สำนักหอสมุดกลาง มจพ.
เลขที่รับ 2621
วันที่ 14-5-63 เวลา 14:20
ส่งคืน 18-5-63 เวลา 09:00

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักหอสมุดกลาง ฝ่ายบริการสารสนเทศ โทร 2135

ที่ บร. 34/2563 **วันที่** 14 พฤษภาคม 2563

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางฯ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

ด้วยฝ่ายบริการสารสนเทศได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2562 บัดนี้ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการดำเนินงาน จำนวน 7 เล่ม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

(นางสาวธนิญา ธรรมกิจ)
บรรณารักษ์

14 พ.ค. 63

18 พ.ค. 63

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปีการศึกษา 2562

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปีการศึกษา 2562

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2562 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

นักศึกษาที่เข้าใช้บริการ ในสำนักหอสมุดกลาง มจพ. , ห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, ห้องสมุด มจพ.วิทยาเขตปราจีนบุรี, ห้องสมุด มจพ.วิทยาเขตระยอง และคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS)

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ธันวาคม 2562 จัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 1,150 ชุด

มกราคม – เมษายน 2563 เก็บรวบรวมข้อมูล (ปีการศึกษา 2562)

พฤษภาคม 2562 นำแบบสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ปีการศึกษา 2562

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มจพ. คือ การใช้ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ได้จัดส่งแบบสำรวจไปทั้งหมด 1,150 ชุด ได้รับกลับมาจำนวน 1,114 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.86 แสดงจำนวนแบบสำรวจที่ได้รับคืน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของแบบสำรวจที่ได้รับคืนแยกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนที่จัดส่ง	จำนวนที่ได้รับคืน	ร้อยละ
สำนักหอสมุดกลาง	500	500	100.00
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	200	198	99.00
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	100	100	100.00
มจพ. วิทยาเขตปราจีนบุรี	150	150	100.00
มจพ. วิทยาเขตระยอง	150	146	97.33
TGGS	50	20	40.00
รวม	1,150	1,114	96.86

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ปีการศึกษา 2562

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ปีการศึกษา 2562 มีรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
นักศึกษา	1,100	98.74
บุคลากร มจพ.	14	1.26
รวม	1,114	100.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปีที่					รวม	ร้อยละ
	1	2	3	4	อื่น ๆ		
ปวช.	11	11	1	-	-	23	2.09
ปริญญาตรี	385	262	223	162	23	1,055	95.82
ปริญญาโท	19	3	-	-	1	23	2.09
ปริญญาเอก	-	-	-	-	-	-	-
รวม						1,101	100.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามคณะ

คณะ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	239	21.45
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	160	14.36
วิศวกรรมศาสตร์	205	18.40
สถาปัตยกรรมและการออกแบบ	101	9.07
บริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ (ระยอง)	86	7.72
บริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ (ปราจีนฯ)	57	5.12
เทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม (ปราจีนฯ)	67	6.01
วิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี (ระยอง)	46	4.13
อุตสาหกรรมเกษตร (ปราจีนฯ)	23	2.06
เตรียมวิศวกรรมศาสตร์	23	2.06
เทคโนโลยีสารสนเทศ	9	0.81
วิทยาลัยนานาชาติ	6	0.54
วิทยาศาสตร์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (ระยอง)	14	1.26
พัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม	23	2.06
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	35	3.14
TGGS	20	1.80
รวม	1,114	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มจพ. แยกตามแต่ละด้าน

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51-2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51-3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51-4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51-5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. สื่อสิ่งพิมพ์	4.15	0.75	ดี
2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.13	0.79	ดี
เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.14	0.77	ดี

ตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางมจพ. ด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.14)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.15) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ด้านกระบวนการ,ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. บริการยืม – คืน	4.31	0.72	ดี
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.19	0.76	ดี
3. บริการระบบจองห้อง	4.19	0.80	ดี
4. บริการ self-service	4.21	0.79	ดี
เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.77	ดี

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางมจพ.ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.23)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านบริการยืม-คืน มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.31) และด้านบริการ self-service มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.21) ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ากับด้านบริการระบบจองห้อง มีความพึงพอใจระดับดีเท่ากัน ($\bar{X}$ = 4.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. จำนวนที่นั่ง	3.86	0.99	ดี
2. จำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์	3.83	0.96	ดี
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	3.85	0.97	ดี
เฉลี่ยรวมด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	0.97	ดี

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มจพ.ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.93)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านจำนวนที่นั่ง มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.86) ด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.85) และด้านจำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.29	0.71	ดี
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28	0.77	ดี
3. ความสุภาพและกิริยามารยาท	4.36	0.77	ดี
เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.31	0.75	ดี

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ด้านบุคลากรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.31)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความสุภาพและกิริยามารยาท มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.36) ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.29) และด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต	4.08	0.89	ดี
2. ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม, ข่าวสารห้องสมุด	4.09	0.85	ดี
3. เอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ	3.98	0.88	ดี
4. ป้ายแนะนำจุดบริการ, สถานที่	4.06	0.90	ดี
เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.05	0.88	ดี

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางมจพ. ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.05)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม, ข่าวสารห้องสมุด มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.09) ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.08) ด้านป้ายแนะนำจุดบริการ,สถานที่ มีความพึงพอใจระดับดีเท่ากัน ($\bar{X}$ = 4.06) และด้านเอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง มจพ. โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
1. เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.15
2. เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	4.23
3. เฉลี่ยรวมด้านสถานที่ , สิ่งอำนวยความสะดวก	3.93
4. เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.31
5. เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.05
โดยภาพรวม	**4.12**

