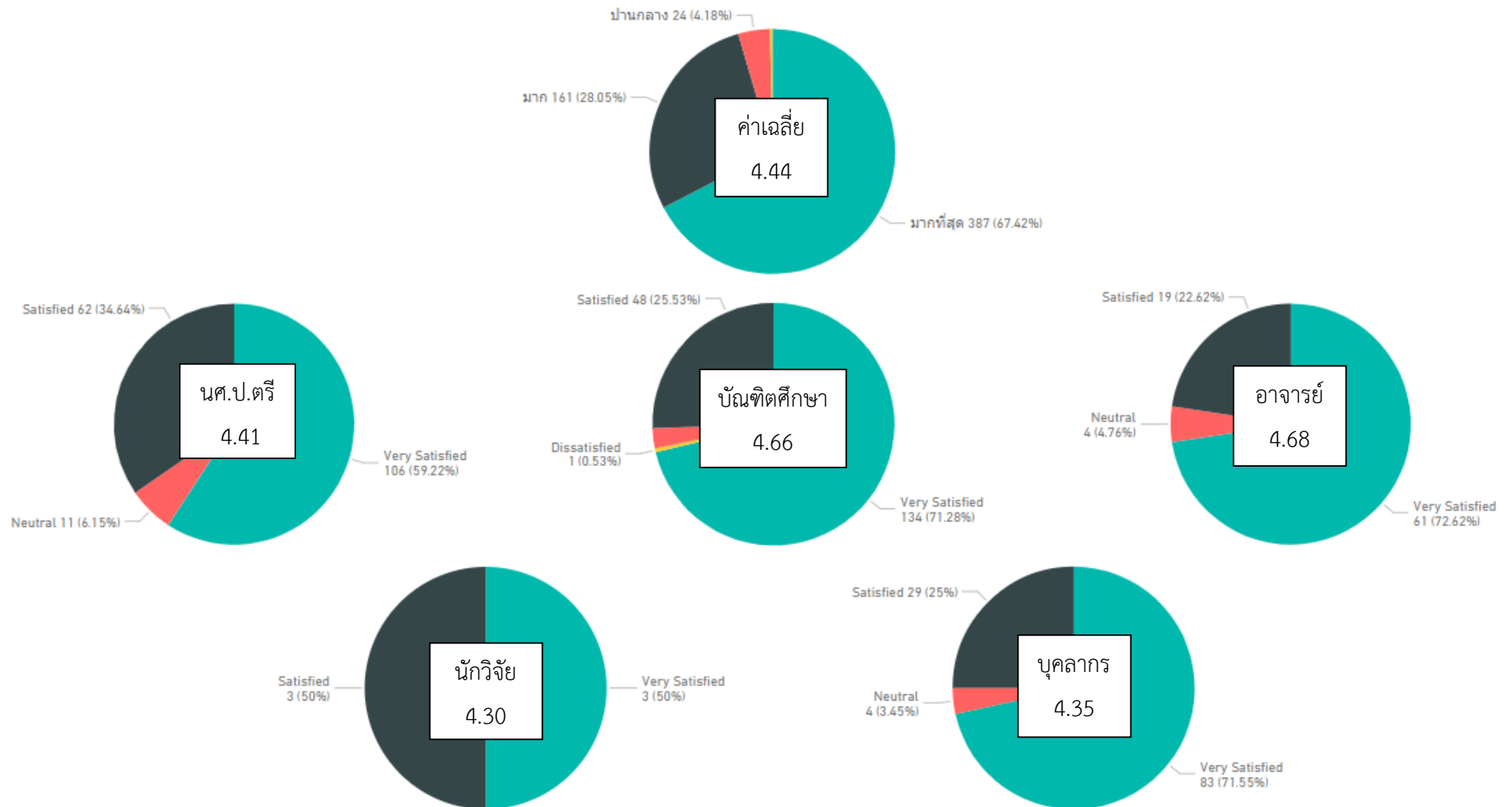
## 7.เจ้าหน้าที่จัดส่งตัวเล่มได้ถูกต้องตามคำขอใช้บริการ

[7.Completely received book(s) as requested] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง



## 8. ความพึงพอใจในภาพรวมของบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด

[8.The overall satisfaction of the Book Delivery Service provided by MULK... ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย



ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืม  
ระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

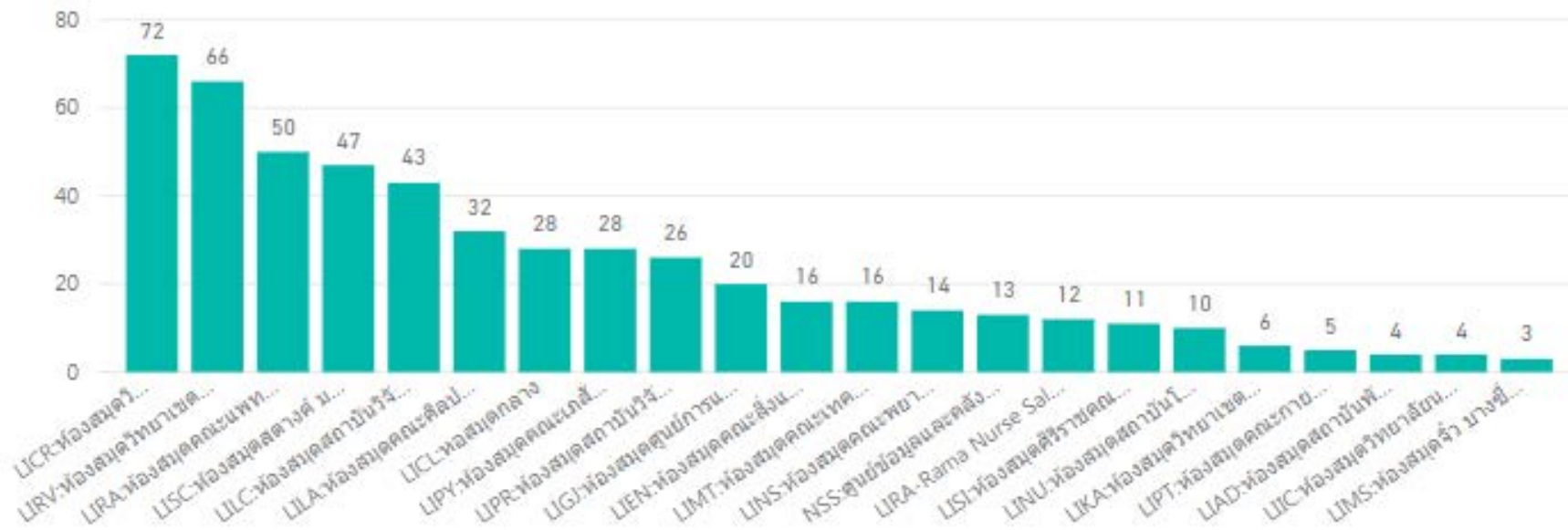
Mahidol Book Delivery

## กรณีได้รับหนังสือ

กลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทย

ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล Mahidol Book Delivery  
 กรณีได้รับหนังสือ กลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทย

จำนวนการตอบแบบสำรวจ 526 ราย



นศ.ป.ตรี 173 ราย

บัณฑิตศึกษา 149 ราย

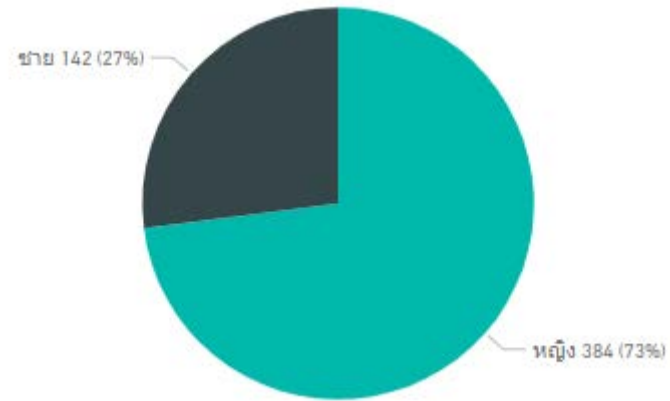
อาจารย์ 84 ราย

นักวิจัย 5 ราย

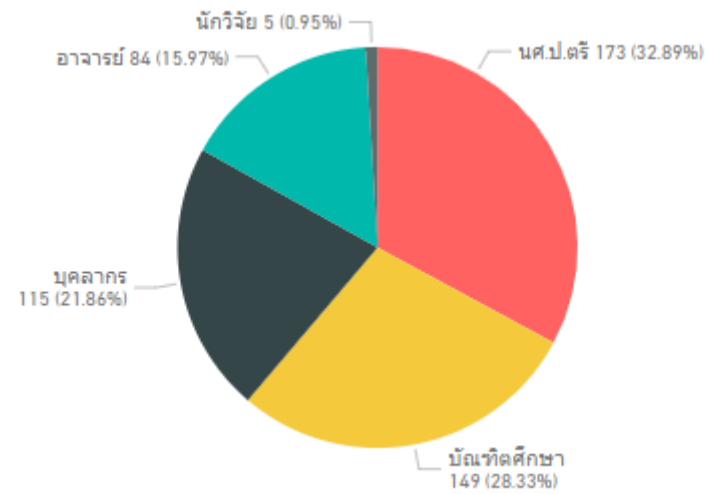
บุคลากร 115 ราย

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

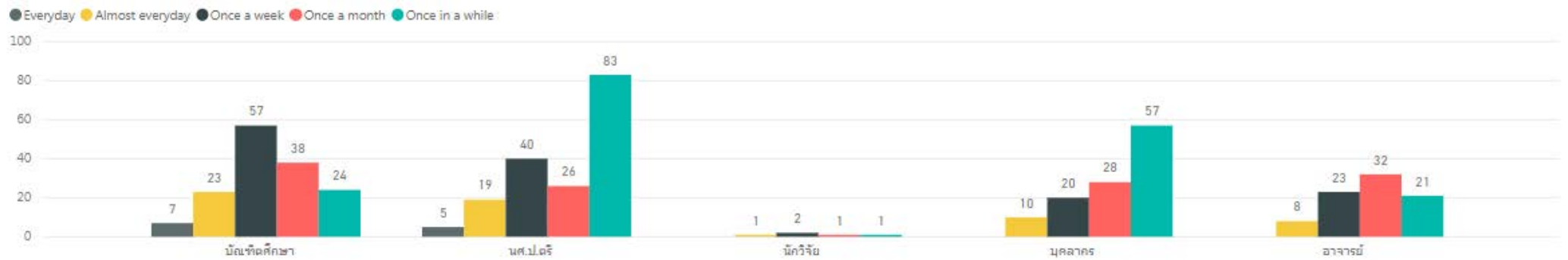
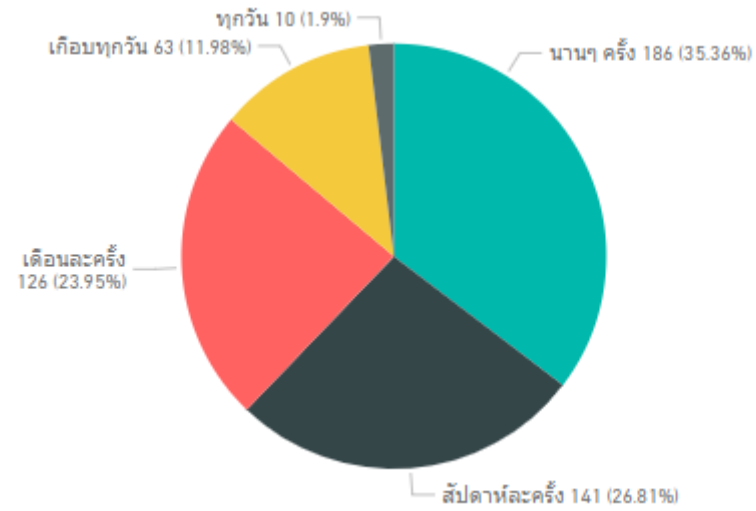
### 1.เพศ



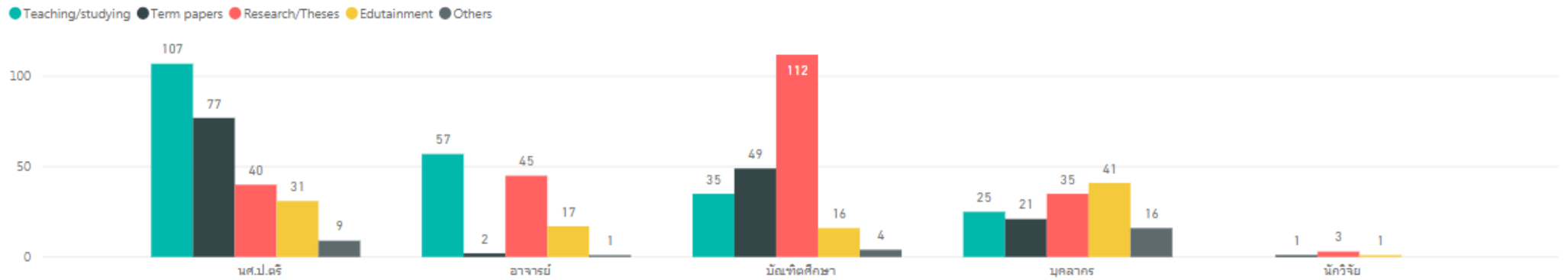
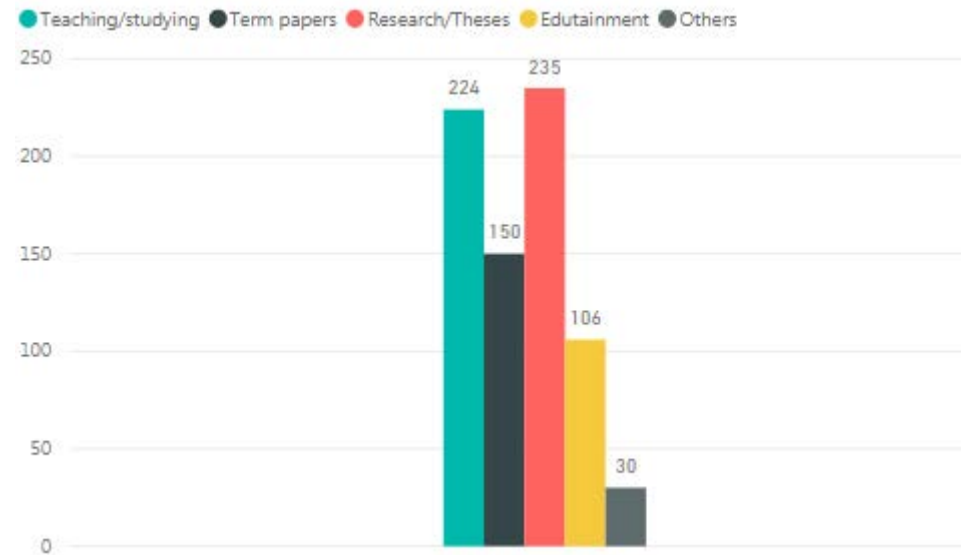
### 2.สถานภาพ



