



WISDOM for Sustainable Development

สำนักบรรณสารการพัฒนา

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องสมุด NIDA
สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ปีการศึกษา 2566

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด NIDA โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสำรวจระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2567 ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2567 สำหรับแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับในการสำรวจครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 231 คน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 231 คน ดังตารางที่ 1

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่ากึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 น้อยที่สุด คือ LGBTQIA จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุ 21-30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และน้อยที่สุด คือ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ประเภทสมาชิก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นนักศึกษาปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา คือ นักศึกษาปริญญาเอก สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และน้อยที่สุด คือ บุคลากรสายวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

คณะที่ศึกษา/หน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดศึกษา/สังกัดคณะรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมา คือ คณะสถิติประยุกต์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และน้อยที่สุด คือ คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

หลักสูตร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นหลักสูตรภาคพิเศษ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมา คือ ภาคปกติ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และน้อยที่สุด คือ ภาคภาษาอังกฤษ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ชื่อหลักสูตร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมา คือ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (DADS) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และน้อยที่สุดมีจำนวน 1 คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 0.6 คือ Ph.D. in Public Private Management, ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม), ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและยุทธศาสตร์การพัฒนา, ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม, ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาธรรมาภิบาลและการพัฒนา (หลักสูตรนานาชาติ), วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ITM), วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร), วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ประกันภัยและบริหารความเสี่ยง), ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและยุทธศาสตร์การพัฒนา, English Language Studies and Teaching, HROD (International Program) at SHRD, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (CSIS)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	94	40.7
หญิง	128	55.4
LGBTQIA	9	3.9
รวม	231	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	24	10.4
อายุ 21-30 ปี	77	33.3
อายุ 31-40 ปี	70	30.3
อายุ 41-50 ปี	47	20.3
อายุ 50 ปีขึ้นไป	13	5.6
รวม	231	100.0
3. ประเภทสมาชิก		
นักศึกษาปริญญาตรีควบปริญญาโท	7	3.0
นักศึกษาปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	112	48.5

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาเอก สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	29	12.6
บุคลากรสายวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	2	0.9
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	24	10.4
ศิษย์เก่าสถาบัน	8	3.5
สมาชิกสมทบ	7	3.0
ประชาชนทั่วไป	13	5.6
นักศึกษาสถาบันอื่น	8	3.5
นักเรียน	21	9.1
รวม	231	100.0
4. คณะที่ศึกษา/หน่วยงานที่สังกัด		
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	68	37.4
คณะบริหารธุรกิจ	18	9.9
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	4	2.2
คณะสถิติประยุกต์	23	12.6
คณะพัฒนาสังคมและยุทธศาสตร์การบริหาร	8	4.4
คณะภาษาและการสื่อสาร	2	1.1
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	12	6.6
คณะนิติศาสตร์	9	4.9
คณะการจัดการการท่องเที่ยว	8	4.4
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	7	3.8
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	1	0.5
วิทยาลัยนานาชาติ	7	3.8
สำนัก	7	3.8
กอง	8	4.4
รวม	182	100.0
5. หลักสูตร		
ภาคปกติ	41	25.8
ภาคพิเศษ	102	64.2
ภาคภาษาอังกฤษ	3	1.9

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นานาชาติ	13	8.2
รวม	159	100.0
6. ชื่อหลักสูตร		
การจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต	2	1.3
การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ)	8	5.1
นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต	4	2.5
นิติศาสตรมหาบัณฑิต	5	3.2
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (FLEXIBLE MBA)	2	1.3
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Pro MBA)	4	2.5
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (RMBA)	4	2.5
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม)	1	0.6
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม)	3	1.9
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม	1	0.6
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและยุทธศาสตร์ การพัฒนา	1	0.6
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาธรรมาภิบาลและการพัฒนา (หลักสูตรนานาชาติ)	1	0.6
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร)	9	5.7
รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต	57	36.1
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	5	3.2
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (CFIRM)	6	3.8
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (CSDT)	3	1.9
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (CSIS)	1	0.6
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (DADS)	11	7.0
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ISM)	3	1.9
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ITM)	1	0.6
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (MADT)	3	1.9
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร)	1	0.6

