

ความพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ 2563

ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานวิทยทรัพยากร

สิงหาคม 2563

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวิธีการที่ช่วยให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรเพียงไร อีกทั้งยังสามารถนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์กรได้อีกด้วย

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ อีกหลากหลายเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยให้สำนักงานฯ สามารถจัดเตรียมบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และช่วยให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการของสำนักงานฯ ด้วย

ดังนั้น สำนักงานวิทยทรัพยากรจึงจัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักงานฯ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการนำเอาระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล (ISO 9001) มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ “สร้างความเข้มแข็งภายใน” ด้านการพัฒนาศักยภาพเชิงกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ และเพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รายงานผลการสำรวจเรื่อง “ความพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ฉบับนี้ ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร สามารถสนองตอบความความพอใจและการใช้งานของผู้รับบริการทุกกลุ่มและเป็นข้อมูลสำหรับการอ้างอิงในเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไป

ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิงหาคม 2563

## สารบัญ

	หน้า
บทนำ	4
หลักการและเหตุผล	4
วิธีการดำเนินการ	6
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	8
ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	22
สรุปและอภิปรายผล	23
ภาคผนวก : แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์	31

## หลักการและเหตุผล

สำนักงานวิทยทรัพยากร เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ บริการพื้นที่นั่งอ่าน และบริการอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการรู้สารสนเทศของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยนอกจากให้บริการแก่ประชาคมของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อันประกอบไปด้วย อาจารย์ นักวิจัย นิสิต บุคลากร ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แล้ว ยังให้บริการแก่บุคคลภายนอกอีกด้วย

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สำนักงานวิทยทรัพยากรจัดกระทำขึ้นเป็นประจำเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานฯ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้มี เป็นไปตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล (ISO 9001) อันเป็นการรองรับยุทธศาสตร์ “สร้างความเข้มแข็งภายใน” ด้านการพัฒนาศักยภาพเชิงกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ ดังนั้นการศึกษาผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ สำนักงานวิทยทรัพยากร จึงได้มีการปรับปรุงแบบการการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มเติมมากขึ้น โดยดำเนินการศึกษาครอบคลุมประเด็น ความพอใจของผู้รับบริการและทราบบริการและทรัพยากรที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## คำถามการศึกษา

1. ผู้รับบริการมีความพอใจในการจัดบริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์ในระดับใด
2. ผู้รับบริการมีความพอใจการจัดบริการในแต่ละด้านในระดับใด
3. ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจและการใช้บริการแต่ละด้านอย่างไร
4. บริการแต่ละด้านมีผู้รับบริการประเภทใดใช้ และประเภทใดไม่เคยใช้
5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่ควรนำไปพัฒนามีประเด็นใดบ้าง

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพอใจและการใช้บริการของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการ ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงต่อการใช้บริการของผู้รับบริการให้สามารถสนับสนุนการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่างวันที่ 22 มิถุนายน – 10 กรกฎาคม 2563

### เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้ทั้งแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถามออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดระหว่างวันที่ 22 มิถุนายน – 10 กรกฎาคม 2563 จำนวน 553 ราย
2. แจกแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ โดยกระจายในพื้นที่ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และแบบ Snow ball ไปยังผู้รับบริการอื่นๆ และพื้นที่ภายนอกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. แจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร ได้แก่ Facebook: ChulaLibrary เว็บไซต์: [www.car.chula.ac.th](http://www.car.chula.ac.th) และ Instagram: chulalibrary
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนมาเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

### คณะทำงานสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีดังนี้

- |   |                      |
|---|----------------------|
| 1. ผู้อำนวยการฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ<br>(นางสาวสายฝน เต่าแก้ว)      | หัวหน้าคณะทำงาน      |
| 2. หัวหน้ากลุ่มภารกิจงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ<br>(นายธนัช บุญจันทร์) | คณะทำงาน             |
| 3. กนกกร กมลเพชร  | คณะทำงานและเลขานุการ |

## วิธีการดำเนินการ

### การวางแผน

การศึกษาผู้รับบริการเรื่อง “ความพอใจของผู้รับบริการสำนักงานวิทยทรัพยากร” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดำเนินการโดย ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานวิทยทรัพยากร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพอใจและการใช้บริการของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ2) เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความเป็นจริงต่อการใช้บริการของผู้รับบริการให้สามารถสนับสนุนการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

### การวางแผน

1. ผู้อำนวยการฝ่ายจัดการสารสนเทศกำหนดเป้าหมาย แนวทาง และวัตถุประสงค์ ให้กับคณะ
2. คณะทำงานปรึกษาหารือเพื่อกำหนดระยะเวลา กลุ่มประชากร ขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและวิธีการดำเนินงาน

### การจัดดำเนินการ

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย  
การศึกษา ความพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้ทั้งแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถามออนไลน์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการห้องสมุด ระหว่างวันที่ 22 มิถุนายน – 10 กรกฎาคม 2563 ได้รับแบบสอบถามทั้งสิ้น 553 ชุด
2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  - 2.1 ศึกษาเอกสารจาก วารสาร บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผลการสำรวจในครั้งที่ผ่านมา เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม
  - 2.2 ออกแบบแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง โดยพัฒนาจากการสำรวจในครั้งที่ผ่านมา โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่
    - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ สถานภาพ สังกัด คณะ หน่วยงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบหาคำร้อยละ และแจกแจงความถี่

- ตอนที่ 2 ความพอใจของผู้รับบริการ มีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 6 ประเด็นหลัก คือ ความพอใจ การให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้
  - ด้านความพอใจในภาพรวม ใช้ลักษณะของแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และความควรปรับปรุง โดยนำข้อมูลมาหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
  - ด้านการให้บริการ ใช้ลักษณะของแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด โดยนำข้อมูลมาหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
  - ด้านการใช้บริการในแต่ละด้านคำนวณโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
  - ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบคำถามแสดงความคิดเห็น แล้วนำมาวิเคราะห์เนื้อหาจำแนกเป็นประเด็น ได้แก่ การให้บริการโดยภาพรวม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่อที่ประชุมผู้บริการเพื่อขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2.4 แก้ไขปรับปรุงและพัฒนาแบบสอบถามตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จาก 2.3

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูความเที่ยงตรงของเนื้อหา

### 3. เก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดระหว่างวันที่ 22 มิถุนายน – 10 กรกฎาคม 2563 จำนวน 553 ราย โดยแจกแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ โดยกระจายในพื้นที่ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และแบบ Snow ball ไปยังผู้รับบริการอื่นๆ และพื้นที่ภายนอกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับแบบสอบถามออนไลน์แจกแบบสอบถามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร ได้แก่ Facebook: ChulaLibrary เว็บไซต์: [www.car.chula.ac.th](http://www.car.chula.ac.th) และ Instragram: chulalibrary

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์และวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้ ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (SPSS for Windows)

