



รายงานโครงการวิจัย
เรื่อง

การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ได้รับทุนสนับสนุนภายใต้โครงการ TRC (Training Researching Coaching)
ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2548

รายงานโครงการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดย

นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์

นางสมร กรวิรัตน์

นางสาวกัญญา ยังสุขยิ่ง

นางระเบียบ แสงจันทร์

นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ได้รับทุนสนับสนุนภายใต้โครงการ TRC (Training Researching Coaching)

ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ 2548

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่องานวิจัย	การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	
ผู้เชี่ยวชาญประจำโครงการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ม.ล. สาวิกา อุณหนันท์	
ที่ปรึกษา	1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ 2. นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา ผู้จัดการระบบประกันคุณภาพ (QMR) สถาบันวิทยบริการ	
คณะผู้วิจัย	1. นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์	2. นางสมร กรวิรัตน์
	3. นางสาวกัลยา ชังสุขยิ่ง	4. นางระเบียบ แสงจันทร์
	5. นางปิยวรรณ ตรีกุลฤทธิ์	
ปีที่ดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2548/2549	

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการรับฟังความคิดเห็นพร้อมกับการสำรวจ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิธีดำเนินงานประกอบด้วยการจัดกิจกรรม Focus Group การจัดอภิปราย การบรรยาย การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงานห้องสมุด การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการเสวนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิทยบริการ โดยภาพรวม (2) นำพฤติกรรมการใช้สถาบันวิทยบริการ ไปใช้ในการวางแผนจัดการด้านคุณภาพ และ (3) นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ที่ใช้บริการสถาบันวิทยบริการ ไปใช้วางแผนการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพงานบริการต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยภาพรวม ในระดับ “มาก” ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ แตกต่างกันตามสถานภาพของผู้รับบริการ

ประชากรในการวิจัย คือ อาจารย์ประจำ นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 1,185 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด คือ นิสิตระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54.52) เข้าใช้บริการทั้ง 2 รูปแบบ คือ เข้าใช้บริการและสถานที่ ณ สถาบันวิทยบริการ และเข้าใช้บริการทางออนไลน์ (ร้อยละ 46.27) มีความถี่ในการใช้บริการแบบไม่แน่นอน (ร้อยละ

47.34) และมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อค้นหาข้อมูล ประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย (ร้อยละ 77.89)

2. ความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยรวม ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทของการบริการ บุคลากร คุณภาพบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) หากจำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ส่วนนิสิตปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50 และ 3.48 ตามลำดับ)

3. ความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทของการบริการ บุคลากร คุณภาพบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ หากพิจารณาแต่ละด้านและจำแนกตามวัตถุประสงค์ พบว่า มีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน ดังนี้

- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจสูงสุดประเภทสิ่งตีพิมพ์ คือ หนังสือ ในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีจำนวนเพียงพอ ประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ เนื้อหาเป็นประโยชน์และเข้าถึงง่าย และฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) มีความถูกต้อง ประเภทคอมพิวเตอร์ คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด: OPAC ใช้งานได้ดี และคอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีความทันสมัย

- ด้านประเภทของการบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ
 - ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจสูงสุด คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและเหมาะสม
 - ด้านคุณภาพบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ และการเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference Databases ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว

- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจสูงสุด คือ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ มี 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม กล่าวคือ อาจารย์ มีความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษา ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรี และอาจารย์ มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ไม่แตกต่างกันตามสถานภาพ มี 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านประเภทของการบริการ และด้านบุคลากร

คำนำ

โครงการวิจัยเรื่อง การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นการศึกษาและสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มี ต่อบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงสู่ความเป็น Living Academic Library การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพของ สถาบันวิทยบริการ โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจาก ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหาร วิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้โครงการ TRC (Training Researching Coaching) ปีงบประมาณ 2548

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลศัน สันติเวช รองอธิการบดี และรักษาราชการแทนผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ (ในขณะนั้น) ที่ให้การสนับสนุน ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประเสริฐ อัครประดมพงศ์ ผู้ช่วยอธิการบดี อาจารย์ ณรงค์เดช สรุโฆษิต ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มล. สาวิกา อุณหันท์ ผู้เชี่ยวชาญประจำโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ฉ. กัลยา ดิงศกัทธิย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย อาจารย์วร โชค ไชยวงศ์ รองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง ดร. มลิวลัย ประดิษฐ์ธีระ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์ ที่กรุณาเป็นวิทยากรในกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ กิจกรรม Focus Group การอภิปราย การบรรยาย การอบรมเชิงปฏิบัติการ และการเสวนา

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์ ผู้อำนวยการ สถาบันวิทยบริการ และนางสาวเรืองศรี จุลละจินดา ผู้จัดการระบบประกันคุณภาพ (QMR - ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านประกันคุณภาพ) สถาบันวิทยบริการ ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไข ให้คำแนะนำ และให้ข้อคิดเห็นอันมีค่าอย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณนางสาวพัชร พิพิชกุล นิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ความ อนุเคราะห์ช่วยเหลือทางด้านสถิติด้วยความเต็มใจยิ่ง รวมทั้งนางสาวมานิดา เวชพรามณต์ เจ้าหน้าที่งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการสถาบันฯ และทีมงานหอสมุดกลาง คณะ/ สถาบัน ที่ได้ร่วมแรงร่วมใจทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี หากท่านพบข้อบกพร่องประการใด โปรดแจ้งผู้วิจัยให้ทราบ และขอน้อมรับด้วยความขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้วิจัย

เลขหมู่	๑๗ ๖๗ ๒
เลขทะเบียน	013805
วัน, เดือน, ปี	๕ก.๑.๕1

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตของการศึกษาวิจัย	2
สมมติฐาน	2
นิยามศัพท์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ความหมายของความพึงพอใจ	4
แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ	5
แนวคิดเรื่องห้องสมุด	8
แนวคิดเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
3 วิธีดำเนินการวิจัย	14
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	17
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	18

	หน้า
4 การวิเคราะห์ผลการศึกษา	19
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสถาบันวิทยบริการ	22
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิทยบริการ	43
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	64
สรุปผลการวิจัย	64
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย และจากการเสวนา	77
ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป	77
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	
ก โครงการ “การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”	80
ข กิจกรรมเพื่อพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	87
ค แบบสอบถาม	124
ง LibQUAL+TM	133

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรที่ศึกษา จำแนกตามคณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ที่สังกัด.....	15
2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
3 คณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ที่สังกัด	20
4 การเข้าใช้บริการสถาบันวิทยบริการ	21
5 ความถี่ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยบริการ	21
6 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สถาบันวิทยบริการ	22
7 ความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยรวม.....	23
8 ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามวัตถุประสงค์.....	29
9 ความพึงพอใจที่มีต่อประเภทของการบริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์	33
10 ความพึงพอใจที่มีต่อบุคลากร จำแนกตามวัตถุประสงค์.....	36
11 ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์.....	39
12 ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามวัตถุประสงค์.....	42
13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในภาพรวม	43
14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	46
15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้านประเภทของการบริการ	52
16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้านบุคลากร.....	56
17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้านคุณภาพบริการ.....	59

- 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ
โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้านสถานที่
และสิ่งอำนวยความสะดวก..... 62



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุนของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานแรกในประเทศไทยที่เป็นต้นแบบของระบบวิทยบริการ โดยการรวม 3 หน่วยงานบริการเข้าด้วยกัน ได้แก่ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และศูนย์เอกสารประเทศไทย สถาบันวิทยบริการมีพันธกิจในการบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ (Knowledge Base) ทั้งในด้านวิชาการและวิจัย โดยการบริหารจัดการและการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญา ที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความใฝ่รู้ของประชาคมมหาวิทยาลัยและสังคม

สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะประมิณผลกาารให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรห้องสมุดได้ และเป็นที่ยอมรับทั่วไป คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากสามารถใช้วัดประสิทธิภาพการจัคบริการของห้องสมุดว่า สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังมีความท้าทายเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน แต่ละกลุ่ม ซึ่งแตกต่างกัน ดังนั้น ความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่ห้องสมุดควรนำมาพิจารณา

การดำเนินงานระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ได้มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในเรื่องการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันฯ ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการให้บริการผ่านผู้รับบริการด้วยวิธีการต่างๆ โดยได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตั้งแต่ พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน ในการเก็บข้อมูลได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการในสถาบันฯ ได้ส่งแบบสอบถามไปตามคณะ/สถาบันต่างๆ ในขณะเดียวกันสถาบันฯ ได้ปรับปรุงการจัดทำเอกสาร “แบบแสดงความคิดเห็น การใช้สถาบันวิทยบริการ” ทุกปี ซึ่งกล่องรับความคิดเห็นดังกล่าวได้จัดวางที่จุดบริการในทุกชั้นของอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ มีขั้นตอนการนำคำถาม-คำตอบประจำสัปดาห์แจ้งให้ผู้รับบริการทั้งในประชาคมจุฬาฯ และบุคคลภายนอกได้รับทราบทางป้ายประกาศและเว็บไซต์

ของสถาบันฯ รวมทั้งนำเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อพิจารณาบททวนของฝ่ายบริหารทุกเดือน นอกจากนี้ สถาบันฯ ได้จัดกิจกรรม Focus Group เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มนิสิตจุฬาฯ เพิ่มเติมด้วย

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นนิสิตจุฬาฯ และ บุคคลภายนอกที่เป็นผู้ใช้บริการสถาบันวิทยบริการ พบว่าอยู่ในระดับร้อยละ 70.00 72.77 และ 77.17 ในปีงบประมาณ 2545 2546 และ 2547 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเทียบกับหลักเกณฑ์ของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) แล้ว ความพึงพอใจดังกล่าวยังไม่ถึงระดับคุณภาพ “ดีมาก” ด้วยเหตุนี้ สถาบันวิทยบริการจึงเห็นสมควรต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่เป็น ผู้ใช้บริการโดยตรง ได้แก่ อาจารย์ประจำ นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรี ของจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย (โครงการฯ, 2547: 1-3)

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิทยบริการ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ
- 3) เพื่อสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ไปใช้วางแผนการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพงานบริการของสถาบันวิทยบริการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษารั้งนี้เป็นการรับฟังความคิดเห็น เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประชากร คือ อาจารย์ประจำ นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรี ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ใช้บริการ หรือกิจกรรม ต่าง ๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการดังกล่าว ในเดือนสิงหาคม และ เดือนกันยายน 2548

สมมติฐาน

- 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยภาพรวมในระดับ “มาก”
- 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ แตกต่างกันตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ
- 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ แตกต่างกันตาม สถานภาพของผู้รับบริการ

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

ผู้รับบริการ หมายถึง อาจารย์ประจำ นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีปัจจุบัน ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการและกิจกรรมในรูปแบบ Living Academic Library ของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการตอบสนองและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อประเมินภารกิจของสถาบันวิทยบริการ ในการมีบทบาทร่วมสนับสนุนเป้าหมายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มุ่งเป็น “Learning and Research University”



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นการศึกษาในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทของการบริการ บุคลากร คุณภาพการบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งหวังให้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของสถาบันวิทยบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดและความรู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเรื่องห้องสมุด
4. แนวคิดเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ (เรวัต ศิริเจียมรัตน์, 2548 : 5)

ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้ทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ (วิพญา ทองรอด, 2548 : 86)

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการว่ารู้สึกพอใจหรือผิดหวัง ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติที่ได้รับกับความคาดหวัง (Kotler, 2003 : 61)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการแสดงออกมาเมื่อได้รับสินค้าหรือบริการที่ตนคาดหวังไว้ ซึ่งจะมีทั้งที่เป็นความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้ให้คำนิยามเรื่อง คุณภาพการบริการ คือ ความคาดหวังหรือความต้องการในบริการที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ โดยเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับความเป็นเลิศด้านบริการโดยรวม หรือเหนือกว่าสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังกับผลงานบริการที่ตนได้รับ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544) ได้ให้คำนิยามเรื่อง คุณภาพการบริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

นาฎิกา เด็ดขุนทด (2549) ได้ให้คำนิยามเรื่อง คุณภาพการบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการกับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้ ซึ่งเป็นความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อบริการ

จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ การได้รับบริการที่ดีและสนองความต้องการและความคาดหวัง จนเกิดความประทับใจและพึงพอใจสูงสุด

เรวดี ศิริเจียมรัตน์ (2548) ได้กล่าวถึง ลักษณะองค์กรแห่งการบริการ และการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการกับความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้

องค์กรแห่งการบริการ ประกอบด้วย

- 1) ให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก เริ่มจากการสร้างความน่าเชื่อถือให้ลูกค้า การบริการที่รวดเร็ว ช่วยลูกค้าแก้ปัญหาต่างๆ เอาใจใส่ลูกค้า พัฒนาระบบการให้บริการให้ง่าย รักษาสัญญาที่ให้กับลูกค้า ไม่เอาเปรียบลูกค้า ยึดประโยชน์หรือคุณค่าที่ลูกค้าจะได้เป็นหลัก
- 2) ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ การแก้ไขข้อผิดพลาด ทั้งลูกค้าและธุรกิจ การให้บริการที่ถูกต้องช่วยลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อบกพร่องได้
- 3) สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า มุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการใช้บริการ
- 4) มีจุดติดต่อเพียง 1 จุด ในการใช้บริการ เนื่องจากจะทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกว่าต้องใช้เวลาพยายามในการติดต่อหรือการให้บริการ
- 5) ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อได้ตลอดเวลา ติดต่อพนักงานเหมือนติดต่อผู้จัดการ โดยผู้จัดการจะต้องมอบอำนาจการตัดสินใจให้พนักงานเพื่อให้สามารถบริการได้อย่างยอดเยี่ยม

- 6) มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉลี่ยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ว่ามีบริษัทมีความใส่ใจไม่ทอดทิ้งลูกค้า
- 7) มีนวัตกรรมออกมาให้บริการ การบริการที่เกินความคาดหมายประการหนึ่ง คือ จะต้องสร้างความแปลกใหม่ให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับคุณค่า ได้รับการตอบสนองความต้องการที่อาจจะยังไม่เคยมีธุรกิจใดตอบสนองมาก่อน
- 8) มีบรรยากาศของความสนุกสนาน การบริการเป็นหนึ่งใน การสร้างความสุขให้กับลูกค้า ดังนั้น องค์กรแห่งการบริการควรมีบรรยากาศแห่งความสนุกสนาน ลูกค้าเข้ามาแล้วสามารถสัมผัสความรู้สึกนั้นได้ กลับไปพร้อมกับความสุข
- 9) มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจต้องไม่หยุดอยู่กับที่ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือผู้ตาม ผู้บริหารขององค์กรแห่งการให้บริการควรกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและการปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงให้กับพนักงาน ทำให้ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไข และป้องกันการเกิดปัญหาเหล่านั้นซ้ำในอนาคต ทำให้เห็นผลของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เกิดบริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ

การรับรู้ถึงคุณภาพของบริการกับความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจ หมายถึง การตัดสินใจโดยที่มีความชอบในทัศนคติเกิดขึ้น ตามปฏิภริยาในการซื้อสินค้า หรือมีการก่อปฏิภริยาตอบต่อสินค้าเพื่อผู้บริโภค โดยมีทฤษฎีที่กล่าวว่า ความมั่นใจ ความไม่มั่นใจในมาตรฐานของสินค้าที่เกิดก่อนขึ้นตอนการบริโภค ซึ่งเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า ลูกค้ามีมาตรฐานบริการบางอย่างในใจก่อนที่จะทำการบริโภค มีการสังเกตการปฏิบัติกร และทำการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน จากนั้นจึงได้สร้างการตัดสินใจด้วยความพึงพอใจจากการเปรียบเทียบดังกล่าว ถ้าคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหมาย ผลของการตัดสินใจจะเป็นการไม่ยืนยัน แต่ผลออกมาในทางลบ (Negative Disconfirmation) ถ้ากรณีที่คุณภาพของการบริการดีกว่าที่คาดหมายไว้ ผลของการตัดสินใจจะเป็นแบบไม่มีการยืนยัน แต่ผลออกมาในทางบวก (Positive Confirmation) และสามารถที่จะมีการยืนยันอย่างง่ายๆ ชัดเจนได้ (Simple Confirmation) ถ้าผลออกมาตรงตามความคาดหมาย อย่งไรก็ตาม แม้ไม่มีการยืนยันแต่ผลออกมาในทางบวกเป็นอย่างมาก มาประกอบกันเป็นความพึงพอใจของลูกค้าที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นเช่นนี้ลูกค้าก็จะยินดีและพอใจที่จะกลับมาใช้บริการในอนาคตมากกว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายหลักทางธุรกิจประการแรก ความพึงพอใจเกี่ยวพันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้กับความซื่อสัตย์ของลูกค้ำ และพันธะของการมีความสัมพันธ์กัน ประการที่สอง ลูกค้ำที่มีความพึงพอใจสูง (มีความชื่นชมยินดี) จะแพร่คำพูดในทางที่ได้ออกไปมากมาย ลูกค้ำจะพูดเพื่อโฆษณาให้กับบริษัทที่ทำให้เขาพอใจ ซึ่งเป็นการลดต้นทุนในการจูงใจให้แก่ลูกค้ำใหม่ คำแนะนำเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับ

ผู้ใช้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่ยากแก่การประเมิน ถ้าคิดชมในทางบวกจากลูกค้าที่รู้สึกพอใจ จะเป็นการลดภัยของผู้ซื่อรายใหม่ให้น้อยลง ประการที่สาม ลูกค้าที่มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก อาจมีการอภัยให้แก่บริษัทได้มากกว่า ลูกค้าบางรายที่พอใจในการจัดส่งบริการที่ดีหลายครั้งในอดีต มักจะเชื่อว่าความล้มเหลวของการบริการเกิดจากการเบี่ยงเบนไปจากบรรทัดฐาน (Norm) ลูกค้าที่มีความซื่อสัตย์สูง อาจเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของเขาได้เมื่อมีการเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่น่าพอใจเกินกว่าหนึ่งครั้ง ลูกค้าก็อาจจะพิจารณาเปลี่ยนไปใช้บริการจากรายอื่น ในแง่นี้ความพึงพอใจของลูกค้าในระดับสูง ทำหน้าที่เหมือนกับเป็นกรรมธรรม์ประกันภัย ป้องกันผลกระทบของความล้มเหลวเพียงครั้งเดียว ประการสุดท้าย ลูกค้าที่มีความยินดีมาก จะมีความรู้สึกไวต่อสิ่งเสนอขายของกลุ่มน้อยกว่าลูกค้าที่มีความพอใจ หรือลูกค้าที่ไม่พอใจกับผู้ใช้บริการในปัจจุบันของเขา

การประเมินคุณภาพบริการและความพึงพอใจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ (Gerson, 1993)

1. เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้รับบริการ (To learn about customer perceptions)
2. เพื่อสรุปให้ได้ว่าอะไรคือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ จำเป็น เรียกร้อง และคาดหวัง

(To determine consumer needs, wants, requirements and expectations)

3. เพื่อลดช่องว่าง (To close the gaps)
4. เพื่อตรวจสอบว่าอะไรคือสิ่งที่คาดหวัง และนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการและ

ความพึงพอใจ (To inspect what you expect in order to improve service quality and consumers)

5. เพื่อนำคุณภาพบริการและความพึงพอใจนั้น ไปสู่การเพิ่มขึ้นของรายได้ (Because

improved performance leads to increased profits)

6. เพื่อเรียนรู้ว่า เรากำลังทำอะไรอยู่และจะก้าวไปในทางใด (To learn how you are

doing and where you go from hear)

7. เพื่อประยุกต์ใช้ในกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (To apply the process at

continuous improvement)

เครื่องมือวัดคุณภาพบริการห้องสมุด

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นสถาบันบริการกลุ่มแรกที่น่าแนวคิดคุณภาพบริการในบริบทของการวิจัยตลาดมาประยุกต์ใช้ เพื่อเปลี่ยนวิธีการจัดการของผู้ปฏิบัติงานและเปลี่ยนมาตรฐานคุณภาพจากการวัดเชิงปริมาณหรือการนับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ มาเป็นการเฝ้ามองความสำเร็จในการสนองความคาดหวังของผู้ใช้การประเมิน โดยการนำ LibQUAL+ TM ซึ่งเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ที่พัฒนามาจาก SERVQUAL เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ ตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1999 และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน (ปี ค.ศ. 2006) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 22 ข้อ ภายใต้อุปกรณ์บริการ 3 มิติ คือ การควบคุมสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ และ

ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ซึ่งแต่ละข้อคำถามใช้มาตรวัด 9 ระดับ และแบ่งเป็น 3 คอลัมน์ (นายิกา เด็ดขุนทด, 2549)

แนวคิดเรื่องห้องสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย คือ หัวใจของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นแห่งวิทยาการที่ส่งเสริมให้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานห้องสมุดให้ประสบความสำเร็จ นอกจากจะต้องมีผู้รู้ด้านการดำเนินงานห้องสมุดแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องด้วย การที่ห้องสมุดสามารถดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการได้นั้น ห้องสมุดจะต้องได้รับการสนับสนุนส่งเสริมอย่างเหมาะสมถูกต้องตามหลักวิชาการ และตามความต้องการที่แท้จริง การจัดและบริหารงานห้องสมุด จึงจำเป็นต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบาย หลักสูตรการเรียนการสอน ตลอดจนมีความพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการดำเนินงานดังนี้

1) จัดหา จัดเก็บ และเผยแพร่ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาและการสอนของมหาวิทยาลัย ให้มีปริมาณเพียงพอ ครอบคลุมทุกสาขาวิชา และทันสมัย

2) มีการจัดองค์กรที่ดีทั้งในด้านการบริหาร งานเทคนิค และการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับประโยชน์มากที่สุด บุคลากรมีความรู้ความสามารถ บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อาคารสถานที่สะดวกสบาย มีที่สำหรับอ่านและค้นคว้าอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์ที่ดีในสายงานเพื่อให้งานห้องสมุดดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนมีการติดต่อประสานงานกับห้องสมุดอื่นๆ แบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

3) มีการประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างห้องสมุดกับฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านงบประมาณและทรัพยากรบุคคล

4) สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับผู้รับบริการทุกประเภท ทุกระดับ

สุจิน บุตรดีสุวรรณ (2547) กล่าวถึง ห้องสมุดในภาพลักษณ์ของสถาบันบริการสารสนเทศ ว่าต้องมีบทบาทสำคัญ คือ

- ให้บริการสารสนเทศที่ถูกต้อง
- ให้รูปแบบที่เหมาะสม
- แก่ผู้ใช้ที่ต้องการ
- ได้ทันเวลา

- สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้และต้องมีกลยุทธ์ในการพัฒนาบริการด้วยการทำการศึกษาผู้ใช้ (User Studies) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ ความคิดเห็น ตลอดจนปัญหา และความพึงพอใจ

นฤมล พดุกษศิลป์ (2547) กล่าวว่า การที่ห้องสมุดจะได้ทราบได้ว่าหน่วยงานของ ตนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากน้อยเพียงไรและอยู่ในระดับใด ห้องสมุด จำเป็นต้องศึกษาหาคำตอบ ดังนั้น คุณภาพของบริการในห้องสมุด คือ การจัดบริการให้มีความ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และระดับความสามารถของบริการที่จะสนองความต้องการของ ลูกค้า รวมถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว ความสำเร็จของห้องสมุด ในการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้ เป็นสิ่งสำคัญในการประเมินคุณภาพของ ห้องสมุด และไม่เพียงแต่วัดที่ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับคุณค่าที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้เท่านั้น ยังรวมถึงผลิตผลของบริการ สิ่งแวดล้อมในการให้บริการ และการส่งมอบบริการด้วย

แนวคิดเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

1) สารสนเทศในรูปของวัสดุสิ่งพิมพ์ (Printed materials) ได้แก่ หนังสือ ตำรา รายงานการวิจัย รายงานการประชุม/สัมมนา สหกิจบัตร เอกสารมาตรฐาน วิทยานิพนธ์ ธรรมนูญ และสาระสังเขป บรรณานุกรม หนังสืออ้างอิง หนังสือพิมพ์ วารสารวิชาการ จุลสาร กฤตภาค เป็นต้น

2) สารสนเทศในรูปของสิ่งไม่มีตีพิมพ์ประเภทโสตทัศนวัสดุ (Non-printed materials) เป็นสารสนเทศที่ต้องใช้ประสาทสัมผัสต่างๆ โดยเฉพาะการมองเห็นและการฟัง ส่วนใหญ่ต้องใช้ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ และเทคนิควิธีพิเศษในการถ่ายทอด ได้แก่ รูปภาพ แผ่นที่ ภาพนิ่งและ ภาพเคลื่อนไหว ภาพยนตร์ เทปวีดิทัศน์ แผ่นเสียง ลูกโลก หุ่นจำลอง ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ของ ตัวอย่าง เป็นต้น

3) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic material) เป็นสารสนเทศที่เกิดจากการผสมผสาน ระบบโทรคมนาคมเข้ากับระบบสารสนเทศ โดยอาศัยเทคนิคด้านอิเล็กทรอนิกส์สร้างข้อมูลในรูป เนื้อหาเสียงและภาพ เช่น ฐานข้อมูลแบบออนไลน์ (Online databases) ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม (CD-ROM databases) ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง เป็นต้น

4) อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมต่อกันทั่วโลก เป็นเครือข่ายแบบสากลที่มีใช้มากที่สุด ซึ่งให้ความสะดวกในการแสวงหาสารสนเทศ โดยช่วยลด

อุปสรรคปัญหาในเรื่องข้อจำกัดด้านเวลา ระยะทาง และสภาพทางภูมิศาสตร์ ในการติดต่อสื่อสาร และเปลี่ยนสารสนเทศของคนทั่วโลกได้เป็นอย่างดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล กิจไพศาลรัตนนา (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ 7 ประเภท ของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสาร โดยศึกษาในประเด็นต่างๆ รวม 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความมียุ่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความรับผิดชอบและบุคลิกของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด โดยใช้ระดับความพึงพอใจ 1-5 เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลจากการศึกษาพบว่า

1) ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจบริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในระดับมาก และผู้ใช้ห้องสมุดที่มีความพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับมาก

2) ผู้ใช้พึงพอใจปัจจัยทั้ง 4 ประการ ได้แก่ ความมียุ่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น

3) ผู้ใช้ประสบปัญหาในบริการทุกประเภทของห้องสมุด ได้แก่ หาดิวเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบ บริการวารสารแบบระบบชั้นปิดไม่สะดวกในการใช้ คู่มือช่วยค้นวิทยานิพนธ์ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ลำสมัย เจ้าหน้าที่ให้บริการโสตทัศนวัสดุคุยเสียงดังและมักไม่อยู่ประจำจุดบริการ จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูลมีน้อย จำนวนผลงานวิชาการของอาจารย์มีน้อย และคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารไม่ดีเท่าที่ควร

ประภาพันท์ พลายจันทร์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าหาความรู้ ประกอบการเรียน และมีวิธีค้นหาหนังสือเอกสาร โดยค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดจัดไว้ให้บริการในระบบ OPAC ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากคือ หนังสือพิมพ์ หนังสือทั่วไปภาษาไทย และวารสารวิชาการภาษาไทย ส่วนบริการที่นักศึกษามี

