



สำนักบรรณสารสนเทศพัฒนา
Library and Information Center

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องสมุด NIDA
สำนักบรรณสารสนเทศพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ปีการศึกษา 2564

สำนักบรรณสารสนเทศพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด NIDA โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสำรวจระยะเวลา 1 เดือน 14 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2564 ถึง วันที่ 14 มกราคม 2565 สำหรับแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับในการสำรวจครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 149 คน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 149 คน ดังตารางที่ 1

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่ากึ่งหนึ่งได้รับข้อมูลของห้องสมุดจากช่องทาง Line Official : @NIDA_Library จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 63.76 รองลงมาคือ ช่องทาง Website: library.nida.ac.th จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.99 น้อยที่สุด คือ อื่น ๆ (ได้แก่ ไลน์ส่วนตัว On site) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่ากึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 64.43 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 น้อยที่สุด คือ LGBTQ+ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.37

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.28 รองลงมา คือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.58 และน้อยที่สุด คือ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06

ประเภทสมาชิก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นนักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.16 รองลงมา คือ นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.49 และน้อยที่สุด คือ สมาชิกสมทบทั่วไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

คณะที่ศึกษา/หน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดศึกษา/สังกัดคณะรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.15 รองลงมา คือ คณะนิติศาสตร์ และอื่น ๆ (ได้แก่ สภาคณาจารย์สมาชิกสมทบประเภทศิษย์เก่า สมาชิกสมทบทั่วไป บุคคลภายนอกทั่วไปรายวัน) จำนวน 17 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.41 และน้อยที่สุด คือ ศูนย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ช่องทางรับข้อมูลข่าวสาร		
Line Official: @NIDA_Library	95	63.76
Facebook fanpage: NIDALibrary	55	36.91
E-mail: services@nida.ac.th	11	7.38
Website: library.nida.ac.th	73	48.99
โทรศัพท์	20	13.42
อื่น ๆ	2	1.34
รวม	256	-
2. เพศ		
ชาย	45	30.20
หญิง	96	64.43
LGBTQ+	8	5.37
รวม	149	100.00
3. อายุ		
อายุ 21-30 ปี	56	37.58
อายุ 31-40 ปี	63	42.28
อายุ 41-50 ปี	18	12.08
อายุ 50 ปีขึ้นไป	12	8.06
รวม	149	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประเภทสมาชิก		
นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	35	23.49
นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	36	24.16
นักศึกษาปริญญาเอก สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	31	20.81
บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	31	20.81
สมาชิกสมทบ ประเภทศิษย์เก่าสถาบัน	6	4.03
สมาชิกสมทบทั่วไป	3	2.00
บุคคลภายนอกทั่วไปปรายวัน	7	4.70
รวม	149	100.00
5. คณะที่ศึกษา/หน่วยงานที่สังกัด		
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	33	22.15
คณะบริหารธุรกิจ	14	9.40
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	10	6.71
คณะสถิติประยุกต์	6	4.03
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	4	2.68
คณะภาษาและการสื่อสาร	6	4.03
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	7	4.70
คณะนิติศาสตร์	17	11.41
คณะการจัดการการท่องเที่ยว	3	2.00
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	6	4.03
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	6	4.03
วิทยาลัยนานาชาติ	2	1.34
สำนัก	7	4.70
กอง	10	6.71
ศูนย์	1	0.67
อื่น ๆ	17	11.41
รวม	149	100.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของห้องสมุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 149 คน ได้ดังนี้

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 56.38 รองลงมา คือ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.79 และน้อยที่สุด คือ ทุกวัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	5	3.36
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	20	13.42
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	28	18.79
เดือนละ 1-2 ครั้ง	84	56.38
สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	12	8.05
รวม	149	100.00

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (12.00-18.00 น.) จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 67.79 รองลงมา คือ ช่วงค่ำ (18.00-24.00 น.) จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.23 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (06.00 -12.00 น.)	48	32.21
ช่วงบ่าย (12.00-18.00 น.)	101	67.79
ช่วงค่ำ (18.00-24.00 น.)	51	34.23
ช่วงหลังเที่ยงคืน (0.00-6.00 น.)	3	2.01
อื่น ๆ	4	2.68
รวม	207	-

