

ตารางที่ 7 ตารางแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวมของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ปี 2559

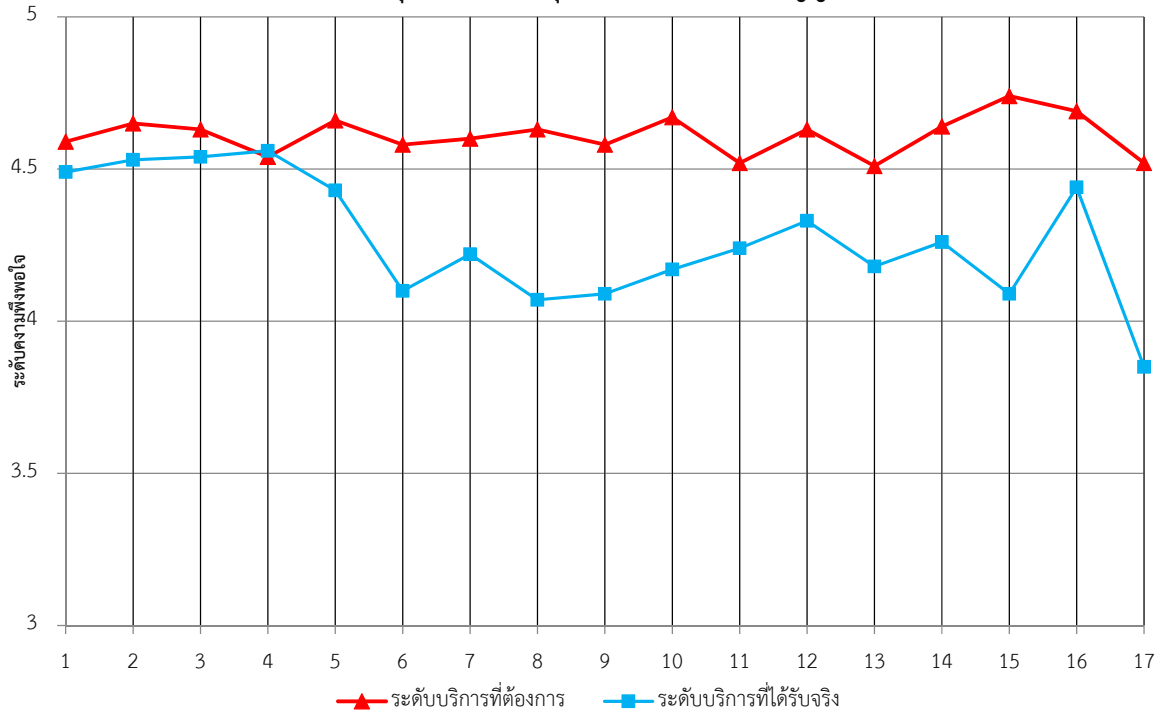
หัวข้อของบริการ	นักศึกษาปริญญาตรี				นักศึกษามัธยมศึกษา				อาจารย์และบุคลากร				บุคคลภายนอก				ระดับความพึงพอใจโดยรวม			
	ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		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. บุคลากรของห้องสมุดมี <u>ความสุภาพและสร้าง</u> <u>ความประทับใจ</u> ให้กับ ผู้ให้บริการ	4.59	0.55	4.49	0.58	4.71	0.53	4.75	0.48	4.75	0.44	4.67	0.63	4.50	0.85	4.50	0.71	4.64	0.59	4.60	0.60
2. บุคลากรของห้องสมุดเอา <u>ใจใส่และเต็มใจให้ความ</u> <u>ช่วยเหลือ</u> กับผู้ให้บริการ	4.65	0.54	4.53	0.61	4.78	0.49	4.75	0.51	4.72	0.51	4.64	0.64	4.40	0.70	4.60	0.52	4.64	0.56	4.63	0.57
3. บุคลากรของห้องสมุดมี <u>ความรู้และความพร้อมใน</u> <u>การตอบคำถาม</u> ของ ผู้ให้บริการ	4.63	0.55	4.54	0.60	4.66	0.55	4.69	0.50	4.64	0.68	4.62	0.49	4.50	0.85	4.20	0.79	4.61	0.66	4.51	0.60
4. บุคลากรของห้องสมุดสร้าง <u>ความน่าเชื่อถือ</u> แก่ ผู้ให้บริการ	4.54	0.52	4.56	0.54	4.63	0.58	4.67	0.51	4.58	0.60	4.67	0.48	4.40	0.84	4.30	0.82	4.54	0.64	4.55	0.59
5. บุคลากรของห้องสมุด <u>เข้าใจความต้องการและ</u> <u>สามารถแก้ไขปัญหา</u> ของ ผู้ให้บริการได้	4.66	0.54	4.43	0.66	4.74	0.48	4.66	0.58	4.66	0.54	4.60	0.55	4.50	0.85	4.50	0.85	4.64	0.60	4.55	0.66
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.61	0.54	4.51	0.60	4.70	0.53	4.70	0.52	4.67	0.55	4.64	0.56	4.46	0.82	4.42	0.74	4.61	0.61	4.57	0.61

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.
คุณภาพของสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ให้บริการ																				
6. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือทำงานได้	4.58	0.73	4.10	0.76	4.70	0.50	4.36	0.72	4.59	0.56	4.41	0.70	4.13	1.36	4.57	0.53	4.50	0.79	4.36	0.68
7. ผู้ใช้สามารถใช้เว็บไซต์ของห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	4.60	0.63	4.22	0.76	4.62	0.52	4.40	0.67	4.71	0.52	4.65	0.60	4.09	1.30	4.09	0.94	4.51	0.74	4.34	0.74
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	4.63	0.67	4.07	0.78	4.71	0.50	4.09	0.73	4.54	0.61	4.34	0.64	4.36	1.21	4.09	1.22	4.56	0.75	4.15	0.84
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	4.58	0.66	4.09	0.82	4.75	0.48	4.27	0.73	4.52	0.62	4.21	0.70	4.22	1.30	4.38	1.41	4.52	0.77	4.24	0.92
10. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย (เช่น คอมพิวเตอร์, Wi-fi เป็นต้น)	4.67	0.58	4.17	0.80	4.69	0.54	4.41	0.79	4.45	0.68	4.42	0.67	4.00	1.41	4.00	1.53	4.45	0.80	4.25	0.95

