

Chulalongkorn University

รายงานการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2551

เล่มต่อ

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จัดทำโดย

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานการศึกษา
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2551

เสนอต่อ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดย
คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2551

หลักการและเหตุผล

สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุนของมหาวิทยาลัย มีพันธกิจในการบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ในทางวิชาการและวิจัยโดยการบริหารจัดการและการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ให้บริการตอบสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน และการวิจัยแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคมไทย

ในระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสถาบันฯ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี พร้อมกับดำเนินการสื่อสารกับผู้รับบริการเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2551 เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการในระยะต่อไป

วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ
- 2.2 เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ ดำเนินการจากความเห็นของผู้มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการระหว่างวันที่ 7 กรกฎาคม - 2 สิงหาคม 2551 ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างได้แก่ คณาจารย์ นิสิต และบุคลากร โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้บริการ ผลลัพธ์ของการให้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีต่อการให้บริการ

วิธีดำเนินการ

1. แจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ โดยบุคลากรผู้ให้บริการประจำเคาน์เตอร์บริการต่างๆ ของสถาบันวิทยบริการ เป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และส่งคืนแบบสอบถามได้ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ชั้น 1

นอกจากนี้ยังแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการที่มาเข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดระหว่างวันที่ 9 - 30 กรกฎาคม 2551 และขอรับคืนทันทีภายหลังการสิ้นสุดกิจกรรมในแต่ละรอบ หรือสามารถคืนแบบสอบถามภายหลังได้ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ชั้น 1

2. วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยสถิติบรรยายได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) จากการวิเคราะห์เนื้อหาในความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ

ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน 2551

ผู้รับผิดชอบโครงการ

1. ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ ที่ปรึกษา
2. นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์
3. นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา
4. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว
5. นางวราวรรณ วีร์วรงค์
6. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ
7. นางระเบียบ แสงจันทร์

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ ตามตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพภายในของสถาบันฯ
2. ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษา

โครงการนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามกับผู้เข้าใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมา ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและเนื้อหาจากข้อคำถามปลายเปิด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด

จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 700 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 590 ชุด (ร้อยละ 84.29) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด (ตารางที่ 1.1) จำนวนมากที่สุด 193 คน (ร้อยละ 32.71) สังกัดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี รองลงมา จำนวน 92 คน (ร้อยละ 15.59) สังกัดคณะอักษรศาสตร์ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 79 คน (ร้อยละ 13.39) ไม่ระบุคณะที่สังกัด

ตารางที่ 1. 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/ หน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	26	4.41
จิตวิทยา	12	2.03
ทันตแพทยศาสตร์	1	0.17
นิติศาสตร์	3	0.51
นิเทศศาสตร์	6	1.02
บัณฑิตวิทยาลัย	9	1.53
พยาบาลศาสตร์	5	0.85
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	193	32.71
แพทยศาสตร์	2	0.34
เภสัชศาสตร์	1	0.17
รัฐศาสตร์	9	1.53
วิทยาลัยประชากรศาสตร์	1	0.17
วิทยาศาสตร์	15	2.54
วิศวกรรมศาสตร์	23	3.90
ศิลปกรรมศาสตร์	1	0.17
เศรษฐศาสตร์	13	2.20
สถาบันเอเชียศึกษา	2	0.34
สถาปัตยกรรมศาสตร์	3	0.51
สหเวชศาสตร์	8	1.36
สัตวแพทยศาสตร์	2	0.34
สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา	2	0.34
อักษรศาสตร์	92	15.59
สำนักงานมหาวิทยาลัย	1	0.17
โรงเรียนสาธิตจุฬาฯ	4	0.68
ไม่ระบุคณะ	79	13.39
บุคคลภายนอก	77	13.05
รวม	590	100.00

1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทบุคคลภายนอก

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลภายนอกทั้งสิ้น 77 คน (ตารางที่ 1.2) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 30 คน (ร้อยละ 38.96) สังกัดมหาวิทยาลัยรัฐ รองลงมาจำนวน 13 คน (ร้อยละ 16.88) ไม่ระบุหน่วยงาน และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 คน (ร้อยละ 12.99) สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ/ราชมนังค

ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทบุคคลภายนอก

หน่วยงานที่สังกัดของบุคคลภายนอก	จำนวน	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยรัฐ	30	38.96
มหาวิทยาลัยราชภัฏ/ราชมนังค	10	12.99
มหาวิทยาลัยเอกชน	6	7.79
หน่วยงานรัฐบาล	9	11.69
หน่วยงานเอกชน	9	11.69
ไม่ระบุชื่อหน่วยงาน	13	16.88
รวม	77	100.00

1. 3 รูปแบบการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษา รูปแบบการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 1.3) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 482 คน ระบุมาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ รองลงมาจำนวน 165 คน ใช้บริการออนไลน์

ตารางที่ 1. 3 รูปแบบการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

รูปแบบการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาใช้ที่สถาบันวิทยบริการ	482	81.69
ใช้บริการออนไลน์	165	27.97

1.4 จำนวนครั้งในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษานี้จำนวนครั้งในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 1.4) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 249 คน (ร้อยละ 55.21) ระบุมาใช้ที่สถาบันวิทยบริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาจำนวน 81 คน (ร้อยละ 17.96) มาใช้ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 คน (ร้อยละ 12.86) มาใช้ 3 ครั้งต่อสัปดาห์

สำหรับการใช้บริการออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 62 คน (ร้อยละ 38.04) ใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาจำนวน 39 คน (ร้อยละ 23.93) ใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 31 คน (ร้อยละ 19.02) ใช้บริการ 3 ครั้งต่อสัปดาห์

ตารางที่ 1.4 จำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ

รูปแบบการให้บริการ	มาใช้ที่สถาบันฯ		ใช้บริการออนไลน์		อื่นๆ	
	จำนวนครั้งที่ใช้	จำนวน ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อสัปดาห์	249	55.21	62	38.04	-	-
2 ครั้งต่อสัปดาห์	81	17.96	39	23.93	-	-
3 ครั้งต่อสัปดาห์	58	12.86	31	19.02	-	-
4 ครั้งต่อสัปดาห์	30	6.65	11	6.75	-	-
5 ครั้งต่อสัปดาห์	22	4.88	12	7.36	-	-
6 ครั้งต่อสัปดาห์	-	-	1	0.61	-	-
7 ครั้งต่อสัปดาห์	2	0.44	1	0.61	-	-
8 ครั้งต่อสัปดาห์	-	-	-	-	-	-
9 ครั้งต่อสัปดาห์	1	0.22	2	1.23	-	-
อื่นๆ ได้แก่ มาครั้งแรก						
มาเฉพาะช่วงสอบ ใช้	-	-	-	-	69	11.69
น้อยมาก						

1.5 ช่วงเวลาในการใช้บริการ

ผลการศึกษาช่วงเวลาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 1.5) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 237 คน (ร้อยละ 40.17) ระบุมาใช้บริการช่วงเวลา 12.00 - 16.00 น. รองลงมาจำนวน 182 คน (ร้อยละ 30.85) มาใช้บริการช่วงเวลา 16.00 - 19.00 น. และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 119 คน (ร้อยละ 20.17) มาใช้บริการช่วงเวลา 08.00 - 12.00 น.

