สรุปผล
การสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ประจำปี 2564

สำนักงานวิทยทรัพยากร

เครื่องมือที่ใช้การศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปี 2564

สถิติที่ใช้

ได้แก่ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ

โดยลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด
4 หมายถึง ความพึงพอใจระดับ มาก
3 หมายถึง ความพึงพอใจระดับ ปานกลาง
2 หมายถึง ความพึงพอใจระดับ น้อย
1 หมายถึง ความพึงพอใจระดับ ควรปรับปรุง

เกณฑ์การประเมินผล

ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลค่า
4.50 - 5.00	90 – 100	มากที่สุด
3.50 - 4.49	70 – 89	มาก
2.50 - 3.49	50 – 69	ปานกลาง
1.50 - 2.49	30 – 49	น้อย
ต่ำกว่า 1.50	ต่ำกว่า 30	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ: ร้อยละ 85 = ค่าเฉลี่ย 4.25 = ระดับมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่งแบบสอบถามทาง Website และ Facebook
ระยะเวลา 1 เม.ย. – 31 เม.ย. (1 เดือน)

ส่งแบบสอบถามทาง CU NEX
ระยะเวลา 20 พ.ค. – 30 พ.ค. (10 วัน)

ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจได้รับคืนมา
เพื่อวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS

ผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้รับบริการผ่าน Website,
Facebook และ CUNEX ได้รับตามจริง 289 ราย

สรุปผลความพอใจ

ตอนที่ 1.ข้อมูลทั่วไป

- ช่องทางการส่งแบบสอบถามความถี่ในการใช้บริการ
- ความพอใจโดยภาพรวม

ตอนที่ 2. สรุปผลตามบริการ

- มาตรการการป้องกันและให้บริการในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19
- ทรัพยากรสารสนเทศ
- บุคลากร
- บริการต่าง ๆ
- สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ช่องทางส่งแบบสอบถาม

ผ่านทาง **Website และ Facebook** มากที่สุด
จำนวน **213** คน คิดเป็นร้อยละ **73.70**
ผ่านทาง **CU NEX** จำนวน **76** คน
คิดเป็นร้อยละ **26.30**

มีสถานภาพเป็นนิสิตระดับ**บัณฑิตศึกษา มากที่สุด**
จำนวน **116** ราย คิดเป็นร้อยละ **40.14**
รองลงมาคือนิสิตระดับ**ปริญญาตรี** จำนวนรองลงมาคือ
จำนวน **76** ราย คิดเป็นร้อยละ **26.30**

สังกัดคณะ**อักษรศาสตร์**มากที่สุด
จำนวน **42** ราย คิดเป็นร้อยละ **30.43**
รองลงมาคือสังกัดคณะ**ครุศาสตร์**
จำนวน **31** ราย คิดเป็นร้อยละ **22.46**

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด **5 อันดับแรก** ได้แก่ คณะอักษรศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย และคณะวิศวกรรมศาสตร์

ข้อสังเกต

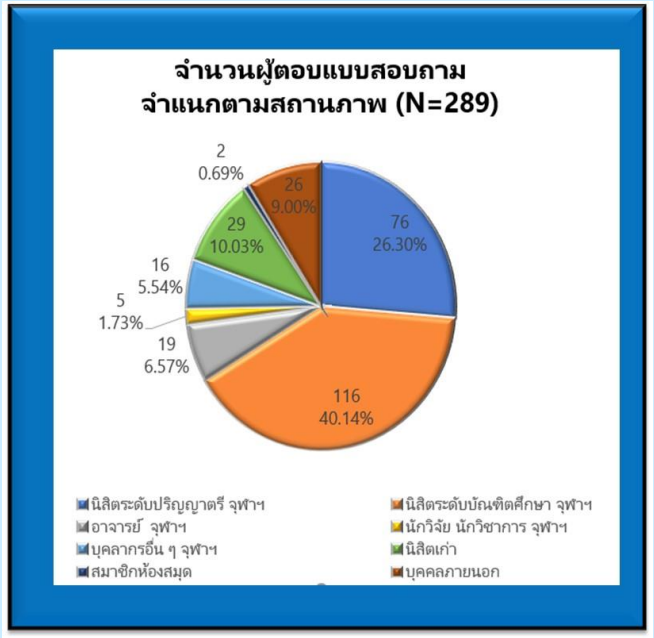
ช่องทาง **Website และ Facebook** ผู้ตอบแบบสอบถาม 2 อันดับแรก สังกัด**คณะสายสังคมศาสตร์** ได้แก่ คณะอักษรศาสตร์ และครุศาสตร และทางช่องทาง **CUNEX** สังกัดคณะสาย**วิทยาศาสตร์** ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ อาจอนุมานได้ถึงพฤติกรรมการใช้ของนิสิต ซึ่งน่าจะเป็น**แนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย**

เปรียบเทียบกับการสำรวจในปี **2563** พบว่า **นิสิตระดับปริญญาตรี** ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือร้อยละ **42.13**
รองลงมาคือ **นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา** ร้อยละ **19.71** เท่ากับบุคคลภายนอก
ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากปี **2563** เป็นการแจกแบบสอบถามแบบ **Snow ball โดยนิสิตระดับปริญญาตรี**

หมายเหตุ: ระยะเวลาการแจกแบบสอบถาม
ทาง Website, Facebook จำนวน 1 เดือน
ทาง CU NEX จำนวน 10 วัน
จึงอาจทำให้จำนวนผู้ตอบสอบถามทั้งสองช่องทางมีความแตกต่าง

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามสถานภาพ

ปี 2564

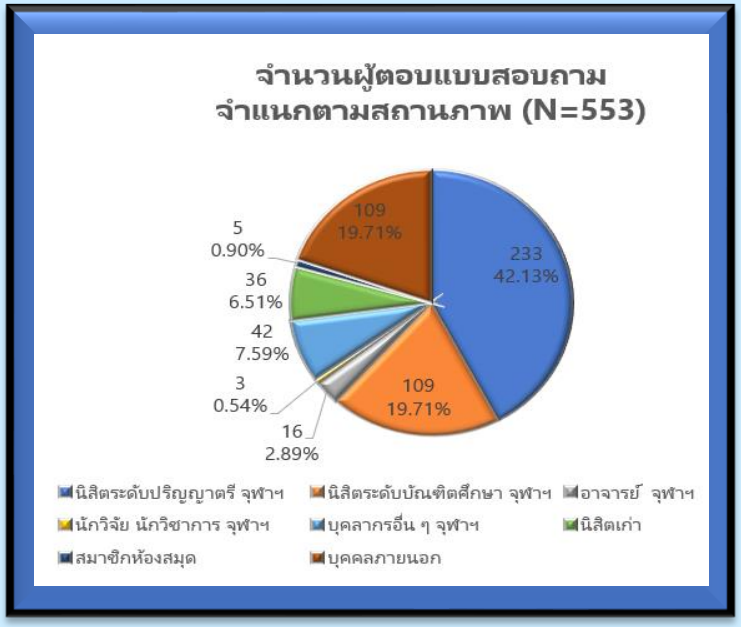


จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวม พบว่า

เป็น**นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา** มากที่สุด จำนวน **116** ราย คิดเป็นร้อยละ **40.14**