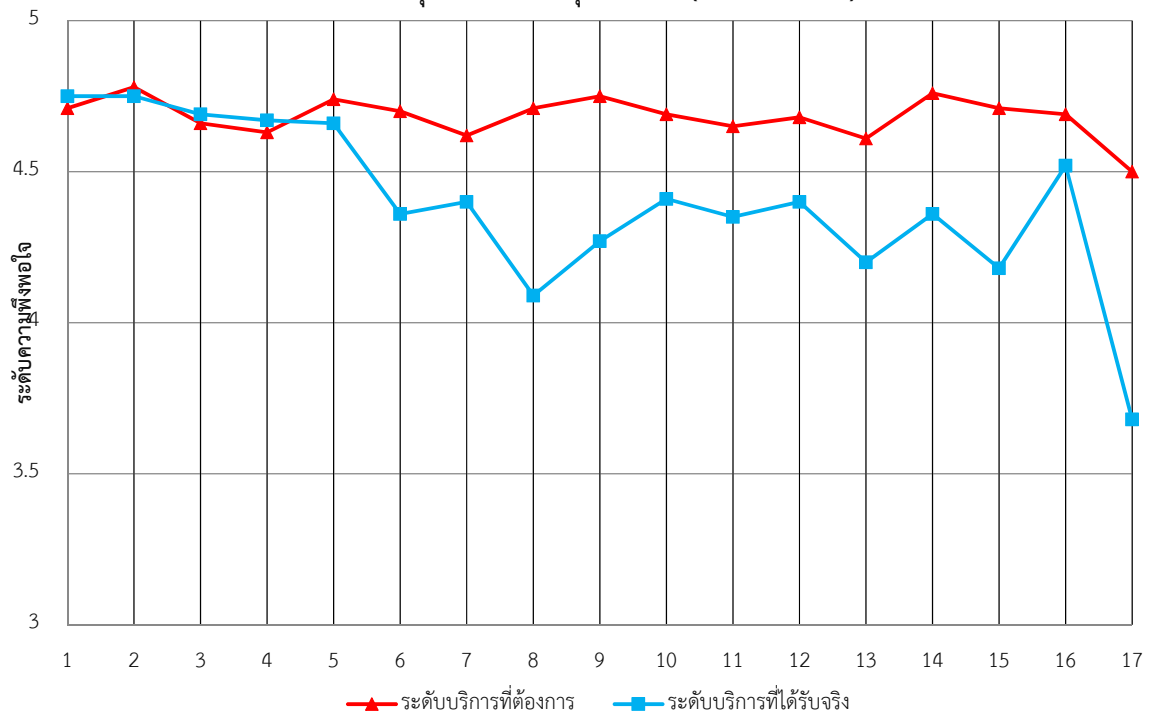
หัวข้อของบริการ	นักศึกษาปริญญาตรี				นักศึกษาระดับบัณฑิต				อาจารย์และบุคลากร				บุคคลภายนอก				ระดับความพึงพอใจโดยรวม			
	ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		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.
11. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศที่ใช้งานง่ายทำให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง (เช่น OPAC)	4.52	0.63	4.24	0.74	4.65	0.55	4.35	0.64	4.52	0.67	4.44	0.72	4.00	1.32	4.11	1.36	4.42	0.79	4.29	0.87
12. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่าย (เช่น ความเป็นระเบียบและความสะดวกในการจัดวางสิ่งพิมพ์เพื่อให้ง่ายต่อการหยิบใช้)	4.63	0.60	4.33	0.70	4.68	0.54	4.40	0.69	4.57	0.61	4.51	0.61	3.80	1.23	4.00	0.82	4.42	0.75	4.31	0.71
13. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และ/หรืออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	4.51	0.70	4.18	0.77	4.61	0.59	4.20	0.84	4.56	0.65	4.25	0.69	4.20	1.32	4.50	0.53	4.47	0.82	4.28	0.71
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.59	0.65	4.18	0.77	4.68	0.53	4.31	0.73	4.56	0.62	4.40	0.67	4.10	1.31	4.22	1.04	4.48	0.78	4.28	0.80
สถานที่ของห้องสมุด																				
14. สถานที่ของห้องสมุดมีความสะดวกและดึงดูดให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ	4.64	0.52	4.26	0.75	4.76	0.43	4.36	0.80	4.67	0.59	4.60	0.55	4.60	0.70	4.50	0.53	4.67	0.56	4.43	0.66