5. สรุปผลการวิจัย รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

6. จัดทำรายงานเพื่อเสนอผลและข้อมูลการประเมินความพอใจของสำนักงานวิทยทรัพยากร

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้ทั้งแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถามออนไลน์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่างวันที่ 22 มิถุนายน – 10 กรกฎาคม 256- สำหรับผลการศึกษาผู้รับบริการเรื่อง “ความพอใจของผู้รับบริการสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ประจำปี 2563 มีดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1.สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

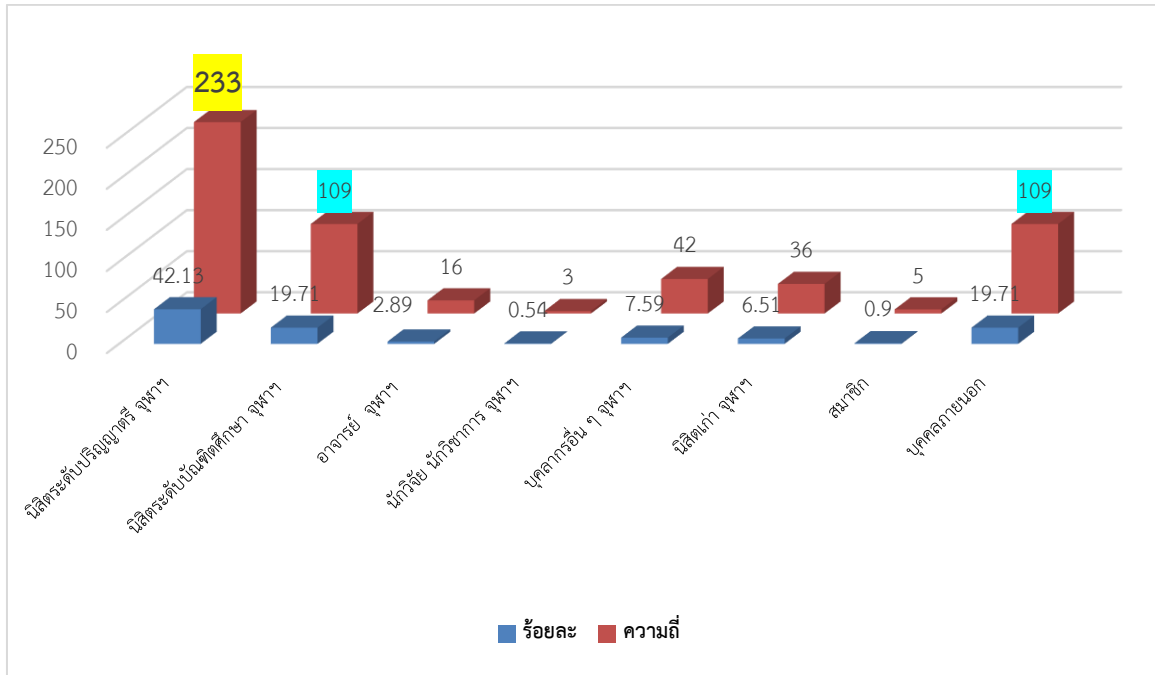
ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาฯ	233	42.13
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ	109	19.71
อาจารย์ จุฬาฯ	16	2.89
นักวิจัย นักวิชาการ จุฬาฯ	3	0.54
บุคลากร จุฬาฯ	42	7.59
นิสิตเก่า จุฬาฯ	36	6.51
สมาชิกห้องสมุด	5	0.90
บุคคลภายนอก	109	19.71
รวม	533	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อันดับหนึ่งคือ นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 42.13 รองลงมาคือนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 19.71 และอันดับสามคือบุคลากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 19.71 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่น้อยที่สุดคือ นักวิจัย นักวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.54



ภาพที่ 1 แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม



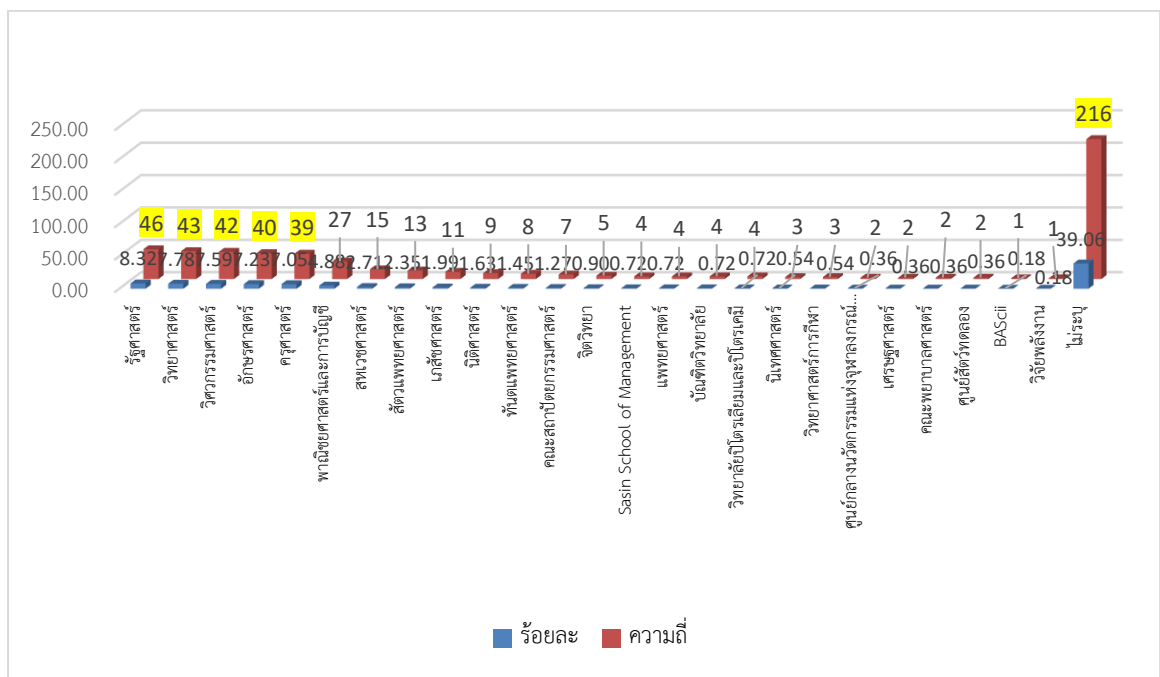
2. สังกัด คณะ หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดง สังกัด / คณะ / หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด คณะ หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
คณะรัฐศาสตร์	46	8.32
คณะวิทยาศาสตร์	43	7.78
คณะวิศวกรรมศาสตร์	42	7.59
คณะอักษรศาสตร์	40	7.23
คณะครุศาสตร์	39	7.05
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	27	4.88
คณะสหเวชศาสตร์	15	2.71
คณะสัตวแพทยศาสตร์	13	2.35
คณะเภสัชศาสตร์	11	1.99
คณะนิติศาสตร์	9	1.63
คณะทันตแพทยศาสตร์	8	1.45
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	7	1.27
คณะจิตวิทยา	5	0.90
สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์	4	0.72
คณะแพทยศาสตร์	4	0.72
บัณฑิตวิทยาลัย	4	0.72
วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี	4	0.72
คณะนิเทศศาสตร์	3	0.54
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	3	0.54
ศูนย์กลางนวัตกรรมแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	2	0.36
คณะเศรษฐศาสตร์	2	0.36
คณะพยาบาลศาสตร์	2	0.36
ศูนย์สัตว์ทดลอง	2	0.36
BAScii Bachelor of Arts and Sciencein Integrated Innovation	1	0.18
สถาบันวิจัยพลังงาน จุฬาฯ	1	0.18
ไม่ระบุ	216	39.06
รวม	553	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด/คณะ/หน่วยงาน จำนวนมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ คณะรัฐศาสตร์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 8.32 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 7.59 คณะอักษรศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 7.23 คณะครุศาสตร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.05 และ ไม่ระบุสังกัด จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 39.06