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มจพ.ในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจระดับดี โดยมีค่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.12)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงลำดับ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรระดับดี ($\bar{X}$ = 4.31) มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ , ขั้นตอนการให้บริการ ระดับดี ($\bar{X}$ = 4.23) มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศระดับดี ($\bar{X}$ = 4.15) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ระดับดี ($\bar{X}$ = 4.05) และมีความพึงพอใจด้านสถานที่ , สิ่งอำนวย ความสะดวก ระดับดี ($\bar{X}$ = 3.93) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำนักหอสมุดกลางมจพ. และห้องสมุดสาขา

ผู้ใช้บริการได้มีคำแนะนำและข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ มีหนังสือใหม่ (6 คน)
2. อยากให้มีชั้นอ่านหนังสือเพิ่มขึ้น ช่วงสอบ (1 คน)

ด้านกระบวนการ,ขั้นตอนการให้บริการ

1. อยากให้เปิด 24 ชั่วโมงช่วงสอบ (22 คน)
2. อยากให้มีห้องติวเพิ่ม (14 คน)
3. เพิ่มห้อง smart room ชั้น 2 (9 คน)
4. อยากให้เปิดบริการถึง 23.00น. (4 คน)
5. การติ๊กบัตรเข้าห้องที่จองเสียงดังเกินไป (2 คน)
6. เวลาเปิดปิด อยากให้นานกว่านี้ (1 คน)
7. อยากให้แก้ไขเรื่องการจองห้องติวชั้น 2 ด้วยระบบ Self-sevice ค่อนข้างใช้งานยาก (1 คน)
8. ควรใส่กางเกงขาสั้นเข้าห้องสมุดได้ทุกเวลา (1 คน)
9. ห้องติวแบบกระดานเขียน ควรมีปากกาไวท์บอร์ดให้เบิก (1 คน)

10. ขอให้เปิดประตู แล้วมีเสียงเตือนขึ้นช้า ๆ หน่อย (1 คน)
11. อยากให้จองล่วงหน้าให้ได้หลายวัน และอยากให้บัตรนักศึกษา 1 ใบ จองห้องได้สัก3-4ชม. (1 คน)
12. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขัดข้องบ่อย เช่น จอ Smart room/ลิฟต์ (1 คน)
13. เรื่องการจองห้องในเว็บถ้าหากห้องสมุดปิดแต่จองห้องยังเปิดอยู่จึงทำให้ขัดแย้งกัน (1 คน)
14. อยากให้จัดห้องติวมากกว่านี้ เพราะพื้นที่ของห้องสมุดก็เห็นกว้างแต่ห้องติวนิดเดียว (1 คน)
15. ควรมีระบบจองห้องแบบอัตโนมัติและประตูปีกนก (1 คน)
16. ดีมาก ๆ (1 คน)

ด้านสถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก

1. อยากให้มีมุมนั่งเล่น มุมสบาย มุมกาแฟ (12 คน)
2. ควรจัดโซนหรือมุมไว้ทานขนมและอาหาร (8 คน)
3. ที่นั่งน้อย อยากให้มีที่นั่งมากกว่านี้ (6 คน)
4. อยากเพิ่มมีปลั๊กมากขึ้น (6 คน)
5. แอร์ร้อน ขอแอร์ทุกห้อง (6 คน)
6. ปรับภูมิทัศนภายใน ให้มีความทันสมัย (4 คน)
7. ประตูลิฟต์ปิดเร็วไป (3 คน)
8. อยากให้พื้นที่กว้างกว่านี้ (3 คน)
9. ร้อนไปหน่อย (2 คน)
10. อยากให้มีสเปรย์ปรับอากาศโดยเฉพาะชั้น 6 มีกลิ่นอับ (2 คน)
11. อยากให้เพิ่มคอมพิวเตอร์สืบค้น คอมพิวเตอร์ช้ามาก (2 คน)
12. อยากให้เพิ่มโซฟา มีปลั๊กชาร์จทุกโซฟา (2 คน)
13. เพิ่มห้องอ่านหนังสือแบบส่วนตัว (2 คน)
14. จัดห้อง co meetiing space (2 คน)
15. บางชั้นมีเสียงดังมาก (1 คน)
16. พื้นที่น้อย (1 คน)
17. อยากให้ชั้น 7 สร้างเร็วๆหน่อยห้องไม่พอ (1 คน)
18. แอร์หนาวมาก (1 คน)
19. อยากให้ใช้ประโยชน์ จากชั้น 3 ของหอสมุดให้มากกว่านี้ (1 คน)
20. เพิ่มเก้าอี้นวด เพื่อผ่อนคลาย (1 คน)
21. มุมผ่อนคลาย (1 คน)
22. อยากให้มีโซนหนังเหมือนห้องสมุด มศว. (1 คน)
23. ขอแอร์เย็นกว่านี้คะ (1 คน)
24. อยากได้ห้องที่สามารถทำงานสถาปัตยกรรมและห้องสมุดแบบเสียงดังได้แบบจุฬา (1 คน)
25. คอมพิวเตอร์ช้าไปหน่อยค่ะ (1 คน)
26. ภาพรวมที่ปราจีนก็ดูดีตามสภาพถ้าปรับเหมือนกับที่ห้องสมุดกทม. ก็จะดีมาก (1 คน)
27. มีการแยกห้องเพื่อรองรับกิจกรรมต่างๆตามความต้องการของนักศึกษา (1 คน)
28. อยากให้แก้ไขหูฟังที่ชำรุด บางอันแทบไม่ได้มีเสียงเลย (1 คน)
29. เวลาเข้าห้องสมุดอยากได้กลิ่นหอมๆ จะได้สดชื่นในการอ่าน (1 คน)
30. อยากให้ตู้มีน้ำฟรี (1 คน)
31. เปลี่ยนเครื่องค้นหนังสือชั้น 3 ใหม่อืดมาก (1 คน)
32. ห้องสมุดสถาปัตย์ที่นั่งน้อยครับ (1 คน)