ตารางที่ 1.5 ช่วงเวลาในการใช้บริการ

ช่วงเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เช้า (08.00-12.00 น.)	119	20.17
บ่าย (12.00-16.00 น.)	237	40.17
เย็น (16.00-19.00 น.)	182	30.85
ค่ำ (19.00-21.00 น.)	42	7.12
ไม่ระบุช่วงเวลา	10	1.69
รวม	590	100.00

1.6 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 1.6) พบว่า วัตถุประสงค์ที่ได้คะแนนมากที่สุดลำดับที่ 1 (2,088 คะแนน) มาใช้บริการเพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน รองลงมาลำดับที่ 2 (1,733 คะแนน) มาใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ และลำดับที่ 3 (1,550 คะแนน) มาใช้บริการเพื่อค้นคว้าข้อมูลความรู้

ตารางที่ 1.6 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	คะแนนที่ได้	ลำดับที่
เพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/ งานวิจัย/การบ้าน	2,088	1
เพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ	1,738	2
เพื่อค้นคว้าข้อมูลความรู้	1,550	3
เพื่ออ่านหนังสือสิ่งพิมพ์	940	4
เพื่อความบันเทิง/พักผ่อนหย่อนใจในเวลาว่าง	587	5
เพื่อประชุม พบปะ นัดพบ	482	6
เพื่อใช้บริการเสตทท์คันวัสดุ	400	7
เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ (CU Cyber Zone)	384	8
เพื่อใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว/Wireless LAN	252	9
อื่นๆ ได้แก่ ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	47	10

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งเป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พร้อมทั้งแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการว่าอยู่ในช่วงใด โดยมาตราประมาณค่าระดับการประเมิน และเกณฑ์การแบ่งช่วงความพึงพอใจมีดังนี้

มาตราประมาณค่าระดับการประเมิน 5 ระดับ มีดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนด มีดังนี้

4.50 - 5.00	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด
3.50 - 4.49	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการมาก
2.50 - 3.49	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการปานกลาง
1.50 - 2.49	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อย
1.00 - 1.49	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2551 มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการโดยจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ (ตารางที่ 2.1) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกชั้น เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการชั้นที่ 5 ($\bar{x}=3.74$) บริการชั้นที่ 6 และชั้นที่ 7 ($\bar{x}=3.73$ เท่ากัน) และบริการที่ชั้น 4 ($\bar{x}=3.70$)

ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ	
บริการชั้นที่ 1	72.63	3.63	0.86	มาก	
บริการชั้นที่ 2	72.20	3.61	0.86	มาก	
บริการชั้นที่ 3	70.00	3.50	0.90	มาก	
บริการชั้นที่ 4	74.00	3.70	0.78	มาก	
บริการชั้นที่ 5	74.80	3.74	0.83	มาก	
บริการชั้นที่ 6	74.60	3.73	0.87	มาก	
บริการชั้นที่ 7	74.60	3.73	0.87	มาก	

2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 1

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 1 (ตารางที่ 2.2) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการยืม-คืนหนังสือ ($\bar{x}=4.05$) บริการสืบค้นข้อมูล CU Reference Databases และบริการช่วยค้นคว้าออนไลน์ ($\bar{x}=3.83$ เท่ากัน) และบริการสืบค้น Web OPAC ($\bar{x}=3.81$)

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 1

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 1	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการตอบคำถาม	464	74.00	3.70	0.81	มาก
บริการสืบค้นข้อมูล CU Ref	484	76.60	3.83	0.82	มาก
บริการหนังสืออ้างอิง	443	74.00	3.70	0.75	มาก
บริการวิทยานิพนธ์	409	75.60	3.78	0.87	มาก
บริการหนังสือจอง	356	69.20	3.46	0.87	ปานกลาง
บริการสืบค้น (Web OPAC)	433	76.20	3.81	0.83	มาก
บริการยืม-คืนหนังสือ	467	81.00	4.05	0.82	มาก
บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง	366	75.00	3.75	0.95	มาก

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 1	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	313	67.60	3.38	0.90	ปานกลาง
บริการสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด	324	69.80	3.49	0.89	ปานกลาง
บริการจองหนังสือ	309	69.60	3.48	0.88	ปานกลาง
บริการหนังสือสำรองประกอบรายวิชา	292	69.20	3.46	0.84	ปานกลาง
บริการช่วยค้นคว้าออนไลน์	438	76.60	3.83	0.90	มาก
บริการแนะนำแหล่งทรัพยากรฯ	361	72.20	3.61	0.86	ปานกลาง
บริการสำเนาเอกสาร จากต่างประเทศ	296	68.80	3.44	0.91	ปานกลาง
บริการอ้างอิงเสมือนฯ	280	68.80	3.44	0.83	ปานกลาง
บริการถ่ายเอกสาร	488	72.20	3.61	0.95	มาก
บริการรับฝากของ	392	71.00	3.55	0.88	มาก

2.3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 2

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 2 (ตารางที่ 2.3) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน (\bar{x} =3.69) บริการถ่ายเอกสาร (\bar{x} =3.65) และบริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต (\bar{x} =3.60)

ตารางที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 2

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 2	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	412	73.80	3.69	0.86	มาก
บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง	385	71.80	3.59	0.88	มาก
บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต	400	72.00	3.60	0.84	มาก
บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	301	70.00	3.50	0.85	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	424	73.00	3.65	0.89	มาก

2.4 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 3

ผลการศึกษาคำถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 3 (ตารางที่ 2.4) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 บริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ บริการห้องประชุม/ อบรม/สัมมนา ($\bar{x}=3.51$) และบริการโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ ($\bar{x}=3.50$) ในระดับปานกลางมี 1 บริการ คือ บริการผลิตสื่อการศึกษา ($\bar{x}=3.49$)

ตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 3

บริการ ชั้น 3	ระดับความพึงพอใจ				แปลความ
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	
บริการโสตทัศนวัสดุต่างๆ	282	70.00	3.50	0.91	มาก
บริการผลิตสื่อการศึกษา	265	69.80	3.49	0.88	ปานกลาง
บริการห้องประชุม/ อบรม/สัมมนา	252	70.20	3.51	0.92	มาก

2.5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 4

ผลการศึกษาคำถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 4 (ตารางที่ 2.5) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการห้องอ่านหนังสือหมวดมนุษยศาสตร์ ($\bar{x}=3.84$) บริการห้องอ่านหนังสือวิทยาศาสตร์ ($\bar{x}=3.81$) และบริการถ่ายเอกสาร ($\bar{x}=3.66$)

ตารางที่ 2.5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 4

บริการ ชั้น 4	ระดับความพึงพอใจ				แปลความ
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	
บริการห้องอ่านหนังสือ A&HCI	400	76.80	3.84	0.78	มาก
บริการห้องอ่านหนังสือวิทยาศาสตร์ฯ	385	76.20	3.81	0.74	มาก
บริการห้องคอมพิวเตอร์เพื่อการอบรม	243	71.60	3.58	0.75	มาก
บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	259	72.00	3.60	0.82	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	369	73.20	3.66	0.83	มาก

