



WISDOM for Sustainable Development

สำนักบรรณสารการพัฒนา

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องสมุด NIDA
สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ปีการศึกษา 2565

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด NIDA โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสำรวจระยะเวลา 1 เดือน 15 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2565 ถึง วันที่ 15 มกราคม 2566 สำหรับแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับในการสำรวจครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 341 คน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 341 คน ดังตารางที่ 1

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลของห้องสมุดจากช่องทาง Line Official : @NIDA_Library มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาคือ ช่องทาง Facebook Fanpage: NIDALibrary จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 และน้อยที่สุดคือ ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่ากึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 น้อยที่สุด คือ LGBTQ+ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุ 21-30 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่าอายุ 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ประเภทสมาชิก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นนักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมา คือ บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และน้อยที่สุด คือ นักศึกษาปริญญาตรีควบปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

คณะที่ศึกษา/หน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดศึกษา/สังกัดคณะนิติศาสตร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 รองลงมา คือ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และน้อยที่สุด คือ ศุนย์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ช่องทางรับข้อมูลข่าวสาร		
Line Official: @NIDA_Library	147	43.1
Facebook fanpage: NIDALibrary	131	38.4
E-mail: services@nida.ac.th	57	16.7
Website: library.nida.ac.th	124	36.4
โทรศัพท์	27	7.9
อื่น ๆ	33	9.7
รวม	519	-
2. เพศ		
ชาย	147	43.1
หญิง	181	53.1
LGBTQ+	13	3.8
รวม	341	100.0
3. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.5
อายุ 21-30 ปี	130	38.1
อายุ 31-40 ปี	113	33.1
อายุ 41-50 ปี	54	15.8
อายุ 50 ปีขึ้นไป	39	11.4
รวม	341	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประเภทสมาชิก		
นักศึกษาปริญญาตรีควบปริญญาโท	6	1.8
นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	43	12.6
นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	84	24.6
นักศึกษาปริญญาเอก สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	60	17.6
บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	78	22.9
สมาชิกสมทบ	9	2.6
ศิษย์เก่าสถาบัน	20	5.9
บุคคลภายนอก	41	12.0
รวม	341	100.0
5. คณะที่ศึกษา/หน่วยงานที่สังกัด		
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	50	14.7
คณะบริหารธุรกิจ	43	12.6
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	21	6.2
คณะสถิติประยุกต์	13	3.8
คณะพัฒนาสังคมและยุทธศาสตร์การบริหาร	15	4.4
คณะภาษาและการสื่อสาร	12	3.5
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	23	6.7
คณะนิติศาสตร์	60	17.6
คณะกรรมการจัดการท่องเที่ยว	15	4.4
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	12	3.5
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	11	3.2
วิทยาลัยนานาชาติ	7	2.1
สำนัก	10	2.9
กอง	20	5.9
ศูนย์	3	0.9
อื่น ๆ	26	7.6
รวม	341	100.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของห้องสมุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 341 คน ได้ดังนี้

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมา คือ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และน้อยที่สุด คือ ทุกวัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	14	4.1
สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง	78	22.9
สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง	35	10.3
เดือนละ 1-2 ครั้ง	214	62.8
รวม	341	100.0

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (12.00-18.00 น.) จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 75.1 รองลงมา คือ ช่วงเช้า (06.01-12.00 น.) จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และน้อยที่สุด คือ ช่วงหลังเที่ยงคืน (00.01-06.00 น.) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (06.01-12.00 น.)	111	32.6
ช่วงบ่าย (12.01-18.00 น.)	256	75.1
ช่วงค่ำ (18.01-24.00 น.)	84	24.6
ช่วงหลังเที่ยงคืน (00.01-06.00 น.)	7	2.1
รวม	458	-