ภาพที่ 2 แสดงสังกัด/คณะ/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม



## ตอนที่ 2 ความพอใจการบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร

### 3. ความพอใจการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร

การประเมินผลด้านความพอใจโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50-5.00	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า	1.49	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ควรปรับปรุง

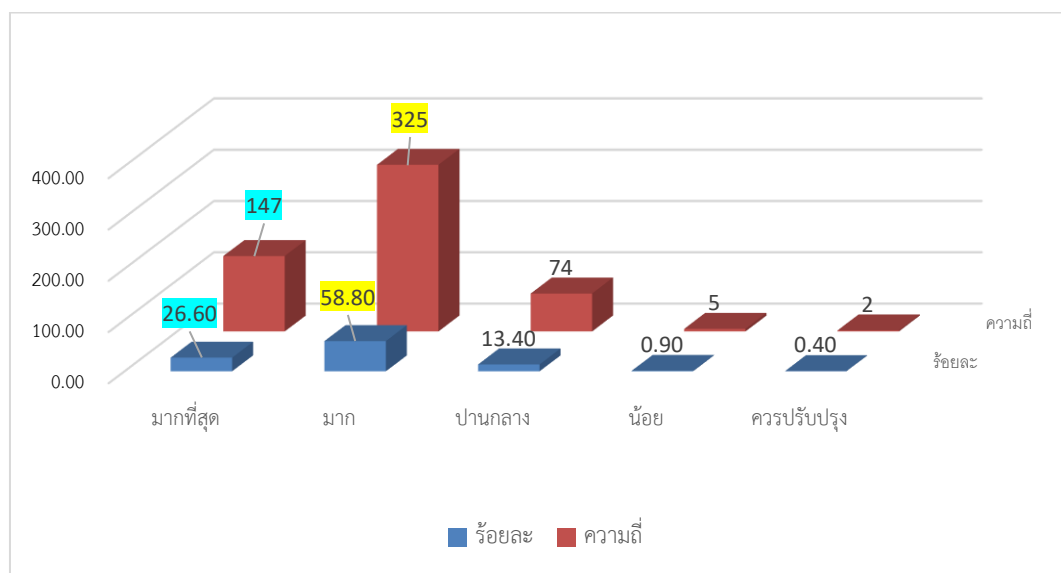
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพอใจโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3 ความพอใจการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร  
จำแนกตามระดับความพอใจ

ความพอใจการให้บริการโดยภาพรวม	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	S.D	แปลผล
มากที่สุด	147	26.60			
มาก	325	58.80			
ปานกลาง	74	13.40			
น้อย	5	0.90			
ควรปรับปรุง	2	0.40			
รวม	553	4.10	82.06	0.67	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจระดับมาก มากที่สุด จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมาคือระดับมากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 และเห็นว่าควรปรับปรุงมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.40 กล่าวได้ว่าโดยภาพรวมความพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยที่ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.06 อยู่ในระดับมาก

ภาพที่ 3 แสดงความพอใจการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร  
จำแนกตามระดับความพอใจ



#### 4. ความพอใจบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ตารางที่ 4 แสดงความพอใจบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

##### จำแนกตามประเภทของทรัพยากร

ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับความพอใจ					ไม่เคยใช้	
	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	S.D	แปลผล	ความถี่ (N)	ร้อยละ
1. การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด	553	3.22	80.49	0.60	มาก	61	11.03
2. หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการ	553	3.15	78.84	0.66	มาก	65	11.75
3. ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย	553	3.30	82.57	0.65	มาก	71	12.84
4. วิทยานิพนธ์/งานวิจัยออนไลน์จุฬาฯ	553	3.30	82.50	0.64	มาก	86	15.55
5. ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะทาง ชั้น 6	553	3.11	77.77	0.67	มาก	129	23.33
6. คลังสารสนเทศฉบับดิจิทัลที่จัดทำขึ้นเอง	553	3.17	79.19	0.73	มาก	129	23.33
7. คลังข้อมูลดิจิทัล จุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย	553	3.14	78.41	0.63	มาก	129	23.33
8. นิทรรศการจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย ชั้น 7	553	3.03	75.63	0.77	มาก	289	52.26
รวม	553	3.18	79.42	0.67	มาก	119.88	21.68

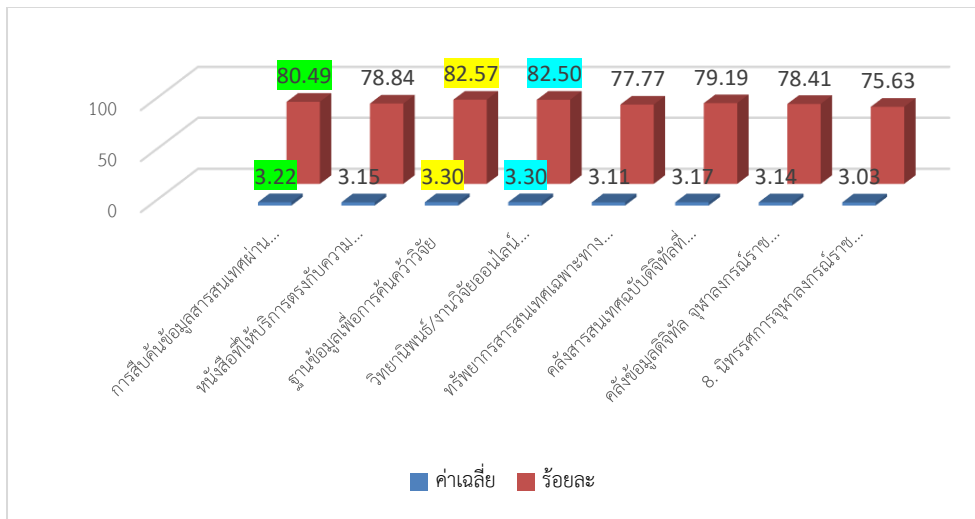
จากตารางที่ 4 พบว่า ประเภทของทรัพยากรที่ผู้รับบริการมีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU Reference Database) ตรงกับความต้องการ ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.30 คิดเป็นร้อยละ 82.57 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ วิทยานิพนธ์/งานวิจัยออนไลน์ของจุฬาฯ (CUIR) สืบค้นง่ายและนำไปใช้ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.30 คิดเป็นร้อยละ 82.50 อยู่ในระดับมาก และอันดับสามคือ การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.22 คิดเป็นร้อยละ 80.49 โดยรวมแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.18 คิดเป็นร้อยละ 79.42 อยู่ในระดับมาก

ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้มีความถี่สูงสุด ได้แก่ อันดับแรก คือ ประเภทนิทรรศการจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย ชั้น 7 จำนวน 289 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.26 รองลงมาได้แก่ ประเภททรัพยากรสารสนเทศเฉพาะทาง ชั้น 6 ตรงกับความต้องการ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน, ห้องหนังสือหายาก มุมจุฬาภัทรคดีสถาน, มุม

สารสนเทศได้วันและเงินศึกษา ประเภทคลังสารสนเทศฉบับดิจิทัลที่จัดทำขึ้นเอง ใช้งานได้ง่าย สะดวก ; หนังสือทรงคุณค่า และหนังสือหายากฉบับดิจิทัล, วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของ จุฬาฯ, สื่อมัลติมีเดียออนไลน์, เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับงานจดหมายเหตุ และประเภทคลังข้อมูลดิจิทัล จุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย มีความถี่เท่ากัน ประเภทละ 129 ราย คิดเป็นประเภทละ ร้อยละ 23.33

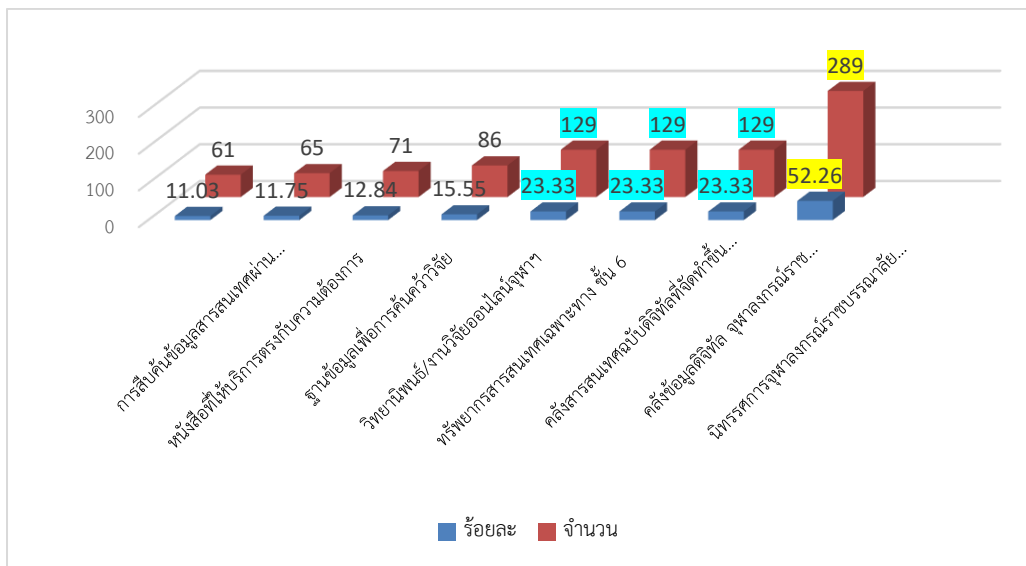
ภาพที่ 5 แสดงความพอใจบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

จำแนกตามประเภทของทรัพยากร



ภาพที่ 6 แสดงทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้

จำแนกตามประเภทของทรัพยากร



## 5. ความพอใจบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงความพอใจบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ  
จำแนกตามการให้บริการ

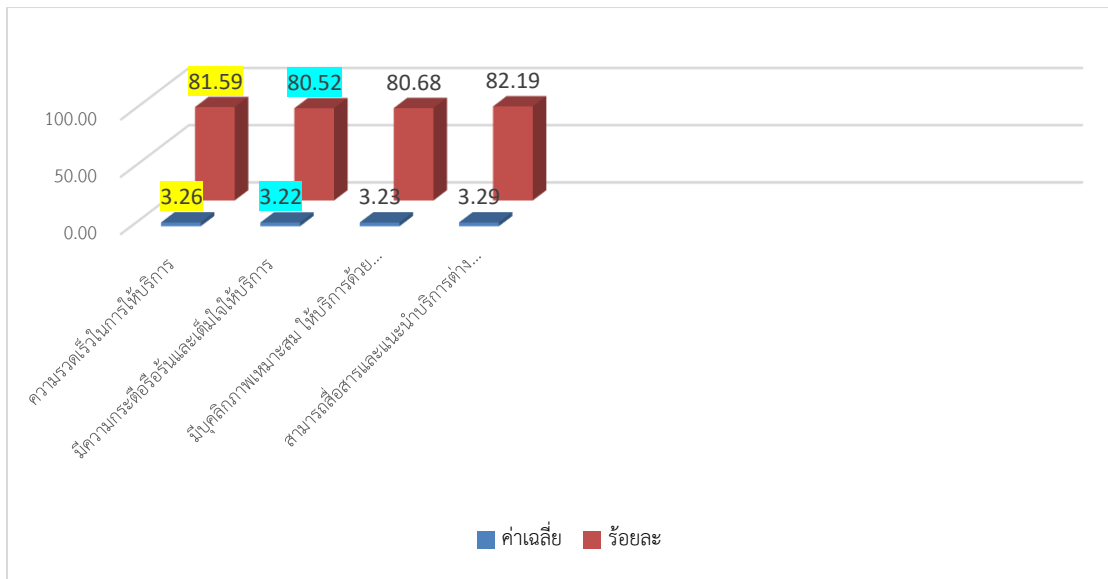
การให้บริการ	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	S.D	แปลผล	ไม่เคยใช้	
						ความถี่	ร้อยละ
1.ความรวดเร็วในการให้บริการ	553	3.26	81.59	0.56	มาก	33	5.97
2.มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	553	3.22	80.52	0.67	มาก	32	5.79
3.มีบุคลิกภาพเหมาะสม ให้บริการด้วยความ สุภาพเรียบร้อย	553	3.23	80.68	0.65	มาก	32	5.79
4.สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้	553	3.29	82.19	0.62	มาก	38	6.87
รวม	553	3.25	81.24	0.62	มาก	34	6.10

ตารางที่ 5 ความพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ความสามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.19 อยู่ระดับมาก รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.26 คิดเป็นร้อยละ 81.29 อยู่ในระดับมาก และอันดับสามคือ มีบุคลิกภาพเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.23 คิดเป็นร้อยละ 80.68 อยู่ในระดับมาก และมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 80.52 อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านการใช้ พบว่า การให้บริการที่ไม่มีเคยใช้มีค่าสูงสุดคือ สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้ ร้อยละ 6.87