ด้านบุคลากร

1. เจ้าหน้าที่พูดจาดีมากเป็นมิตรมากๆ (1 คน)
2. อยากให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการสื่อสาร (1 คน)

ด้านการประชาสัมพันธ์

1. ป้ายประชาสัมพันธ์มีน้อย ไม่ชัดเจน ควรปรับปรุง (8 คน)
2. ควรมีป้าย smart brod ประชาสัมพันธ์ (3 คน)
3. ปรับปรุงให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ด้านหน้าอาคาร (2 คน)
4. มีจอประชาสัมพันธ์ที่เคาร์เตอร์เซอร์วิส (1 คน)
5. น่าจะมีจอประชาสัมพันธ์ควรให้บริการบริเวณชั้น 1 (1 คน)

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปีการศึกษา 2562

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

นักศึกษาที่เข้าใช้บริการ ในสำนักหอสมุดกลาง

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ธันวาคม 2562 จัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 500 ชุด

มกราคม – เมษายน 2563 เก็บรวบรวมข้อมูล (ปีการศึกษา 2562)

พฤษภาคม 2563 นำแบบสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2562

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง คือ การใช้ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางดังนี้

ได้แจกแบบสำรวจไปทั้งหมด 500 ชุด ได้รับกลับมา 500 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
นักศึกษา	500	100.00
รวม	500	100.00

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปีที่					รวม	ร้อยละ
	1	2	3	4	อื่น ๆ		
ปวช.	11	11	1	-	-	23	4.60
ปริญญาตรี	214	92	93	66	10	475	95.00
ปริญญาโท	-	2	-	-	-	2	0.40
ปริญญาเอก	-	-	-	-	-	-	-
รวม						500	100.00

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามคณะ

คณะ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	48	9.60
วิศวกรรมศาสตร์	199	39.80
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	156	31.20
สถาปัตยกรรมและการออกแบบ	1	0.20
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	35	7.00
วิทยาลัยนานาชาติ	6	1.20
พัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม	23	4.60
เทคโนโลยีสารสนเทศ	9	1.80
เตรียมวิศวกรรมศาสตร์	23	4.60
รวม	500	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง แยกตามแต่ละด้าน

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51-2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51-3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51-4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51-5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. สื่อสิ่งพิมพ์	4.17	0.75	ดี
2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.14	0.76	ดี
เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.16	0.75	ดี

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.16)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.17) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. บริการยืม – คืน	4.30	0.68	ดี
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.15	0.74	ดี
3. บริการระบบจองห้อง	4.19	0.80	ดี
4. บริการ self-service	4.25	0.78	ดี
เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	4.22	0.75	ดี

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.22)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านบริการยืม-คืน มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.30) ด้านบริการ self-service มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.25) ด้านบริการระบบจองห้อง มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.19) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. จำนวนที่นั่ง	3.87	0.94	ดี
2. จำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์	3.81	0.97	ดี
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	3.85	0.93	ดี
เฉลี่ยรวมด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	3.84	0.95	ดี

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.84)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านจำนวนที่นั่ง มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.87) ด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.85) และด้านจำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.24	0.70	ดี
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.22	0.77	ดี
3. ความสุภาพและกิริยามารยาท	4.25	0.79	ดี
เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.24	0.75	ดี

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางด้านบุคลากรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.24)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความสุภาพและกิริยามารยาท มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.25) ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.24) และด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต	4.15	0.85	ดี
2. ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม, ข่าวสารห้องสมุด	4.17	0.80	ดี
3. เอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ	4.04	0.84	ดี
4. ป้ายแนะนำจุดบริการ, สถานที่	4.13	0.83	ดี
เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.12	0.83	ดี

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.12)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม, ข่าวสารห้องสมุด มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.17) ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.15) ด้านป้ายแนะนำจุดบริการ,สถานที่ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.13) และด้านเอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลางโดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
1. เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.16
2. เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	4.22
3. เฉลี่ยรวมด้านสถานที่ , สิ่งอำนวยความสะดวก	3.84
4. เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.24
5. เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.12
โดยภาพรวม	**4.12**

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง ในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจระดับดี โดยมีค่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.12) โดยเรียงลำดับ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.24) ด้านกระบวนการ,ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.22) ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.16) และด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.12) ตามลำดับ

<u>ตอนที่ 3</u> **ข้อเสนอแนะสำนักหอสมุดกลาง**

ผู้ใช้บริการได้มีคำแนะนำ และข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้มีชั้นอ่านหนังสือเพิ่มขึ้น ช่วงสอบ (1 คน)
2. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ มีหนังสือใหม่ (1 คน)