2.6 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 5

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 5 (ตารางที่ 2.6) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการห้องอ่านหมวด 300 ($\bar{x}=3.84$) บริการห้องอ่านหนังสือหมวด 100 200 700 900 ($\bar{x}=3.81$) และบริการของศูนย์สารสนเทศนานาชาติ ($\bar{x}=3.73$)

ตารางที่ 2.6 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 5

บริการ ชั้น 5	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการห้องอ่านหนังสือหมวด 100, 200, 700, 900	379	76.20	3.81	0.8	มาก
บริการห้องอ่านหนังสือ หมวด 300	372	76.80	3.84	0.8	มาก
บริการของ IIC	270	74.60	3.73	0.85	มาก
บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	257	72.60	3.63	0.85	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	362	73.80	3.69	0.86	มาก

2.7 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 6

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 6 (ตารางที่ 2.7) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับ ดังนี้ บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย และ บริการหนังสือหายากและสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x}=3.77$ เท่ากัน) และบริการถ่ายเอกสาร ($\bar{x}=3.66$)

ตารางที่ 2.7 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 6

บริการ ชั้น 6	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย	280	75.40	3.77	0.86	มาก
บริการหนังสือหายาก และสิ่งพิมพ์พิเศษ	280	75.40	3.77	0.86	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	288	73.20	3.66	0.88	มาก

2.8 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 7

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 2 (ตารางที่ 2.8) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับ ดังนี้ นิทรรศการงานแสดงทางศิลปะ ทัศน หอศิลป์วิทยนิทรรศน์ ($\bar{x}=3.73$) และบริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา ($\bar{x}=3.72$)

ตารางที่ 2.8 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 7

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 7	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
นิทรรศการงานแสดงทางศิลปะ ทัศน หอศิลป์วิทยนิทรรศน์	282	74.60	3.73	0.88	มาก
บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา	301	74.40	3.72	0.86	มาก

2.9 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 2.9) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ ในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.99$) การให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้อง ($\bar{x}=3.93$) และการบริการในภาพรวม ($\bar{x}=3.90$)

ตารางที่ 2.9 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจ					
การบริการ	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
การบริการในภาพรวม	491	78.00	3.90	0.69	มาก
ความถูกต้อง	483	78.60	3.93	0.63	มาก
ความรวดเร็ว	484	75.40	3.77	0.77	มาก
มารยาท/ความสุภาพ	490	76.40	3.82	0.80	มาก
การดูแลเอาใจใส่	487	74.00	3.70	0.81	มาก
การแต่งกายของผู้ให้บริการ	481	79.80	3.99	0.72	มาก
อื่นๆ ได้แก่ ผู้ให้บริการเป็น มิตรมาก ให้คำตอบที่เป็น ประโยชน์ มีใจในการบริการ	20	71.00	3.55	1.00	มาก

2.10 ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (ตารางที่ 2.10) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการรู้สารสนเทศในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ที่ <http://www.car.chula.ac.th> ($\bar{x}=3.82$) บริการฐานข้อมูลคลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย (CUIR) ($\bar{x}=3.65$) และบริการฐานข้อมูลประชาคมวิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CoP) ($\bar{x}=3.63$)

ตารางที่ 2.10 ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจ					
บริการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการติดตามทรัพยากรเร่งด่วน	282	71.80	3.59	0.78	มาก
บริการฐานข้อมูล “คลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย” (CUIR)	283	73.00	3.65	0.77	มาก
บริการฐานข้อมูล “ประชาคมวิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” (CoP)	280	72.60	3.63	0.79	มาก
เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ที่ http://www.car.chula.ac.th	390	76.40	3.82	0.83	มาก

2.11 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ (ตารางที่ 2.11) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการแสดงหนังสือใหม่ ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1 ($\bar{x}=3.75$) นิทรรศการ ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1 ($\bar{x}=3.74$) และกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ($\bar{x}=3.69$)

ตารางที่ 2.11 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจ					
บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
กิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	343	73.80	3.69	0.79	มาก
กิจกรรมอบรม/สอนการใช้ฐานข้อมูล	340	72.40	3.62	0.83	มาก
กิจกรรม Book Fair : สัปดาห์ คัดเลือกหนังสือเข้าหอสมุดกลาง	287	72.60	3.63	0.85	มาก
บริการแสดงหนังสือใหม่ (ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1)	338	75.00	3.75	0.82	มาก
นิทรรศการ (ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น1)	332	74.80	3.74	0.77	มาก

2.12 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 2.12) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากทุกชั้นเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 5 และ ชั้น 6 ($\bar{x}=3.73$ เท่ากัน) สิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 4 ($\bar{x}=3.71$) และสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 3 ($\bar{x}=3.69$)

ตารางที่ 2.12 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ					
การบริการ	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ	
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 1	73.20	3.66	0.85	มาก	
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 2	73.60	3.68	0.86	มาก	
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 3	73.80	3.69	0.87	มาก	
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 4	74.20	3.71	0.81	มาก	
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 5	74.60	3.73	0.84	มาก	
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 6	74.60	3.73	0.84	มาก	
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 7	71.80	3.59	0.85	มาก	

2.13 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 1

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 1 (ตารางที่ 2.13) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล ($\bar{x}=3.91$) ที่นั่งอ่าน ($\bar{x}=3.89$) และน้ำดื่ม ($\bar{x}=3.86$)

ตารางที่ 2.13 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 1

สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 1	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล	477	78.20	3.91	0.87	มาก
Wireless LAN	381	75.80	3.79	0.92	มาก
มูมกาแฟ	440	74.00	3.70	0.90	มาก
น้ำดื่ม	120	77.20	3.86	0.88	มาก
ห้องน้ำ	528	75.40	3.77	0.92	มาก
ที่นั่งอ่าน	533	77.80	3.89	0.80	มาก
ป้ายประกาศ	471	69.20	3.46	0.84	ปานกลาง
TV Channel@CAR	346	64.20	3.21	0.90	ปานกลาง
อื่นๆ ได้แก่ elevator ความเย็นของเครื่องปรับอากาศ	27	67.40	3.37	0.63	ปานกลาง

2.14 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 2

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 2 (ตารางที่ 2.14) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ น้ำดื่ม ($\bar{x}=3.85$) คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลและที่นั่งอ่าน ($\bar{x}=3.82$ เท่ากัน) และห้องน้ำ ($\bar{x}=3.73$)

ตารางที่ 2.14 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 2

ระดับความพึงพอใจ					
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 2	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล	420	76.40	3.82	0.84	มาก
ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์ ในตึก	351	72.60	3.63	0.88	มาก
Wireless LAN	330	74.20	3.71	0.90	มาก
น้ำดื่ม	421	77.00	3.85	0.86	มาก
ห้องน้ำ	448	74.60	3.73	0.92	มาก
ที่นั่งอ่าน	438	76.40	3.82	0.85	มาก
ป้ายประกาศ	391	69.60	3.48	0.87	ปานกลาง
อื่นๆ	30	68.00	3.40	0.77	ปานกลาง