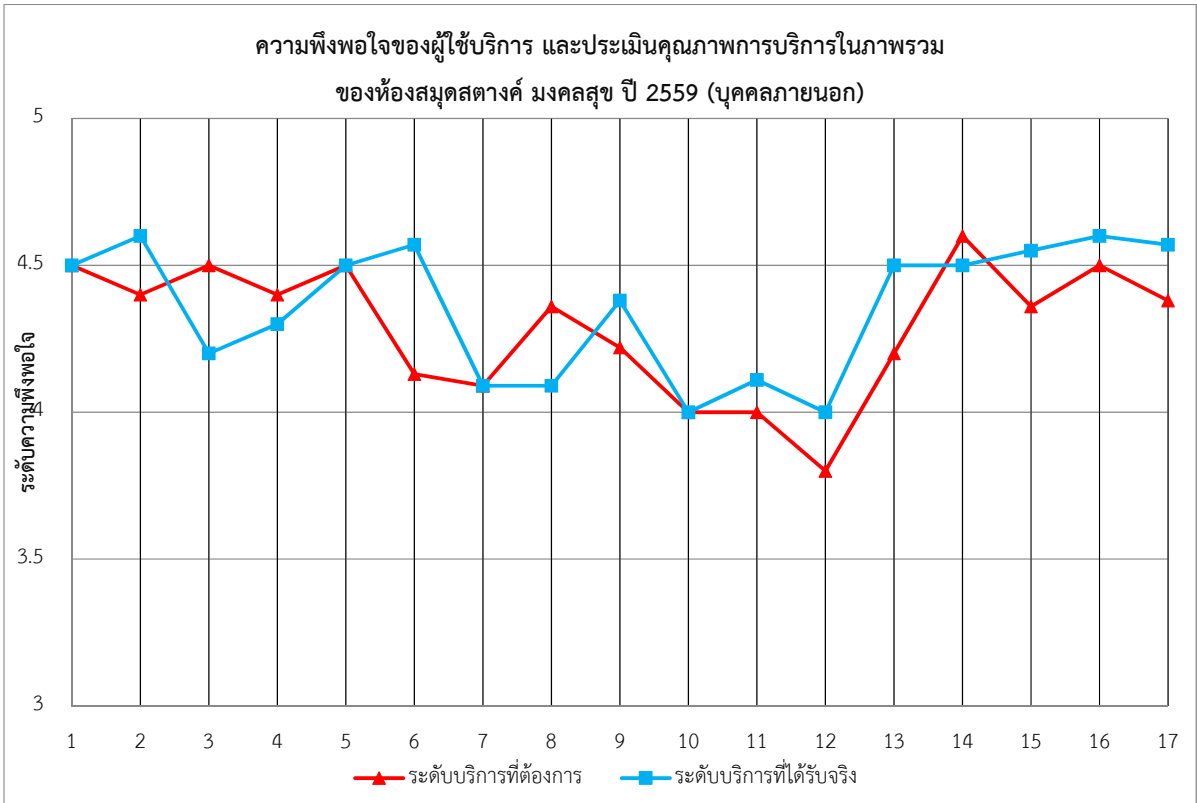
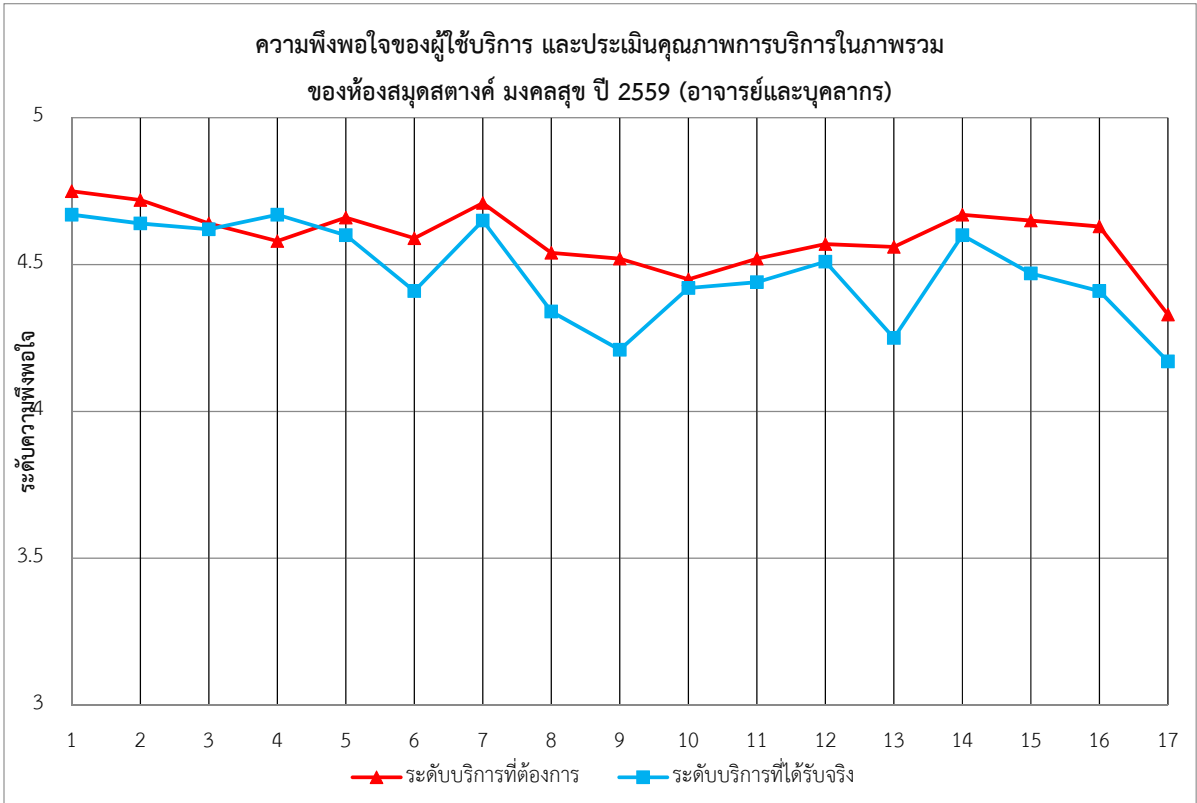
หัวข้อของบริการ	นักศึกษาปริญญาตรี				นักศึกษาระดับบัณฑิต				อาจารย์และบุคลากร				บุคคลภายนอก				ระดับความพึงพอใจโดยรวม			
	ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		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. ห้องสมุดมี บริเวณที่เงียบสงบ สำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	4.74	0.49	4.09	0.88	4.71	0.59	4.18	0.98	4.65	0.60	4.47	0.67	4.36	0.67	4.55	0.69	4.62	0.59	4.32	0.81
16. ห้องสมุดเป็น แหล่งศึกษาหาความรู้ และ/หรือการศึกษาวิจัย	4.69	0.55	4.44	0.68	4.69	0.50	4.52	0.74	4.63	0.60	4.41	0.61	4.50	0.71	4.60	0.52	4.63	0.59	4.49	0.64
17. ห้องสมุดมี สถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	4.52	0.79	3.85	1.07	4.50	0.71	3.68	1.19	4.33	0.80	4.17	0.99	4.38	0.74	4.57	0.53	4.43	0.76	4.07	0.95
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.65	0.59	4.16	0.85	4.67	0.56	4.19	0.93	4.57	0.65	4.41	0.71	4.46	0.71	4.56	0.57	4.59	0.63	4.33	0.77
ระดับความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 3 ด้าน	4.62	0.59	4.28	0.74	4.68	0.54	4.40	0.73	4.60	0.61	4.49	0.64	4.34	0.94	4.40	0.78	4.56	0.67	4.39	0.72