รองลงมาคือ**นิสิตระดับปริญญาตรี** จำนวน **76** ราย คิดเป็นร้อยละ **26.30**

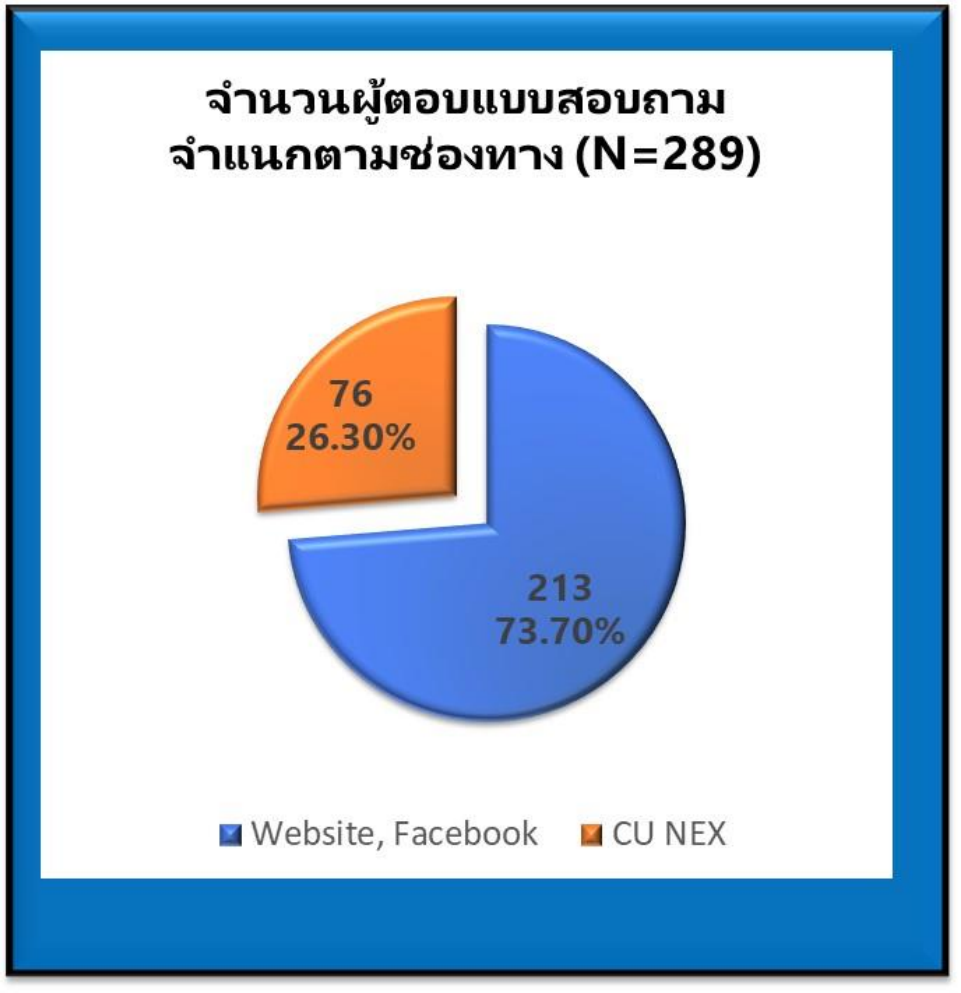
ปี 2563



เปรียบเทียบกับการสำรวจในปี **2563** พบว่า
พบว่า **นิสิตระดับปริญญาตรี** ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ร้อยละ **42.13**
รองลงมาคือ **นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา** ร้อยละ **19.71** เท่ากับบุคคลภายนอก

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากปี **2563** เป็นการแจกแบบสอบถามแบบ **Snow ball โดยนิสิตระดับปริญญาตรี**

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามช่องทางแจกแบบสอบถาม



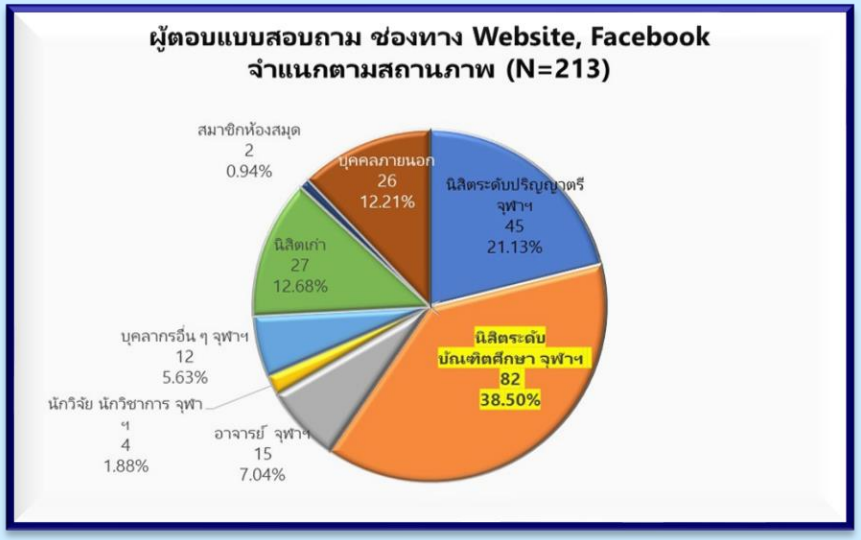
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวม พบว่า

ผ่านช่องทาง **Website และ Facebook** มากที่สุด
จำนวน **213** คน คิดเป็นร้อยละ **73.70**

ผ่านทาง CU NEX
จำนวน **76** คน คิดเป็นร้อยละ **26.30**

หมายเหตุ: ระยะเวลาการแจกแบบสอบถาม
ทาง **Website, Facebook** จำนวน **1 เดือน**
ทาง **CU NEX** จำนวน **10 วัน**
จึงอาจทำให้**จำนวน**ผู้ตอบสอบถามทั้งสองช่องทา**ง**
มีความแตกต่าง

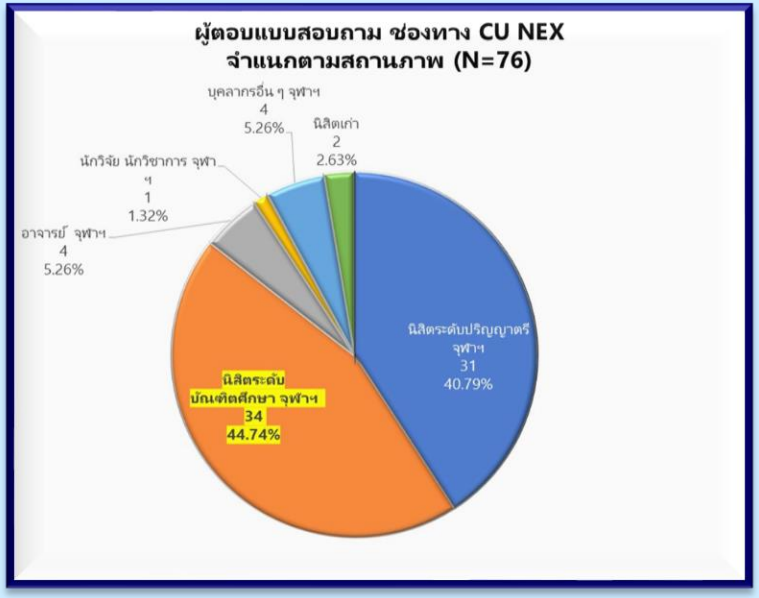
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามช่องทางและสถานภาพ



ช่องทาง **Website, Facebook พบว่า** ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามากที่สุด
จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.50

รองลงมาคือ**นิสิตปริญญาตรี**
จำนวน **45 ราย** คิดเป็นร้อยละ **21.13**



ช่องทาง **CU NEX พบว่า** ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามากที่สุด
จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.74

รองลงมาคือ**นิสิตปริญญาตรี**
จำนวน **45 ราย** คิดเป็นร้อยละ **21.13**

?

