

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการในภาพรวม

ประจำปีการศึกษา 2561

ของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ลำดับที่	ห้องสมุด	ประเภทบริการ		ผลรวมของระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท			ระดับความพึงพอใจในภาพรวม		
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1 (ต.ค. 60)	ครั้งที่ 2 (พ.ค. 61)	รวมเฉลี่ย	ครั้งที่ 1 (ต.ค. 60)	ครั้งที่ 2 (พ.ค. 61)	รวมเฉลี่ย
1	ห้องสมุดอาคารเฉลิมพระเกียรติ	42	42	168.8	160.50	164.65	4.02	3.82	3.92
2	ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	30	30	117.22	112.72	114.97	3.91	3.76	3.84
	รวมเฉลี่ย						3.97	3.79	3.88

แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ตัวบ่งชี้ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ปีการศึกษา)

ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประจำปีการศึกษา 2561 ภาคการศึกษาที่ 1

สำรวจความพึงพอใจ

ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูล นางสาวใจ วัลติภากร

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ที่	ข้อมูลที่เก็บ	จำนวน (หน่วยนับ : ชุด)		
1	จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด	103		
2	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	103		
3	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการฯ	จำนวนผู้ตอบ	ผลรวมคะแนน (S1+S2+S3+S4+S5)	ระดับคะแนนที่ได้
	1. หนังสือ	99	412	4.16
	2. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book)	89	307	3.45
	3. วารสาร	87	252	2.90
	4. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal)	83	327	3.94
	5. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	84	307	3.65
	6. วิทยานิพนธ์ / วิทยานิพนธ์	81	297	3.67
	7. สิ่งพิมพ์รัฐบาล	65	322	4.95
	8. หนังสือพิมพ์	85	321	3.78
	9. บริการยืม / คืนผ่านเคาน์เตอร์	97	392	4.04
	10. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	88	359	4.08
	11. บริการสืบค้นวารสาร / หนังสือ / โสตฯ	83	334	4.02
	12. บริการยืมต่อผ่าน WebOpac	81	316	3.90
	13. บริการตรวจสอบรายการยืม - คืน ด้วยตนเอง ผ่าน WebOpac	78	308	3.95
	14. บริการช่วยการค้นคว้า	91	364	4.00
	15. บริการห้องอินเทอร์เน็ต	84	329	3.92
	16. บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	84	324	3.86
	17. บริการเว็บไซต์ห้องสมุด	88	389	4.42
	18. เจ้าหน้าที่ (ความสามารถในการให้บริการ)	100	423	4.23
	19. เจ้าหน้าที่ (การให้ความช่วยเหลือ)	99	415	4.19
	20. เจ้าหน้าที่ (ความสุภาพ)	100	420	4.20

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการฯ	จำนวนผู้ตอบ	ผลรวมคะแนน (S1+S2+S3+S4+S5)	ระดับคะแนนที่ได้
21. จำนวนที่นั่ง	98	379	3.87
22. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	98	336	3.43
23. บริการรับฝากสิ่งของ	93	354	3.81
24. บริการ Wireless LAN	86	301	3.50
25. บริการถ่ายเอกสาร	96	385	4.01
26. ความสะอาดภายในอาคาร	102	399	3.91
27. แสงสว่างภายในอาคาร	100	408	4.08
28. อุณหภูมิ	100	402	4.02
29. ป้ายประชาสัมพันธ์	95	362	3.81
30. ช่วงเวลาเปิดให้บริการ	100	347	3.47
ความพึงพอใจต่อบริการโดยภาพรวม	98	395	4.03
ผลรวมของระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท			117.22
จำนวนประเภทบริการทั้งหมดที่สอบถาม			30
ระดับความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม			3.91

หมายเหตุ

เมื่อได้ผลการสำรวจให้นำมาคำนวณความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการในภาพรวมและบริการแต่ละประเภทดังนี้

$S1 = 1 \times$ จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 1

$S2 = 2 \times$ จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 2

$S3 = 3 \times$ จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 3

$S4 = 4 \times$ จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 4

$S5 = 5 \times$ จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 5

สูตร

ระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท = $S1 + S2 + S3 + S4 + S5$ ทหาร จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ระดับความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม = ผลรวมของระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท ทหาร จำนวนประเภทบริการทั้งหมดที่สอบถาม

แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ตัวบ่งชี้ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ปีการศึกษา)

ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประจำปีการศึกษา 2561 ภาคการศึกษาที่ 2

สำรวจความพึงพอใจ

ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูล นางสาวใจ วัลลิภากร

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ที่	ข้อมูลที่เก็บ	จำนวน (หน่วยนับ : ชุด)		
1	จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด	87		
2	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	87		
3	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการฯ	จำนวนผู้ตอบ	ผลรวมคะแนน (S1+S2+S3+S4+S5)	ระดับคะแนนที่ได้
	1. หนังสือ	83	323	3.89
	2. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book)	74	292	3.95
	3. วารสาร	69	244	3.54
	4. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal)	64	231	3.61
	5. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	64	224	3.50
	6. วิทยานิพนธ์ / วิทยานิพนธ์	64	238	3.72
	7. สิ่งพิมพ์รัฐบาล	62	222	3.58
	8. หนังสือพิมพ์	69	221	3.20
	9. บริการยืม / คืนผ่านเคาน์เตอร์	68	251	3.69
	10. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	65	241	3.71
	11. บริการสืบค้นวารสาร / หนังสือ / โสตฯ	69	270	3.91
	12. บริการยืมต่อผ่าน WebOpac	69	272	3.94
	13. บริการตรวจสอบรายการยืม - คืน ด้วยตนเอง ผ่าน WebOpac	56	196	3.50
	14. บริการช่วยการค้นคว้า	54	191	3.54
	15. บริการห้องอินเทอร์เน็ต	61	226	3.70
	16. บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	56	204	3.64
	17. บริการเว็บไซต์ห้องสมุด	80	264	3.30
	18. เจ้าหน้าที่ (ความสามารถในการให้บริการ)	78	344	4.41
	19. เจ้าหน้าที่ (การให้ความช่วยเหลือ)	68	269	3.96
	20. เจ้าหน้าที่ (ความสุภาพ)	64	255	3.98

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการฯ	จำนวนผู้ตอบ	ผลรวมคะแนน (S1+S2+S3+S4+S5)	ระดับคะแนนที่ได้
21. จำนวนที่นั่ง	69	266	3.86
22. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	67	266	3.97
23. บริการรับฝากสิ่งของ	59	221	3.75
24. บริการ Wireless LAN	58	221	3.81
25. บริการถ่ายเอกสาร	61	241	3.95
26. ความเงียบภายในอาคาร	60	231	3.85
27. แสงสว่างภายในอาคาร	75	291	3.88
28. อุณหภูมิ	73	289	3.96
29. ป้ายประชาสัมพันธ์	77	285	3.70
30. ช่วงเวลาเปิดให้บริการ	72	268	3.72
ความพึงพอใจต่อบริการโดยภาพรวม	60	221	3.68
ผลรวมของระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท			112.72
จำนวนประเภทบริการทั้งหมดที่สอบถาม			30
ระดับความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม			3.76

หมายเหตุ

เมื่อได้ผลการสำรวจให้นำมาคำนวณความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการในภาพรวมและบริการแต่ละประเภทดังนี้

$$S1 = 1 \times \text{จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 1}$$

$$S2 = 2 \times \text{จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 2}$$

$$S3 = 3 \times \text{จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 3}$$

$$S4 = 4 \times \text{จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 4}$$

$$S5 = 5 \times \text{จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 5}$$

สูตร

ระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท = $S1 + S2 + S3 + S4 + S5$ ทหาร จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ระดับความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม = ผลรวมของระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท ทหาร จำนวนประเภทบริการทั้งหมดที่สอบถาม

แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ตัวบ่งชี้ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ปีการศึกษา)

ห้องสมุดอาคารเฉลิมพระเกียรติ

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประจำปีการศึกษา 2561 ภาคการศึกษาที่ 1

