



สำนักบรรณสารการพัฒนา
Library and Information Center

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องสมุด NIDA
สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด NIDA โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสำรวจสำหรับแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับในการสำรวจครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 348 คน ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 348 คน ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ช่องทางรับข้อมูลข่าวสาร		
Website: library.nida.ac.th	197	56.60
e-Mail	74	21.26
Facebook Fan Page: NIDALibrary	156	44.82
Line: NIDA_Library	62	17.81
บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่คณะ	105	30.17
อื่น ๆ	14	4.02
รวม	608	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. เพศ		
ชาย	124	35.63
หญิง	224	64.36
รวม	348	100.00
3. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.28
21-30 ปี	163	46.83
31-40 ปี	110	31.60
41-50 ปี	49	14.08
50 ปี ขึ้นไป	25	7.18
รวม	348	100.00
4. ประเภทสมาชิก		
นักศึกษาปริญญาโทภาคปกติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	78	22.41
นักศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	107	30.74
นักศึกษาปริญญาเอก สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	74	21.26
บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	26	7.47
สมาชิกสมทบทั่วไป	26	7.47
สมาชิกสมทบประเภทศิษย์เก่าสถาบัน	7	2.01
บุคคลภายนอกทั่วไปรายวัน	30	8.62
รวม	348	100.00
5. คณะที่ศึกษา/หน่วยงานที่สังกัด		
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	50	14.36
คณะบริหารธุรกิจ	35	10.05
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	26	7.47
คณะสถิติประยุกต์	21	6.03
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	20	5.74
คณะภาษาและการสื่อสาร	12	3.44
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	21	6.03
คณะนิติศาสตร์	17	4.88

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว	22	6.32
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	13	3.73
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	22	6.32
วิทยาลัยนานาชาติ	11	3.16
สำนัก	7	2.01
กอง	7	2.01
อื่น ๆ	1	0.28
รวม	285	100.00

จากตารางที่ 1 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่ากึ่งหนึ่งได้รับข้อมูลของห้องสมุดจากช่องทาง Website: library.nida.ac.th จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมา คือ Facebook Fan Page: NIDALibrary จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 44.82 น้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.02

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่ากึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 64.36 และเป็นเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 35.63

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุ 21-30 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 46.83 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28

ประเภทสมาชิก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นนักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 30.74 รองลงมา คือ นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.41 และน้อยที่สุด คือ สมาชิกสมทบทั่วไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.01

คณะที่ศึกษา/หน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดศึกษา/สังกัดคณะรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 รองลงมา คือ คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.05 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของห้องสมุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 348 คน ได้ดังนี้

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.24 รองลงมา คือ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.27 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.87 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	27	7.75
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	57	16.37
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	81	23.27
เดือนละ 1-2 ครั้ง	147	42.24
ไม่เคยเข้าใช้	26	7.47
อื่น ๆ	10	2.87
รวม	348	100.00

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่ากึ่งหนึ่งเข้าใช้บริการช่วงเวลา 13.00-16.00 น. จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 53.44 รองลงมา คือ หลังเวลา 16.00 น. จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 41.37 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.59 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
08.00 -12.00 น.	105	30.17
12.00-13.00 น.	75	21.55
13.00-16.00 น.	186	53.44
หลังเวลา 16.00 น.	144	41.37
อื่น ๆ	16	4.59
รวม	526	100.00

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่ากึ่งหนึ่งใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอน การทำวิจัย เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 55.17 รองลงมา คือ เพื่อใช้พื้นที่ เช่น อ่านหนังสือ จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 54.59 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.14 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้นหาสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอน การทำวิจัย เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น	192	55.17
ใช้พื้นที่ เช่น อ่านหนังสือ	190	54.59
ห้องค้นคว้า (Study Room)	125	35.91
ขอคำปรึกษาจากบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	48	13.79
ห้อง Mini Theater	7	2.01
Co-working space	72	20.68
บริการยืม-คืน	144	41.37
ชำระค่าปรับ	25	7.18
ค้นคว้าหาข้อมูลจากเว็บไซต์และฐานข้อมูลของห้องสมุด	94	27.01
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	37	10.63
ใช้บริการพิมพ์ผล และสแกนเอกสาร	32	9.19
อื่น ๆ	4	1.14
รวม	970	100.00

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด จำนวน 5 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ดังตารางที่ 5 ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เพื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมา คือ ห้องสมุดมี

ทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์) ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมา คือ ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมา คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ สุภาพ และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมา คือ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีความชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ทั่วถึงหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมา คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และน้อยที่สุด คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ระบบรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสม เช่น กล้องวงจรปิด ระบบป้องกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดทั่วถึงสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และน้อยที่สุด คือ บริการเจลแอลกอฮอล์เพื่อสุขอนามัยของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

กำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ น้อยที่สุด

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์			
1. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.09	0.84	มาก
2. ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	3.97	0.85	มาก
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์) ทันสมัย	4.02	0.89	มาก
รวม	4.03	0.86	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์			
4. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	3.96	0.88	มาก
5. ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	3.91	0.87	มาก
6. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) ทันสมัย	3.98	0.89	มาก
รวม	3.95	0.88	มาก
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่			
7. ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ สุภาพ และเต็มใจให้บริการ	4.46	0.72	มากที่สุด
8. การบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.49	0.75	มากที่สุด