จะเห็นได้ว่า ทั้งสองช่องทาง
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ตอบแบบสอบถามมากที่สุด
รองลงมาคือนิสิต**ระดับปริญญาตรี**

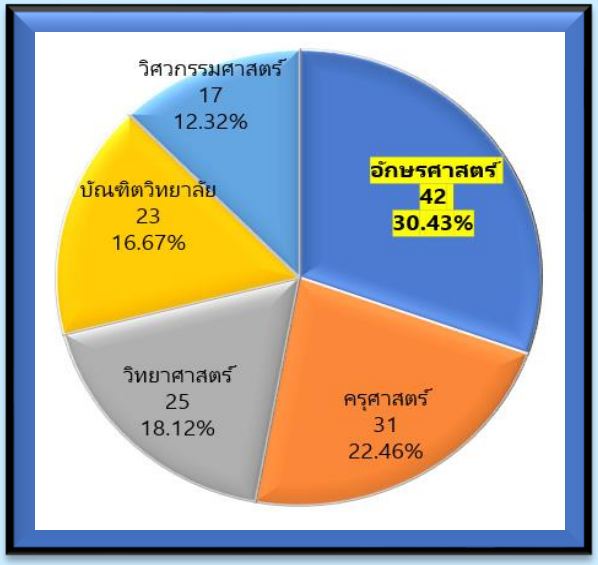
ข้อสังเกต
ช่องทาง **Website, Facebook** จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างนิสิต**บัณฑิตศึกษาและนิสิตระดับปริญญาตรี**มี **จำนวนต่างกันประมาณ ร้อยละ 50**

ในขณะที่ช่องทาง **CU NEX ไม่มีความแตกต่างมากนัก**

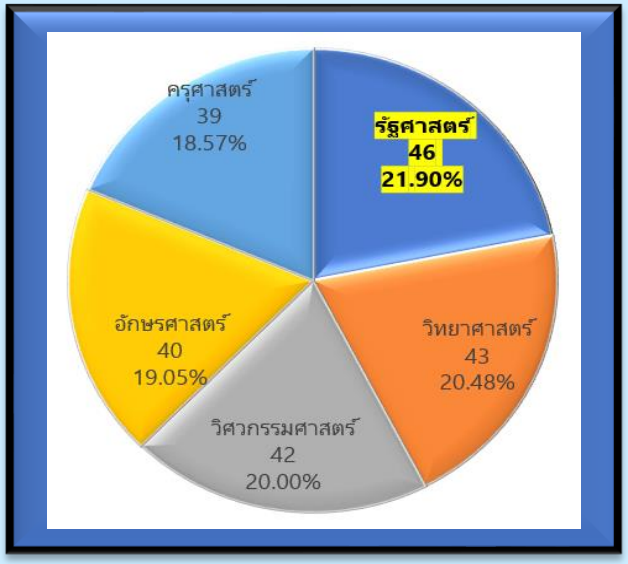
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ**ระยะเวลา**การแจกแบบสอบถามของทั้งสองช่องทาง**ไม่เท่ากัน**

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามสังกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม จำแนกตามคณะ/สถาบัน 5 อันดับแรก (N=263) ปี 2564



ผู้ตอบแบบสอบถามช่องทาง Website, Facebook จำแนกตามคณะ/สถาบัน 5 อันดับแรก (N=337) ปี 2563



ข้อสังเกต พบว่า

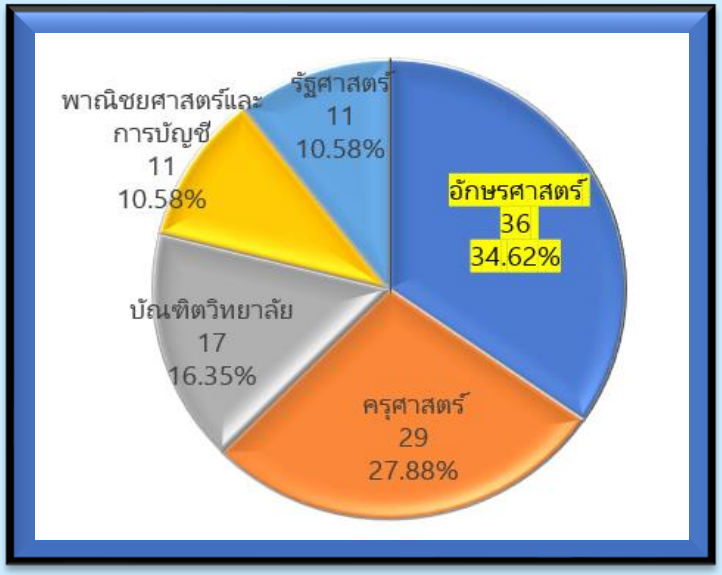
- ทั้งสองปี **คณะอักษรศาสตร์และคณะครุศาสตร์** อยู่ใน 5 อันดับแรกที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

- ในปี **2563** ผู้ตอบแบบสอบถาม 2 อันดับแรกสังกัดสาย**วิทยาศาสตร์**
แต่ในปี **2564** ผู้ตอบแบบสอบถาม 2 อันดับแรกสังกัดสาย**สังคมศาสตร์**

เปรียบเทียบกับการสำรวจในปี **2563** พบว่า
พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคณะ**รัฐศาสตร์**ตอบมากที่สุด คือร้อยละ 21.90
รองลงมาคือคณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 20.48
ในขณะที่ในปี 2564 คณะอักษรศาสตร์ตอบมากที่สุด คือร้อยละ 30.43
รองลงมาคือคณะครุศาสตร์ ร้อยละ 22.46

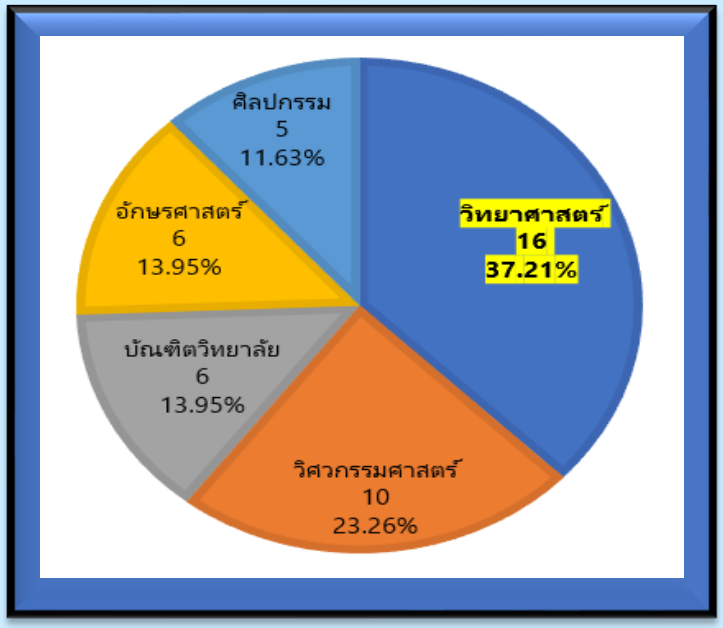
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามช่องทางและสังกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามช่องทาง Website, Facebook จำแนกตามคณะ/สถาบัน 5 อันดับแรก (N=213)