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการภายในพื้นที่ (On Site) ของห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอน การทำวิจัย เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา คือ ใช้พื้นที่ เช่น อ่านหนังสือ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และน้อยที่สุด คือ ห้อง Mini Theater และอื่น ๆ (ได้แก่ ขอเลข ISBN, Turnitin, ค้นคว้าเพื่อประกอบการทำงาน, ใช้ WIFI) มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการภายในพื้นที่ (On Site) ของห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการภายในพื้นที่ (On Site) ของห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้นหาสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอน การทำวิจัย เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น	161	47.8
ค้นคว้าหาข้อมูลจากเว็บไซต์และฐานข้อมูลของห้องสมุด เช่น eBook, eJournal เป็นต้น	114	33.8
ขอคำปรึกษาจากบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	60	17.8
ใช้พื้นที่ เช่น อ่านหนังสือ	160	47.5
ห้องค้นคว้า (Study Room)	81	24.0
ห้อง Mini Theater	8	2.4
Co-working Space	64	19.0
บริการยืม-คืน	86	25.5
ชำระค่าปรับ	15	4.5
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	14	4.2
ใช้บริการพิมพ์ผล และสแกนเอกสาร	10	3.0
อื่น ๆ	8	2.4
รวม	781	-

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการออนไลน์ (Online) ของห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่ากึ่งหนึ่งใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมา คือ บริการช่วยสืบค้นเอกสารฉบับเต็ม (Fulltext) จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และน้อยที่สุด คือ บริการชำระค่าปรับออนไลน์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการออนไลน์ (Online) ของห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการออนไลน์ (Online) ของห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการตรวจสอบสถานการยืม การยืมต่อ การจอง และค่าปรับ	112	33.2
บริการตอบคำถามออนไลน์	98	29.1
บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด	199	59.1
บริการช่วยสืบค้นเอกสารฉบับเต็ม (Fulltext)	114	33.8
บริการชำระค่าปรับออนไลน์	15	4.5
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	25	7.4
บริการเสนอแนะหนังสือเข้าห้องสมุด (Book Request)	42	12.5
บริการให้คำปรึกษาเพื่อสนับสนุนการวิจัย	43	12.8
อื่น ๆ	30	8.9
รวม	678	-

การใช้บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์โควิด 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดใช้บริการยืมหนังสือช่วงสถานการณ์โควิด 19 จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ บริการ Books to Go จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และน้อยที่สุด คือ บริการตรวจและให้คำแนะนำรูปแบบวิทยานิพนธ์ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การใช้บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์โควิด 19

การใช้บริการของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์โควิด 19	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการ Books to Go	103	30.2
บริการยืมหนังสือช่วงสถานการณ์โควิด 19	116	34.0
บริการตรวจและให้คำแนะนำรูปแบบวิทยานิพนธ์	80	23.5
อื่น ๆ	97	28.4
รวม	396	-

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด จำนวน 7 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย 6) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้ ดังตารางที่ 7 ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ห้องสมุดมีสื่อทัศนวัสดุ เช่น ห้องมินิเธียเตอร์ จอโทรทัศน์ สายต่อเชื่อม เป็นต้น เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา คือ ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น CEIC, Eikon & Datastream, Morningstar และ Passport เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมา คือ บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และน้อยที่สุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ สุภาพ และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีความชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย และการส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เท่ากัน และน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมา คือ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และน้อยที่สุด คือ สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจและมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ระบบรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสม เช่น กล้องวงจรปิด ระบบป้องกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมา คือ ระบบรักษาความสะอาดและสุขาภิบาล เช่น ห้องน้ำ บริเวณพื้นที่ของห้องสมุด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และน้อยที่สุด คือ ระบบอาคาร เช่น ไฟฟ้า แสงสว่าง ลิฟต์ บันได พื้นผิวทางเดิน เครื่องเสียง เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน การจองหนังสือ ฯลฯ) สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา คือ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลเพียงพอและเข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และน้อยที่สุด คือ ระบบจองห้องค้นคว้า ใช้งานง่ายและรวดเร็ว ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

ด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง ล่วงหน้า และหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ กิจกรรมมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

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 ตรงตาม ความต้องการ และทันสมัย	4.24	0.80	มากที่สุด

