

ตารางที่ 7 ตารางแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวมของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข ปี 2557

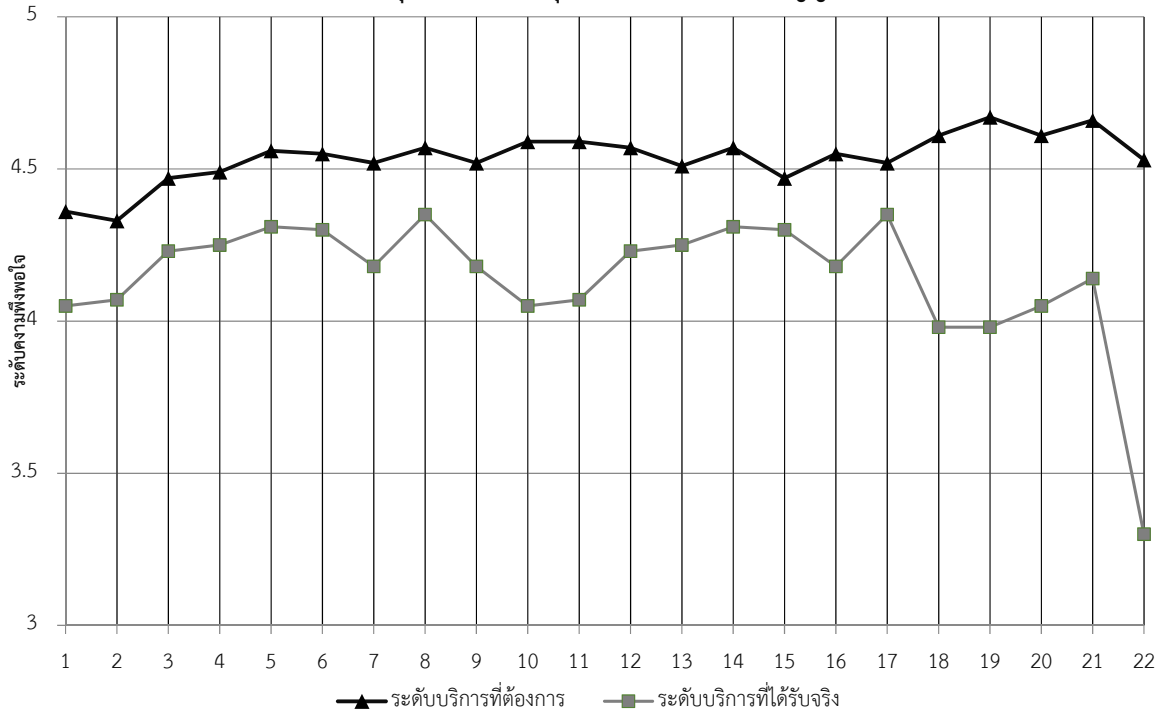
หัวข้อของบริการ	นักศึกษาปริญญาตรี				นักศึกษาระดับบัณฑิต				อาจารย์และบุคลากร				บุคคลภายนอก				ระดับความพึงพอใจโดยรวม			
	ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
คุณภาพการให้บริการของบุคลากร																				
1. บุคลากรของห้องสมุด สร้างความประทับใจ ให้กับผู้ใช้บริการ	4.36	0.71	4.05	0.80	4.53	0.55	4.23	0.69	4.54	0.56	4.55	0.58	4.90	0.32	4.00	0.82	4.48	0.62	4.22	0.74
2. บุคลากรของห้องสมุด เอาใจใส่ ให้ความสนใจ กับผู้ใช้บริการ	4.33	0.73	4.07	0.75	4.56	0.54	4.26	0.67	4.52	0.56	4.51	0.61	4.70	0.48	4.40	0.70	4.47	0.62	4.24	0.71
3. บุคลากรของห้องสมุดมี ความสุภาพ ต่อผู้ใช้บริการ	4.47	0.67	4.23	0.82	4.66	0.52	4.33	0.68	4.55	0.56	4.57	0.65	4.64	0.50	4.09	0.83	4.57	0.59	4.33	0.74
4. บุคลากรของห้องสมุด มีความพร้อม ในการตอบ คำถาม ของผู้ใช้บริการ	4.49	0.66	4.25	0.73	4.58	0.52	4.36	0.64	4.55	0.53	4.44	0.66	4.55	0.52	3.82	0.75	4.54	0.58	4.32	0.69
5. บุคลากรของห้องสมุด มีความรู้ ในการตอบคำถาม ของผู้ใช้บริการ	4.56	0.65	4.31	0.72	4.53	0.57	4.27	0.67	4.49	0.50	4.47	0.61	4.64	0.50	3.82	0.60	4.53	0.59	4.31	0.68
6. บุคลากรของห้องสมุด มีความน่าเชื่อถือ	4.55	0.60	4.30	0.69	4.49	0.62	4.31	0.61	4.53	0.59	4.43	0.68	4.78	0.44	4.00	0.71	4.53	0.60	4.32	0.66
7. บุคลากรของห้องสมุด เข้าใจ ความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	4.52	0.66	4.18	0.73	4.50	0.57	4.27	0.60	4.48	0.53	4.38	0.64	4.80	0.42	4.20	0.79	4.51	0.60	4.26	0.66
8. บุคลากรของห้องสมุด เต็มใจ ให้ความช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการ	4.57	0.66	4.35	0.66	4.67	0.53	4.39	0.63	4.54	0.56	4.53	0.63	4.80	0.42	4.20	0.63	4.61	0.58	4.40	0.64