### 3.ความถี่ที่ท่านใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด



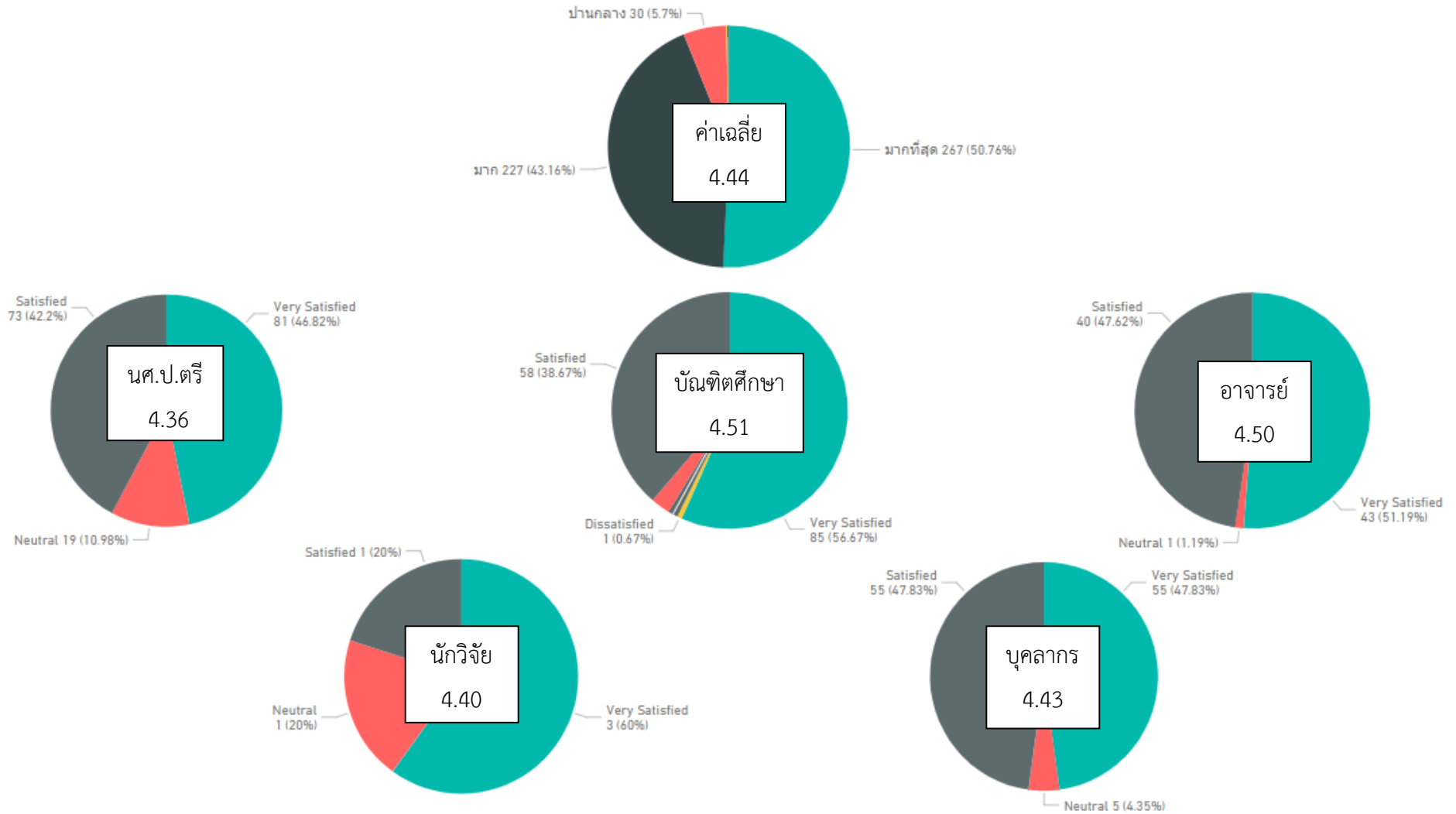
#### 4.วัตถุประสงค์ในการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

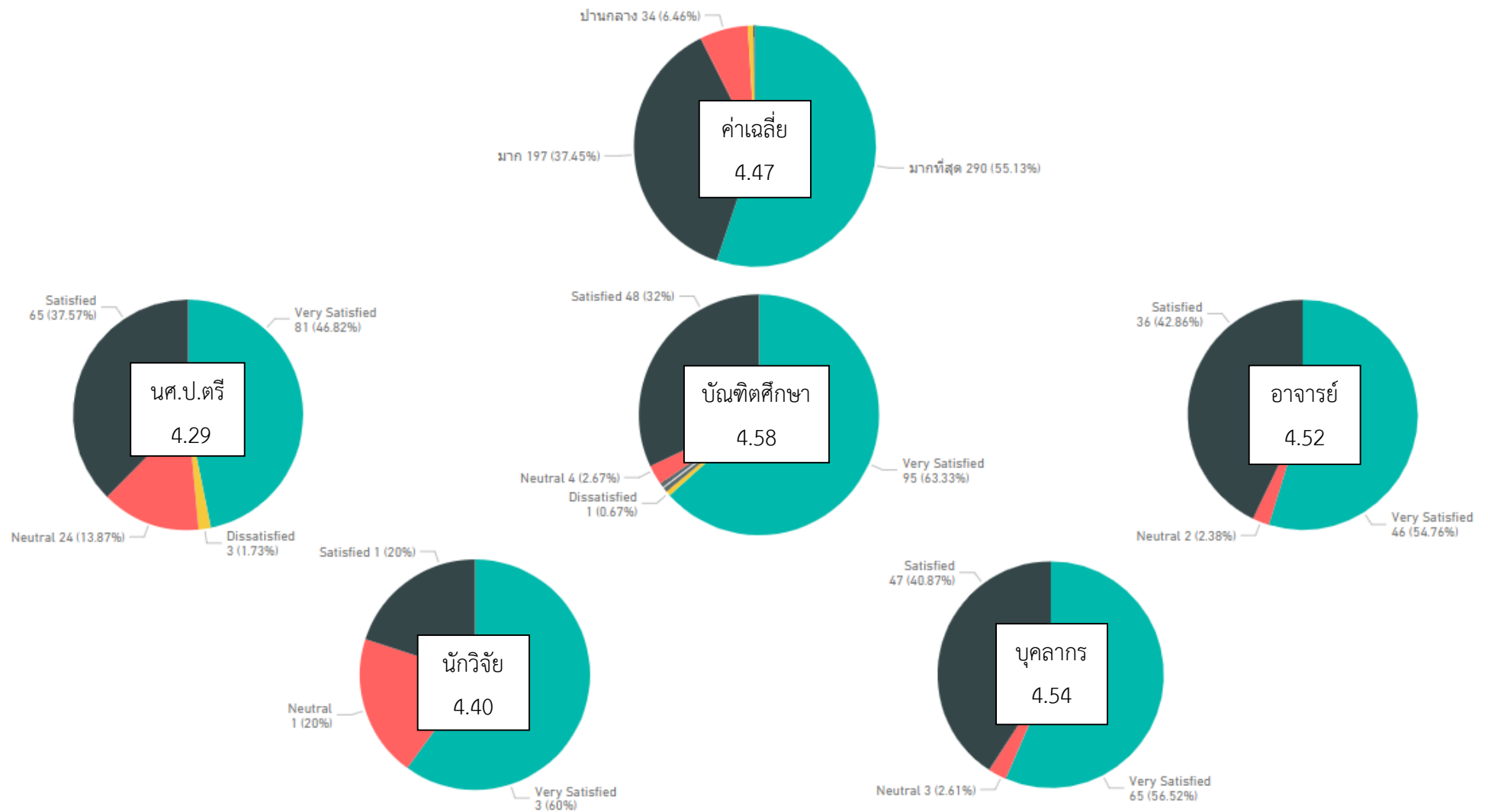
### 1.แบบฟอร์มการขอใช้บริการมีความชัดเจน ใช้งานง่าย

[1. User-friendly application form with clarity] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย ●น้อยที่สุด



## 2. ขั้นตอนการเข้าใช้ สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน

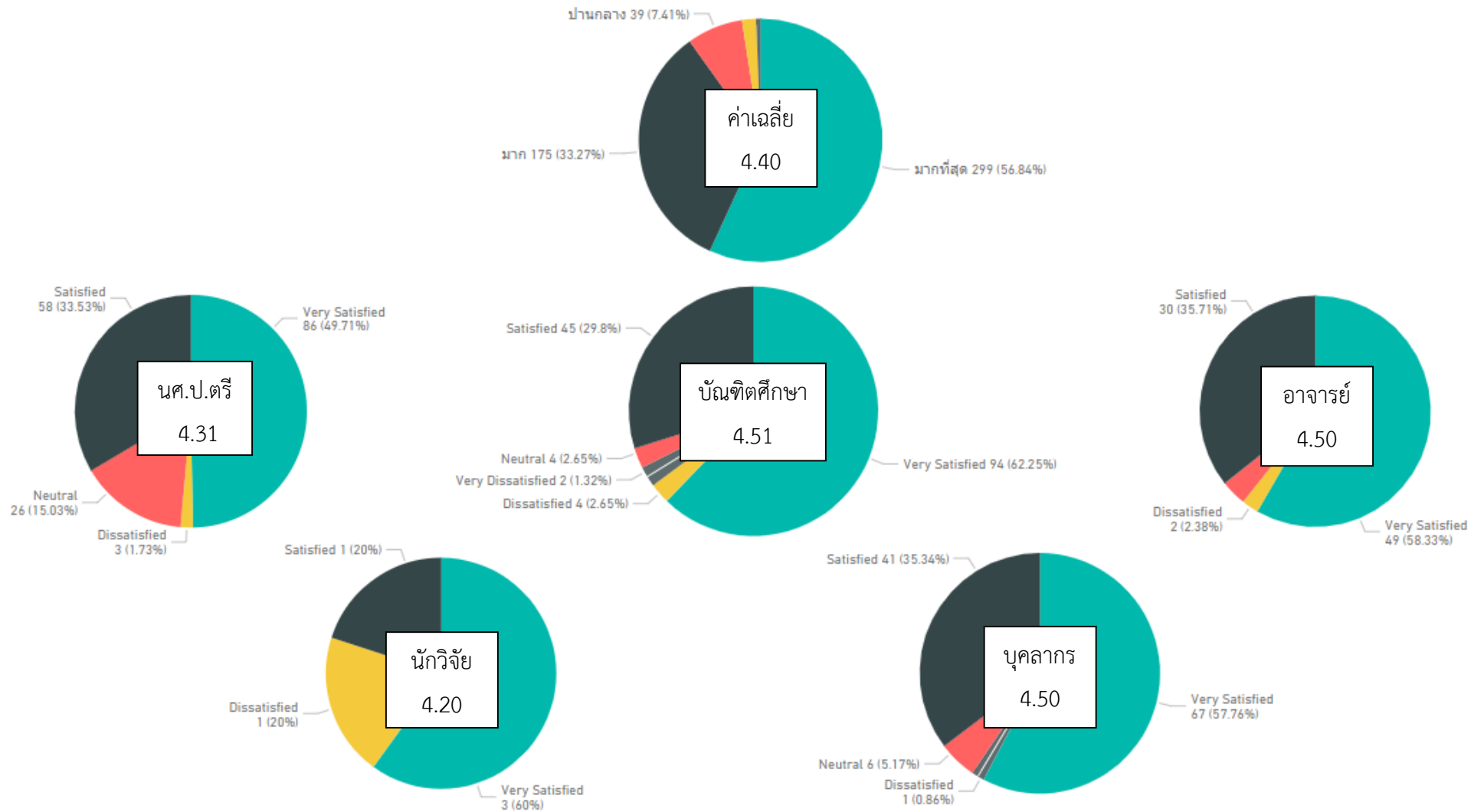
[2. Pesto, convenient, and practical process for service request] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย ●น้อยที่สุด