ด้านกระบวนการ,ขั้นตอนการให้บริการ

1. อยากให้เปิด 24 ชั่วโมงช่วงสอบ (7 คน)
2. อยากให้เปิดบริการถึง 23.00น. (4 คน)
3. การติ๊กบัตรเข้าห้องที่จองเสียงดังเกินไป (2 คน)
4. อยากให้มีห้องติวเพิ่ม (2 คน)
5. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขัดข้องบ่อย เช่น จอ Smart room/ลิฟต์ (1 คน)
6. เวลาเปิดปิด อยากให้นานกว่านี้ (1 คน)
7. อยากให้แก้ไขเรื่องการจองห้องติวชั้น 2 ด้วยระบบ Self-sevice ค่อนข้างใช้งานยาก (1 คน)
8. ควรใส่กางเกงขาสั้นเข้าห้องสมุดได้ทุกเวลา (1 คน)
9. ห้องติวแบบกระดานเขียน ควรมีปากกาไวท์บอร์ดให้เบิก (1 คน)
10. อยากให้จองล่วงหน้าให้ได้หลายวัน และอยากให้บัตรนักศึกษา 1 ใบ จองห้องได้สัก3-4ชม. (1 คน)
11. ขอให้เปิดประตู แล้วมีเสียงเตือนขึ้นช้า ๆ หน่อย (1 คน)

ด้านสถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก

1. ที่นั่งน้อย อยากให้มีที่นั่งมากกว่านี้ (2 คน)
2. อยากเพิ่มมีปลั๊กมากขึ้น (2 คน)
3. อยากให้มีสเปรย์ปรับอากาศโดยเฉพาะชั้น 6 มีกลิ่นอับ (2 คน)
4. อยากให้มีมุมนั่งเล่น มุมสบาย (2 คน)
5. พื้นที่น้อย (1 คน)
6. อยากให้ชั้น 7 สร้างเร็วๆหน่อยห้องไม่พอ (1 คน)
7. แอร์หนาวมาก (1 คน)
8. อยากให้ใช้ประโยชน์ จากชั้น 3 ของหอสมุดให้มากกว่านี้ (1 คน)
9. อยากให้มีคอมพิวเตอร์เพิ่มในแต่ละชั้น (1 คน)
10. บางชั้นมีเสียงดังมาก (1 คน)

ด้านบุคลากร

1. เจ้าหน้าที่พูดจาดีมากเป็นมิตรมากๆ (1 คน)
2. อยากให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการสื่อสาร (1 คน)

ด้านการประชาสัมพันธ์

-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
วิทยาเขตระยอง
ปีการศึกษา 2562

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ปีการศึกษา 2562 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

นักศึกษาที่เข้าใช้บริการ ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ธันวาคม 2562 แจกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ไปยังผู้รับบริการ จำนวน 150 ชุด

มกราคม – เมษายน 2563 เก็บรวบรวมข้อมูล (ปีการศึกษา 2562)

พฤษภาคม 2562 นำแบบสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ปีการศึกษา 2562

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยองคือ การใช้ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ดังนี้

ได้แจกแบบสำรวจไปทั้งหมด 150 ชุด ได้รับกลับมา 146 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.33

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
นักศึกษา	144	98.63
บุคลากร มจพ.	2	1.37
รวม	146	100.00

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปีที่					รวม	ร้อยละ
	1	2	3	4	อื่น ๆ		
ปวช.	-	-	-	-	-	-	-
ปริญญาตรี	19	64	19	41	1	144	100.00
ปริญญาโท	-	-	-	-	-	-	-
ปริญญาเอก	-	-	-	-	-	-	-
รวม						144	100.00

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามคณะ

คณะ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
บริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ	14	9.59
วิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	46	31.51
วิทยาศาสตร์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	86	58.90
รวม	146	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง แยกตามแต่ละด้าน

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51-2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51-3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51-4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51-5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. สื่อสิ่งพิมพ์	4.08	0.70	ดี
2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.29	0.71	ดี
เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.19	0.71	ดี

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.19)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.29) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. บริการยืม – คืน	4.36	0.68	ดี
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.27	0.72	ดี
3. บริการระบบจองห้อง	4.47	0.64	ดี
4. บริการ self-service	4.42	0.64	ดี
เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.68	ดี

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.38)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านบริการระบบจองห้อง มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.47) ด้านบริการ self-service มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.42) ด้านบริการยืม-คืน มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.36) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ =4.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. จำนวนที่นั่ง	3.98	0.88	ดี
2. จำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์	3.86	0.86	ดี
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	4.01	0.90	ดี
เฉลี่ยรวมด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	0.88	ดี

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.95)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.01) ด้านจำนวนที่นั่ง มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.98) และด้านจำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.47	0.69	ดี
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.36	0.80	ดี
3. ความสุภาพและกิริยามารยาท	4.52	0.70	ดีมาก
เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.45	0.74	ดี

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ด้านบุคลากรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.45)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความสุภาพและกิริยามารยาท มีความพึงพอใจระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.52) ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.47) และด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต	4.02	0.88	ดี
2. ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม, ข่าวสารห้องสมุด	4.14	0.86	ดี
3. เอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ	4.05	0.88	ดี
4. ป้ายแนะนำจุดบริการ, สถานที่	4.08	0.84	ดี
เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.07	0.87	ดี

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.07)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม,ข่าวสารห้องสมุดระดับดี ($\bar{X}$ = 4.14) ด้านป้ายแนะนำจุดบริการ, สถานที่ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.08) ด้านเอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.05) และด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ตมีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
1. เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.19
2. เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	4.38
3. เฉลี่ยรวมด้านสถานที่ , สิ่งอำนวยความสะดวก	3.95
4. เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.45
5. เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.07
โดยภาพรวม	**4.21**