ช่องทาง Website, Facebook
ผู้ตอบแบบสอบถาม
สังกัดคณะ**อักษรศาสตร์** มากที่สุด
จำนวน **36** ราย คิดเป็นร้อยละ **34.62**
รองลงมาคือ **คณะครุศาสตร์**
จำนวน **29 ราย** คิดเป็นร้อยละ **27.88**
ข้อสังเกต จะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 5 อันดับแรก สังกัดสายสังคมศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามช่องทาง CU NEX จำแนกตามคณะ/สถาบัน 5 อันดับแรก (N=76)



ช่องทาง CU NEX
ผู้ตอบแบบสอบถาม
สังกัดคณะ**วิทยาศาสตร์** มากที่สุด
จำนวน **16** ราย คิดเป็นร้อยละ **37.21**
รองลงมาคือ **คณะวิศวกรรมศาสตร์**
จำนวน **10 ราย** คิดเป็นร้อยละ **23.26**
ข้อสังเกต จะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 2 อันดับแรก สังกัดสายวิทยาศาสตร์

ข้อสังเกต พบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถาม
สังกัดคณะอักษรศาสตร์ อยู่ใน 5 อันดับ
ทั้งสองช่องทาง

ความถี่ในการใช้บริการ

การใช้บริการผ่านออนไลน์

มีการใช้**มากกว่า 2-3 ครั้ง/สัปดาห์** มากที่สุด
จำนวน **121** ราย คิดเป็นร้อยละ **41.11** อยู่ในระดับ**บ่อย**
รองลงมาคือ **2-3 ครั้ง/เดือน**
จำนวน **83** ราย คิดเป็นร้อยละ **28.42** อยู่ในระดับ**ค่อนข้างบ่อย**

เป็นนิสิตระดับ**บัณฑิตศึกษา**มากที่สุด
จำนวน **65** ราย คิดเป็นร้อยละ **22.49**
รองลงมาคือนิสิตระดับ**ปริญญาตรี**
จำนวน **28** ราย คิดเป็นร้อยละ **9.69**

ไม่เคยใช้จำนวน **26** ราย คิดเป็นร้อยละ **9.00**

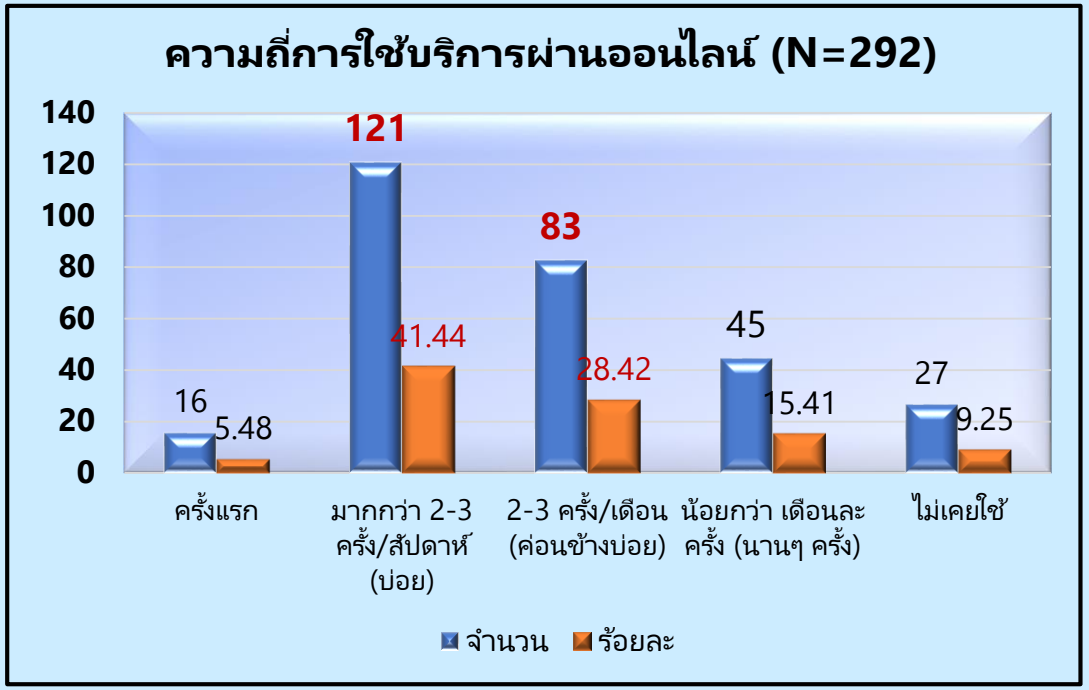
การใช้บริการพื้นที่

มีการใช้**น้อยกว่า เดือนละครั้ง** มากที่สุด
จำนวน **98** ราย คิดเป็นร้อยละ **33.56** อยู่ในระดับ **นาน ๆ ครั้ง**
รองลงมาคือ **2-3 ครั้ง/เดือน**
จำวน **91** ราย คิดเป็นร้อยละ **31.16** อยู่ในระดับ**ค่อนข้างบ่อย**