### 3.มีการแจ้งถึงสาเหตุกรณีที่ไม่ได้รับหนังสือตามคำขอใช้บริการ

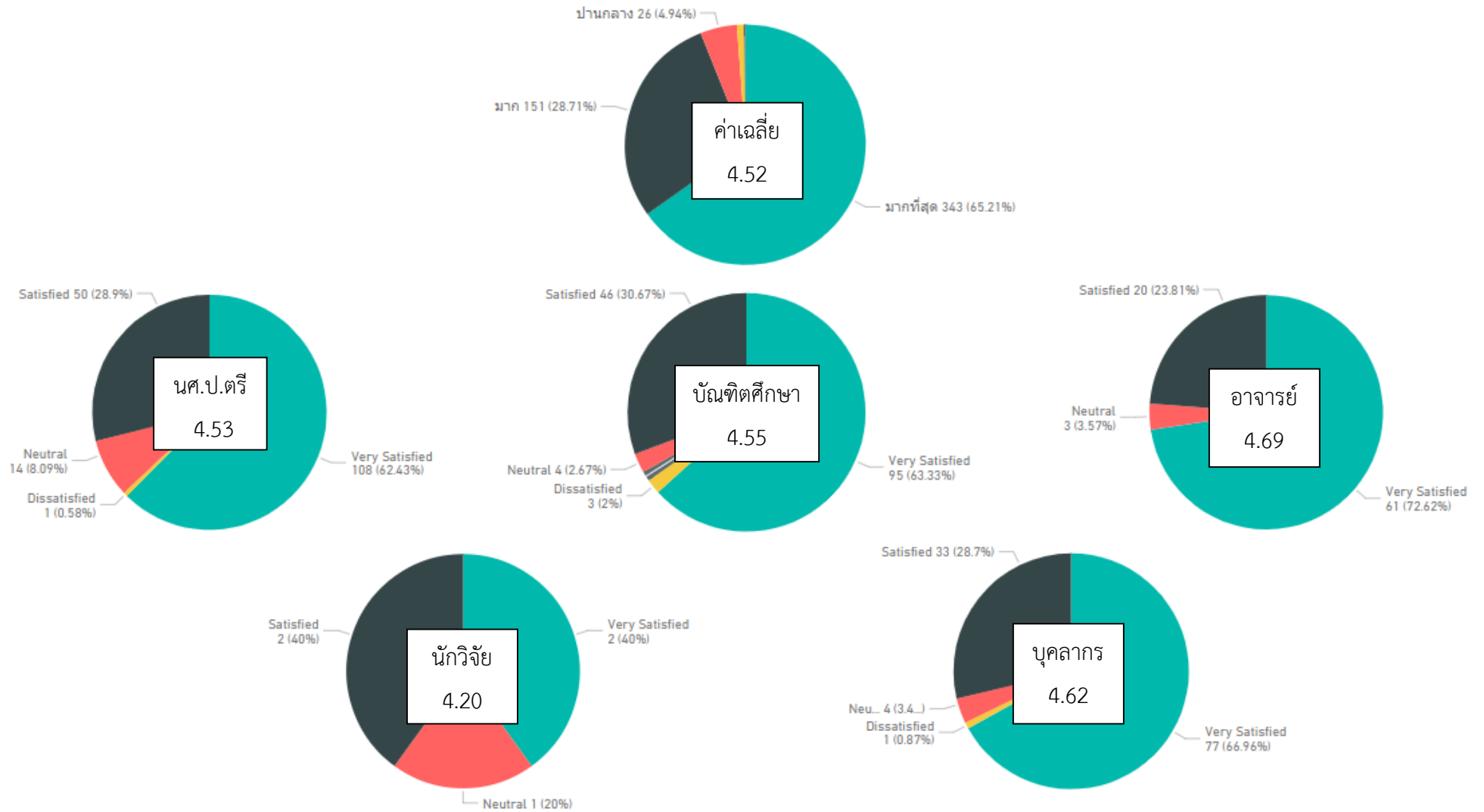
[3. Notification given in case of 'Not Receiving Book(s)']

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด



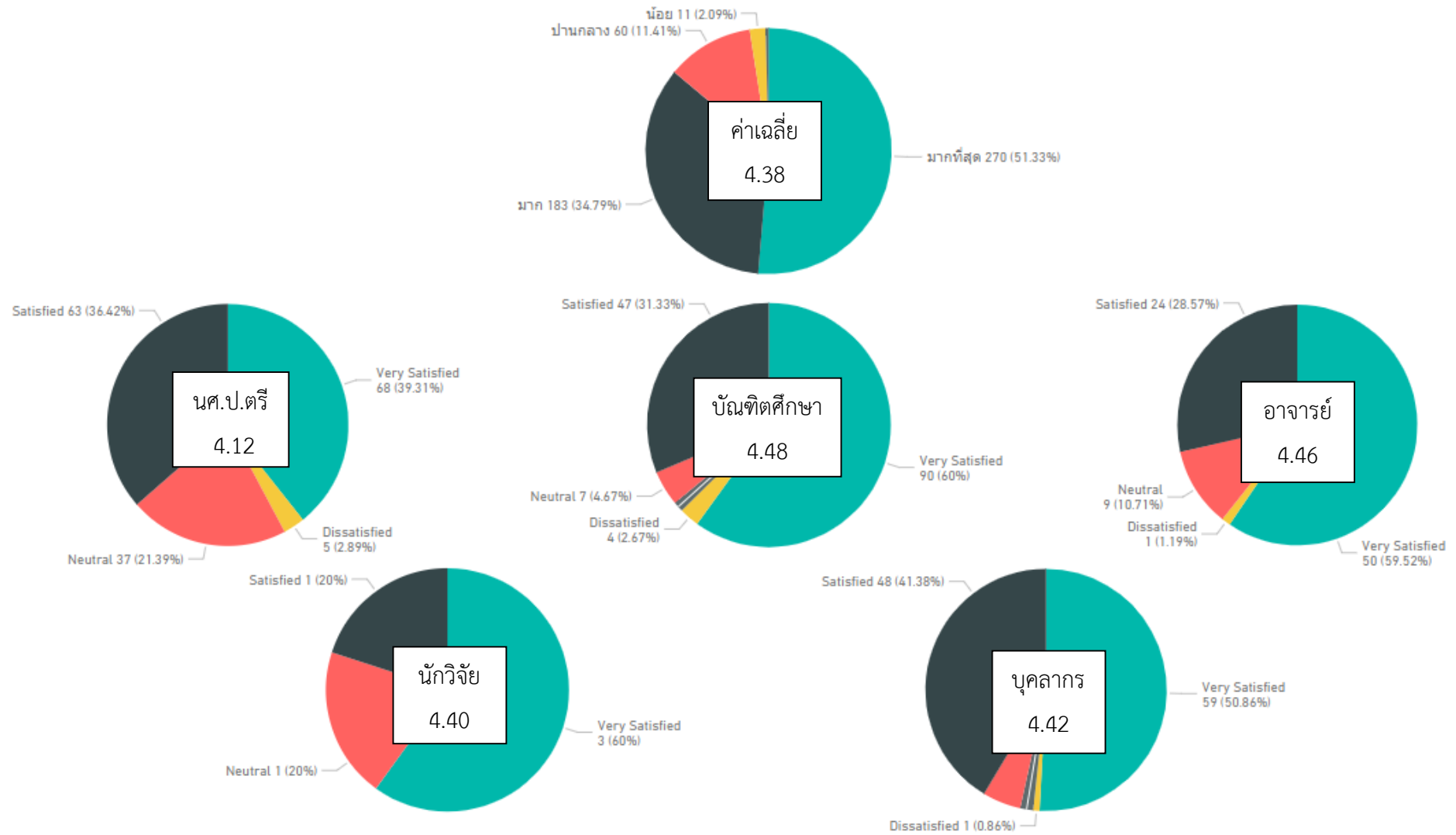
#### 4.มีการแจ้งผู้ใช้บริการให้มารับตัวเล่มที่ห้องสมุดทุกครั้ง

[4.Notification given for receiving book(s) at a library] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย ●น้อยที่สุด



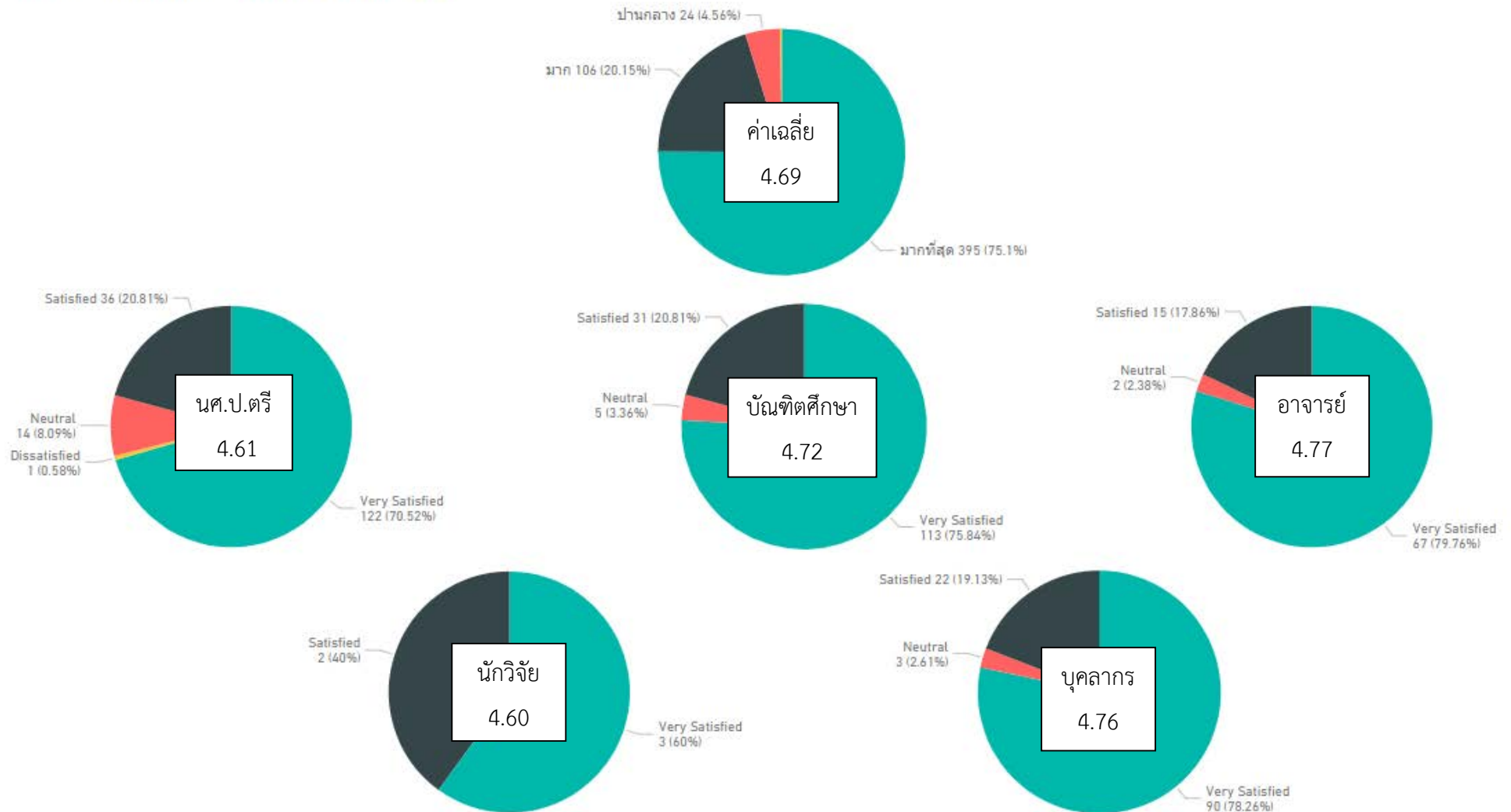
## 5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

[5.Appropriate time for the book delivery service] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย ●น้อยที่สุด



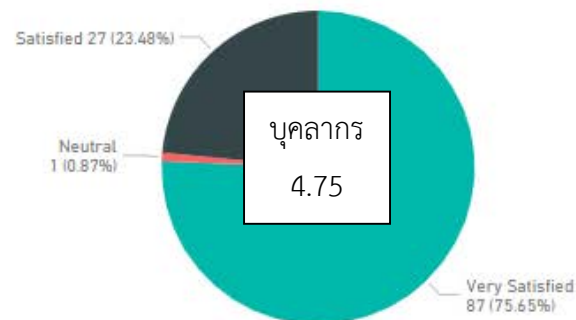
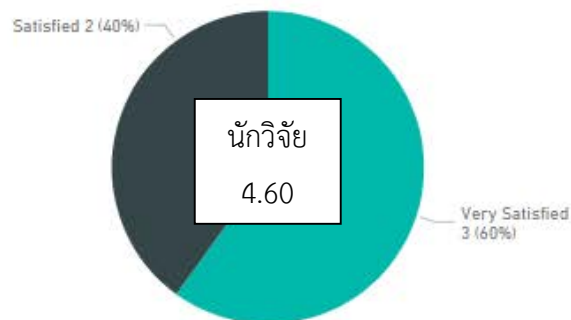
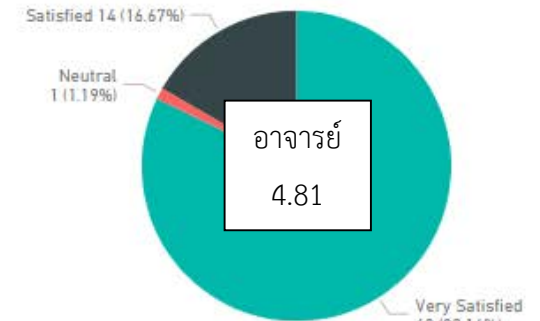
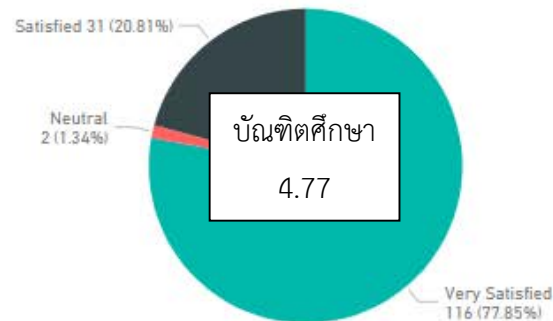
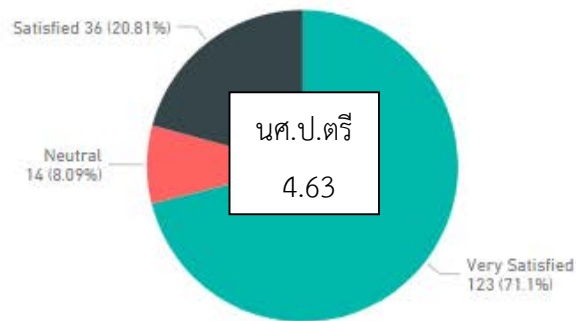
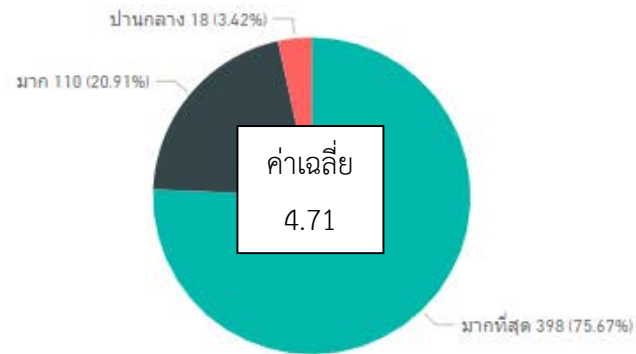
## 6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี(จุดที่รับตัวเล่ม)

