



รายงานการศึกษา

**ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปี 2552**

เสนอต่อ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จัดทำโดย
คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานการศึกษา
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2552

เสนอต่อ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดย
คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2552

หลักการและเหตุผล

สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุนของมหาวิทยาลัย มีพันธกิจในการบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ในทางวิชาการและวิจัยโดยการบริหารจัดการและการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ให้บริการตอบสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน และการวิจัยแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคมไทย

ในระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสถาบันฯ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี พร้อมกับดำเนินการสื่อสารกับผู้รับบริการเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2552 เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการในระยะต่อไป

วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ
- 2.2 เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ สืบมาจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการระหว่างวันที่ 10 – 28 สิงหาคม 2552 ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างได้แก่คณาจารย์นิสิต และบุคลากร โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้บริการ ผลลัพธ์ของการให้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีต่อการให้บริการ

วิธีดำเนินการ

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



2. ขอความอนุเคราะห์บรรณารักษ์ ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยสถิติบรรยายได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) จากการวิเคราะห์เนื้อหาในความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ต่าง ๆ

ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 1 พฤษภาคม – 30 กันยายน 2552

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 884 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 728 ชุด (ร้อยละ 82.35) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด (ตารางที่ 1.1) จำนวนมากที่สุด 103 คน (ร้อยละ 14.15) สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ รองลงมาจำนวน 64 คน (ร้อยละ 8.79) สังกัดคณะครุศาสตร์ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 คน (ร้อยละ 7.97) สังกัดคณะอักษรศาสตร์

ตารางที่ 1. 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/ หน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้คืน (N=728)	
	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	64	8.79
จิตวิทยา	19	2.61
ทันตแพทยศาสตร์	25	3.43
นิติศาสตร์	9	1.24
นิเทศศาสตร์	25	3.43
บัณฑิตวิทยาลัย	5	0.69
พยาบาลศาสตร์	7	0.96
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	76	10.44
แพทยศาสตร์	17	2.34
เภสัชศาสตร์	25	3.43
รัฐศาสตร์	11	1.51
วิทยาลัยประชากรศาสตร์	10	1.37
วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี	10	1.37
วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การสาธารณสุข	8	1.10
วิทยาศาสตร์	19	2.61
วิศวกรรมศาสตร์	103	14.15
ศิลปกรรมศาสตร์	2	.27
เศรษฐศาสตร์	34	4.67
สถาบันการขนส่ง	3	0.41
สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์	3	0.41
สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ	2	0.27
สถาบันวิจัยพลังงาน	5	0.69
สถาบันวิจัยโลหะและวัสดุ	4	0.55
สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม	1	0.14
สถาบันเอเชียศึกษา	5	0.69
สถาปัตยกรรมศาสตร์	30	4.12
สหเวชศาสตร์	23	3.16
สัตวแพทยศาสตร์	25	3.43
สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา	17	2.34
อักษรศาสตร์	58	7.97
สำนักงานมหาวิทยาลัย	16	2.20

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้คืน (N=728)	
	จำนวน	ร้อยละ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.14
ศูนย์เครื่องมือวิจัยวิทยาศาสตร์ฯ	5	0.69
สำนักทะเบียน	3	0.41
สำนักงานนิสิตเก่าสัมพันธ์	3	0.41
โรงพิมพ์จุฬาฯ	1	0.14
ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาฯ	2	0.27
ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาฯ	4	0.55
ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์	4	0.55
สถานีวิทยุแห่งจุฬาฯ	5	0.69
ศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งจุฬาฯ	2	0.27
ธรรมสถาน	5	0.69
สำนักงานเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อภูมิภาค	4	0.55
สำนักงานมหาวิทยาลัย	4	0.55
ศูนย์ความเป็นเลิศแห่งชาติด้านการ	5	0.69
บุคคลภายนอก	14	1.92
อื่นๆ	5	0.69
รวม	728	100.00



1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทบุคคลภายนอก

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลภายนอก ทั้งสิ้น 14 คน (ตารางที่ 1.2) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเท่ากัน 3 คน (ร้อยละ 21.43) สังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยมหิดล รองลงมาจำนวน 2 คน (ร้อยละ 14.29) สังกัดมหาวิทยาลัยกรุงเทพ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่ากัน 1 คน (ร้อยละ 7.14) สังกัดโรงเรียนวัดปากท่อ (สังกัด กรุงเทพมหานคร) สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียน จ.ร้อยเอ็ด และบริษัทเอกชน

ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทบุคคลภายนอก

หน่วยงานที่สังกัดของบุคคลภายนอก	จำนวน	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	3	21.43
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	3	21.43
มหาวิทยาลัยมหิดล	3	21.43
โรงเรียนวัดปากท่อ (สังกัด กรุงเทพมหานคร).	1	7.14
สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียน จ.ร้อยเอ็ด	1	7.14
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	2	14.29
บริษัทเอกชน	1	7.14
รวม	14	100.00

1.3 สถานที่สำหรับการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล

ผลการศึกษาการจัดลำดับคะแนนด้านสถานที่สำหรับการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล (ตารางที่ 1.3) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการจัดลำดับค่าคะแนนมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 คือ สถาบันวิทยบริการ (1,402 คะแนน) ลำดับที่ 2 คือ ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ (1,351 คะแนน) และลำดับที่ 3 คือ อาคารจามจุรี 9 (1,079 คะแนน)



ตารางที่ 1.3 สถานที่สำหรับการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล

สถานที่เพื่อการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล	คะแนน	ลำดับที่
สถาบันวิทยบริการ	1,402	1
ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ	1,351	2
อาคารจามจุรี 9	1,079	3
อื่นๆ	143	4

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.4 แหล่งที่ใช้สำหรับการค้นคว้าข้อมูล

ผลการศึกษาแหล่งที่ใช้สำหรับการค้นคว้าข้อมูล (ตารางที่ 1.4) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 465 คน (ร้อยละ 63.87) มาใช้บริการออนไลน์ของสถาบันวิทยบริการ รองลงมาจำนวน 440 คน (ร้อยละ 60.44) มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 384 คน (ร้อยละ 52.75) ใช้บริการของห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ

ตารางที่ 1.4 แหล่งที่ใช้สำหรับการค้นคว้าข้อมูล

แหล่งที่ใช้สำหรับการค้นคว้าข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถาบันวิทยบริการ	440	60.44
บริการออนไลน์ของสถาบันวิทยบริการ	465	63.87
ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ	384	52.75
อื่นๆ	71	9.75

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.5 ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษาประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 1.5) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 373 คน (ร้อยละ 51.24) รู้จักสถาบันวิทยบริการจาก คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำการใช้ห้องสมุด รองลงมาจำนวน 271 คน (ร้อยละ 37.23) รู้จักสถาบันวิทยบริการจากเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 251 คน (ร้อยละ 34.48) รู้จักสถาบันวิทยบริการจากอาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ



ตารางที่ 1.5 ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยบริการ

ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ	271	37.23
คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำการใช้ห้องสมุด	373	51.24
อาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ	251	34.48
วิทยุจุฬาฯ	100	13.74
U-Network	15	2.06
จุฬาสัมพันธ์	11	1.51
กิจกรรมปฐมนิเทศนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัย	100	13.74
อื่นๆ	24	3.30

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.6 ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษาช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 1.6) พบว่า ผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด 366 คน (ร้อยละ 50.27) มาใช้บริการเวลาบ่าย (12.00-16.00 น.) รองลงมาจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเย็น (16.00-19.00 น.) และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเช้า (08.00-12.00 น.)