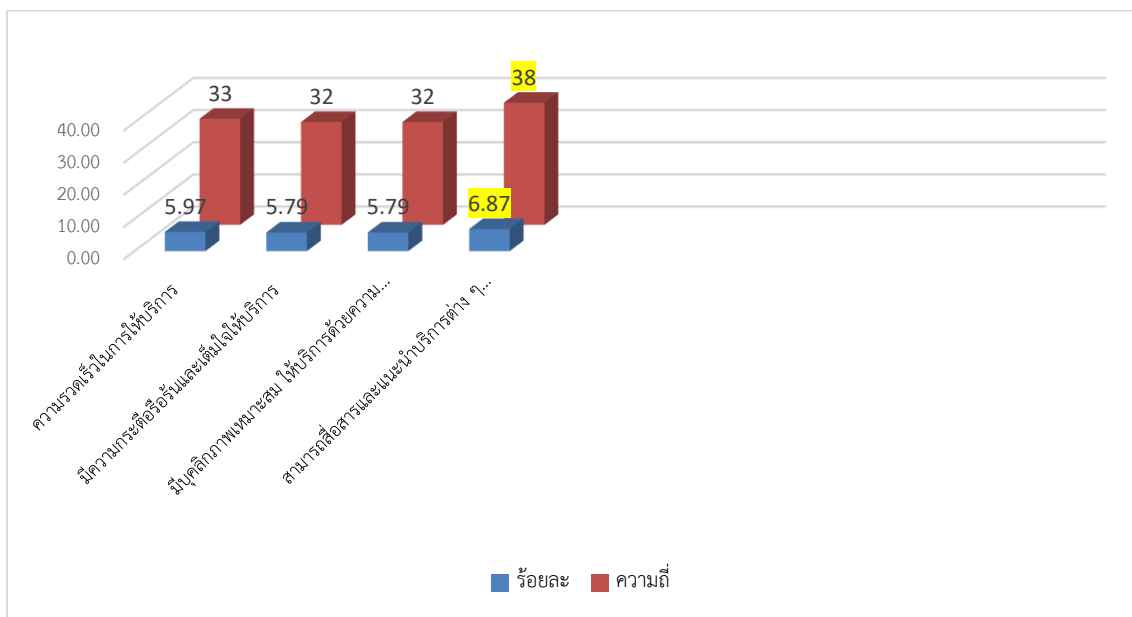
ภาพที่ 7 แสดงความพอใจบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

จำแนกตามการให้บริการ



ภาพที่ 8 แสดงความพอใจบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้

จำแนกตามการให้บริการ





## 6. ความพอใจด้านบริการต่าง ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพอใจด้านบริการต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงความพอใจด้านบริการต่าง ๆ

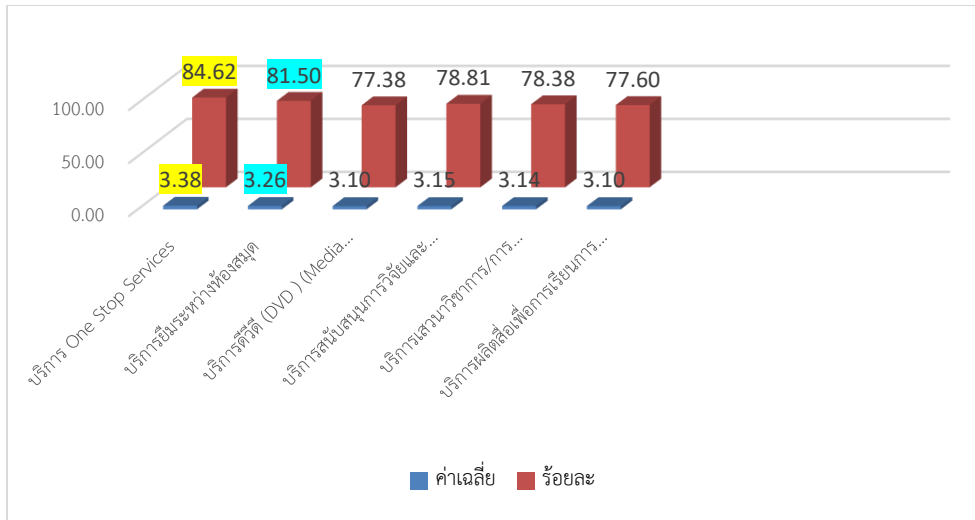
บริการ	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	S.D	แปลผล	ไม่เคยใช้	
						ความถี่	ร้อยละ
1.บริการ One Stop Services เช่น; บริการยืม-คืน, บริการหยิบหนังสือชั้นปิด, บริการ Book request, บริการทำบัตรสมาชิก	553	3.38	84.62	0.58	มาก	80	14.47
2.บริการยืมระหว่างห้องสมุด	553	3.26	81.50	0.68	มาก	122	22.06
3.บริการดีวีดี (DVD ) (Media online streaming (Mono Max))	553	3.10	77.38	0.66	มาก	154	27.85
4.บริการสนับสนุนการวิจัยและบริการให้คำปรึกษาส่วนบุคคล เช่น การแนะนำการใช้ฐานข้อมูล การใช้ Endnote, Turnitin การแนะนำการตีพิมพ์บทความ การเขียนบรรณานุกรม เป็นต้น	553	3.15	78.81	0.66	มาก	140	25.32
5.บริการเสวนาวิชาการ/การฝึกอบรม	553	3.14	78.38	0.70	มาก	154	27.85
บริการผลิตสื่อเพื่อการเรียนการสอน	553	3.10	77.60	0.70	มาก	168	30.38
รวม	553	3.19	79.72	0.66	มาก	136	24.65

จาก ตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจบริการด้านต่าง ๆ 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือ บริการ One Stop Services เช่น; บริการยืม-คืน, บริการหยิบหนังสือชั้นปิด, บริการ Book request, บริการทำบัตรสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.38 คิดเป็นร้อยละ 84.62 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.26 คิดเป็นร้อยละ 81.50 และอันดับสามคือ บริการสนับสนุนการวิจัยและบริการให้คำปรึกษาส่วนบุคคล เช่น การแนะนำการใช้ฐานข้อมูล การใช้ Endnote, Turnitin การแนะนำการตีพิมพ์บทความ การเขียนบรรณานุกรม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.15 คิดเป็นร้อยละ 78.81 อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านการใช้ พบว่า บริการที่ผู้ใช้ไม่เคยใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการผลิตบริการผลิตสื่อเพื่อการเรียนการสอน ร้อยละ 30.38 รองลงมาคือ บริการเสวนาวิชาการ/การฝึกอบรม และบริการดีวีดี (DVD ) (Media online streaming (Mono Max)) มีค่าเท่ากันคือ ร้อยละ 37.85