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวม
ของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ปี 2559 (นักศึกษาปริญญาตรี)

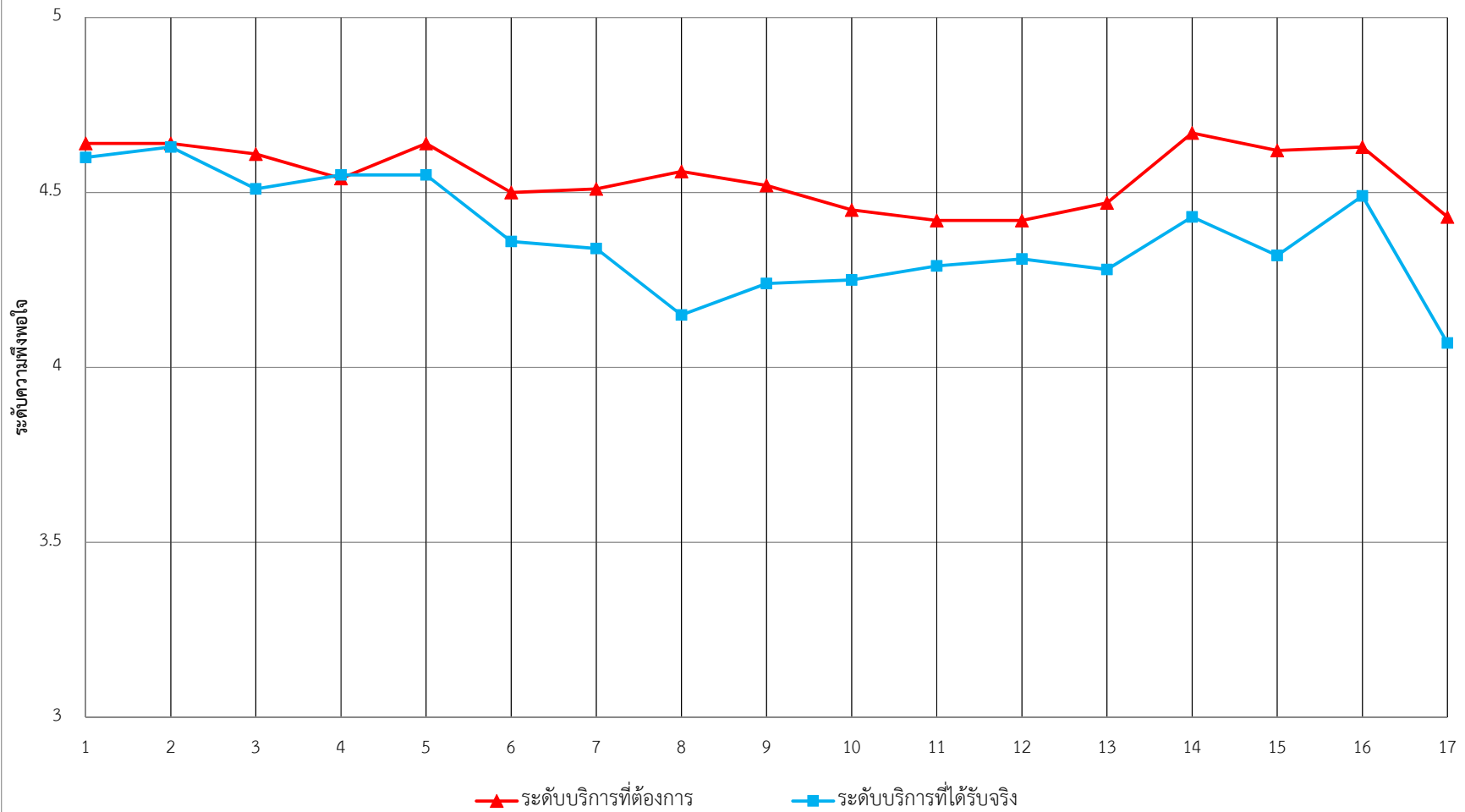


ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวม
ของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ปี 2559 (นักศึกษามัธยมศึกษา)