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการภายในพื้นที่ (On Site) ของห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่ากึ่งหนึ่งใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอน การทำวิจัย เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 59.06 รองลงมา คือ ใช้พื้นที่ เช่น อ่านหนังสือ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 53.02 และน้อยที่สุด คือ ห้อง Mini Theater จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.01 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการภายในพื้นที่ (On Site) ของห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการภายในพื้นที่ (On Site) ของห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้นหาสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอน การทำวิจัย เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น	88	59.06
ขอคำปรึกษาจากบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	36	24.16
ใช้พื้นที่ เช่น อ่านหนังสือ	79	53.02
ห้องค้นคว้า (Study Room)	40	26.85
ห้อง Mini Theater	3	2.01
Co-working space	27	18.12
บริการยืม-คืน	73	48.99
ชำระค่าปรับ	11	7.38
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	13	8.72
ใช้บริการพิมพ์ผล และสแกนเอกสาร	6	4.03
อื่น ๆ	4	2.68
รวม	380	-

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการออนไลน์ (Online) ของห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 71.14 รองลงมา คือ บริการตรวจสอบสถานะการยืม การยืมต่อ การจอง และค่าปรับ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.64 และน้อยที่สุด คือ บริการชำระค่าปรับออนไลน์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.71 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการออนไลน์ (Online) ของห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการออนไลน์ (Online) ของห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการตอบคำถามออนไลน์	63	42.28
บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด	106	71.14
บริการช่วยสืบค้นเอกสารฉบับเต็ม (Fulltext)	58	38.93
บริการตรวจสอบสถานะการยืม การยืมต่อ การจอง และค่าปรับ	68	45.64
บริการชำระค่าปรับออนไลน์	10	6.71
บริการเสนอแนะหนังสือเข้าห้องสมุด (Book Request)	27	18.12
บริการให้คำปรึกษาเพื่อสนับสนุนการวิจัย	19	12.75
รวม	351	-

การใช้บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดใช้บริการยืมหนังสือช่วงสถานการณ์โควิด-19 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.98 รองลงมา คือ บริการ Books to Go จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.93 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ (ได้แก่ โทรศัพท์สอบถามข้อมูล สอบถามการยืมคืนและชำระค่าปรับ สอบถามวิธีเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ สืบค้นข้อมูลออนไลน์ สอบถามการใช้ไลน์แอด และการอ่าน e-Book) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.78 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การใช้บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์โควิด-19

การใช้บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์โควิด-19	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการ Books to Go	58	38.93
บริการยืมหนังสือช่วงสถานการณ์โควิด-19	70	46.98
บริการตรวจสอบและให้คำแนะนำรูปแบบวิทยานิพนธ์	26	17.45
อื่น ๆ	25	16.78
รวม	179	-

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด จำนวน 5 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ดังตารางที่ 7 ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เพื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ ห้องสมุดมีวัสดุทัศนวัสดุ เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ห้องสมุดมีฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น CEIC, Eikon & Datastream, Morningstar และ Passport เพียงพอ ตรงตามความต้องการและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ สุภาพ และเต็มใจให้บริการ และการบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เท่ากัน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมา คือ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย และการประชาสัมพันธ์ทั่วถึงหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เท่ากัน และน้อยที่สุด คือ การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมา คือ สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจและมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และน้อยที่สุด คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ระบบรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสม เช่น กล้องวงจรปิด ระบบป้องกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดทั่วถึงสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และน้อยที่สุด คือ บริการเจลแอลกอฮอล์เพื่อสุขอนามัยของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