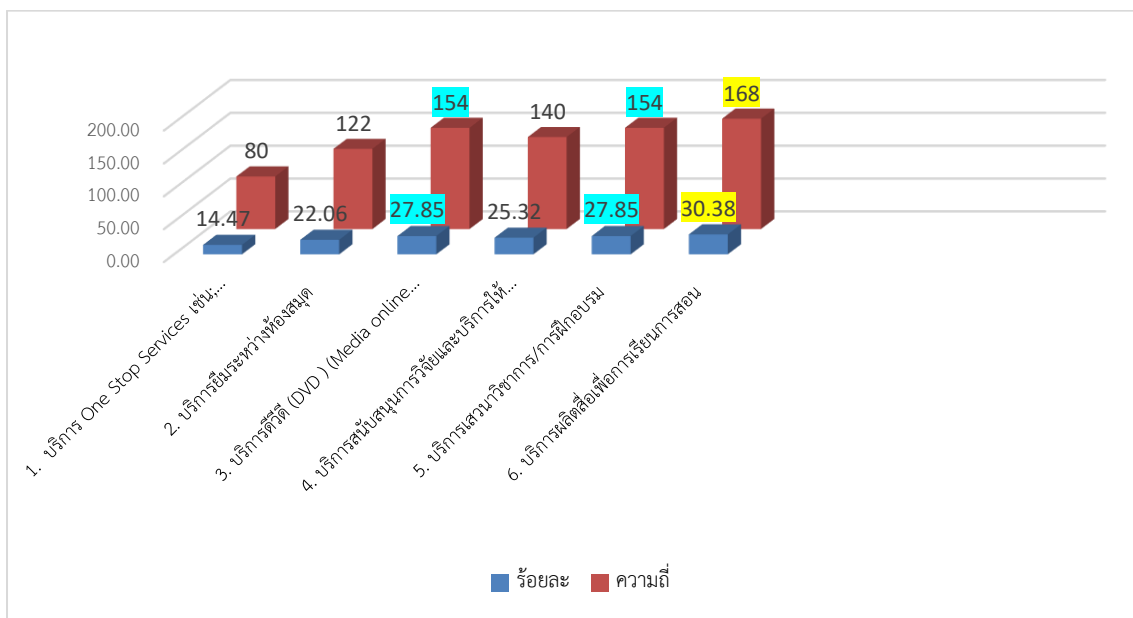
ภาพที่ 9 แสดงความพอใจบริการด้านต่าง ๆ

จำแนกตามบริการต่าง ๆ



ภาพที่ 10 แสดงความพอใจด้านต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้

จำแนกตามบริการต่าง ๆ



## 7. ความพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานวิทย  
ทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีรายละเอียด ดังนี้

**ตารางที่ 7 แสดงความพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  
จำแนกตามสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	S.D	แปลผล	ไม่เคยใช้	
						ความถี่ (N)	ร้อยละ
1.ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ ให้บริการ	553	3.06	76.52	0.71	มาก	75	13.56
2.จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	553	3.02	75.58	0.76	มาก	77	13.92
3.เครื่องยืม – คินหนังสืออัตโนมัติ ง่ายและ สะดวกต่อการใช้งาน	553	3.31	82.80	0.67	มาก	101	18.26
4.เครื่องคินหนังสืออัตโนมัติ ง่ายและสะดวกต่อ การใช้งาน	553	3.34	83.41	0.66	มาก	104	18.81
5.เครื่องพิมพ์ ถ่ายเอกสาร สแกน ด้วยตนเอง ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	553	3.10	77.54	0.74	มาก	109	19.71
6.บริการตู้กดน้ำดื่ม มีความสะอาดถูก สุขอนามัย	553	3.29	82.37	0.66	มาก	44	7.96
7.เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มอัตโนมัติ มีอาหารหลากหลายประเภท	553	3.10	77.60	0.76	มาก	72	13.02
8.เครือข่ายไร้สาย (WiFi) มีความเร็ว แรง ใช้ งานได้ทันต่อความต้องการ	553	3.17	79.18	0.76	มาก	39	7.05
9.ปลั๊กไฟ เพียงพอต่อความต้องการ พร้อมใช้ งาน	553	2.81	70.32	0.91	มาก	51	9.22
10.ห้องน้ำ ลิฟต์ พื้นที่ให้บริการ ตู้กดน้ำดื่ม สะอาดถูกสุขอนามัย	553	3.21	80.17	0.73	มาก	26	4.70
11.แสงสว่าง เพียงพอ เหมาะสมกับการเรียนรู้	553	3.33	83.30	0.65	มาก	23	4.16

ตารางที่ 7 แสดงความพอใจด้านด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  
จำแนกตามสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

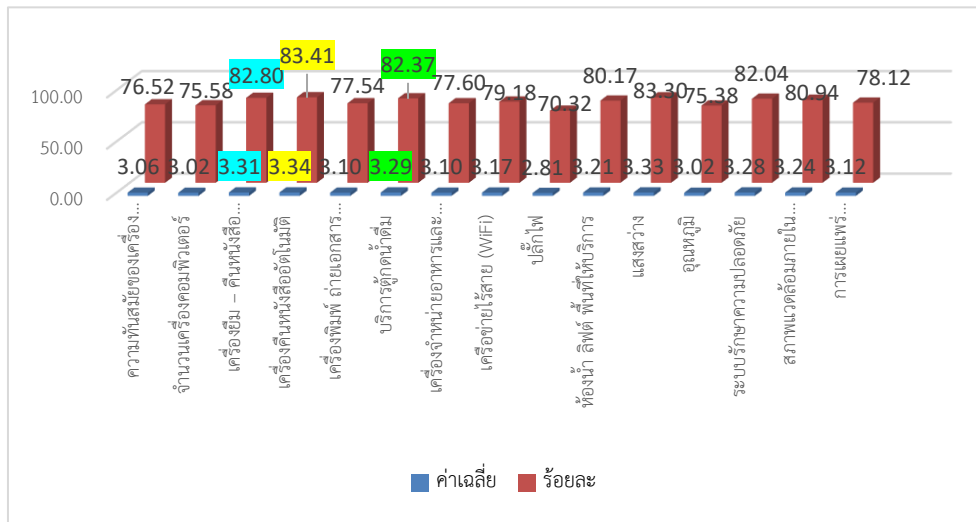
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ร้อยละ	S.D	แปลผล	ไม่เคยใช้	
						ความถี่	ร้อยละ
12.อุณหภูมิเหมาะสมกับการเรียนรู้	553	3.02	75.38	0.82	มาก	27	4.88
13.ระบบรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจร ปิดทำให้เชื่อมั่นในความปลอดภัย ป้ายบอก ทางหนีไฟและอุปกรณ์ดับเพลิงตั้งอยู่ใน ตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน เป็นต้น	553	3.28	82.04	0.67	มาก	27	4.88
14.สภาพแวดล้อมภายในอาคารเหมาะสมกับการ เรียนรู้ เช่น การจัดพื้นที่โต๊ะ เก้าอี้ เหมาะกับ การเรียนรู้ ปราศจากกลิ่นรบกวน บรรยากาศ ทำให้ใช้เวลาเรียนรู้ได้นานขึ้น เป็นต้น	553	3.24	80.94	0.70	มาก	23	4.16
15.การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสารของห้องสมุด ผ่าน Social Media ต่าง ๆ ทั่วถึง ชัดเจน รวดเร็ว และทันสมัย	553	3.12	78.12	0.72	มาก	32	5.79
รวม	553	3.16	79.02	0.73	มาก	55	10.01