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจระดับ ดี โดยมีค่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.21) โดยเรียงลำดับ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.45) ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.38) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.19) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.07) และด้านสถานที่ ,สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.95) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ผู้ใช้บริการได้มีคำแนะนำ และข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ มีหนังสือใหม่ (5 คน)

ด้านกระบวนการ,ขั้นตอนการให้บริการ

1. อยากให้เปิด 24 ชั่วโมงช่วงสอบ (12 คน)
2. ควรให้มีการยกเลิกจองให้ในเว็บ (4 คน)
3. ควรมีระบบจองห้องแบบอัตโนมัติและประตูปีกนก (1 คน)
4. อยากให้มีห้องติวเตอร์เพิ่มขึ้นมากกว่านี้ เนื่องจากมีจำนวนนักศึกษาต้องการใช้ห้องติวเตอร์แต่ห้องมีไม่เพียงพอ(1 คน)
5. ดีมากๆ (1 คน)

ด้านสถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก

1. อยากให้แก้ไขหูฟังที่ชำรุด บางอันแทบไม่ได้มีเสียงเลย (1 คน)
2. เวลาเข้าห้องสมุดอยากได้กลิ่นหอมๆ จะได้สดชื่นในการอ่าน (1 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งบริเวณห้องสมุดและควรมีหนังสือให้มากกว่านี้ (1 คน)
4. ควรเพิ่มโซฟาให้นักศึกษาได้ใช้บริการได้มากขึ้น (1 คน)
5. เพิ่มปลั๊ก (1 คน)

ด้านบุคลากร

-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านการประชาสัมพันธ์
-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
วิทยาเขตปราจีนบุรี
ปีการศึกษา 2562

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ปีการศึกษา 2562 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

นักศึกษาที่เข้าใช้บริการ ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ธันวาคม 2562 แจกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ไปยังผู้รับบริการ จำนวน 150 ชุด

มกราคม – เมษายน 2563 เก็บรวบรวมข้อมูล (ปีการศึกษา 2562)

พฤษภาคม 2562 นำแบบสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ปีการศึกษา 2562

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี คือ การใช้ค่า ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ดังนี้

ได้แจกแบบสำรวจไปทั้งหมด 150 ชุด ได้รับกลับมา 150 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
นักศึกษา	142	96.60
บุคลากร มจพ.	8	3.40
รวม	150	100.00

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปีที่					รวม	ร้อยละ
	1	2	3	4	อื่น ๆ		
ปวช.	-	-	-	-	-	-	-
ปริญญาตรี	75	25	19	19	4	142	100.00
ปริญญาโท	-	-	-	-	-	-	-
ปริญญาเอก	-	-	-	-	-	-	-
รวม						142	100.00

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามคณะ

คณะ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
บริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ	57	38.00
อุตสาหกรรมเกษตร	23	15.33
เทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม	67	44.67
วิศวกรรมศาสตร์	3	2.00
รวม	150	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี แยกตามแต่ละด้าน

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51-2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51-3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51-4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51-5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. สื่อสิ่งพิมพ์	4.05	0.80	ดี
2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.18	0.82	ดี
เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.12	0.81	ดี

จากตารางที่ 32 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.12)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.18) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. บริการยืม – คืน	4.27	0.74	ดี
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.24	0.78	ดี
3. บริการระบบจองห้อง	4.15	0.86	ดี
4. บริการ self-service	4.11	0.97	ดี
เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.84	ดี

จากตารางที่ 33 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.19)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านบริการยืม-คืน มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.27) ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.24) ด้านบริการระบบจองห้อง มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.15) และด้านบริการ self-service มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. จำนวนที่นั่ง	4.29	0.92	ดี
2. จำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์	4.05	0.99	ดี
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	4.10	0.98	ดี
เฉลี่ยรวมด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.97	ดี

จากตารางที่ 34 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.15)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านจำนวนที่นั่ง มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.29) ด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.10) และด้านจำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.36	0.73	ดี
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.35	0.70	ดี
3. ความสุภาพและกิริยามารยาท	4.43	0.72	ดี
เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.38	0.72	ดี

จากตารางที่ 35 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ด้านบุคลากรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.38)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความสุภาพและกิริยามารยาท มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.43) ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.35) และด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต	3.98	1.00	ดี
2. ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม, ข่าวสารห้องสมุด	3.85	0.98	ดี
3. เอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ	3.80	0.99	ดี
4. ป้ายแนะนำจุดบริการ, สถานที่	3.93	1.08	ดี
เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.89	1.01	ดี

จากตารางที่ 36 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.89)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต มีความพึงพอใจระดับดีเท่ากัน ($\bar{X}$ =3.98) ด้านป้ายแนะนำจุดบริการ,สถานที่ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.93) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม,ข่าวสารห้องสมุด มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ =3.85) และด้านเอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
1. เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.12
2. เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	4.19
3. เฉลี่ยรวมด้านสถานที่ , สิ่งอำนวยความสะดวก	4.15
4. เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.38
5. เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.89
โดยภาพรวม	**4.15**