2.15 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 3

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 3 (ตารางที่ 2.15) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ น้ำดื่ม ($\bar{x}=3.80$) ที่นั่งอ่าน ($\bar{x}=3.74$) และห้องน้ำ ($\bar{x}=3.73$)

ตารางที่ 2.15 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 3

ระดับความพึงพอใจ					
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 3	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล	352	74.40	3.72	0.91	มาก
Wireless LAN	301	73.80	3.69	0.88	มาก
น้ำดื่ม	378	76.00	3.80	0.82	มาก
ห้องน้ำ	394	74.60	3.73	0.95	มาก
ที่นั่งอ่าน	376	74.80	3.74	0.80	มาก
ป้ายประกาศ	341	70.40	3.52	0.82	มาก
อื่นๆ ได้แก่ ห้องภาษาอังกฤษ	51	72.20	3.61	0.94	มาก

2.16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 4

ผลการศึกษาคำถามความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 4 (ตารางที่ 2.16) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ที่นั่งอ่าน ($\bar{x}=3.86$) น้ำดื่ม ($\bar{x}=3.85$) และ Wireless LAN ($\bar{x}=3.80$)

ตารางที่ 2.16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 4

สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 4	ระดับความพึงพอใจ				แปลความ
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	
คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล	395	75.60	3.78	0.84	มาก
ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์	313	74.80	3.74	0.83	มาก
เน็ตบู้ค					
Wireless LAN	303	76.00	3.80	0.86	มาก
น้ำดื่ม	403	77.00	3.85	0.84	มาก
ห้องน้ำ	433	73.60	3.68	0.92	มาก
ที่นั่งอ่าน	425	77.20	3.86	0.80	มาก
ป้ายประกาศ	353	71.20	3.56	0.81	มาก
อื่นๆ ได้แก่ Lab	36	68.80	3.44	0.61	ปานกลาง

2.17 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 5

ผลการศึกษาคำถามความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 5 (ตารางที่ 2.17) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ คอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูล ($\bar{x}=3.89$) ที่นั่งอ่าน ($\bar{x}=3.87$) และน้ำดื่ม ($\bar{x}=3.85$)

ตารางที่ 2.17 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 5

ระดับความพึงพอใจ					
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 5	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล	373	77.80	3.89	0.85	มาก
ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์	316	74.20	3.71	0.85	มาก
อินเทอร์เน็ต	300	74.80	3.74	0.83	มาก
Wireless LAN	404	77.00	3.85	0.86	มาก
น้ำดื่ม	422	73.00	3.65	0.92	มาก
ห้องน้ำ	425	77.40	3.87	0.84	มาก
ที่นั่งอ่าน	356	71.80	3.59	0.82	มาก
ป้ายประกาศ	33	70.40	3.52	0.76	มาก
อื่นๆ					

2.18 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 6

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 6 (ตารางที่ 2.18) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ที่นั่งอ่าน ($\bar{x}=3.82$) Wireless LAN ($\bar{x}=3.81$) และห้องน้ำ ($\bar{x}=3.78$)

ตารางที่ 2.18 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 6

ระดับความพึงพอใจ					
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 6	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล	315	75.00	3.75	0.84	มาก
ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์	273	75.40	3.77	0.83	มาก
อินเทอร์เน็ต	264	76.20	3.81	0.80	มาก
Wireless LAN	334	75.60	3.78	0.91	มาก
ห้องน้ำ	338	76.40	3.82	0.86	มาก
ที่นั่งอ่าน	305	72.00	3.60	0.86	มาก
ป้ายประกาศ	31	72.20	3.61	0.80	มาก
อื่นๆ					

2.19 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 7

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 7 (ตารางที่ 2.19) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ห้องน้ำ ($\bar{x}=3.76$) Wireless LAN ($\bar{x}=3.69$) และป้ายประกาศ ($\bar{x}=3.53$)

ตารางที่ 2.19 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกชั้น 7

สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 7	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
Wireless LAN	241	73.80	3.69	0.88	มาก
ห้องน้ำ	312	75.20	3.76	0.89	มาก
ป้ายประกาศ	276	70.60	3.53	0.84	มาก
อื่นๆ	47	67.60	3.38	0.80	น้อย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ

สำหรับผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2551 มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ปัญหาในการใช้บริการ

ผลการศึกษา ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 3.1) พบว่าบริการที่ไม่เป็นปัญหาเลย เรียงตามลำดับความถี่ 3 ลำดับแรก ดังนี้ ให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง (340 คะแนน) ข้อมูล/คำแนะนำที่ได้รับจากผู้ให้บริการไม่ค่อยเป็นประโยชน์ (326 คะแนน) ช่องทางแจ้งปัญหา/ความคับข้องใจไม่สะดวกพอ (300 คะแนน)

สำหรับบริการที่ผู้รับบริการพบปัญหาเกือบทุกครั้งเมื่อใช้บริการ เรียงตามลำดับความถี่ 3 ลำดับแรก ดังนี้ ไม่ทราบว่าจะสถาบันฯ มีบริการอะไรอีกบ้าง (34 คะแนน) ไม่ทราบช่องทาง/วิธีการในการเสนอให้สถาบันฯ ชื่อนักศึกษา (33 คะแนน) และไม่ทราบว่าจะไปค้นคว้าเรื่องที่ต้องการจากที่ใด (17 คะแนน)

ตารางที่ 3.1 ปัญหาในการใช้บริการ

ปัญหาในการใช้บริการ	ไม่เป็นปัญหา	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	เกือบทุกครั้ง
หาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พบทั้งที่ยังไม่มีผู้ยืมไป	167	296	74	4
ไม่ทราบว่าจะไปค้นคว้าเรื่องที่ต้องการจากที่ใด	187	226	114	17
ความยุ่งยากในการใช้บริการ	226	277	35	6
ช่องทางแจ้งปัญหา/ความคับข้องใจไม่สะดวกพอ	300	208	33	4
ให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง	340	165	22	6
ไม่มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์/ฐานข้อมูลที่ต้องการ	166	288	83	5
หนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พอให้ยืม	187	259	83	5
ความเป็นกันเอง/น้ำใจในการให้บริการยังไม่น่าพอใจ	295	201	36	8
ข้อมูล/คำแนะนำที่ได้รับจากผู้ให้บริการไม่ค่อยเป็นประโยชน์	326	187	19	4
ไม่ทราบช่องทาง/วิธีการในการเสนอให้สถาบันฯ ซื้อหนังสือ	240	192	67	33
ไม่ทราบว่าสถาบันฯ มีบริการอะไรอีกบ้าง	175	181	142	34
อื่นๆ	17	8	1	1

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถประมวลและสรุปได้ดังนี้

ด้านเวลาเปิดบริการ ผู้รับบริการเสนอแนะให้เปิดบริการเวลา 7.00 น. และขยายเวลาให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 22.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ ปิดเวลา 17.00 น. และช่วงสอบให้ปิดเวลา 24.00 น. ในวันจันทร์-วันศุกร์ และปิดเวลา 22.00 น. ในวันเสาร์-อาทิตย์

ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการเห็นว่าการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมต่างๆ ของสถาบันฯ ยังไม่แพร่หลาย ไม่ทั่วถึง เช่น การเสนอให้สถาบันฯ ซื้อหนังสือที่อยากอ่าน CUIR CoP การใช้ฐานข้อมูลผ่าน Web VPN การใช้บริการ Wireless LAN กิจกรรม Book Fair ฯลฯ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เช่น อยากให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยเหลือแนะนำผู้รับบริการ อยากให้มีวารสารหรือจุลสารส่งถึงผู้รับบริการเพื่อแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถาบันฯ อยากให้ FAQ ในเว็บไซต์มีข้อมูลคำแนะนำด้านต่างๆ

ด้านการจัดให้มีป้ายแนะนำ ผู้รับบริการหลายคนเสนอแนะให้มีป้ายแนะนำแต่ละชั้นมีหนังสือหมวดอะไรบ้าง แต่ในขณะเดียวกันผู้รับบริการบางคนมีความคิดเห็นว่าป้ายประกาศติดเยอะมากจนไม่เห็นลำดับความสำคัญ

ด้านการยืม-คืน ผู้รับบริการเสนอแนะให้พัฒนาระบบการยืมหนังสือของบุคลากรสายอาจารย์ กับนักวิจัยให้เท่าเทียมกันทุกห้องสมุดในมหาวิทยาลัย ให้สามารถยืมวิทยานิพนธ์ออกนอกห้องสมุดได้ อยากให้ปรับจำนวนเล่มที่ยืมออกให้มากขึ้น ด้านการยืมหนังสือด้วยตนเองยังทำได้ช้า การใช้บริการระหว่างห้องสมุดในประเทศไทยน่าจะขยายให้ครอบคลุมและทั่วถึง

ด้านการบริการ จากผลการสำรวจผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรของสถาบันฯ ขณะเดียวกันผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ เช่น บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย ใช้ยาก งง ปรับปรุงเรื่องมารยาทการให้บริการ กระตือรือร้นในงาน ให้มีจิตใจบริการ (service mind) และมีวิธีการบอกกล่าวแก่ผู้รับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล ในการจัดเรียงหนังสือควรทำให้เบาไม่ให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้รับบริการและจัดเรียงหนังสือให้ตรงหมวดหมู่ จัดให้มีกิจกรรมเสริมอย่างอื่นบ้าง เช่น การอบรม การเข้าเล่ม อบรมทำหนังสือเด็กและเยาวชน เป็นต้น

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนหนังสือสำรองประกอบรายวิชา มีหนังสือใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เช่น วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ หนังสือในหมวดสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วัฒนธรรม ปรัชญา วิทยาศาสตร์ ตำรา CU TEP หนังสือต่างประเทศ โดยเฉพาะทางด้านบริหาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ การ์ตูน ที่มีเนื้อหาสาระดี ๆ เช่น การ์ตูนที่เขียนโดยคนไทยลายเส้นเหมือนการ์ตูนญี่ปุ่น ควรจัดหาหนังสือพิมพ์และวารสารที่มีเนื้อหาหลากหลายมาให้บริการมากขึ้น เช่น นิตยสารเพื่อความบันเทิง นิตยสารสำหรับผู้ชาย นิตยสารวัยรุ่น สื่อบันเทิงเพื่อการศึกษา หนังสือที่ขายดีหรือเป็นที่นิยม หนังสือที่อยู่ระหว่างสั่งซื้อหรืออยู่ระหว่างกระบวนการทำงานของบรรณารักษ์ และอยู่ระหว่างซ่อมควรจัดทำให้เสร็จในระยะเวลาอันรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้ของผู้รับบริการ

ด้านการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย ฐานข้อมูลคลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย วิทยานิพนธ์ออนไลน์ของทุกมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ให้ดาวน์โหลดจากที่บ้านได้ การสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสถาบันฯ ให้แยกไว้เป็นปี พ.ศ. เพิ่มเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ที่ทำฉบับเต็ม โดยเฉพาะฉบับปีใหม่ ๆ 1-2 ปี หนังสือบางเล่มมีเพียงฉบับเดียว อยากให้จัดทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้เพื่อการศึกษา อยากให้มีรายละเอียดของรายการหนังสือหายากและสิ่งพิมพ์พิเศษมากขึ้น เพื่อช่วยในการตัดสินใจใช้บริการหยิบตัวเล่ม บางครั้งรู้สึกกดดันที่ต้องให้เจ้าหน้าที่ไปหยิบหลายเล่ม เพื่อดูเนื้อหาก่อนตัดสินใจเลือก จัดให้มีคู่มือประกอบการค้นคว้าหาข้อมูลโดยเฉพาะเช่น คู่มือในการค้นหาจากคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

ด้านไอศทัตศนวัตศดอุปกรณและคอมพิวเตอร นอกจากข้อเสนอแนะด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศแล้ว ผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะด้านไอศทัตศนวัตศดอุปกรณและคอมพิวเตอร เช่น อยากให้มีคอมพิวเตอรในการสืบค้นฐานข้อมูลมากขึ้นและจัดให้มีที่นั่งสำหรับสืบค้นข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอรใน CU Cyber Zone ควรจะเป็นเครื่องที่ทันสมัย มีหูฟัง และใช้ MSN ได้ มีบริการเครื่องคอมพิวเตอรสำหรับการบันทึกและพิมพ์งาน และเพิ่มชั่วโมงใช้บริการมากกว่าเดิม อยากให้มี VDO VCD ที่ทันสมัย

ด้านกายภาพ ผู้รับบริการเสนอแนะให้เพิ่มมุมอ่านหนังสือที่สบาย ๆ อยากให้มีห้องสัมมนาเพิ่ม และใช้ได้โดยไม่ต้องรอให้คนมาครบ 4 คน อาจกำหนดกฎเกณฑ์ให้สอดคล้องกับช่วงเวลาและจำนวนผู้รับบริการ เพิ่มพื้นที่การใช้งาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอรในการสืบค้น ที่นั่งอ่านหนังสือชิดเกินไปไม่ค่อยมีมุมส่วนตัวในการอ่านหนังสือ ควรมีปลั๊กสำหรับโน้ตบุ๊กบริเวณชั้น 1 ให้ไฟในการอ่านหนังสือตามห้องสว่างกว่านี้ ชั้นเก็บหนังสืออยู่ต่ำมากในชั้นล่าง ๆ ก้มจนปวดหลัง จัดให้มีพื้นที่สำหรับการติวหนังสือแยกเฉพาะส่วน เพื่อไม่ให้ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น จัดให้มีทางลาดเข้าหอสมุดสำหรับผู้พิการ หรือบาดเจ็บที่ขา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการเสนอแนะให้ในห้องน้ำมีทิชชู ห้องน้ำควรดูแลเป็นพิเศษและปรับปรุงห้องน้ำ มีจุดบริการน้ำดื่มที่ถูกสุขอนามัย ควรเปิดทีวีตรงมุมกาแฟให้ได้ยินบ้าง เมื่อเปิดให้บริการถึงเที่ยงคืนควรขยายเวลาขายขนมเครื่องดื่มด้วย และเพิ่มร้านขายขนมและมุมกาแฟให้หลากหลายกว่านี้ ควรจัดให้มีจุดบริการอาหาร เครื่องดื่มตามชั้นต่าง ๆ ควรจัดให้มีเคาน์เตอร์พิเศษรับฝากโน้ตบุ๊กโดยเฉพาะจะได้ไม่ปะปนกับฝากของหรือหนังสือซึ่งเจ้าหน้าที่อาจจะกังวลใจไม่ยอมรับฝาก ควรจัดให้มีที่จอดรถที่สะดวก

ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

1. ให้จัดโซนหนังสือที่ออกมาใหม่และน่าสนใจ แยกตามสาขา เช่น โซนหนังสือใหม่ล่าสุดภาษาไทย และอังกฤษ สาขาการตลาด กฎหมาย บัญชีการเงิน การสื่อสารมวลชน เป็นต้น
2. ให้มีการโหวตพนักงานห้องสมุดดีเด่นและจับรายชื่อผู้โชคดีรับรางวัล อาจเป็นเสื้อหนังสือ เพื่อกระตุ้นให้คนโหวตมากขึ้น
3. ไม่ให้มีซ่อมแซมชำรุดห้องสมุด
4. อนุญาตให้นำขวดน้ำดื่มเข้าห้องสมุดได้
5. จัดให้มีการดูแลรักษาความปลอดภัย ตรวจสอบผู้เข้ามาใช้บริการ เพราะมีบุคคลไม่น่าไว้ใจคอยสอดส่องหาหนังสือที่นอนหลับและอาจขโมยทรัพย์สินไปได้
6. ควรพัฒนาความทันสมัยให้มากขึ้น อำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับที่ติดอันดับมหาวิทยาลัยของโลก แห่งเดียวในประเทศไทย

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความชื่นชมต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ ดังนี้

1. ภาพรวมดี
2. ให้บริการได้ดีแล้ว
3. ห้องสมุดดีแล้ว หนังสือเยอะ ทุกอย่าง OK เยียบดี อ่านหนังสือรู้เรื่อง หนังสือที่หาเยอะนี้คือ ชนิดเยอะแต่จำนวนเล่มในแต่ละชนิดน้อย อยากให้เพิ่ม
4. ขอชื่นชมการตอบปัญหาข้อข้องใจที่แสดงไว้บนบอร์ดหน้าสถาบันฯ คือมองปัญหาได้เป็นปัญหาดีมาก ไม่ผลักภาระ จึงขอชื่นชมและสนับสนุนให้ทำต่อไป
5. Service is very good and very Useful for Information Especially Regarding Thailand TIC is Most Useful for my Research
6. ห้องหนังสือหายากชั้น 6 ประทับใจมาก มีหนังสือที่มีประโยชน์ให้อ่านเยอะและเจ้าหน้าที่ก็บริการดีด้วย
7. ในเรื่องบริการ พี่ทุกคนดีมาก มีความเป็นกันเอง และมี Service Mind อย่างร้อยเปอร์เซ็นต์
8. มีความสะอาดเป็นระเบียบ
9. แต่ก่อนประสบปัญหาที่นั่งไม่พอช่วงสอบ เริ่มไม่มีแล้ว
10. ไม่ว่าจะปี ใดรับน้ำใจจากพี่ๆ บรรณารักษ์ทุกคน ทุกครั้ง จากใจจริง
11. ไกลจากคณะ แต่หนังสือครบดี

12. ถึงขยะสะอาด
13. จุดแสดงหนังสือประจำสัปดาห์ชั้น 1 ดีมากน่าชม
14. เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ดีตั้งแต่มีบริการยืมหนังสือ ยืมต่อแบบออนไลน์ ดีมาก

สรุปผลการสำรวจ

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการศึกษาคั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการระหว่างวันที่ 7 กรกฎาคม – 2 สิงหาคม 2551 จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 700 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 590 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.29 ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด จำนวนมากที่สุด 193 คน (ร้อยละ 32.71) สังกัดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี รองลงมาจำนวน 92 คน (ร้อยละ 15.59) สังกัดคณะอักษรศาสตร์ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 77 คน (ร้อยละ 13.05) ไม่ระบุคณะที่สังกัด ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลภายนอก ทั้งสิ้น 77 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 30 คน (ร้อยละ 38.96) สังกัดมหาวิทยาลัยรัฐ รองลงมาจำนวน 13 คน (ร้อยละ 16.88) ไม่ระบุหน่วยงาน และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 คน (ร้อยละ 12.99) สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ/ราชชมงคล ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.2

รูปแบบการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 482 คน ระบุมาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ รองลงมาจำนวน 165 คน ใช้บริการออนไลน์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.3

จำนวนครั้งในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 249 คน (ร้อยละ 55.21) ระบุมาใช้ที่สถาบันวิทยบริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาจำนวน 81 คน (ร้อยละ 17.96) มาใช้ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 คน (ร้อยละ 12.86) มาใช้ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ สำหรับการให้บริการออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 62 คน (ร้อยละ 38.04) ใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาจำนวน 39 คน (ร้อยละ 23.93) ใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 31 คน (ร้อยละ 19.02) ใช้บริการ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.4

ช่วงเวลาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 237 คน (ร้อยละ 40.17) ระบุมาใช้บริการช่วงเวลา 12.00 - 16.00 น. รองลงมาจำนวน 182 คน (ร้อยละ 30.85) มาใช้บริการช่วงเวลา 16.00 - 19.00 น. และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 119 คน (ร้อยละ 20.17) มาใช้บริการช่วงเวลา 08.00 - 12.00 น. ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.5

วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ พบว่าวัตถุประสงค์ที่ได้คะแนนมากที่สุดลำดับที่ 1 (2,088 คะแนน) มาใช้บริการเพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน รองลงมาลำดับที่ 2 (1,733 คะแนน) มาใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ และลำดับที่ 3 (1,550 คะแนน) มาใช้บริการเพื่อค้นคว้าข้อมูลความรู้ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.6

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการโดยจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกชั้น โดยชั้นที่บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการชั้นที่ 5

สำหรับบริการชั้นต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ดังนี้

- บริการชั้นที่ 1 บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการยืม-คืนหนังสือ
- บริการชั้นที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน
- บริการชั้นที่ 3 บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา
- บริการชั้นที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหมวดมนุษยศาสตร์
- บริการชั้นที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหมวด 300
- บริการชั้นที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย และบริการหนังสือหายาก และสิ่งพิมพ์พิเศษ
- บริการชั้นที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ นิทรรศการงานแสดงทางศิลปะ หอศิลป์วิทยานิทรรศน์

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ระดับมากทุกบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 การแต่งกายของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการรู้สารสนเทศในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่ <http://www.car.chula.ac.th>