สำรวจความพึงพอใจ

ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูล นางสาวใจ วัลลิภากร

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ที่	ข้อมูลที่เก็บ	จำนวน (หน่วยนับ : ชุด)		
1	จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด	614		
2	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	614		
3	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการฯ	จำนวนผู้ตอบ	ผลรวมคะแนน (S1+S2+S3+S4+S5)	ระดับคะแนนที่ได้
	1. หนังสือ	587	2420	4.12
	2. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book)	552	2173	3.94
	3. วารสาร	544	2157	3.97
	4. E-journal	524	2069	3.95
	5. โสตทัศนวัสดุ	539	2183	4.05
	6. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	508	1998	3.93
	7. เอกสารจดหมายเหตุ	509	1999	3.93
	8. วิทยานิพนธ์ / วิทยานิพนธ์	509	2076	4.08
	9. หนังสือพิมพ์	518	2071	4.00
	10. บริการยืม / คืนผ่านเคาน์เตอร์	552	2310	4.18
	11. บริการผ่านตู้ Self Check Out	545	2290	4.20
	12. บริการคืนผ่าน Book Return	541	2262	4.18
	13. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	517	2120	4.10
	14. บริการสืบค้นวารสาร / หนังสือ / โสตฯ	525	2154	4.10
	15. บริการยืมต่อผ่าน WebOpac	500	2038	4.08
	16. บริการตรวจสอบรายการยืม - คืนด้วยตนเองผ่าน WebOpac	497	2023	4.07
	17. บริการสืบค้นเอกสารจดหมายเหตุ	482	1926	4.00
	18. บริการจดหมายเหตุฯ 2 (นิทรรศการ)	479	1908	3.98
	19. บริการช่วยการค้นคว้า	515	2105	4.09
	20. บริการห้องอินเทอร์เน็ต	544	2214	4.07
	21. บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	543	2215	4.08
	22. บริการห้องโสตทัศนวัสดุ	514	2110	4.11
	23. บริการห้องฉายภาพยนตร์	516	2152	4.17
	24. บริการเว็บไซต์ห้องสมุด	530	2165	4.08

	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการฯ	จำนวนผู้ตอบ	ผลรวมคะแนน (S1+S2+S3+S4+S5)	ระดับคะแนนที่ได้
	25. การฝึกอบรมผู้ใช้บริการ	544	2219	4.08
	26. กิจกรรมที่ห้องสมุดจัด	525	2110	4.02
	27. เจ้าหน้าที่ (ความสามารถในการให้บริการ)	599	2359	3.94
	28. เจ้าหน้าที่ (การให้ความช่วยเหลือ)	590	2364	4.01
	29. เจ้าหน้าที่ (ความสุภาพ)	599	2370	3.96
	30. จำนวนที่นั่ง	598	2343	3.92
	31. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	566	2189	3.87
	32. บริการรับฝากสิ่งของ	548	2184	3.99
	33. บริการ Wireless LAN	598	2270	3.80
	34. บริการถ่ายเอกสาร	555	2014	3.63
	35. ความเงียบภายในอาคาร	601	2373	3.95
	36. แสงสว่างภายในอาคาร	601	2505	4.17
	37. อุณหภูมิ	604	2332	3.86
	38. ป้ายประชาสัมพันธ์	572	2264	3.96
	39. ลิฟต์	596	2500	4.19
	40. แสงสว่างภายนอกอาคาร	594	2429	4.09
	41. สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	592	2396	4.05
	42. ช่วงเวลาเปิดให้บริการ	605	2348	3.88
	ความพึงพอใจต่อบริการโดยภาพรวม	604	2459	4.07
	ผลรวมของระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท			168.80
	จำนวนประเภทบริการทั้งหมดที่สอบถาม			42
	ระดับความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม			4.02

หมายเหตุ

เมื่อได้ผลการสำรวจให้นำมาคำนวณความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการในภาพรวมและบริการแต่ละประเภทดังนี้

$S1 = 1 \times$ จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 1

$S2 = 2 \times$ จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 2

$S3 = 3 \times$ จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 3

$S4 = 4 \times$ จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 4

$S5 = 5 \times$ จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 5

สูตร

ระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท = $S1 + S2 + S3 + S4 + S5$ หาร จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ระดับความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม = ผลรวมของระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท หาร จำนวนประเภทบริการทั้งหมดที่สอบถาม

แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ตัวบ่งชี้ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ปีการศึกษา)

ห้องสมุดอาคารเฉลิมพระเกียรติ

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประจำปีการศึกษา 2561 ภาคการศึกษาที่ 2