ความพึงพอใจในระดับมาก คือ บริการยืม-คืนหนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ บริการค้นหาหนังสือด้วยระบบ OPAC และบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

นพพร เพ็ชรพิภูล (2546 : 112) สำรวจเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด การให้บริการของบุคลากร บริการยืม-คืนจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลจากระบบ OPAC ปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบมีเป็นจำนวนมาก มีทั้งปัญหาด้านการบริหารงาน งานเทคนิค และงานบริการปะปนกันไป

สมร กรวิรัตน์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การใช้บริการสถาบันวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตชาวต่างชาติส่วนใหญ่เคยเข้าใช้สถาบันวิทยบริการ ทั้ง 2 รูปแบบ คือ ใช้บริการโดยตรง ณ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์และเข้าใช้ผ่านระบบออนไลน์ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อพบปะเพื่อนฝูง โดยเข้าใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง ความถี่ในการใช้ห้องสมุดคือทุกสัปดาห์ ช่วงเวลาการใช้ห้องสมุด คือ ช่วงเวลา 8.00-12.00 น. จำนวนชั่วโมงในการใช้ห้องสมุดประมาณ 5 ถึง 10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ความต้องการใช้บริการสถาบันวิทยบริการประกอบด้วย (1) ด้านบริการสารสนเทศ (2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ และประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านบุคลากร พบว่า นิสิตชาวต่างชาติมีความต้องการในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ ประกอบด้วย (1) ด้านบริการสารสนเทศ (2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ และประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านบุคลากร พบว่า นิสิตชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน เช่นเดียวกัน ปัญหาในการใช้บริการสถาบันวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ไม่เข้าใจระเบียบและขั้นตอนการใช้ห้องสมุด ไม่สามารถสื่อสารกับบุคลากร และที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ

สายจิตร สุขสงวน (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุด กองทัพอากาศ ของข้าราชการทหารอากาศ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของข้าราชการทหารอากาศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาทำให้ทราบว่า วัตถุประสงค์ที่ข้าราชการส่วนใหญ่มาใช้บริการที่หอสมุดเพื่อการศึกษาเพิ่มพูนความรู้ โดยใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด และทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มาก คือ หนังสือทั่วไป สำหรับความถี่ในการมาใช้บริการอยู่ในอัตราที่ไม่แน่นอน ส่วนใหญ่มาใช้บริการในเวลา 11.30-13.00 น. ซึ่งการใช้บริการในแต่ละครั้งจะอยู่ในช่วงเวลา 1-2 ชั่วโมง ค้นหาหนังสือโดยการเดินหาเองตามชั้นและใช้วิธีการอ่านในหอสมุด ในส่วนของความพึงพอใจต่อบริการของหอสมุด

กองทัพอากาศทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ และชั้นยศ ของข้าราชการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการทั้ง 4 ด้าน ที่แตกต่างกันด้วย จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ได้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรทำการขยายพื้นที่จอครด เพิ่มปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ ขอบรับการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มเติม และทำการขยายเวลาการเปิดให้บริการ

โสภี อุณรุท (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้ห้องสมุดของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคนอกเวลาราชการ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความถี่ในการใช้ห้องสมุด ช่วงเวลาที่ใช้บริการ การรู้จักวิธีใช้ห้องสมุด วิธีค้นเรื่องที่ต้องการในห้องสมุด ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่ใช้ ฐานข้อมูลที่ใช้ ปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคนอกเวลาราชการ ผลการศึกษาทำให้ทราบว่า สภาพการใช้ห้องสมุด นิสิตส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง ในช่วงเวลาที่ต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และช่วงพักกลางวัน รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดด้วยการศึกษาด้วยตนเองมากที่สุด นิสิตส่วนใหญ่ค้นเรื่องที่ต้องการโดยใช้คอมพิวเตอร์ สืบค้นข้อมูลของห้องสมุด (OPAC) และใช้ฐานข้อมูลหนังสือมากที่สุด สำหรับภาษาที่ใช้ พบว่า นิสิตใช้สิ่งพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทย ปัญหาการใช้ห้องสมุดที่นิสิตส่วนใหญ่ประสบ คือ หนังสือที่ต้องการมีไม่เพียงพอ หนังสืออ้างอิงที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วารสารมีไม่ครบทุกฉบับ ไม่สามารถยืมวิทยานิพนธ์ที่มีเล่มเดียวออกนอกห้องสมุดได้ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอกับการใช้งาน ค่าปรับวิทยานิพนธ์สูงเกินไป คู่มือการตรวจสอบรายชื่อหนังสือ/วารสารเก่าไม่เป็นปัจจุบัน และไม่ทราบว่ามีการยืมระหว่างห้องสมุด ฐานข้อมูลซีดีรอมไม่มีรายการฉบับเต็ม (Full text) เครื่องถ่ายเอกสารมีน้อยเครื่อง ห้องสมุดมีขนาดคับแคบ และบุคลากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการหอสมุดกลาง สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ในช่วงพักกลางวัน และเลิกเรียนตอนเย็น โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อประกอบการเรียนและการทำรายงานหรือภาคินพนธ์ ส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีความต้องการสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก สื่อสิ่งพิมพ์ที่มีค่าเฉลี่ยการใช้มากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับ

ปัจจุบัน รองลงมาคือ ตำราและเอกสารประกอบการสอน และหนังสือวิชาการภาษาไทย ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าเฉลี่ยการใช้มากที่สุด คือ โปรแกรมค้นหาที่เป็น Search engine จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และเว็บไซต์มหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับมีการใช้และมีความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดในระดับมาก ดังนั้น สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้และต้องการใช้มากที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ รองลงมาคือ โต๊ะที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล

เรวดี ศิริเจียมรัตน์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อบริการสำนักหอสมุด และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสำนักหอสมุดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการสำนักหอสมุดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องของผู้ให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสำนักหอสมุด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา สถานภาพอาชีพ และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาครั้งนี้ ข้อเสนอให้สำนักหอสมุดปรับปรุงการบริการ เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนี้ ปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการถ่ายเอกสารให้เป็นระบบมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วและลดความผิดพลาด หรือความสูญหายของเอกสารของผู้ใช้บริการ ปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการได้หลายช่องทางและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จัดเตรียมน้ำดื่มให้มีความสะอาดและเพียงพออยู่เสมอ ขยายระยะเวลาการเปิดบริการให้มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมของต้นทุนที่เพิ่มขึ้นกับสิ่งที่ผู้บริการจะได้รับ เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้บริการมีความเข้าใจและมาใช้บริการอย่างคุ้มค่ามากขึ้น เช่น การบริการยืม/ สำเนา ระหว่างห้องสมุด การบริการจองหนังสือด้วยตนเองจากฐานทรัพยากรห้องสมุด ปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาด สบาย และสะอาดอยู่เสมอ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจากการจัดกิจกรรม Focus Group สำหรับอาจารย์ประจำและนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในส่วนกิจกรรมสำหรับบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ ตลอดจนห้องสมุดในเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักงานประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ได้จัดกิจกรรมวิชาการ เพื่อให้ความเข้าใจแนวทาง ทฤษฎีหรือหลักการ จากผู้เชี่ยวชาญและผู้เกี่ยวข้อง ที่ให้เกียรติเป็นวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ในหัวข้ออบรมเชิงปฏิบัติการ การอภิปราย การบรรยาย การศึกษาคูงาน ห้องสมุดตามแผนการดำเนินงาน ดังมีข้อมูลสรุปในภาคผนวก

สำหรับการวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดในการวิจัย ตามลำดับดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
4. วิธีการรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ อาจารย์ประจำ นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวบรวมจำนวนประชากรข้อมูลของสำนักทะเบียนและประมวลผล และสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากทฤษฎีการสุ่มตัวอย่างของ Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 5% ด้วยความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,185 คน

ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 1)

ตาราง 1 จำนวนประชากรที่ศึกษา จำแนกตามคณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ที่สังกัด

คณะ/สถาบัน	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ
	แบบสอบถามที่ส่ง	แบบสอบถามที่ได้รับคืน	
คณะครุศาสตร์	108	106	98.15
คณะจิตวิทยา	22	20	90.91
คณะทันตแพทยศาสตร์	20	19	95.00
คณะนิติศาสตร์	45	43	95.60
คณะนิเทศศาสตร์	32	30	93.75
คณะพยาบาลศาสตร์	22	20	90.91
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	112	111	99.11
คณะแพทยศาสตร์	45	44	97.78
คณะเภสัชศาสตร์	40	39	97.50
คณะรัฐศาสตร์	76	74	97.37
คณะวิทยาศาสตร์	135	132	97.78
คณะวิศวกรรมศาสตร์	215	214	99.53
คณะศิลปกรรมศาสตร์	35	33	94.29
คณะเศรษฐศาสตร์	45	43	95.56
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	38	36	94.73
คณะสหเวชศาสตร์	45	43	95.56
คณะสัตวแพทยศาสตร์	33	30	90.91
คณะอักษรศาสตร์	55	52	94.55
วิทยาลัยประชากรศาสตร์	12	10	83.33
วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี	8	5	62.50
สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม	5	3	60.00
สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา	27	24	88.89
สถาบันภาษา	10	8	80.00
รวม	1,185	1,139	96.12

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามที่สร้าง แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ สถานภาพ คณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ที่สังกัด การใช้บริการ ความถี่ และวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ สถาบันวิทยบริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิทยบริการ จำนวน 5 ประเภท ได้แก่ ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 44 ข้อ ความพึงพอใจต่อประเภทของบริการ จำนวน 38 ข้อ ความพึงพอใจต่อบุคลากร จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจต่อประเภทบริการ จำนวน 11 ข้อ และความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 13 ข้อ โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบวัดระดับ 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถาบันวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และอื่น ๆ โดยคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-test) กับผู้รับบริการ ภายในสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 20 ชุด แล้วนำมาปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้คำถามครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนดไว้ และมีการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน สิงหาคม-กันยายน 2548 โดยแจกแบบสอบถามแบบการสุ่มไม่เฉพาะเจาะจงแก่กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ประจำนิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรี ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 1,185 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 1,139 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 96.12

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ สำหรับวินโดวส์ (Statistical Package for the Social Sciences /SPSS for Windows) โดยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) กำหนดมาตราประมาณค่าไว้ 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

2) เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด (มส)
3.51-4.50	หมายถึง ความพึงพอใจมาก (ม)
2.51- 3.50	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง (ป)
1.51-2.50	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย (น)
1.00-1.50	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด (นส)

3) สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	หมายถึง จำนวนประชากร
f	หมายถึง จำนวนผู้ตอบแต่ละข้อคำถาม
\bar{X}	หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	หมายถึง ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
Df	หมายถึง องศาอิสระ/ระดับชั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
MS	หมายถึง Mean Square
F	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution (F-test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ โดยใช้สูตร

$$\frac{n}{N} \times 100$$

เมื่อ n แทน จำนวนคำตอบทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

2. คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3. ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร

$$SD = \sqrt{\frac{\sum X^2 - \bar{X}^2}{N}}$$

เมื่อ SD แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว ยกกำลังสอง

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

การวิเคราะห์ผลการศึกษา

การวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ สถานภาพ คณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ที่สังกัด การใช้บริการ ความถี่ และวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ สถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 2-6)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิทยบริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ ความพึงพอใจต่อประเภทของบริการ จำนวน 3 ข้อ ความพึงพอใจต่อบุคลากร จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจต่อประเภทบริการ จำนวน 11 ข้อ และความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 13 ข้อ โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบวัดระดับ 5 ระดับ (ตารางที่ 7-12)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถาบันวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และอื่น ๆ โดยคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (ตารางที่ 13-18)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 2) จำนวนทั้งสิ้น 1,139 คน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด 621 คน (ร้อยละ 54.52) รองลงมาเป็น นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 447 คน (ร้อยละ 39.25) และอาจารย์ จำนวน 71 คน (ร้อยละ 6.23)

ตารางที่ 2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตระดับปริญญาตรี	621	54.52
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	447	39.25
อาจารย์	71	6.23
รวม	1,139	100.00

2. คณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ที่สังกัด

ผลการศึกษาคณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ที่สังกัด (ตารางที่ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 214 คน (ร้อยละ 18.79) รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 132 คน (ร้อยละ 11.59) และน้อยที่สุดคือ สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.26)

ตารางที่ 3 คณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ที่สังกัด

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	106	9.30
คณะจิตวิทยา	20	1.76
คณะทันตแพทยศาสตร์	19	1.67
คณะนิติศาสตร์	43	3.78
คณะนิเทศศาสตร์	30	2.63
คณะพยาบาลศาสตร์	20	1.76
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	111	9.75
คณะแพทยศาสตร์	44	3.86
คณะเกษตรศาสตร์	39	3.42
คณะรัฐศาสตร์	74	6.49
คณะวิทยาศาสตร์	132	11.59
คณะวิศวกรรมศาสตร์	214	18.79
คณะศิลปกรรมศาสตร์	33	2.90
คณะเศรษฐศาสตร์	43	3.78
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	36	3.16
คณะสหเวชศาสตร์	43	3.77
คณะสัตวแพทยศาสตร์	30	2.64
คณะอักษรศาสตร์	52	4.56
วิทยาลัยประชากรศาสตร์	10	0.88
วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี	5	0.44
สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม	3	0.26
สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา	24	2.11
สถาบันภาษา	8	0.70
รวม	1,139	100.00

3. การเข้าใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษารูปแบบการให้บริการสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 4) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการทั้งรูปแบบที่ 1 (เข้าใช้บริการและสถานที่ ณ สถาบันวิทยบริการ) และรูปแบบที่ 2 (เข้าใช้บริการทางออนไลน์) จำนวนมากที่สุด 527 คน (ร้อยละ 46.27) รองลงมาเข้าใช้บริการและสถานที่ ณ สถาบันวิทยบริการ จำนวน 431 คน (ร้อยละ 37.84) และเข้าใช้บริการทางออนไลน์ จำนวน 96 คน (ร้อยละ 8.43) ในขณะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จำนวน 85 คน (ร้อยละ 7.46)

ตารางที่ 4 การเข้าใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

การให้บริการสถาบันวิทยบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยใช้บริการ	85	7.46
ปัจจุบันใช้บริการอยู่ โดยใช้บริการ		
1.เข้าใช้บริการและสถานที่ ณ สถาบันวิทยบริการ	431	37.84
2.เข้าใช้บริการทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ : www.car.chula.ac.th	96	8.43
3.เข้าใช้บริการทั้งรูปแบบที่ 1 และ 2	527	46.27
รวม	1,139	100.00

4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษาความถี่ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 5) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดเข้าใช้บริการไม่แน่นอน จำนวน 499 คน (ร้อยละ 47.34) รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง จำนวน 205 คน (ร้อยละ 19.45) และน้อยที่สุดคือ ระบุช่องอื่นๆ จำนวน 50 คน (ร้อยละ 4.74)

ตารางที่ 5 ความถี่ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	81	7.69
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	205	19.45
สัปดาห์ละครั้ง	147	13.95
เดือนละครั้ง	72	6.83
ไม่แน่นอน	499	47.34
อื่นๆ	50	4.74
รวม	1,054	100.00

5. วัตถุประสงค์ในการใช้สถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ (ตารางที่ 6) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย จำนวน 821 คน (ร้อยละ 77.89) รองลงมา มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ จำนวน 706 คน (ร้อยละ 66.98) และน้อยที่สุด ระบุช่องอื่นๆ จำนวน 38 คน (ร้อยละ 3.61)

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์ในการใช้สถาบันวิทยบริการ

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ (N = 1,054)
เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ	706	66.98
เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย	821	77.89
เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog)	435	41.27
เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นหาและวิจัย (CU Reference Databases)	355	33.68
เพื่อใช้เอกสารฉบับเต็มในรูปแบบ e-book	51	4.84
ใช้บริการอินเทอร์เน็ต (CU Cyber Zone)/Wireless LAN	370	35.10
ใช้บริการโทรศัพท์สนทนา ไลน์ วิทยุ โทรทัศน์ วิทยุสื่อสาร	157	14.90
ใช้เป็นสถานที่ทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย	431	40.89
ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน	259	24.57
อื่นๆ	38	3.61

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิทยบริการ

ความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ตารางที่ 7) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นิสิตปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ส่วนอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการโดยรวม

ทรัพยากร	ปริญญาดรี (N=576)				บัณฑิตศึกษา (N=415)				อาจารย์ (N=63)				รวม (N=1,054)			
	f	\bar{x}	S.D	ปค.	f	\bar{x}	S.D	ปค.	f	\bar{x}	S.D	ปค.	f	\bar{x}	S.D	ปค.
ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศ	560	3.41	0.54	ป	405	3.42	0.52	ป	63	3.49	0.52	ป	1028	3.42	0.53	ป
ความพึงพอใจที่มีต่อประเภทของการบริการ	553	3.59	0.58	ม	395	3.65	0.60	ม	58	3.73	0.63	ม	1006	3.62	0.59	ม
ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบุคลากร	525	3.58	0.61	ม	382	3.58	0.62	ม	55	3.71	3.58	ม	962	3.59	0.61	ม
ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการ	526	3.43	0.57	ป	378	3.39	0.63	น	59	3.65	0.60	ม	963	3.42	0.60	ป
ความพึงพอใจที่มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	547	3.52	0.58	ม	392	3.38	0.66	น	54	3.66	0.51	ม	993	3.47	0.62	ป
รวม		3.50	0.58	ป		3.48	0.61	ป		3.61	1.17	ม		3.50	0.59	ป

ผลการศึกษาคความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้ บริการสถาบันวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 8) โดยเปรียบเทียบเป็น 3 กลุ่ม คือ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสถาบันวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี วัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความ ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา คือหนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และน้อยที่สุด คือ หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และการ วิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา คือ หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และน้อยที่สุด คือ หนังสือในสาขา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือ หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มี จำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และน้อยที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี มีความทันสมัยและหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จำนวนตั้งแต่ 463-660 คน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือ วารสารสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.44) และน้อยที่สุด คือ วารสารในสาขา สังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ออกสารฉบับเต็มในรูปแบบ e-book มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา คือ หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มี จำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.44) และน้อยที่สุด คือ วารสารในสาขาสังคมศาสตร์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา คือ หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มี จำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และน้อยที่สุด คือ หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความ ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการ โสตทัศนวัสดุ โสตทัศนอุปกรณ์ สื่อโสตทัศน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา คือ หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และน้อยที่สุด คือ หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา คือ หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และน้อยที่สุด คือ หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่พักผ่อนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา คือ หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และน้อยที่สุด คือ หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ วารสารสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และน้อยที่สุด คือ หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.89)

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสถาบันวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเข้าถึงง่ายและฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเนื้อหาเป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และน้อยที่สุด คือ สื่อโสตทัศน์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเนื้อหาเป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.72) และน้อยที่สุด คือ สื่อโสตทัศน์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเนื้อหาเป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และน้อยที่สุด คือ สื่อโสตทัศนอุปกรณ์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเนื้อหาเป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา คือ เว็บไซต์

สถาบันวิทยบริการเข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.83) และน้อยที่สุด คือ สื่อโสตทัศนมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เอกสารฉบับเต็มในรูปแบบ e-book มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.71) และน้อยที่สุด คือ โสตทัศนูปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา คือ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.73) และน้อยที่สุด คือ สื่อโสตทัศนมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ โสตทัศนูปกรณ์ สื่อโสตทัศน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.74) และน้อยที่สุด คือ สื่อโสตทัศนมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเนื้อหาเป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาเท่ากับ 2 ข้อ คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเข้าถึงง่ายและฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) มีความถูกต้องในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และน้อยที่สุด คือ สื่อโสตทัศนมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่พักผ่อน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.63) และน้อยที่สุด คือ สื่อโสตทัศนมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) มีความถูกต้อง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คือ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.58) และน้อยที่สุด คือ สื่อโสตทัศนมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.07)

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสถาบันวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2 ข้อ คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC ใช้งานได้ดี และคอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.49) และน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC ใช้งานได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.43) และน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC ใช้งานได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.52) และน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC ใช้งานได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.50) และน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เอกสารฉบับเต็มในรูปแบบ e-book มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC ใช้งานได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.53) และน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้โสตทัศนวัสดุ โสตทัศนอุปกรณ์ สื่อโสตทัศน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมา คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) ใช้งานได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.51) และน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC ใช้งานได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาเท่ากัน 2 ข้อ คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC มี

ผลการศึกษาคความพึงพอใจที่มีต่อประเภทของการบริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้ บริการสถาบันวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 9) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี วัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา คือ บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC (ค่าเฉลี่ย 3.76) และน้อยที่สุด คือ บริการ หนังสือสำรองสำหรับรายวิชาของผู้สอน (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และการ วิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา คือ บริการรับฝากของ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และน้อยที่สุด คือ บริการอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา คือ บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC (ค่าเฉลี่ย 3.75) และน้อยที่สุด คือ บริการห้องฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย มีค่าเฉลี่ยมาก ที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา คือ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล ออนไลน์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และน้อยที่สุด คือ บริการอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เอกสารฉบับเต็มในรูปแบบ e-book มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา คือ บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) (ค่าเฉลี่ย 3.71) และน้อยที่สุด คือ บริการห้องฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการ ยืม-คืนหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา คือ บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC (ค่าเฉลี่ย 3.79) และน้อยที่สุด คือ บริการหนังสือสำรองสำหรับรายวิชาของผู้สอน (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ไอศทัศน์วัสดุ ไอศทัศน์อุปกรณ์ สื่อไอศทัศน์ มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา คือ บริการรวบรวมบรรณานุกรม (ค่าเฉลี่ย 3.70) และน้อยที่สุด คือ บริการห้องฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา คือ บริการสืบค้นฐานข้อมูล ห้องสมุด : OPAC (ค่าเฉลี่ย 3.83) และน้อยที่สุด คือ บริการห้องฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่พักผ่อน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา คือ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และน้อยที่สุด คือ บริการอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา คือ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และน้อยที่สุด คือ บริการเครือข่ายการเรียนรู้ทางไกล (GDLN) (ค่าเฉลี่ย 3.22)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาคความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบุคลากร จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้ บริการสถาบันวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 10) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี วัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ น้อยที่สุด คือ บุคลากรแสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา คือ บุคลากร ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.63) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีจิตสำนึกในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา คือ บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.63) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย มีค่าเฉลี่ยมาก ที่สุด คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา คือ บุคลากรให้บริการด้วย ความรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.65) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เอกสารฉบับเต็มในรูปแบบ e-book มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาเท่ากัน 2 ข้อ คือ บุคลากรให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและบุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรแสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา คือ บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.55) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรแสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สื่อดิจิทัล วัสดุ สื่อดิจิทัล สื่อ สื่อดิจิทัล มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา คือ บุคลากร ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.62) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรแสดงความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่พักผ่อน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรแสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และน้อยที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ บุคลากรแสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการและบุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบุคลากร จากบทความวิทยุประสพ์ของภาาโรรับบริการ

การบริหารของบุคลากร	เพื่ออำนวยความสะดวกและสิ่งพิมพ์				เพื่อให้บริการปรึกษาแนะนำ				เพื่อให้บริการยืมหนังสือ				เพื่อให้บริการยืมวารสาร				เพื่อให้บริการยืมสื่ออิเล็กทรอนิกส์				เพื่อให้บริการยืมสื่อโสตทัศนศึกษา				เพื่อให้บริการยืมสื่อคอมพิวเตอร์				เพื่อให้บริการยืมสื่อสิ่งพิมพ์				อื่น ๆ																			
	ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย																							
	f	X	S.D	ป.ล.	f	X	S.D	ป.ล.	f	X	S.D	ป.ล.	f	X	S.D	ป.ล.	f	X	S.D	ป.ล.	f	X	S.D	ป.ล.	f	X	S.D	ป.ล.	f	X	S.D	ป.ล.	f	X	S.D	ป.ล.																
บุคลากรบริหาร/ทางานสาขา	619	3.69	0.67	ม	739	3.68	0.64	ม	300	3.71	0.66	ม	315	3.73	0.61	ม	44	3.70	0.59	ม	338	3.68	0.67	ม	143	3.67	0.68	ม	392	3.70	0.65	ม	229	3.79	0.61	ม	34	3.78	0.78	ม												
บุคลากรแสดงงานบริการสื่อโสตทัศนศึกษา	621	3.46	0.85	ป	744	3.45	0.82	ป	392	3.51	0.87	ม	322	3.53	0.91	ม	45	3.51	0.69	ม	343	3.40	0.86	ป	141	3.36	0.93	ป	393	3.46	0.90	ป	230	3.50	0.80	ป	35	3.66	0.91	ม												
บุคลากรผลิตสำเนาในกาโรรับบริการ	624	3.48	0.84	ป	754	3.43	0.80	ป	394	3.48	0.81	ป	322	3.52	0.85	ม	44	3.61	0.75	ม	336	3.42	0.81	ป	144	3.51	0.83	ม	396	3.44	0.83	ป	225	3.56	0.79	ม	35	3.66	0.91	ม												
บุคลากรเฝ้ากาโรรักษาและแนะนำ	635	3.88	0.72	ม	764	3.83	0.69	ม	401	3.89	0.70	ม	325	3.95	0.67	ม	44	3.84	0.64	ม	344	3.87	0.65	ม	143	3.80	0.74	ม	405	3.88	0.71	ม	233	3.87	0.63	ม	35	4.11	0.68	ม												
บุคลากรให้บริการยืมความรวมเนา วิทยุประสพ์	628	3.62	0.78	ม	756	3.63	0.78	ม	394	3.63	0.80	ม	318	3.65	0.86	ม	44	3.61	0.78	ม	336	3.55	0.75	ม	144	3.62	0.63	ม	398	3.63	0.84	ม	234	3.72	0.73	ม	35	3.69	0.80	ม												
บุคลากรยืมกาโรยืมหนังสือในกาโรรับบริการ	624	3.56	0.77	ม	752	3.52	0.80	ม	392	3.54	0.81	ม	317	3.51	0.84	ม	43	3.56	0.63	ม	337	3.53	0.76	ม	144	3.48	0.84	ป	395	3.56	0.81	ม	234	3.61	0.70	ม	35	3.71	0.71	ม												

สถาบันวิทยุบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ สถาบันวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 11) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา คือ การเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) และน้อยที่สุด คือ สถาบันฯ มีการตอบสนองข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ การเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว และการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา คือ การเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65) และน้อยที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ สถาบันฯ มีการตอบสนองข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ เช่น เผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ งานนิทรรศการ เป็นต้น ทัวถึงและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาเท่ากัน 2 ข้อ คือ การเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว และการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.74) และน้อยที่สุด คือ สถาบันฯ มีการตอบสนองข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ การเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว และการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ใช้หรือส่งคืนแล้วได้นำออกให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.49) และน้อยที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ สถาบันฯ มีการตอบสนองข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ เช่น เผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ งานนิทรรศการ เป็นต้น ทัวถึงและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เอกสารฉบับเต็มในรูปแบบ e-book มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา คือ การเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65)