[6.The overall Q&A service at Helpdesk] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย



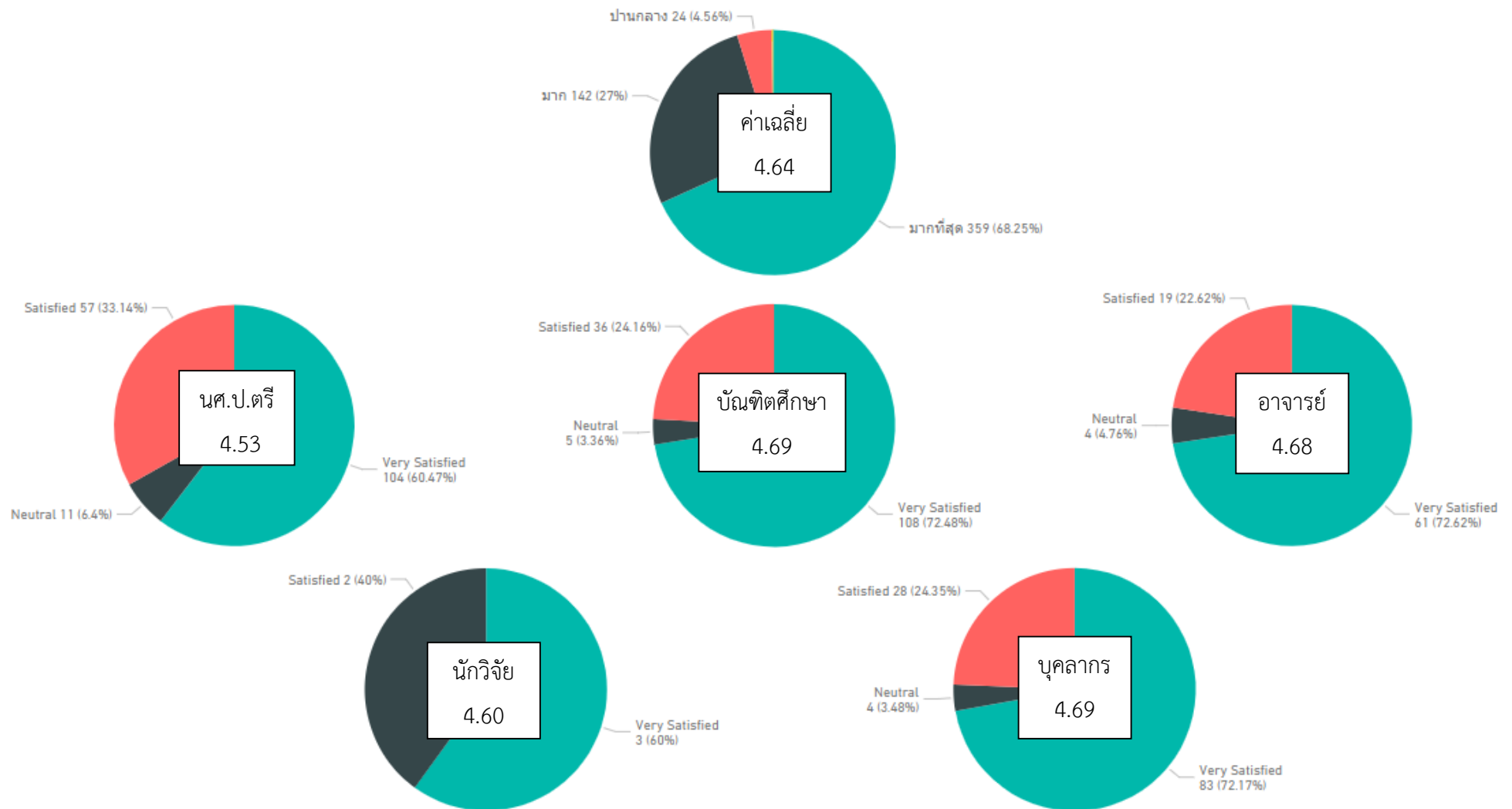
## 7.เจ้าหน้าที่จัดส่งตัวเล่มได้ถูกต้องตามคำขอใช้บริการ

[7. Completely received book(s) as requested] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง



## 8. ความพึงพอใจในภาพรวมของบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด

[8.The overall satisfaction of the Book Delivery Service provided by MULK... มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย



### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

ความคิดเห็น
<b>การบริการ</b>
เป็นสิ่งที่ดีที่สุด, ชอบเป็นการบริการที่ดี, ดีครับ, ชอบคุณที่มีการบริการแบบนี้, ชอบๆ, ดีมากครับ ผมพอใจ, มีบริการที่ดี, พอใจมากครับ ชอบคุณมากครับ, พอใจมากครับ, ชอบคุณครับ, บริการดี ชอบที่สามารถยืมหนังสือจากห้องสมุดต่างคณะในมหิดลได้, ดีแล้ว ที่มีกิจกรรมยืมระหว่างห้องสมุด, ดีมากค่ะ สะดวกดีมาก, ดีมากค่ะ ชอบบริการนี้ค่ะ, ขึ้นชอบเป็นบริการที่ดี, ดีมาก
สะดวก รวดเร็ว เป็นการบริการที่ดี อยากให้มีต่อไปค่ะ, ชอบ ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง, ชอบคุณการบริการดีๆ ทำให้สะดวก และไม่ต้องเสียเวลาในการไปยืมหนังสือด้วยตนเอง, มีความสะดวกมากค่ะ, สะดวกมากค่ะ, รวดเร็วดีค่ะ, ดีมากค่ะ รวดเร็ว, สะดวกมากครับ ไม่ต้องเดินทางไปด้วยตนเอง ประหยัดค่าใช้จ่าย,
อยากให้มียืมบริการยืมระหว่างห้องสมุดต่อไปค่ะ, อยากให้ดำเนินการต่อไปครับ ทำให้มีสื่อ/หนังสือเป็นฐานข้อมูลที่ใช้ศึกษามากขึ้นครับ, เป็นบริการที่ดี อำนวยความสะดวกสบาย แต่บางครั้งรู้สึกวุ่นวายเกินไป, ขอให้คงความมีมาตรฐานต่อไปค่ะ
ยืมวิทยาเขตเมืองกาญจน์ไม่ได้รับเล่ม,
อยากให้เพิ่ม ห้องสมุดโรงเรียนกายอุปกรณ์สิรินธร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เข้าไปในระบบ Delivery เนื่องจากอยู่ตรงพื้นที่หอเจ้าพระยา นอกศิริราช อาจจะเข้ามารับไม่ทัน
<b>ระยะเวลา</b>
หนังสือที่ขอยืมต่างคณะได้ค่อนข้างเร็ว, บางเล่มได้เร็วภายใน 2 วันหลังยืม บางเล่มต้องรอ 5 วัน ทำการทั้ง ๆ ที่ยืมจากศูนย์เดียวกัน
ไม่ต้องเสียเวลา แต่อาจต้องรอการจัดส่ง, จัดส่งช้า บางครั้งเช็คแล้วว่ายืมแต่ยังไม่ได้รับ ระยะเวลารอหนังสือนานมาก, ใช้เวลาประมาณหนึ่งสัปดาห์ว่าที่หนังสือจะมาถึงห้องสมุด ถือว่านานเหมือนกันแต่ถ้าไม่ได้รับใช้หนังสือก็ถือว่าไม่มีปัญหาอะไรค่ะ โดยรวมพอใจมากค่ะ, ระยะเวลาในการรอรับหนังสือค่อนข้างล่าช้า ยาวนานเกินไป ไม่ทันเวลาใช้งาน, ระยะเวลาในการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดใช้เวลานานเกินไป, ระยะเวลาจัดส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดค่อนข้างช้า แม้จะอยู่ภายในเขตเดียวกัน ควรจะใช้เวลาประมาณ 1-2 วัน, บางเล่มได้ช้ากว่ากำหนดมากและไม่มีการแจ้งว่าเหตุใดหนังสือจึงได้ล่าช้ากว่าที่กำหนด
<b>ระบบให้บริการ</b>
ระบบสนับสนุนการยืมคืนทั้งที่จุดรับตัวเล่มและระหว่างห้องสมุดดีมากค่ะ
ไม่ทราบสถานะระหว่างการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น อยู่ระหว่างการส่ง หรือ มีเหตุที่ทำให้การส่งล่าช้า

### ความคิดเห็น

การเข้าถึง web ค่อนข้างยากและช้ามาก

ไม่เห็นการแจ้งเตือนในการมารับหนังสือทางอีเมลล์

### บุคลากร

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมากค่ะ ใส่ใจผู้เข้าใช้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ, ให้บริการดีมาก, เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ดีมาก มีใจบริการ เต็มไปด้วยความช่วยเหลือ, เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีทุกท่านค่ะ, เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากค่ะ, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจมากค่ะ, เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ให้คำปรึกษาดีมากค่ะ, บุคลากรสนับสนุนการยืมคืนทั้งที่จุดรับตัวเล่มและระหว่างห้องสมุดดีมากค่ะ, เจ้าหน้าที่บริการดีทุกคนค่ะ, เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก

แม้จะขาดบุคลากรก็สามารถแก้ปัญหาการบริการได้ มีความตั้งใจให้บริการมาก

พี่ที่ LIKA ดีมาก ไม่มีที่ติเลย บริการดีดี, พี่ตริงให้บริการดี, ขอชื่นชมคุณอริยะเป็นผู้ที่ตั้งใจทำงาน และทำงานได้รวดเร็ว ทำให้ประทับใจในการบริการส่งหนังสือ อยากให้แจ้งคุณอริยะว่ามีคนชื่นชมการทำงาน

### ข้อเสนอแนะ

### การบริการ

ขอให้มีการพัฒนาบริการนี้ต่อไปเรื่อยๆ นะครับ

### ระยะเวลา

อยากให้ลดระยะเวลาในการรอหนังสือจากการยืมระหว่างห้องสมุด ควรมีตารางเข้ามาส่งหนังสือจากห้องสมุดว่าจะมาส่งได้ในแต่ละweek, อยากให้จัดส่งให้เร็วกว่านี้

### ระบบให้บริการ

ควรมีบริการจองผ่านเคาน์เตอร์ด้วย และมีการกำหนดเวลาชัดเจน เช่น รับเรื่องกี่โมงและจะส่งอีกครั้งกี่โมง เป็นต้น

อยากให้มีการติดตามการขนส่งหนังสือคะ จะได้ทราบว่าหนังสืออยู่ที่ไหนและจะสามารถระบุวันที่รับหนังสือได้ตรงเวลากว่านี้, อยากให้มีการแจ้งตอบรับผ่าน e-mail ตอนที่มีการส่งเรื่องยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด จะได้ทราบว่าเจ้าหน้าที่รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว ไม่ต้องโทรสอบถามในกรณีใช้เวลาหลายวัน,

### ข้อเสนอแนะ

อยากให้ลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลหนังสือ, ผู้ขอยืม ในขณะที่เข้าระบบบริการ เพราะหลายครั้งที่ต้องยืมหนังสือหลายเล่ม แล้วต้องกรอกข้อมูลใหม่ทุกครั้ง, อยากให้ผู้ยืมที่เป็นสมาชิกห้องสมุดอยู่แล้วไม่ต้องกรอกข้อมูลพื้นฐาน เช่น e-mail , student id, Barcode, เป็นต้น "ขอบคุณมากครับ", อยากให้มีเมนู Book Delivery ในหน้าหนังสือที่เราค้นหา แล้วดึงข้อมูลลงในแบบฟอร์มอัตโนมัติค่ะ (ในส่วนของข้อมูลหนังสือ) ส่วนข้อมูลเราก็กรอกเองปกติ, แบบฟอร์มควรปรับปรุง ไม่ทันสมัย ใช้งานซับซ้อน, อยากให้ลงเว็บไซต์ยืมหนังสือ version ปัจจุบันได้ เพราะใช้งานง่ายและมีemailเตือนเมื่อกรอกข้อมูลแล้ว

ควรมีระบบสื่อสารผ่าน Social media เพื่อให้ทันสมัยมากขึ้น เช่น Line

### บุคลากร

บางครั้งมาส่งหนังสือช้า อยากให้เพิ่มบุคลากรในการส่งหนังสือ

### อื่นๆ

ควรขยายระยะเวลาในการยืม, อยากให้ยืมได้นานกว่านี้

อยากให้เปิดบริการห้องสมุดนานกว่าเดิม และเปิดวันอาทิตย์ด้วยค่ะ (หรือแค่ช่วงสอบก็ได้ค่ะ), อยากให้ห้องสมุดเปิดให้บริการนานขึ้น, เปิดเสาร์อาทิตย์ด้วย, LIKA เวลาเปิดช่วงสอบน้อยไปค่ะ

สแกนเข้าออกยาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืม  
ระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