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ประกันภัยและบริหารความเสี่ยง)	1	0.6
วิศวกรรมการเงิน	2	1.3
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม)	2	1.3
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม)	2	1.3
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนาสังคม	2	1.3
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและยุทธศาสตร์ การพัฒนา	1	0.6
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)	2	1.3
English Language Studies and Teaching	1	0.6
HROD (International Program) at SHRD	1	0.6
Ph.D. in Management	7	4.4
Ph.D. in Public Private Management	1	0.6
รวม	158	100.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของห้องสมุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 231 คน ได้ดังนี้

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลของห้องสมุดจากช่องทาง Website: library.nida.ac.th มากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ ช่องทาง Line Official: @NIDA_Library จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 และน้อยที่สุดคือ ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากห้องสมุด

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ช่องทางรับข้อมูลข่าวสาร		
Line Official: @NIDA_Library	95	41.9
Facebook fanpage: NIDALibrary	83	36.6
E-mail: services@nida.ac.th	27	11.9
Website: library.nida.ac.th	101	44.5
โทรศัพท์	7	3.1
อื่น ๆ	8	3.5
รวม	321	-

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมา คือ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และน้อยที่สุด คือ ทุกวัน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	8	3.6
สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง	72	32.1
สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง	18	8.0
เดือนละ 1-2 ครั้ง	116	51.8
อื่น ๆ	10	4.5
รวม	224	100.0

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการภายในพื้นที่ (On Site) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการภายในพื้นที่ช่วงบ่าย (12.01-18.00 น.) จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา คือ ช่วงเช้า (8.30-12.00 น.) จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และน้อยที่สุด คือ ช่วงขยายเวลาสอบ (21.01-22.00 น.) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการภายในพื้นที่ (On Site)

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการภายในพื้นที่ (On Site)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30-12.00 น.)	75	32.6
ช่วงบ่าย (12.01-18.00 น.)	161	70.0
ช่วงค่ำ (18.01-21.00 น.)	64	27.8
ช่วงขยายเวลาสอบ (21.01-22.00 น.)	24	10.4
รวม	324	-

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการออนไลน์ (Online) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการออนไลน์ช่วงค่ำ (18.01-24.00 น.) จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมา คือ ช่วงบ่าย (12.01-18.00 น.) จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 และน้อยที่สุด คือ ช่วงหลังเที่ยงคืน (00.01-06.00 น.) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการออนไลน์ (Online)

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการออนไลน์ (Online)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (06.01-12.00 น.)	41	18.7
ช่วงบ่าย (12.01-18.00 น.)	99	45.2
ช่วงค่ำ (18.01-24.00 น.)	107	48.9
ช่วงหลังเที่ยงคืน (00.01-06.00 น.)	23	10.5
รวม	270	-

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการภายในพื้นที่ (On Site) ของห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดเพื่อใช้พื้นที่ เช่น อ่านหนังสือ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมา คือ ค้นหาสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอน การทำวิจัย เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ ได้แก่ ยืมนวนิยาย, ใช้พื้นที่พักสายตาจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ ช่วงพักกลางวัน, เรียนออนไลน์ และใช้ห้องละหมาด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์การใช้บริการภายในพื้นที่ (On Site) ของห้องสมุด

วัตถุประสงค์การใช้บริการภายในพื้นที่ (On Site) ของห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้นหาสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอน การทำวิจัย เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น	114	50.2
ค้นคว้าหาข้อมูลจากเว็บไซต์และฐานข้อมูลของห้องสมุด เช่น eBook, eJournal เป็นต้น	73	32.2
ขอคำปรึกษาจากบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	24	10.6
บริการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ระบบ iThesis	29	12.8
ใช้พื้นที่ เช่น อ่านหนังสือ	122	53.7
ห้องค้นคว้า (Study Room)	59	26.0
ห้อง Mini Theater	8	3.5
Co-Working Space	44	19.4
บริการยืม-คืน	54	23.8
ชำระค่าปรับ	11	4.8
ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด	9	4.0
ใช้บริการพิมพ์ผล และสแกนเอกสาร	7	3.1
อื่น ๆ	4	1.8
รวม	558	-