และน้อยที่สุด คือ สถาบันฯ มีการตอบสนองข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็วและสม่าเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา คือ การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.67) และน้อยที่สุด คือ สถาบันฯ มีการตอบสนองข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็วและสม่าเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้โสตทัศนวัสดุ โสตทัศนูปกรณ์ สื่อโสตทัศน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คือ การเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68) และน้อยที่สุด คือ การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ เช่น เผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ งานนิทรรศการ เป็นต้น ทัวถึงและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา คือ การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.71) และน้อยที่สุด คือ สถาบันฯ มีการตอบสนองข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็วและสม่าเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่พักผ่อน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา คือ การเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71) และน้อยที่สุด คือ การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ เช่น เผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ งานนิทรรศการ เป็นต้น ทัวถึงและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา คือ การเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) และน้อยที่สุด คือ การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ เช่น เผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ งานนิทรรศการ เป็นต้น ทัวถึงและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการ จำนวนความพึงพอใจของทางรับบริการ

คุณภาพบริการ	เพื่ออำนวยความสะดวกและสิ่งพิมพ์ ต่างๆ				เพื่อสืบค้นวารสารและบทความ วิจัย การสอน และการวิจัย				เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด				เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการ ค้นคว้าวิจัย				เพื่อใช้เอกสารฉบับเต็มในรูป e-book				เพื่อให้บริการสัมมนา เพื่อให้บริการวิทยานิพนธ์ เพื่อให้บริการโดยวิทยานิพนธ์ โดยศึกษานิพนธ์ สื่อโดยวิทยานิพนธ์				เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำรายงาน/ วิทยานิพนธ์/งานวิจัย				เพื่อใช้เป็นสถานที่พักผ่อน อื่นๆ											
	f	X	S.D	ป.ค.	f	X	S.D	ป.ค.	f	X	S.D	ป.ค.	f	X	S.D	ป.ค.	f	X	S.D	ป.ค.	f	X	S.D	ป.ค.	f	X	S.D	ป.ค.	f	X	S.D	ป.ค.								
สถาปนา มีภาพประชาสัมพันธ์บริการและ จัดรายการสารเทศในวง	608	3.41	0.82	ป	727	3.32	0.87	ป	379	3.45	0.84	ป	309	3.47	0.80	ป	43	3.33	0.78	ป	331	3.38	0.78	ป	133	3.41	0.83	ป	391	3.34	0.81	ป	226	3.39	0.76	ป	37	3.54	0.84	ม
มีบริการสารเทศที่ผู้ให้บริการพร้อมแล้ว ให้นำออกให้บริการอย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง	600	3.40	0.76	ป	713	3.32	0.81	ป	372	3.47	0.76	ป	303	3.45	0.74	ป	43	3.33	0.68	ป	331	3.39	0.73	ป	134	3.37	0.80	ป	380	3.36	0.75	ป	224	3.31	0.74	ป	35	3.40	0.82	ป
การให้บริการสืบค้นวิทยานิพนธ์และ ผลงานวิจัยและถูกต้อง สถาบันมีการตอบสนองเรื่องเสนอแนะ/ ความคิดเห็น ร้อยละเพียงพอ และสม่ำเสมอ	591	3.38	0.76	ป	721	3.34	0.80	ป	386	3.46	0.80	ป	311	3.49	0.81	ป	42	3.40	0.63	ป	327	3.39	0.72	ป	141	3.33	0.71	ป	383	3.42	0.76	ป	219	3.35	0.60	ป	32	3.69	0.74	ม
การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ เช่น เผยแพร่ข่าวสารต่างๆ งานนิทรรศการ เป็นต้น ทั้งในและนอกห้อง การจัดทำป้ายประกาศต่างๆ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	588	3.68	0.77	ม	721	3.69	0.77	ม	385	3.74	0.80	ม	310	3.80	0.82	ม	43	3.44	0.88	ป	323	3.67	0.76	ม	142	3.61	0.73	ม	308	3.71	0.80	ม	218	3.73	0.79	ม	31	3.97	0.60	ม
การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการใช้ ห้องสมุด และแนะนำบริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ การจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดและ บริการต่างๆ ครบถ้วนและทันสมัย	565	3.25	0.81	ป	682	3.17	0.89	ป	358	3.33	0.86	ป	289	3.36	0.87	ป	40	3.28	0.64	ป	307	3.22	0.75	ป	127	3.20	0.79	ป	365	3.19	0.85	ป	218	3.26	0.74	ป	34	3.35	0.81	ป
การให้บริการฐานข้อมูลและวารสาร การอ้างอิงฐานข้อมูลและวารสาร การอ้างอิงฐานข้อมูลห้องสมุดภายนอก การอ้างอิงฐานข้อมูลห้องสมุดภายใน การอ้างอิงฐานข้อมูล CU Reference ภายในเครือข่ายต่างๆ สะดวกและรวดเร็ว	586	3.29	0.85	ป	715	3.17	0.97	ป	378	3.34	0.92	ป	306	3.36	0.97	ป	41	3.32	0.82	ป	317	3.25	0.81	ป	139	3.16	0.95	ป	376	3.24	0.93	ป	220	3.23	0.84	ป	37	3.22	0.85	ป
573	3.43	0.83	ป	698	3.41	0.83	ป	364	3.52	0.78	ม	300	3.57	0.74	ม	40	3.40	0.78	ป	309	3.43	0.77	ป	128	3.48	0.77	ป	365	3.43	0.81	ป	213	3.37	0.81	ป	32	3.41	0.71	ป	
586	3.45	0.77	ป	705	3.50	0.74	ป	372	3.52	0.78	ม	301	3.57	0.77	ม	44	3.41	0.62	ป	320	3.45	0.74	ป	127	3.43	0.72	ป	383	3.50	0.80	ป	221	3.43	0.69	ป	35	3.37	0.65	ป	
526	3.66	0.74	ม	637	3.65	0.71	ม	348	3.74	0.73	ม	275	3.83	0.69	ม	43	3.65	0.69	ม	283	3.66	0.73	ม	117	3.68	0.68	ม	339	3.65	0.75	ม	198	3.53	0.77	ม	27	3.56	0.70	ม	
442	3.56	0.75	ม	563	3.54	0.80	ม	286	3.70	0.71	ม	237	3.70	0.71	ม	39	3.62	0.63	ม	232	3.62	0.71	ม	110	3.59	0.79	ม	264	3.55	0.77	ม	166	3.48	0.71	ป	30	3.50	0.73	ป	
563	3.67	0.80	ม	693	3.69	0.83	ม	378	3.81	0.86	ม	318	3.90	0.79	ม	46	3.67	0.60	ม	308	3.77	0.79	ม	124	3.75	0.74	ม	372	3.73	0.84	ม	206	3.71	0.80	ม	33	3.70	0.73	ม	

ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสถาบันวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 12) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77) และน้อยที่สุด คือ จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา คือระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72) และน้อยที่สุด คือ จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) และน้อยที่สุด คือ จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) และน้อยที่สุด คือ จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เอกสารฉบับเต็มในรูปแบบ e-book มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60) และน้อยที่สุด คือ มุมกาแฟและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80) และน้อยที่สุด คือ จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้โสตทัศนวัสดุ โสตทัศนอุปกรณ์ สื่อโสตทัศน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71) และน้อยที่สุด คือ จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.78) และน้อยที่สุด คือ จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่พักผ่อน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) และน้อยที่สุด คือ จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.03) และน้อยที่สุด คือ จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.59)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผล 12 ความพึงพอใจที่มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนคำถามวัตถุประสงค์ของภารกิจบริการ

คุณภาพบริการ	เพื่ออำนวยความสะดวกและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ				เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และกาวิจัย				เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลของคณะ				เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย				เพื่อใช้เอกสารฉบับเต็มในรูปแบบ e-book				เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ต				เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย				เพื่อใช้เป็นสถานที่พักผ่อน				อื่นๆ							
	f	x	S.D	ป.ค.	f	x	S.D	ป.ค.	f	x	S.D	ป.ค.	f	x	S.D	ป.ค.	f	x	S.D	ป.ค.	f	x	S.D	ป.ค.	f	x	S.D	ป.ค.	f	x	S.D	ป.ค.	f	x	S.D	ป.ค.				
ช่วงเวลาเปิด - ปิด ของตาดำเนินการตลอด																																								
กับความสะอาด	660	3.57	1.00	ม	782	3.60	0.95	ม	410	3.68	0.99	ม	332	3.73	0.94	ม	46	3.24	0.92	ป	353	3.57	0.98	ม	414	3.66	0.95	ม	246	3.55	1.09	ม	36	3.06	1.17	ป				
การจัดที่นั่งภายในอาคารมีความเป็นสัดส่วนเหมาะสม	660	3.69	0.82	ม	777	3.66	0.84	ม	409	3.77	0.83	ม	331	3.72	0.89	ม	46	3.52	0.75	ม	352	3.63	0.87	ม	412	3.77	0.87	ม	245	3.69	0.82	ม	36	3.53	0.88	ม				
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	660	3.95	0.77	ม	778	3.93	0.76	ม	409	3.96	0.76	ม	331	3.99	0.69	ม	45	3.87	0.73	ม	356	3.90	0.73	ม	414	3.95	0.74	ม	245	4.05	0.83	ม	37	4.11	0.81	ม				
การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม	661	3.42	1.01	ป	780	3.36	1.00	ป	410	3.38	0.97	ป	331	3.43	0.98	ป	46	3.39	1.11	ป	356	3.35	1.04	ป	414	3.27	1.02	ป	245	3.42	1.00	ป	37	3.73	0.96	ม				
ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม	657	3.77	0.81	ม	774	3.72	0.85	ม	406	3.79	0.81	ม	327	3.82	0.76	ม	45	3.60	0.91	ม	351	3.80	0.82	ม	410	3.78	0.86	ม	243	3.82	0.83	ม	36	4.03	0.81	ม				
การจัดการพื้นที่จอดรถและรถจักรยานที่ต่างๆ เหมาะสมและสะดวกในการใช้งาน	640	3.67	0.78	ม	762	3.59	0.80	ม	398	3.65	0.77	ม	320	3.70	0.74	ม	44	3.52	0.76	ม	344	3.67	0.78	ม	405	3.65	0.81	ม	237	3.61	0.78	ม	33	3.61	0.86	ม				
จำนวนจุดเชื่อมต่อ Wireless LAN มีความพอเพียง	542	3.37	0.91	ป	624	3.21	1.06	ป	333	3.41	0.90	ป	269	3.35	0.97	ป	43	3.40	0.90	ป	300	3.46	0.91	ป	349	3.30	1.04	ป	188	3.42	0.88	ป	35	3.37	0.91	ป				
จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง	660	2.87	1.09	ป	777	2.76	1.14	ป	408	2.92	1.09	ป	331	2.93	1.14	ป	45	3.29	1.10	ป	354	2.85	1.12	ป	412	2.80	1.13	ป	245	2.90	1.07	ป	37	2.59	1.04	ป				
จุดบริการด้านมีความพอเพียงและเหมาะสม	654	3.61	0.89	ม	773	3.50	0.96	ป	408	3.57	0.87	ม	327	3.58	0.88	ม	46	3.52	0.84	ม	352	3.64	0.88	ม	410	3.66	0.95	ม	241	3.73	0.87	ม	37	3.65	0.92	ม				
ห้องอ่านมีความพอเพียงและสะอาด	663	3.56	0.94	ม	777	3.45	1.03	ป	412	3.49	0.93	ป	331	3.56	0.93	ม	46	3.46	0.72	ป	355	3.54	0.90	ม	413	3.57	1.00	ม	245	3.71	0.82	ม	37	3.38	0.92	ป				
พื้นที่บริการอ่านเอกสารมีความพอเพียง	654	3.42	0.88	ป	775	3.29	0.91	ป	406	3.37	0.91	ป	327	3.31	0.95	ป	45	3.31	0.76	ป	352	3.43	0.91	ป	410	3.37	0.92	ป	244	3.39	0.89	ป	37	3.24	0.93	ป				
บุคลากรและเครื่องมือมีความเหมาะสม	640	3.46	0.86	ป	743	3.40	0.85	ป	398	3.46	0.81	ป	309	3.50	0.81	ป	44	3.18	0.70	ป	343	3.52	0.82	ม	402	3.50	0.89	ป	239	3.43	0.84	ป	37	3.57	0.77	ม				
ระบบรักษาความปลอดภัย	635	3.51	0.76	ม	746	3.51	0.76	ม	398	3.51	0.74	ม	319	3.51	0.70	ม	43	3.33	0.75	ป	347	3.55	0.76	ม	400	3.52	0.75	ม	234	3.49	0.73	ป	37	3.57	0.77	ม				

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตารางที่ 13-18

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม (ตารางที่ 13) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตบัณฑิตศึกษา

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในภาพรวม

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	.313	2	.156	.559	.572			
	ภายในกลุ่ม	286.839	1025	.280					
	รวม	287.152	1027						
ด้านประเภทของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.812	2	.906	2.585	.076			
	ภายในกลุ่ม	351.516	1003	.350					
	รวม	353.328	1005						
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.926	2	.463	1.233	.292			
	ภายในกลุ่ม	360.060	959	.375					
	รวม	360.986	961						
ด้านคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.483	2	1.742	4.926	.007		*	*
	ภายในกลุ่ม	339.409	960	.354					
	รวม	342.892	962						
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	6.395	2	3.198	8.562	.000	*		*
	ภายในกลุ่ม	369.705	990	.373					
	รวม	376.100	992						

P < .05

หมายเหตุ 1 หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี
2 หมายถึง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

3 หมายถึง อาจารย์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 14) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อทรัพยากรโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของประเภททรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อคอมพิวเตอร์ ไม่พบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายข้อ พบว่า ในข้อหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความเพียงพอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และ อาจารย์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อวารสารในสาขาสังคมศาสตร์มีความเพียงพอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อวารสารในสาขาสังคมศาสตร์มีความทันสมัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และ อาจารย์มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อวารสารในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความเพียงพอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อวารสารในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความทันสมัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาสังคมศาสตร์มีความเพียงพอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลข้อมูลออนไลน์ในสาขาสังคมศาสตร์มีความทันสมัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความเพียงพอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลหนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความเพียงพอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลหนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศมีความเพียงพอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลสื่อโทรทัศน์มีความเพียงพอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลสื่อทัศนูปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการมีความทันสมัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) จำนวนเพียงพอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และ อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่าระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซ็อกคอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีความทันสมัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจ สูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มี ความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.342	2	.171	.343	.710			
	ภายในกลุ่ม	372.291	746	.499					
	รวม	372.633	748						
หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มี ความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	2.717	2	1.359	2.335	.098			
	ภายในกลุ่ม	424.183	729	.582					
	รวม	426.900	731						
หนังสือในสาขามนุษยศาสตร์มี ความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.008	2	.504	1.054	.349			
	ภายในกลุ่ม	328.616	687	.478					
	รวม	329.625	689						
หนังสือในสาขามนุษยศาสตร์มี ความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	1.050	2	.525	.964	.382			
	ภายในกลุ่ม	364.789	670	.544					
	รวม	365.840	672						
หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีมีความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	12.190	2	6.095	9.728	.000	*	*	
	ภายในกลุ่ม	518.751	828	.627					
	รวม	530.941	830						
หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีมีความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	3.073	2	1.537	2.069	.127			
	ภายในกลุ่ม	597.204	804	.743					
	รวม	600.278	806						
หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์ สุขภาพมีความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	4.161	2	2.081	3.324	.037	*		
	ภายในกลุ่ม	397.489	635	.626					
	รวม	401.650	637						
หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์ สุขภาพมีความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	3.760	2	1.880	2.818	.060			
	ภายในกลุ่ม	410.325	615	.667					
	รวม	414.086	617						
วารสารในสาขาสังคมศาสตร์มี ความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	7.485	2	3.743	6.260	.002	*		*
	ภายในกลุ่ม	393.383	658	.598					

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
	รวม	400.868	660						
วารสารในสาขาสังคมศาสตร์มีความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	6.349	2	3.174	4.652	.010		*	*
	ภายในกลุ่ม	433.302	635	.682					
	รวม	439.650	637						
วารสารในสาขามนุษยศาสตร์มีความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	2.118	2	1.059	1.846	.159			
	ภายในกลุ่ม	355.622	620	.574					
	รวม	357.740	622						
วารสารในสาขามนุษยศาสตร์มีความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	1.686	2	.843	1.485	.227			
	ภายในกลุ่ม	338.164	596	.567					
	รวม	339.850	598						
วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	2.351	2	1.176	1.817	.163			
	ภายในกลุ่ม	477.989	739	.647					
	รวม	480.340	741						
วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	.985	2	.492	.667	.513			
	ภายในกลุ่ม	534.926	725	.738					
	รวม	535.911	727						
วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	7.492	2	3.746	6.376	.002	*		
	ภายในกลุ่ม	361.318	615	.588					
	รวม	368.811	617						
วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	4.839	2	2.419	3.887	.021	*		
	ภายในกลุ่ม	377.200	606	.622					
	รวม	382.039	608						
หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	15.368	2	7.684	9.747	.000	*	*	
	ภายในกลุ่ม	650.371	825	.788					
	รวม	665.739	827						
หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	4.152	2	2.076	2.817	.060			
	ภายในกลุ่ม	594.717	807	.737					
	รวม	598.869	809						
หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศมีความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	9.611	2	4.805	6.454	.002	*		
	ภายในกลุ่ม	560.675	753	.745					
	รวม	570.286	755						
หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.097	2	1.548	2.146	.118			

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
ความทันสมัย	ภายในกลุ่ม	536.906	744	.722					
	รวม	540.003	746						
รวมด้านทรัพยากรประเภทสื่อ สิ่งพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	0.492	2	.246	.713	.491			
	ภายในกลุ่ม	336.987	977	.345					
	รวม	337.479	979						
ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขา ศึกษาศาสตร์มีความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	4.080	2	2.040	3.308	.037			*
	ภายในกลุ่ม	399.680	648	.617					
	รวม	403.760	650						
ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขา ศึกษาศาสตร์มีความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	4.718	2	2.359	3.560	.029			*
	ภายในกลุ่ม	421.473	636	.663					
	รวม	426.191	638						
ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขา มนุษยศาสตร์มีความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	2.229	2	1.115	1.990	.138			
	ภายในกลุ่ม	340.039	607	.560					
	รวม	342.269	609						
ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขา มนุษยศาสตร์มีความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	1.536	2	.768	1.263	.283			
	ภายในกลุ่ม	361.810	595	.608					
	รวม	363.346	597						
ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมี ความเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	4.669	2	2.334	3.755	.024			
	ภายในกลุ่ม	442.693	712	.622					
	รวม	447.362	714						
ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมี ความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	4.014	2	2.007	2.951	.053			
	ภายในกลุ่ม	473.963	697	.680					
	รวม	477.977	699						
ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพมีความ เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.260	2	.630	.922	.398			
	ภายในกลุ่ม	408.577	598	.683					
	รวม	409.837	600						
ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพมีความ ทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	3.913	2	1.956	2.884	.057			
	ภายในกลุ่ม	394.798	582	.678					
	รวม	398.711	584						

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
Catalog) มีความทันสมัย	ภายในกลุ่ม	523.148	873	.599					
	รวม	523.547	875						
คอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้น ฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC) จำนวนเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.847	2	.424	.535	.586			
	ภายในกลุ่ม	685.275	866	.791					
	รวม	686.122	868						
คอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้น ฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC) มี ความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	.156	2	7.824E-02	.106	.900			
	ภายในกลุ่ม	632.310	853	.741					
	รวม	632.466	855						
คอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้น ฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC) ใช้งานได้ดี	ระหว่างกลุ่ม	1.278	2	.639	.878	.416			
	ภายในกลุ่ม	618.495	850	.728					
	รวม	619.773	852						
คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) จำนวนเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	9.043	2	4.522	5.490	.004		*	*
	ภายในกลุ่ม	705.789	857	.824					
	รวม	714.833	859						
คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	6.524	2	3.262	4.194	.015	*		
	ภายในกลุ่ม	654.077	841	.778					
	รวม	660.601	843						
คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) ใช้งานได้ดี	ระหว่างกลุ่ม	2.764	2	1.382	1.735	.177			
	ภายในกลุ่ม	669.051	840	.796					
	รวม	671.815	842						
รวมด้านทรัพยากรประเภท สื่อคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	1.158	2	.579	1.171	.310			
	ภายในกลุ่ม	456.425	923	.495					
	รวม	457.583	925						
รวมด้านทรัพยากรทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	.313	2	.156	.559	.572			
	ภายในกลุ่ม	286.839	1025	.280					
	รวม	286.152	1027						

หมายเหตุ	1	หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี
	2	หมายถึง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
	3	หมายถึง อาจารย์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทของบริการ (ตารางที่ 15) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของสถาบันวิทยบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่อง บริการยืม-คืนหนังสือ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องบริการยืมระหว่างห้องสมุด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องบริการหนังสือสำรองสำหรับรายวิชาของผู้สอน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องบริการหนังสือจอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และ อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องบริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า อาจารย์

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องบริการรับฝากของ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องบริการผลิตสื่อการศึกษา บริการ โสตทัศนูปกรณ์ บริการ Sound Lab บริการ Digital Music Library มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องบริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย บริการถ่ายเอกสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องบริการห้องประชุม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า อาจารย์

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องบริการอื่นๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ด้านประเภทของบริการ

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
บริการยืม-คืนหนังสือ	ระหว่างกลุ่ม	7.385	2	3.692	6.892	.001	*	*	
	ภายในกลุ่ม	463.964	866	.536					
	รวม	471.349	868						
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	5.508	2	2.754	3.123	.045			
	ภายในกลุ่ม	276.921	314	.882					
	รวม	282.429	316						
บริการหนังสือสำรองสำหรับรายวิชาของผู้สอน	ระหว่างกลุ่ม	12.485	2	6.243	8.064	.000	*		
	ภายในกลุ่ม	202.820	262	.774					
	รวม	215.306	264						
บริการหนังสือจอง	ระหว่างกลุ่ม	22.858	2	11.429	14.538	.000		*	*
	ภายในกลุ่ม	273.575	348	.786					
	รวม	296.433	350						
บริการวิทยานิพนธ์	ระหว่างกลุ่ม	5.459	2	2.729	2.811	.061			
	ภายในกลุ่ม	469.045	483	.971					
	รวม	474.504	485						
บริการหนังสืออ้างอิง	ระหว่างกลุ่ม	3.759	2	1.880	2.076	.127			
	ภายในกลุ่ม	364.874	403	.905					

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
	รวม	368.633	405						
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	8.788	2	4.394	4.845	.008	*		
	ภายในกลุ่ม	409.010	451	.907					
	รวม	417.797	453						
บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC	ระหว่างกลุ่ม	13.172	2	6.586	10.096	.000	*		*
	ภายในกลุ่ม	349.007	535	.652					
	รวม	362.178	537						
บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	3.050	2	1.525	2.313	.100			
	ภายในกลุ่ม	268.374	407	.659					
	รวม	271.424	409						
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	ระหว่างกลุ่ม	2.357	2	1.178	1.944	.145			
	ภายในกลุ่ม	143.074	236	.606					
	รวม	145.431	238						
บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.754	2	.877	1.106	.333			
	ภายในกลุ่ม	176.041	222	.793					
	รวม	177.796	224						
บริการ Wireless LAN Card	ระหว่างกลุ่ม	1.253	2	.626	.634	.531			
	ภายในกลุ่ม	341.968	346	.988					
	รวม	343.221	348						
บริการรับฝากของ	ระหว่างกลุ่ม	18.255	2	9.127	10.239	.000	*		
	ภายในกลุ่ม	497.435	558	.891					
	รวม	515.690	560						
บริการวารสารปีปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	.386	2	.193	.301	.740			
	ภายในกลุ่ม	384.360	600	.641					
	รวม	384.746	602						
บริการวารสารล่วงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.182	2	.591	1.010	.365			
	ภายในกลุ่ม	300.737	514	.585					
	รวม	301.919	516						
บริการหนังสือพิมพ์ / กฤตภาค / จุลสาร	ระหว่างกลุ่ม	6.110E-02	2	3.055E-02	.045	.956			
	ภายในกลุ่ม	401.932	592	.679					
	รวม	401.993	594						
บริการอินเทอร์เน็ต (CU Cyber	ระหว่างกลุ่ม	.516	2	.258	.339	.713			

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
Zone)	ภายในกลุ่ม	499.399	656	.761					
	รวม	499.915	658						
บริการสื่อโสตทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	3.125	2	1.562	2.195	.113			
	ภายในกลุ่ม	272.660	383	.712					
	รวม	275.785	385						
บริการผลิตสื่อการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	5.777	2	2.888	3.883	.022	*		
	ภายในกลุ่ม	212.749	286	.744					
	รวม	218.526	288						
บริการโสตทัศนูปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	5.338	2	2.669	3.483	.032	*		
	ภายในกลุ่ม	225.335	294	.766					
	รวม	230.673	296						
บริการ Sound Lab	ระหว่างกลุ่ม	7.953	2	3.977	5.670	.004	*		
	ภายในกลุ่ม	211.798	302	.701					
	รวม	219.751	304						
บริการ Digital Music Library	ระหว่างกลุ่ม	6.363	2	3.182	4.658	.010	*		
	ภายในกลุ่ม	183.068	268	.683					
	รวม	189.432	270						
บริการห้องอ่านมนุษยศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	.574	2	.287	.518	.596			
	ภายในกลุ่ม	328.223	593	.553					
	รวม	328.797	595						
บริการห้องอ่านวิทยาศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	1.130	2	.565	.955	.385			
	ภายในกลุ่ม	388.414	657	.591					
	รวม	389.544	659						
บริการห้องอ่านสังคมศาสตร์ (300)	ระหว่างกลุ่ม	1.683	2	.841	1.656	.192			
	ภายในกลุ่ม	294.674	580	.508					
	รวม	296.357	582						
บริการห้องอ่านสังคมศาสตร์ (900)	ระหว่างกลุ่ม	.701	2	.351	.692	.501			
	ภายในกลุ่ม	283.498	559	.507					
	รวม	284.199	561						
บริการของศูนย์สารสนเทศ นานาชาติ	ระหว่างกลุ่ม	.338	2	.169	.271	.763			
	ภายในกลุ่ม	204.744	328	.624					
	รวม	205.082	330						