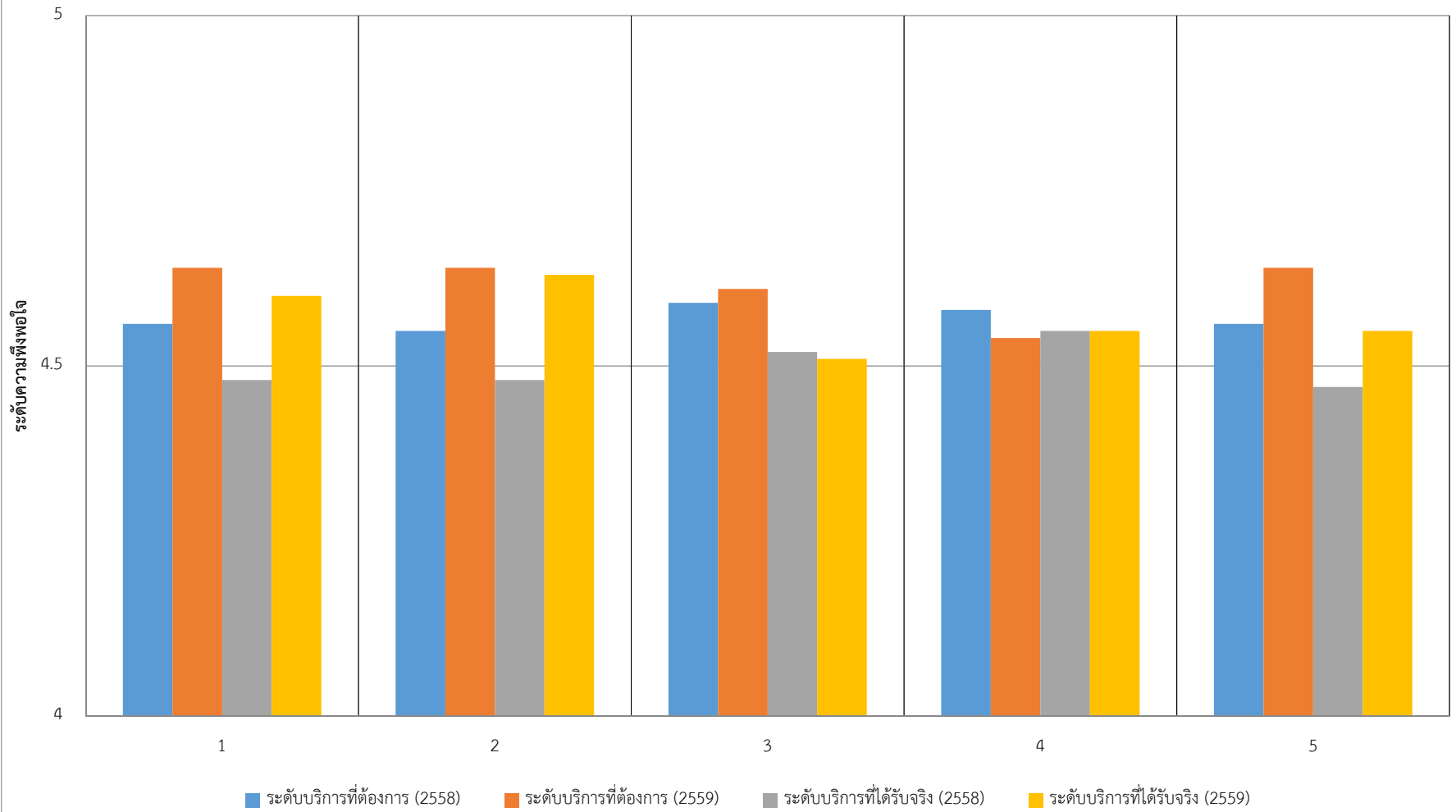




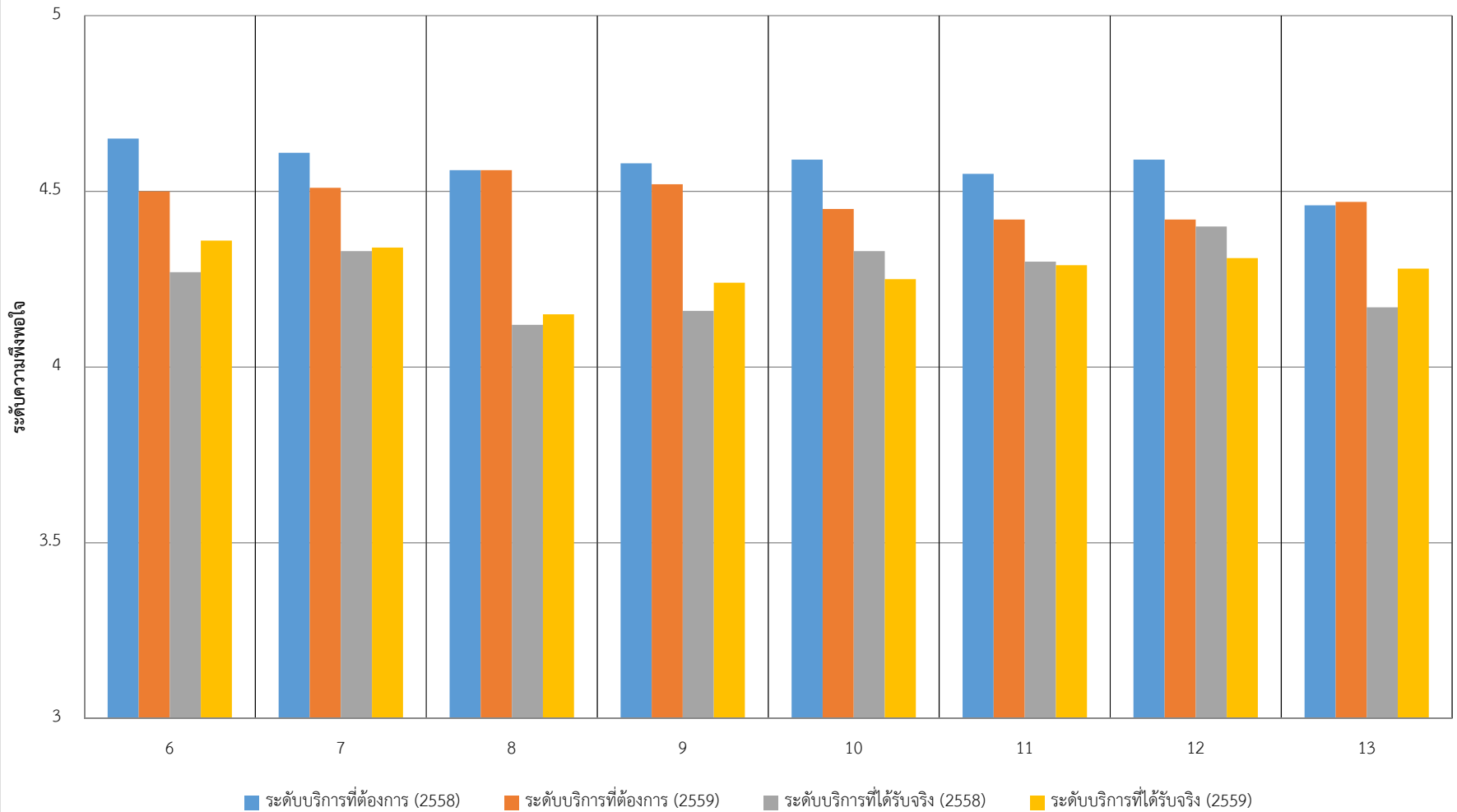
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวม
ของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข ปี 2559