หัวข้อของบริการ	นักศึกษาปริญญาตรี				นักศึกษาระดับบัณฑิต				อาจารย์และบุคลากร				บุคคลภายนอก				ระดับความพึงพอใจโดยรวม				
	ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
9. บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	4.52	0.70	4.18	0.72	4.62	0.53	4.29	0.57	4.45	0.63	4.45	0.58	4.89	0.33	4.11	0.78	4.56	0.62	4.28	0.64	
ระดับความพึงพอใจโดยรวม	4.49	0.67	4.21	0.73	4.57	0.55	4.30	0.64	4.52	0.56	4.48	0.63	4.74	0.44	4.07	0.73	4.53	0.60	4.30	0.68	
คุณภาพของสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ให้บริการ																					
10. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือทำงานได้	4.59	0.65	4.00	0.94	4.68	0.56	3.95	0.80	4.41	0.69	4.10	0.77	5.00	0.00	4.33	0.58	4.60	0.63	4.00	0.85	
11. ผู้ใช้สามารถใช้เว็บไซต์ของห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	4.59	0.62	4.15	0.79	4.70	0.55	4.17	0.66	4.54	0.62	4.38	0.63	4.44	0.53	4.11	0.60	4.62	0.59	4.20	0.71	
12. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	4.57	0.61	3.78	0.61	4.56	0.64	3.86	0.77	4.41	0.64	4.06	0.66	4.60	0.52	4.00	0.82	4.53	0.62	3.87	0.77	
13. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	4.51	0.69	3.90	0.89	4.62	0.55	3.91	0.73	4.48	0.62	4.08	0.66	4.60	0.55	4.25	0.50	4.55	0.62	3.95	0.78	
14. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย (เช่น คอมพิวเตอร์, Wi-fi เป็นต้น)	4.57	0.61	3.95	0.88	4.64	0.52	4.04	0.78	4.49	0.60	4.25	0.71	4.80	0.45	4.00	0.82	4.59	0.57	4.05	0.81	

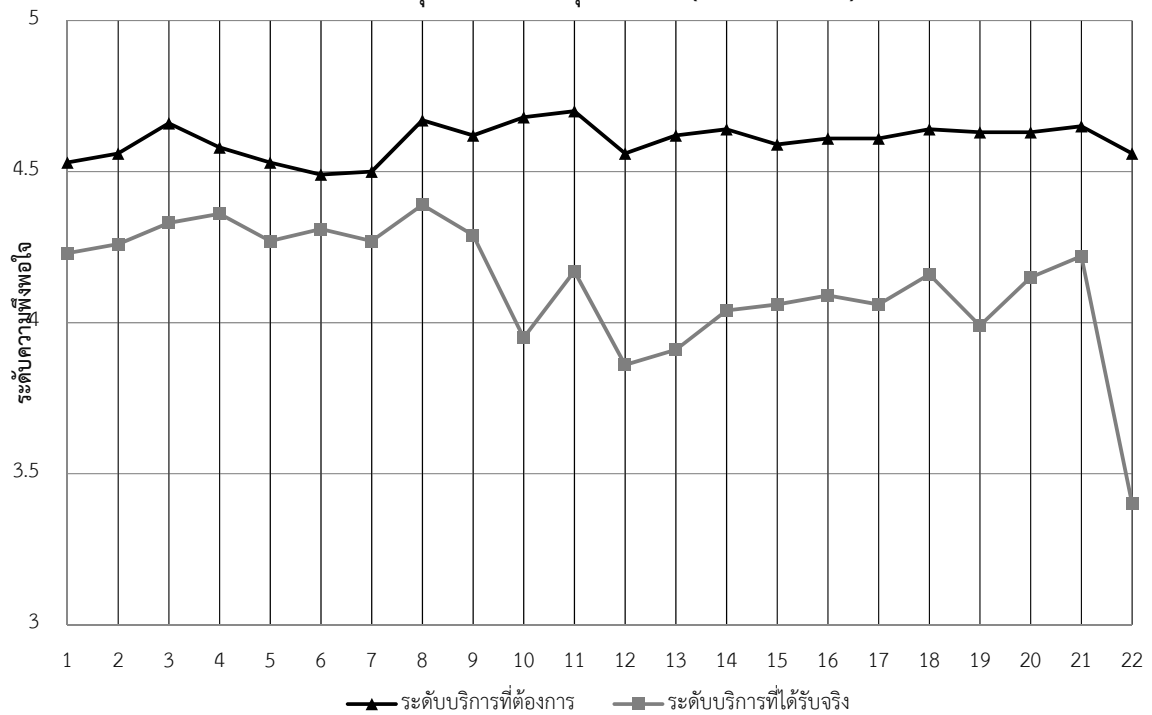
หัวข้อของบริการ	นักศึกษาปริญญาตรี				นักศึกษาระดับบัณฑิต				อาจารย์และบุคลากร				บุคคลภายนอก				ระดับความพึงพอใจโดยรวม			
	ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
15. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้น สารสนเทศที่ใช้งานง่ายทำให้ผู้ใช้ ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ ด้วยตนเอง (เช่น OPAC)	4.47	0.64	3.90	0.83	4.59	0.55	4.06	0.67	4.46	0.57	4.23	0.66	4.63	0.52	4.25	0.46	4.52	0.59	4.04	0.74
16. ห้องสมุดจัดทรัพยากร สารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าถึงได้ ง่าย (เช่น ความเป็นระเบียบ และความสะดวกในการจัดวาง สิ่งพิมพ์เพื่อให้ง่ายต่อการหยิบ ใช้)	4.55	0.57	3.98	0.81	4.61	0.53	4.09	0.67	4.51	0.53	4.44	0.64	4.33	0.50	4.11	0.33	4.56	0.55	4.12	0.73
17. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ใน รูปสิ่งพิมพ์และ/หรือ อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	4.52	0.63	3.93	0.78	4.61	0.53	4.06	0.71	4.46	0.64	4.11	0.69	4.71	0.49	4.29	0.49	4.55	0.59	4.03	0.73
ระดับความพึงพอใจโดยรวม	4.55	0.63	3.95	0.84	4.62	0.55	4.02	0.72	4.47	0.61	4.21	0.68	4.64	0.44	4.17	0.57	4.57	0.60	4.03	0.77
สถานที่ของห้องสมุด																				
18. สถานที่ของห้องสมุดดึงดูดให้ ผู้ใช้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้า	4.61	0.64	3.98	0.84	4.64	0.58	4.16	0.71	4.40	0.72	4.28	0.72	4.78	0.44	4.33	0.50	4.59	0.63	4.12	0.77
19. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบ สำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะ บุคคล	4.67	0.57	3.98	0.96	4.63	0.60	3.99	0.88	4.52	0.53	4.24	0.74	4.70	0.48	4.10	0.88	4.63	0.57	4.03	0.89
20. สถานที่ตั้งของห้องสมุด เดินทางไปได้สะดวก	4.61	0.59	4.05	0.86	4.63	0.60	4.15	0.74	4.50	0.63	4.30	0.76	4.82	0.40	4.18	0.75	4.60	0.60	4.14	0.79