Mahidol Book Delivery

## กรณีได้รับหนังสือ

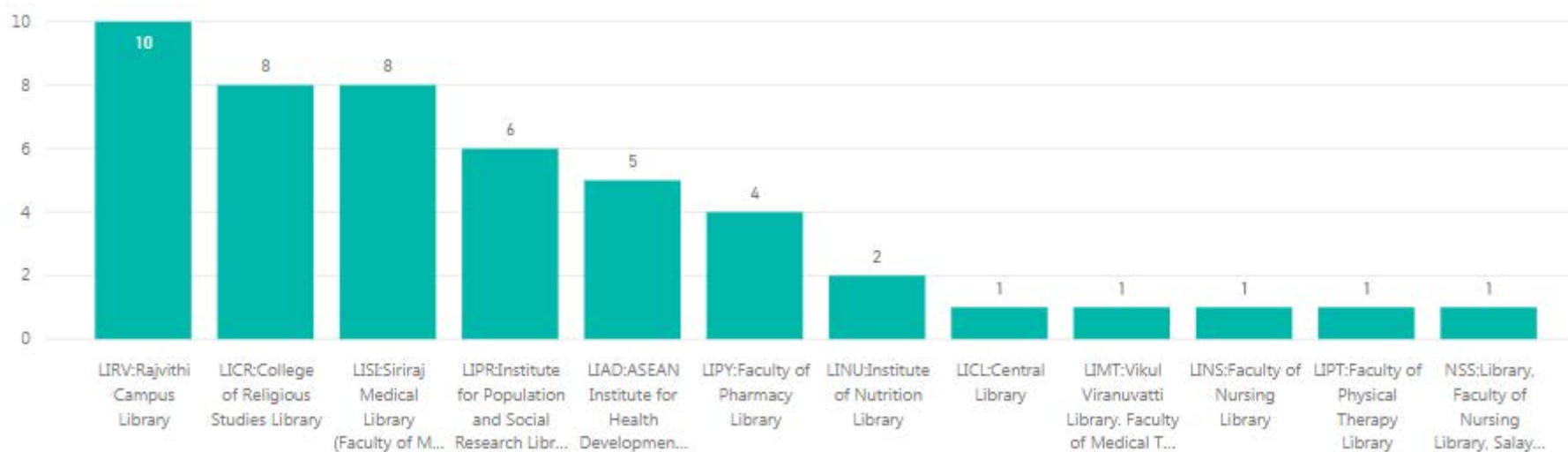
กลุ่มผู้ใช้บริการ

ชาวต่างชาติ

ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล Mahidol Book Delivery

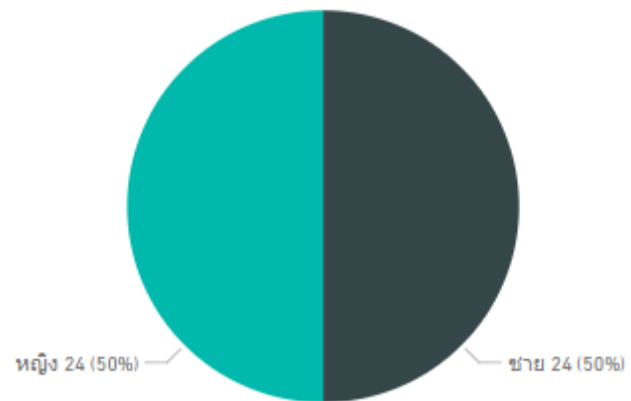
กรณีได้รับหนังสือ กลุ่มผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ

จำนวนการตอบแบบสำรวจ 48 ราย

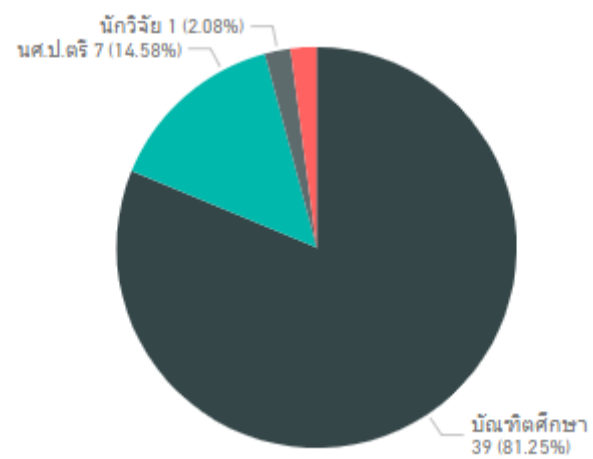


## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

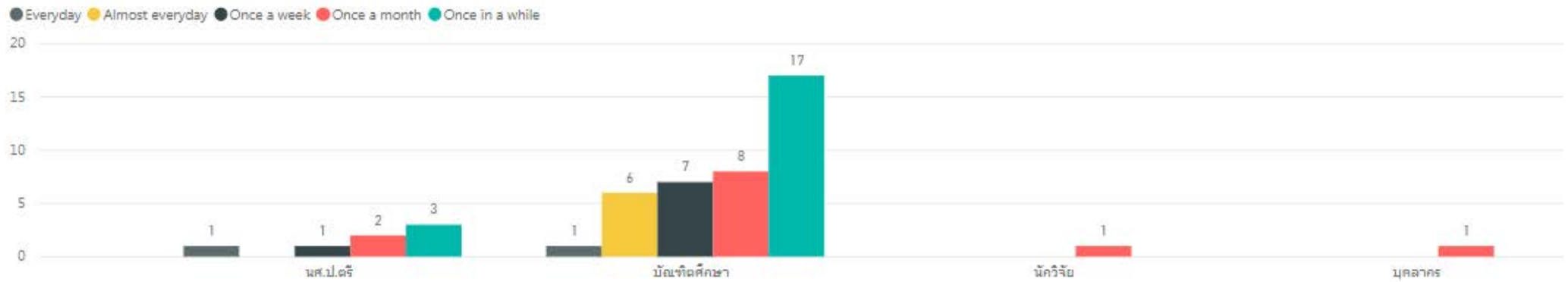
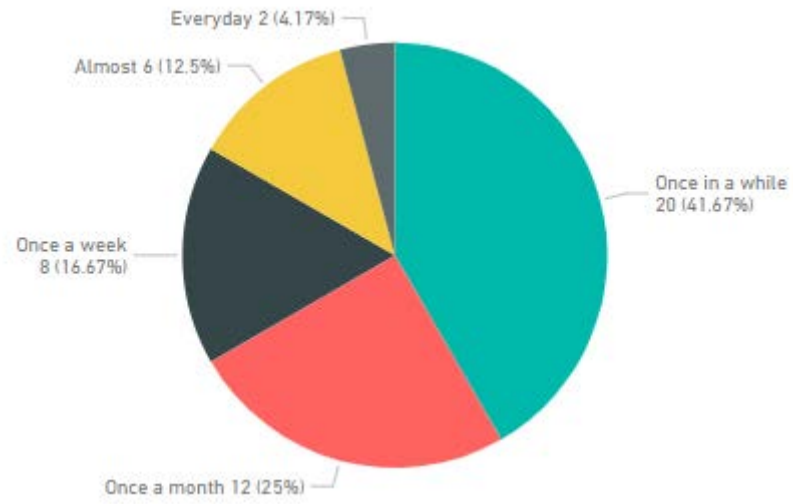
### 1.เพศ



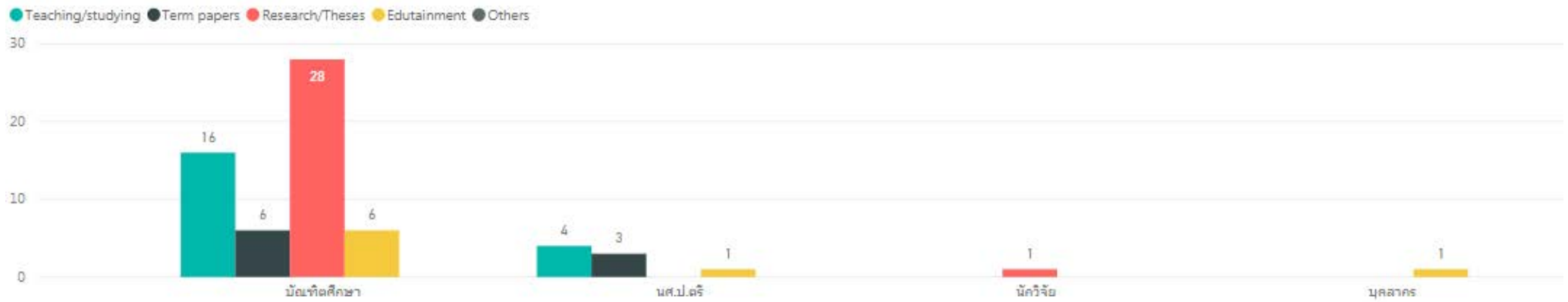
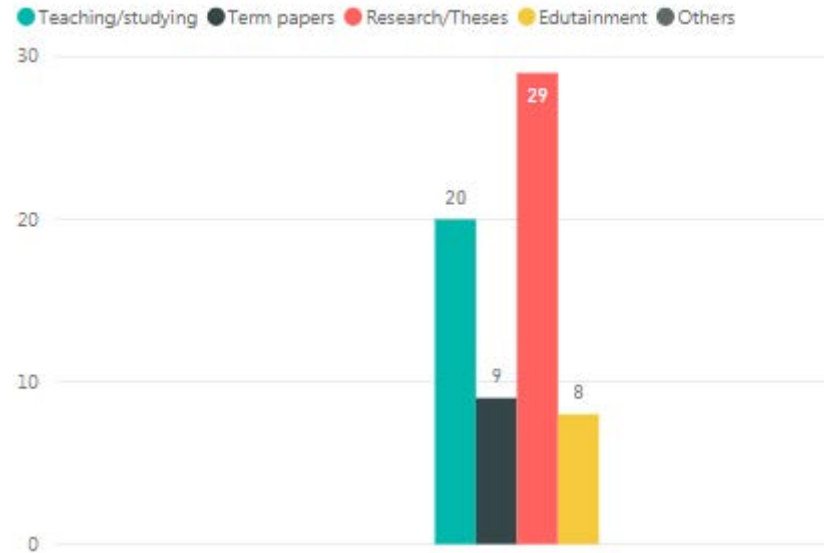
### 2.สถานภาพ



### 3.ความถี่ที่ท่านใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด



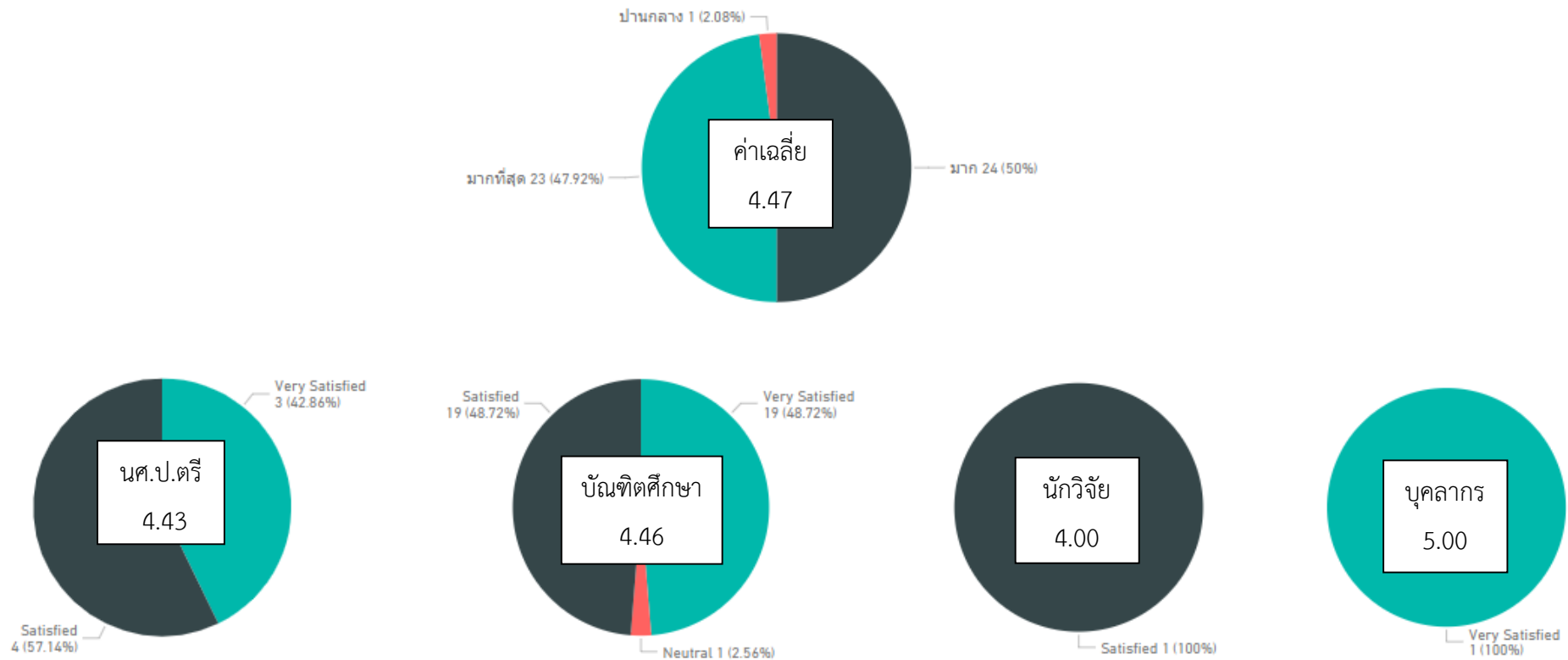
#### 4.วัตถุประสงค์ในการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

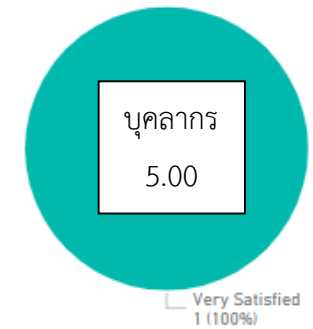
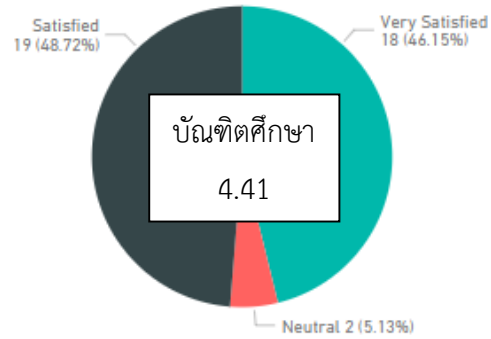
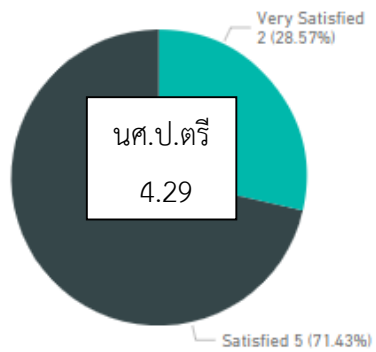
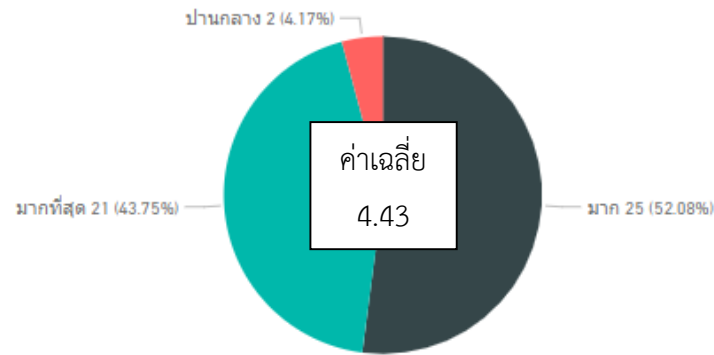
### 1.แบบฟอร์มการขอใช้บริการมีความชัดเจน ใช้งานง่าย