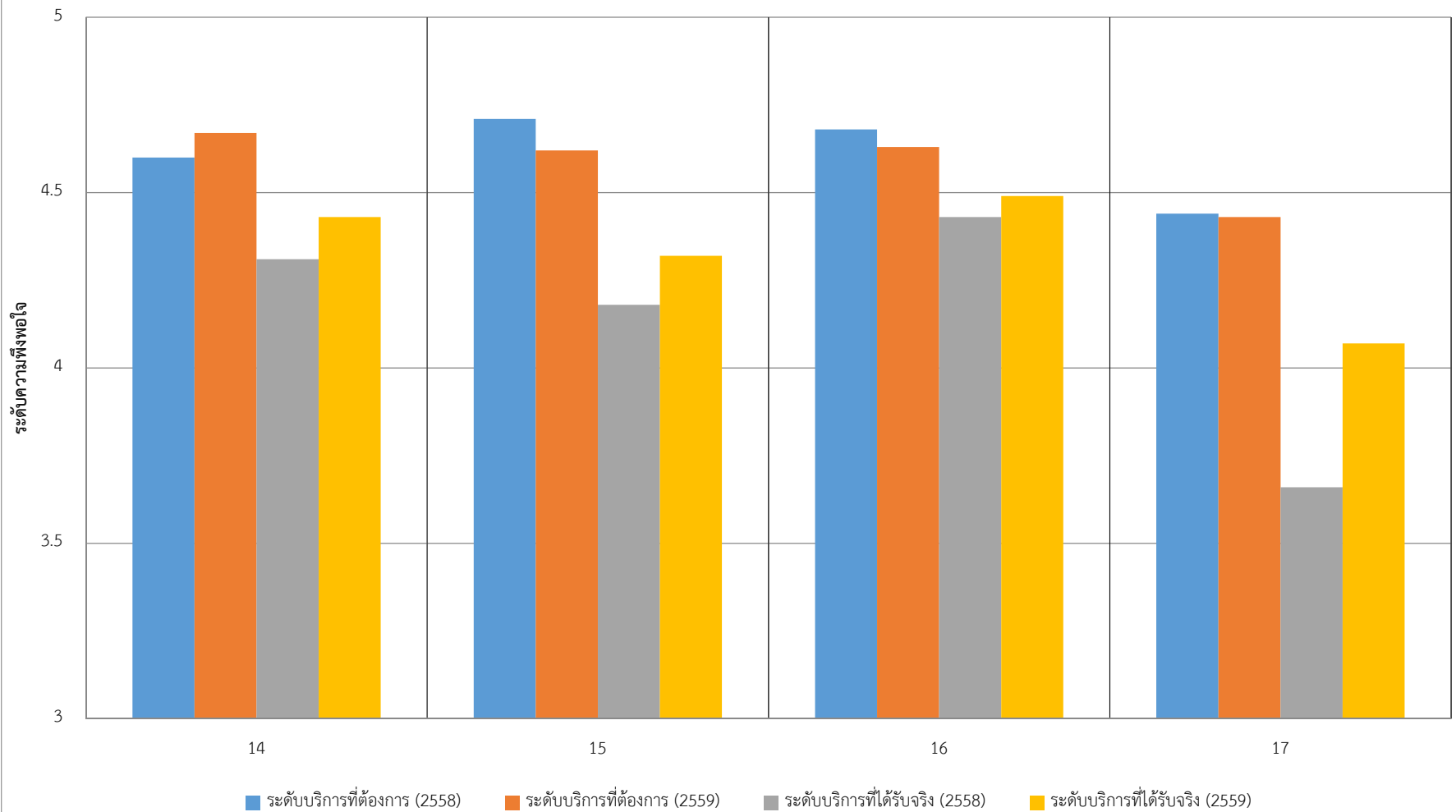
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวมของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข ปี 2558-2559
(คุณภาพการให้บริการของบุคลากร)



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวมของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข ปี 2558-2559
(คุณภาพของสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ให้บริการ)