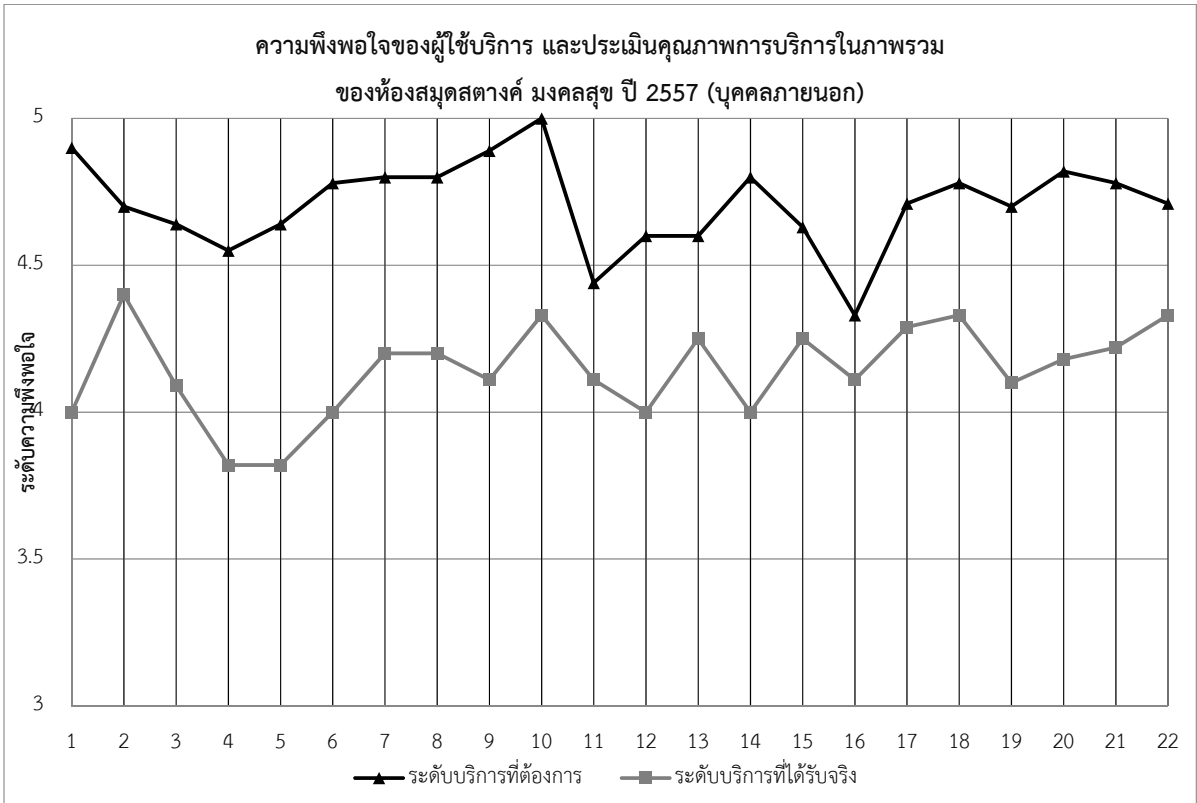
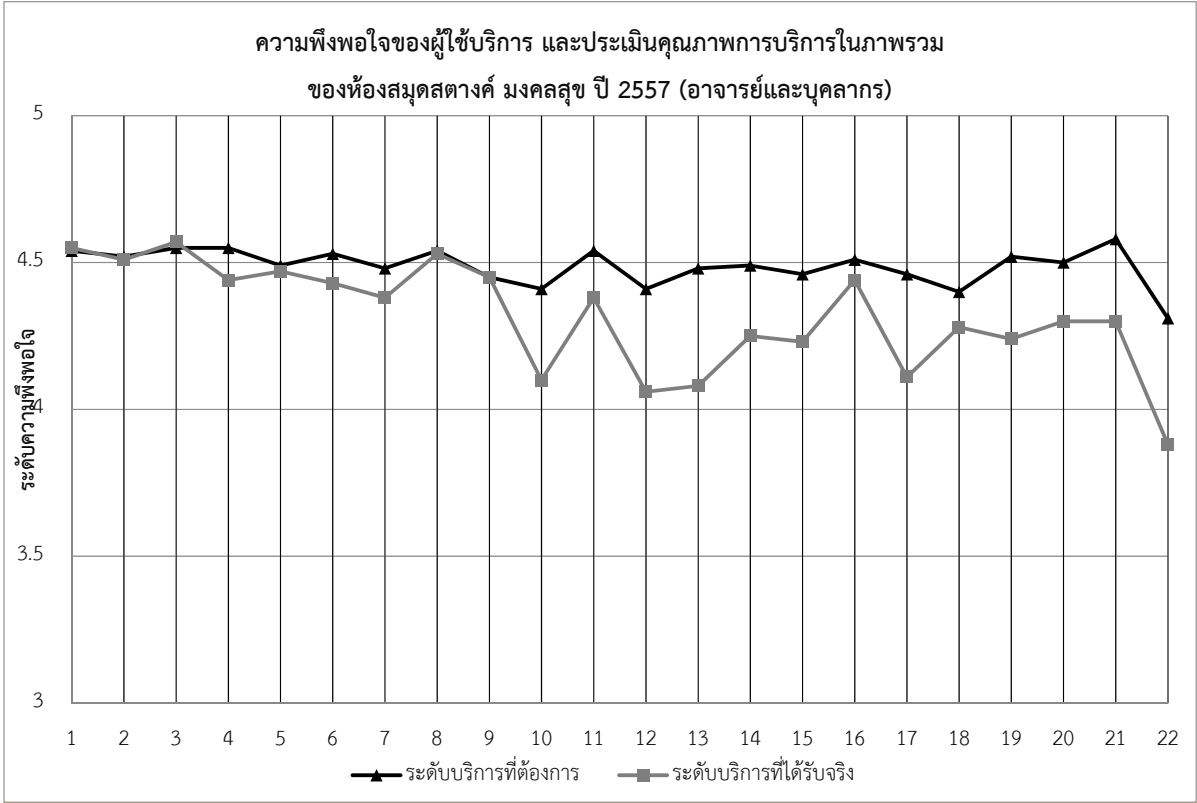
หัวข้อของบริการ	นักศึกษาปริญญาตรี				นักศึกษาระดับบัณฑิต				อาจารย์และบุคลากร				บุคคลภายนอก				ระดับความพึงพอใจโดยรวม			
	ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
21. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และ/หรือการศึกษาวิจัย	4.66	0.58	4.14	0.82	4.65	0.54	4.22	0.79	4.58	0.53	4.30	0.66	4.78	0.44	4.22	0.67	4.65	0.55	4.20	0.78
22. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	4.53	0.71	3.30	1.15	4.56	0.64	3.40	1.09	4.31	0.71	3.88	0.98	4.71	0.49	4.33	0.52	4.51	0.68	3.45	1.11
ระดับความพึงพอใจโดยรวม	4.61	0.62	3.89	0.93	4.62	0.59	3.99	0.84	4.46	0.62	4.20	0.77	4.76	0.45	4.23	0.66	4.60	0.61	3.99	0.87
ระดับความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 3 ด้าน	4.55	0.64	4.02	0.83	4.60	0.56	4.10	0.73	4.48	0.60	4.30	0.69	4.71	0.44	4.16	0.65	4.57	0.60	4.11	0.77