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 7 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์			
1. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	4.27	0.70	มากที่สุด
2. ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	4.10	0.77	มาก
3. ห้องสมุดมีสื่อทัศนวัสดุ เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	4.18	0.87	มาก
รวม	4.18	0.78	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์			
4. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	4.17	0.82	มาก
5. ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	4.10	0.83	มาก
6. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น CEIC, Eikon & Datastream, Morningstar และ Passport เพียงพอ ตรงตามความต้องการและทันสมัย	4.12	0.85	มาก
รวม	4.13	0.83	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่			
7. ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ สุภาพ และเต็มใจให้บริการ	4.66	0.40	มากที่สุด
8. การบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	0.57	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.55	0.61	มากที่สุด
รวม	4.62	0.53	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ			
10. การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว	4.56	0.59	มากที่สุด
11. การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีความชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย	4.39	0.67	มากที่สุด
12. การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวก และได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.32	0.71	มากที่สุด
13. การประชาสัมพันธ์ทั่วถึงหลายช่องทาง	4.39	0.77	มากที่สุด
รวม	4.42	0.68	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
14. สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจและมีความชัดเจน	4.48	0.60	มากที่สุด
15. สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.54	0.66	มากที่สุด
16. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว	4.42	0.66	มากที่สุด
17. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.22	0.82	มากที่สุด
18. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับ ความต้องการ	4.33	0.80	มากที่สุด
19. บริการออนไลน์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19	4.31	0.85	มากที่สุด
20. บริการอื่น ๆ เช่น บริการ Books to Go, บริการยืมหนังสือช่วงสถานการณ์โควิด-19 เป็นต้น	4.33	0.83	มากที่สุด
รวม	4.38	0.74	มากที่สุด

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย			
21. ระบบรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสม เช่น กล้อง วงจรปิด ระบบป้องกันอัคคีภัย	4.53	0.64	มากที่สุด
22. บริการเจลแอลกอฮอล์เพื่อสุขอนามัยของผู้ใช้บริการ	4.41	0.75	มากที่สุด
23. เจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดทั่วถึงสม่ำเสมอ	4.52	0.63	มากที่สุด
รวม	4.49	0.68	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

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

“ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีชอบบริการด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด”

ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ บริการเสนอแนะการจัดซื้อหนังสือ บริการสืบค้นข้อมูล บริการสืบค้นออนไลน์ และบริการ e-Journal	6 12	15.38 30.77
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจ ตอบกลับไลน์อย่างรวดเร็ว บริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ บริการยืมคืนหนังสือของเจ้าหน้าที่		
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการ Book to Go บริการ ยืมอัตโนมัติ บริการ Book Delivery บริการยืมคืน	9	23.08
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บรรยากาศในห้องสมุด พื้นที่ สะดวกสบาย Friendly Environment ทั้งห้องค้นคว้า Co-working Space	12	30.77
รวม	39	100.00

“ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 36.37 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 และน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด”

ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ความต้องการจัดซื้อ e-Book ฐานข้อมูล วิทยานิพนธ์ หนังสือ เพิ่มขึ้น, เพิ่ม Fulltext, เพิ่มหนังสือตาม request ของอาจารย์ในแต่ละรายวิชา, ควรจัดทำหนังสือเป็น e-Book ทั้งหมดเพื่อสะดวกในการเข้าถึง	8	36.37
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ปรับปรุงบริการช่วงสถานการณ์โควิด-19, บริการยืมหนังสือโดยจัดส่งทางไปรษณีย์	5	22.72
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ ระบบการสืบค้นหนังสือ วิทยานิพนธ์ มีขั้นตอนยุ่งยากและบางครั้งไม่มี Fulltext, การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางไลน์มากขึ้น	6	27.27
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เพิ่มจำนวนห้องสืบค้น, ให้มีรถเข็นให้บริการสำหรับการหยิบหนังสือยืมหลายเล่ม, เครื่องปรับอากาศ อุณหภูมิแต่ละบริเวณไม่เท่ากัน	3	13.64
รวม	22	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดในภาพรวม ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดในภาพรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สำนักบรรณสารการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดโดยรวม	4.43	0.79	มากที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์	4.18	0.78	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์	4.13	0.83	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62	0.53	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ	4.42	0.68	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.74	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.49	0.68	มากที่สุด
รวม	4.37	0.71	มากที่สุด