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย	ระหว่างกลุ่ม	12.872	2	6.436	7.957	.000	*		
	ภายในกลุ่ม	283.907	351	.809					
	รวม	296.780	353						
บริการหนังสือหายาก / สิ่งพิมพ์ จุฬาฯ	ระหว่างกลุ่ม	2.578	2	1.289	1.468	.232			
	ภายในกลุ่ม	309.948	353	.878					
	รวม	312.525	355						
กิจกรรมของหอศิลปวิทยนิทรรศน์	ระหว่างกลุ่ม	1.350	2	.675	.771	.463			
	ภายในกลุ่ม	295.864	338	.875					
	รวม	297.214	340						
บริการถ่ายเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	7.290	2	3.645	3.944	.020	*		
	ภายในกลุ่ม	732.881	793	.924					
	รวม	740.171	795						
บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN)	ระหว่างกลุ่ม	.667	2	.334	.373	.689			
	ภายในกลุ่ม	403.816	452	.893					
	รวม	404.484	454						
บริการ E-Learning : Blackboard	ระหว่างกลุ่ม	1.070	2	.535	.646	.525			
	ภายในกลุ่ม	268.123	324	.828					
	รวม	269.193	326						
บริการเครือข่ายการเรียนรู้ทางไกล : CU-GDLN	ระหว่างกลุ่ม	.771	2	.386	.433	.649			
	ภายในกลุ่ม	221.038	248	.891					
	รวม	221.809	250						
บริการห้องประชุม	ระหว่างกลุ่ม	9.656	2	4.828	4.665	.011		*	
	ภายในกลุ่ม	167.653	162	1.035					
	รวม	177.309	164						
บริการห้องฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	3.882	2	1.941	2.108	.125			
	ภายในกลุ่ม	125.240	136	.921					
	รวม	129.122	138						
บริการห้องสัมมนากลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	3.329E-02	2	1.665E-02	.015	.985			
	ภายในกลุ่ม	191.699	176	1.089					
	รวม	191.732	178						
บริการอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	9.239	2	4.620	4.336	.017			*
	ภายในกลุ่ม	75.639	71	1.065					

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
	รวม	84.878	73						
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.812	2	.906	2.585	.076			
	ภายในกลุ่ม	351.516	1003	.350					
	รวม	353.328	1005						

$P < .05$

หมายเหตุ	1	หมายถึง	นิสิตระดับปริญญาตรี
	2	หมายถึง	นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
	3	หมายถึง	อาจารย์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากร (ตารางที่ 16) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบุคลากร ของสถาบันวิทยบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในเรื่อง บุคลากรแสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ด้านบุคลากร

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
บุคลากรมีความรู้ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.561	2	.780	1.862	.156			
	ภายในกลุ่ม	384.325	917	.419					
	รวม	385.886	919						
บุคลากรแสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.294	2	4.147	6.057	.002		*	
	ภายในกลุ่ม	634.011	926	.685					
	รวม	642.306	928						
บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.511	2	1.755	2.679	.069			
	ภายในกลุ่ม	612.017	934	.655					
	รวม	615.528	936						
บุคลากรแต่งกายสุภาพและเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2.597	2	1.299	2.619	.073			
	ภายในกลุ่ม	470.512	949	.496					
	รวม	473.109	951						
บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	1.828	2	.914	1.458	.233			
	ภายในกลุ่ม	588.640	939	.627					

	รวม	590.467	941					
บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.685	2	.843	1.327	.266		
	ภายในกลุ่ม	594.317	936	.635				
	รวม	596.002	938					
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.926	2	.463	1.233	.292		
	ภายในกลุ่ม	360.060	959	.375				
	รวม	360.986	961					

- หมายเหตุ
- 1 หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี
 - 2 หมายถึง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
 - 3 หมายถึง อาจารย์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพบริการ (ตารางที่ 17) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการโดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และ อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า ระดับบัณฑิตศึกษา

ในเรื่อง สถาบันฯ มีการประชาสัมพันธ์บริการและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องทรัพยากรสารสนเทศรายการใหม่ๆ มีการนำออกให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ใช้หรือส่งคืนแล้ว ได้นำออกให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่อง สถาบันฯมีการตอบสนองข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับ

บัณฑิตศึกษา, อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และ อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องการจัดทำป้ายประกาศต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องการให้ความรู้ด้วยการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด และ แนะนำบริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และ อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดและบริการต่างๆ ครบถ้วนและทันสมัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า อาจารย์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องการเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุด สะดวกและรวดเร็ว : ภายในเครือข่ายจุฬาฯ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และ อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องการเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุด สะดวกและรวดเร็ว : ภายนอกเครือข่ายจุฬาฯ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องการเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference : ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ด้านคุณภาพบริการ

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
สถาบันฯ มีการประชาสัมพันธ์บริการ และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ	ระหว่างกลุ่ม	14.136	2	7.068	9.655	.000		*	*
	ภายในกลุ่ม	659.546	901	.732					
	รวม	673.681	903						
ทรัพยากรสารสนเทศรายการใหม่ๆ มีการนำออกให้บริการอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	10.555	2	5.277	8.248	.000	*		*
	ภายในกลุ่ม	563.094	880	.640					
	รวม	573.649	882						
ทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ใช้หรือส่งคืนแล้ว ได้นำออกให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	7.371	2	3.685	5.821	.003		*	*
	ภายในกลุ่ม	559.054	883	.633					
	รวม	566.424	885						
การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	.944	2	.472	.805	.448			
	ภายในกลุ่ม	515.334	879	.586					
	รวม	516.278	881						
สถาบันฯมีการตอบสนองข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	17.278	2	8.639	11.631	.000	*	*	*
	ภายในกลุ่ม	626.150	843	.743					
	รวม	643.428	845						
การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4.832	2	2.416	2.693	.068			
	ภายในกลุ่ม	792.388	883	.897					
	รวม	797.220	885						
การจัดทำป้ายประกาศต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	8.999	2	4.500	6.175	.002	*		
	ภายในกลุ่ม	657.973	903	.729					
	รวม	666.972	905						
การให้ความรู้ด้วยการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด และแนะนำบริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4.943	2	2.472	3.680	.026		*	*
	ภายในกลุ่ม	577.666	860	.672					
	รวม	582.610	862						
การจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดและบริการต่างๆ ครบถ้วนและทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	5.319	2	2.660	4.708	.009		*	
	ภายในกลุ่ม	489.240	866	.565					

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
	รวม	494.559	868						
การเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุด สะดวกและรวดเร็ว : ภายในเครือข่ายจุฬาฯ	ระหว่างกลุ่ม	8.526	2	4.263	8.319	.000	*	*	
	ภายในกลุ่ม	403.283	787	.512					
	รวม	411.809	789						
การเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุด สะดวกและรวดเร็ว : ภายนอกเครือข่ายจุฬาฯ	ระหว่างกลุ่ม	5.670	2	2.835	4.620	.010		*	*
	ภายในกลุ่ม	428.338	698	.614					
	รวม	434.009	700						
การเข้าถึงฐานข้อมูล CU Ref : ภายในเครือข่ายจุฬาฯ สะดวกและรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	6.513	2	3.256	4.990	.007		*	
	ภายในกลุ่ม	553.370	848	.653					
	รวม	559.882	850						
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.483	2	1.742	4.926	.007		*	*
	ภายในกลุ่ม	339.409	960	.354					
	รวม	342.892	962						

- หมายเหตุ
- 1 หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี
 - 2 หมายถึง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
 - 3 หมายถึง อาจารย์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ 18) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตบัณฑิตศึกษา

ในเรื่อง ช่วงเวลาเปิด-ปิดของสถาบันฯ สอดคล้องกับความความต้องการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่อง พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องการควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องการจัดวางตู้หนังสือและครุภัณฑ์ต่างๆ เหมาะสมและสะดวกในการใช้งาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องจำนวนจุดเชื่อมต่อ Wireless LAN มีความพอเพียง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องจำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องจุดบริการน้ำดื่มมีความพอเพียงและเหมาะสม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องห้องน้ำมีความพอเพียงและสะอาด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรื่องพื้นที่บริการถ่ายเอกสารมีความพอเพียง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
ช่วงเวลาเปิด-ปิด ของสถาบันฯ สอดคล้องกับความความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	15.466	2	7.733	8.770	.000	*	*	*
	ภายในกลุ่ม	860.664	976	.882					
	รวม	876.131	978						
การจัดพื้นที่ภายในอาคารมีความเป็นสัดส่วนเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	1.693	2	.847	1.163	.313			
	ภายในกลุ่ม	705.799	970	.728					
	รวม	707.492	972						
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	ระหว่างกลุ่ม	5.241	2	2.621	4.426	.012	*		
	ภายในกลุ่ม	577.377	975	.592					
	รวม	582.619	977						
การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	26.425	2	13.213	13.593	.000	*		*
	ภายในกลุ่ม	947.702	975	.972					
	รวม	974.128	977						
ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	7.461	2	3.731	5.190	.006	*		
	ภายในกลุ่ม	695.845	968	.719					
	รวม	703.306	970						
การจัดวางคู่มือและครุภัณฑ์ต่างๆเหมาะสมและสะดวกในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	10.189	2	5.094	8.085	.000	*		
	ภายในกลุ่ม	599.245	951	.630					
	รวม	609.434	953						
จำนวนจุดเชื่อมต่อ Wireless LAN มีความพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	42.037	2	21.018	21.324	.000	*		*
	ภายในกลุ่ม	774.726	786	.986					
	รวม	816.763	788						
จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	11.225	2	5.613	4.372	.013			*
	ภายในกลุ่ม	1245.379	970	1.284					
	รวม	1256.604	972						
จุดบริการน้ำดื่มมีความพอเพียงและเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	9.564	2	4.782	5.450	.004	*		
	ภายในกลุ่ม	843.233	961	.877					
	รวม	852.797	963						
ห้องน้ำมีความพอเพียงและสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	6.613	2	3.306	3.208	.041	*		
	ภายในกลุ่ม	1003.875	974	1.031					
	รวม	1010.487	976						

ข้อความ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	1-2	1-3	2-3
พื้นที่บริการถ่ายเอกสารมีความพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	7.724	2	3.862	4.745	.009			*
	ภายในกลุ่ม	786.259	966	.814					
	รวม	793.983	968						
นวมกาแฟและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3.023	2	1.511	1.993	.137			
	ภายในกลุ่ม	708.138	934	.758					
	รวม	711.161	936						
ระบบรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.621	2	.311	.529	.589			
	ภายในกลุ่ม	550.616	938	.587					
	รวม	551.237	940						
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.395	2	3.198	8.562	.000	*		*
	ภายในกลุ่ม	369.705	990	.373					
	รวม	376.100	992						

- หมายเหตุ
- 1 หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี
 - 2 หมายถึง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
 - 3 หมายถึง อาจารย์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

โครงการวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิทยบริการ โดยภาพรวม เพื่อนำพฤติกรรมการใช้สถาบันวิทยบริการไปใช้ในการวางแผนจัดการด้านคุณภาพ และเพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ที่ใช้บริการสถาบันวิทยบริการไปใช้วางแผนการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพงานบริการต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยภาพรวม ในระดับ “มาก” ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ แตกต่างกันตามสถานภาพของผู้รับบริการ

วิธีดำเนินการวิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจากการจัดกิจกรรมตามแผนงานของสำนักงานประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ และจากการสำรวจของคณะผู้วิจัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพ และ คณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ที่สังกัด การเข้าใช้บริการ ความถี่ และวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด 621 คน (ร้อยละ 54.52) รองลงมาเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 447 คน (ร้อยละ 39.25) และอาจารย์จำนวน 71 คน (ร้อยละ 6.23) (ดูตารางที่ 2)

2. คณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ที่สังกัด พบว่า คณะ/สถาบัน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมาก

ที่สุด คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 214 คน (ร้อยละ 18.79) รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 132 คน (ร้อยละ 11.59) และน้อยที่สุด คือ สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.26) (ดูตารางที่ 3)

3. การใช้บริการสถาบันวิทยบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการทั้งรูปแบบที่ 1 (เข้าใช้บริการและสถานที่ ณ สถาบันวิทยบริการ) และรูปแบบที่ 2 (เข้าใช้บริการทางออนไลน์) จำนวนมากที่สุด 527 คน (ร้อยละ 46.27) รองลงมาเข้าใช้บริการและสถานที่ ณ สถาบันวิทยบริการ จำนวน 431 คน (ร้อยละ 37.84) และเข้าใช้บริการทางออนไลน์ จำนวน 96 คน (ร้อยละ 8.43) ในขณะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จำนวน 85 คน (ร้อยละ 7.46) (ดูตารางที่ 5)

4. ความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยบริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการไม่แน่นอน จำนวน 499 คน (ร้อยละ 47.34) รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง จำนวน 205 คน (ร้อยละ 19.45) และน้อยที่สุดคือ ระบุช่องอื่นๆ จำนวน 50 คน (ร้อยละ 4.74) (ดูตารางที่ 6)

5. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย มากที่สุด จำนวน 821 คน (ร้อยละ 77.89) รองลงมา มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ จำนวน 706 คน (ร้อยละ 66.98) และน้อยที่สุด ระบุช่องอื่นๆ จำนวน 38 คน (ร้อยละ 3.61) (ดูตารางที่ 7)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ต่อสถาบันวิทยบริการ ในด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทของบริการ บุคลากร คุณภาพบริการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

6. ความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยรวม จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยพิจารณาจากความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 4,922 ครั้ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50)

หากจำแนกตามสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด คือ นิสิตปริญญาตรี ความถี่ 2,711 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา คือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ความถี่ 1,952 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุด คือ อาจารย์ ความถี่ 289 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อประเภทของการบริการ (3.62) และความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบุคลากร (3.59) ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(3.47) ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศ และ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการ (3.42 เท่ากัน) (ดูตารางที่ 8)

หากจำแนกตามหัวข้อ 5 ด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 44 ข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่แตกต่างกันและไม่แตกต่างกันตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ เพราะค่า significance มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนเพียงพอ หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีจำนวนเพียงพอ วารสารในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ วารสารในสาขาสังคมศาสตร์มีความทันสมัย วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีจำนวนเพียงพอ วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความทันสมัย ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาสังคมศาสตร์มีความทันสมัย ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนเพียงพอ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีจำนวนเพียงพอ หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศมีจำนวนเพียงพอ ไลบรารีมีจำนวนเพียงพอ ไลบรารีมีความทันสมัย เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการมีความทันสมัย คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีจำนวนเพียงพอ คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) มีความทันสมัย

ส่วนความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ที่ไม่มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ เพราะค่า significance มีค่ามากกว่า 0.05 จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มีความทันสมัย หนังสือในสาขามนุษยศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ หนังสือในสาขามนุษยศาสตร์มีความทันสมัย หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความทันสมัย หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความทันสมัย วารสารในสาขามนุษยศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ วารสารในสาขามนุษยศาสตร์มีความทันสมัย วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนเพียงพอ วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความทันสมัย ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขามนุษยศาสตร์มีจำนวนเพียงพอ ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขามนุษยศาสตร์มีความทันสมัย ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความทันสมัย ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีจำนวนเพียงพอ ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความทันสมัย

หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีความทันสมัย หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศมีความทันสมัย สื่อโสตทัศนศึกษา มีจำนวนเพียงพอ สื่อโสตทัศนศึกษาที่มีความทันสมัย โสตทัศนอุปกรณ์ใช้งานได้ดี เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ เนื้อหาเป็นประโยชน์ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการเข้าถึงง่าย ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) มีความถูกต้อง ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) มีความทันสมัย คอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้น ฐานข้อมูลห้องสมุด: OPAC มีจำนวนเพียงพอ มีความทันสมัย และใช้งานได้ดี คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) ใช้งานได้ดี

2. ด้านประเภทของการบริการ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจต่อประเภทของบริการ จำนวน 12 ข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประเภทของบริการ มีทั้งที่แตกต่างกันและไม่แตกต่างกันตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความพึงพอใจต่อประเภทของบริการมีความแตกต่างกันตามสถานภาพ เพราะค่า significance มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ สถาบันฯ มีการประชาสัมพันธ์บริการและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ทรัพยากรสารสนเทศรายการใหม่ๆ มีการนำออกให้บริการอย่างรวดเร็ว ทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ใช้หรือส่งคืนแล้ว นำออกให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สถาบันฯ มีการตอบสนองข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ การจัดทำป้ายประกาศต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การให้ความรู้ด้วยการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด และแนะนำบริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ การจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดและบริการต่างๆ ครบถ้วนและทันสมัย การเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดภายในเครือข่ายฯ สะดวกและรวดเร็ว การเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดภายนอกเครือข่ายฯ สะดวกและรวดเร็ว การเข้าถึงฐานข้อมูล CU Reference ภายในเครือข่ายฯ สะดวกและรวดเร็ว

ส่วนความพึงพอใจต่อประเภทของบริการที่ไม่มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ เพราะค่า significance มีค่ามากกว่า 0.05 จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อประเภทของบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ เช่น เผยแพร่ข่าวสารต่างๆ งานนิทรรศการ เป็นต้น ทั้งถึงและน่าสนใจ

3. ด้านบุคลากร

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจต่อบุคลากร จำนวน 6 ข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบุคลากรทั้งที่แตกต่างกันและไม่แตกต่างกันตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความพึงพอใจต่อ

บุคลากร มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ เพราะค่า significance มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ บุคลากรแสดงความรักหรือรื้อและเอาใจใส่ในการบริการ

ส่วนความพึงพอใจต่อบุคลากร ที่ไม่มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ เพราะค่า significance มีค่ามากกว่า 0.05 จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการ บุคลากรแต่งกายสุภาพและเหมาะสม บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

4. ด้านคุณภาพการบริการ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ จำนวน 38 ข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่แตกต่างกันและไม่แตกต่างกันตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ เพราะค่า significance มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการหนังสือสำรองสำหรับรายวิชาของผู้สอน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC บริการรับฝากของ บริการผลิตสื่อการศึกษา บริการโสตทัศนอุปกรณ์ บริการ Sound Lab บริการ Digital Music Library บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย บริการถ่ายเอกสาร บริการห้องประชุม บริการอื่นๆ

ส่วนความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ ที่ไม่มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ เพราะค่า significance มีค่ามากกว่า 0.05 จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์อื่นๆ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ บริการ Wireless LAN Card บริการวารสารปีปัจจุบัน บริการวารสารล่วงเวลา บริการหนังสือพิมพ์/กฤตภาค/จุลสาร บริการอินเทอร์เน็ต (CU Cyber Zone) บริการสื่อโสตทัศน บริการห้องอ่านมนุษยศาสตร์ บริการห้องอ่านวิทยาศาสตร์ บริการห้องอ่านสังคมศาสตร์ (300) บริการห้องอ่านสังคมศาสตร์ (900) บริการของศูนย์สารสนเทศนานาชาติ บริการหนังสือหายาก/สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บริการหอศิลปวิทยนิทรรศน์ บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) บริการ E-Learning : Blackboard บริการเครือข่ายการเรียนรู้ทางไกล : CU-GDLN บริการห้องฝึกอบรม บริการห้องสัมมนา

5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 13 ข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งที่แตกต่างกันและไม่แตกต่างกันตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันตามสถานภาพ เพราะค่า significance มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ช่วงเวลาเปิด-ปิด ของสถาบันฯ สอดคล้อง พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยกับความต้องการ ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม การจัดวางตู้หนังสือและครุภัณฑ์ต่างๆ เหมาะสมและสะดวกในการใช้งาน จำนวนจุดเชื่อมต่อ Wireless LAN มีความพอเพียง จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง จุดบริการน้ำดื่ม มีความพอเพียงและเหมาะสม ห้องน้ำมีความพอเพียงและสะอาด พื้นที่บริการถ่ายเอกสารมีความพอเพียง

ส่วนความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ เพราะค่า significance มีค่ามากกว่า 0.05 จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การจัดพื้นที่ภายในอาคารมีความเป็นสัดส่วนเหมาะสม การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคาร มุมกาแฟและเครื่องดื่มน้ำมีความเหมาะสม ระบบรักษาความปลอดภัยดี

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถาบันวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และอื่น ๆ โดยคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถาบันวิทยบริการ

จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถาบันวิทยบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) ด้านการบริการสารสนเทศ
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ

ซึ่งรายละเอียดของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 34 คน มีดังนี้

- หนังสือที่มีให้บริการอยู่ค่อนข้างเก่าและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ต้องการให้จัดหนังสือทั่วไป ตำราเรียนภาษาอังกฤษ หนังสือด้านคอมพิวเตอร์ และวารสารเพิ่มเติม ให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน (31 คน)

- ต้องการให้มีวิทยานิพนธ์ฉบับถ่ายเอกสารที่สามารถยืมกลับบ้านได้ (7 คน)

- คอมพิวเตอร์ในส่วนของ CU Cyber Zone ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และต้องการให้สามารถบันทึกข้อมูลลง USB handy drive หรือ Diskette ได้ (22 คน)

- คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ OPAC ประจำชั้นต่าง ๆ ประมวลผลได้ช้า ทำให้ใช้เวลานานในการสืบค้น (4 คน)

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการบริการสารสนเทศ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการบริการสารสนเทศจาก ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 22 คน มีดังนี้

- ต้องการให้เพิ่มบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่ายจากที่บ้านได้ (9 คน)

- ต้องการให้เพิ่มบริการ Wireless LAN ให้ครอบคลุมทั่วทั้งห้องสมุด เนื่องจากบางที่ยังเป็นจุดอับสัญญาณ

- ต้องการให้เพิ่มปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (8 คน)

- ต้องการให้เพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ หรืออบรมวิธีใช้สารสนเทศของสถาบันวิทยบริการให้มากกว่านี้ เช่น เพิ่มป้ายประกาศเรื่องการจัดประชุมนิเทศการใช้ห้องสมุดให้ทั่วถึงทั้งมหาวิทยาลัย เนื่องจากที่ผ่านมาไม่ค่อยทราบข้อมูลเหล่านี้ ทำให้ไม่กล้าเข้าไปใช้ (5 คน)

- ต้องการให้บุคลากรที่ให้บริการ บริการด้วยกิริยาที่สุภาพ และเต็มใจบริการ (4 คน)

- ต้องการให้เพิ่มเวลาเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ (11 คน)

- ต้องการให้เพิ่มบริการถ่ายเอกสารเอง โดยมีเครื่องถ่ายหยอดเหรียญ หรือใช้บัตรเพื่อเน้นความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ (2 คน)

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 41 คน มีดังนี้

- โต๊ะ เก้าอี้ นั่งอ่านหนังสือ ทั้งแบบกลุ่มและมุมส่วนตัวมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะช่วงใกล้สอบ (22 คน)
- อุณหภูมิภายในห้องสมุดต่ำเกินไป (35 คน)
- พื้นควรปูพรมบางส่วนเพื่อลดเสียงรบกวนจากการเดิน (1 คน)
- บริเวณชั้น 1 โชนหนังสืออ้างอิงค่อนข้างมืดและแคบ ทำให้ค้นหาหนังสือลำบาก (3 คน)

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 คน มีดังนี้

- ต้องการให้เพิ่มบริการรับพิมพ์งานในราคาถูก (5 คน)
- ต้องการให้มีการควบคุมเรื่องเสียงดังในห้องสมุด ในช่วงเย็นผู้ใช้บริการคุยกัน เสียงดังมาก บางคนเปิดเสียงโทรศัพท์ไว้ทำให้รบกวนผู้อื่น (3 คน)
- ต้องการให้มีที่แขวนกระเป๋าภายในห้องน้ำหญิง (2 คน)
- จุดบริการอาหารว่างควรมีกระดาดชำระบริการ (1 คน)
- เค้ก/Bakery อื่น ๆ ที่ชั้น 1 มีราคาแพงเกินไป (1 คน)

การทดสอบสมมติฐาน

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยภาพรวม ในระดับ “มาก” พบว่า ความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยพิจารณาจากความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 4,922 ครั้ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ โดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) สามารถสรุปได้ว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ (ดูตารางที่ 8)

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการ ในด้านด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านประเภทของบริการ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการบริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์นั้น ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ สามารถสรุปได้ว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ (ดูตารางที่ 9-13)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ แตกต่างกันตาม

สถานภาพของผู้รับบริการ โดยแบ่งการทดสอบดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตบัณฑิตศึกษา (ดูตารางที่ 14)

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของประเภททรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อคอมพิวเตอร์ ไม่พบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดูตารางที่ 15)

3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทของบริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของสถาบันวิทยบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดูตารางที่ 16)

3.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากร โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบุคลากร ของสถาบันวิทยบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดูตารางที่ 17)

3.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพบริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการโดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และ อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า ระดับบัณฑิตศึกษา (ดูตารางที่ 18)

3.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อ

ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นิสิตบัณฑิตศึกษา

สามารถสรุปได้ว่า ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้มีจำนวน 2 ข้อ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพบริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนความพึงพอใจที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ มีจำนวน 3 ข้อคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านประเภทบริการ และด้านบุคลากร (ดูตารางที่ 19)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนิสิตระดับ

ปริญญาตรี รองลงมาเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และน้อยที่สุดคือ อาจารย์ ซึ่งเป็นไปตามสัดส่วนกลุ่มประชากรกลุ่มๆ แต่ละประเภท สำหรับการเข้าใช้บริการของผู้รับบริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการทั้ง 2 รูปแบบ คือรูปแบบที่ 1 เข้าใช้บริการและสถานที่ ณ สถาบันวิทยบริการ และรูปแบบที่ 2 เข้าใช้บริการทางออนไลน์ ที่เข้าใช้รูปแบบที่ 1 อาจเนื่องจากสถาบันฯ ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการเดินทาง มีสภาพแวดล้อมรอบอาคารร่มรื่น มีความพร้อมด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถาบันฯ อยู่ในบริเวณใกล้เคียงสถานที่สำคัญของมหาวิทยาลัยหลายแห่ง เช่น สำนักงานมหาวิทยาลัย หอพัก คณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย เป็นต้น และเข้าใช้รูปแบบที่ 2 เนื่องจากสถาบันฯ มีทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถค้นคืนผ่านระบบออนไลน์ได้สะดวก สอดคล้องกับสมร กรวิรัตน์ (2548) ที่พบว่า นิสิตชาวต่างชาติเข้าใช้บริการห้องสมุดได้ทั้ง 2 รูปแบบ เพราะมีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเช่นเดียวกัน ในด้านวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอนและการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพของสถาบันฯ ในการมุ่งมั่นที่จะบุกเบิก แสวงหา สรรสร้างบริการ และเผยแพร่ความรู้ทั้งในด้านวิชาการและวิจัย ด้วยการพัฒนาระบบบริหารและบริการ เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ส่วนวัตถุประสงค์ที่ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน เพราะสถาบันฯ มีความพร้อมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบปรับอากาศ จุดบริการเครื่องดื่ม-อาหารว่าง ฯลฯ และเปิดให้บริการจนถึง 21.00 น. ในช่วงเวลาปกติ เปิดให้บริการถึง 24.00 น. ในช่วงระหว่างสอบปลายภาคการศึกษา เป็นต้น และสอดคล้องกับการศึกษาของ น้าทิพย์ วิชาวิน (2547) ประภาพันธ์ พลายจันทร์ (2546) และโสภี อุนรุฑ

(2546) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาเกินกว่า ประกอบการเรียน การสอนและการวิจัย ด้านความถี่ในการเข้าใช้สถาบันฯ ไม่แน่นอน สอดคล้องกับการศึกษาของ สายจิตร์ สุขสงวน (2546) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เข้าใช้ห้องสมุดเป็น เวลาไม่แน่นอน เนื่องจากสถาบันฯ มีทรัพยากรสารสนเทศบนระบบออนไลน์เป็นจำนวนมากขึ้น ทำให้ การเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้สะดวกพอสมควร หรือเป็นการตรวจสอบข้อมูลในเบื้องต้นก่อน และหากมี เวลาว่างจึงเข้าใช้ห้องสมุดต่อไป

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถาบันฯ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