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวม
ของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข ปี 2557 (นักศึกษาปริญญาตรี)

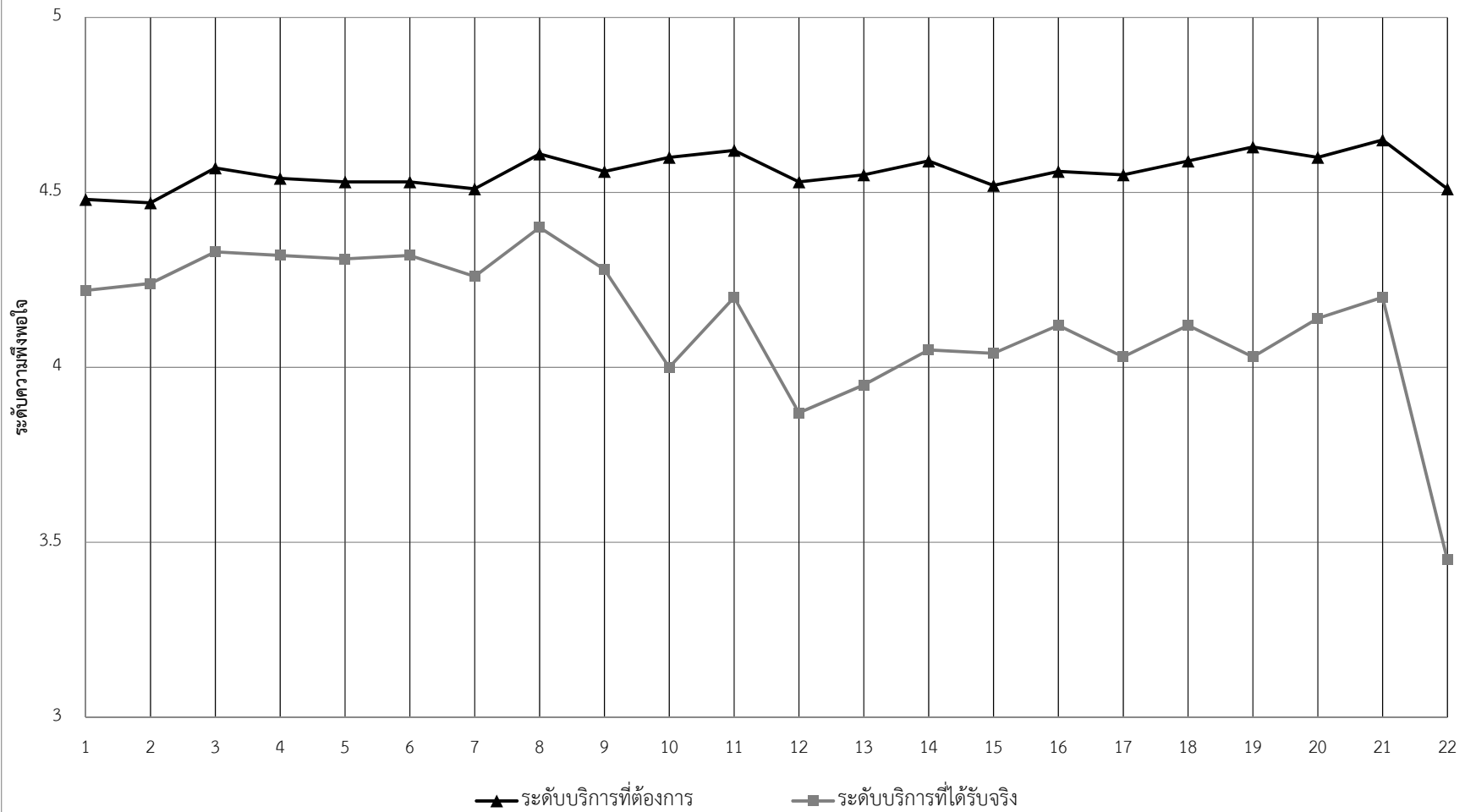


ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวม
ของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข ปี 2557 (นักศึกษาระดับบัณฑิต)