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการแสดงหนังสือใหม่

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากทุกชั้น โดยสิ่งอำนวยความสะดวกชั้นที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ สิ่งอำนวยความสะดวกชั้นที่ 5 และชั้นที่ 6

สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกชั้นต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากมีดังนี้

- | | |
|-----------------------------|--|
| สิ่งอำนวยความสะดวกชั้นที่ 1 | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล |
| สิ่งอำนวยความสะดวกชั้นที่ 2 | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ น้ำดื่ม |
| สิ่งอำนวยความสะดวกชั้นที่ 3 | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ น้ำดื่ม |
| สิ่งอำนวยความสะดวกชั้นที่ 4 | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ที่นั่งอ่าน |
| สิ่งอำนวยความสะดวกชั้นที่ 5 | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล |
| สิ่งอำนวยความสะดวกชั้นที่ 6 | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ที่นั่งอ่าน |

สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ห้องน้ำ

3. ปัญหาการใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าบริการที่ไม่เป็นปัญหาเลย คือ การให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง สำหรับบริการที่ผู้รับบริการพบปัญหาเกือบทุกครั้งที่ใช้บริการมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบว่าสถาบันฯ มีบริการอะไรบ้าง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้คณะกรรมการฯ ได้มีข้อเสนอแนะและข้อสังเกตเกี่ยวกับการสำรวจ ดังนี้

1. ด้านข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากสังกัดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กลุ่มตัวอย่างไม่กระจายไปยังคณะอื่น ๆ และส่วนมากเป็นกลุ่มของนิสิต ไม่ครอบคลุมผู้รับบริการกลุ่มอาจารย์และบุคลากร จึงอาจต้องมีการเก็บข้อมูลหรือศึกษากลุ่มดังกล่าวเพิ่มเติมเพื่อให้การสำรวจได้ผลถูกต้องมากยิ่งขึ้น

2. ด้านแบบสอบถาม ด้วยมีข้อปลีกย่อยค่อนข้างมาก อาจมีผลให้ผู้ตอบเบื่อหน่ายต่อการทำแบบสอบถาม ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับความเป็นจริง คณะกรรมการฯ ควรมีการทบทวนการออกแบบสอบถามครั้งต่อไปให้กระชับมากขึ้น และเน้นให้เห็นภาพการใช้และการให้บริการสารสนเทศอย่างชัดเจน

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ สถาบันฯ ควรเน้นกิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

4. ด้านป้าย สถาบันฯ ควรมีการทบทวนการทำป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เช่น ให้มีป้ายแนะนำบอกแหล่งทรัพยากรสารสนเทศแต่ละชั้น เป็นต้น

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

**ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2551**

ขอความกรุณาผู้ใช้บริการของสถาบันวิทยบริการทุกท่าน ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามนี้ **ทุกคำตอบของท่านจะใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาบริการ**สำหรับสถาบันวิทยบริการของพวกเราทุกคน คำตอบของท่านจะเป็นความลับและวิเคราะห์ผลในภาพรวมเท่านั้น

กรุณาส่งแบบสอบถามคืนได้ที่เคาน์เตอร์งานบริการตอบคำถามชั้น 1 หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันฯ ใคร่ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

1. สถานภาพ

- ประชาคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะ/สถาบัน
- อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร อื่นๆ
- นิสิต : ระดับ ปริญญาตรี ปริญญาโท
- ปริญญาเอก อื่นๆ.....

- บุคคลภายนอก (โปรดระบุมหาวิทยาลัย/หน่วยงาน).....

2. ท่านใช้บริการของสถาบันวิทยบริการในรูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มาใช้ที่สถาบันวิทยบริการ เฉลี่ย.....ครั้งต่อสัปดาห์
- ใช้บริการออนไลน์ เฉลี่ย.....ครั้งต่อสัปดาห์
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

3. ท่านมักจะมาใช้บริการในช่วงเวลาใด

- เช้า 08.00-12.00 น. บ่าย 12.00-16.00 น.
- เย็น 16.00-19.00 น. ค่ำ 19.00-21.00 น.

4. ท่านใช้บริการสถาบันวิทยบริการด้วยวัตถุประสงค์ใดมากที่สุด 5 อันดับแรก

โปรดใส่ตัวเลข 1 ถึง 5 ลงในช่องว่าง

- | | |
|--|--|
|เพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน |เพื่ออ่านหนังสือ สิ่งพิมพ์ |
|เพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ |เพื่อค้นคว้าข้อมูล ความรู้ |
|เพื่อประชุม พบปะ นัดพบ |เพื่อความบันเทิง/พักผ่อนหย่อนใจในเวลาว่าง |
|เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ |เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบัน (CU Cyber Zone) |
|เพื่อใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว/Wireless LAN |อื่นๆ (โปรดระบุ) |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการเฉพาะที่ท่านใช้ในแต่ละด้านเพียงใด และมีข้อเสนอแนะประการใด

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้บริการ	ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ชั้น 1							
<input type="checkbox"/> บริการตอบคำถาม							
<input type="checkbox"/> บริการสืบค้นสารสนเทศจากข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases)							
<input type="checkbox"/> บริการหนังสืออ้างอิง							
<input type="checkbox"/> บริการวิทยานิพนธ์							
<input type="checkbox"/> บริการหนังสือจอง (ที่หน้าห้องวิทยานิพนธ์)							
<input type="checkbox"/> บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลห้องสมุด (Web OPAC)							
<input type="checkbox"/> บริการยืม-คืนหนังสือ							
<input type="checkbox"/> บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง (เครื่องยืมอัตโนมัติ)							
<input type="checkbox"/> บริการยืมระหว่างห้องสมุด							
<input type="checkbox"/> บริการสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุดในประเทศและ ต่างประเทศ							
<input type="checkbox"/> บริการจองหนังสือ (ที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนหนังสือ)							
<input type="checkbox"/> บริการหนังสือสำรองประกอบรายวิชา (ที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนหนังสือ)							
<input type="checkbox"/> บริการช่วยค้นคว้าออนไลน์							
<input type="checkbox"/> บริการแนะนำแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ							
<input type="checkbox"/> บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ							
<input type="checkbox"/> บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference Service)							
<input type="checkbox"/> บริการถ่ายเอกสาร							
<input type="checkbox"/> บริการรับฝากของ							
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 1							
<input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล							
<input type="checkbox"/> Wireless LAN							
<input type="checkbox"/> มุมนั่งอ่าน							
<input type="checkbox"/> น้ำดื่ม							