สอดคล้องกับการศึกษาของ เรวดี ศิริเจียมรัตน์ (2548) และสายจิตร์ สุขสงวน (2546) แต่ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก จากการวิจัยเชิงสำรวจการตระหนักของ ผู้รับบริการต่อสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี 2547 พบว่า ผลการสำรวจ ไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวัง ทั้งที่ในสภาพความเป็นจริงสถาบันฯ ได้แสดงให้เห็นถึงความพยายาม อย่างมากในการพัฒนาองค์กร โดยจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาให้บริการ มีเป้าหมายและแผนในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพมา โดยตลอด ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ สร้างคุณค่าและให้ความสำคัญในการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสถาบันฯ ยอมรับในผลการวิจัยครั้งนี้ แม้ว่าจะมีตัวแปรอิสระอื่นๆ เช่น รายละเอียดของเนื้อหาที่ต้องการมีความหลากหลาย ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง เป็นต้น และเป็นที่น่ายินดีอย่างยิ่งที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาร้อยละ 96.12 จึงน่าจะเป็นตัวแทนของประชาคม มหาวิทยาลัยได้ดี ผลการวิจัยนี้เป็นเสมือนแรงผลักดันให้สถาบันฯ มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ องค์กรที่ดีขึ้นในอนาคต และเป็นที่ยอมรับของประชาคมมหาวิทยาลัยต่อไป

หากจำแนกข้อมูลตามหัวข้อต่าง ๆ อภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับ ความพึงพอใจปานกลาง อาจเป็นเพราะรายการทรัพยากรสารสนเทศในแบบสอบถามมีความ หลากหลายมาก แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มสาขาวิชา คือ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และสุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเฉพาะ ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้บริการเท่านั้น คาดว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนไม่น้อยที่ระบุความพึงพอใจ โดยมีได้เลือกสรรเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ หรือผู้ตอบไม่มีประสบการณ์มากนัก ในเรื่องการเข้าถึงสารสนเทศ จึงไม่สามารถบอกได้ถึงความพึงพอใจที่แท้จริง ทำให้ค่าระดับความ พึงพอใจคลาดเคลื่อน หรือในอีกมุมมองหนึ่งความพึงพอใจเหล่านั้นอาจมาจากความจริงใจของ

ผู้ตอบที่แท้จริง อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอแนะในเรื่องความพอเพียงและความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศด้วย ซึ่งเป็นสถานการณ์จริงของห้องสมุดส่วนใหญ่ คือ งบประมาณไม่เพียงพอ และสภาพแวดล้อมของข้อมูลข่าวสารเป็นแบบดิจิทัล การพัฒนาห้องสมุดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้นั้น ช่วยให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว สนองตอบผู้รับบริการเป็นจำนวนมากก็จริงอยู่ แต่ต้องใช้งบประมาณการลงทุนที่สูง และต้องมีระบบสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อให้การลงทุนคุ้มค่าไม่สูญเปล่า ดังนั้น สถาบันฯ จึงต้องเร่งปรับปรุงสิ่งที่ได้รับทราบอย่างทันทั่วทั้งที่ ควรจัดหาวิธีทางเพื่อให้การเข้าถึงสารสนเทศสะดวกมากขึ้นและมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้อย่างกว้างขวาง

2. ด้านประเภทของบริการ จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากประเภทของบริการที่สอบถามนั้นมีความหลากหลายมาก และครอบคลุมทุกพื้นที่ที่บริการ โดยเฉพาะบริการยืม-คืน เป็นการให้บริการในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ลดบทบาทของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ณ เคา์นเตอร์บริการ ตลอดจนอยู่ในช่วงเปิดตัวบริการยืม-คืนด้วยตนเอง (Self Check) ซึ่งเป็นมิติใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย ส่งผลให้เพิ่มพูนความพึงพอใจมากขึ้น ส่วนบริการอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางนั้น สถาบันฯ จะต้องพัฒนาศักยภาพขององค์กรและการบริการทุกด้าน พร้อมลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม อันเป็นเครื่องชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าขององค์กรและข้อบกพร่องที่ควรหาทางแก้ไขอย่างเร่งด่วน

3. ด้านบุคลากร จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การแสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ จิตสำนึกในการให้บริการ การแต่งกายสุภาพและเหมาะสม การบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และบุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ นั้น นับว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่สามารถรักษาได้เช่นเดิม ในรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล “แบบแสดงความคิดเห็นการใช้สถาบันวิทยบริการ” ปีงบประมาณ 2547 กล่าวถึงความคิดเห็นด้านคุณภาพบริการในส่วนของผู้ใช้บริการว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี แต่สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ความสุภาพ/อัธยาศัย ความรู้/ความสามารถ และการตอบคำถาม/ความถูกต้อง/รวดเร็ว ตามลำดับ ซึ่งสถาบันฯ ได้แจ้งให้บุคลากรทุกท่านรับทราบ กรณีได้รับคำชมเชยหรือคำหนิ เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองและลดข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับแผนงานคุณภาพ ดังนั้น กลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรซึ่งสถาบันฯ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว ควรต้องนำมาพิจารณาทบทวนแนวทางอีกครั้ง เพื่อให้ผลผลิตของการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ในการมีบุคลากรที่มีคุณภาพ และความพึงพอใจของผู้รับบริการจะมีระดับที่สูงขึ้นในโอกาสต่อไป

4. ด้านคุณภาพการบริการ จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับเรื่องการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์นั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งและได้สะท้อนให้เห็นว่าสถาบันฯ ควรจัดทำระบบประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม หลากหลาย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการตระหนักและเข้าใจในการให้บริการของสถาบันฯ ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันฯ ในปี 2544 พบว่า ข้อคิดเห็นปรับปรุง คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งข้อเสนอแนะบทบาทการประชาสัมพันธ์ในรายงานการวิจัยผลการประชาสัมพันธ์ กรณีศึกษา : การประกันคุณภาพ ปี 2546 รายงานการสำรวจเรื่องการรู้จักและการใช้บริการ (Awareness) สถาบันวิทยบริการในสรุปผลการดำเนินงานการรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2545-2546 และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล “แบบแสดงความคิดเห็นการใช้สถาบันวิทยบริการ” ปีงบประมาณ 2547 ล้วนแสดงให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์เป็นจุดอ่อนของสถาบันฯ และเป็นภารกิจเร่งด่วน ส่วนเรื่องการตอบสนองข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็ว และสม่ำเสมอ นั้น มีความพึงพอใจในระดับน้อยเช่นเดียวกัน ปัจจุบันสถาบันฯ มีช่องทางในการรับทราบความพึงพอใจ ดังนี้ แบบแสดงความคิดเห็นประจำเคาน์เตอร์บริการต่าง รวม 13 จุดบริการ ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2545 เปิดกล่องความคิดเห็นโดยฝ่ายบริการผู้อ่านทุกวันศุกร์เช้าของสัปดาห์ และนำเสนอผู้อำนวยการสถาบันฯ หัวหน้าศูนย์/ฝ่ายต่างๆ ตามเรื่องที่เกี่ยวข้อง มีการตีพิมพ์ประกาศตอบให้ทราบบนบอร์ดความคิดเห็น ณ ห้องโถงด้านหน้าสถาบันฯ ทุกวันพฤหัสบดีของสัปดาห์ สามารถอ่านคำถามคำตอบย้อนหลัง ได้จากเว็บไซต์ของสถาบันฯ นอกจากนี้ได้จัดทำสรุปผลความคิดเห็นรายเดือนรายไตรมาส นำเสนอคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ และที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพได้มีการวิเคราะห์ความต้องการและแนวทางการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ดังปรากฏในสรุปผลการดำเนินงานการรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2545-2546 และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล “แบบแสดงความคิดเห็นการใช้สถาบันวิทยบริการ” ปีงบประมาณ 2547 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะหลายเรื่อง อาจไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากปัจจัยด้านสถานที่ งบประมาณ ความถูกต้องเหมาะสม เป็นต้น ส่วนการเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดภายนอกเครือข่ายฯ ยังไม่สะดวกและรวดเร็วเพียงพอกับความต้องการนั้น จะได้ประสานงานกับเครือข่ายระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยต่อไป

5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน

ใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง มีความคิดเห็นว่า จำนวนที่นั่งอ่านไม่พอเพียง ซึ่งสอดคล้องกับ รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล “แบบแสดงความคิดเห็นการใช้สถาบันวิทยบริการ” ปีงบประมาณ 2547 ที่สรุปว่าสิ่งที่ควรปรับปรุง คือ จำนวนที่นั่งอ่าน พบว่ามีความหนาแน่นมากในช่วงระหว่าง สอบกลางภาคและปลายภาคการศึกษา ทั้งนี้ สถาบันฯ ได้กำหนดเป็นนโยบายเปิดให้บริการพิเศษช่วง สอบจนถึงเที่ยงคืนมาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2545 และเพิ่มจำนวนที่นั่ง ณ ชั้น 1 และชั้น 2 ด้วย ส่วนจำนวนจุดเชื่อมต่อ Wireless LAN ยังไม่พอเพียงนั้น ในปีงบประมาณ 2549 สถาบันฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการเพิ่มจุดเชื่อมต่อ Wireless LAN ทั้งหมดทั้งองค์กรจากมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยและการเสวนา

เรื่อง “การพัฒนาเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

วิทยากร โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว. กัลยา ดิงศกัทธิย์ และอาจารย์วร โชค ไชยวงศ์

จัดโดยสำนักงานประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ในวันที่ 9 มกราคม 2549 เวลา 12.50-15.45 น.

ณ ห้องประชุม 1 ชั้นล่าง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 1) สถาบันวิทยบริการ ควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์และให้บริการในเชิงรุกอย่าง กว้างขวางมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรสำรวจและปรับปรุงเว็บไซต์ของสถาบันวิทยบริการ ให้การค้นหาข้อมูลง่ายขึ้น (User Friendly)
- 3) บุคลากรของสถาบันวิทยบริการ ควรมุ่งมั่นในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เสริมสร้าง ทักษะต่างๆ ด้านวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี
- 4) ควรศึกษาแนวทางการร่วมมือในการพัฒนาแหล่งสารสนเทศและบริการสารสนเทศ ร่วมกันของห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กับคณะ/สถาบัน และบัณฑิตวิทยาลัย

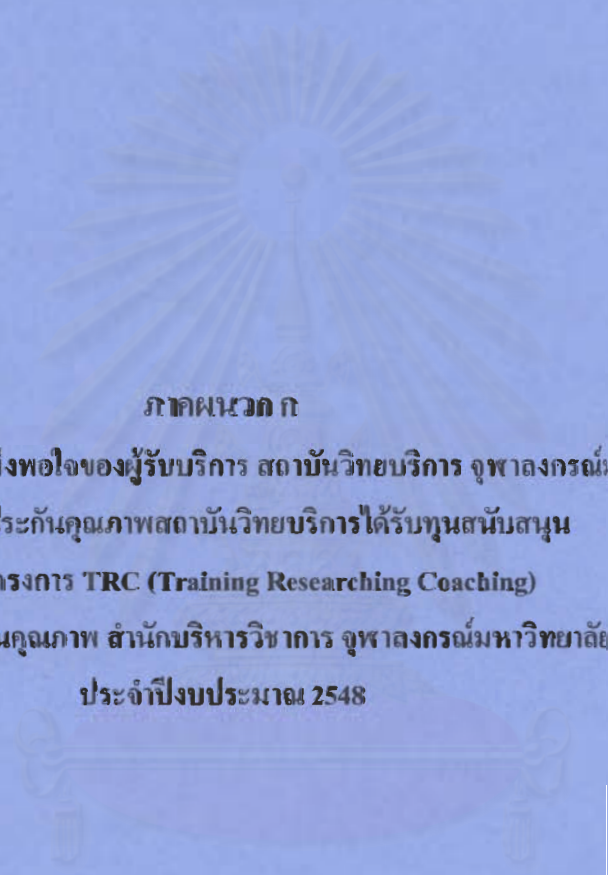
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้แบบประเมิน LibQUAL+TM
- 2) ควรศึกษาสภาพการใช้และความต้องการใช้สารสนเทศของประชาคมมหาวิทยาลัยที่มีต่อ ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยแยกกลุ่มประชากรที่จะศึกษาทีละกลุ่ม โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร, 2546.
- โครงการ “การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”. [2547].
- นพพร เพ็ชรพิบูล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.” วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 10, 11(2546- 2547): 112 -120.
- นฤชัย นิ่มสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ. “การประเมินคุณภาพงานบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.” วารสารห้องสมุด 47, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม 2540): 22-42.
- นฤมล กิจไพศาลรัตนา. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะ รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย , 2545.
- นฤมล พฤกษศิลป์. การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- นายิกา เดิดขุนทด. “LibQUAL+TM: เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่.” อินฟอร์เมชัน. 13, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2549): 70-84.
- น้ำทิพย์ วิชาวิน. การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย ของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2547.
- ประภาพันท์ พลายจันทร์. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของ ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์, 2546.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. “คุณภาพบริการ” วารสารวิทยาการจัดการ 19, 1(มกราคม-มิถุนายน 2544): 58- 66.
- เรวดี สิริเจียมรัตน์. ความพึงพอใจต่อบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- วิพญา ทองรอด. “พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่มีต่อ กรุงเทพมหานคร” BU Academic Review 4, 1 (มกราคม-มิถุนายน 2548): 84-93.

- สมร กรวิรัตน์. การใช้บริการสถาบันวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548.
- สายจิตร์ สุขสงวน. พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุด กองทัพอากาศ ของ
ข้าราชการทหารอากาศ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัย มหาสารคาม” สารนิเทศ 11, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2547): 58-69.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ . “กลยุทธ์การพัฒนาสถาบันบริการสารสนเทศยุคใหม่” สารนิเทศ 11, 2
(กรกฎาคม-ธันวาคม 2547): 8-38.
- โสภี อุณรุท. “รายงานการวิจัยปัญหาการใช้ห้องสมุดของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคนอกเวลา
ราชการ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย 19, 3-4 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2546): 5-12.
- Gerson, R. F. **Measuring customer satisfaction.** Menlo Parks, CA : Crisp Publications Ins., 1993.
- Heinrichs, J. H. , Sharkey, T. and Lim, J. “Relative influence of the LibQUAL+™ dimension
on satisfaction : A Subgroup analysis” **College & Research Libraries** 66, 3 (May
2005): 248-265.
- Kotler, P. **Marketing management.** (11th ed.). Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall, 2003.
- Nitecki, D. A. and Hernon, P. “Measuring service quality at Yale University’s
Libraries” **Journal of Academic Librarianship** 26, 4 (July 2000): 259-273.
- Shi, X. and Levy, S.. “ A Theory-guided approach to library services assessment” **College &
Research Libraries** 66, 3 (May 2005): 266-277.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., and Berry, L. L. **Delivering quality service : Balancing customer
perceptions and expectations.** New York: the Free Press, 1990.



ภาคผนวก ก

โครงการ “การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

สำนักงานประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการได้รับทุนสนับสนุน

ภายใต้โครงการ TRC (Training Researching Coaching)

ของส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ 2548

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ชื่อโครงการ การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ที่ปรึกษาโครงการ ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ
4. ผู้เชี่ยวชาญประจำโครงการ ผศ. ม.ล. สาวิกา อุณหนันท์
ภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาฯ
5. ผู้ร่วมงานโครงการ
 - 1) นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ (QMR)
 - 2) นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์ หัวหน้าฝ่ายบริการผู้อ่าน
 - 3) นางสาวกัลยา ยิ่งสุขยิ่ง นักเอกสารสนเทศชำนาญการ 7
 - 4) นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์ ผู้ช่วย QMR
6. ระยะเวลาดำเนินงาน มกราคม – กันยายน 2548
7. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุนของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานแรกในประเทศไทยที่เป็นต้นแบบของระบบวิทยบริการ โดยการรวม 3 หน่วยงานบริการเข้าด้วยกัน ได้แก่ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และศูนย์เอกสารประเทศไทย สถาบันวิทยบริการมีพันธกิจในการบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ (Knowledge Base) ทั้งในด้านวิชาการและวิจัย โดยการบริหารจัดการและการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นพันธมิตรทางปัญญา ที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความใฝ่รู้ของประชาคมมหาวิทยาลัยและสังคม

สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะประเมินผลการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรห้องสมุดได้และเป็นที่ยอมรับทั่วไป คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากสามารถใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการของห้องสมุดว่าสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ ยังมีความท้าทายเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน แต่ละกลุ่ม ซึ่งแตกต่างกัน ดังนั้น ความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่ห้องสมุดควรนำมาพิจารณา

การดำเนินงานระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ได้มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในเรื่องการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันฯ ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผ่านผู้รับบริการด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตั้งแต่ พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน ในการเก็บข้อมูลได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการในสถาบันฯ ได้ส่งแบบสอบถามไปตามคณะ/สถาบันต่าง ๆ ในขณะเดียวกัน สถาบันฯ ได้ปรับปรุงการจัดทำเอกสาร “แบบแสดงความคิดเห็น การใช้สถาบันวิทยบริการ” ทุกปี ซึ่งกล่อมรับความคิดเห็นดังกล่าวได้จัดวางที่จุดบริการในทุกชั้นของอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ มีขั้นตอนการนำคำถาม-คำตอบประจำสัปดาห์แจ้งให้ผู้รับบริการทั้งในประชาคมจุฬาฯ และบุคคลภายนอกได้รับทราบทางป้ายประกาศและเว็บไซต์ของสถาบันฯ รวมทั้งการนำเข้าที่ประชุมเพื่อพิจารณาทบทวนของฝ่ายบริหารทุกเดือน นอกจากนี้ สถาบันฯ ได้ริเริ่มจัดกิจกรรม Focus Group เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มนิสิตจุฬาฯ เพิ่มเติมด้วย

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นนิสิตจุฬาฯ และบุคลากรภายนอกที่เป็นผู้ใช้บริการสถาบันวิทยบริการ พบว่าอยู่ในระดับร้อยละ 70.00 72.77 และ 77.17 ในปีงบประมาณ 2545 2546 และ 2547 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเทียบกับหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) แล้ว ความพึงพอใจดังกล่าวยังไม่ถึงระดับคุณภาพ “ดีมาก” ด้วยเหตุนี้ สถาบันวิทยบริการจึงเห็นสมควรต้องมีการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นผู้ใช้บริการโดยตรง ได้แก่ อาจารย์ประจำ นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรี ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิเคราะห์สาเหตุที่สถาบันฯ ยังไม่สามารถปรับปรุงจุดบริการซึ่งต่ำกว่าความคาดหวัง พิจารณาแนวทางแก้ไข โดยใช้แนวทางของการเทียบวัดหรือเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) และการระดมสมอง (Brainstorming) จากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ใช้บริการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพได้อย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน

8. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิทยบริการโดยภาพรวม
- 2) เพื่อนำพฤติกรรมการใช้สถาบันวิทยบริการไปใช้ในการวางแผนจัดการด้านคุณภาพ

- 3) เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ที่ใช้บริการสถาบันวิทยบริการไปใช้วางแผนการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพงานบริการจากระดับ "พอใจ" ถึง "ดี" และ "ดีมาก" โดยใช้แนวทางการเทียบเคียงสมรรถนะ

9. สมมติฐาน

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถาบันวิทยบริการโดยภาพรวม ในระดับ "ดี"
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ แตกต่างกันตามสถานภาพของผู้รับบริการ

10. ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการรับฟังความคิดเห็นพร้อมกับการสำรวจ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประชากร คือ อาจารย์ประจำ นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรี ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ใช้บริการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการดังกล่าว แบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่ ในเดือนกุมภาพันธ์ และ เดือนมิถุนายน 2548 รวมถึงการนำแนวทางของการเทียบเคียงเชิงสมรรถนะ และการระดมสมองจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ให้บริการมาใช้ในการยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

11. วิธีดำเนินงาน

ส่วนที่ 1 การรับฟังความคิดเห็นครั้งนี้ ใช้การจัดกิจกรรม Focus Group เป็นวิธีการในการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

- 1) ศึกษาทฤษฎีและหลักการว่าด้วย "การพัฒนาเพื่อยกระดับความพึงพอใจ" ตลอดจน "การสร้างแบบสอบถาม" ที่สามารถระบุถึง Quality Attributes หรือปัจจัยแห่งความพึงพอใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 2) ประชุมเตรียมการจัดกิจกรรม Focus Group
- 3) ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิคในการจัดกิจกรรม Focus Group
- 4) สร้างประเด็นหัวข้อในการอภิปราย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง
- 5) ขอเชิญผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 6) จัดกิจกรรม Focus Group ในเดือนกุมภาพันธ์ และ ต้นเดือนมิถุนายน 2548

- 7) ประมวลความคิดเห็นที่ได้จากการจัดกิจกรรมดังกล่าว
- 8) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล และ ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจและการระดมสมองจากผู้เชี่ยวชาญและผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงการศึกษาลักษณะเทียบเคียงสมรรถนะและเทคนิคต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ศึกษาทฤษฎีหรือหลักการเทียบเคียงสมรรถนะ
- 2) จัดอภิปรายเรื่องการสร้าง ความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ
- 3) ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุดอุดมศึกษา ทั้งจากข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และจากการไปศึกษาดูงานในประเทศและต่างประเทศ
- 4) นำผลสรุปและข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรม Focus Group มาใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแบบสอบถาม
- 5) สร้างและทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในการแสดงความคิดเห็น
- 6) แจกแบบสอบถามปลายเดือนกุมภาพันธ์ 2548 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ
- 7) วิเคราะห์ข้อมูลในแง่ของปัจจัยแห่งความพึงพอใจ (Quality Attributes)
- 8) อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "Benchmarking & Best Practices สำหรับการให้บริการห้องสมุดอุดมศึกษา" โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญหรือวิทยากรมาให้ความรู้กับบุคลากรสถาบันวิทยบริการ
- 9) ศึกษาดูงานห้องสมุด ที่มีการบริหารจัดการที่สามารถสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการในเดือนมีนาคม 2548
- 10) ประชุมสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะ ต้นเดือนเมษายน 2548
- 11) จัดทำรายงาน

ส่วนที่ 3 การนำเข้าสู่เวทีเสวนา "กระบวนการเจียรไนเพชรชมพู" ของส่วนประกันคุณภาพสำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยชี้แจงตั้งแต่กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่ปฏิบัติหรือดำเนินการอยู่ ตลอดจนการเสนอผลสรุปจากการรับฟังความคิดเห็นและการสำรวจข้างต้น เพื่อนำประเด็นที่น่าสนใจทั้งด้านโอกาส และ วิกฤต (ถ้ามี) มาวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นกรณีศึกษา และจัดประชุม/อบรมบุคลากรสถาบันฯ จากผู้เชี่ยวชาญและวิทยากร ในเรื่อง "การพัฒนาเพื่อยกระดับความพึงพอใจและเทคนิค/กระบวนการ Benchmarking ห้องสมุด" รวมทั้งการศึกษาดูงานเพื่อการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

12. แผนการดำเนินงาน

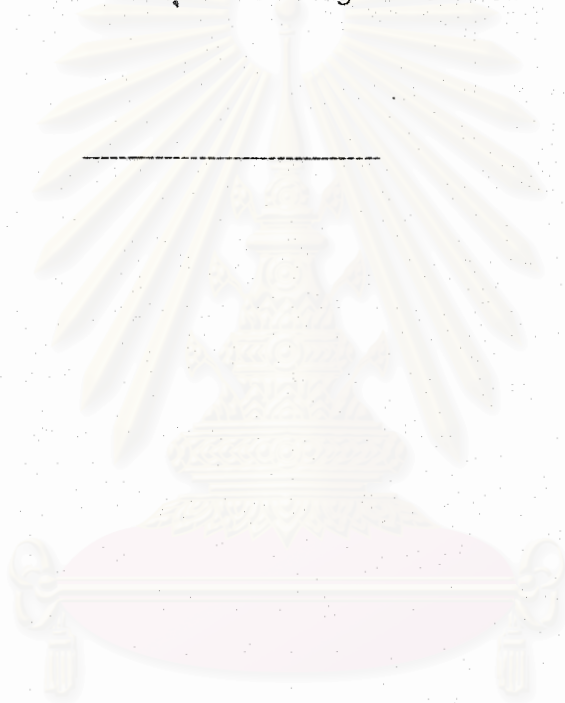
การดำเนินการ	พ.ศ. 2548									ผู้รับผิดชอบ
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
ส่วนที่ 1 การรับฟังความคิดเห็น										
1. ศึกษาทฤษฎีและหลักการ	✓				✓					ผู้ร่วมงานโครงการ
2. ประชุมเตรียมการจัดกิจกรรม Focus Group	✓				✓					ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ร่วมงานโครงการ
3. ศึกษาค้นคว้าข้อมูล	✓				✓					ผู้ร่วมงานโครงการ
4. สร้างประเด็นหัวข้อในการอภิปราย	✓				✓					ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ร่วมงานโครงการ
5. ขอเชิญผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรม	✓				✓					ผู้ร่วมงานโครงการ
6. จัดกิจกรรม Focus Group		✓				✓				ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ร่วมงานโครงการ
7. ประมวลความคิดเห็น		✓				✓				ผู้ร่วมงานโครงการ
8. สรุปผล		✓				✓				ผู้ร่วมงานโครงการ
ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจ										
1. ศึกษาทฤษฎี	✓									ผู้ร่วมงานโครงการ
2. จัดอภิปราย		✓								ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ
3. ศึกษาค้นคว้าข้อมูล		✓								ผู้ร่วมงานโครงการ
4. ประมวลข้อมูล		✓								ผู้ร่วมงานโครงการ
5. สร้างและทดสอบแบบสอบถาม		✓								ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้ร่วมงานโครงการ
6. แจกแบบสอบถาม		✓								ผู้ร่วมงานโครงการ
7. วิเคราะห์ข้อมูล			✓							ผู้ร่วมงานโครงการ
8. อบรมเชิงปฏิบัติการ			✓							ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้ร่วมงานโครงการ
9. ศึกษาดูงานห้องสมุด			✓							ผู้ร่วมงานโครงการ
10. ประชุมสรุปผล				✓						ผู้ร่วมงานโครงการ
11. จัดทำรายงาน				↔						ผู้ร่วมงานโครงการ
ส่วนที่ 3 "กระบวนการเจียรไนเพชรชมพู"										
1. เตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง						↔				ผู้ร่วมงานโครงการ
2. นำเสนอรายงานในการเสวนา							✓			ผู้ร่วมงานโครงการ
3. จัดประชุม/อบรมบุคลากรสถาบันฯ								↔		ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้ร่วมงานโครงการ
4. ศึกษาดูงาน									✓	ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้ร่วมงานโครงการ

13. งบประมาณ

โครงการนี้นอกจากจะเป็นการบูรณาการตามเกณฑ์ของ ก.พ.ร. แล้ว ยังเป็นการบูรณาการในการศึกษาร่วมกันระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันวิทยบริการ ในประชาคมจุฬาฯ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก จึงขอรับงบประมาณสนับสนุนเป็นงบดำเนินการ

14. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการและกิจกรรมในรูปแบบ Living Academic Library ในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อประเมินภารกิจของสถาบันวิทยบริการ ในการมีบทบาทร่วมสนับสนุนเป้าหมายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มุ่งเป็น "Learning and Research University"