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการออนไลน์ (Online) ของห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมา คือ บริการช่วยสืบค้นเอกสารฉบับเต็ม (Fulltext) จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และน้อยที่สุด คือ บริการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ระบบ iThesis จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 วัตถุประสงค์การให้บริการออนไลน์ (Online) ของห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการออนไลน์ (Online) ของห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการตรวจสอบสถานะการยืม การยืมต่อ การจอง และค่าปรับ	66	32.8
บริการตอบคำถามออนไลน์	46	22.9
บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด	127	63.2
บริการช่วยสืบค้นเอกสารฉบับเต็ม (Fulltext)	69	34.3
บริการชำระค่าปรับออนไลน์	-	-
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	19	9.5
บริการเสนอแนะหนังสือเข้าห้องสมุด (Book Request)	18	9.0
บริการให้คำปรึกษาเพื่อสนับสนุนการวิจัย	22	10.9
บริการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ระบบ iThesis	5	2.5
อื่น ๆ	-	-
รวม	372	-

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด จำนวน 7 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ 3) ด้านการจัดการการให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย 6) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้ ดังตารางที่ 8 ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.03 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.04 และน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.01

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.04 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุด คือ ห้องสมุดมีฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น CEIC, Eikon & Datastream, Morningstar และ Passport เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.15 รองลงมา คือ ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.99 และน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอตรงตามความต้องการ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.97

ด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.00 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุด คือ การบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.07 รองลงมา คือ บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.98 และน้อยที่สุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ สุภาพ และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.96

ด้านการจัดการการให้บริการต่าง ๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการจัดการการให้บริการต่าง ๆ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.71 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุด คือ การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.01 รองลงมา คือ การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.76 และน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.56

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุด คือ สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ห้อง Training Room, ห้อง Mini Theater, ห้อง Extra Reading Area, ห้อง Common Room, ห้องสวดมนต์, ห้องละหมาด, Co-Working Space มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.89 รองลงมา คือ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ เช่น ตู้ยืม และตู้คืนหนังสือด้วยตนเอง, ตู้ KIOSK ขยายบัตรเข้าห้องสมุด, เครื่องปริ้น Double A Fast Print มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.70 และน้อยที่สุด คือ บริการอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น สายเชื่อมต่อ HDMI, จอทีวี, คอมพิวเตอร์, iPad เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.43

ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุด คือ ระบบรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสม เช่น กล้องวงจรปิด ระบบป้องกันอัคคีภัย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.94 รองลงมา คือ ระบบอาคาร เช่น ไฟฟ้า แสงสว่าง ลิฟต์ บันได พื้นผิวทางเดิน เครื่องเสียง เครื่องปรับอากาศ

เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.61 และน้อยที่สุด คือ ระบบการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค เช่น จุดให้บริการแอลกอฮอล์ล้างมือ จุดวัดอุณหภูมิ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.43

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.36 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน การจองหนังสือ ฯลฯ) สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.54 รองลงมา คือ ระบบ e-Library ใช้งานง่ายและรวดเร็ว ได้แก่ ระบบจองห้องค้นคว้า Application NIDA Library เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.28 และน้อยที่สุด คือ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลเพียงพอและเข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.27

ด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.36 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ กิจกรรม Workshop เช่น สอนการใช้งาน Canva, สอนการใช้ iPad, สอนการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม Endnote และ Turnitin สอนการใช้งานฐานข้อมูล เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.50 รองลงมา คือ กิจกรรมตามเทศกาล (สอนทำกระทง แต่งหน้าฮาโลวีน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.46 และน้อยที่สุด คือ กิจกรรมเสวนา เรื่องปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง...ปราชญ์พระราชธาเพื่อสมดุลชีวิตและการพัฒนาที่ยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.25

กำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเกณฑ์ประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย	8.21 – 10.00	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	6.41 – 8.20	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย	4.61 – 6.40	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.81 – 4.60	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 2.80	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ น้อยที่สุด

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์			
1. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ ตรงตาม ความต้องการ และทันสมัย	8.04	1.76	มาก
2. ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอ ตรงตามความ ต้องการ และทันสมัย	8.01	1.79	มาก
รวม	8.03	1.78	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์			
ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์, eBooks, eJournals			
3. ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอตรงตามความต้องการ และทันสมัย	7.97	1.79	มาก
4. ห้องสมุดมีวารสาร (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์) เพียงพอตรงตามความต้องการ และทันสมัย	7.99	1.80	มาก
5. ฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น CEIC, Eikon & Datastream, Morningstar และ Passport เพียงพอ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	8.15	1.75	มาก
รวม	8.04	1.78	มาก
ด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่			
6. ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ สุภาพ และเต็มใจให้บริการ	8.96	1.45	มากที่สุด
7. การบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	9.07	1.48	มากที่สุด
8. บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	8.98	1.35	มากที่สุด
รวม	9.00	1.43	มากที่สุด
ด้านการจัดการการให้บริการต่าง ๆ			
9. ระยะเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด <u>ช่วงเวลาปกติ</u> เหมาะสมมากน้อยเพียงใด วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-19.30 น. วันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 9.00-21.00 น.	8.60	1.82	มากที่สุด
10. ระยะเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด <u>ช่วงเวลาสอบ</u> เหมาะสมมากน้อยเพียงใด วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-19.30 น. วันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 9.00-22.00 น.	8.65	1.78	มากที่สุด
11. การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว	9.01	1.29	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
12. การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีความชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย	8.66	1.55	มากที่สุด
13. การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวก และได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	8.76	1.39	มากที่สุด
14. การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	8.56	1.79	มากที่สุด
รวม	8.71	1.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
15. สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ห้อง Training Room, ห้อง Mini Theater, ห้อง Extra Reading Area, ห้อง Common Room, ห้องสวดมนต์, ห้องละหมาด, Co-Working Space	8.89	1.41	มากที่สุด
16. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับ ความต้องการ เช่น ตู้ยืม และตู้คืนหนังสือด้วยตนเอง, ตู้ KIOSK ขยายบัตรเข้าห้องสมุด, เครื่องปริ้น Double A Fast Print	8.70	1.44	มากที่สุด
17. บริการอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น สายเชื่อมต่อ HDMI, จอทีวี, คอมพิวเตอร์, iPad เป็นต้น	8.43	1.72	มากที่สุด
18. บริการอื่น ๆ เช่น บริการตู้ Locker, บริการตู้กดน้ำดื่ม, เก้าอี้ La-z-Boy, บริการถุงใส่หนังสือ, บริการขาย เครื่องดื่มตู้เต๋าบิน, บริการตะกร้าขายของ บริการ Netflix	8.53	1.74	มากที่สุด
19. กระบวนการขอใช้บริการห้องค้นคว้า (Study Room)	8.48	1.74	มากที่สุด
รวม	8.61	1.61	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย			
20. ระบบรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสม เช่น กล้องวงจรปิด ระบบป้องกันอัคคีภัย เป็นต้น	8.94	1.38	มากที่สุด
21. ระบบอาคาร เช่น ไฟฟ้า แสงสว่าง ลิฟต์ บันได พื้นผิวทางเดิน เครื่องเสียง เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	8.61	1.69	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
22. ระบบรักษาความสะอาดและสุขาภิบาล เช่น ห้องน้ำ บริเวณพื้นที่ของห้องสมุด เป็นต้น	8.47	1.87	มากที่สุด
23. ระบบการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค เช่น จุดให้บริการแอลกอฮอล์ล้างมือ จุดวัดอุณหภูมิ เป็นต้น	8.43	1.70	มากที่สุด
รวม	8.61	1.66	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
24. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน การจองหนังสือ ฯลฯ) สะดวกและรวดเร็ว	8.54	1.76	มากที่สุด
25. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีข้อมูลเพียงพอและเข้าถึงง่าย	8.27	1.90	มากที่สุด
26. ระบบ e-Library ใช้งานง่ายและรวดเร็ว ได้แก่ ระบบ จองห้องค้นคว้า Application NIDA Library เป็นต้น	8.28	1.90	มากที่สุด
รวม	8.36	1.85	มากที่สุด
ด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้			
27. กิจกรรม iThesis Training	8.34	1.73	มากที่สุด
28. กิจกรรม Feedbook Feedback	8.31	1.67	มากที่สุด
29. กิจกรรมบรรณารักษ์พบนักวิจัย	8.26	1.86	มากที่สุด
30. กิจกรรม Super Reader (สุดยอดนอนหนังสือ)	8.32	1.70	มากที่สุด
31. กิจกรรม Live from library@NIDA	8.36	1.64	มากที่สุด
32. กิจกรรม Special Month (8.8 9.9 12.12)	8.41	1.64	มากที่สุด
33. กิจกรรมตามเทศกาล (สอนทำกระทง แต่งหน้าฮาโลวีน)	8.46	1.63	มากที่สุด
34. กิจกรรม NIDA Book Fair 2023	8.40	1.67	มากที่สุด
35. กิจกรรม Buy Yourself@NIDA Library	8.38	1.70	มากที่สุด
36. กิจกรรม Library on Tour (บรรณารักษ์พบอาจารย์ที่คณะ)	8.27	1.86	มากที่สุด
37. กิจกรรม Workshop เช่น สอนการใช้งาน Canva, สอนการใช้ iPad, สอนการใช้โปรแกรมจัดการ	8.50	1.62	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
บรรณานุกรม Endnote และ Turnitin สอนการใช้งาน ฐานข้อมูล เป็นต้น			
38. กิจกรรมเสวนา เรื่อง ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง... ปราชญ์พระราชาเพื่อสมดุลชีวิตและการพัฒนาที่ยั่งยืน	8.25	2.04	มากที่สุด
รวม	8.36	1.73	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นการรวบรวมประเด็นข้อเสนอแนะ
ดังนี้