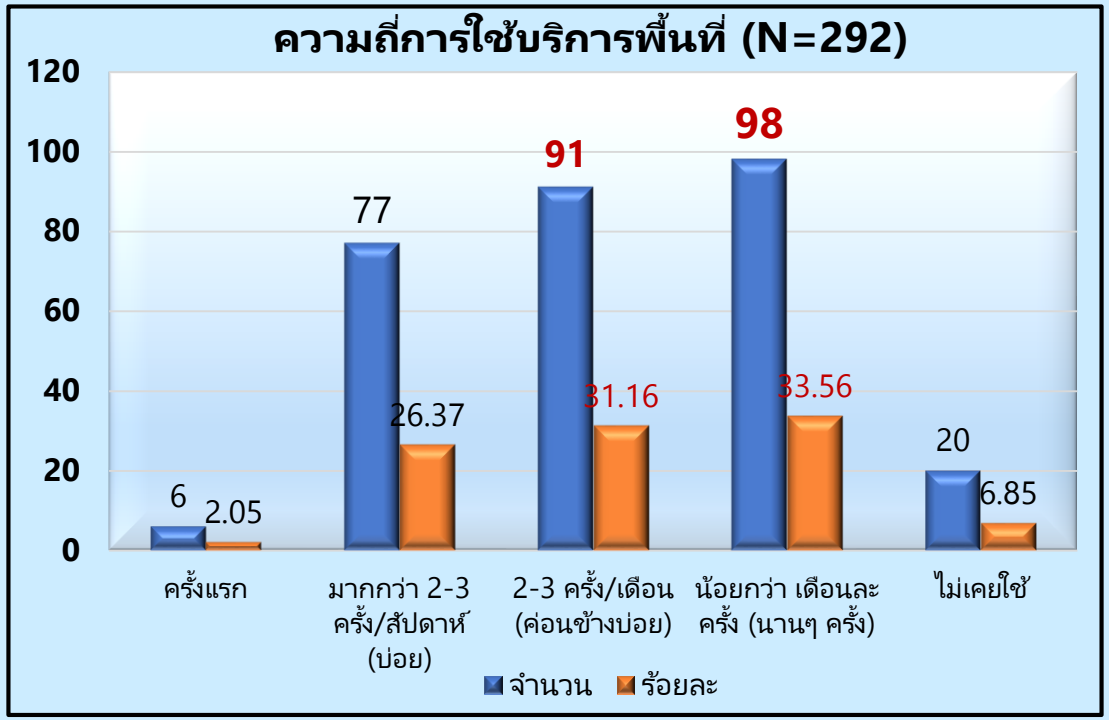
เป็นนิสิตระดับ**ปริญญาตรีใช้บริการมากกว่า 2-3 ครั้ง/ สัปดาห์**
จำนวน **37** ราย คิดเป็นร้อยละ **12.80** อยู่ในระดับ**บ่อย**
ในขณะที่นิสิตระดับ**บัณฑิตศึกษา**ใช้บริการ **2-3 ครั้งต่อเดือน**
จำนวน **45** ราย คิดเป็นร้อยละ **15.57** อยู่ในระดับ**ค่อนข้างบ่อย**

ไม่เคยใช้จำนวน **17** ราย คิดเป็นร้อยละ **5.88**

ความถี่การใช้บริการ



การใช้บริการผ่านออนไลน์ พบว่า
มีการใช้**มากกว่า 2-3 ครั้ง/สัปดาห์** มากที่สุด
จำนวน **121 ราย** คิดเป็นร้อยละ **41.11** อยู่ในระดับบ่อย
รองลงมาคือ **2-3 ครั้ง/เดือน**
จำวน **83** ราย คิดเป็นร้อยละ **28.42** อยู่ในระดับ**ค่อนข้างบ่อย**

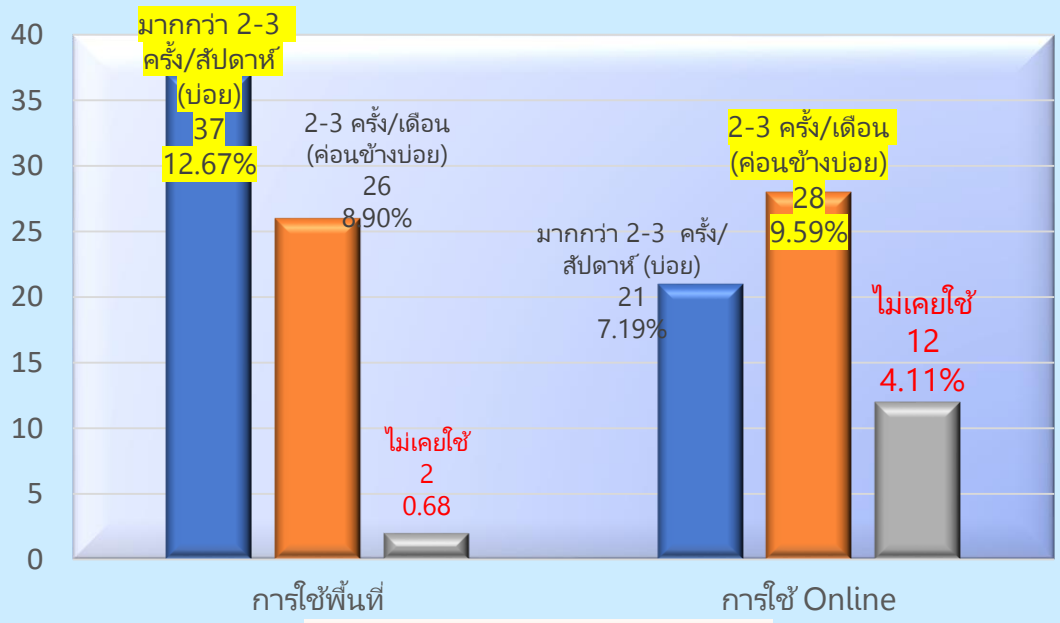


การใช้บริการพื้นที่ พบว่า
มีการใช้**น้อยกว่า เดือนละครั้ง** มากที่สุด
จำนวน **98** ราย คิดเป็นร้อยละ **33.56** อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง
รองลงมาคือ **2-3 ครั้ง/เดือน**
จำวน **91** ราย คิดเป็นร้อยละ **31.16** อยู่ในระดับ**ค่อนข้างบ่อย**

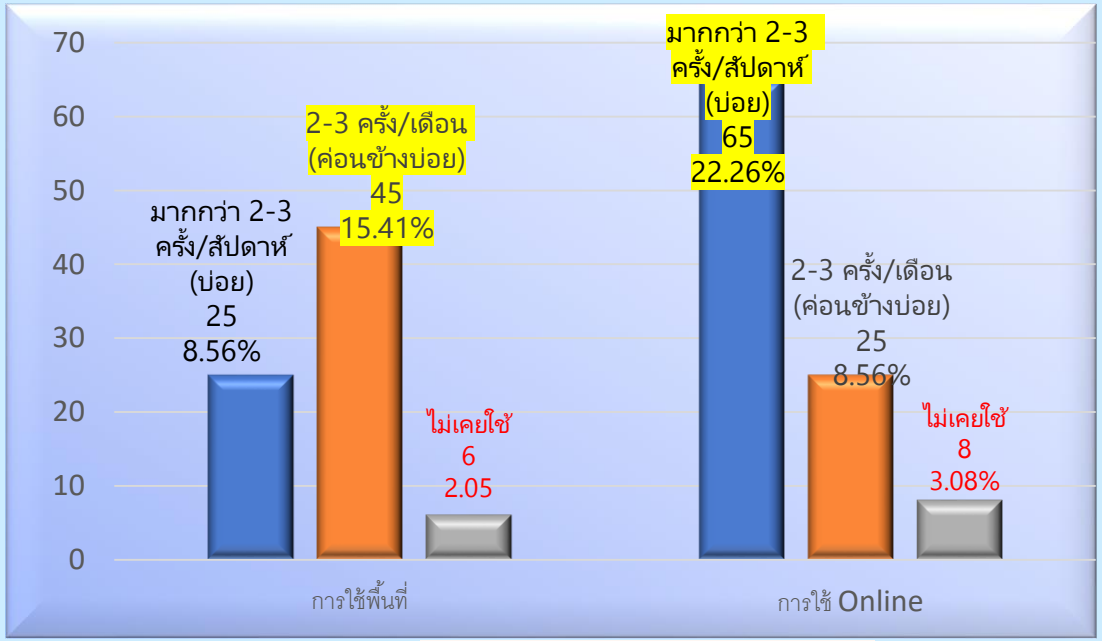
?