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.40	0.72	มากที่สุด
10. การได้รับบริการที่น่าประทับใจ	4.43	0.74	มากที่สุด
รวม	4.45	0.73	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ			
11. การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว	4.43	0.71	มากที่สุด
12. การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีความชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย	4.27	0.79	มากที่สุด
13. การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวก และได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.19	0.82	มาก
14. การประชาสัมพันธ์ทั่วถึงหลายช่องทาง	4.11	0.95	มาก
รวม	4.25	0.82	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
15. สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจและมีความชัดเจน	4.24	0.76	มากที่สุด
16. สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.52	0.68	มากที่สุด
17. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว	4.39	0.74	มากที่สุด
18. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.18	0.82	มาก
19. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	4.28	0.76	มากที่สุด
รวม	4.32	0.75	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย			
20. ระบบรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสม เช่น กล้อง วงจรปิด ระบบป้องกันอัคคีภัย	4.50	0.65	มากที่สุด
21. บริการเจลแอลกอฮอล์เพื่อสุขอนามัยของผู้ใช้บริการ	4.37	0.78	มากที่สุด
22. เจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดทั่วถึงสม่ำเสมอ	4.38	0.76	มากที่สุด
รวม	4.42	0.73	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นการรวบรวมประเด็นข้อเสนอแนะ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

“ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีชอบบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.57 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.58 และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 เท่ากัน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด”

ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูล การจัดหาหนังสือ และการสืบค้นฐานข้อมูล	19	21.35
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การบริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ รับฟัง แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ	2	2.25
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การจองหนังสือ การจัดชั้นหนังสือ การตรวจวิทยานิพนธ์ การต่ออายุหนังสือ การประชาสัมพันธ์ บริการจองห้อง บริการจองหนังสือ บริการตอบคำถาม บริการตอบคำถาม e-Thesis บริการยืม-คืน ระยะเวลาการยืม	29	32.58
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ พื้นที่บริการนั่งอ่าน บริการห้องค้นคว้า บริการน้ำดื่ม บริการไอแพด สภาพแวดล้อม เครื่องปรับอากาศ แสงสว่าง บริการห้องดูภาพยนตร์ การนำอาหารและเครื่องดื่มรับประทานในห้องสมุด อุปกรณ์ต่างๆ	37	41.57
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ได้แก่ ความสะอาดของห้องสมุด	2	2.25
รวม	89	100.00

“ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 37.32 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ต่าง ๆ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.58 และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.93 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด”

ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การจัดหาหนังสือ (ด้านกฎหมาย, การเงินการคลัง, วิศวกรรม, ภาษาญี่ปุ่น และหนังสือเยาวชน) วารสาร ฐานข้อมูล และวิทยานิพนธ์ ทั้งแบบรูปเล่มและ Online การเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม และการวิทยานิพนธ์เล่มมาจัดทำเป็น Online	31	21.83
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ บริการ กิริยามารยาทการพูดจา การสื่อสารภาษาอังกฤษ การให้ข้อมูล และความเคร่งครัดในกฎระเบียบของห้องสมุด	7	4.93
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ เวลาเปิด-ปิด การแจ้งเดือนหนังสือเกินกำหนด การจองห้องค้นคว้า การจัดคิวบริการ e-Thesis การตอบกลับไลน์ การต่ออายุหนังสือ การประชาสัมพันธ์ การยืม-คืนส่งทางไปรษณีย์ การสืบค้นค่าธรรมเนียมบริการศิษย์เก่าและบุคคลภายนอก ช่องทางการสื่อสาร ชั้นวางหนังสือใหม่ บริการยืม-คืน ป้ายเลขหมู่ชั้นหนังสือ ป้ายกฎระเบียบต่างๆ (สองภาษา) ระบบยืม-คืน สิทธิของผู้ใช้บริการภายนอก	42	29.58
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องพิมพ์ เว็บไซต์ห้องสมุด ที่นั่งอ่านช่วงสอบ ขนาดห้องค้นคว้า ความเร็วอินเทอร์เน็ต ตู้ล็อกเกอร์ ทางเข้า-ทางออกห้องสมุด ที่จอดรถ น้ำดื่ม พื้นที่รับประทานอาหาร บริการร้านเครื่องดื่ม-ขนม ห้องน้ำ บริการอุปกรณ์ต่าง ๆ (Book Stand, ปลั๊กไฟ, โทรทัศน์, หมอนรองหลัง)	53	37.32

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ได้แก่ เสียง แสงสว่าง กลิ่น ความสะอาด และมุมอับในห้องสมุด	9	6.34
รวม	142	100.00

“คำชมเชย” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คำชมด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “คำชมเชย”

ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	2	6.67
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	14	46.67
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่างๆ	10	33.33
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4	13.33
รวม	30	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 348 คน มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดโดยรวม ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดในภาพรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สำนักบรรณสารการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดโดยรวม	4.44	0.63	มากที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.99	0.87	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.45	0.73	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ	4.25	0.82	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.75	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.42	0.73	มากที่สุด
รวม	4.29	0.78	มากที่สุด