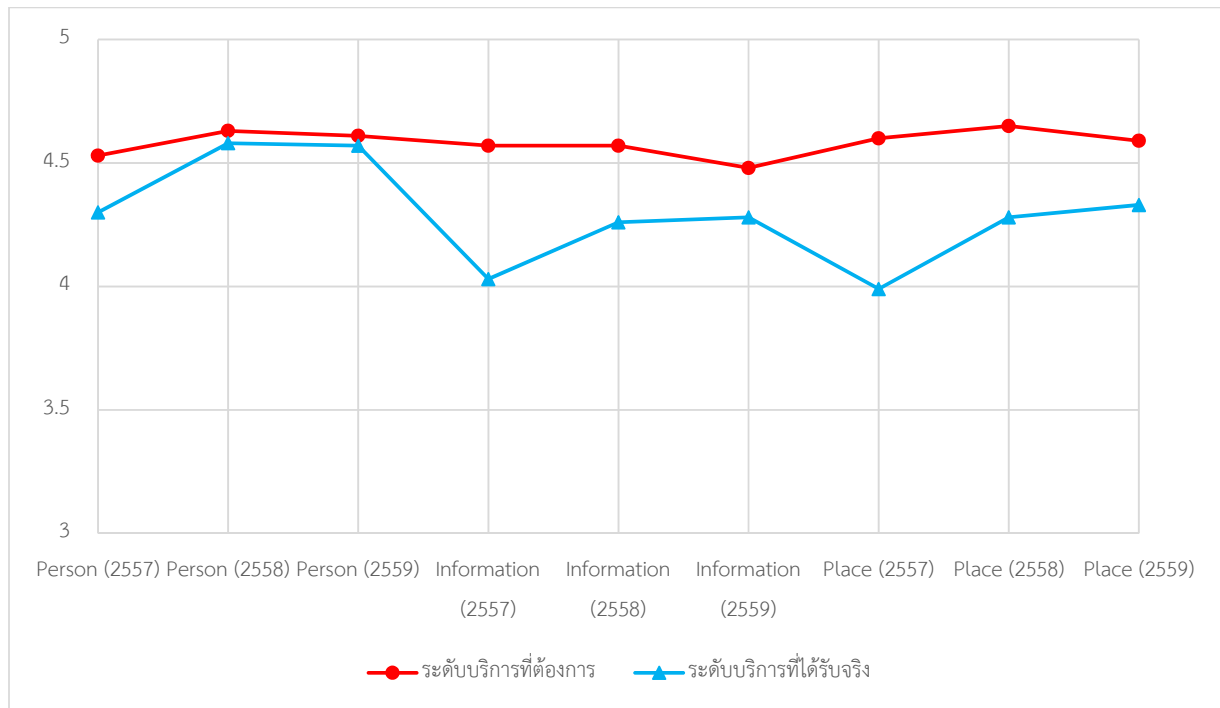


ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวมของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข ปี 2558-2559
(สถานที่ของห้องสมุด)



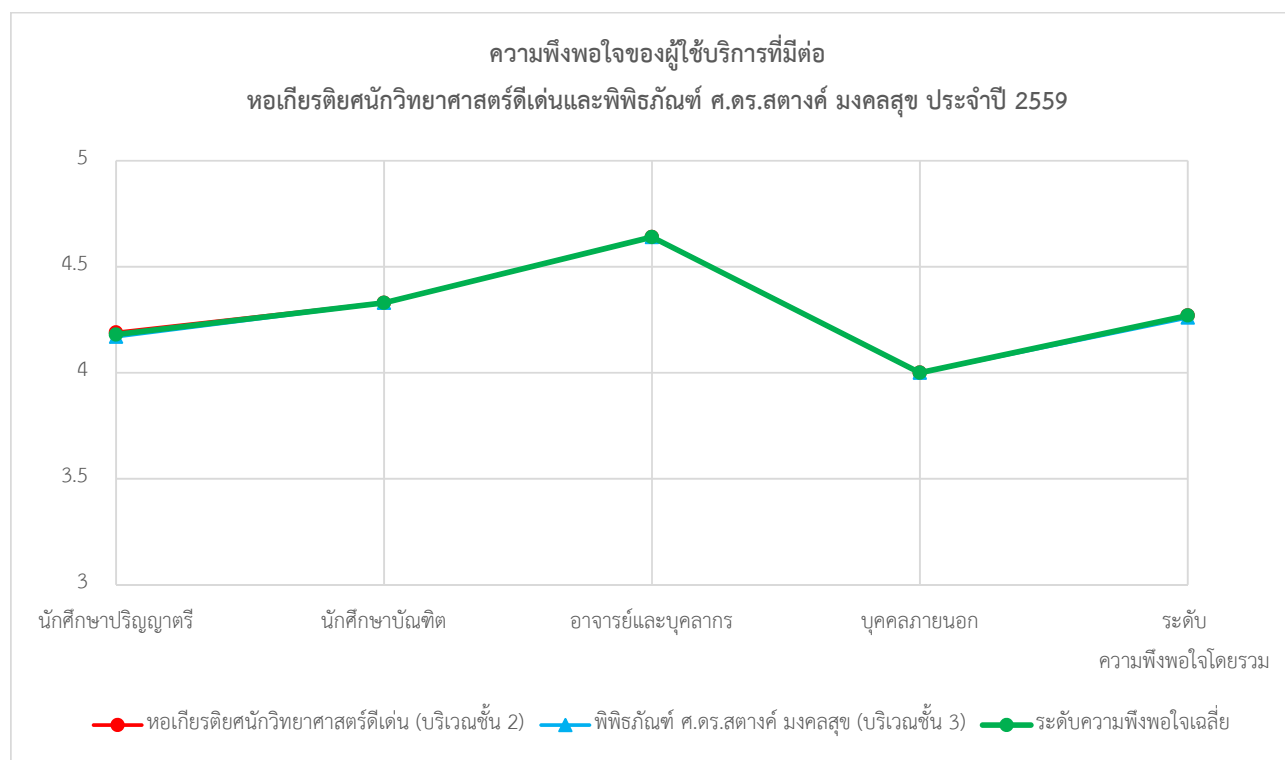
ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ต้องการและระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ
ในแต่ละด้านของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุขระหว่าง ปี 2555-2557

บริการแต่ละด้าน	2557	2558	2559	ค่าเฉลี่ย ทั้ง 3 ปี
คุณภาพการให้บริการของบุคลากร (Person)				
ระดับบริการที่ต้องการ	4.53	4.63	4.61	4.59
ระดับบริการที่ได้รับจริง	4.30	4.58	4.57	4.48
ความต่างของระดับบริการ	0.23	0.05	0.04	0.11
คุณภาพของสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ให้บริการ (Information)				
ระดับบริการที่ต้องการ	4.57	4.57	4.48	4.54
ระดับบริการที่ได้รับจริง	4.03	4.26	4.28	4.19
ความต่างของระดับบริการ	0.54	0.31	0.20	0.35
สถานที่ของห้องสมุด (Place)				
ระดับบริการที่ต้องการ	4.60	4.65	4.59	4.61
ระดับบริการที่ได้รับจริง	3.99	4.28	4.33	4.20
ความต่างของระดับบริการ	0.61	0.37	0.26	0.41



ตารางที่ 9 ตารางแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอเกียรติยศนักวิทยาศาสตร์ดีเด่นและพิพิธภัณฑ์ ศ.ดร.สตางค์ มงคลสุข