จาก ตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือ เครื่องคีนหนังสืออัตโนมัติ ง่ายและสะดวกต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 3.34 คิดเป็นร้อยละ 83.41 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ แสงสว่าง เพียงพอ เหมาะสมกับการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.33 คิดเป็นร้อยละ 83.30 และอันดับสามคือ เครื่องยืม – คีนหนังสืออัตโนมัติ ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.31 คิดเป็นร้อยละ 82.80 อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านการใช้ พบว่า บริการที่ผู้ใช้ไม่เคยใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องพิมพ์ ถ่ายเอกสาร สแกน ด้วยตนเอง ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน ร้อยละ 19.71 รองลงมาคือ เครื่องคีนหนังสืออัตโนมัติ ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน ร้อยละ 18.81 และอันดับสามคือ เครื่องยืม – คีนหนังสืออัตโนมัติ ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน ร้อยละ 18.26

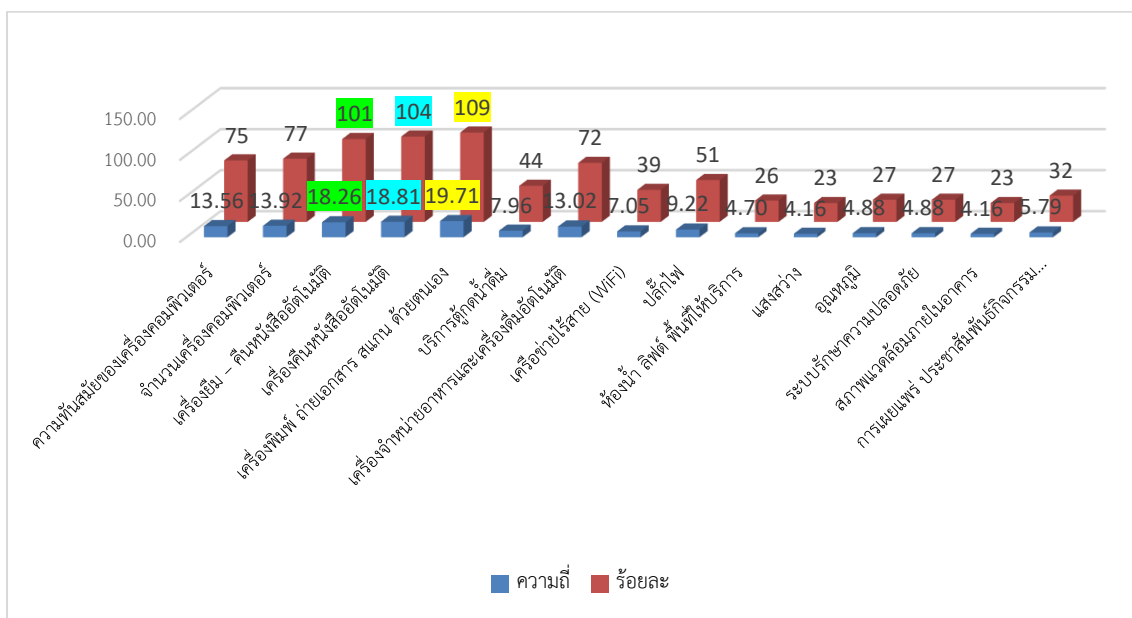
ภาพที่ 11 แสดงความพอใจบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จำแนกตามสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 10 แสดงความพอใจด้านด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้

จำแนกตามสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



## ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

### ด้านบริการ

- ขยายเวลาเปิดบริการ
- ควรมีคู่มือการให้บริการ การสืบค้นข้อมูล รูปแบบต่างๆ
- ชื่นชมในช่วงสอบที่เปิดบริการโดยไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
- บริการ Chulalinet book request มีประโยชน์มาก
- CU Linet บางครั้งไม่เวิร์ค ใช้เวลารอ ทำให้ต้องไปยืมเองที่ห้องสมุด
- ควรมีระบบการติดตาม เมื่อได้เสนอซื้อหนังสือ แล้วแจ้งให้ผู้เสนอทราบ
- ไม่ควรเก็บหนังสือที่มีสถิติการใช้มากลงชั้นใต้ดิน – วารสารเก่าที่เก็บลงชั้นใต้ดินควรเข้าถึงได้ง่ายขึ้น
- อยากให้หนังสือใหม่มากกว่านี้
- ระยะเวลาสมาชิกอยากให้เพิ่ม1เป็น2ปี
- สำนักงานวิทยทรัพยากรเจ้าหน้าที่บริการดีทุกท่าน มีช่องทางตามข่าวได้หลากหลายมาก หนังสือหายาก บางอย่างหาที่อื่นไม่ได้แล้วก็ต้องมาพึ่งที่นี่ หนึ่งในเหตุผลที่มาทำงานที่จุฬาคือห้องสมุดมีคุณภาพ ประทับใจ ค่ะ ขอให้รักษาคุณภาพต่อไปนะคะ
- ชื่นชมการให้บริการส่งหนังสือในช่วงสถานการณ์โควิด-19

### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- บุคลากรควรหมั่นตักเตือนการใช้บริการของนักเรียนสาธิต การใช้เสียงของผู้รับบริการ การจองที่นั่ง
- เจ้าหน้าที่เสียงดัง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์ให้บริการดีมาก ประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการและการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์
- จุดที่ให้บริการทำบัตรสมาชิก ควรใส่ใจการทำงาน และเป็นมิตรกว่านี้หน่อยค่ะ อย่างถ้าถ่ายรูปหน้าเปียกให้สมาชิก ถ้าคิดว่าถ่ายรูปไม่ได้เรื่อง ทำบัตรสมาชิกแบบไม่ต้องมีรูปหรือใช้รูปจากบัตรประชาชนก็ได้ค่ะ ดีกว่าควรถามตัวเองด้วยนะคะว่า ถ้าเป็นตัวคุณอยากมีรูปดีๆหรือรูปแ่ๆบนบัตรอย่าทำงานแบบเขาบังคับมา
- ยังไม่เคยใช้บริการที่ห้องสมุดค่ะ แต่เคยไลน์สอบถามขอข้อมูลหนังสือทางเจ้าหน้าที่ให้บริการดีเยี่ยมหาข้อมูลว่าสามารถหาได้จากห้องสมุดคณะอื่น แต่ไม่อนุญาตให้อ่านข้อมูล

### ด้านอาคารสถานที่

- ปรับอุณหภูมิให้พอเหมาะ
- เพิ่มปลั๊กไฟให้อยู่ในภาพพร้อมใช้งาน
- ห้องค้นคว้ากลุ่มควรเก็บเสียงได้
- หมั่นควบคุม ดูแล ห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอในช่วงที่มีการใช้บริการจำนวนมาก

- ห้องน้ำไม่เพียงพอ
- อยากให้มีตู้เก็บของที่เก็บแบบข้ามวันได้
- อาหาร/เครื่องดื่มที่ตู้กดด้านนอกไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- ควรจัดโซนบริการคอมพิวเตอร์ให้เป็นสัดส่วน
- หมั่นตรวจสอบความพร้อมของเครื่องบริการอัตโนมัติ
- เพิ่มห้องอัดเสียงสำหรับผู้รับบริการ
- อุณหภูมิร้อนไป-หนาวไป
- ควรจัดให้มีโคมไฟตามโต๊ะที่นั่งเดียว หรือให้ยืมเป็นรายบุคคล นอกจากนี้ควรจัดหาที่รองเสริมบนโต๊ะเพื่อวางคอมพิวเตอร์ส่วนตัวห้องคาเฟ่และระดับความสูงได้ถูกตามหลักสรีระในการนั่งพิมพ์งานเพื่อช่วยลดอาการปวดเมื่อย สำหรับคนที่นำคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมาใช้