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์ทั้งหมด
อีกทั้งสถานการณ์โควิด-19 มีการเรียนออนไลน์
ทำให้**การใช้บริการพื้นที่น้อยกว่า การใช้บริการผ่านออนไลน์**

เปรียบเทียบความถี่การใช้ จำแนกตามสถานภาพ (N=289)



นิสิตระดับปริญญาตรี (76 ราย)



นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (116)

ความถี่การเข้าใช้บริการของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่มีนัยสำคัญ
พบว่า นิสิตปริญญาตรีมีพฤติกรรมการเข้ามา**ใช้พื้นที่ในระดับบ่อยคือ มากกว่า 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์**
ซึ่งมากกว่า การใช้ ออนไลน์ที่อยู่ใน**ระดับค่อนข้างบ่อย คือ 2-3 ครั้งต่อเดือน**
และพบว่า **ไม่เคยใช้พื้นที่ น้อยกว่า ไม่เคยใช้ ออนไลน์**

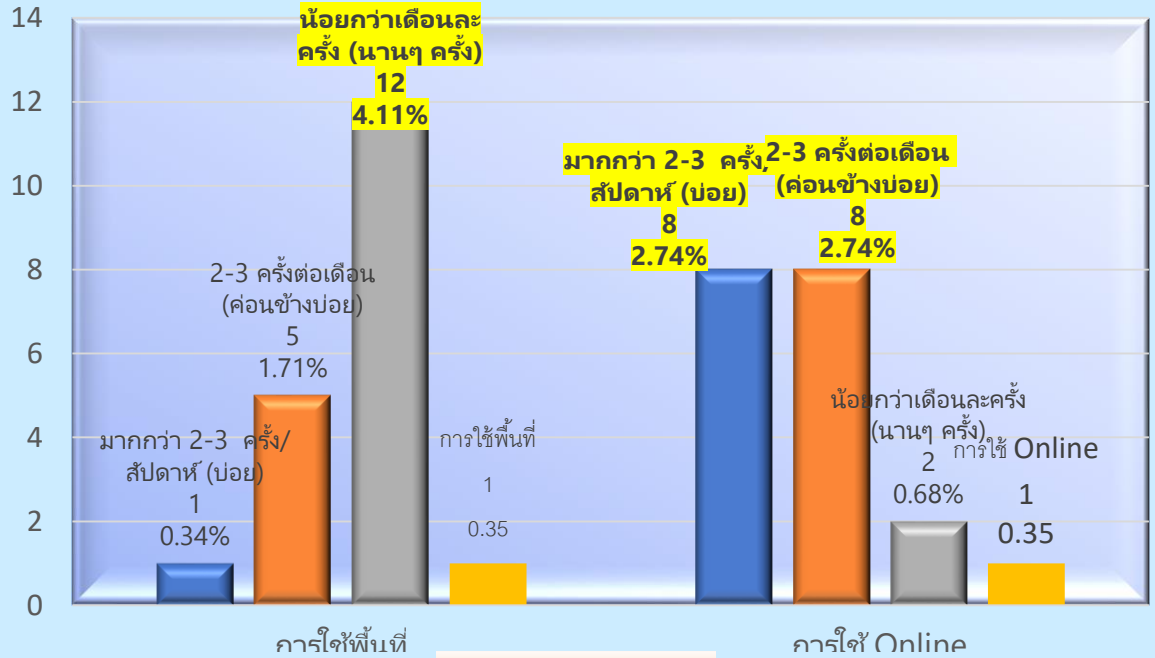
อาจแสดงได้ว่า นิสิตระดับปริญญาตรี **มีการใช้และความต้องการใช้พื้นที่ในระดับสูง และมีการใช้บ่อย**

ความถี่การเข้าใช้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีนัยสำคัญ
พบว่า นิสิตบัณฑิตศึกษามีพฤติกรรมการเข้ามา**ใช้ออนไลน์ระดับบ่อยคือ มากกว่า 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์** ซึ่ง**มากกว่า การใช้ พื้นที่**อยู่ในระดับค่อนข้างบ่อย
คือ 2-3 ครั้งต่อเดือน
และพบว่า **ไม่เคยใช้พื้นที่ น้อยกว่า ไม่เคยใช้ ออนไลน์**

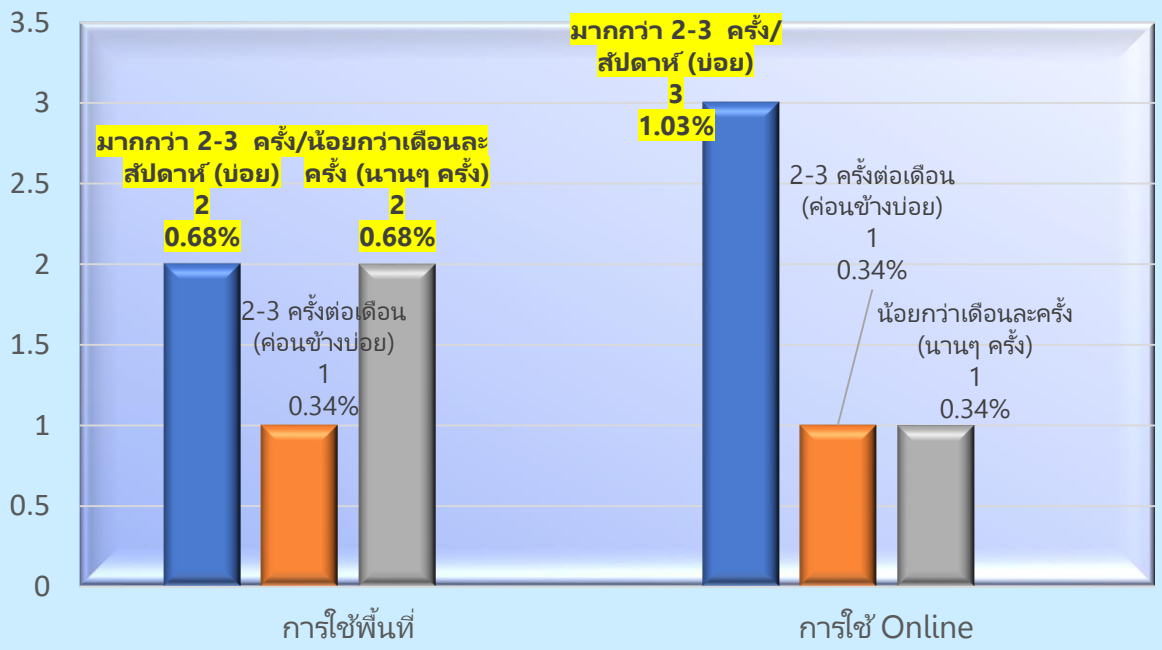
อาจแสดงได้ว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา**มีการใช้และมีความต้องการใช้ออนไลน์ ในระดับสูง และมีการใช้บ่อย**

???? อาจต้อง**จัดพื้นที่สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี** และบริการ**ออนไลน์สำหรับนิสิตระดับบัณฑิต**
หรือนิสิตบัณฑิตต้องการพื้นที่ แต่ไม่มีพื้นที่ ????