[1. User-friendly application form with clarity] ● มาก ●มากที่สุด ●ปานกลาง



## 2. ขั้นตอนการเข้าใช้ สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน

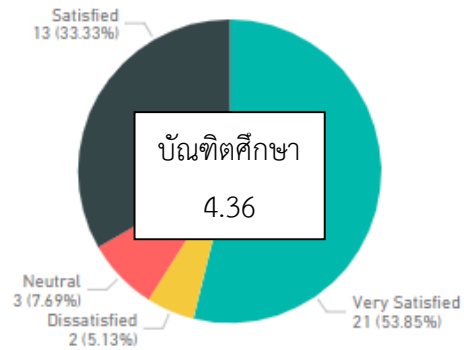
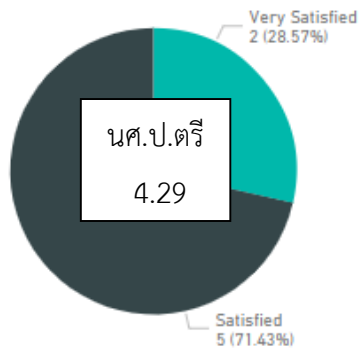
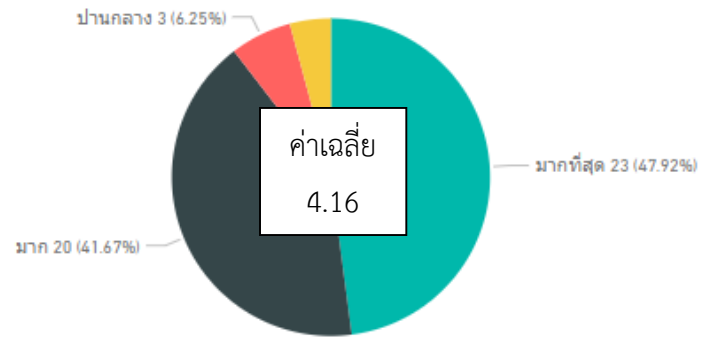
[2. Pesto, convenient, and practical process for service request] ● มาก ● มากที่สุด ● ปานกลาง



### 3.มีการแจ้งถึงสาเหตุกรณีที่ไม่ได้รับหนังสือตามคำขอใช้บริการ

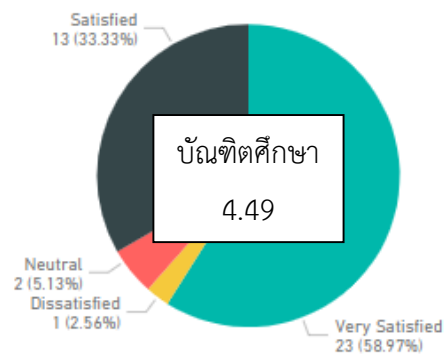
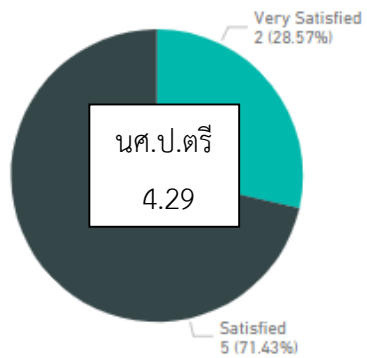
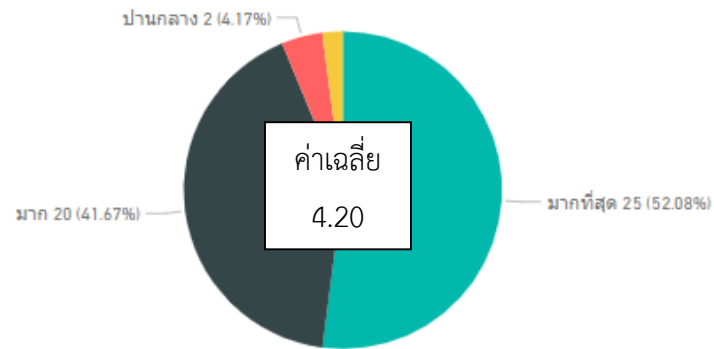
[3. Notification given in case of 'Not Receiving Book(s)']

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย



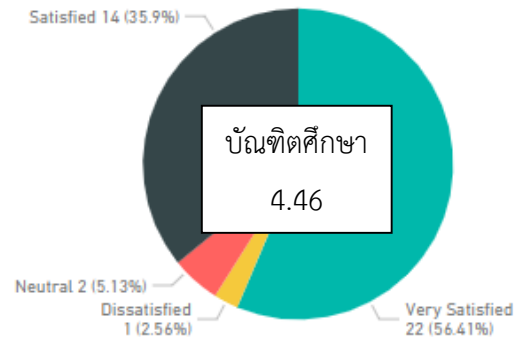
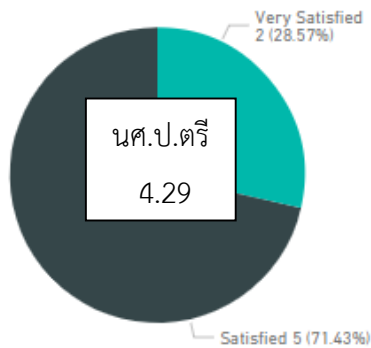
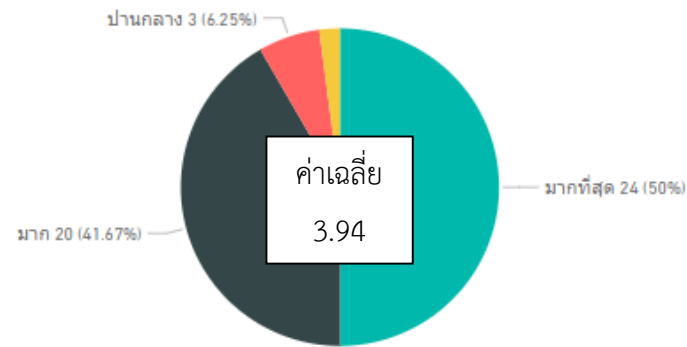
#### 4.มีการแจ้งผู้ใช้บริการให้มารับตัวเล่มที่ห้องสมุดทุกครั้ง

[4.Notification given for receiving book(s) at a library] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย



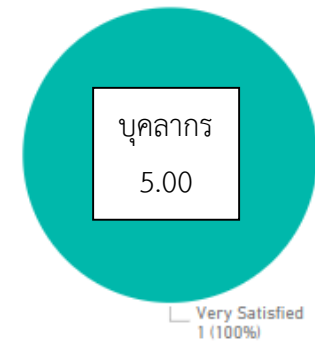
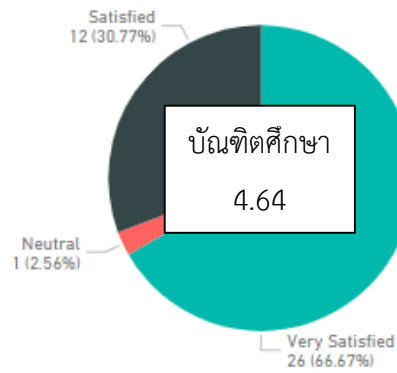
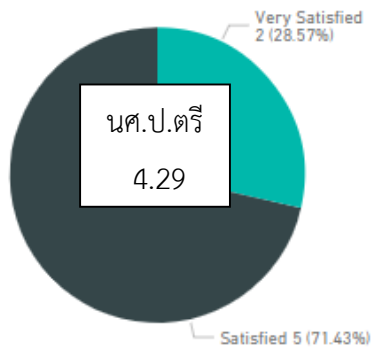
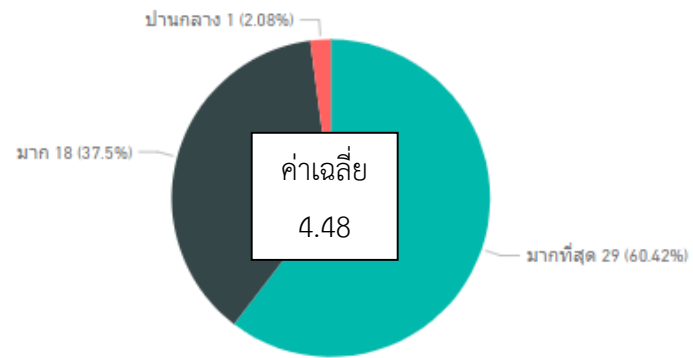
## 5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

[5.Appropriate time for the book delivery service] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย



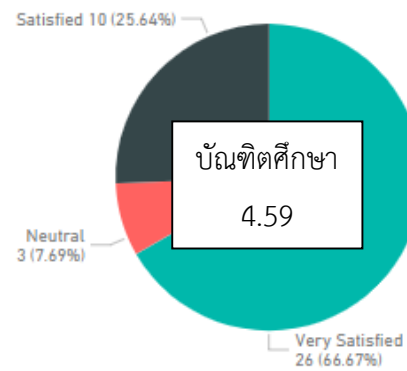
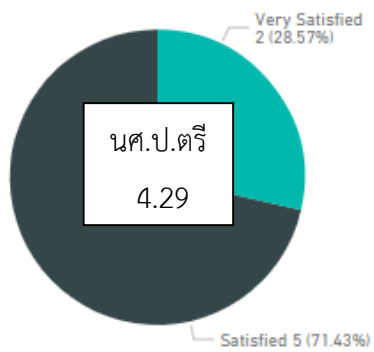
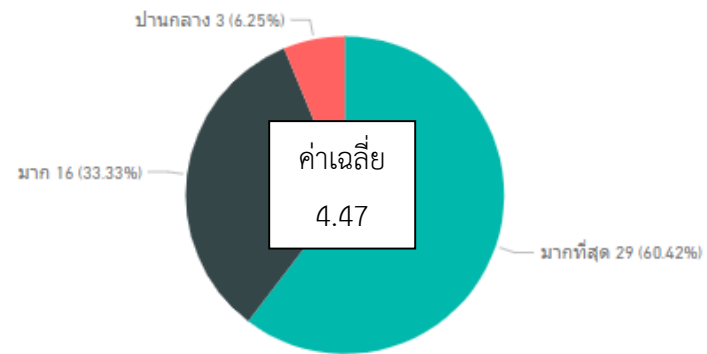
## 6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี(จุดที่รับตัวเล่ม)

[6.The overall Q&A service at Helpdesk] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง ●น้อย



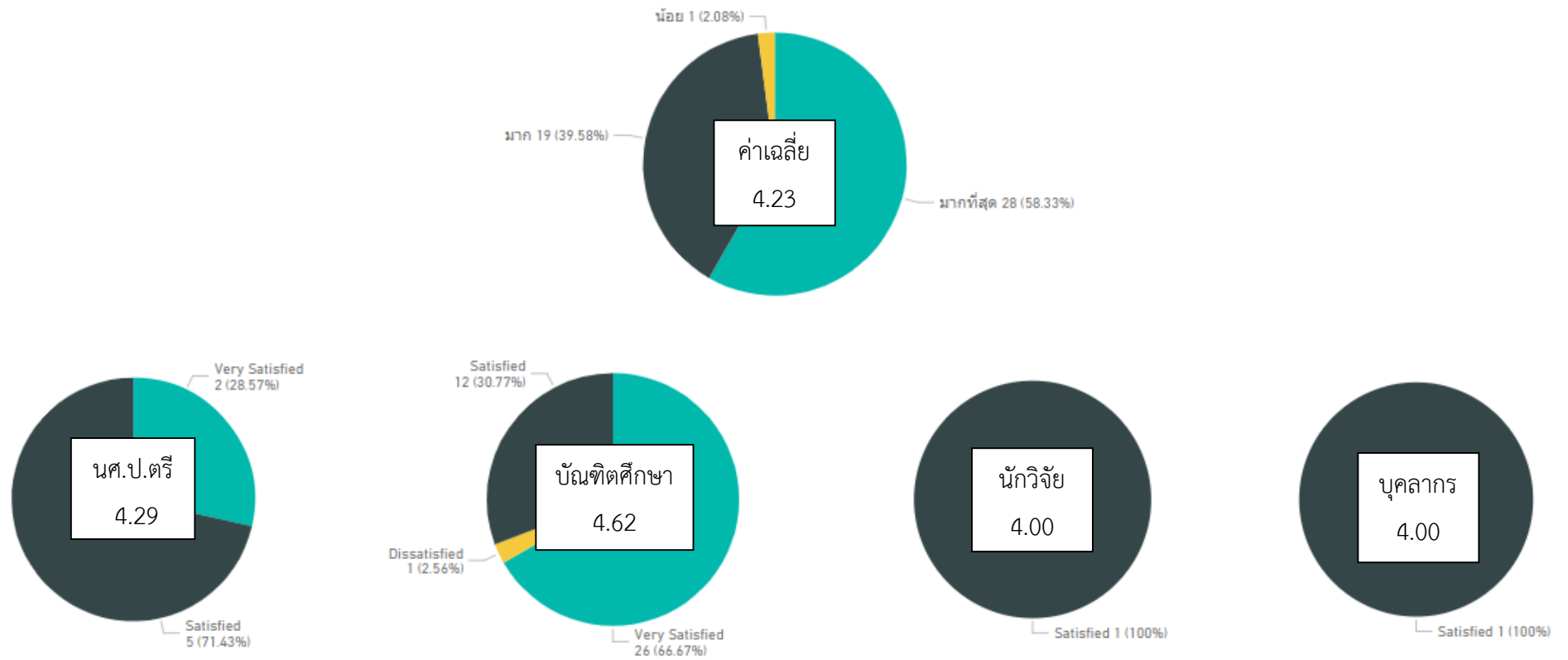
## 7.เจ้าหน้าที่จัดส่งตัวเล่มได้ถูกต้องตามคำขอใช้บริการ