ตารางที่ 1.6 ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เช้า (08.00-12.00 น.)	220	30.22
บ่าย (12.00-16.00 น.)	366	50.27
เย็น (16.00-19.00 น.)	351	48.21
ค่ำ (หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ 19.00-21.00 น.)	157	21.57

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.7 วัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อที่ทำให้เลือกมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อที่ทำให้เลือกมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 1.7) พบว่าผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด 569 คน (ร้อยละ 78.16) มาใช้บริการเพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล รองลงมาจำนวน 496 คน (ร้อยละ 68.13) มาใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 217 คน (ร้อยละ 29.81) มาใช้บริการเพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ (CU Cyber Zone)

ตารางที่ 1.7 วัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อที่ทำให้เลือกมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล	569	78.16
เพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ	496	68.13
เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ (CU Cyber Zone)	217	29.81
เพื่อใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว/Wireless LAN	145	19.92
เพื่อใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์มือถือ	92	12.64
เพื่อเป็นสถานที่นัดพบ	178	24.45
เพื่อความบันเทิง/พักผ่อนหย่อนใจในเวลาว่าง	161	22.12
อื่นๆ	35	4.81

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ



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) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในชั้นที่ 1-6 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการชั้นที่ 4 ($\bar{x}=3.71$) รองลงมาคือ บริการชั้นที่ 2 ($\bar{x}=3.70$) และชั้นที่ 1 ($\bar{x}=3.58$) สำหรับความพึงพอใจในระดับปานกลางคือชั้นที่ 7 ($\bar{x}=3.41$)



ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ	f	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการชั้นที่ 1	559	71.67	3.58	0.81	ม
บริการชั้นที่ 2	586	74.07	3.70	0.82	ม
บริการชั้นที่ 3	538	69.50	3.48	0.81	ม
บริการชั้นที่ 4	617	74.10	3.71	0.80	ม
บริการชั้นที่ 5	429	54.35	2.72	0.60	ม
บริการชั้นที่ 6	533	70.00	3.50	0.89	ม
บริการชั้นที่ 7	542	68.20	3.41	0.87	ป

2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 1

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 1 (ตารางที่ 2.2) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการยืม-คืนหนังสือ ($\bar{x}=4.05$) บริการช่วยค้นคว้าออนไลน์ ($\bar{x}=3.85$) และบริการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.79$)

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 1

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 1	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการตอบคำถาม	601	71.20	3.56	0.75	ม
บริการสืบค้นสารสนเทศ	630	75.80	3.79	0.71	ม
บริการหนังสืออ้างอิง	593	73.00	3.65	0.73	ม
บริการวิทยานิพนธ์	605	72.80	3.64	0.84	ม
บริการหนังสือจอง (ห้องวิทยานิพนธ์)	543	69.00	3.45	0.78	ป
บริการยืม-คืนหนังสือ	647	81.00	4.05	0.74	ม
บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง	578	74.40	3.72	0.86	ม
บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง	568	74.60	3.73	0.90	ม
บริการยืมระหว่าง ห้องสมุดมหาวิทยาลัย	520	67.60	3.38	0.86	ป
บริการสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด	528	69.00	3.45	0.86	ป

ในประเทศและต่างประเทศ

บริการจองหนังสือ	526	68.40	3.42	0.84	ป
บริการหนังสือสำรองประกอบรายวิชา	509	67.60	3.38	0.81	ป
บริการยืมและส่งคืนหนังสือระหว่างห้องสมุด	518	69.40	3.47	0.87	ป
บริการช่วยค้นคว้าออนไลน์	593	77.00	3.85	0.82	ม
บริการแนะนำแหล่งทรัพยากรฯ	523	71.60	3.58	0.81	ม
บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ	513	68.80	3.44	0.82	ป
บริการอ้างอิงเสมือน	506	67.20	3.36	0.79	ป

2.3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 2

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 2 (ตารางที่ 2.3) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน ($\bar{x}=3.76$) บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{x}=3.71$) และบริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังและจุลสาร ($\bar{x}=3.64$)

ตารางที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 2

บริการ ชั้น 2	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	586	75.20	3.76	0.79	ม
บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังและจุลสาร	583	72.80	3.64	0.79	ม
บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต	590	74.20	3.71	0.89	ม



2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการชั้นที่ 3

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 3 (ตารางที่ 2.4) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากคือบริการไฮเทคทันสมัยต่างๆ ($\bar{x}=3.54$) และพอใจในระดับปานกลาง คือ บริการผลิตสื่อการศึกษา ($\bar{x}=3.41$)

ตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการชั้นที่ 3

บริการ ชั้น 3	ระดับความพึงพอใจ				แปลความ
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	
บริการไฮเทคทันสมัยต่างๆ	550	70.80	3.54	0.82	ม
บริการผลิตสื่อการศึกษา	525	68.20	3.41	0.80	ป

2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการชั้นที่ 4

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 4 (ตารางที่ 2.5) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 2 ลำดับแรก ดังนี้ บริการห้องอ่านหนังสือหมวดมนุษยศาสตร์ ($\bar{x}=3.72$) บริการห้องอ่านหนังสือวิทยาศาสตร์ ($\bar{x}=3.69$)

ตารางที่ 2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการชั้นที่ 4

บริการ ชั้น 4	ระดับความพึงพอใจ				แปลความ
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	
บริการห้องอ่านหนังสือมนุษยศาสตร์	624	74.40	3.72	0.80	ม
บริการห้องอ่านหนังสือวิทยาศาสตร์	610	73.80	3.69	0.79	ม

2.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการชั้นที่ 5

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 5 (ตารางที่ 2.6) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการห้องอ่านหนังสือหมวด 100 200 700 900 ($\bar{x}=3.72$) บริการห้องอ่านหมวด 300 ($\bar{x}=3.65$) และบริการของศูนย์สารสนเทศนานาชาติ ($\bar{x}=3.50$)



ตารางที่ 2.6 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 5

บริการ ชั้น 5	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการห้องอ่านหนังสือ หมวด 100, 200, 700, 900	606	74.40	3.72	0.79	ม
บริการห้องอ่านหนังสือ หมวด 300	591	73.00	3.65	0.81	ม
บริการของ IIC	518	70.00	3.50	0.80	ม