จากตารางที่ 37 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจระดับดี โดยมีค่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.15) โดยเรียงลำดับ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.38) ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจ ระดับดี ($\bar{X}$ = 4.19) ด้านสถานที่ , สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.15) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.12) และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.89) และ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี
ผู้ใช้บริการได้มีคำแนะนำ และข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านกระบวนการ,ขั้นตอนการให้บริการ
1. เพิ่มห้อง smart room ชั้น 2 (9 คน)
2. อยากให้มีห้องติวเพิ่ม (9 คน)
3. เปิดดึกช่วงสอบหน่อยครับ (1 คน)
4. เรื่องการจองห้องในเว็บถ้าหากห้องสมุดปิดแต่จองห้องยังเปิดอยู่จึงทำให้ขัดแย้งกัน (1 คน)
5. อยากให้มีบริการเหมือนมจพ.ให้มีบริการให้อาการกินช่วงจะสอบตอนมาติว ห้องติวน้อยไป แอร์บางตัวไม่ค่อยเย็น (1 คน)
6. อยากให้จัดห้องติวมากกว่านี้ เพราะพื้นที่ของห้องสมุดก็เห็นกว้างแต่ห้องติวนิดเดียว (1 คน)

ด้านสถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก
1. อยากให้มีมุมนั่งเล่น มุมสบาย มุมกาแฟ (10 คน)
2. ควรจัดโซนหรือมุมไว้ทานขนมและอาหาร (7 คน)
3. แอร์ร้อน ขอแอร์ทุกห้อง (6 คน)
4. ประตูลิฟต์ปิดเร็วไป (3 คน)
5. ปรับภูมิทัศนภายใน ให้มีความทันสมัย (3 คน)
6. ร้อนไปหน่อย (2 คน)
7. เครื่องสืบค้นช้ามาก (2 คน)

8. จัดห้อง co meetiing space (2 คน)
9. อยากเพิ่มมีปลั๊กมากขึ้น (1 คน)
10. อยากให้มีห้องอ่านหนังสือแบ่งล็อกเป็นส่วนบุคคล (1 คน)
11. เปลี่ยนเครื่องค้นหนังสือชั้น 3 ใหม่อีดมาก (1 คน)
12. จัดพื้นที่อเนกประสงค์ (1 คน)
13. จัดวางฟังก์ชั่นเฟอร์นิเจอร์ให้เป็นระเบียบและมีจุดเด่นที่น่าสนใจ (1 คน)
14. ภาพรวมที่ปราจีนก็ดูดีตามสภาพถ้าปรับเหมือนกับที่ห้องสมุดกทม. ก็จะดีมากจะได้เห็นภาพพจน์ของห้องสมุดรวมๆ ไม่แตกต่างกันเกินไปครับ (1 คน)
15. อยากให้จัดมุมหรือพื้นที่อเนกประสงค์ทำกิจกรรมหรืออ่านหนังสือส่วนบุคคล (1 คน)

ด้านบุคลากร

-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านการประชาสัมพันธ์

1. ป้ายประชาสัมพันธ์มีน้อย ไม่ชัดเจน ควรปรับปรุง (8 คน)
2. ควรมีป้าย smart brod ประชาสัมพันธ์ (3 คน)
3. ปรับปรุงให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ด้านหน้าอาคาร (2 คน)
4. มีจอประชาสัมพันธ์ที่เคาร์เตอร์เซอร์วิส (1 คน)
5. น่าจะมีจอประชาสัมพันธ์ควรให้บริการบริเวณชั้น 1 (1 คน)

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปีการศึกษา 2562

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2562 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

นักศึกษาที่เข้าใช้บริการในวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ธันวาคม 2562 แจกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ไปยังผู้รับบริการ จำนวน 200 ชุด

มกราคม – เมษายน 2563 เก็บรวบรวมข้อมูล (ปีการศึกษา 2562)

พฤษภาคม 2562 นำแบบสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2562

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ คือ การใช้ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ดังนี้

ได้แจกแบบสำรวจไปทั้งหมด 200 ชุด ได้รับกลับมา 198 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.00

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
นักศึกษา	194	97.98
บุคลากร มจพ.	4	2.02
รวม	198	100.00

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปีที่					รวม	ร้อยละ
	1	2	3	4	อื่น ๆ		
ปวช.	-	-	-	-	-	-	-
ปริญญาตรี	31	59	69	29	6	194	100.00
ปริญญาโท	-	-	-	-	-	-	-
ปริญญาเอก	-	-	-	-	-	-	-
รวม						194	100.00

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามคณะ

คณะ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	191	96.46
วิศวกรรมศาสตร์	3	1.52
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	4	2.02
รวม	191	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ แยกตามแต่ละด้าน

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51-2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51-3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51-4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51-5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. สื่อสิ่งพิมพ์	4.20	0.69	ดี
2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.05	0.77	ดี
เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.13	0.73	ดี

จากตารางที่ 41 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.13)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.20) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ =4.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. บริการยืม – คืน	4.41	0.69	ดี
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.29	0.75	ดี
3. บริการระบบจองห้อง	4.06	0.76	ดี
4. บริการ self-service	4.04	0.72	ดี
เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.75	ดี

จากตารางที่ 42 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.20)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านบริการยืม-คืน มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.41) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.29) ด้านบริการระบบจองห้อง มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.06) และด้านบริการ self-service มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. จำนวนที่นั่ง	3.76	0.97	ดี
2. จำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์	3.71	0.91	ดี
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	3.76	0.92	ดี
เฉลี่ยรวมด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	3.74	0.93	ดี

จากตารางที่ 43 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.74)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านจำนวนที่นั่งกับด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น มีความพึงพอใจระดับดีเท่ากัน ($\bar{X}$ = 3.76) และด้านจำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.25	0.72	ดี
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.33	0.74	ดี
3. ความสุภาพและกิริยามารยาท	4.42	0.77	ดี
เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.34	0.75	ดี