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้บริการ	ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<input type="checkbox"/> ห้องน้ำ							
<input type="checkbox"/> ที่นั่งอ่าน							
<input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ							
<input type="checkbox"/> TV Channel@CAR							
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....							
ชั้น 2							
<input type="checkbox"/> บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน							
<input type="checkbox"/> บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง และจุลสาร							
<input type="checkbox"/> บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต (CU Cyber Zone)							
<input type="checkbox"/> บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย							
<input type="checkbox"/> บริการถ่ายเอกสาร							
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 2							
<input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล							
<input type="checkbox"/> ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook Zone)							
<input type="checkbox"/> Wireless LAN							
<input type="checkbox"/> น้ำดื่ม							
<input type="checkbox"/> ห้องน้ำ							
<input type="checkbox"/> ที่นั่งอ่าน							
<input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ							
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....							
ชั้น 3							
<input type="checkbox"/> บริการใส่ตลับวีซีดีต่างๆ เช่น DVD, VCD, VDO, วีซีดียี่ห้ออื่น							
<input type="checkbox"/> บริการผลิตสื่อการศึกษา เช่น ภาพถ่าย เทปโทรทัศน์ มัลติมีเดีย							
<input type="checkbox"/> บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา							
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 3							
<input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล							
<input type="checkbox"/> Wireless LAN							

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้บริการ	ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<input type="checkbox"/> น้ำดื่ม							
<input type="checkbox"/> ห้องน้ำ							
<input type="checkbox"/> ที่นั่งอ่าน							
<input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ							
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....							
ชั้น 4							
<input type="checkbox"/> บริการห้องอ่านหนังสือมนุษยศาสตร์และวรรณกรรม (หมวด 000, 400, 800)							
<input type="checkbox"/> บริการห้องอ่านหนังสือวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ (หมวด 500, 600)							
<input type="checkbox"/> บริการห้องคอมพิวเตอร์เพื่อการอบรม							
<input type="checkbox"/> บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย							
<input type="checkbox"/> บริการถ่ายเอกสาร							
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 4							
<input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล							
<input type="checkbox"/> ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook Zone)							
<input type="checkbox"/> Wireless LAN							
<input type="checkbox"/> น้ำดื่ม							
<input type="checkbox"/> ห้องน้ำ							
<input type="checkbox"/> ที่นั่งอ่าน							
<input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ							
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....							
ชั้น 5							
<input type="checkbox"/> บริการห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์ (หมวด 100, 200, 700, 900)							
<input type="checkbox"/> บริการห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์ (หมวด 300)							
<input type="checkbox"/> บริการของศูนย์สารสนเทศนานาชาติ (IIC) เช่น เอกสารโครงการธนาคารโลก/เอกสารยุโรป/วรรณกรรมอเมริกันศึกษา							

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้บริการ	ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<input type="checkbox"/> บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย							
<input type="checkbox"/> บริการถ่ายเอกสาร							
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 5							
<input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล							
<input type="checkbox"/> ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook Zone)							
<input type="checkbox"/> Wireless LAN							
<input type="checkbox"/> น้ำดื่ม							
<input type="checkbox"/> ห้องน้ำ							
<input type="checkbox"/> ที่นั่งอ่าน							
<input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ							
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....							
ชั้น 6							
<input type="checkbox"/> บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย (TIC) เช่น สารสนเทศทางด้านสังคมศาสตร์ เกี่ยวกับประเทศไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้							
<input type="checkbox"/> บริการหนังสือหายาก และสิ่งพิมพ์พิเศษ (CL Rare book, CL CU, CL GP และ CL TH)							
<input type="checkbox"/> บริการถ่ายเอกสาร							
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 6							
<input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล							
<input type="checkbox"/> ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook Zone)							
<input type="checkbox"/> Wireless LAN							
<input type="checkbox"/> ห้องน้ำ							
<input type="checkbox"/> ที่นั่งอ่าน							
<input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ							
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....							
ชั้น 7							
<input type="checkbox"/> นิทรรศการงานแสดงทางศิลปะ วัฒนธรรม หรือศิลปวิทยนิทรรศน์							

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้บริการ	ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<input type="checkbox"/> บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา							
สิ่งอำนวยความสะดวก ชั้น 7							
<input type="checkbox"/> Wireless LAN							
<input type="checkbox"/> ห้องน้ำ							
<input type="checkbox"/> บ้ายประกาศ							
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....							
การบริการ							
<input type="checkbox"/> การบริการในภาพรวม							
<input type="checkbox"/> ความถูกต้อง							
<input type="checkbox"/> ความรวดเร็ว							
<input type="checkbox"/> มารยาท/ความสุภาพ							
<input type="checkbox"/> การดูแลเอาใจใส่							
<input type="checkbox"/> การแต่งกายของผู้ให้บริการ							
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....							
บริการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ							
<input type="checkbox"/> บริการติดตามทรัพยากรเร่งด่วน							
<input type="checkbox"/> บริการฐานข้อมูล “คลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย” (CUIR - Chulalongkorn University Intellectual Repository)							
<input type="checkbox"/> บริการฐานข้อมูล “ประชาคมวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” (CoP – Communities of Practice, Chulalongkorn University)							
<input type="checkbox"/> เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ที่ http://www.car.chula.ac.th							
กิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ							
<input type="checkbox"/> กิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด							
<input type="checkbox"/> กิจกรรมอบรม/สอนการใช้ฐานข้อมูล							
<input type="checkbox"/> กิจกรรม Book Fair : สัปดาห์คัดเลือกหนังสือเข้าหอสมุดกลาง							
<input type="checkbox"/> บริการแสดงหนังสือใหม่ (ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1)							
<input type="checkbox"/> นิทรรศการ (ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1)							

ตอนที่ 3 ท่านมีปัญหาในการใช้บริการ หรือไม่/เพียงใด

ปัญหาในการใช้บริการ	ไม่มีปัญหา	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	เกือบทุกครั้ง	ข้อเสนอแนะ
1. หาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พบทั้งที่ยังไม่มีผู้ยืมไป					
2. ไม่ทราบว่าจะไปค้นคว้าเรื่องที่ต้องการจากที่ใด					
3. ความยุ่งยากในการใช้บริการ					
4. ช่องทางแจ้งปัญหา/ความคับข้องใจไม่สะดวกพอ					
5. ให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง					
6. ไม่มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์/ฐานข้อมูลที่ต้องการ					
7. หนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พอให้ยืม					
8. ความเป็นกันเอง/น้ำใจในการให้บริการยังไม่น่าพอใจ					
9. ข้อมูล/คำแนะนำที่ได้รับจากผู้ให้บริการไม่ค่อยเป็นประโยชน์					
10. ไม่ทราบช่องทาง/วิธีการในการเสนอให้สถาบันฯ ซื้อหนังสือที่อยากอ่าน					
11. ไม่ทราบว่าสถาบันฯ มีบริการอะไรอีกบ้าง					
12. อื่น.....					

ตอนที่ 4

ท่านต้องการเสนอแนะการปรับปรุงบริการใดเป็นพิเศษ หรือมีความต้องการได้รับบริการอื่นใดเพิ่มเติมโปรดบอกเราด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

.....

.....

.....

.....

.....



คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรกฎาคม 2551

โปรดส่งคืนแบบสอบถามได้ที่
 เคา์นเตอร์งานบริการตอบคำถามชั้น 1 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะผู้จัดทำ

- ที่ปรึกษา : ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ
- ผู้จัดทำ : นางสาวศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์
นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา
นางสาวสายฝน เต่าแก้ว
นางวรารวรรณ วีร์วรงค์
นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ
นางระเบียบ แสงจันทร์



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย