

ค่าคะแนนร้อยละ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ภาคการเรียนรู้ 1 ปีการศึกษา 2568

| รายการ                                                                             | ระดับความพึงพอใจ |      |    |   |   |      | ค่าร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|----|---|---|------|-----------|
|                                                                                    | 5                | 4    | 3  | 2 | 1 | รวม  |           |
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ                                             |                  |      |    |   |   |      | 4.70      |
| 1.ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                 | 78               | 22   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.78      |
| 2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว                                             | 69               | 31   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.69      |
| 3. มีระยะการยืม-คืน เหมาะสมกับการให้บริการ                                         | 75               | 25   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.75      |
| 4.การเข้าถึงและการสืบค้นข้อมูล มีความสะดวกรวดเร็วทันต่อการใช้งาน                   | 78               | 22   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.78      |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                     |                  |      |    |   |   |      | 4.70      |
| 1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ             | 73               | 27   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.73      |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ                                               | 73               | 27   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.73      |
| 3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและแนะนำการบริการได้อย่างชัดเจน                   | 71               | 29   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.71      |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ                | 75               | 25   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.75      |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม                                           |                  |      |    |   |   |      | 4.60      |
| 1. จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ                                                         | 79               | 21   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.79      |
| 2. เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน                                     | 59               | 41   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.59      |
| 3. การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ                                    | 69               | 31   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.69      |
| 4. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า                            | 63               | 37   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.63      |
| 5. มีความปลอดภัยภายในอาคาร                                                         | 70               | 29   | 1  | 0 | 0 | 100  | 4.69      |
| 6. อุณหภูมิห้องและระบบถ่ายเทภายในอาคารมีความเหมาะสม                                | 58               | 41   | 1  | 0 | 0 | 100  | 4.57      |
| 7. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด                                                     | 24               | 72   | 4  | 0 | 0 | 100  | 4.20      |
| 8. ภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ                                                  | 90               | 10   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.90      |
| 4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ                                                            |                  |      |    |   |   |      | 4.70      |
| 1.ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ                                     | 81               | 18   | 1  | 0 | 0 | 100  | 4.80      |
| 2.ทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ                                                | 64               | 35   | 1  | 0 | 0 | 100  | 4.63      |
| 3.ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย                                                    | 59               | 40   | 1  | 0 | 0 | 100  | 4.58      |
| 4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการ                                       | 79               | 21   | 0  | 0 | 0 | 100  | 4.79      |
| ผลรวมคะแนน                                                                         | 1387             | 604  | 9  | 0 | 0 | 2000 |           |
| ผลรวมคะแนน x น้ำหนักคะแนน                                                          | 6935             | 2416 | 27 | 0 | 0 | 9378 |           |
| ค่า KPI = $\frac{\text{ผลรวมคะแนน} \times \text{น้ำหนักคะแนน}}{\text{ผลรวมคะแนน}}$ | 4.6              |      |    |   |   |      |           |
| ผลรวมคะแนน                                                                         | 2000             |      |    |   |   |      |           |

ค่าคะแนนร้อยละ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ภาคการเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2568

| รายการ                                                                             | ระดับความพึงพอใจ |      |    |   |   |      | ค่าร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|----|---|---|------|-----------|
|                                                                                    | 5                | 4    | 3  | 2 | 1 | รวม  |           |
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ                                             |                  |      |    |   |   |      | 4.44      |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                | 75               | 28   | 0  | 0 | 0 | 103  | 4.73      |
| 2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว                                             | 26               | 77   | 0  | 0 | 0 | 103  | 4.25      |
| 3. มีระยะการยืม-คืน เหมาะสมกับการให้บริการ                                         | 48               | 55   | 0  | 0 | 0 | 103  | 4.47      |
| 4. การเข้าถึงและการสืบค้นข้อมูล มีความสะดวกรวดเร็วทันต่อการใช้งาน                  | 36               | 66   | 1  | 0 | 0 | 103  | 4.34      |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                     |                  |      |    |   |   |      | 4.55      |
| 1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ             | 75               | 28   | 0  | 0 | 0 | 103  | 4.73      |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ                                               | 45               | 58   | 0  | 0 | 0 | 103  | 4.44      |
| 3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและแนะนำการบริการได้อย่างชัดเจน                   | 45               | 58   | 0  | 0 | 0 | 103  | 4.44      |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ                | 62               | 40   | 1  | 0 | 0 | 103  | 4.59      |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม                                           |                  |      |    |   |   |      | 4.47      |
| 1. จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ                                                         | 46               | 57   | 0  | 0 | 0 | 103  | 4.45      |
| 2. เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน                                     | 48               | 55   | 0  | 0 | 0 | 103  | 4.47      |
| 3. การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ                                    | 59               | 44   | 0  | 0 | 0 | 103  | 4.57      |
| 4. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า                            | 40               | 61   | 2  | 0 | 0 | 103  | 4.37      |
| 5. มีความปลอดภัยภายในอาคาร                                                         | 53               | 50   | 0  | 0 | 0 | 103  | 4.51      |
| 6. อุณหภูมิห้องและระบบถ่ายเทภายในอาคารมีความเหมาะสม                                | 46               | 56   | 1  | 0 | 0 | 103  | 4.44      |
| 7. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด                                                     | 53               | 50   | 0  | 0 | 0 | 103  | 4.51      |
| 8. ภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ                                                  | 47               | 54   | 2  | 0 | 0 | 103  | 4.44      |
| 4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ                                                            |                  |      |    |   |   |      | 4.51      |
| 1.ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ                                     | 79               | 23   | 1  | 0 | 0 | 103  | 4.76      |
| 2.ทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ                                                | 44               | 58   | 1  | 0 | 0 | 103  | 4.42      |
| 3.ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย                                                    | 52               | 51   | 0  | 0 | 0 | 103  | 4.50      |
| 4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการ                                       | 40               | 62   | 1  | 0 | 0 | 103  | 4.38      |
| ผลรวมคะแนน                                                                         | 1019             | 1031 | 10 | 0 | 0 | 2060 |           |
| ผลรวมคะแนน x น้ำหนักคะแนน                                                          | 5095             | 4124 | 30 | 0 | 0 | 9249 |           |
| ค่า KPI = $\frac{\text{ผลรวมคะแนน} \times \text{น้ำหนักคะแนน}}{\text{ผลรวมคะแนน}}$ | 4.48             |      |    |   |   |      |           |
| ผลรวมคะแนน                                                                         | 2060             |      |    |   |   |      |           |