2.7 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 6

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 6 (ตารางที่ 2.7) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย ($\bar{x}=3.52$) และ บริการหนังสือหายากและสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x}=3.48$)

ตารางที่ 2.7 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 6

บริการ ชั้น 6	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย	536	70.40	3.52	0.86	ม
บริการหนังสือหายาก และสิ่งพิมพ์ พิเศษ	529	69.60	3.48	0.91	ป

2.8 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 7

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 7 (ตารางที่ 2.8) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจนิทรรศการงานแสดงทางศิลปะ ๓ หอศิลป์วิทยนิทรรศน์ในระดับมาก ($\bar{x}=3.41$)

ตารางที่ 2.8 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 7

บริการ ชั้น 7	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
นิทรรศการงานแสดงทางศิลปะ ๓ หอศิลป์วิทยนิทรรศน์	542	68.20	3.41	0.87	ป



2.9 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 2.9) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ ในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้อง ($\bar{x}=3.93$) การบริการในภาพรวม ($\bar{x}=3.90$) และความมีมารยาท/ความสุภาพของผู้รับบริการ ($\bar{x}=3.86$)

ตารางที่ 2.9 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
การบริการในภาพรวม	686	78.00	3.90	0.96	ม
ความถูกต้อง	677	78.60	3.93	0.68	ม
ความทันการณ์	676	75.00	3.75	0.77	ม
มารยาท/ความสุภาพ	684	77.20	3.86	0.81	ม
การดูแลเอาใจใส่	677	74.80	3.74	0.83	ม

2.10 ความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์ (ตารางที่ 2.10) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์ในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ที่ <http://www.car.chula.ac.th> ($\bar{x}=3.81$) ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases) ($\bar{x}=3.77$) และฐานข้อมูลห้องสมุด (Web OPAC) ($\bar{x}=3.75$)



ตารางที่ 2.10 ความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์

ระดับความพึงพอใจ					
บริการฐานข้อมูลออนไลน์	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ที่ http://www.car.chula.ac.th	654	76.20	3.81	0.85	ม
ฐานข้อมูลห้องสมุด (Web OPAC)	607	75.00	3.75	0.81	ม
ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases)	610	75.40	3.77	0.81	ม
ฐานข้อมูล “คลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศ ไทย” (CUIR - Chulalongkorn University Intellectual Repository)	563	71.40	3.57	0.80	ม
บริการฐานข้อมูล “ประชาคม วิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” (CoP – Communities of Practice, Chulalongkorn University)	541	70.40	3.52	0.81	ม

2.11 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ (ตารางที่ 2.11) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศในระดับมากมีเพียง 1 บริการ คือ บริการแสดงหนังสือใหม่ ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1 ($\bar{x}=3.57$) ส่วนกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศที่ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ นิทรรศการ ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1 ($\bar{x}=3.49$) กิจกรรม Book Fair : สัปดาห์คัดเลือกหนังสือเข้าหอสมุดกลาง ($\bar{x}=3.48$) และกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ($\bar{x}=3.44$)

ตารางที่ 2.11 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจ					
บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการติดตามทรัพยากรเร่งด่วน	514	3.39	3.39	0.73	ป
กิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	546	3.44	3.44	0.80	ป
กิจกรรมอบรม/สอนการใช้ฐานข้อมูล	545	3.45	3.45	0.80	ป
กิจกรรม Book Fair : สัปดาห์ คัดเลือกหนังสือเข้าหอสมุดกลาง	541	3.48	3.48	0.80	ป
บริการแสดงหนังสือใหม่ (ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1)	569	3.57	3.57	0.82	ม
นิทรรศการ (ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น1)	550	3.49	3.49	0.81	ป

2.12 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 2.12) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ที่นั่งอ่าน ($\bar{x}=3.90$) ห้องน้ำ ($\bar{x}=3.85$) และ Wireless LAN ($\bar{x}=3.82$)

ตารางที่ 2.12 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล	644	75.40	3.77	0.84	ม
ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook Zone)	604	72.60	3.63	0.90	ม
Wireless LAN	606	76.40	3.82	0.85	ม
บริการห้องคอมพิวเตอร์เพื่อ การอบรม	546	70.00	3.50	0.74	ม
บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา	545	70.00	3.50	0.78	ม
บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	541	69.60	3.48	0.82	ป
บริการถ่ายเอกสาร	634	73.20	3.66	0.84	ม
TV Channel@CAR	534	66.20	3.31	0.79	ป
บริการรับฝากของ	596	71.60	3.58	0.85	ม
มุมกาแฟ	631	72.60	3.63	0.88	ม
น้ำดื่ม	649	76.80	3.84	0.81	ม
ห้องน้ำ	676	77.00	3.85	0.84	ม
ที่นั่งอ่าน	660	78.00	3.90	0.78	ม
ป้ายประกาศ	602	72.60	3.63	0.79	ม



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ

สำหรับผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2552 มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ปัญหาในการใช้บริการ

ผลการศึกษา ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 3.1) พบว่า ผู้รับบริการมีปัญหาในระดับปานกลางทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พบทั้งที่ยังไม่มีผู้ยืมไป และไม่ทราบว่าสถาบันฯ มีบริการอะไรอีกบ้าง ($\bar{x}=3.01$ เท่ากัน) หนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พอให้ยืม ($\bar{x}=2.90$) และไม่มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์/ฐานข้อมูลที่ต้องการ ($\bar{x}=2.88$)

ตารางที่ 3.1 ปัญหาในการใช้บริการ

ระดับปัญหาในการใช้บริการ					
ปัญหาในการใช้บริการ	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
หาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พบทั้งที่ยังไม่มีผู้ยืมไป	659	60.20	3.01	0.97	ป
ไม่ทราบว่าจะไปค้นคว้าเรื่องที่ต้องการจากที่ใด	659	57.00	2.85	1.02	ป
ความยุ่งยากในการใช้บริการ	660	51.80	2.59	0.95	ป
ช่องทางแจ้งปัญหา/ความคับข้องใจไม่สะดวกพอ	646	53.80	2.69	0.93	ป
ให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนแล้วไม่ได้รับการ ตอบสนอง	632	50.60	2.53	0.97	ป
ไม่มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์/ฐานข้อมูลที่ต้องการ	652	57.60	2.88	1.00	ป
หนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พอให้ยืม	653	58.00	2.90	1.01	ป
ความเป็นกันเอง/น้ำใจในการให้บริการยัง ไม่น่าพอใจ	653	51.00	2.55	1.00	ป
ข้อมูล/คำแนะนำที่ได้รับจากผู้ให้บริการไม่ค่อย เป็นประโยชน์	646	49.00	2.45	0.95	ป
ไม่ทราบช่องทาง/วิธีการในการเสนอให้ สถาบันฯ ซื้อหนังสือที่อยากอ่าน	641	56.80	2.84	1.03	ป
ไม่ทราบว่าสถาบันฯ มีบริการอะไรอีกบ้าง	656	60.20	3.01	1.09	ป



ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถาบันวิทยบริการ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถประมวลและสรุปได้
ดังนี้

ด้านเวลาเปิดบริการ ผู้รับบริการเสนอแนะให้เปิดบริการทุกวัน และขยายเวลาให้บริการ
ในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 22.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ ปิดเวลา 21.00 น. และช่วงสอบให้ปิดเวลา
24.00 น. ในวันจันทร์-วันศุกร์ และปิดเวลา 22.00 น. ในวันเสาร์-อาทิตย์

ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการเห็นว่าการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมต่างๆ
ของสถาบันฯ ยังไม่แพร่หลาย และไม่ทั่วถึง รวมถึงไม่รู้จักรว่าสถาบันวิทยบริการตั้งอยู่ ณ ที่ใด
พร้อมกับเสนอแนะให้สถาบันฯ ประชาสัมพันธ์การใช้งานด้าน ICT เพื่อการใช้ทรัพยากรอย่าง
คุ้มค่า เช่น บริการ VPN บริการยืม-คืน และ Renew Online ดังเช่นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ดำเนินการ หรือเพิ่มช่องทางในการส่งข้อมูลทาง SMS ให้ประชาคมจุฬาฯ รับทราบข่าวสารและ
กิจกรรมต่างๆ ของสถาบันฯ และควรนำเสนอบริการช่องทางต่างๆ ที่มีให้กับนิสิตตั้งแต่
ปฐมนิเทศเข้าใหม่เลย รวมทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร/กิจกรรมและบริการต่างๆ แสดงไว้
เป็นประจำในเว็บไซต์ของสถาบันฯ หรือแผ่นพับแนะนำบริการของห้องสมุด

ด้านการยืม-คืน ผู้รับบริการเสนอแนะให้สามารถยืมและคืนหนังสือระหว่างห้องสมุดได้
จากห้องสมุดทุกคณะ/สถาบันฯ จะดีมาก การคืนหนังสือด้วยตัวเองควรมีใบรับหนังสือให้
บันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน เพื่อกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการคืนหนังสือ การลงวันที่
ครบกำหนดส่งคืนหนังสือควรระบุให้เป็นวันราชการ เนื่องจากบางครั้งกำหนดวันส่งคืนตรงกับ
วันหยุดคือวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ หากผู้ยืมไม่สะดวกในการนำมาส่งคืนตามวันที่กำหนดเมื่อนำมา
ส่งคืนในวันถัดไป ก็จะต้องเสียค่าปรับ และควรปรับอัตราค่าปรับหนังสือให้ลดลง เพราะบางครั้งมี
เหตุจำเป็นไม่สามารถคืนหนังสือได้ทันตามกำหนด ทำให้ผู้รับบริการต้องเสียค่าปรับเป็นเงิน
จำนวนมาก ควรปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ให้นิสิตสามารถยืมหนังสือได้ในช่วงปิดเทอมบ้าง
นอกจากนี้ผู้รับบริการได้ชื่นชมการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะบริการยืม-คืนหนังสือว่า
เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นกันเองดีทุกคน รวมทั้งได้รับประโยชน์จากบริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็น
อย่างยิ่ง ขอให้คงบริการนี้ไว้ ผู้รับบริการได้เสนอแนะให้ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ ควรมีการปรับ
ระบบการยืมต่อหนังสือ (renew) ผ่านระบบออนไลน์ให้สามารถทำได้ เช่นเดียวกับ หอสมุดกลาง



ด้านการบริการ จากผลการสำรวจผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรของสถาบันฯ ขณะเดียวกันผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ได้แก่ บริการห้องอ่านหนังสือ บริการวิทยานิพนธ์และหนังสือจอง บริการห้องสัมมนา การบริการของบุคลากร และบริการด้านอื่นๆ รายละเอียดมีดังนี้

- **บริการห้องอ่านหนังสือ** ผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเก็บและจัดเรียงหนังสือบนชั้นให้ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ เพราะมักพบว่าหนังสือที่ต้องการจะไม่ค่อยพบบนชั้น ทั้งที่สถานภาพในฐานข้อมูลระบุว่า ไม่มีผู้ยืมออก แต่เมื่อไปค้นหาไปหาจริง ๆ แล้วไม่พบ คิดว่าอาจมีคนนำไปอ่านแต่รออยู่ทั้งวันยังไม่พบหนังสือ จึงเสนอให้ช่วยกรุณาตรวจสอบด้วย บางครั้งพบว่าผู้รับบริการคนอื่นได้มีการนำหนังสือไปซ่อนไว้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว จึงเสนอให้แก้ไข แม้ว่าจะเป็นปัญหาที่แก้ยาก แต่ก็ควรทำเพราะจะเป็นประโยชน์กับทุกคนที่มาใช้บริการ สำหรับอุปกรณ์ รถเข็นเก็บหนังสือถ้าเสียงล้อไม่ดังจะดีมาก ควรมีจุดแสดงหนังสือใหม่หรือหนังสือน่าสนใจ ตามชั้นต่าง ๆ นอกจากนี้ควรกวาดชั้นดูแลการจองที่นั่งช่วงใกล้สอบด้วย บริการหนังสือที่เก่ามาก ๆ ควรมีการถ่ายสำเนาไว้หลายชุด เพราะเป็นหนังสือหายากและมีคุณค่า
- **บริการวิทยานิพนธ์และหนังสือจอง** ผู้รับบริการเสนอแนะว่า วิทยานิพนธ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไม่สามารถสืบค้นได้ ทำให้ไม่สะดวกเป็นอย่างยิ่ง และกลายเป็นข้อจำกัดในการ เผยแพร่ข้อมูลให้ออกไปสู่ผู้ใช้อย่างกว้างขวาง และเสนอให้มีการจัดเก็บตัวเล่มวิทยานิพนธ์โดยการจำแนกตามคณะด้วย ควรมีการจัดทำแฟ้มข้อมูลวิทยานิพนธ์ในรูปแบบออนไลน์ (PDF File) ให้ครบทุกเล่ม เพื่อสะดวกในการค้นคว้าข้อมูลจากภายนอกทางอินเทอร์เน็ต วิทยานิพนธ์ควรมีให้บริการมากกว่า 1 ฉบับ และอนุญาตให้ยืมกลับได้ เสนอให้มีการประสานงานไปยังคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการนำหนังสือวิทยานิพนธ์มาเก็บไว้ ในสถาบันวิทยบริการด้วยการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และ วิทยานิพนธ์ บางฉบับถูกตีพิมพ์มานานมากแล้วประมาณ 3 ปี แต่ยังสถานภาพในฐานข้อมูลยังระบุเป็น cataloging ทำให้ไม่สะดวกต่อการนำมาอ่านค้นคว้าได้ทันที คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นตัวเล่มวิทยานิพนธ์ ควรจัดตั้งอยู่ร่วมกันและมีป้ายชี้แนะให้ชัดเจน แยกจากคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลทั่วไป ส่วนบริการหนังสือจอง บางเล่มผู้รับบริการเห็นว่าไม่จำเป็นต้องจัดทำเป็นหนังสือจอง ทำให้การยืมไปอ่านเป็นเรื่องยาก
- **บริการห้องสัมมนา** ผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการจัดบริการห้องอ่านหนังสือเดี่ยวหรือห้องทำรายงานเป็นกลุ่ม เพื่อสะดวกต่อผู้ที่ต้องการทำรายงานกลุ่ม จะได้ไม่ส่ง