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	4.14	0.83	มาก
รวม	4.19	0.82	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์			
3. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	4.14	0.82	มาก
4. ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	4.12	0.82	มาก
5. ฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น CEIC, Eikon & Datastream, Morningstar และ Passport เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	4.11	0.85	มาก
6. ห้องสมุดมีสื่อทัศนวัสดุ เช่น ห้องมินิเธียเตอร์ จอโทรทัศน์ สายต่อเชื่อม เป็นต้น เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	4.18	0.87	มาก
รวม	4.14	0.84	มาก
ด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่			
7. ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ สุภาพ และเต็มใจให้บริการ	4.52	0.71	มากที่สุด
8. การบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	0.66	มากที่สุด
9. บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.55	0.70	มากที่สุด
รวม	4.55	0.69	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ			
10. การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว	4.46	0.72	มากที่สุด
11. การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีความชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย	4.39	0.76	มากที่สุด
12. การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวก และได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.39	0.80	มากที่สุด

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
13. การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	4.31	0.88	มากที่สุด
รวม	4.39	0.79	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
14. สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจและมีความชัดเจน	4.33	0.77	มากที่สุด
15. สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.54	0.69	มากที่สุด
16. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	4.43	0.72	มากที่สุด
17. บริการออนไลน์ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 เช่น Line Official	4.38	0.75	มากที่สุด
18. บริการอื่น ๆ เช่น บริการ Books to Go, บริการยืมหนังสือช่วงสถานการณ์โควิด-19 เป็นต้น	4.37	0.74	มากที่สุด
รวม	4.41	0.73	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย			
19. ระบบรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสม เช่น กล้องวงจรปิด ระบบป้องกันอัคคีภัย	4.55	0.63	มากที่สุด
20. ระบบอาคาร เช่น ไฟฟ้า แสงสว่าง ลิฟต์ บันได พื้นผิวทางเดิน เครื่องเสียง เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	4.49	0.72	มากที่สุด
21. ระบบรักษาความสะอาดและสุขาภิบาล เช่น ห้องน้ำ บริเวณพื้นที่ของห้องสมุด เป็นต้น	4.53	0.71	มากที่สุด
รวม	4.52	0.69	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
22. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน การจองหนังสือ ฯลฯ) สะดวกและรวดเร็ว	4.41	0.70	มากที่สุด
23. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลเพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.30	0.77	มากที่สุด
24. ระบบจองห้องค้นคว้า ใช้งานง่ายและรวดเร็ว	4.27	0.81	มากที่สุด
รวม	4.33	0.76	มากที่สุด

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้			
25. การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง ล่วงหน้า และหลากหลาย ช่องทาง	4.32	0.82	มากที่สุด
26. กิจกรรมมีความหลากหลาย	4.23	0.84	มากที่สุด
รวม	4.28	0.83	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นการรวบรวมประเด็นข้อเสนอแนะ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย 6) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้ ดังตารางที่ 7 ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

“ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชอบบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 และน้อยที่สุด คือ ด้านอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด”

ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ บริการเสนอแนะการจัดซื้อหนังสือ บริการสืบค้นข้อมูล บริการสืบค้นออนไลน์ และบริการ e-Journal	17	8.10
ด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ได้แก่ ให้บริการด้วยความ ใส่ใจ เต็มใจช่วยเหลือ มีความเป็นมิตร มี Service Mind ยิ้มแย้ม แจ่มใส ได้รับการอำนวยความสะดวกจากบรรณารักษ์และ เจ้าหน้าที่	35	16.67
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการ Books to Go, บริการ Line Official, บริการตอบคำถามผ่านทาง Line, บริการยืม-คืน อัตโนมัติ, บริการคลินิกวิทยานิพนธ์, บริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ ต่าง ๆ, บริการส่งหนังสือถึงที่, การแจ้งเตือนครบกำหนดคืน หนังสือ, การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	38	18.10
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ได้แก่ บรรยากาศในห้องสมุด, พื้นที่นั่งอ่าน หนังสือ, ห้องค้นคว้า (Study Room), Co-working Space, เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดเหมาะสม, ช่อง Drop หนังสือคืนได้, แอร์เย็นฉ่ำ	78	37.14
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ได้แก่ บริการน้ำดื่ม แสงสว่าง ห้องน้ำสะอาด	9	4.28
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ระบบยืม-คืนอัตโนมัติ, ระบบการจองห้องค้นคว้าอัตโนมัติ, การสืบค้นข้อมูลออนไลน์, สืบค้นข้อมูลจากบ้านผ่าน VPN Website	19	9.05
ด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้ ได้แก่ มีกิจกรรมหลากหลาย ให้เข้าร่วม, Tips & Trick การทำวิทยานิพนธ์, การเปิดให้เข้าใช้ ห้องสมุดฟรี	9	4.28
อื่น ๆ เช่น การรับบริจาคหนังสือ, ชอบเกือบหมด	5	2.38
รวม	210	100.00