เปรียบเทียบความถี่การใช้ จำแนกตามสถานภาพ (N=289)



อาจารย์ (19 ราย)



นักวิจัย นักวิชาการ จุฬาฯ (5 ราย)

ความถี่การเข้าใช้บริการของอาจารย์ที่มีนัยสำคัญ
พบว่า อาจารย์มีพฤติกรรมการเข้ามาใช้**ออนไลน์ที่อยู่ในระดับบ่อย** คือ **มากกว่า 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์** และค่อนข้างบ่อย คือ 2-3 ครั้งต่อเดือน ในจำนวนที่เท่ากัน

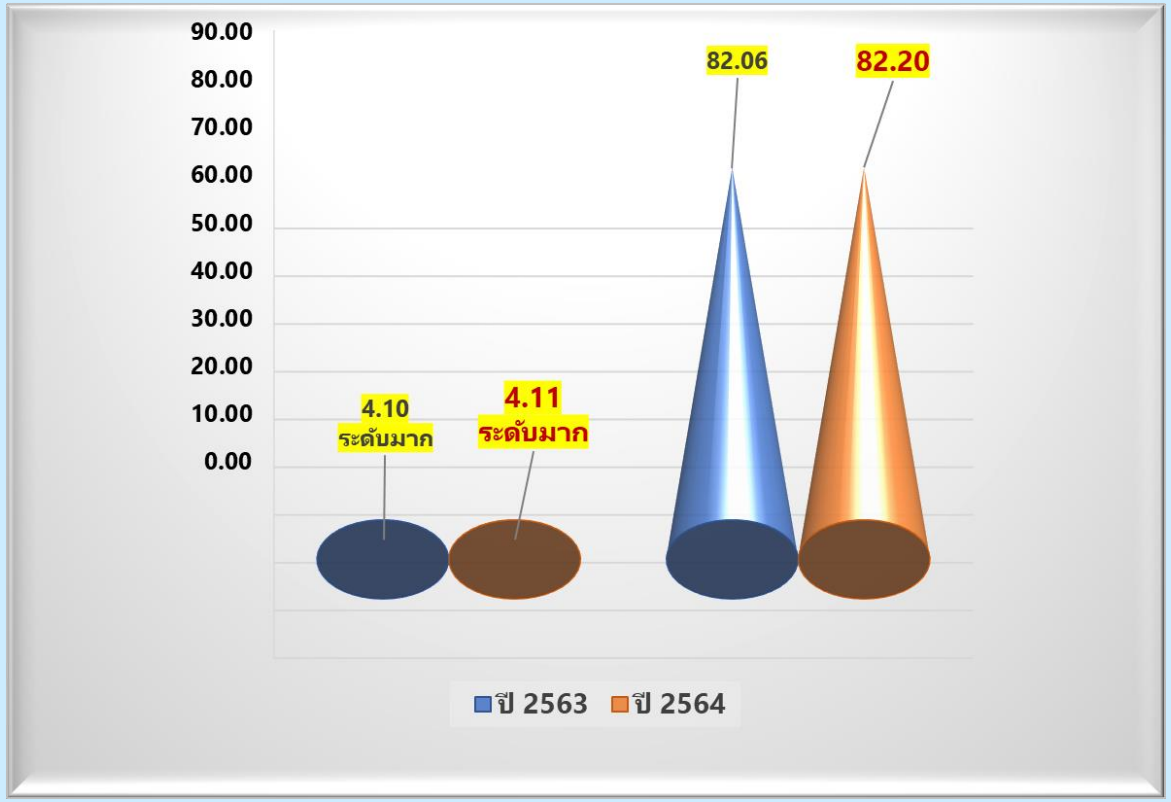
ในขณะที่มีการใช้พื้นที่ในระดับนาน ๆ ครั้ง คือ น้อยกว่าเดือนละครั้ง

ความถี่การเข้าใช้บริการของนักวิจัย นักวิชาการ จุฬาฯ ที่มีนัยสำคัญ
พบว่านักวิจัย นักวิชาการ จุฬาฯ มีพฤติกรรมการเข้ามาใช้**ออนไลน์ที่อยู่ในระดับบ่อย** คือ มากกว่า 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์

ในขณะที่มีการใช้พื้นที่**บ่อย** คือมากกว่า 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ **เท่ากันกับ การใช้ นานๆ** ครั้ง คือ คือ น้อยกว่าเดือนละครั้ง

อาจเน้นบริการออนไลน์สำหรับอาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ????

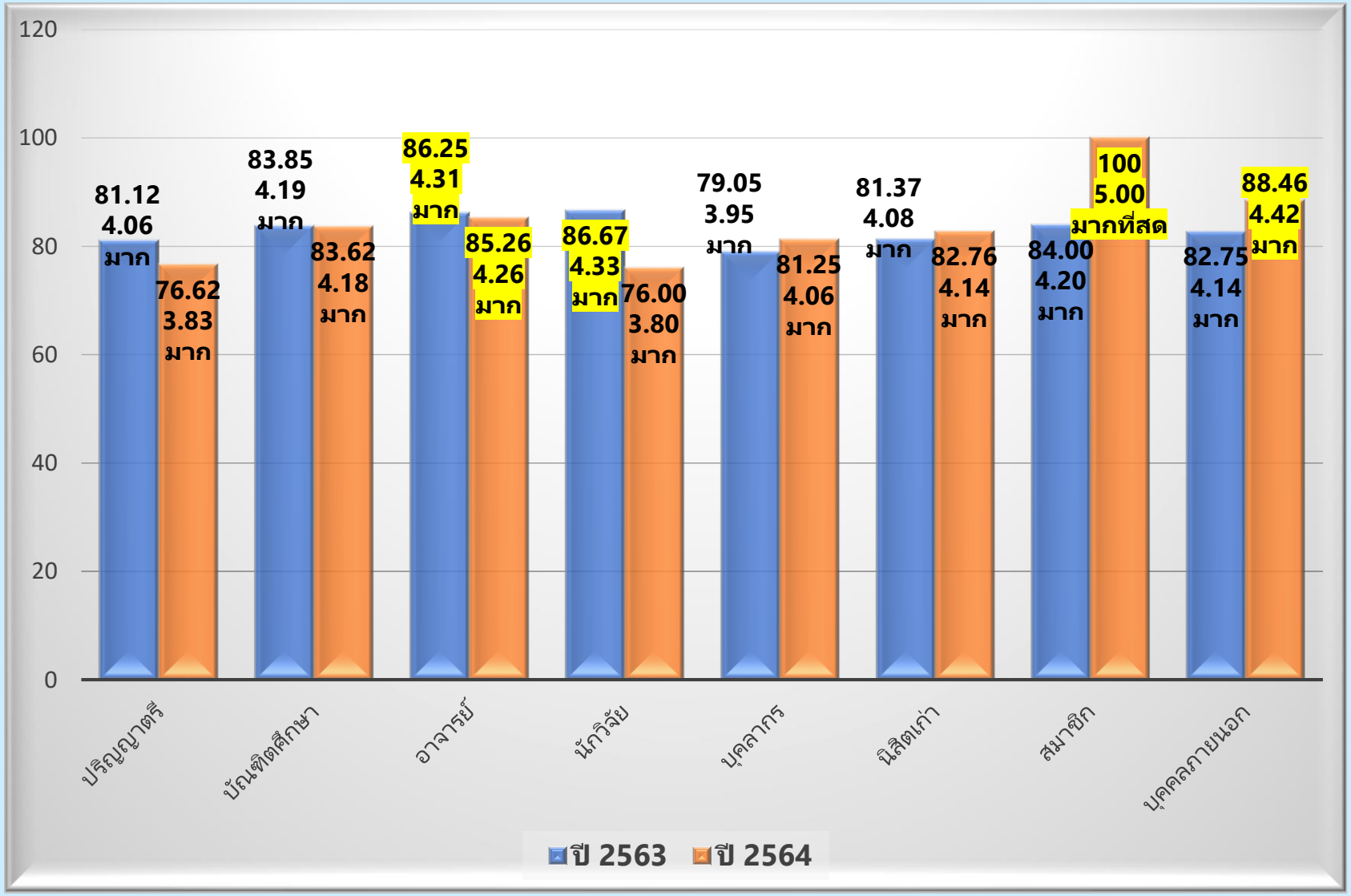
ความพอใจโดยภาพรวม



ปี **2564** พบว่า
มีความพอใจโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย **4.11** คิดเป็นร้อยละ **82.20**
อยู่ในระดับ**มาก**