จากตารางที่ 44 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านบุคลากรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.34)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความสุภาพและกิริยามารยาท มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.42) ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.33) และด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต	4.17	0.86	ดี
2. ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม, ข่าวสารห้องสมุด	4.13	0.78	ดี
3. เอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ	3.98	0.83	ดี
4. ป้ายแนะนำจุดบริการ, สถานที่	3.95	0.89	ดี
เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.06	0.85	ดี

จากตารางที่ 45 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.06)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.17) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม,ข่าวสารห้องสมุด มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.13) ด้านเอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.98) และด้านป้ายแนะนำจุดบริการ, สถานที่ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
1. เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.13
2. เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	4.20
3. เฉลี่ยรวมด้านสถานที่ , สิ่งอำนวยความสะดวก	3.74
4. เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.34
5. เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.06
โดยภาพรวม	**4.09**

จากตารางที่ 46 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจระดับดี โดยมีค่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.09) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.34) ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.20) ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.13) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ =4.06) และด้านสถานที่ , สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.74) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผู้ใช้บริการได้มีคำแนะนำ และข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านทรัพยากรสารเทศ
-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านกระบวนการ,ขั้นตอนการใช้บริการ
-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านสถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก
1. ควรมีโต๊ะสำหรับนั่งอ่านหนังสือให้มากกว่านี้ (1 คน)
2. เพิ่มปลั๊กไฟให้มากกว่านี้ (1 คน)
3. เพิ่มเก้าอี้นวด เพื่อผ่อนคลาย (1 คน)
4. มุมผ่อนคลาย (1 คน)

ด้านบุคลากร
-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านการประชาสัมพันธ์
-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปีการศึกษา 2562

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือปีการศึกษา 2562 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

นักศึกษาที่เข้าใช้บริการ ในคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ธันวาคม 2562 แจกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ไปยังผู้รับบริการ จำนวน 100 ชุด

มกราคม – เมษายน 2563 เก็บรวบรวมข้อมูล (ปีการศึกษา 2562)

พฤษภาคม 2562 นำแบบสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2562

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ คือ การใช้ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ดังนี้

ได้แจกแบบสำรวจไปทั้งหมด 100 ชุด ได้รับกลับมา 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
นักศึกษา	100	100.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปีที่					รวม	ร้อยละ
	1	2	3	4	อื่น ๆ		
ปวช.	-	-	-	-	-	-	-
ปริญญาตรี	46	22	23	7	2	100	100.00
ปริญญาโท	-	-	-	-	-	-	-
ปริญญาเอก	-	-	-	-	-	-	-
รวม						100	100.00

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามคณะ

คณะ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
สถาปัตยกรรมและการออกแบบ	100	100.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ แยกตามแต่ละด้าน

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51-2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51-3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51-4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51-5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. สื่อสิ่งพิมพ์	4.20	0.69	ดี
2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.97	0.88	ดี
เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.09	0.80	ดี

จากตารางที่ 50 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.09)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.20) และด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. บริการยืม – คืน	4.23	0.80	ดี
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.11	0.87	ดี
3. บริการระบบจองห้อง	-	-	-
4. บริการ self-service	-	-	-
เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.84	ดี

จากตารางที่ 51 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.17)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านบริการยืม-คืน มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.23) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. จำนวนที่นั่ง	3.26	1.13	พอใช้
2. จำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์	-	-	-
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	3.42	1.12	พอใช้
เฉลี่ยรวมด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	3.34	1.13	พอใช้

จากตารางที่ 52 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X}$ = 3.34)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านจำนวนที่นั่ง มีความพึงพอใจระดับพอใช้ ($\bar{X}$ = 3.42) ด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น มีความพึงพอใจระดับพอใช้ ($\bar{X}$ = 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.33	0.73	ดี
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.33	0.74	ดี
3. ความสุภาพและกิริยามารยาท	4.51	0.75	ดีมาก
เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.39	0.74	ดี

จากตารางที่ 53 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านบุคลากรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความสุภาพและกิริยามารยาท มีความพึงพอใจระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.51) และด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการกับด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดีเท่ากัน ($\bar{X}$ = 4.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต	3.83	0.92	ดี
2. ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม, ข่าวสารห้องสมุด	3.93	0.82	ดี
3. เอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ	3.89	0.94	ดี
4. ป้ายแนะนำจุดบริการ, สถานที่	4.10	0.97	ดี
เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.94	0.93	ดี

จากตารางที่ 54 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.94)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านป้ายแนะนำจุดบริการ,สถานที่ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.10) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม,ข่าวสารห้องสมุด มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.93) ด้านเอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.89) และด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต มีความพึงพอใจระดับพอใช้ ($\bar{X}$ = 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
1. เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.09
2. เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	4.17
3. เฉลี่ยรวมด้านสถานที่ , สิ่งอำนวยความสะดวก	3.34
4. เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.39
5. เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.94
โดยภาพรวม	**3.98**

จากตารางที่ 55 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจระดับดี โดยมีค่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.98) โดยเรียงลำดับ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.39) พอใจด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงระดับดี ($\bar{X}$ = 4.17) ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 4.09) มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ระดับดี ($\bar{X}$ =3.94) และมีความพึงพอใจด้านสถานที่ , สิ่งอำนวยความสะดวกระดับพอใช้ ($\bar{X}$ = 3.34) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้ใช้บริการได้มีคำแนะนำและข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านกระบวนการ,ขั้นตอนการให้บริการ

-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านสถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก

1. อยากให้พื้นที่กว้างกว่านี้ (3 คน)
2. ห้องสมุดสถาปัตย์ที่นั่งน้อย (2 คน)
3. ควรมีการออกแบบที่นั่งให้มีความพอดีกับพื้นที่ใช้สอยมากขึ้นและอยากให้มีโซนพักผ่อนมากขึ้น (2 คน)
4. อยากให้ขยายพื้นที่ เพิ่มจำนวนที่นั่งและคอมพิวเตอร์ (1 คน)
5. มีการแยกห้องเพื่อรองรับกิจกรรมต่างๆตามความต้องการของนักศึกษา (1 คน)
6. อยากได้ห้องที่สามารถทำงานสถาปัตยกรรมและห้องสมุดแบบเสียงดังได้แบบจุฬา (1 คน)
7. อยากให้เพิ่มโซฟาที่มีปลั๊กชาร์จทุกโซฟา (1 คน)
8. เพิ่มห้องอ่านหนังสือแบบส่วนตัว (1 คน)
9. อยากให้มีตู้น้ำฟรี (1 คน)
10. อยากให้มีโซนหนังเหมือนห้องสมุด มศว. (1 คน)
11. ขอแอร์เย็นกว่านี้คะ (1 คน)

ด้านบุคลากร

-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านการประชาสัมพันธ์
-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนักศึกษาต่างชาติ
คณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปีการศึกษา 2562

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือปีการศึกษา 2562 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

นักศึกษาต่างชาติ ในคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ธันวาคม 2562 แจกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ไปยังผู้รับบริการ จำนวน 50 ชุด

มกราคม – เมษายน 2563 เก็บรวบรวมข้อมูล (ปีการศึกษา 2562)

พฤษภาคม 2562 นำแบบสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2562

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ คือ การใช้ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ดังนี้

ได้แจกแบบสำรวจไปทั้งหมด 50 ชุด ได้รับกลับมา 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 40.00

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
นักศึกษา	20	100.00
รวม	20	100.00

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปีที่					รวม	ร้อยละ
	1	2	3	4	อื่น ๆ		
ปวช.	-	-	-	-	-	-	-
ปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-	-
ปริญญาโท	19	1	-	-	-	20	100.00
ปริญญาเอก	-	-	-	-	-	-	-
รวม						20	100.00

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามคณะ

คณะ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS)	20	100.00
รวม	20	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ แยกตามแต่ละด้าน

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51-2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51-3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51-4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51-5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน(TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. สื่อสิ่งพิมพ์	3.90	1.14	ดี
2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.74	1.21	ดี
เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.82	1.17	ดี

จากตารางที่ 59 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.82)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.90) และด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธร ไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. บริการยืม – คืน	3.72	1.04	ดี
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.79	0.83	ดี
3. บริการระบบจองห้อง	3.50	1.01	ดี
4. บริการ self-service	-	-	-
เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	3.67	0.97	ดี

จากตารางที่ 60 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.67)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.79) ด้านบริการยืม-คืน มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.72) และ ด้านบริการระบบจองห้อง มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธร ไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. จำนวนที่นั่ง	3.80	1.25	ดี
2. จำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์	3.75	1.04	ดี
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	3.74	1.02	ดี
เฉลี่ยรวมด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก	3.76	1.11	ดี

จากตารางที่ 61 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านสถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X}$ = 3.76)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านจำนวนที่นั่ง มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.80) ด้านจำนวนห้องค้นคว้าและห้องติวเตอร์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.75) และด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธร ไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.74	0.71	ดี
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.79	0.95	ดี
3. ความสุภาพและกิริยามารยาท	3.94	0.97	ดี
เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	3.82	0.89	ดี

จากตารางที่ 62 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านบุคลากรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.82)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความสุภาพและกิริยามารยาท มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.94) ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.79) และด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธร ไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความหมาย
1. การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต	3.65	0.84	ดี
2. ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม, ข่าวสารห้องสมุด	3.71	1.02	ดี
3. เอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ	3.47	0.98	พอใช้
4. ป้ายแนะนำจุดบริการ, สถานที่	3.69	1.10	ดี
เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.63	0.99	ดี

จากตารางที่ 63 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.63)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจทุกประเภทที่ระดับดี โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม,ข่าวสารห้องสมุด มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.71) ด้านป้ายแนะนำจุดบริการ ,สถานที่ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.69) ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเตอร์เน็ต มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.65) และด้านเอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับพอใช้ ($\bar{X}$ = 3.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
1. เฉลี่ยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.82
2. เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ	3.67
3. เฉลี่ยรวมด้านสถานที่ , สิ่งอำนวยความสะดวก	3.76
4. เฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	3.82
5. เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.63
โดยภาพรวม	**3.74**

จากตารางที่ 64 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจระดับดี โดยมีค่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.74) โดยเรียงลำดับ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านทรัพยากรสารสนเทศกับด้านบุคลากร มีความพึงพอใจระดับดีเท่ากัน ($\bar{X}$ = 3.82) ด้านสถานที่ , สิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ = 3.76) ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงระดับดี ($\bar{X}$ = 3.67) และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจระดับดี ($\bar{X}$ =3.63) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาต่างชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้ใช้บริการได้มีคำแนะนำและข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านกระบวนการ,ขั้นตอนการให้บริการ
-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านสถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก
-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านบุคลากร
-ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ด้านการประชาสัมพันธ์
-ไม่มีข้อเสนอแนะ-