#### ตอนที่ 4 สรุปและอภิปรายผล

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและบุคคลภายนอก และสังกัดที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ และคณะครุศาสตร์

ด้านความพอใจ ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.06 เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้รับบริการพอใจบริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย ตรงกับความต้องการ ครบถ้วน มากที่สุด ด้านความพอใจบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีความพอใจในความสามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้ ส่วนความพอใจด้านบริการต่าง ๆ พบว่า บริการ One Stop Services มีความพอใจสูงสุด และในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพอใจเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ ง่ายและสะดวกต่อการใช้งานมากที่สุด

ด้านการใช้งาน พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้สูงที่สุดคือ นิตยสารจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย ชั้น 7 ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการไม่เคยใช้ความสามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้ สำหรับด้านบริการต่าง ๆ พบว่า บริการที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้สูงที่สุดคือ บริการผลิตสื่อเพื่อการเรียนการสอน และในส่วนสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการไม่เคยใช้ เครื่องพิมพ์ ถ่ายเอกสาร สแกน ด้วยตนเอง มากที่สุด

ด้านข้อเสนอแนะจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด เช่น ปลั๊กไฟ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ห้องน้ำ โคมไฟ ตลอดจนอาหารและเครื่องดื่ม ในส่วนด้านบริการจะพบว่า ยังต้องการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ และคู่มือเพื่อการสืบค้น ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการได้รับทั้งคำชื่นชมและข้อเสนอแนะ และต้องการให้ใช้การตักเตือน เช่นการใช้เสียง โดยบุคลากรมากกว่าใช้เสียงตามสาย\*\*

จัดทำโดย ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ





## ตัวอย่างแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 จาก 8

### แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Library user satisfaction survey, The Office of Academic Resources, Chulalongkorn University)

แบบสำรวจนี้จัดทำเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร ให้สอดคล้องกับความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการ (The findings of this survey will benefit the enhancement of OAR service quality with the  
focus on user satisfaction.)

วิธีการรวบรวมข้อมูล (Survey method)

1. สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการทำแบบสำรวจทาง Online ซึ่งสำนักงานฯ จะทำการประชาสัมพันธ์แบบ  
สำรวจฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ Line Facebook Instagram และ email ของสำนักงานฯ (Online survey of  
library user satisfaction publicized via emails, Website, Line, Facebook and Instagram of OAR.)
2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 สัปดาห์ เริ่มวันที่ 22 มิถุนายน - 6 กรกฎาคม 2563 (Survey period: 2 weeks starting  
from 22 June - 6 July 2020.)
3. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร นิสิตเก่า สมาชิกห้องสมุด  
และบุคคลภายนอก (Survey targets: undergraduate and graduate students, faculties, researchers, staff, alumni,  
library members and the general public.)

ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (Part 1 User information)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 6 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย (Part 2 User satisfaction concerning 6 major  
topics:)

1. ความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร (Overall OAR services)
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources)
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Library staff)
4. ด้านบริการ (Services)
5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)
6. ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น (Suggestions/comments)

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (User information)

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1. สถานภาพ (Status) \*

นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาฯ (CU Undergraduate Student)

นิสิตระดับปริญญาโท - เอก จุฬาฯ (CU Graduate Student)

อาจารย์ จุฬาฯ (CU Lecturer)

บุคลากร จุฬาฯ (CU Researcher/Academic Staff)

นิสิตเก่า (CU Alumni)

สมาชิกห้องสมุด (Library Member)

บุคคลภายนอก (Visitor)

3. สังกัด (Affiliation)

ข้อความสำคัญ

## ตอนที่ 2 ท่านมีความพอใจการบริการของ สำนักงานวิทยทรัพยากรในระดับใด (Part 2 User satisfaction of OAR services)



คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1. ความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร (OAR overall service satisfaction) \*

- มากที่สุด (Very Satisfied)
- มาก (Satisfied)
- ปานกลาง (Neutral)
- น้อย (Dissatisfied)
- ควรปรับปรุง (Very dissatisfied)

2. ท่านมีความพอใจบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources) ในระดับใด / Satisfaction with Information Resources

มากที่สุด (Very s...    มาก ( Satisfied)    น้อย (Dissatisfi...    น้อยที่สุด (Very ...    ไม่เคยใช้ (Never...

- |                           |                       |                       |                       |                       |                       |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. การสืบค้นข้อมูล...     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. หนังสือที่ให้บริการ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. ฐานข้อมูลเพื่อ...      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. วิทยานิพนธ์/จ...       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. ทรัพยากรสาร...         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. คลังสารสนเทศ...        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. คลังข้อมูลดิจิทัล...   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. นิทรรศการจ...          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

...

3. ท่านมีความพอใจบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการเคาน์เตอร์บริการ ในระดับใด (Satisfaction with service staff at the counter service) \*

มากที่สุด (Very s... มาก (Satisfied) น้อย (Dissatisfi... น้อยที่สุด (Very ... ไม่เคยใช้ (Never...

- |                      |                       |                       |                       |                       |                       |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 ความรวดเร็วใ...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.2 มีความกระตือ...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.3 มีบุคลิกภาพ...   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.4 สามารถสื่อสาร... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. ท่านมีความพอใจบริการเหล่านี้ ในระดับใด (Satisfaction with services) \*

มากที่สุด (Very s... มาก (Satisfied) น้อย (Dissatisfi... น้อยที่สุด (Very ... ไม่เคยใช้ (Never...

- |                        |                       |                       |                       |                       |                       |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1. บริการ One ...    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2. บริการยืมระ...    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.3. บริการดีวีดี (... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.4. บริการสนับสนุน... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.5. บริการเสวนา...    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.6. บริการผลิตสื่...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. ท่านมีความพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด (Satisfaction with space and facilities) \*

	มากที่สุด (Very ...	มาก (Satisfied)	น้อย (Dissatisfi...	น้อยที่สุด (Very ...	ไม่เคยใช้ (Never...
5.1. ความทันสมัย...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2. จำนวนเครื่อง...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3. เครื่องยิม - ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4. เครื่องคั้นน้ำ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.5. เครื่องพิมพ์ ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.6. บริการลูกค้า...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.7. เครื่องจำหน่าย...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.8. เครื่องถ่ายใ้ริส...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.9. ปลั๊กไฟ เพียง...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.10. ห้องน้ำ ลีฟ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.11. แสงสว่าง L...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.12. อุณหภูมิเท...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.13. ระบบรักษา...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.14. สภาพแวดล้อม...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.15. การเผยแพร่...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

...

6. ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น (Suggestions /comments)

ข้อความคำตอบแบบยาว

.....