เสียงดังรบกวนผู้ที่อ่านหนังสือคนอื่นๆ และเสนอผู้ให้บริการที่ทำหน้าที่เปิดห้อง
สัมมนา ควรบริการด้วยความใส่ใจ และพูดจาด้วยถ้อยคำที่น่าฟัง

- **การบริการของบุคลากร** ผู้รับบริการเสนอแนะว่า ผู้ให้บริการไม่ใส่ใจในการ
ให้บริการ และควรให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมต้อนรับ มีความเต็ม
ใจในการให้บริการ ควรดูแล/ควบคุมผู้รับบริการห้องสมุดให้มีมารยาท และไม่พูดคุยก
กันเสียงดังรบกวนผู้รับบริการคนอื่น และเสนอให้บุคลากรของหอศิลปวิทยนิทรรศน์
ชั้น 7 ควรมีความรักในหน้าที่ให้บริการกว่านี้ เคยไปใช้บริการแล้วถูกแสดงกิริยาที่ไม่
สุภาพใส่ สำหรับการให้บริการของชั้น 6 บริการหนังสือหายากและสิ่งพิมพ์พิเศษ
ให้บริการดีมาก แต่เมื่อนำเอกสารไปอีกฝั่งตรงข้าม เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี พูดจา
มะนาวไม่มีน้ำ ควรอบรมใหม่และบ่อย ๆ ส่วนการให้บริการของยามตรงหน้าประตู
พูดจาไม่ค่อยสุภาพ นอกจากนี้ผู้รับบริการได้เสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการศูนย์
สารสนเทศนานาชาติ ดังนี้

*“In my opinion, The Center of International Information on floor 5
needs to be extended for more service time. There are reasons to
support the idea. Firstly, reading books for research, I am always
asked for getting out of there for the service time closed. Secondly,
I always see people reading books there until the end of the
service time. Thirdly, when I need books from that Zone, I can not
look for them at night. Based on there reasons above, I'd like
whom it may concern to consider the possibility of more extended
service time. Sincerely yours,”*

- **บริการด้านอื่นๆ** ผู้รับบริการเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงบริการให้มีความทันสมัย
มากกว่านี้ ห้องสมุดควรมีหนังสือทุกคณะ เพราะบางเล่มต้องไปหาที่คณะ ยุ่งยาก
เสียเวลาเดินทางไปมา เสนอให้มีบริการค้นหาข้อมูล Online

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากผลการสำรวจผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการ
ให้บริการของบุคลากรของสถาบันฯ ขณะเดียวกันผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน
ทรัพยากร ได้แก่ การจัดหาและคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ บริการวิทยานิพนธ์ บริการ
ห้องสัมมนา การบริการของบุคลากร และบริการด้านอื่นๆ รายละเอียดมีดังนี้

- **การคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ** ผู้รับบริการเสนอให้จัดหาหนังสือ
ใหม่ ทันสมัย เนื้อหาที่มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ
มากกว่านี้ เพราะเมื่อค้นหาแล้วไม่พบหนังสือใหม่ที่ต้องการในห้องสมุดกลาง ส่วน
ใหญ่จะเป็นฉบับเก่าๆ บางครั้งมาห้องสมุดกลางเพียงแค่มาสืบค้นผ่านระบบเท่านั้น
แต่ต้องไปยืมหนังสือจากห้องสมุดคณะต่างๆ โดยเฉพาะด้านสังคมศาสตร์ และ
มนุษยศาสตร์ สำหรับหนังสือที่เสนอให้จัดหา ได้แก่ นวนิยาย หนังสืออ่านเล่นเพื่อ



ความบันเทิง หนังสือเกี่ยวกับข้อคิดใหม่ๆ หนังสือของ “วินทร์ เลียววาริณ” นักเขียนสองซีไรต์ หนังสือด้านคอมพิวเตอร์ วรรณกรรมและนิยายภาษาอังกฤษ หนังสือเกี่ยวกับการออกแบบแฟชั่นต่างประเทศใหม่ ส่วนหนังสือวรรณกรรมประเภทชุดโดยเสนอให้ซื้อแบบครบชุด เสนอให้จัดหาหนังสือ นิตยสาร รวมทั้งวารสารต่างประเทศเกี่ยวกับการเมืองไทยที่ถูกห้ามจำหน่ายหรือเผยแพร่ ไว้ให้บริการในห้องสมุดด้วย เช่น Economic & Forbes , Far Eastern Economic Forum เพราะสมัยนี้เสรีภาพทางวิชาการไม่ควรปิดกั้นด้วยข้ออ้างด้านความมั่นคงของชาติ ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในบางเล่มที่มีผู้ยืมมาก เช่น หมวดวิทยาศาสตร์ และด้านปฏิบัติการทางการแพทย์ นอกจากนี้ได้เสนอแนะว่าสื่อโสตทัศน์ของสถาบันวิทยบริการค่อนข้างล้าหลัง ควรจัดหาสื่อประเภทสารคดีเพิ่มมากขึ้น เช่น วีซีดีของ National Geographic

- **ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์** ผู้รับบริการเสนอให้มีฐานวิทยานิพนธ์ของต่างประเทศในรูปแบบฉบับเต็มบ้าง ส่วนฐานข้อมูลและ Online Journal เสนอให้เพิ่มเนื้อหาของสารสนเทศในสาขาสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ของ Oxford Sage
- **การเสนอรายชื่อหนังสือเข้าห้องสมุด** ผู้รับบริการเสนอให้สามารถเพิ่มช่องทางเสนอจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุดผ่านทางอินเทอร์เน็ต และควรปรับปรุงฐานข้อมูลแสดงสถานะของหนังสือ เช่น การเสนอหนังสือเข้าห้องสมุด บางเล่มพิมพ์ออกมาแล้ว แต่เมื่อค้นหาแล้วปรากฏว่าสถานภาพแสดงข้อมูลว่ากำลังจัดหา สำหรับการเสนอซื้อหรือจัดหาหนังสือ ควรแจ้งให้ผู้เสนอรับทราบโดยตรง เมื่อได้รับหนังสือแล้ว หรือถ้าไม่อนุมัติก็ควรแจ้งให้ทราบด้วย