สำรวจความพึงพอใจ

ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูล นางสาวใจ วัลลิภากร

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ที่	ข้อมูลที่เก็บ	จำนวน (หน่วยนับ : ชุด)		
1	จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด	553		
2	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	553		
3	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการฯ	จำนวนผู้ตอบ	ผลรวมคะแนน (S1+S2+S3+S4+S5)	ระดับคะแนนที่ได้
	1. หนังสือ	496	1959	3.95
	2. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book)	436	1625	3.73
	3. วารสาร	415	1559	3.76
	4. E-journal	406	1527	3.76
	5. โสตทัศนวัสดุ	443	1734	3.91
	6. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	412	1589	3.86
	7. เอกสารจดหมายเหตุ	373	1394	3.74
	8. วิทยานิพนธ์ / วิทยานิพนธ์	388	1531	3.95
	9. หนังสือพิมพ์	365	1417	3.88
	10. บริการยืม / คืนผ่านเคาน์เตอร์	432	1803	4.17
	11. บริการผ่านตู้ Self Check Out	411	1687	4.10
	12. บริการคืนผ่าน Book Return	400	1648	4.12
	13. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	366	1455	3.98
	14. บริการสืบค้นวารสาร / หนังสือ / โสตฯ	378	1501	3.97
	15. บริการยืมต่อผ่าน WebOpac	348	1364	3.92
	16. บริการตรวจสอบรายการยืม - คืนด้วยตนเองผ่าน WebOpac	346	1364	3.94
	17. บริการสืบค้นเอกสารจดหมายเหตุ	307	1170	3.81
	18. บริการหोजจดหมายเหตุฯ 2 (นิทรรศการ)	313	1205	3.85
	19. บริการช่วยการค้นคว้า	353	1402	3.97
	20. บริการห้องอินเทอร์เน็ต	398	1517	3.81
	21. บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	398	1525	3.83
	22. บริการห้องโสตทัศนวัสดุ	357	1391	3.90
	23. บริการห้องฉายภาพยนตร์	366	1443	3.94
	24. บริการเว็บไซต์ห้องสมุด	376	1470	3.91

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการฯ	จำนวนผู้ตอบ	ผลรวมคะแนน (S1+S2+S3+S4+S5)	ระดับคะแนนที่ได้
25. การฝึกอบรมผู้ให้บริการ	384	1522	3.96
26. กิจกรรมที่ห้องสมุดจัด	373	1451	3.89
27. เจ้าหน้าที่ (ความสามารถในการให้บริการ)	520	2086	4.01
28. เจ้าหน้าที่ (การให้ความช่วยเหลือ)	489	1973	4.03
29. เจ้าหน้าที่ (ความสุภาพ)	513	2044	3.98
30. จำนวนที่นั่ง	522	1802	3.45
31. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	424	1523	3.59
32. บริการรับฝากสิ่งของ	397	1512	3.81
33. บริการ Wireless LAN	517	1636	3.16
34. บริการถ่ายเอกสาร	415	1391	3.35
35. ความเงียบภายในอาคาร	521	1852	3.55
36. แสงสว่างภายในอาคาร	517	2057	3.98
37. อุณหภูมิ	529	1573	2.97
38. ป้ายประชาสัมพันธ์	450	1626	3.61
39. ลิฟต์	499	2012	4.03
40. แสงสว่างภายนอกอาคาร	499	1923	3.85
41. สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	495	1910	3.86
42. ช่วงเวลาเปิดให้บริการ	532	1924	3.62
ความพึงพอใจต่อบริการโดยภาพรวม	522	2004	3.84
ผลรวมของระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท			160.50
จำนวนประเภทบริการทั้งหมดที่สอบถาม			42
ระดับความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม			3.82

หมายเหตุ

เมื่อได้ผลการสำรวจให้นำมาคำนวณความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการในภาพรวมและบริการแต่ละประเภทดังนี้

$$S1 = 1 \times \text{จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 1}$$

$$S2 = 2 \times \text{จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 2}$$

$$S3 = 3 \times \text{จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 3}$$

$$S4 = 4 \times \text{จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 4}$$

$$S5 = 5 \times \text{จำนวนผู้เลือกระดับความพึงพอใจ 5}$$

สูตร

ระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท = $S1 + S2 + S3 + S4 + S5$ หาร จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ระดับความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม = ผลรวมของระดับความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภท หาร จำนวนประเภทบริการทั้งหมดที่สอบถาม