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

กิจกรรมเพื่อพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จัดโดย สำนักงานประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ
ปีงบประมาณ 2548/2549



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิจกรรม Focus Group: ความคิดเห็นของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงการ “การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

ตามที่สำนักงานประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ได้รับมอบหมายจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลเด่น สันติเวชกุล รองอธิการบดี และรักษาราชการแทนผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ ให้รับผิดชอบจัดกิจกรรม Focus Group ขึ้นเป็นครั้งแรก โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ม.ล. สาวิกา อุณหันท์ ให้เกียรติรับเป็นวิทยากร เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2547 เวลา 13.00-16.00 น. นั้น มีผลสรุปดังต่อไปนี้

นิสิตจุฬาฯ ที่เข้าร่วมกิจกรรม มีจำนวน 22 คน จัดแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่ง เริ่มเวลา 13.15-14.30 น. มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมครบตามที่แจ้งความจำนงเข้ามา 13 คน เป็นนิสิตระดับปริญญาเอก 1 คน ปริญญาโท 2 คน และปริญญาตรี 10 คน แยกตามเพศ เป็นหญิง 8 คน ชาย 5 คน กลุ่มที่สอง เริ่มเวลา 14.45-16.00 น. มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 9 คน จากที่แจ้งความจำนงไว้ 12 คน ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาโท 1 คน ปริญญาตรี 8 คน เป็นเพศหญิง 7 คน ชาย 2 คน รวมทั้งสิ้น 22 คน มีปริญญาตรี 18 คน ปริญญาโท 3 คน และปริญญาเอก 1 คน เป็นหญิง 15 คน ชาย 7 คน

<<http://www.car.chula.ac.th/qa-web/ActivityPictures/041213-FocusGroup.htm>>

หลังจากวิทยากรแนะนำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมแล้ว ได้มีการพูดคุยเพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีต่อเรื่องต่างๆ ได้แก่

1. พฤติกรรมการใช้ห้องสมุด
2. ความคิดเห็นในเรื่อง
 - ตัวอาคาร
 - อุปกรณ์อำนวยความสะดวก
 - การจัดพื้นที่
 - กระบวนการให้บริการ
 - ผู้ให้บริการ
 - บุคลากรสถาบันฯ
3. ข้อเสนอแนะ
4. ความคิดเห็นจากการชม VCD เรื่อง การเยี่ยมชมห้องสมุด NUS (National University of Singapore) ของประเทศสิงคโปร์ กับสิ่งที่ควรนำมาปรับใช้กับสถาบันฯ และสิ่งที่ไม่จำเป็นสำหรับสถาบันฯ

ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสองกลุ่ม สามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของนิสิต	การตอบสนองของสถาบันวิทยบริการ
1	<p>พฤติกรรมการใช้ห้องสมุด</p> <p>- มาที่ห้องสมุดด้วยตนเอง (N=12)</p>	<p>ทุกวัน (1 ราย)</p> <p>สัปดาห์ละ 1 ครั้ง (4 ราย)</p> <p>สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง (2 ราย)</p> <p>สัปดาห์ละ 3 ครั้ง (1 ราย)</p> <p>สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง (2 ราย)</p> <p>สัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง (1 ราย)</p> <p>เดือนละ 1 ครั้ง (1 ราย)</p>	
	<p>- มาใช้ด้วยตนเองที่ห้องสมุด และใช้ทาง Internet ด้วย</p>	<p>มาใช้ด้วยตนเองเฉพาะช่วงใกล้สอบ (หากไม่ใช่ช่วงที่ใกล้สอบจะใช้ทาง Internet) (2 ราย)</p>	
	<p>วัตถุประสงค์ที่มาใช้ห้องสมุด (N=22)</p>	<p>ค้นหาวิทยานิพนธ์ (2 ราย)</p> <p>ค้นคว้า/หาหนังสือ (2 ราย)</p> <p>อ่านหนังสือ (7 ราย)</p> <p>ดูหนัง/Video/ฟังสื่อเสียง (4 ราย)</p> <p>ทำรายงาน (2 ราย)</p> <p>อ่านหนังสือพิมพ์/วารสาร (1 ราย)</p> <p>ใช้ Internet (3 ราย)</p> <p>เป็นที่นัดประชุมกลุ่มย่อย (1 ราย)</p>	

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของนิสิต	การตอบสนองของสถาบันวิทยบริการ
2	<p>ความคิดเห็นในด้านต่างๆ</p> <p>- ตัวอาคาร</p>	<p>คนแน่นช่วงสอบ มีการจองที่นั่งแล้วหายไปเป็นชั่วโมง อาคารมีขนาดใหญ่เกินไป มีหลายชั้น ใช้เป็นสถานที่นั่งทำงานเป็นวัน ๆ โดยอาศัย Wireless LAN ทำให้ที่นั่งอ่านไม่พอ ยังมีพื้นที่ว่างที่สามารถเพิ่มบริการคอมพิวเตอร์ ชื่อสถาบันวิทยบริการ ยังไม่บ่งบอกถึงความเป็นห้องสมุดไม่ค่อยมี คนรู้จัก และส่วนใหญ่จะรู้จักกันในชื่อ “หอ’กลาง” ไม่มีป้ายบอกทางมาที่สถาบันฯ อธิบายทางยาก อากาศหนาวแทบทุกชั้น ต้องเอาเสื้อหนาวมาด้วย บรรยากาศดี ทัศนียภาพดี</p>	<p>- สำนักงานเลขานุการ ดำเนินการแล้ว</p> <p>- สำนักงานเลขานุการ รับทราบแล้ว</p>
	<p>- อุปกรณ์อำนวยความสะดวก</p>	<p><u>คอมพิวเตอร์</u> :</p> <p>ไม่คุ้นเคยกับการใช้คีย์บอร์ดหรือแป้นพิมพ์ สะดวกใช้เมาส์ มากกว่า ตั้งแต่ชั้น 4 ขึ้นไป คีย์บอร์ดของคอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ค่อยดี (OPAC จอดำ) ชั้น 2 บริการ Internet อยากให้มีเครื่องพริ้นเตอร์ เครื่องสแกน ด้วย ยินดีเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งจะดีกว่าต้องเดินทางไปถึงสามย่าน เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการค้นหาข้อมูลที่ห้องวิทยานิพนธ์</p>	<p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ดำเนินการแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ดำเนินการแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ดำเนินการแล้ว</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของนิสิต	การตอบสนองของสถาบันวิทยบริการ
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)		
	- อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	<p>คอมพิวเตอร์ :</p> <p>เครื่องคอมพิวเตอร์ช้า บางเครื่องขัดข้อง ทำให้ใช้ไม่ได้เต็มทีทุกเครื่อง</p> <p>ทรัพยากรสารสนเทศ :</p> <p>หนังสือไม่ทันสมัย เช่น หนังสือเกี่ยวกับ Windows ยังเป็น version เก่าๆ บางทีตัวเล่มมีสภาพเก่า กระดาษขาด ควรซ่อมแซม เคยเสนอซื้อหนังสือก็ไม่ได้</p> <p>วิทยานิพนธ์ การจัดหมวดหมู่ และ cataloging ลำบากมาก เรียนจบแล้วก็ยังไม่ได้ใช้เลย ส่วนใหญ่เป็นของเก่าเกิน 2 ปี อยากให้ทำให้เสร็จ</p> <p>หาหนังสือเก่าได้ แต่ของใหม่ต้องไปที่คณะของตนเอง</p> <p>มีหนังสือเก่าที่ไม่ใช้แล้ว หรือหนังสืออ่านเล่นทั่วไป เก็บปะปนอยู่ในหมวดของหนังสือวิชาการ (ไม่เข้าใจการจัดเก็บ)</p> <p>ควรให้คืนหนังสือที่คณะตนเองได้ ไม่ต้องมาคืนที่สถาบันฯ</p> <p>ชั้นวางหนังสือควรมีการบอกเลขหมู่ย่อยที่ด้านหน้าชั้นด้วย (ที่พบคือ ติดป้ายไว้ที่ด้านข้าง ไม่มีป้ายที่ด้านหน้า) จะช่วยให้หาได้ง่าย</p> <p>สถาบันฯ มีบริการหนังสือเก่า ซึ่งหาอ่านจากที่อื่น ได้ยาก หรือไม่มีเลย มาที่สถาบันฯ แล้วไม่ผิดหวัง</p> <p>ศูนย์โสตฯ มี VDO/CD น้อยไป</p>	<p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ดำเนินการแล้ว</p> <p>- ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ รับทราบแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน และฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรฯ รับทราบแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ดำเนินการแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการจ่าย-รับฯ รับทราบแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ดำเนินการแล้ว</p> <p>- ศูนย์โสตฯ รับทราบแล้ว</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของนิสิต	การตอบสนองของสถาบันวิทยบริการ
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)		
	- อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	<p><u>ทรัพยากรสารสนเทศ :</u></p> <p>ศูนย์โสตฯ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอ แม้จะเป็นช่วงที่คนไม่มาก แผ่น CD ไม่ชัด (ไม่แน่ใจว่าเป็นแผ่นต้นฉบับ หรือฉบับ copy) สื่อโสตฯ น่าจะนำ CD ทำเป็นไฟล์เก็บในคอมพิวเตอร์ให้เรียกดูได้เอง และดูได้พร้อมกันที่หลายเครื่อง ดีกว่าเสียเวลาพิมพ์สำเนา และเป็นการลดภาระเจ้าหน้าที่ด้วย</p> <p><u>ที่นั่งอ่าน :</u></p> <p>ที่นั่งอ่านน้อย มีการจองโต๊ะช่วงอ่านสอบและต้องแย่งที่นั่งกับนักเรียนด้วย</p> <p>โต๊ะอ่านไม่มีหลอดไฟเพื่อให้ความสว่าง ไฟเพดานที่มีฝาครอบทำให้อ่านหนังสือแล้วปวดตา</p> <p>ในช่วงสอบ โคนเบ่งที่นั่งขนาดลูกไปห้องน้ำ คงเข้าใจผิดคิดว่าจองที่ไว้ และถ้ามาหลังเที่ยง จะไม่มีที่นั่งอ่าน</p> <p>ควรเพิ่มชั้นอ่านในช่วงสอบ และช่วงสอบกลางเทอมด้วย</p> <p><u>ห้องน้ำ :</u></p> <p>ห้องน้ำไม่มีที่ซุช และไม่สะอาด มีกลิ่น ควรมีที่ซุช ที่ทิ้งขยะแบบเหยียบมีเสียงดัง ห้องน้ำแบบนั่งยองไม่ดี</p> <p>ห้องน้ำมักปิดทำความสะอาดบ่อยและทำพร้อมกันเกือบทุกชั้น ต้องวิ่งหาห้องน้ำใช้ (แนะนำให้ผู้ตัวอย่างที่คณะครุศาสตร์)</p>	<p>- ศูนย์โสตฯ รับทราบแล้ว</p> <p>- สถาบันฯ ดำเนินการแล้ว</p> <p>- สำนักงานเลขานุการ รับทราบแล้ว</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของนิสิต	การตอบสนองของสถาบันวิทยบริการ
2	<p>ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)</p> <p>- การจัดพื้นที่</p>	<p>ดีแล้ว</p> <p>หาตัวเล่มหนังสือไม่พบตามที่สืบค้นได้จากคอมพิวเตอร์</p> <p>ป้ายชี้บอกต่างๆ เล็กไป</p> <p>ยืม-คืน แยกช่องไว้ดีแล้ว</p> <p>วิทยานิพนธ์หาตัวเล่มซึ่งเรียงตามพัญชนะยาก (ห้องลำดับสระ/พัญชนะ ไม่ค่อยถูก น่าจะมีตัวเลขกำกับด้วย)</p> <p>มีชอกมุมที่สามารถใช้เป็นสถานที่พลอดรักกัน และพบบ่อยมาก</p> <p>เด็กนักเรียนใช้เป็นที่นั่งนอนมากกว่าอ่านหนังสือ</p> <p>ห้องประชุมไม่เก็บเสียง</p>	<p>- สถาบันฯ ดำเนินการแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน รับทราบแล้ว</p>
	<p>- กระบวนการให้บริการ</p>	<p>ค่อนข้างเร็ว/ดีแล้ว</p> <p>ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีในการช่วยค้นตัวเล่มที่ผู้ใช้คนอื่นชุกซ่อนไว้</p> <p>การยืม-คืน สำหรับนิสิต ควรยืมได้นานกว่านี้</p> <p>น่าจะให้มีการคืนได้ที่คณะ ให้มีจุดยืม-คืนแต่ละชั้นของสถาบันฯ</p> <p>ให้มีข้อมูลของหนังสือและหน้าสารบัญอยู่บนเว็บ และมีผังระบุสถานที่เก็บของหนังสือนั้น</p> <p>อาจให้จองหนังสือได้จากทางเว็บ</p>	<p>- ฝ่ายบริการจ่าย-รับฯ รับทราบแล้ว</p> <p>- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รับทราบแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการจ่าย-รับฯ รับทราบแล้ว</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของนิสิต	การตอบสนองของสถาบันวิทยบริการ
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)		
	- กระบวนการให้บริการ	หนังสือใหม่ส่วนใหญ่เป็นวิชาการ ควรมีความหลากหลาย จัดให้น่าดึงดูดใจให้คนเข้าอ่าน และไม่ทราบว่าจะยืมหนังสือใหม่ได้หรือไม่ หรือ ได้อย่างไร? หนังสือขึ้นชั้น อยากให้ขึ้นชั้นบริการเร็วๆ จะดีมาก	- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ดำเนินการแล้ว
	- ผู้ใช้บริการ	เล่นเกมส่นในมือถือ คุยโทรศัพท์เสียงดัง ไม่มีเจ้าหน้าที่टकเตือน จงโตะทั้งวัน มีเสียงรบกวนจากการจับกลุ่มปรึกษางาน มีการนั่งจับคู่เบาะคู่รักทั้งที่ชั้น 3 และชั้นต่างๆ โดยเฉพาะตามชอกมุมต่างๆ แต่งตัวไม่เรียบร้อย เสื้อผ้า/เข็มขัดหลุด หยิบหนังสือดูแล้วเก็บหนังสือกลับชั้นชั้นเอง แต่ไม่ถูกชั้น เปลี่ยนใจตรงไหน ก็เก็บเข้าชั้นตรงนั้น ทำให้ผู้อื่นหาไม่เจอ	- ฝ่ายบริการผู้อ่าน รับทราบและได้กำชับเจ้าหน้าที่ให้คอยटकเตือน - ฝ่ายบริการผู้อ่าน ได้กำชับเจ้าหน้าที่ให้คอยटकเตือน
	- บุคลากรสถาบันฯ	ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี เช่น เจ้าหน้าที่ห้องวิทยานิพนธ์ และเจ้าหน้าที่ชั้น 2, 4 และ 6 เห็นเจ้าหน้าที่ ชั้น 5 ดटकเตือนนิสิตที่หลับ ให้ระวังทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ บริเวณทางเข้า เจ้าหน้าที่เพ่งเล็งเรื่องรองเท้ามากถึงขนาดชะงักหน้าคู่ ซึ่งคูไม่สุภาพ และไม่มาตรฐานในการตรวจ	- สถาบันฯ รับทราบแล้ว

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของนิสิต	การตอบสนองของสถาบันวิทยบริการ
2	<p>ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)</p> <p>- บุคลากรสถาบันฯ</p>	<p>เจ้าหน้าที่ตรวจกระเป๋าไม่สนใจดูจริงจัง อยากให้ใจดี หน้าไม่ดุ อยากให้ตอบคำถามช่วยในการค้นคว้า/เต็มใจให้บริการมากกว่าเดิม</p> <p>เจ้าหน้าที่ชั้น 3 มีปัญหาในการขอใช้บริการต่างๆ คุณ ได้รับบริการช่วยหากระเป๋าที่ลืมไว้ในระหว่างปิดบริการ ได้รับบริการพาไปหาตัวเล่มถึงที่ชั้น</p>	<p>- ศูนย์โสตฯ รับทราบและได้กำชับเจ้าหน้าที่ให้ระมัดระวังมากขึ้น</p>
3	<p>ข้อเสนอแนะ</p>	<p>เสนอให้ไปดูตัวอย่างของศูนย์การเรียนรู้ ICT และ มหาวิทยาลัย กรุงเทพ</p> <p>ควรเน้นจุดเด่นของห้องสมุดอย่างใดอย่างหนึ่งไปเลย เช่นที่ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ เน้นเป็นห้องสมุดทาง Arts หนังสือที่จัดอยู่ชั้นล่างหยิบใช้ลำบาก น่าจะยกให้สูง เว้นชั้นล่าง ควรให้เป็นสถานที่ที่ผู้อ่านคลาย เสียบหูฟังเพื่อฟังเพลงได้ การตกแต่งภายในน่าจะมีสีสันสดใส อาจใช้ภาพศิลปะผลงานของ นิสิตมา ตกแต่ง แล้วให้ประกาศนียบัตรชิ้นงานที่ได้นำมาจัด โชว์ และ อาจมีการคิดป้ายราคาชิ้นงานเพื่อเป็นรายได้ให้แก่นิสิต</p> <p>สถาบันฯ ได้ให้บริการแก่คนภายนอก โดยที่ยังให้บริการหรือ ตอบสนองชาวจุฬาฯ ได้ไม่เพียงพอ อย่างน้อยช่วงสอบควรให้เป็นวัน ของชาวจุฬาฯ อาจให้บุคคลภายนอกเข้าใช้ได้เฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์</p>	<p>- สถาบันฯ รับทราบ และ ไปเยี่ยมชมแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน รับทราบแล้ว</p> <p>- สถาบันฯ รับไว้พิจารณา</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของนิสิต	การตอบสนองของสถาบันวิทยบริการ
3	ข้อเสนอแนะ	<p>น่าจะเปิดโอกาสให้คนภายนอกได้เข้าใช้บริการเหมือนห้องสมุดในภูมิภาคเป็นห้องสมุดเพื่อประชาชนด้วย</p> <p>น่าจะเน้นบริการประชาชนจริงๆ มากกว่าจะเป็นของประชาชนควรมีประกาศแนะนำมารยาทการใช้ห้องสมุด</p> <p>ควรมีกุญแจกักคนนอกไม่ให้เข้ามาพรอดรัก</p> <p>ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น และควรเป็นลักษณะอินเตอร์ด้วย เพราะบางทีชาวต่างชาติชอบมาถามทาง เพราะไม่รู้จักสถาบันฯ</p> <p>ควรเน้นบริการวิชาการ</p> <p>ยังขาดหนังสือใหม่อีกมาก</p> <p>การจัดวางชั้นหนังสือภาษาไทยและอังกฤษ ควรแยกห่างจากกันมากกว่านี้</p> <p>การเก็บค่าเข้าใช้บริการ 20 บาท ยังควรมีอยู่ ส่วนบุคคลภายนอกที่สนใจเข้าใช้ประจำ ควรให้สมัครเป็นสมาชิก</p> <p>ช่วงเปิดถึงเที่ยงคืน อยากให้ร้านอาหารข้างนอกเปิดให้บริการในช่วงดังกล่าวด้วย</p> <p>ไม่แน่ชัดในการให้บริการของชั้น 3 โดยเฉพาะการบริการให้หนังสือได้ดูหนัง ควรให้หนังใหม่มากกว่านี้ (แนะนำให้ไปดูตัวอย่างที่ ม. ธรรมศาสตร์)</p> <p>ควรมีบริการฝึก TOEFL (ขยายห้องฝึก Sound Lab)</p>	<p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ดำเนินการแล้ว</p> <p>- สถาบันฯ กำลังดำเนินการ</p> <p>- ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ รับทราบแล้ว</p> <p>- ศูนย์โสตฯ รับทราบ และไปเยี่ยมชมแล้ว</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของนิสิต	การตอบสนองของสถาบันวิทยบริการ
3	ข้อเสนอแนะ (ต่อ)	<p>สื่อโสตฯ ควรให้ชมภาพยนตร์ออกได้</p> <p>นิสิตยังไม่ทราบถึงบริการต่าง ๆ ของสถาบันฯ ควรให้มีมุมหรือจุดที่มีแผ่นพับแนะนำ อาจใช้บอร์ดตรงเคาน์เตอร์จ่าย-รับฯ ก็ได้</p> <p>การจัดแสดงหนังสือใหม่เป็นบริการที่น่าสนใจ ควรจัดให้สะดวกตา เช่น บริเวณหน้าลิฟต์</p> <p>ป้ายบอกแต่ละชั้นหน้าลิฟต์ตัวเล็กมาก</p> <p>ความทันสมัยของสิ่งพิมพ์ วารสาร ยังไม่เพียงพอที่จะสนับสนุนการทำรายงานของนิสิต</p> <p>ควรจัดสถานที่สำหรับทำรายงาน โดยเฉพาะ จะได้ไม่รบกวน/สูญเสียพื้นที่นั่งอ่าน</p> <p>ควรมีบริการคืนหนังสือที่คณะได้</p> <p>ควรมีการจองหนังสือได้บนเว็บเหมือนต่างประเทศ แทนการต้องเดินทางมาทำการจองที่สถาบันฯ</p> <p>ควรให้มีที่นั่งภายในอาคารมากกว่านี้ ปัจจุบันรู้สึกทึบ และมีกลิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ของสถาบันฯ ไปแล้วที่ ชั้น 3</p> <p>อยากให้ทุกชั้นใช้ประโยชน์ได้เท่ากัน เช่น ชั้น 6 ยังมีที่กว้างพอสำหรับใช้นั่งอ่านได้</p> <p>เก้าอี้นั่งแล้วยุบ อยากให้ซ่อมแซม</p> <p>ควรมีตู้หยอดน้ำกระป๋อง</p>	<p>- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน รับทราบแล้ว</p> <p>- สำนักงานเลขานุการ รับทราบแล้ว</p> <p>- ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ รับทราบแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการจ่าย-รับฯ รับไว้พิจารณา และหารือกับผู้เกี่ยวข้องต่อไป</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ดำเนินการแล้ว</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของนิสิต	การตอบสนองของสถาบันวิทยบริการ
4	ความคิดเห็นจากการชม VCD เรื่อง ห้องสมุด NUS ของสิงคโปร์	<p>สิ่งที่ควรนำมาปรับใช้ :</p> <p><u>การจัดคอมฯ สำหรับผู้ใช้บริการ</u> ผู้ใช้มีแอปที่อปอยู่แล้วน่าจะพอแล้ว / CU Cyber Zone ยังช้าอยู่ / ชอบการจัดสถานที่แบบสิงคโปร์ โดยเห็นว่า ถ้าจัดให้หันหน้าชนกันจะช่วยทำให้พื้นที่ดูกว้างขึ้น</p> <p><u>ภายในห้องอ่าน</u> ดูใน VCD แล้ว ดูมีสีสนับ นำเข้าใช้บริการ ไม่เครียด เข้าใจว่าขึ้นกับการออกแบบอาคารด้วย</p> <p><u>การจัดหนังสือใหม่</u> ดูใน VCD แล้ว น่าสนใจ (การจัดของสถาบันฯ ไม่สะดวก)</p> <p><u>Internet (wireless)</u> ถ้าจะมี ควรจัดแยกโซนไปต่างหาก เพราะที่นั่งอ่านมีน้อยอยู่แล้ว</p> <p><u>ที่เก็บของ/รม</u> ควรมีที่เก็บของ เพราะกางร่มแล้ว พื้นที่ว่างไม่พอ</p> <p><u>ป้ายต่างๆ</u> หน้าลิฟต์ควรบอกรายละเอียดหมวดหนังสือที่ให้บริการมากกว่านี้ ป้ายไม่เตะตา ตัวหนังสือเล็ก</p> <p><u>บริการ IT Zone</u> ควรเพิ่มอีกแต่ไม่ต้องมาก นำงบประมาณไปจัดซื้อหนังสือเพิ่มขึ้นดีกว่า ประเทศเรากำลังพัฒนา</p> <p>สิ่งที่ไม่จำเป็น :</p> <p><u>ห้องประชุม/ห้องแสดง</u> ไม่จำเป็น เพราะเป็นห้องสมุดไม่ใช่โรงละคร</p>	<p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน รับไว้พิจารณา</p> <p>- สำนักงานเลขานุการรับไว้พิจารณา</p> <p>- สำนักงานเลขานุการ และฝ่ายบริการผู้อ่าน รับไปพิจารณา</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของนิสิต	การตอบสนองของสถาบันวิทยบริการ
4	ความคิดเห็นจากการชม VCD เรื่อง ห้องสมุด NUS ของสิงคโปร์ (ต่อ)	<p>สิ่งที่ไม่จำเป็น :</p> <p><u>พิพิธภัณฑ์/ห้องนิทรรศการ/หอศิลป์</u> ไม่จำเป็น เพราะมีอาคารจามจุรี 8 อยู่แล้ว</p> <p><u>เครื่องยืม-คืนด้วยตนเอง</u> ดี แต่ถ้าราคาแพง ก็ไม่จำเป็น ควรนำงบประมาณไปจัดซื้อหนังสือใหม่เพิ่มจะดีกว่า และมีความเห็นว่าการยืม-คืนด้วยเครื่อง ทำให้มีโอกาสพบเจ้าหน้าที่น้อย เช่น ถ้ามีปัญหาเรื่องค่าปรับ <u>คาเฟ่</u> ไม่จำเป็น ที่มีอยู่พอแล้ว และแวดล้อมด้วยสถานที่ขายอาหารอยู่แล้ว</p> <p><u>การตกแต่ง</u> ไม่ต้อง informal มากเหมือนสิงคโปร์</p>	

จัดทำโดย

นางสาวกัลยา ยิ่งสุขยิ่ง

นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์

นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา

มกราคม 2548

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิจกรรม Focus Group: ความคิดเห็นของอาจารย์ และนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โครงการ “การพัฒนาคำพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

เนื่องจากกิจกรรม Focus Group เป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ โดยมีสำนักงานประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ รับผิดชอบในการจัดกิจกรรม ซึ่งที่ผ่านมาได้จัดกิจกรรมเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2547 เวลา 13.00-16.00 น. โดยรับฟังความคิดเห็นของนิสิต จุฬาฯ

สำหรับการจัดกิจกรรม Focus Group ครั้งที่สอง ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548 เวลา 14.00-15.30 น. <<http://www.car.chula.ac.th/qa-web/ActivityPictures/050216-FocusGroup.htm>> สำนักงานฯ ได้เชิญคณาจารย์จุฬาฯ เข้าร่วมกลุ่มสนทนา โดยได้รับเกียรติจาก อาจารย์ณรงค์เดช สรุโณษิต ผู้ช่วยอธิการบดี จากภาควิชากฎหมายการปกครองและกฎหมายทั่วไป คณะนิติศาสตร์ เป็นวิทยากรดำเนินรายการ คณาจารย์ที่เข้าร่วมกิจกรรมมี 10 คน มาจากคณะครุศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ (2 คน) และสำนักวิทยาศาสตร์การกีฬา จำแนกตามเพศ เป็นหญิง 5 คน ชาย 5 คน

สำนักงานฯ ได้จัดกิจกรรมครั้งที่สาม ในวันที่ 19 กันยายน 2548 เวลา 10.30-12.00 น. โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ เป็นวิทยากรดำเนินรายการ เนื่องจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมตามกลุ่มเป้าหมายครั้งนี้ ประกอบด้วยคณาจารย์ 5 คน นิสิต 4 คน รวม 9 คน <<http://www.car.chula.ac.th/qa-web/ActivityPictures/050919-FocusGroup.htm>>

หลังจากวิทยากรแนะนำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมแล้ว ได้มีการพูดคุยเพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีต่อเรื่องต่างๆ ได้แก่

1. พฤติกรรมการใช้ห้องสมุด

2. ความคิดเห็นในเรื่อง

- ตัวอาคาร
- อุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- การจัดพื้นที่
- กระบวนการให้บริการ
- ผู้ให้บริการ
- บุคลากรสถาบันฯ

3. ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม Focus Group ครั้งที่สองและสาม สามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
1	พฤติกรรมการใช้ห้องสมุด	มาที่ห้องสมุดด้วยตนเอง (N=10) นานๆ มาครั้ง แต่ให้เจ้าหน้าที่มาเยี่ยมแทน	มาที่ห้องสมุดด้วยตนเอง (N=4)	
		ใช้ที่คณะ ผ่านทาง Internet (N=10) เนื่องจากมาไม่สะดวก และไม่ค่อยมีหนังสือสาขาที่ ต้องการ	ใช้ที่คณะ ผ่านทาง Internet (N=2)	- ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ รับทราบแล้ว
	วัตถุประสงค์ที่ใช้ห้องสมุด	มาใช้อ่านวารสารวิชาการ วารสารทั่วไป มาใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเช็คเมล		
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ	มีสุนัขมาก นับได้ร่วม 10 ตัว ภายนอกดูสะอาดดี ที่จอดรถน้อย หากจะมาต้อง ใช้ shuttle bus	(อ) - อยากให้เครื่องคิดเรื่องเครื่องแบบนิสิต เพราะ เกี่ยวกับความปลอดภัย ถ้าไม่สวมเครื่องแบบ เป็นเหตุให้มี มิจรชีพได้ (น) - รอบห้องสมุดด้านหอพัก นิสิตสุบบุรี มีกั้นบุหรี่	- มหาวิทยาลัยได้รับทราบและดำเนินการ แล้ว

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
2	<p>ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)</p> <p>- ตัวอาคาร</p>	<p>ชั้น 4, 5 หนาวมาก นิสิตโอบอกเพราะหนาว แต่ที่ ชั้น 1 บริเวณแคเตอร์บริการพิมพ์-คืนบอกว่าร้อน ไม่มีปัญหาว่ามีค ีทึบ สถานที่สวยงามขึ้นในแง่ของการจัดวาง คูโล่งขึ้น</p>		<p>- สำนักงานเลขานุการ ดำเนินการแล้ว</p> <p>- สำนักงานเลขานุการ รับทราบแล้ว</p>
	<p>- อุปกรณ์อำนวยความสะดวก</p>	<p><u>คอมพิวเตอร์ :</u> ต้องรอคิวนานในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อ การค้นข้อมูล โดยเฉพาะวิทยานิพนธ์</p> <p><u>ทรัพยากรสารสนเทศ :</u> ค้นข้อมูลใน OPAC ว่ามีบนชั้นแต่หาตัวเล่มไม่พบ หนังสือวิชาการไม่ค่อยมี</p>	<p>(น) - อยากให้มีโปรแกรม M/S Word และ Printer ให้สั่ง พิมพ์รายงานหลังจากใช้งาน CU Reference Databases แล้ว ไม่อยากนำ Note Book มาเอง</p> <p>(อ) - แนะนำให้มี software สำหรับพิมพ์งาน สแกน ทำ OCR ทำกราฟิกได้</p>	<p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ดำเนินการแล้ว</p> <p>- ผอ. แจ้งว่าสถาบันฯ ไม่มีบทบาทเป็น Computer Lab กำลังพิจารณาว่าจะถือ เป็นบทบาทของสถาบันฯ หรือไม่ แต่มี แผนที่จะมี Computer Service โดยปรับ ปรุงชั้นลอยเหนือห้องวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะ ขอหารือต่อไปในเรื่องการปรับปรุง ชั้น 1</p> <p>- สถาบันฯ พบว่า การใช้ Note Book มี เสียงดังซึ่งเป็นปัญหาเช่นกัน</p> <p>- ฝ่ายพัฒนาฯ ได้ชี้แจงเพิ่มเติมที่ "เสียง แห่งการพัฒนาและสร้างสรรค์" แล้ว</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)	<p>ทรัพยากรสารสนเทศ :</p> <p>บริการ โสตฯ ในเรื่องภาพยนตร์ ควรให้มีความสะดวกบนหน้าเว็บ</p> <p>ลูกมาใช้เป็นประจำ เป็นสถานที่ที่รอของผู้ปกครอง และอาจารย์ที่ทำงานคึกคัก</p> <p>วารสารฉบับปัจจุบัน ถ้ามาเข้าจะได้อ่าน แต่ถ้ามาบ่ายจะหาอ่านไม่ได้เลย ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยจัดเรียงให้ถูกต้องทุกครึ่งวัน ถ้าฉบับใดไม่มี ก็ให้แจ้งด้วยว่าไม่มี ถ้ามีหลาย copy ก็ดี</p> <p>วารสารฉบับเก่าที่ยังไม่เย็บรวมเล่ม บางทีก็หาไม่พบ</p> <p>ถ้าเป็นตัวเองจะหาไม่เจอ แต่เมื่อเจ้าหน้าที่มาช่วยจะหาเจอ (วางผิดที่)</p> <p>การจัดเรียงของวิทยานิพนธ์ ค่อนข้างมาก น่าที่จะคิดหาวิธีการจัดชั้นวิทยานิพนธ์ใหม่ เช่น แบ่งตามคณะก่อน แล้วค่อยแบ่งย่อยอีกที</p> <p>วิทยานิพนธ์ ปี 44 ขึ้นชั้นบริการช้ามาก เมื่อค้นพบว่ามีที่คณะ และต้องการใช้ จะต้องวิ่งไปที่คณะที่มี ซึ่งเป็นการผลักรถให้คณะมาก</p>		<p>- ศูนย์โสตฯ รับทราบแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน รับทราบแล้ว</p> <p>- ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ รับทราบแล้ว</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)			
	- อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	<p><u>ทรัพยากรสารสนเทศ :</u></p> <p>คนข้างนอกถ่ายสำเนาวิทยานิพนธ์เป็นเล่ม ๆ กัน เยอะมาก เป็นเรื่องที่น่าตกใจ เป็นห่วงเกี่ยวกับลิขสิทธิ์</p> <p>โปรแกรม Blackboard เป็นโปรแกรมที่ดี ขอให้มีการจัดอบรมดี/บ่อยขึ้นกว่าเดิม</p> <p>หน้าจอแสดงบนเว็บสวยขึ้น</p> <p>การแสดงผลการสืบค้นบนหน้าเว็บ OPAC ไม่เอื้อต่อการใช้งาน ไม่พบหน้าที่คลิก Back กลับ</p> <p>การแสดงผลการสืบค้น หน้าจอคำ ไม่สวย (ค้นจาก OPAC)</p>	<p>(อ) - ประทับใจ Digital Library</p> <p>- เนื่องจากงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์ที่เป็น PDF การ download มีราคาสูง จึงอยากให้หนังสือในสาขานี้ มีความทันสมัยขึ้น</p> <p>(อ) - Web ของสถาบันฯ มี Renew จาก Web และจองออนไลน์ได้</p> <p>(อ) - หน้าที่ Link ไปยังมหาวิทยาลัยอื่น ควรเพิ่ม Link ไปยังสาขาอื่นๆ และเพิ่มข้อความอธิบายสั้นๆ</p>	<p>- สถาบันฯ จัดทำป้ายประกาศแจ้งเรื่องลิขสิทธิ์แล้ว</p> <p>- สถาบันฯ รับไปพิจารณา</p> <p>- Webmaster รับทราบแล้ว</p> <p>- ผอ. แจ้งว่า สถาบันฯ มี Subject Specialist 2 สาขา ขอเชิญใช้บริการได้</p> <p>- ฝ่ายระบบฯ ได้ดำเนินการแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ได้เปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ชุดใหม่จำนวนหนึ่งแล้ว</p> <p>- Webmaster รับทราบแล้ว</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)			
	- อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	ทรัพยากรสารสนเทศ :	<p>(อ) - อยากให้มีตู้คืนหนังสือนอกเวลา</p> <p>(อ) - จากคณะสถาปัตย์ฯ แจ้งว่า การเจาะกระจกไม่ยาก แต่ควรคำนึงถึง location และความปลอดภัยมากกว่า - เสนอว่าทำให้ยืมที่หนึ่งแต่คืนที่ไหนก็ได้</p> <p>(อ) - Web ของมหาวิทยาลัย เช่น ประวัติ มีข้อมูลผิดพลาด เสนอให้ส่งผู้รู้ตรวจสอบ ของสถาบันฯ ก็เช่นกัน</p> <p>(อ) - ชมว่ามีบริการเพิ่มขึ้นมาก ควรทำประชาสัมพันธ์ บริการใหม่ๆ ให้ทราบทั่วกัน</p> <p>(อ) - ควรประชาสัมพันธ์คู่มือ/เอกสาร</p> <p>(อ) - กรณีหนังสือเก่า หนังสือมหาวิทยาลัย ควรเก็บสะสมให้มากที่สุด</p>	<p>- ผอ. แจ้งว่ากำลังพิจารณาว่าจะตั้งไว้บริเวณใด</p> <p>- ผอ. แจ้งความก้าวหน้าว่าจะมี Self Check และ Book Drop</p> <p>- ผอ. แจ้งว่าจะมีโครงการนำร่อง Document Delivery ร่วมกับห้องสมุดคณะบางแห่ง (ประมาณ 10 แห่ง)</p> <p>- ผอ. แจ้งว่า Web ของมหาวิทยาลัยนั้น หากพบ อาจารย์อุบล จะเกริ่นให้ ส่วนหนังสือหายาก จะทำเป็น Digital Type</p> <p>- ผอ. แจ้งว่ามีกลยุทธอยู่แล้ว</p> <p>- ผอ. แจ้งว่าทำอยู่แล้ว ยกตัวอย่าง E-Library</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)			
	- อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	<u>ทรัพยากรสารสนเทศ :</u>	<p>(อ) - ห้องสมุดครุศาสตร์ นิสิตบัณฑิตใช้ห้องสมุดเป็นที่อภิปราย ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยเมลเบิร์น มีป้ายขอขอบคุณศิษย์เก่าที่ให้ความอุปการะต่างๆ รวมทั้งเรื่องการใช้เสียงดัง จะเชิญออก</p> <p>(อ) - เสนอการหารายได้เข้าห้องสมุด บางหน่วยงานหารายได้เลี้ยงตัวเองสบาย ขอให้กำลังใจในการหารายได้เลี้ยงตัวเอง</p> <p>(อ) - หนังสือที่คนยืมไปยังไม่ส่งคืน อยากตรวจสอบข้อมูลว่า ใครยืม</p> <p>(อ) - บริการของศูนย์โสตฯ ให้ยืมภาพยนตร์ออกได้หรือไม่</p> <p>(อ) - อยากให้ศูนย์โสตฯ ประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ โดยเฉพาะเพลง classics เพราะไม่ค่อยทราบ</p> <p>(อ) - ควรมี Web Site เฉพาะสาขาและคำอธิบายสั้นๆ หากอาจารย์สาขาวิชาต่างๆ ช่วยทำให้ และให้สถาบันฯ เผยแพร่ต่อไป จะเป็นประโยชน์มาก</p>	<p>- ผอ. ชี้แจงเรื่อง พันธมิตรห้องสมุด (Friends of Library) อยู่ในกลยุทธ์ของสถาบันฯ ในปีหน้า ที่ทำ คือ การให้บริการวิชาการ</p> <p>- ผอ. ชี้แจงว่า ให้ติดต่อบรรณารักษ์ได้</p> <p>- ผอ. ชี้แจงเรื่อง ลิขสิทธิ์ โดยหลักกฎหมาย Fair Use ไม่น่าจะมีปัญหา</p> <p>- ผอ. รับทราบ</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)			
	- อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	ทรัพยากรสารสนเทศ :	<p>(น) - Web ของ CU Reference Databases ไม่ค่อยถูก เป็นรายชื่อฐาน และตัวเล็ก ควรมีรูปประกอบ</p> <p>(น) - อยากให้ประชาสัมพันธ์ถึงคณะ นิสิตบัณฑิตและคณาจารย์ ยังไม่รู้จัก</p> <p>(น) - ฐานข้อมูลห้องสมุดหาหนังสือไม่พบ เพราะพิมพ์ผิด อยากแจ้งให้ทราบ</p> <p>(น) - วิทยานิพนธ์บริเวณชั้น 1 เรียงตามอักษรชื่อ อยากให้เป็นตัวเลข</p> <p>(น) - หมวดนิทศาสตร์ เสนอเรียงตามประเภทของกฎหมาย ซึ่งของหอสมุดกลางเป็นระบบ Dewey</p> <p>(น) - หนังสือชำรุด/เก่ามาก อยากให้ซ่อม</p> <p>(อ) - หนังสือซ่อม ให้ซ่อมปกหน้า/หลัง จะช่วยชะลอได้บ้าง</p> <p>(อ) - แนะนำวิธีการประชาสัมพันธ์โดยทำการปฐมนิเทศ</p>	<p>- QMR ที่แจ้งหน้าจอบ CU Reference Databases ซึ่งเคยจัดทำภาพประกอบ</p> <p>- ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัยฯ ดำเนินการเรื่องภาพแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัยฯ รับไปพิจารณาและประสานงานกับห้องสมุดคณะ</p> <p>- QMR ที่แจ้งว่าคู่มือที่หน้าแรกของ Web สถาบันฯ ติดต่อ Webmaster</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน รับทราบและพิจารณา</p> <p>- ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่านดำเนินการแล้ว</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)			
	- อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	<p><u>ทรัพยากรสารสนเทศ :</u></p> <p>ที่นั่งอ่าน : เก้าอี้บุบเป็นส่วนใหญ่ ที่นั่งน้อยในช่วงสอบ อาจเพราะมีการจองที่ อยากให้มีที่นั่งเพิ่ม</p>	<p>(อ) - หนังสือทุกเล่มในฐานข้อมูล ให้ลง Table of Content ให้ด้วย จะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกใช้</p> <p>(อ) - มีโปรแกรมช่วยทำเอกสารอ้างอิง เช่น โปรแกรม EndNotes หรือไม่</p> <p>(น) - ที่นั่งในช่วงสอบไม่พอ ที่นั่งเดียวต้งลับตาเกินไป อยากให้มีที่นั่งเดียว</p> <p>(น) - ชั้น 4 มีการจองที่นั่ง เสนอให้เก็บออก</p> <p>(อ) - มีความเห็นเหมือนนิสิต สอบถามเรื่องการพูดคุยกันในห้องสมุด แม้มีห้องสัมมนาก็ยังไม่พอ ควรมีพื้นที่โซนเฉพาะตามที่ ผอ. บอก</p> <p>(อ) - ปัญหาการใช้ Note Book ปลั๊กไฟไม่พอใช้</p>	<p>- ฝ่ายวิเคราะห์ฯ รับทราบและดำเนินการได้บางส่วนแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ชี้แจงแล้ว</p> <p>- ผอ. แจ้งว่าได้ตั้งป้ายประกาศและเดินเก็บอยู่แล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ดำเนินการซ่อมแล้ว</p> <p>- สถาบันฯ ดำเนินการแล้ว</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)			
	- อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	<p><u>ห้องน้ำ :</u></p> <p>บานประตูห้องน้ำมีขนาดบานใหญ่ ห้องน้ำแคบ เมื่อเวลาเปิดจะต้องค้ำเข้าหาตัว ทำให้ออกลำบากมาก และมีกลิ่น(คนใช้เยอะ)</p> <p>ไม่มีกระดาษและสายชำระให้บริการ (ผู้หยอด ถ้ำของหมด ก็เสร็จกัน)</p> <p>มีพัฒนาการจัดการเรื่องการทำ ความ สะอาด จ้างบริษัทข้างนอกมาดูแล ทำให้สะอาดขึ้นเยอะ</p> <p>ชอบที่มีบริการน้ำดื่มและกรวยกระดาษ</p> <p>ควรเป็นแบบโถนั่ง โดยสามารถจะออกแบบให้มีกระดาษรองโถ หรือให้เป็นระบบพลาสติกเลื่อนมารอ</p> <p>ควรมีโถสุขภัณฑ์ทั้งสองแบบ ขึ้นกับผู้ใช้ว่าจะใช้แบบใด เพราะบางคนไม่ยอกรใช้แบบโถนั่ง กลัวสกปรก</p> <p>ตอนนี้ห้องน้ำปรับปรุงดีขึ้นกว่าเมื่อหลายปีก่อน</p>		<p>- สำนักงานเลขานุการ ดำเนินการแล้ว</p> <p>- สำนักงานเลขานุการ รับทราบแล้ว</p>
	- การจัดพื้นที่	บรรยากาศใช้ได้		

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ)			
	- กระบวนการให้บริการ	<p>ควรมีกดงรับคืนหนังสือค่านอกของอาคาร (ที่คณะนิเทศศาสตร์มีแล้ว)</p> <p>ควรมีระบบการแจ้งเตือนการปรับ เช่น ผ่านทาง e-mail เพราะการมาใช้บริการยืมทีละ 10-20 เล่ม และนำไปใช้หลายทีก็ต้องมีการลืมกันบ้าง หรือคืนไม่ครบ จำนวนการยืมและเวลาที่ขยายให้ เหมาะสมดีแล้ว</p> <p>บัตรสมาชิก เมื่อทำบัตรสมาชิกใหม่ ต้องให้มารับด้วยตนเองในอีก 3 วัน จึงเห็นว่าจะใช้เวลาน้อยกว่านี้ และแบบฟอร์มควรให้เลือกรอกว่าให้บริการจัดส่งให้</p> <p>ทำไมต้องมีการต่ออายุบัตรสมาชิกปีต่อปี (อาจารย์แสดงบัตร Chulalinet ให้ดู โดยอาจารย์เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย)</p> <p>บัตรสมาชิกการ์ดชำระ ต้องใช้บัตรชำระราชการ (บัตรกระดาษ) แทนมาโดยตลอด ควรให้มีการใช้บัตรต่างๆ เป็นบัตรเดียวกัน</p> <p>ทำไมต้องตรวจบัตรก่อนเข้าใช้บริการ</p>	<p>(อ) - เสนอเป็นแนวทางให้นิสิตติดต่อบรรณารักษ์ทางเมล จะช่วยเรื่องการจองหนังสือ</p>	<p>- ฝ่ายบริการจ่าย-รับฯ รับทราบแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการจ่าย-รับฯ ดำเนินการแล้ว</p> <p>- ผอ. แนะนำบริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) ในอนาคต และการจองออนไลน์จะคุยกับฝ่ายบริการจ่าย-รับฯ ต่อ</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
2	ความคิดเห็นในด้านต่างๆ (ต่อ) - กระบวนการให้บริการ	- ผู้ใช้บริการ - บุคลากรสถาบันฯ	ผู้ใช้นายชาติ ไม่ส่งเสียงดัง บุคลากรบริเวณทางเข้าหน้าตาไม่ยิ้มแย้ม อยากให้บุคลากรบริเวณทางเข้า หน้าตาอ่อนวัย หน่อย และยิ้มแย้มบ้างพอควร	
3	ข้อเสนอแนะ	<p>การแนะนำ/เสนอรายชื่อนั่งสือให้จัดซื้อ ควรเปิดให้ แนะนำได้โดยตลอด ไม่จำกัดเวลาเฉพาะช่วงที่มีการ ออกร้านของสำนักพิมพ์ และมีการแจ้งผลกลับผู้แนะนำ ทราบด้วย</p> <p>การแก้ไขปัญหาบริการวารสาร ที่หาไม่เคยเจอ ในช่วงสายๆ เช่น ให้เจ้าหน้าที่ช่วยจัดเรียงให้ถูกต้องอีก ครั้งในช่วงสายและบ่าย (ทำเป็นรอบๆ ไป)</p> <p>ห้องน้ำมีกลิ่นแรงมาก (ห้องน้ำชั้นที่จัด Focus Group ณ ชั้น 3 ยังพิสูจน์ได้)</p> <p>การจัดเรียงชั้นวิทยานิพนธ์ควรให้เป็นระบบ มากกว่านี้ เมื่อเป็นชั้นเปิด</p> <p>นำฉบับที่เป็นปีใหม่ขึ้นให้บริการซ้ำ (ไม่ update)</p> <p>การใช้ full text cataloging ที่บ้านเข้ามา</p>		<p>- ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ ดำเนินการแล้ว</p> <p>- ฝ่ายบริการผู้อ่าน ดำเนินการแล้ว</p> <p>- ฝ่ายวิเคราะห์ฯ รับทราบแล้ว</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
3	ข้อเสนอแนะ (ต่อ)	<p>ควรให้นิสิตส่งวิทยานิพนธ์ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้ ใช้ได้จาก Wcb ไม่ต้องมาที่สถาบันฯ</p> <p>เรื่องการออกแบบอาคาร (ใหม่ ถ้ามี) คงต้องจัดระบบ การใช้สอยให้ได้เต็มที่ มีการวางแผนกัน</p> <p>อาจให้มีระบบ Delivery ขอใช้บริการส่งตัวเล่ม เมื่อ สืบค้นจากที่ภาควิชา/บ้าน (ในเรื่องการเก็บค่าบริการยัง ไม่มีความเห็น)</p> <p>อาจารย์เอ่ยถึงไปรษณีย์จุฬาฯ ซึ่งก็ยังมีปัญหา เหมือนกัน (ขอข้ามไป ไม่เหมาะที่จะ focus ในกิจกรรมนี้)</p> <p>อาจให้มีการจ้างเด็กนิสิตที่หอพักมาช่วยงานใน ห้องสมุด</p> <p>ควรทำป้ายแนะนำให้ชัดเจนว่า ชั้นใดมีเอกสาร หมวดใด ทุกชั้น (หน้าลิฟต์ ตัวเล็กไป) อาจทำติดในลิฟต์ ด้วย</p>	<p>(น) – เสนอให้เปิดวันอาทิตย์ด้วย 8.00-18.00 น. วันเสาร์ 8.00-18.00 น. เช่นกัน</p> <p>(อ) – สนับสนุนให้เปิดวันอาทิตย์ แต่เห็นใจบุคลากร เสนอให้ทำงานเป็นผลัด และเพิ่มบุคลากร</p> <p>(อ) – เสนอให้ใช้นิสิตมาเสริม</p>	<p>- สำนักงานเลขานุการ รับทราบแล้ว</p> <p>- สำนักงานเลขานุการ และฝ่ายบริการ ผู้อ่าน รับไว้พิจารณา</p> <p>- ผอ. จะรับไว้พิจารณา ถ้าได้รับ งบประมาณ</p> <p>- ผอ. แจ้งว่ามี Outsource บางส่วนอยู่แล้ว</p> <p>- ผอ. เห็นด้วย เป็นความคิดที่ดี</p>

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
4	ความคิดเห็นจากการชม VCD เรื่อง ห้องสมุด NUS และอื่นๆ ของสิงคโปร์	รับชม VCD	* ไม่ได้ชม VCD เนื่องจากเวลามีจำกัด *	
		<p><u>เครื่องยืม-คืน :</u></p> <p>ดี แต่ถ้าพบปัญหาที่อาจารย์นำมาคืนเป็นเวลานานแล้ว (4-5 เดือน) เมื่อมาติดต่อยืมครั้งใหม่ ถูกเจ้าหน้าที่ทวง ซึ่งเมื่อเช็คแล้วปรากฏว่าคืนแล้ว แต่ยังไม่ได้เปลี่ยนข้อมูลในระบบกันเอง (เจ้าหน้าที่อาจลืมรูดคืน) ก็คงจะมีปัญหาเกิดขึ้น น่าจะมีการพิมพ์ใบรับคืนไว้เป็นหลักฐานว่าคืนแล้ว</p> <p><u>สถานที่ :</u></p> <p>คูหาหรรณี สถาบันฯ อาจมีการปรับปรุงให้นำดึงดูดใจขึ้น เพราะเป็นสถานที่หน่วยงานรัฐที่ให้บริการประชาชน</p> <p><u>Wireless LAN :</u></p> <p>สถาบันฯ มีอยู่แล้ว</p> <p><u>หอศิลป์ :</u></p> <p>อาจนำเอาผลงานแสดงตามผนัง เช่น ผลงานของนิสิตก็ได้ ซึ่งที่อื่นทำกันแล้ว</p>		

ลำดับที่	เรื่อง	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของอาจารย์ (อ) และนิสิต (น) ณ วันที่ 19 กันยายน 2548	การตอบสนอง ของสถาบันวิทยบริการ
4	ความคิดเห็นจากการชม VCD เรื่อง ห้องสมุด NUS และอื่นๆ ของสิงคโปร์ (ต่อ)	<p>คาเฟ่ :</p> <p>ที่มีอยู่แล้วอาจทำให้สมบูรณ์ขึ้น</p> <p>อาจจัดมุมที่ใช้ฟังเพลง ทำกิจกรรมที่ผ่อนคลาย</p> <p>ทำการบ้าน (หลีกเลี่ยงไม่ได้) แยกสถานที่ให้เลย เพื่อ</p> <p>ไม่ให้รบกวนผู้อื่น</p> <p>อาจให้มีการพิจารณาผ่อนปรนเรื่องน้ำเปล่าหรือ</p> <p>อาหารเบาๆ นำเข้าห้องสมุด</p> <p>อาจจัดมุมให้มากขึ้น อาจมีตู้ขายอัตโนมัติตามชั้นพัก</p> <p>บันได (แต่นั้นคือต้องระวังเรื่องกลิ่นห้องน้ำด้วย)</p>		- สำนักงานเลขานุการ รับทราบแล้ว

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จัดทำโดย
นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง
นางเบญญา รุ่งเรืองศิลป์
นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา
พฤศจิกายน 2548

สรุปสาระจากการอภิปราย เรื่อง “การสร้างความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ”
โครงการ “การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

สำนักงานประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ จัดการอภิปรายเรื่อง “การสร้างความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ” โดย ดร. มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต และรองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 24 กุมภาพันธ์ 2548 เวลา 9.00-12.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 7 สถาบันวิทยบริการโดยสรุปสาระได้ ดังนี้

วิทยากรนำการอภิปรายโดย ดร. มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ : สิ่งที่ห้องสมุดต้องทำเพื่อคุณภาพประการหนึ่ง คือ ต้องมีการประเมิน ปรับปรุง และทบทวนการทำงาน รวมถึงมีการทำ Benchmarking เพื่อใช้เป็นเครื่องมือร่วมกันพัฒนา ไม่ใช่เป็นการแข่งขัน