“ท่าน**ชอบบริการ**ใดมากที่สุดในห้องสมุด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชอบบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 59 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา คือ ด้านการบริการของบรรณารักษ์/
เจ้าหน้าที่ จำนวน 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 16.4 และน้อยที่สุด คือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3
เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.5 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่าน**ชอบบริการ**ใดมากที่สุดในห้องสมุด”

ท่าน ชอบบริการ ใดมากที่สุดในห้องสมุด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	13	10.6
ด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่	20	16.4
ด้านการจัดการการให้บริการต่าง ๆ	12	9.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่	59	48.4
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	5	4.1
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	2.5
ด้านอื่น ๆ ได้แก่ การตอบคำถามผ่านไลน์, การให้บริการตอบคำถาม iThesis	10	8.2
รวม	122	100.0

“ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ปรับปรุงด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 80 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ ด้านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ จำนวน 17 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.5 และน้อยที่สุด คือ ด้านอื่น ๆ ได้แก่ เสียงดัง จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.2 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด”

ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	13	10.3
ด้านการบริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่	-	-
ด้านการจัดการการให้บริการต่าง ๆ	12	9.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	80	63.5
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	-	-
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	17	13.5
ด้านอื่น ๆ ได้แก่ เสียงดัง	4	3.2
รวม	126	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดในภาพรวม ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.56 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดในภาพรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สำนักบรรณสารการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดโดยรวม	8.56	1.62	มากที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.47 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.00 รองลงมา คือ ด้านการจัดการให้บริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.71 และน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.03 ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์)	8.03	1.78	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับอิเล็กทรอนิกส์)	8.04	1.78	มาก
ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่	9.00	1.43	มากที่สุด
ด้านการจัดการการให้บริการต่าง ๆ	8.71	1.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8.61	1.61	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	8.61	1.66	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	8.36	1.85	มากที่สุด
ด้านกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่การเรียนรู้	8.36	1.73	มากที่สุด
รวม	8.47	1.68	มากที่สุด