ด้านการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบสืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ที่ www.car.chula.ac.th ซึ่งเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ ทำให้ใช้งานและเข้าถึงข้อมูลได้ยากขึ้นเมื่อเทียบกับเว็บไซต์ของเดิม และไม่ชอบ Single Search พบว่ามี function ที่ไม่จำเป็นและการเชื่อมโยงหาข้อมูลนั้นทำได้ยากและซ้ำซ้อนมาก ขอให้ปรับปรุง ซึ่งการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาเป็นสิ่งที่ดี แต่การเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อคุณภาพที่น้อยลงเป็นสิ่งไม่ควรทำ การสืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ เสนอให้มีเนื้อหาโดยสรุปย่อ ๆ ของเอกสารหรือสรุปเนื้อหาสำคัญของหนังสือ และเสนอให้มีการปรับปรุงข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ให้ทันสมัยตลอดเวลาจะเป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการมาก ควรจัดให้มีคู่มือประกอบการค้นหาหาข้อมูล โดยเฉพาะเช่น คู่มือในการค้นหาข้อมูล บริการสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด ฯลฯ



ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ผู้รับบริการเสนอแนะให้ปรับปรุงความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็วมากขึ้น และควรพัฒนาระบบเครือข่ายไร้สายให้มีบริการทั่วถึงทุกจุดของมหาวิทยาลัย เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตสามารถทำงานผ่านระบบออนไลน์ได้ทุกที่ โดยไม่ต้องเดินทางไปหาห้องสมุดทุกครั้งที่ต้องการต่อเชื่อมอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟแบบ 3 ตา สำหรับต่อเชื่อมเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส์ และกระจายไปตามจุดต่างๆ ของห้องสมุดให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อการใช้งานที่เพียงพอ นอกจากนี้ผู้รับบริการได้เสนอแนะต่อบริการคอมพิวเตอร์ CU Cyber Zone ว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีน้อยเกินไป เมื่อเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น ควรมีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีสมรรถนะสูง และควรมีโปรแกรมพื้นฐานอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น โดยต้องเป็นโปรแกรมที่ทันสมัยรองรับความต้องการการใช้งานของผู้รับบริการ เช่น Microsoft Office ควรจัดให้มีบริการพิมพ์และบันทึกลงแฟ้มข้อมูลได้ ควรเพิ่มจำนวนชั่วโมงในการใช้อินเทอร์เน็ตจากเดิม 1 ชั่วโมง เป็น 2 ชั่วโมง หรือมากกว่า เพื่อการใช้งานที่ต่อเนื่อง รวมทั้งควรดูแลและปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพราะบางครั้งพบว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชำรุดใช้งานไม่ได้ เช่น เม้าส์เสียหรือคีย์บอร์ดไม่สามารถพิมพ์งานได้

ด้านกายภาพ ผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงห้องสมุดด้านอาคาร/สถานที่ โดยการปรับปรุงใหม่ให้ทันสมัยทั้งอาคาร เนื่องจากอาคารปัจจุบันเก่ามากดูโบราณ ควรจัดให้มีที่นั่งอ่านหนังสือกลางแจ้งไว้เป็นทางเลือก ในบรรยากาศร่มรื่น เพื่อผู้รับบริการจะได้รู้สึกผ่อนคลายและมีโอกาสได้เปลี่ยนบรรยากาศในการอ่านบ้าง เนื่องจากการนั่งอ่านหนังสือในห้องแอร์ทั้งวันทำให้รู้สึกเบื่อได้ ควรปรับปรุงเรื่องระบบอากาศ ในห้องสมุดให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสม และสามารถถ่ายเทอากาศได้อย่างปลอดภัย ควรเพิ่มที่นั่งอ่านให้เพียงพอต่อการใช้งาน และควรให้มีแสงสว่างมากกว่านี้ เพื่อการอ่านที่ชัดเจนไม่เสียสายตา ควรจัดให้มีพื้นที่ที่สามารถใช้ประชุมงานแบบกลุ่มได้อย่างเหมาะสม สำหรับห้องสัมมนา กลุ่มย่อยที่มีก็ไม่เก็บเสียง ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ห้องน้ำมีกลิ่น ควรปรับปรุงให้ดีและสวยงามกว่านี้ อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศต่ำเกินไป ทำให้หนาว ควรปรับอุณหภูมิให้สูงขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการเสนอแนะว่าราคาขนมที่มุมกาแฟมีราคาสูงกว่าร้านข้างนอก รสชาติกาแฟไม่อร่อย ควรจัดให้มีบริการมุมกาแฟ พร้อมจำหน่ายของว่างเพื่อสุขภาพ เช่น ผลไม้สำหรับช่วงบ่าย นอกเหนือจากเบอร์เกอร์ และควรมีกาแฟสดไว้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ โดยอาจให้เอกชนมาเข้ามาดำเนินการ เช่น กาแฟดอยตุง



สตาร์บัคส์ หรือ True Coffee เป็นต้น และจัดให้มีพื้นที่หรือโซนที่ให้นิสิตสามารถนั่งทำงาน พร้อมกับกินอาหารและเครื่องดื่มได้ดังเช่นห้องสมุดมารวยตลาดหลักทรัพย์จัดไว้บริการให้กับผู้รับบริการ ควรจัดให้มีที่จอดรถที่สะดวก และควรมีบริการรถรับ ส่งจากอาคารจอดรถ สำหรับบริการถ่ายเอกสารผู้รับบริการเสนอแนะว่าบริการซ้ำ เครื่องถ่ายเอกสารยังเป็นรุ่นเก่า คุณภาพกระดาษไม่ดีนัก และบริการถ่ายเอกสารยังไม่ดี ถ่ายไม่ครบบ้าง ควรปรับปรุงห้องถ่ายเอกสาร ชั้น 2 เนื่องจากคนถ่ายเอกสาร ทำต้นฉบับหายและตัวสำเนาที่คืนไม่ครบ เมื่อไปทวงถามแสดงอาการไม่สนใจ ไม่รับผิดชอบ และเสนอให้มีส่วนลดพิเศษให้กับนิสิตที่ถ่ายเอกสาร นอกจากนี้ผู้รับบริการต้องการให้นำโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญมาติดแทนเครื่องเก่า และเสนอให้มีโซฟาประจำเฉพาะห้องหนังสือ

ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

1. ไปใช้บริการแค่ครั้งสองครั้ง ก็เลยยังไม่ทราบข้อมูลอะไรมาก
2. โอกาสใช้บริการสถาบันวิทยบริการในด้านสถานที่น้อยมาก ส่วนใหญ่ต้องนั่งทำงานที่ห้องทำงาน และค้นข้อมูล ผ่านทาง Internet หรือสั่งซื้อหนังสือเฉพาะทางจากต่างประเทศมาใช้ส่วนตัว
3. ควรให้เจ้าหน้าที่ได้ไปศึกษาดูงานที่ห้องสมุดอื่น ๆ บ้าง แล้วกลับมาเปรียบเทียบกับการทำงานของตนเองว่าเป็นอย่างไร
4. ความเข้มงวดในการแต่งกายมากเกินไปไหม
5. บรรณารักษ์ขอบคุณเสียงดัง รับโทรศัพท์เสียงดัง
6. บัตรข้าราชการ และบัตรหอสมุดควรอยู่ในใบเดียวกัน มหาวิทยาลัยอื่นเขาจัดทำให้อยู่ในรูปแบบ Smart Card กันเกือบหมดแล้ว
7. นำ Notebook ไปใช้ที่ห้องสมุดไม่แน่ใจว่ามีระบบความปลอดภัยได้หรือไม่ เช่น ลูกลงจากโต๊ะไปห้องน้ำ
8. การประเมินจะมี Bias เพราะบางข้อไม่เคยใช้มาก่อน ควรมีช่องให้เลือกจะได้ลด Bias ได้
9. ขอเพิ่มช่องแบบสอบถาม ไม่มีข้อมูลต่อน้อยที่สุด เพราะบางข้อไม่เคยใช้บริการ
10. บางรายการไม่เคยใช้บริการจึงให้ค่าน้ำหนักน้อย เช่น หน้าที่ 2 แบบสอบถาม
11. ไม่ควรทำแบบสอบถามที่มากเกินไป ชี้แจงตอบ



นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความชื่นชมต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ ดังนี้

1. ในภาพรวมถือว่าสถาบันวิทยบริการ มีการบริการที่ดีแล้ว ให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ได้มาก รวมถึงให้คำแนะนำได้ดี ได้รับบริการที่น่าพอใจมาก เป็นหน่วยงานสถาบันที่มีคุณภาพของจุฬาฯ เป็นตัวอย่างที่ดีที่หน่วยงานสถาบันต่างๆ ควรจะเข้าไปศึกษาดูงาน และนำไปปรับใช้ตามความเหมาะสม
2. สรรหาบริการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ต่อไป
3. หอสมุดกลางเป็นที่ที่มีหนังสือมากมายและเจ้าหน้าที่มีน้ำใจทุกคน
4. มีหนังสือและสื่อการเรียนมาก
5. อยากให้ห้องสมุดทุกที่ไม่ใช่เฉพาะหอสมุดกลางเท่านั้นที่บริการดี
6. ขอชื่นชม และขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่บริการเป็นอย่างดี
7. เวลามีปัญหา เช่น หาหนังสือไม่เจอ พี่ๆ ให้คำแนะนำเอาใจใส่ดี
8. บรรยากาศหอสมุดกลางน่าอ่านหนังสือ เงียบดี
9. น้ำดื่มสะอาดดีมาก ไม่เหมือนตู้น้ำที่อื่นๆ ในจุฬาฯ เลย

สรุปผลการสำรวจ

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการศึกษาครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการระหว่างวันที่ 10 – 28 สิงหาคม 2552 จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 884 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 728 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.35 ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด (ตารางที่ 1.1)

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด จำนวนมากที่สุด 103 คน (ร้อยละ 14.15) สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ รองลงมาจำนวน 64 คน (ร้อยละ 8.79) สังกัดคณะครุศาสตร์ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 คน (ร้อยละ 7.97) สังกัดคณะอักษรศาสตร์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลภายนอก ทั้งสิ้น 14 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเท่ากัน 3 คน (ร้อยละ 21.43) สังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยมหิดลรองลงมาจำนวน 2 คน (ร้อยละ 14.29) สังกัดมหาวิทยาลัยกรุงเทพ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่ากัน 1 คน (ร้อยละ



7.14) สังกัดโรงเรียนวัดปากท่อ (สังกัด กรุงเทพมหานคร) สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียน จ. ราชบุรี และบริษัทเอกชน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.2

การจัดลำดับคะแนนด้านสถานที่สำหรับการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการจัดลำดับค่าคะแนนมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 คือ สถาบันวิทยบริการ (1,402 คะแนน) ลำดับที่ 2 คือ ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ (1,351 คะแนน) และลำดับที่ 3 คือ อาคารจามจุรี 9 (1,079 คะแนน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.3

แหล่งที่ใช้สำหรับการค้นคว้าข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 465 คน (ร้อยละ 63.87) มาใช้บริการออนไลน์ของสถาบันวิทยบริการ รองลงมาจำนวน 440 คน (ร้อยละ 60.44) มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 384 คน (ร้อยละ 52.75) ใช้บริการของห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.4

ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 373 คน (ร้อยละ 51.24) รู้จักสถาบันวิทยบริการจาก คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำการใช้ห้องสมุด รองลงมาจำนวน 271 คน (ร้อยละ 37.23) รู้จักสถาบันวิทยบริการจากเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 251 คน (ร้อยละ 34.48) รู้จักสถาบันวิทยบริการจาก อาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.5

ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด 366 คน (ร้อยละ 50.27) มาใช้บริการเวลาบ่าย (12.00-16.00 น.) รองลงมาจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเย็น (16.00-19.00 น.) และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเช้า (08.00-12.00 น.) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.6

วัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อที่ทำให้เลือกมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด 569 คน (ร้อยละ 78.16) มาใช้บริการเพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล รองลงมาจำนวน 496 คน (ร้อยละ 68.13) มาใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 217 คน (ร้อยละ 29.81) มาใช้บริการเพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ (CU Cyber Zone) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.7

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการโดยจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในชั้นที่ 1-6 โดยชั้นที่บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการชั้นที่ 4



สำหรับบริการชั้นต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ดังนี้

- บริการชั้นที่ 1 บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการยืม-คืนหนังสือ
- บริการชั้นที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน
- บริการชั้นที่ 3 บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการโสตทัศนวัสดุต่างๆ
- บริการชั้นที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหมวดมนุษยศาสตร์
- บริการชั้นที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหมวด 100 200 700 900
- บริการชั้นที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย
- บริการชั้นที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ นิทรรศการงานแสดงทางศิลปะ หอศิลป์วิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ระดับมากทุกบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ความถูกต้อง

ความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์ในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่ <http://www.car.chula.ac.th>

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศในระดับมากเพียง 1 บริการเท่านั้น คือ บริการแสดงหนังสือใหม่

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 ที่นั่งอ่าน

3. ปัญหาการใช้บริการ

ผลการศึกษา ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 3.1) พบว่า ผู้รับบริการมีปัญหาในระดับปานกลางทุกบริการ โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พบทั้งที่ยังไม่มีผู้ยืมไป

ภาคผนวก



แบบสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2552

ขอความกรุณาผู้ใช้บริการของสถาบันวิทยบริการทุกท่าน ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในแบบสำรวจนี้ ทุกคำตอบของท่านจะใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาบริการ สำหรับสถาบันวิทยบริการ คำตอบของท่านจะเป็นความลับและวิเคราะห์ผลในภาพรวมเท่านั้น

กรุณาส่งแบบสำรวจคืน ได้ที่เคาน์เตอร์งานบริการตอบคำถามชั้น 1 หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ หรือ ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ ของท่าน ภายในวันที่ 28 สิงหาคม 2552 (หากท่านเคยตอบแบบสำรวจนี้แล้ว ไม่ต้องทำใหม่)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

1. สถานภาพ

ประชาคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะ/สถาบัน

อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร อื่นๆ

นิสิต : ระดับ ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก อื่นๆ.....