[7. Completely received book(s) as requested] ●มากที่สุด ●มาก ●ปานกลาง



## 8. ความพึงพอใจในภาพรวมของบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด

[8.The overall satisfaction of the Book Delivery Service provided by MULK... ●มากที่สุด ●มาก ●น้อย



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

ความคิดเห็น
<u>การบริการ</u>
All good, No more suggestions, Good service., Good Service, Good!!
Nothing Special
<u>ระยะเวลา</u>
It will be very appreciated if the book could be delivered sooner.
<u>ระบบให้บริการ</u>
Words for us (master students) mostly international students.
Very good system.
<u>บุคลากร</u>
Very good library and librarian
Thank you for every help. The library staff are very kind & helpful, Thanks for the great service! (LINU)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืม  
ระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

Mahidol Book Delivery

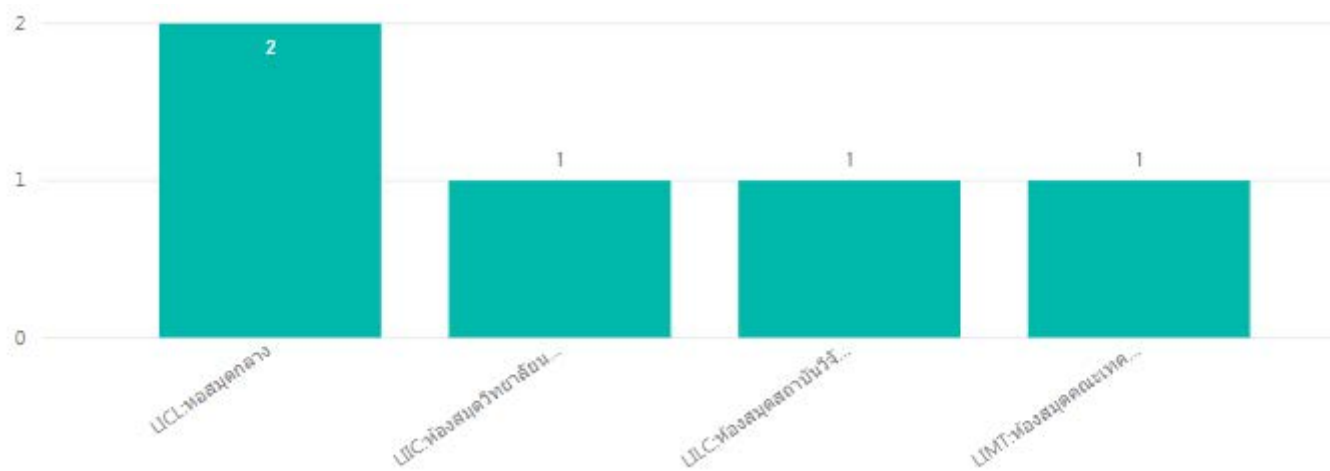
กรณีไม่ได้รับหนังสือ

กลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทย

ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล Mahidol Book Delivery

กรณีไม่ได้รับหนังสือ กลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทย

จำนวนการตอบแบบสำรวจ 5 ราย



นศ.ป.ตรี 1 ราย

บัณฑิตศึกษา 1 ราย

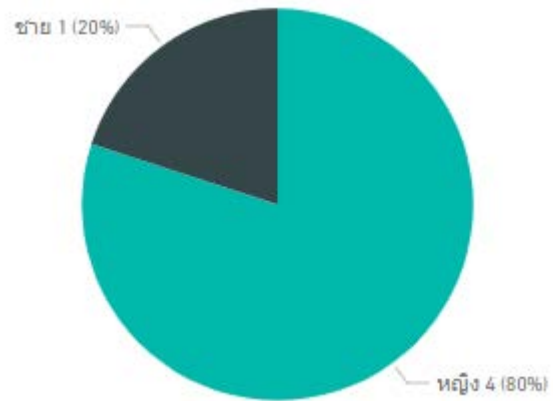
อาจารย์ 1 ราย

นักวิจัย - ราย

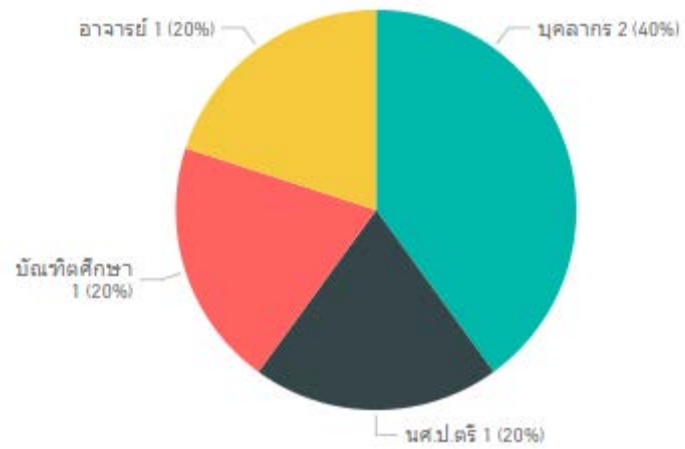
บุคลากร 2 ราย

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

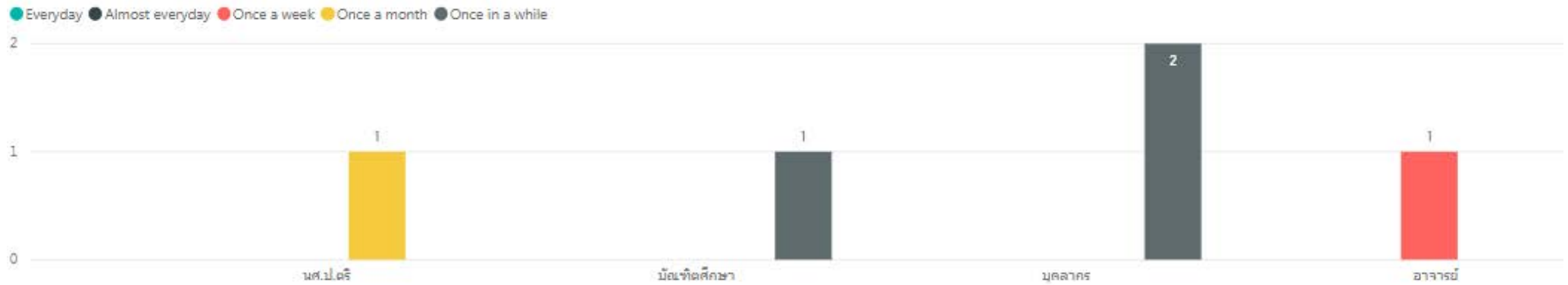
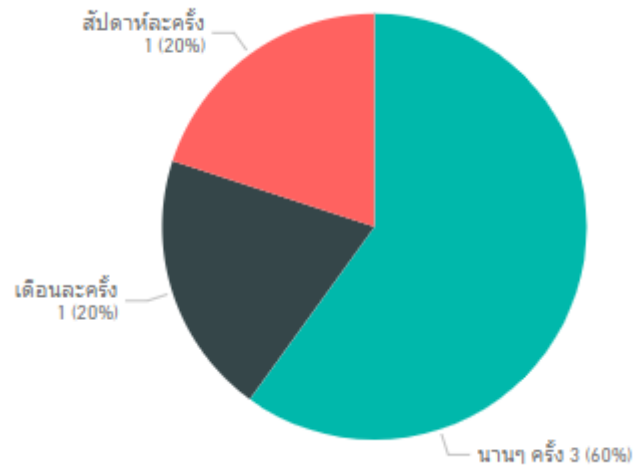
### 1.เพศ



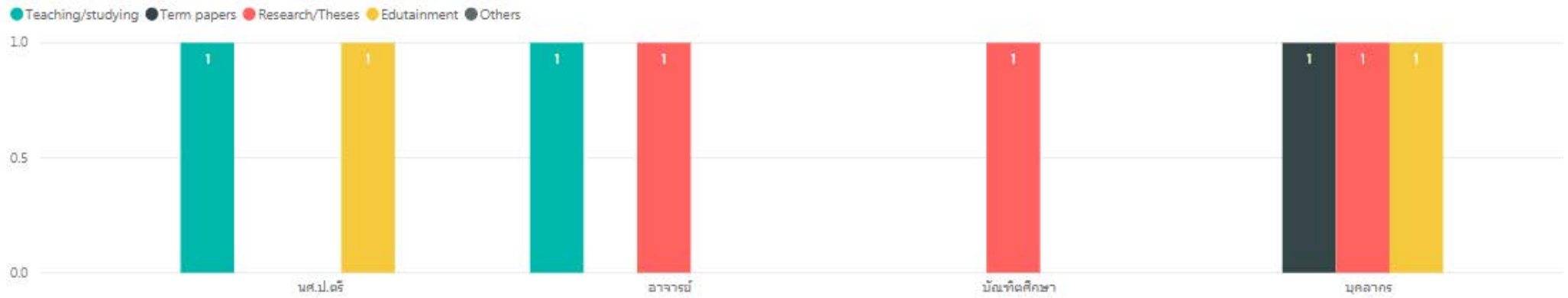
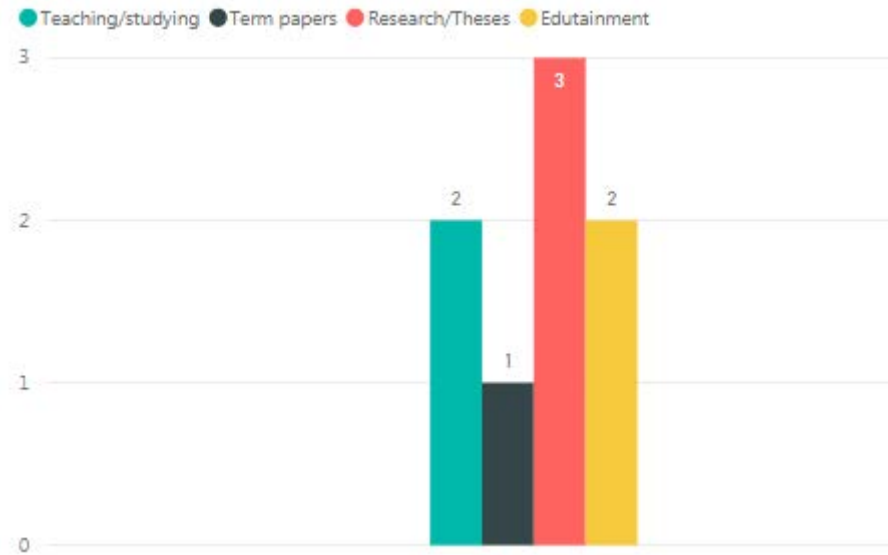
### 2.สถานภาพ



### 3.ความถี่ที่ท่านใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด



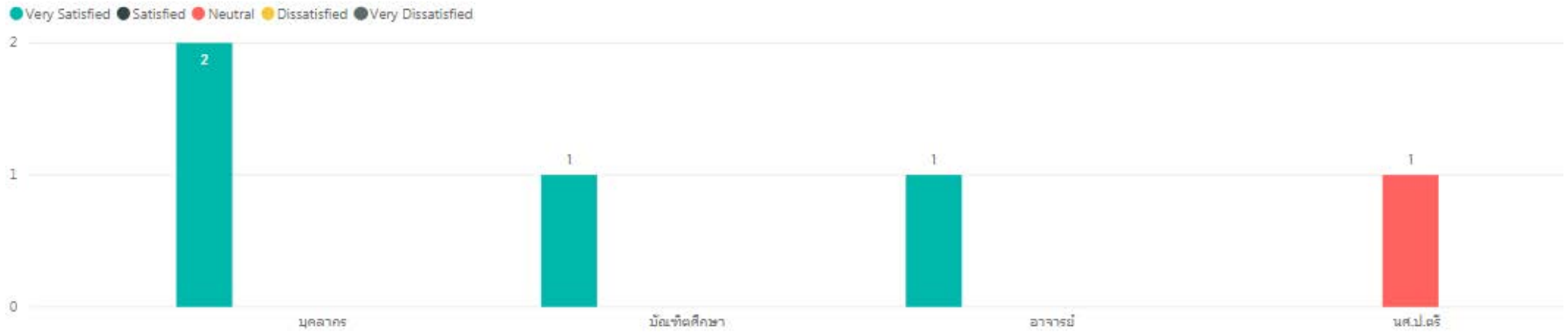
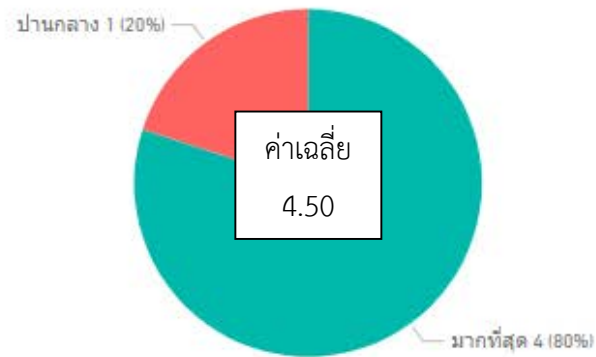
#### 4.วัตถุประสงค์ในการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

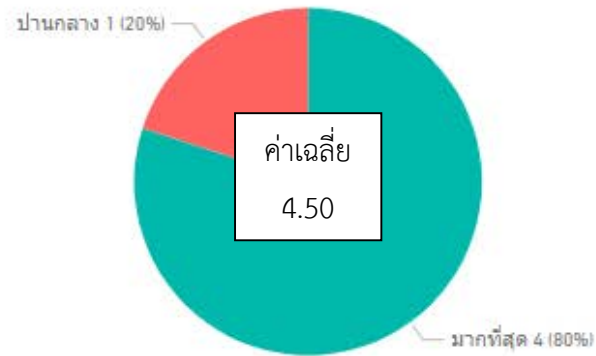
### 1.แบบฟอร์มการขอใช้บริการมีความชัดเจน ใช้งานง่าย

[1. User-friendly application form with clarity] ● มากที่สุด ● ปานกลาง



## 2. ขั้นตอนการเข้าใช้ สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน

[2. Pesto, convenient, and practical process for service request] ● มากที่สุด ● ปานกลาง



● 2.2Very Satisfied ● Count of 2.2satisfied ● 2.2Neutral ● Count of 2.2Dissatisfied ● Count of 2.2Very Dissatisfied



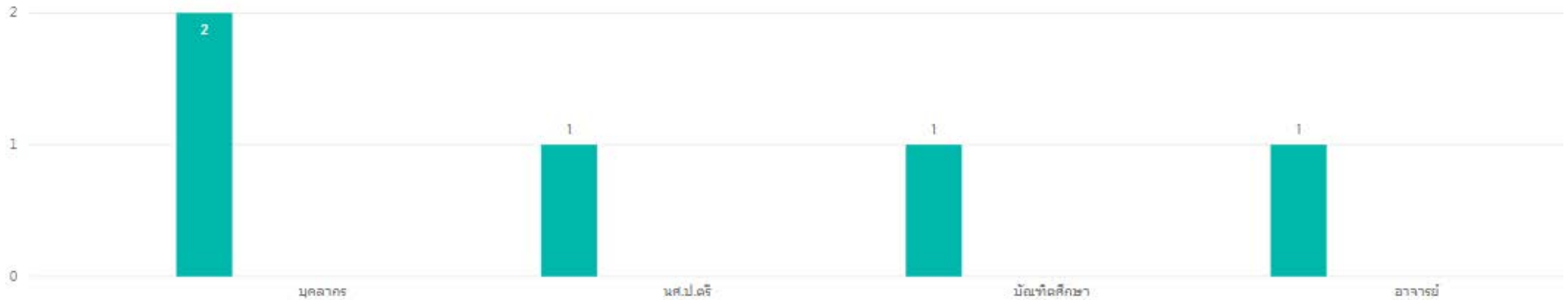
### 3.มีการแจ้งถึงสาเหตุกรณีที่ไม่ได้รับหนังสือตามคำขอใช้บริการ

[3. Notification given in case of 'Not Receiving Book(s)'] ● มากที่สุด



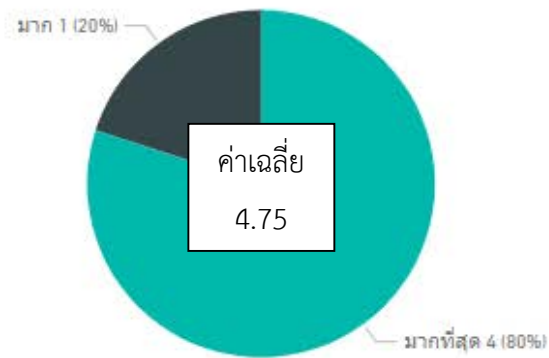
มากที่สุด 5 (100%)

● 2.3Very Satisfied ● Count of 2.3satisfied ● Count of 2.3Neutral ● Count of 2.3Dissatisfied ● Count of 2.3Very Dissatisfied

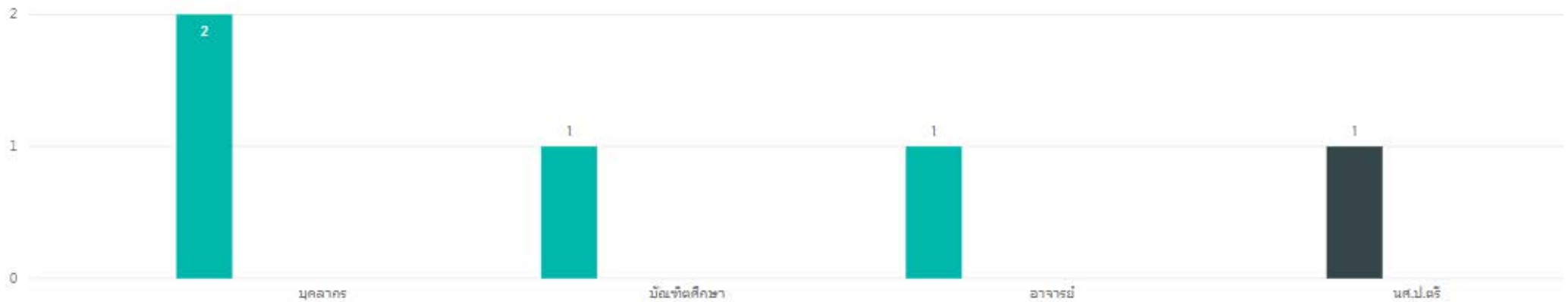


#### 4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

[4.Appropriate time for the book delivery service] ●มากที่สุด ●มาก

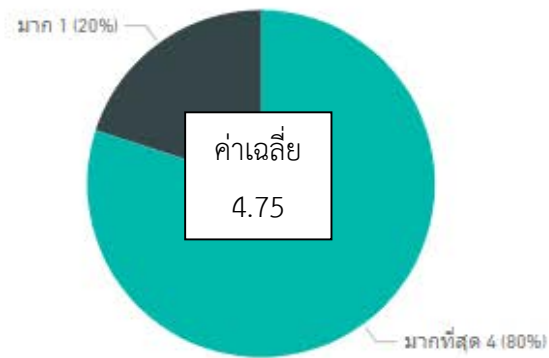


● 2.4Very Satisfied ● 2.4satisfied ● Count of 2.4Neutral ● Count of 2.4Dissatisfied ● Count of 2.4Very Dissatisfied

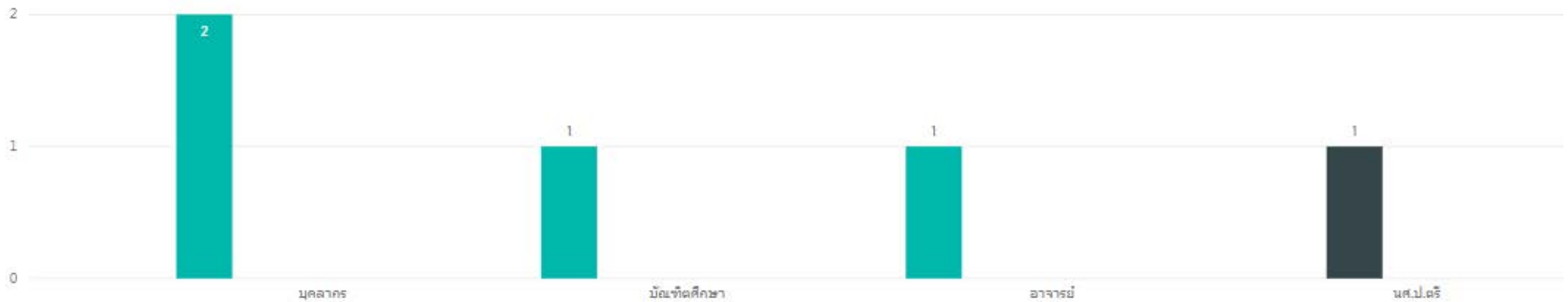


## 5.ความพึงพอใจในภาพรวมของบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด

[5.The overall satisfaction of the Book Delivery Service provided by MULK... ●มากที่สุด ●มาก



● 2.5Very Satisfied 
 ● 2.5satisfied 
 ● Count of 2.5Neutral 
 ● Count of 2.5Dissatisfied 
 ● Count of 2.5Very Dissatisfied



### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

#### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

##### ระบบให้บริการ

อยากให้มีการระบุกรณีมีบางหน่วยงานที่ไม่ได้เข้าร่วมในระบบ Delivery เนื่องจากถ้าระบบให้กรอกข้อมูลหน่วยของหนังสือ แต่ไม่มีชื่อหน่วยงานนั้นใน List รายการ ทำให้ไม่สามารถทำตามขั้นตอนได้อย่างชัดเจนค่ะ ทำให้เข้าใจว่าในระบบบริการยังไม่ได้ใส่รายชื่อหน่วยงานนั้นค่ะ ขอขอบคุณค่ะ

คิดว่าน่าจะเขียนยืมจากห้องสมุดเดียวกันได้มากขึ้น เช่น 2-3เล่ม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืม  
ระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

Mahidol Book Delivery

ภาคผนวก

No.	Library code	Library name	Staff Name			Staff
			No.1	No.2	No.3	
1	LIAD	ASEAN Institute for Health Development Library	สุรัสวดี	อริสา		2
2	LICE	Contemplative Education Center Library	ศศิธร จำปาไตร			1
3	LICF	National Institute for Child and Family Development Library	ทัชธิมากรณ์ เกาะกิ่ง			1
4	LICL	Central Library	วนิดา จิระเดชากร	วิชาดา บุญจันทร์กุล		2
5	LICR	College of Religious Studies Library	ตริ้งจิตร รุ่งมะลิ่ง			1
6	LIEN	Associate Professor Boonchana Klankamsorn. Faculty of Environment and Resource Studies Library	ศศินาฏ ศรีคง	ปิยธิดา มงคลเนตร์	โชติกา แจ้งเจริญกิจ	3
7	LIGJ	Golden Jubilee Medical Center Mahidol University Library	ธนะเมศร์ เซาว์จินดารัตต์			1
8	LIIC	Mahidol University International College Library	ธัญญ์ณลิน สิริเพชรชัยกุล			1
9	LIKA	Mahidol University Kanchanaburi Campus Library	กาญจนาถ เสาวกุล	ณัฐิกา ชีเจริญ		2
10	LILA	Faculty of Liberal Arts Library	รัชนิกร นันทิกกาญจนะ	สิริลาภ วิศาล		2
11	LILC	Research Institute for Languages and Cultures of Asia Library	กาญจน์ศิริ พูนทอง	นัทธมน ขุนพรหม		2
12	LIMS	Jiew Bangsue, Music Library	กิตติมา ธาราธีรภาพ	อภิรมย์ คุ่มทรัพย์		2
13	LIMT	Vikul Viranuvatti Library. Faculty of Medical Technology	ขวัญเรือน คิดประเสริฐ	ธัญญ์รัตน์ เทียนชัยเกิด ศิลป์	อุบลพันธ์ ขำสาธิต	3
14	LINA	Mahidol University Nakhonsawan Campus Library	ภาสกร ภมรคุณานนท์			1
15	LINS	Faculty of Nursing Library	นิภาพร เดชะ			1
16	LINU	Institute of Nutrition Library	รุ่งนภา แสงระวี	ปัทมา ปานมีทรัพย์		2

No.	Library code	Library name	Staff Name			Staff
			No.1	No.2	No.3	
17	LIPR	Institute for Population and Social Research Library	เพ็ญพิมล คงมนต์	อัมพร ลมสูงเนิน		2
18	LIPT	Faculty of Physical Therapy Library	พลอยชนกภรณ์ เพิ่มแสง			1
19	LIPY	Faculty of Pharmacy Library	อังคณา	สุพรรณษา	ปิยะรัตน์	3
20	LIRA	Ramathibodi Medical Library (Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital)	วิมลลักษณ์ อิมโອชา			1
21	LIRA-Rama Nurse Salaya	Ramathibodi School of Nursing Library (Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital)	นฤดี สงวนบุญศิริ			1
22	LIRS	Ratchasuda College Library	ประมวล คำมาก	ธีรนุช		2
23	LIRV	Rajvithi Campus Library	วรรณนิภา เกื้อศักดิ์	วนิดา จันทร์ศรี	ณโสฬส พันธุ์วิริยะนนท์	3
24	LISC	Stang Mongkolsuk Library (Faculty of Science Library)	บุญญาวดี พงษ์ศิลา			1
25	LISI	Siriraj Medical Library (Faculty of Medicine Siriraj Hospital Library)	สนทนา วงษ์ลับ	สุขญา สันพงษ์		2
26	LISH	Library of Faculty of Social Science and Humanities	สุพัตรา เกียรติเลิศธรรม			1
27	LIVS	Faculty of Veterinary Science Library	ปิยวรรณ กอแก้ว			1
28	NSS	Library, Faculty of Nursing Library, Salaya Campus.	ยุพิน ยังสวัสดิ์	นิภาพร เตชะ		2

รวม

47

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล ปี2562

ณ วันจันทร์ ที่ 16 ธันวาคม 2562

No.	Library code	Library name	กรณีได้รับหนังสือ		กรณีไม่ได้รับหนังสือ		รวม
			คนไทย	คนต่างชาติ	คนไทย	คนต่างชาติ	
1	LIAD	ASEAN Institute for Health Development Library	4	5			9
2	LICE	Contemplative Education Center	0				0
3	LICF	National Institute for Child and Family Development Library	0				0
4	LICL	Central Library	28	1	2		31
5	LICR	College of Religious Studies Library	72	8			80
6	LIEN	Associate Professor Boonchana Klankamsorn. Faculty of Environment and Resource Studies Library	16				16
7	LIGJ	Golden Jubilee Medical Center Mahidol University Library	20				20
8	LIIC	Mahidol University International College Library	4		1		5
9	LIKA	Mahidol University Kanchanaburi Campus Library	6				6
10	LILA	Faculty of Liberal Arts Library	32				32
11	LILC	Research Institute for Languages and Cultures of Asia Library	43		1		44
12	LIMS	Jiew Bangsue, Music Library	3				3
13	LIMT	Vikul Viranuvatti Library. Faculty of Medical Technology	16	1	1		18
14	LINA	Mahidol University Nakhonsawan Campus Library	0				0
15	LINS	Faculty of Nursing Library	14	1			15
16	LINU	Institute of Nutrition Library	10	2			12
17	LIPR	Institute for Population and Social Research Library	26	6			32

No.	Library code	Library name	กรณีได้รับหนังสือ		กรณีไม่ได้รับหนังสือ		รวม
			คนไทย	คนต่างชาติ	คนไทย	คนต่างชาติ	
18	LIPT	Faculty of Physical Therapy Library	5	1			6
19	LIPY	Faculty of Pharmacy Library	28	4			32
20	LIRA	Ramathibodi Medical Library (Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital)	50				50
21	LIRA-Rama Nurse Salaya	Ramathibodi School of Nursing Library (Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital)	12				12
22	LIRS	Ratchasuda College Library	0				0
23	LIRV	Rajvithi Campus Library	66	10			76
24	LISC	Stang Mongkolsuk Library (Faculty of Science Library)	47				47
25	LISI	Siriraj Medical Library (Faculty of Medicine Siriraj Hospital Library)	11	8			19
26	LISH	Library of Faculty of Social Science and Humanities	0				0
27	LIVS	Faculty of Veterinary Science Library	0				0
28	NSS	Library, Faculty of Nursing Library, Salaya Campus.	13	1			14
			<u>526</u>	<u>48</u>	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>579</u>