ผู้มีส่วนร่วมในการบริการที่มีคุณภาพ คือ ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ผู้บริหารห้องสมุด และผู้บริหารมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึง LLL Model ได้แก่ Living, Learning, Learning Library ว่าเป็นแนวคิดสำหรับห้องสมุดในวันนี้และวันพรุ่งนี้ ดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประเด็น	องค์ประกอบ	วิธีทางนำสู่การปฏิบัติ
Living Library ห้องสมุดมีชีวิต	<ul style="list-style-type: none"> - ความมีชีวิตชีวาของบุคลากร - มีความเคลื่อนไหว/พัฒนาด้วย IT - สภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ที่สบายคล้ายบ้าน - บรรยากาศกึ่งวิชาการกึ่งบันเทิง (edu-tainment) 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาบุคลากร - ใช้ IT - พัฒนาอาคารสถานที่ - สร้างบรรยากาศกึ่งวิชาการกึ่งบันเทิง
Leaning Library โน้มตัวไปหาผู้ใช้	<ul style="list-style-type: none"> - มีจิตใจให้บริการ - บริการตามความต้องการและเหมาะสมของผู้ใช้ - บริการเชิงรุก - สร้างพันธมิตร 	<ul style="list-style-type: none"> - จิตใจให้บริการ - ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง - จัดบริการเชิงรุก - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพันธมิตร
Learning Library องค์กรแห่งการเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้หลักการบริหารแบบ Learning Organization - เป็นแหล่งความรู้ - บุคลากรใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน บริการและพัฒนางาน - เป็นแหล่งบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นองค์กรการเรียนรู้ - เป็นแหล่งความรู้ - บุคลากรมีความรู้ความสามารถ - เน้นบริการเพื่อการวิจัย

อีกประเด็นที่กล่าวถึง คือ การพัฒนาการทำงานด้วยการวิจัยและพัฒนา โดยเน้นที่ผู้ใช้ เน้นบริการและผลผลิต และกล่าวถึงการควบคุมกลยุทธ์ให้บรรลุความสำเร็จด้วยตัวบ่งชี้ คือ ควบคุมด้วยผลลัพธ์จากผู้ใช้บริการ

วิทยากรนำการอภิปรายโดย รองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง : กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยน คือ สภาพสังคม (ที่เป็น Knowledge-based และ ความต้องการของผู้ใช้) และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารข้อมูล

ห้องสมุดต้องลดข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคขัดขวางผู้ใช้และเสริมจุดแข็งของห้องสมุดให้เด่นชัดขึ้น ปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจซึ่งเป็นจุดแข็ง คือ

- ในด้านของคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ ต้องทราบความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่มและตอบสนองความต้องการนั้น รวมถึงมีทรัพยากรและบริการที่แตกต่าง และต้องสำรวจ alternative distribution channels

- ในเรื่องของบุคลากรและบริการของห้องสมุด จะต้องมีการมีจิตวิทยาในการให้บริการ

- ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ทางด้านกายภาพ - ต้องนำใช้ ไม่อึดอัด

ทางด้านvirtual - ขยายขอบเขตการให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารข้อมูล

ปัจจัยที่เป็นจุดอ่อนที่ไม่สร้างความพึงพอใจ คือ ขั้นตอนหรือกระบวนการที่มากเกินไป

New paradigm of library services - excellent product

- excellent delivery system (ส่งข้อมูลถึงผู้ใช้ได้อย่างสะดวก กว้างขวาง)

- excellent mindset คือ ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติในเชิงบวก/แนวรุก

ทั้งนี้ เอกสารประกอบสามารถดูเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ระบบประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ที่

<<http://www.car.chula.ac.th/qa-web/Documents/ServiceSatisfaction.pdf>> และ <<http://www.car.chula.ac.th/qa-web/Documents/QualitySatisfaction.pdf>>

โดย

นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง

มีนาคม 2548

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปการบรรยาย เรื่อง “เทคนิคการใช้ LibQUAL, Benchmarking และ Best Practice
เพื่อพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

โครงการ “การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

ในการบรรยายนี้ ขอสรุปเพียงประเด็นหนึ่งที่ ดร. มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ กล่าวถึง คือ LibQUAL+™ กับคุณภาพของห้องสมุด วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2548 เวลา 13.00-16.00 น. ดังนี้

กระบวนทัศน์ใหม่ในการพัฒนาคุณภาพในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

- แนวคิด คือ “ผู้ใช้ คือ หัวใจ ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง” (Customer-centered)
- การปรับกระบวนทัศน์จากวิธีการเชิงปริมาณ ไปสู่วิธีการเชิงคุณภาพ โดยทั่วไป “ความเป็นมาตรฐาน” หมายถึง ข้อกำหนดขั้นต่ำ (minimum achievement) ไม่ใช่คุณภาพ
- มีการประยุกต์ใช้ระบบ หรือ ทฤษฎีทางธุรกิจและอุตสาหกรรมในการควบคุมและพัฒนาคุณภาพห้องสมุด

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย

1. องค์กรประกันคุณภาพ : กำหนดปัจจัยหลักและปัจจัยย่อย ที่ต้องได้รับการดูแลเพื่อให้ได้ผลผลิตคุณภาพ
2. ตัวบ่งชี้ : กำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมิน ซึ่งอาจเป็นการประเมิน input, process, output/outcome
3. เกณฑ์ : มีข้อกำหนดกำกับแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อใช้ตัดสินคุณภาพ
4. PDCA : มีขั้นตอน วิธีการ และผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามแผน ตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา

ในอดีตผู้กำหนดคุณภาพของห้องสมุด คือ ห้องสมุด และ สถาบันอุดมศึกษา แต่สำหรับปัจจุบันและอนาคต ผู้กำหนด คือ ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา และ stakeholder ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ผู้ให้งบประมาณ บุคลากรห้องสมุด

ประเด็น LibQUAL+™ กับ ดัชนีคุณภาพของห้องสมุด ได้กล่าวถึง LibQUAL+™ ว่าประยุกต์มาจาก เครื่องมือวัดคุณภาพ ชื่อ SERVQUAL โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M ได้เสนอเครื่องมือนี้ และเริ่มนำเข้ามาใช้กับห้องสมุดในปี ค.ศ. 1999 ด้วยการกำหนดคุณภาพของห้องสมุดเป็น 5 มิติ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จนถึงปี ค.ศ. 2003 ในด้านคุณภาพของบริการ ได้ปรับเหลือ 3 มิติ ได้แก่ มิติของความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และการควบคุมสารสนเทศ

การนำ LibQUAL+™ มาใช้จะให้คำตอบในเรื่อง

- คุณภาพของห้องสมุด มีมิติหรือปัจจัยใดบ้าง โดยเฉพาะคุณภาพของบริการ
- ระดับและลำดับความสำคัญของคุณภาพแต่ละมิติ จากมุมมองของผู้ใช้บริการ
- นำมาใช้เป็นดัชนีคุณภาพของห้องสมุด
- ใช้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่น

ผู้สนใจสามารถทบทวนรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากเอกสาร ที่เว็บไซต์ประกันคุณภาพสถาบัน
วิทยบริการ <<http://www.car.chula.ac.th/qa-web/Documents/LibQual.pdf>>



โดย
นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง
มีนาคม 2548

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปการอบรมเชิงปฏิบัติการ

เรื่อง "Benchmarking และ Best Practices สำหรับการให้บริการของห้องสมุดอุดมศึกษา"

โครงการ "การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย"

สำนักงานประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง "Benchmarking และ Best Practices สำหรับการให้บริการของห้องสมุดอุดมศึกษา" เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2548 เวลา 09.00-16.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้นล่าง โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประเสริฐ อัครประดมพงศ์ ผู้ช่วยอธิการบดี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพรัไพ เปรมสมิทธิ์ ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ เป็นวิทยากร ซึ่งมีเอกสารประกอบ ที่เว็บไซต์ประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ <<http://www.car.chula.ac.th/qa-web/Documents/benchmarking.pdf>> เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบถึงวิธีการในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพเพื่อให้สามารถก้าวสู่ความเป็นเลิศได้ต่อไป โดยมีใจความสรุปได้ดังนี้

Benchmarking คือ วิธีการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีการปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเอง เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจ วิธีนี้ได้รับการยอมรับว่าเป็นมาตรฐานในการวัดสิ่งที่เป็นเลิศ (standard of excellence) ในกิจการหนึ่งๆ จึงสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรได้ โดยจะช่วยตอบคำถามว่า ขณะนี้เรากำลังอยู่ที่จุดไหน ใครเป็นที่หนึ่งในจุดที่เราอยู่ เขาทำให้เป็นที่หนึ่งได้อย่างไร และเราจะทำอย่างไรให้ดีกว่าเขา วัดดูประสงค์ของการทำ Benchmarking เพื่อค้นหาผู้ที่ปฏิบัติได้ดีที่สุด หรือ Best Practices

Best Practices คือ วิธีปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือ ทำให้องค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

Benchmarking แบ่งตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

- Performance Benchmarking เปรียบเทียบผลของการปฏิบัติงานหรือตัวชี้วัดของกลุ่มเปรียบเทียบ เพื่อดูความสามารถในการปฏิบัติของกิจกรรม หรือผลลัพธ์การทำงานของกระบวนการต่างๆ
- Process Benchmarking เปรียบเทียบกระบวนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มเปรียบเทียบ
- Product Benchmarking เปรียบเทียบลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ระหว่างผลิตภัณฑ์ของกลุ่มเปรียบเทียบ

- Strategy Benchmarking เปรียบเทียบกลยุทธ์ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในด้านการวางกลยุทธ์

Benchmarking แบ่งตามผู้ที่เราไปเปรียบเทียบกับ ได้ดังนี้

- Internal Benchmarking เปรียบเทียบตัววัดหรือความสามารถในการปฏิบัติงานกับผู้ที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกันหรือภายใต้กลุ่มบริษัทเครือเดียวกัน
- Competitive Benchmarking เปรียบเทียบกับผู้ที่เป็นคู่แข่งโดยตรง
- Industry Benchmarking เปรียบเทียบกับผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันที่มีผู้ที่เป็นคู่แข่งโดยตรง
- Generic Benchmarking เปรียบเทียบกับผู้ที่มีความเป็นเลิศในกระบวนการ

Benchmarking สามารถทำได้ทั้งแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว

จะพบว่า Benchmarking สามารถนำมาใช้กับการประกันคุณภาพของห้องสมุดได้โดยอาจทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ระดับชาติ หรือกับห้องสมุดอื่น เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศต่อไป

โดย

นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง

มิถุนายน 2548

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปประเด็นการศึกษาฐานห้องสมุดที่น่าสนใจ ประจำปีงบประมาณ 2549

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้วางแผนและดำเนินการอย่างต่อเนื่องที่จะให้บุคลากร ได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ จากห้องสมุดซึ่งมีการบริหารจัดการที่สามารถสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ โดยได้นำบุคลากรไปศึกษาฐานห้องสมุดต่างๆ เพื่อให้เห็นสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ การออกแบบ เทคโนโลยีที่ใช้ และความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองของห้องสมุดนั้นๆ โดยในปีงบประมาณ 2549 บุคลากรทุกระดับของสถาบันวิทยบริการ พร้อมทั้งบุคลากรห้องสมุดคณะ/สถาบัน ในเครือข่ายจุฬาลิเน็ด ได้มีโอกาสเยี่ยมชมหน่วยงานที่มีความโดดเด่นด้าน “ห้องสมุดมีชีวิต” จำนวน 3 แห่ง ดังนี้


1. ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (Thailand Creative & Design Center - TCDC) วันที่ 24 สิงหาคม 2549 เวลา 10.30-12.00 น. ดำเนินการโดย คณะกรรมการประสานงานระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัย
2. อุทยานการเรียนรู้ (TK Park) วันที่ 24 สิงหาคม 2549 เวลา 13.30-15.00 น. ดำเนินการโดย คณะกรรมการประสานงานระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ สำนักงานประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ได้เคยจัดศึกษาฐานที่ TK Park แล้วพร้อมกับห้องสมุดมารวย เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2548 และ 30 พฤษภาคม 2548 (รวม 2 รอบ)
3. ศูนย์การเรียนรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Kasetsart University Learning Center - KULC) วันที่ 15 กันยายน 2549 เวลา 9.00-12.00 น. ดำเนินการโดย สำนักงานประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ภายใต้โครงการ “การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

จากการเยี่ยมชมหน่วยงานทั้ง 3 แห่ง พบว่า โดยรวมแล้วห้องสมุดทั้ง 3 แห่งมีความคล้ายคลึงกันในเรื่องการจัดสถานที่ คือ จัดได้ได้สวยงาม ในรูปแบบที่เป็น Living Library ทำให้นำเข้าไปใช้บริการ ทั้งการจัดสถานที่ รูปแบบเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ การแบ่งพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และการใช้งานของแต่ละแห่ง โดยที่ทุกแห่งมีพื้นที่สำหรับโรงนิทรรศการ บริการอินเทอร์เน็ต มุมพักผ่อน เครื่องยืมคืนด้วยตนเอง ห้องฝากของ มุมสื่อผสม บริการด้านบัณฑิตศึกษา บริการโสตทัศนวัสดุ มุมภาษา มินิเธียเตอร์ ห้องฝึกอบรม พื้นที่นั่งอ่าน และมุมสำหรับผู้ต้องการความเงียบ นอกจากนี้ยังมีรายละเอียดปลีกย่อยที่แตกต่างกันระหว่างทั้ง 3 หน่วยงาน ได้แก่

- ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) มีความแตกต่างกับห้องสมุดอีก 2 แห่ง คือ ทรัพยากรของ TCDC เน้นทางเอกสารสิ่งพิมพ์และการจัดแสดงตัวอย่างวัสดุทางด้านการออกแบบเท่านั้น
- อุทยานการเรียนรู้ (TK Park) เน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกวัย โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน จึงมีบริเวณสำหรับให้เยาวชนแสดงออกอย่างอิสระ เช่น Open Square (ลานสานฝัน) มีห้องเด็กสำหรับเด็กๆ ได้มีอิสระในการนั่งอ่านหนังสือ มี IT Workshop สำหรับผู้สนใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ Music Library สำหรับผู้สนใจและรักเสียงเพลง โดยเฉพาะ
- ศูนย์การเรียนรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (KULC) เน้นการเรียนรู้รูปแบบใหม่ ที่ทันสมัยทางการเกษตร จึงมีศูนย์ความรู้ด้านการเกษตร (AGKC) ศูนย์สารสนเทศทางการเกษตรแห่งชาติ (TNAC) ศูนย์สารสนเทศทางกระบวนานาชาติ (IBIC) เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการเรียนรู้และการดำเนินงานของสำนักหอสมุด เพื่อพัฒนาเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เป็น “ประตูสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการและวิจัย”

จากการเยี่ยมชม ดังภาพประกอบที่เว็บระบบประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ <http://www.car.chula.ac.th/qa-web/ActivityPictures/060915-KU.htm> บุคลากรสถาบันวิทยบริการ จำนวนหนึ่งมีความเห็นว่า การจัดพื้นที่ดังกล่าวทำให้ห้องสมุดมีภาพลักษณ์ที่น่าเข้าใช้ ไม่เคร่งเครียด ซึ่งหากเป็นการออกแบบใหม่ตามพื้นที่มีและมีงบประมาณสนับสนุน จะสามารถทำได้สวยงาม แต่หากเป็นห้องสมุดที่มีอยู่เดิมและจะทำการปรับปรุงให้เป็น Living Library น่าจะทำได้ระดับหนึ่ง เพราะมีข้อจำกัดด้านพื้นที่เดิมและอายุการใช้งานของอาคารห้องสมุดนั้นๆ แต่อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคภายในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ โดยหากมหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณตามแผนงานของสถาบันวิทยบริการ ย่อมจะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการแก้ไขสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการได้ร้องเรียนตลอดมา รวมทั้งการจัดรูปแบบใหม่ๆ บางส่วนที่ทำได้ ควรจะเป็นประเด็นที่นำมาพิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบันวิทยบริการด้วย

โดย
นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง
พฤศจิกายน 2549



ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง หรือกรอก
ความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- () นิสิตระดับปริญญาตรี
() นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
() อาจารย์

คณะ/สถาบันวิทยาลัย ที่สังกัด _____

การใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

- () ไม่เคยใช้บริการ เพราะ _____
หากท่านไม่เคยใช้บริการ โปรดตอบถึงข้อนี้และส่งคืนแบบสอบถาม ด้วยความขอบคุณยิ่ง
() ปัจจุบันใช้บริการอยู่ โดยใช้บริการดังนี้
() 1. เข้าใช้บริการและสถานที่ ณ สถาบันวิทยบริการ
() 2. เข้าใช้บริการทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ : www.car.chula.ac.th
() 3. เข้าใช้บริการทั้งรูปแบบที่ 1 และ 2

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยบริการ (โดยประมาณ)

- () ทุกวัน () เดือนละครั้ง
() สัปดาห์ละ 2 ครั้ง () ไม่แน่นอน
() สัปดาห์ละครั้ง () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

วัตถุประสงค์ในการใช้สถาบันวิทยบริการคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ
() เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย
() เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog)
() เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าและวิจัย (CU Reference Databases)
() เพื่อให้เอกสารฉบับเต็มในรูปแบบ e-book
() ใช้บริการอินเทอร์เน็ต (CU Cyber Zone)/Wireless LAN
() ใช้บริการโทรศัพท์คนวิสดู โทรศัพท์อนุปรกรณ์ สื่อโทรทัศน์ สื่อการศึกษา
() ใช้เป็นสถานที่ทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย
() ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน
() อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง หรือกรอก
ความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- () นิสิตระดับปริญญาตรี
() นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
() อาจารย์

คณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ที่สังกัด _____

การใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

- () ไม่เคยใช้บริการ เพราะ _____
หากท่านไม่เคยใช้บริการ โปรดตอบถึงข้อนี้และส่งคืนแบบสอบถาม ด้วยความขอบคุณยิ่ง
() ปัจจุบันใช้บริการอยู่ โดยใช้บริการดังนี้
() 1. เข้าใช้บริการและสถานที่ ณ สถาบันวิทยบริการ
() 2. เข้าใช้บริการทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ : www.car.chula.ac.th
() 3. เข้าใช้บริการทั้งรูปแบบที่ 1 และ 2

4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยบริการ (โดยประมาณ)

- () ทุกวัน () เดือนละครั้ง
() สัปดาห์ละ 2 ครั้ง () ไม่แน่นอน
() สัปดาห์ละครั้ง () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

5. วัตถุประสงค์ในการใช้สถาบันวิทยบริการคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ
() เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย
() เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog)
() เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าและวิจัย (CU Reference Databases)
() เพื่อให้เอกสารฉบับเต็มในรูปแบบ e-book
() ใช้บริการอินเทอร์เน็ต (CU Cyber Zone)/Wireless LAN
() ใช้บริการโสตทัศนวัสดุ โสตทัศนอุปกรณ์ สื่อโสตทัศน สื่อการศึกษา
() ใช้เป็นสถานที่ทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย
() ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน
() อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิทยบริการ

โปรดแสดงความคิดเห็น โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ทรัพยากรสารสนเทศ					
1.หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์ - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
2.หนังสือในสาขามนุษยศาสตร์ - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
3.หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
4.หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
5.วารสารในสาขาสังคมศาสตร์ - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
6.วารสารในสาขามนุษยศาสตร์ - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
7.วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8.วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
9.ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาสังคมศาสตร์ - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
10.ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขามนุษยศาสตร์ - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
11.ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
12.ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
13. หนังสือพิมพ์ภาษาไทย - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
14. หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
15. สื่อโสตทัศนฯ เช่น วีดิทัศน์ Multimedia Cable T.V. เทปบันทึกเสียง เป็นต้น - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย					
16. สื่อทัศนูปกรณ์ - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย - ใช้งานได้ดี					
17. เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ (www.car.chula.ac.th) - เนื้อหาเป็นประโยชน์ - เข้าถึงได้ง่าย - ความทันสมัย					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
18.ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) - ความถูกต้อง - ความทันสมัย					
19.คอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด(OPAC) - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย - ใช้งานได้ดี					
20. คอมพิวเตอร์ให้บริการ Internet (CU Cyber Zone) - จำนวนเพียงพอ - ความทันสมัย - ใช้งานได้ดี					
ประเภทของการบริการ (กรุณาตอบเฉพาะบริการที่ท่านเคยใช้เท่านั้น) ชั้น 1					
1. บริการยืม-คืนหนังสือ					
2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด					
3. บริการหนังสือสำรองสำหรับรายวิชาของผู้สอน					
4. บริการหนังสือจอง					
5. บริการวิทยานิพนธ์					
6. บริการหนังสืออ้างอิง					
7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
8. บริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด : OPAC					
9. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์อื่นๆ					
10. บริการรวบรวมบรรณานุกรม					
11. บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ					
12. บริการ Wireless LAN Card					
13. บริการรับฝากของ					
ชั้น 2					
14. บริการวารสารปีปัจจุบัน					
15. บริการวารสารล่วงเวลา					
16. บริการหนังสือพิมพ์/กฤตภาค/จุลสาร					
17. บริการอินเทอร์เน็ต (CU Cyber Zone)					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ชั้น 3					
18. บริการสื่อโสตทัศนฯ เช่น เทปบันทึกเสียง เป็นต้น					
19. บริการผลิตสื่อการศึกษา เช่น สื่อกราฟิก เป็นต้น					
20. บริการโสตทัศนอุปกรณ์ เช่น เครื่องฉายภาพ เป็นต้น					
21. บริการ Sound Lab					
22. บริการ Digital Music Library					
ชั้น 4					
23. บริการห้องอ่านมนุษยศาสตร์					
24. บริการห้องอ่านวิทยาศาสตร์					
ชั้น 5					
25. บริการห้องอ่านสังคมศาสตร์ (300)					
26. บริการห้องอ่านสังคมศาสตร์ (900)					
27. บริการของศูนย์สารสนเทศนานาชาติ					
ชั้น 6					
28. บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย					
29. บริการหนังสือหายาก / สิ่งพิมพ์จุฬาฯ					
ชั้น 7					
30. กิจกรรมของหอศิลปวิทยนิทรรศน์					
บริการอื่นๆ					
31. บริการถ่ายเอกสาร					
32. บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN)					
33. บริการ E-Learning : Blackboard					
34. บริการเครือข่ายการเรียนรู้ทางไกล : CU-GDLN					
35. บริการห้องประชุม โปรดระบุที่ตั้ง					
36. บริการห้องฝึกอบรม โปรดระบุที่ตั้ง					
37. บริการห้องสัมมนากลุ่ม โปรดระบุที่ตั้ง					
38. บริการอื่นๆ โปรดระบุ					
39. บริการอื่นๆ โปรดระบุ					
40. บริการอื่นๆ โปรดระบุ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ช่วงเวลาเปิด - ปิด ของสถาบันฯ สอดคล้องกับความต้องการ					
2. การจัดพื้นที่ภายในอาคารมีความเป็นสัดส่วนเหมาะสม					
3. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					
4. การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม					
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม					
6. การจัดวางตู้หนังสือและครุภัณฑ์ต่างๆ เหมาะสมและสะดวกในการใช้งาน					
7. จำนวนจุดเชื่อมต่อ Wireless LAN มีความพอเพียง					
8. จำนวนที่นั่งอ่านมีความพอเพียง					
9. จุดบริการน้ำดื่มมีความพอเพียงและเหมาะสม					
10. ห้องน้ำมีความพอเพียงและสะอาด					
11. พื้นที่บริการถ่ายเอกสารมีความพอเพียง					
12. มุมกาแฟและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม					
13. ระบบรักษาความปลอดภัยดี เช่น มีการเตรียมความพร้อมในด้านอัคคีภัย เป็นต้น					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถาบันวิทยบริการ

3.1 ทรัพยากรสารสนเทศ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 การบริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 คุณภาพบริการ.....

3.4 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....

3.5 อื่นๆ.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

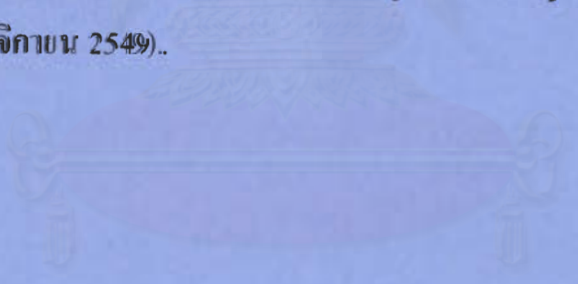


ภาคผนวก ง

LibQUAL+TM

ที่มา: “LibQUAL+(TM).” Available from: <http://www.libqual.org>.

(15 พฤศจิกายน 2549)..



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

17) A getaway for study, learning, or research	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
18) Willingness to help users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
19) Making information easily accessible for independent use	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
20) Print and/or electronic journal collections I require for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
21) Community space for group learning and group study	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
22) Dependability in handling users' service problems	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

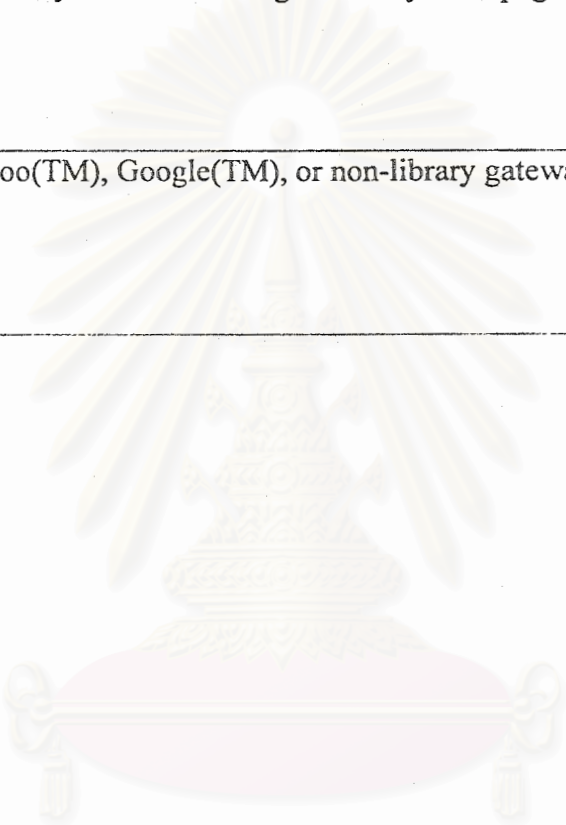
Please indicate the degree to which you agree with the following statements:

23) The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 <i>Strongly Disagree</i> <i>Strongly Agree</i>
24) The library aids my advancement in my academic discipline.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 <i>Strongly Disagree</i> <i>Strongly Agree</i>
25) The library enables me to be more efficient in my academic pursuits.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 <i>Strongly Disagree</i> <i>Strongly Agree</i>
26) The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 <i>Strongly Disagree</i> <i>Strongly Agree</i>
27) The library provides me with the information skills I need in my work or study.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 <i>Strongly Disagree</i> <i>Strongly Agree</i>
28) In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 <i>Strongly Disagree</i> <i>Strongly Agree</i>
29) In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 <i>Strongly Disagree</i> <i>Strongly Agree</i>
30) How would you rate the overall quality of the service provided by the library?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 <i>Extremely Poor</i> <i>Extremely Good</i>

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Please indicate your library usage patterns:

31) How often do you use resources on library premises?	<input type="checkbox"/> Daily <input type="checkbox"/> Weekly <input type="checkbox"/> Monthly <input type="checkbox"/> Quarterly <input type="checkbox"/> Never
32) How often do you access library resources through a library Web page?	<input type="checkbox"/> Daily <input type="checkbox"/> Weekly <input type="checkbox"/> Monthly <input type="checkbox"/> Quarterly <input type="checkbox"/> Never
33) How often do you use Yahoo(TM), Google(TM), or non-library gateways for information?	<input type="checkbox"/> Daily <input type="checkbox"/> Weekly <input type="checkbox"/> Monthly <input type="checkbox"/> Quarterly <input type="checkbox"/> Never



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