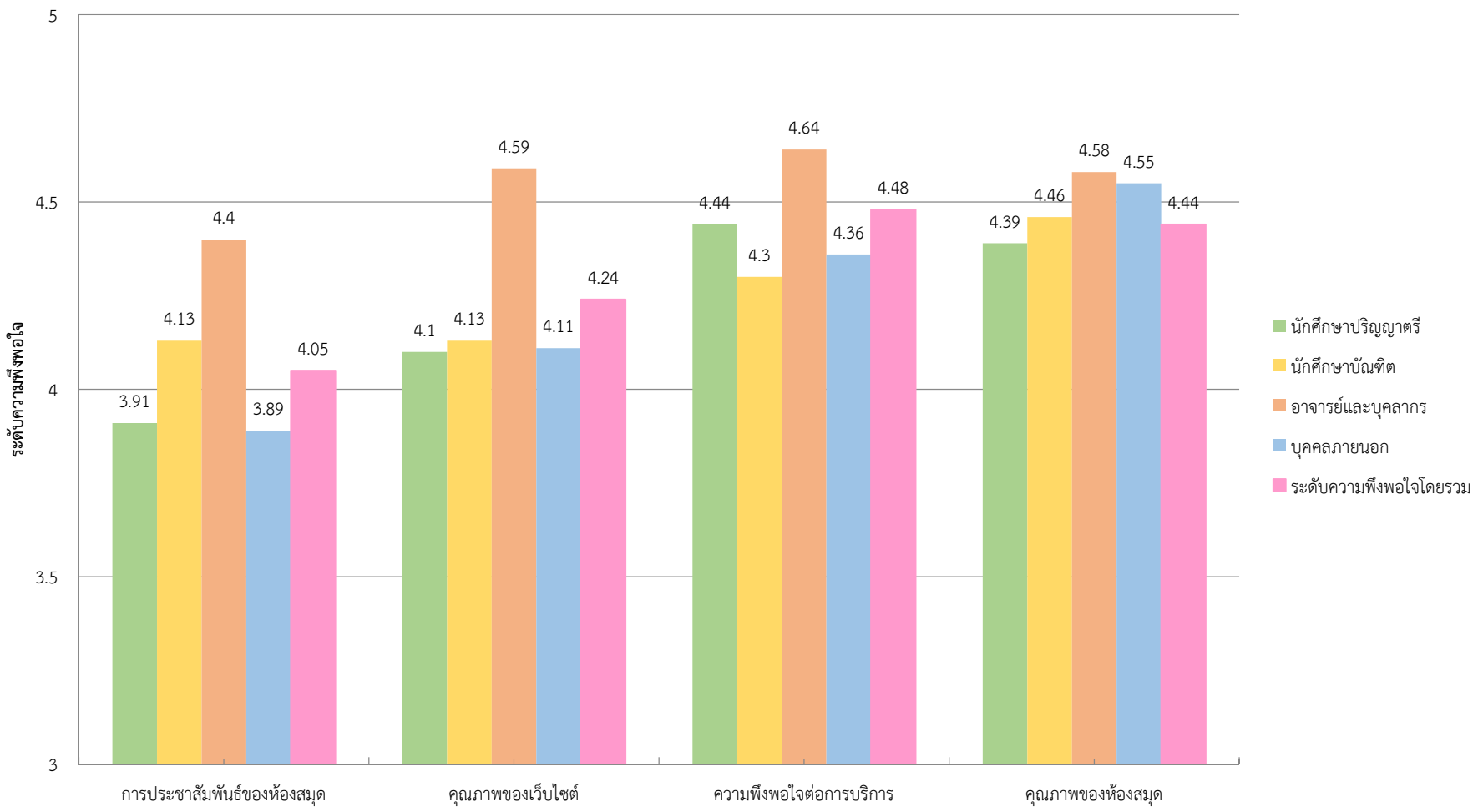
ภาพรวมของห้องสมุด	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษามัธยมศึกษา		อาจารย์และบุคลากร		บุคคลภายนอก		ระดับ	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
18. การจัดแสดงหอเกียรติยศนักวิทยาศาสตร์ดีเด่น (บริเวณชั้น 2)	4.19	0.70	4.33	0.89	4.64	0.67	4.00	1.00	4.27	0.76
19. การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ ศ.ดร.สตางค์ มงคลสุข (บริเวณชั้น 3)	4.17	0.76	4.33	0.92	4.64	0.67	4.00	1.00	4.26	0.81
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.18	0.73	4.33	0.91	4.64	0.67	4.00	1.00	4.27	0.79



ตารางที่ 10 ตารางแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพรวมของห้องสมุด

ภาพรวมของห้องสมุด	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษามัธยมศึกษา		อาจารย์และบุคลากร		บุคคลภายนอก		ระดับความพึงพอใจโดยรวม	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
20. การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดเป็นไปอย่างทั่วถึง ท่านสามารถรับทราบและติดตามข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ได้ เช่น เว็บไซต์ Social Media ไปสเตอร์ จดหมายข่าว เป็นต้น	3.91	0.76	4.13	0.77	4.40	0.74	3.89	0.93	4.06	0.78
21. คุณภาพของเว็บไซต์ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข http://stang.sc.mahidol.ac.th ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.10	0.74	4.13	0.77	4.59	0.61	4.11	0.60	4.25	0.73
22. โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข	4.44	0.54	4.30	0.74	4.64	0.54	4.36	0.67	4.48	0.56
23. โดยภาพรวม ท่านเห็นว่า คุณภาพของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข เป็นอย่างไร	4.39	0.57	4.46	0.56	4.58	0.55	4.55	0.52	4.45	0.57
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.21	0.65	4.32	0.68	4.55	0.61	4.23	0.68	4.30	0.66

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพรวมของห้องสมุด ปี 2559



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพรวมของห้องสมุดระหว่างปี 2557-2559