บุคคลภายนอก (โปรดระบุมหาวิทยาลัย/หน่วยงาน).....

2. หากท่านต้องการใช้สถานที่เพื่อการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล ท่านนึกถึงสถานที่ใดในจุฬาฯ (โปรดเรียงลำดับ 1-3)

..... สถาบันวิทยบริการ ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ

..... อาคารจามจุรี 9 อื่นๆ

3. หากท่านต้องการค้นคว้าข้อมูล ท่านนึกถึง.... (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สถาบันวิทยบริการ บริการออนไลน์ของสถาบันวิทยบริการ

ห้องสมุดคณะ/สถาบัน อื่นๆ.....

4. ท่านรู้จักสถาบันวิทยบริการได้จากสื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำการใช้ห้องสมุด

อาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ วิทยุจุฬาฯ U-Network จุฬาสัมพันธ์

กิจกรรมปฐมนิเทศนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัย อื่นๆ.....

5. ท่านมักจะมาใช้บริการในช่วงเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เช้า 08.00-12.00 น. บ่าย 12.00-16.00 น.

เย็น 16.00-19.00 น. ค่ำ 19.00-21.00 น.

6. วัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อที่ทำให้ท่านเลือกมาใช้บริการ ณ สถาบันวิทยบริการ

.....เพื่อทำรายงานวิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์

.....เพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ เพื่อเป็นสถานที่นัดพบ

.....เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบัน (CU Cyber Zone) เพื่อความบันเทิง/พักผ่อนหย่อนใจในเวลาว่าง

.....เพื่อใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว/Wireless LAN อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการเฉพาะที่ท่านใช้ในแต่ละด้านเพียงใด และมีข้อเสนอแนะประการใด

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ชั้น 1					
<input type="checkbox"/> บริการตอบคำถาม					
<input type="checkbox"/> บริการสืบค้นสารสนเทศ					
<input type="checkbox"/> บริการหนังสืออ้างอิง					
<input type="checkbox"/> บริการวิทยานิพนธ์					
<input type="checkbox"/> บริการหนังสือจอง (ห้องวิทยานิพนธ์)					
<input type="checkbox"/> บริการยืม-คืนหนังสือ					
<input type="checkbox"/> บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง (เครื่องยืมอัตโนมัติ : Self Check Out)					
<input type="checkbox"/> บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง (เครื่องคืนอัตโนมัติ : Book Drop)					
<input type="checkbox"/> บริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย					
<input type="checkbox"/> บริการสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุดในประเทศและต่างประเทศ					
<input type="checkbox"/> บริการจองหนังสือ					
<input type="checkbox"/> บริการหนังสือสำรองประกอบรายวิชา					
<input type="checkbox"/> บริการยืมและส่งคืนหนังสือระหว่างห้องสมุด					
<input type="checkbox"/> บริการช่วยค้นคว้าออนไลน์					
<input type="checkbox"/> บริการแนะนำแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ					
<input type="checkbox"/> บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ (Electronic Document Delivery Service)					
<input type="checkbox"/> บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference Service)					
ชั้น 2					
<input type="checkbox"/> บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน					
<input type="checkbox"/> บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง และจุลสาร					
<input type="checkbox"/> บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต (CU Cyber Zone)					
ชั้น 3					
<input type="checkbox"/> บริการใส่ตลับวีซีดีต่างๆ เช่น DVD, VCD, VDO, วีซีดียืม					
<input type="checkbox"/> บริการผลิตสื่อการศึกษา เช่น ภาพถ่าย เทปโทรทัศน์ มัลติมีเดีย					



บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ชั้น 4					
<input type="checkbox"/> บริการห้องอ่านหนังสือมนุษยศาสตร์และวรรณกรรม (หมวด 000, 400, 800)					
<input type="checkbox"/> บริการห้องอ่านหนังสือวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ (หมวด 500, 600)					
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					
ชั้น 6					
<input type="checkbox"/> บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย (TIC) เช่น สารสนเทศทางด้านสังคมศาสตร์เกี่ยวกับประเทศไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้					
<input type="checkbox"/> บริการหนังสือหายาก และสิ่งพิมพ์พิเศษ (CL Rare book, CL CU, CL GP และ CL TH)					
ชั้น 7					
<input type="checkbox"/> งานแสดงศิลปะ ทัศนศิลป์วิทยานิพนธ์					
การบริการ					
<input type="checkbox"/> การบริการในภาพรวม					
<input type="checkbox"/> ความถูกต้อง					
<input type="checkbox"/> ความทันการณ์					
<input type="checkbox"/> มารยาท/ความสุภาพ					
<input type="checkbox"/> การดูแลเอาใจใส่					
บริการข้อมูลออนไลน์					
<input type="checkbox"/> เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ที่ http://www.car.chula.ac.th					
<input type="checkbox"/> ฐานข้อมูลห้องสมุด (Web OPAC)					
<input type="checkbox"/> ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases)					
<input type="checkbox"/> ฐานข้อมูล “คลังปัญญาจุฬาฯเพื่อประเทศไทย” (CUIR - Chulalongkorn University Intellectual Repository)					
<input type="checkbox"/> บริการฐานข้อมูล “ประชาคมวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” (CoP – Communities of Practice, Chulalongkorn University)					

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บริการ/กิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ					
<input type="checkbox"/> บริการติดตามทรัพยากรเร่งด่วน					
<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)					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
<input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล					
<input type="checkbox"/> ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook Zone)					
<input type="checkbox"/> Wireless LAN					
<input type="checkbox"/> บริการห้องคอมพิวเตอร์เพื่อการอบรม					
<input type="checkbox"/> บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา					
<input type="checkbox"/> บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย					
<input type="checkbox"/> บริการถ่ายเอกสาร					
<input type="checkbox"/> TV Channel@CAR					
<input type="checkbox"/> บริการรับฝากของ					
<input type="checkbox"/> มุมกาแฟ					
<input type="checkbox"/> น้ำดื่ม					
<input type="checkbox"/> ห้องน้ำ					
<input type="checkbox"/> ที่นั่งอ่าน					
<input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ					

**ตอนที่ 3** ท่านมีปัญหาในการใช้บริการ หรือไม่/เพียงใด

ปัญหาในการใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
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					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โปรดส่งคืนแบบสำรวจได้ที่

เคาน์เตอร์งานบริการตอบคำถามชั้น 1 หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ

หรือ ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ ของท่าน ภายในวันที่ 28 สิงหาคม 2552

ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้

คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ



คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา : ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

ผู้จัดทำ : นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์
นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา
นางสาวสายฝน เต่าแก้ว
นางรราวรรณ วีร์รวงศ์
นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ
นางระเบียบ แสงจันทร์