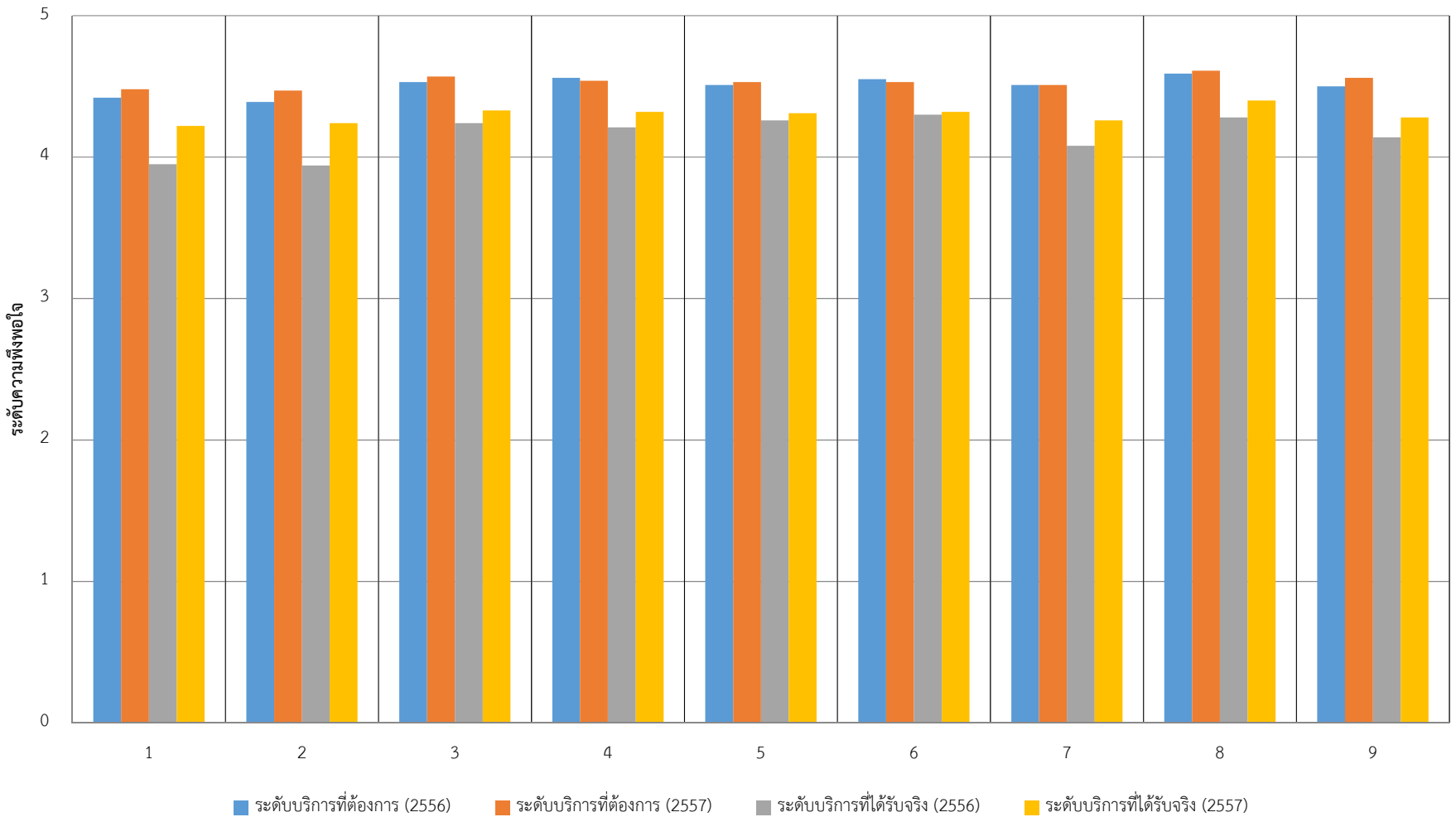




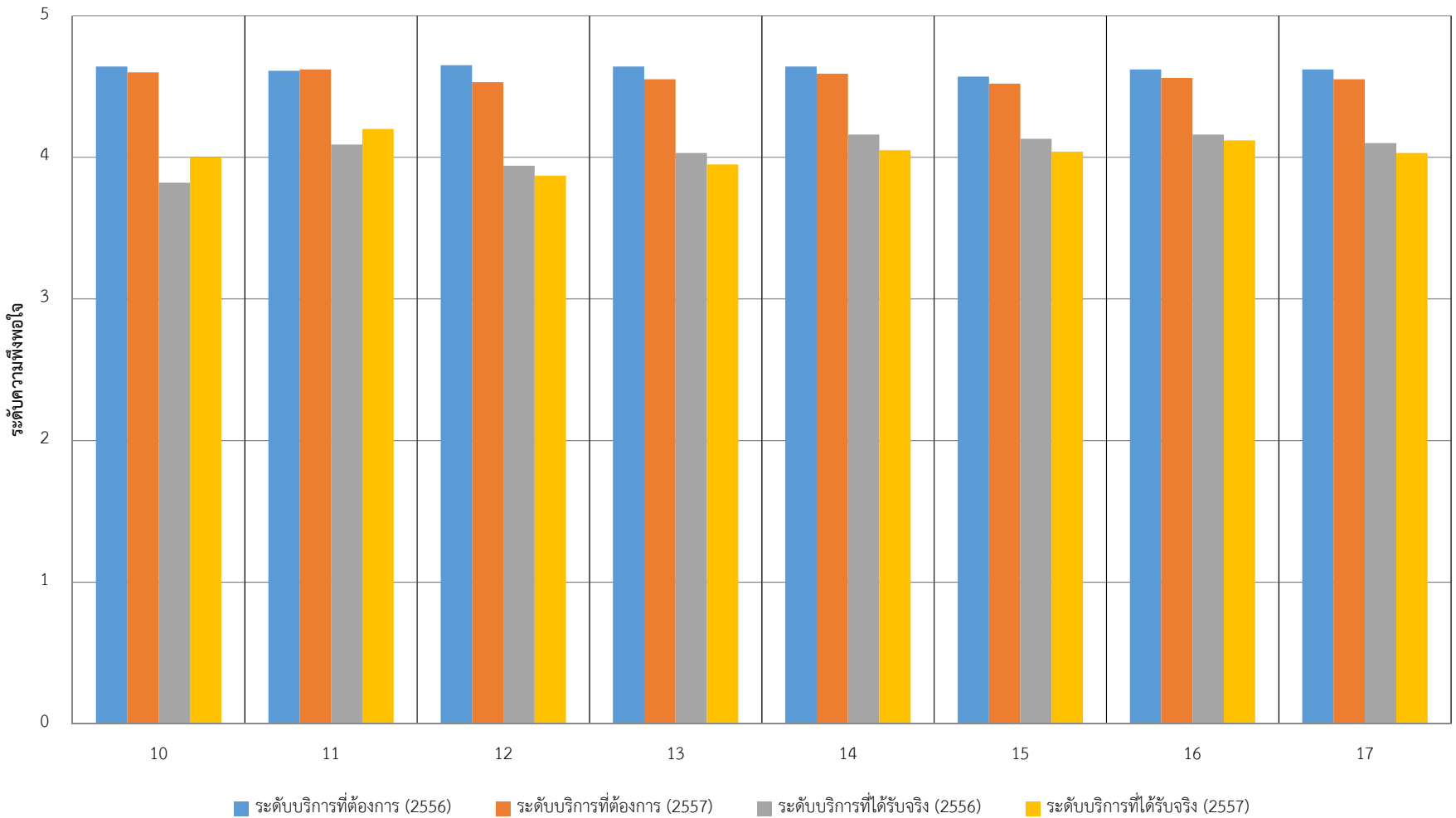
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวม
ของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข ปี 2557



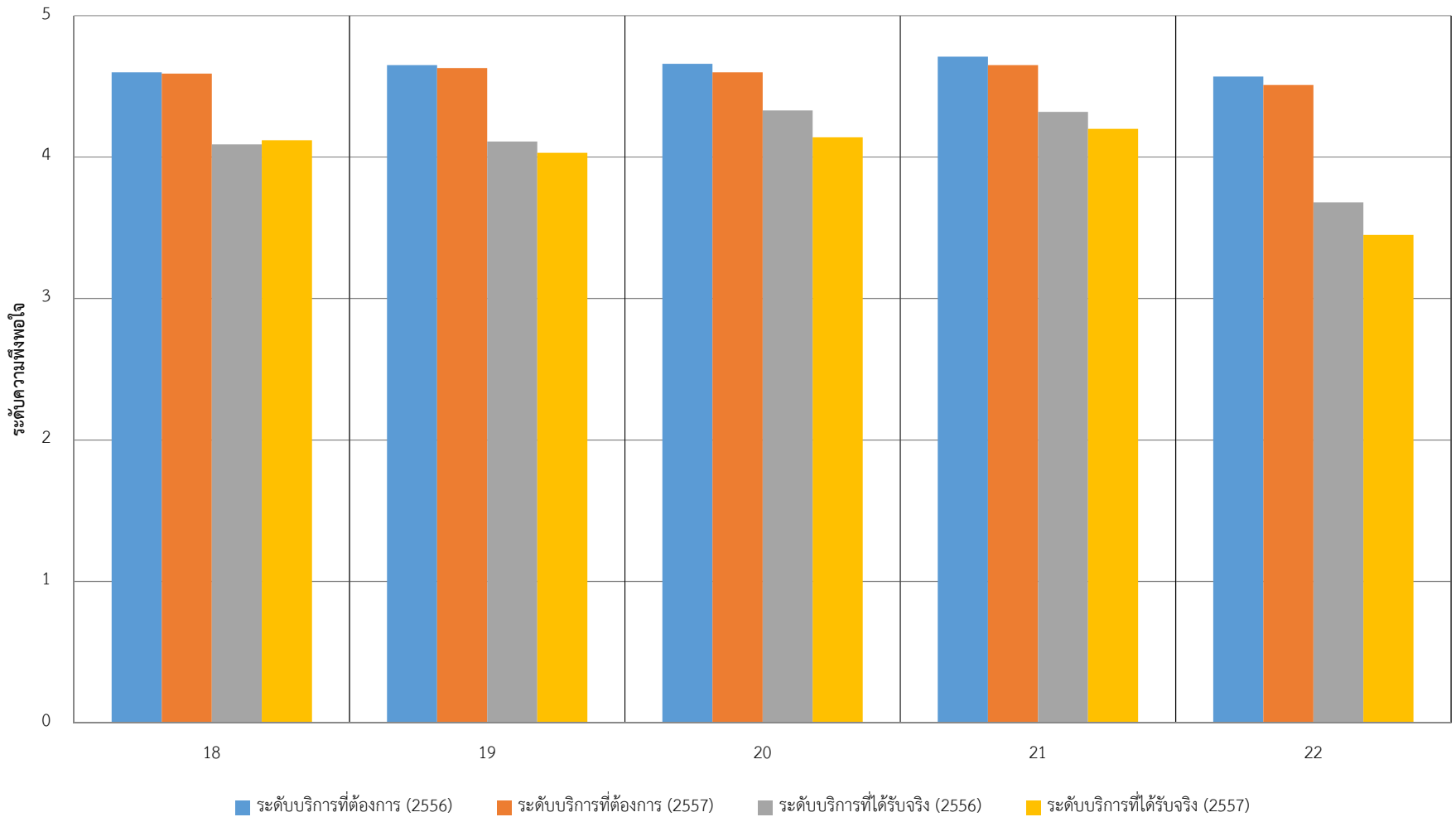
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวมของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ปี 2556-2557
(คุณภาพการให้บริการของบุคลากร)



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวมของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข ปี 2556-2557
(คุณภาพของสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ให้บริการ)

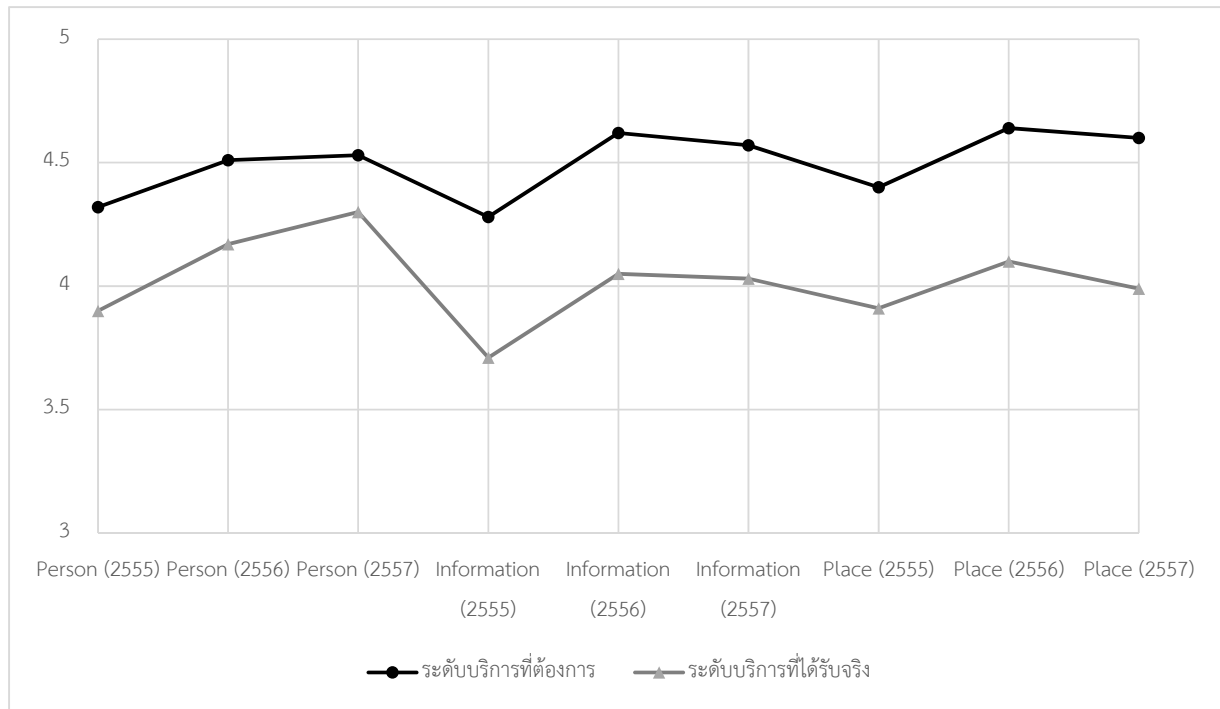


ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวมของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข ปี 2556-2557
(สถานที่ของห้องสมุด)



ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ต้องการและระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ
ในแต่ละด้านของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุขระหว่าง ปี 2555-2557