“ท่านเห็นว่าสิ่งใดควร**ปรับปรุง**ในห้องสมุด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ปรับปรุงด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 44.76 รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.88 และน้อยที่สุด คือ ด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด”

ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ความต้องการตัวเล่มหนังสือ E-Book ฐานข้อมูล วิทยานิพนธ์ใหม่ ๆ หนังสือกฎหมาย นิตยสาร วารสาร นวนิยายที่เพิ่มขึ้นและหลากหลาย, ควรบอกรับฐานข้อมูลวิจัย ระดับนานาชาติให้ครอบคลุมมากขึ้น	27	18.88
ด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เสียดัง, มาติดต่อช่วงเย็นไม่มีบริการตอบคำถาม, ควรมีเจ้าหน้าที่เดิน ตรวจสอบทุกบริเวณภายในห้องสมุดก่อนปิดทำการ	5	3.50
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ ระบบการยืมคืนของห้องสมุด อาเซียนและสุขุมควรเชื่อมโยงถึงกัน, หนังสือที่ค้นหายาก, การประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้มากขึ้น	13	9.09
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ควรขยายเวลาเปิด-ปิดให้บริการ, เครื่องปรับอากาศในห้องติวเย็นช้ามาก ความเย็นไม่เพียงพอ ไม่มี อากาศถ่ายเท, อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ บางพื้นที่เย็น เกินไป บางพื้นที่ร้อนเกินไป, ห้อง Study Room ควรเพิ่มปลั๊ก 3 ตา ปรับปรุงไฟในห้องให้สว่างขึ้น เก้าอี้ใหม่รองรับการนั่งนาน ๆ, ควรทำบันไดเลื่อนไว้ชั้นล่างเพื่อจะได้ไม่ต้องเดินขึ้นบันได, ควรมี บริการรับถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด, อยากรให้มีขนม เครื่องดื่ม มาขายในห้องสมุด, ควรเพิ่มต้นไม้ในบางจุด, เพิ่มแสงสว่างบริเวณ ชั้น 3 ติดถนนใหญ่, อุปกรณ์สนับสนุนต่าง ๆ เช่น ปลั๊กพ่วง ปากกาไวท์บอร์ด หน้าจอ	64	44.76
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำ (น้ำนองพื้น)/บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ ชั้น 4/โต๊ะและพื้น, น้ำดื่มไม่เพียงพอ (บางครั้ง)	9	6.29

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ระบบการจองห้อง Study Room, ระบบเข้าออกห้องสมุด ระบบสืบค้น e-Journal การเข้าถึง VPN Website ใหม่ใช้งานค่อนข้างยาก (โดยเฉพาะหมวดวิทยานิพนธ์), เว็บไซต์ค่อนข้างซับซ้อน (โดยเฉพาะวารสาร), ห้อง Theater มีเทคโนโลยี แต่ใช้ไม่ได้	19	13.29
ด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้	1	0.70
อื่น ๆ ได้แก่ ขาดหนังสือที่อาจารย์ NIDA, การใช้เสียงของแม่บ้านและนักศึกษา, การขยายพื้นที่ไปตามชุมชนใกล้เคียง, ตั้งบูทหนังสือต่าง ๆ ตามตึก	5	3.49
รวม	143	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดในภาพรวม ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดในภาพรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สำนักบรรณสารการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดโดยรวม	4.45	0.69	มากที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์)	4.19	0.82	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์)	4.14	0.84	มาก
ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่	4.55	0.69	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ	4.39	0.79	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.73	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.52	0.69	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.33	0.76	มากที่สุด
ด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้	4.28	0.83	มากที่สุด
รวม	4.35	0.77	มากที่สุด