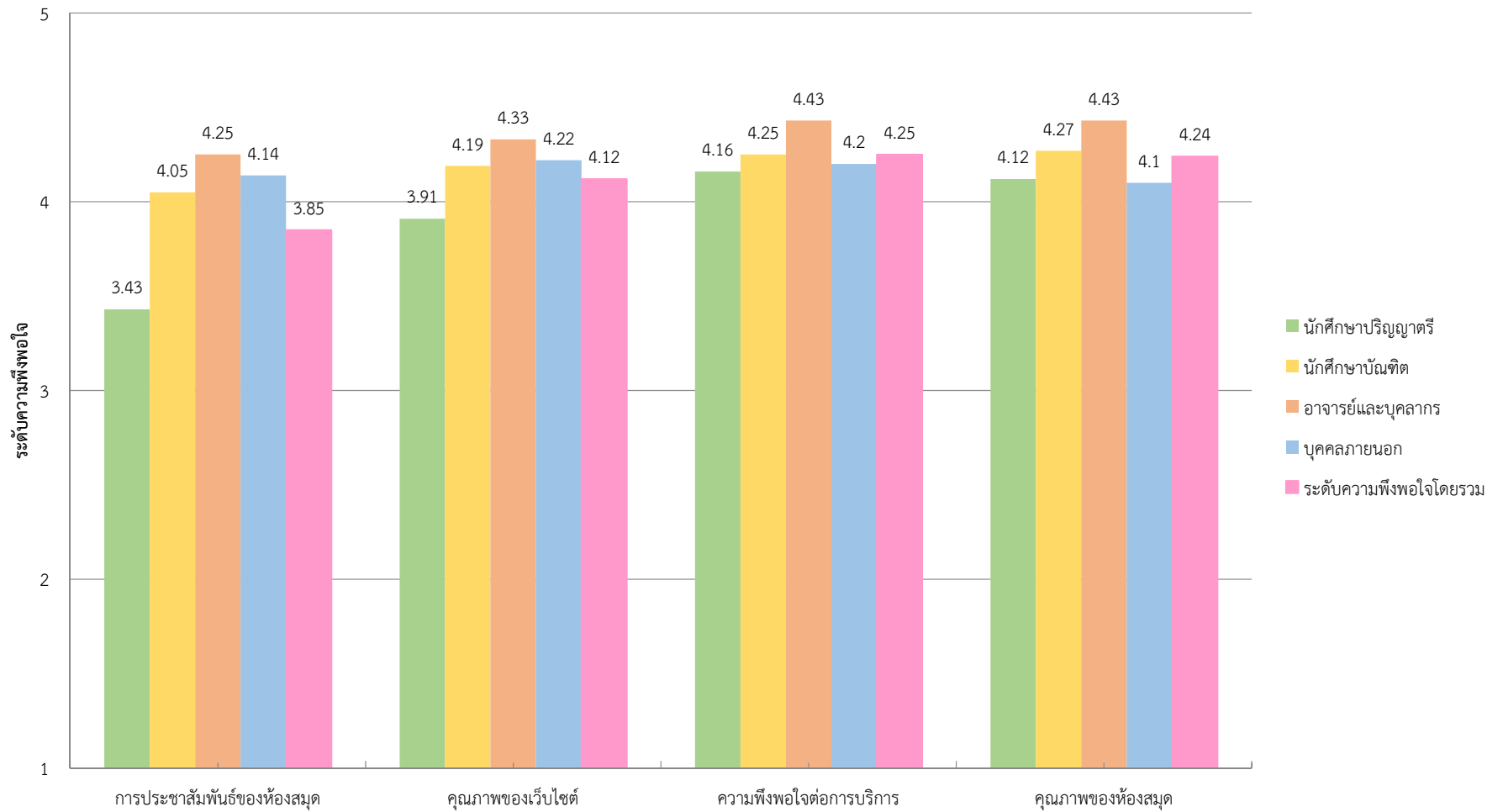
บริการแต่ละด้าน	2555	2556	2557	ค่าเฉลี่ย ทั้ง 3 ปี
คุณภาพการให้บริการของบุคลากร (Person)				
ระดับบริการที่ต้องการ	4.32	4.51	4.53	4.45
ระดับบริการที่ได้รับจริง	3.90	4.17	4.30	4.12
ความต่างของระดับบริการ	0.42	0.34	0.23	0.33
คุณภาพของสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ให้บริการ (Information)				
ระดับบริการที่ต้องการ	4.28	4.62	4.57	4.49
ระดับบริการที่ได้รับจริง	3.71	4.05	4.03	3.93
ความต่างของระดับบริการ	0.57	0.57	0.54	0.56
สถานที่ของห้องสมุด (Place)				
ระดับบริการที่ต้องการ	4.40	4.64	4.60	4.55
ระดับบริการที่ได้รับจริง	3.91	4.10	3.99	4.00
ความต่างของระดับบริการ	0.49	0.53	0.61	0.54



ตารางที่ 9 ตารางแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพรวมของห้องสมุด

ภาพรวมของห้องสมุด	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษามัธยมศึกษา		อาจารย์และบุคลากร		บุคคลภายนอก		ระดับความพึงพอใจโดยรวม	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดเป็นไปอย่างทั่วถึง ท่านสามารถรับทราบและติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ได้ เช่น เว็บไซต์ Social Media ไปสเตอร์ จดหมายข่าว เป็นต้น	3.43	0.94	4.05	0.64	4.25	0.73	4.14	0.38	3.85	0.85
2. คุณภาพของเว็บไซต์ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข http://stang.sc.mahidol.ac.th ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.91	0.82	4.19	0.56	4.33	0.66	4.22	0.44	4.12	0.70
3. โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข	4.16	0.75	4.25	0.60	4.43	0.58	4.20	0.42	4.25	0.65
4. โดยภาพรวม ท่านเห็นว่า คุณภาพของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข เป็นอย่างไร	4.12	0.72	4.27	0.57	4.43	0.61	4.10	0.32	4.24	0.64
รวม	3.91	0.81	4.19	0.59	4.36	0.64	4.17	0.39	4.12	0.71

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพรวมของห้องสมุด ปี 2557



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพรวมของห้องสมุดระหว่างปี 2555-2557