เมื่อเปรียบเทียบกับปี **2563** พบว่า **ไม่มีความแตกต่าง**

ความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม เปรียบเทียบปี 2563-2564 จำแนกตามสถานภาพ



ข้อสังเกต
กลุ่มผู้รับบริการ**ภายใน**จุฬาฯ
ในปี 2564 มีความพอใจ**ลดลง**

ในขณะที่กลุ่มผู้รับบริการ**ภายนอก**
มีความพอใจ**สูงขึ้น**
เราประชาสัมพันธ์มากขึ้น
เปิด open access มากขึ้น

ผู้รับบริการที่เป็น**อาจารย์**
แม้ว่าจะมีความพอใจลดลง
แต่ยังคงอยู่มีค่า**ร้อยละ เกิน 85.00**
ทั้งปี 2563 และ 2564

ตอนที่ 2 สรุปผลตามการบริการ

มาตรการการป้องกันและการให้บริการในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19

บริการส่งหนังสือให้ยืมถึงบ้าน "ส่งให้ด้วยใจสู้ภัยโควิด-19" มีความพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย **4.43** คิดเป็นร้อยละ **88.57** อยู่ในระดับ**มาก**

รองลงมาคือ **Scan on demand** มีค่าเฉลี่ย **4.19** คิดเป็นร้อยละ **83.75** อยู่ในระดับ**มาก**

จุดวัดอุณหภูมิและประตูทางเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย **4.16** คิดเป็นร้อยละ **83.26** อยู่ในระดับ**มาก**

จุดบริการแอลกอฮอล์เจลสำหรับล้างมือ มีค่าเฉลี่ย **4.14** คิดเป็นร้อยละ **82.80** อยู่ในระดับ**มาก**

มาตรการการใช้พื้นที่แบบเว้นระยะห่าง (Social Distancing) มีค่าเฉลี่ย **3.81** คิดเป็นร้อยละ **76.81** อยู่ในระดับ**มาก**

ข้อสังเกต บริการด้านทรัพยากร

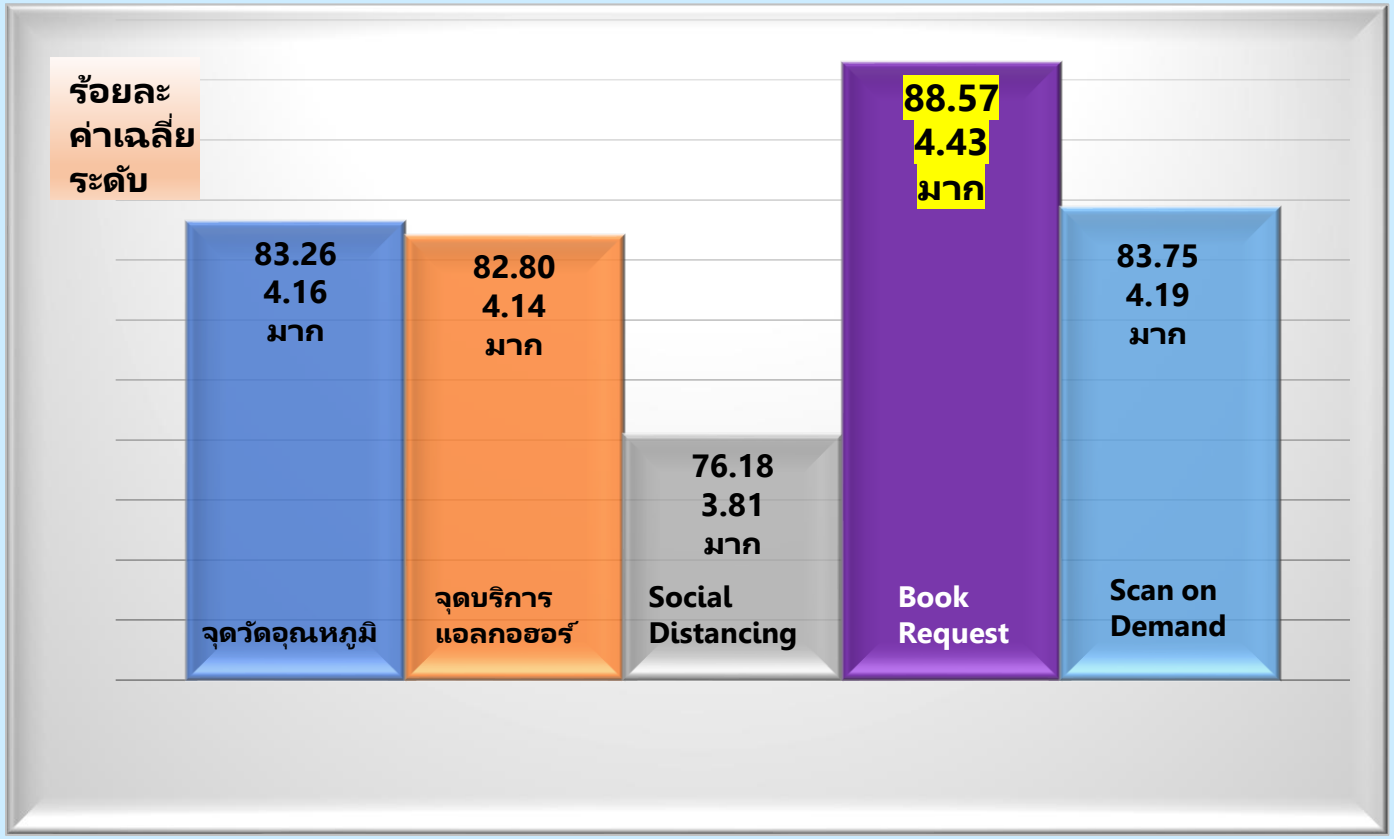
บริการส่งหนังสือให้ยืมถึงบ้าน ผู้รับบริการทุกสถานภาพมีความพอใจในระดับมากที่สุด เกินร้อยละ 85 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นบริการที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง โดย**นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความพอใจสูงสุด**

ในส่วนบริการ Scan on demand เป็นบริการตอบสนองความต้องการหนังสือที่ใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น แต่เนื่องจากข้อจำกัดด้านลิขสิทธิ์ ทำให้บริการได้เป็นบางส่วน ความพอใจจึงอยู่ในระดับมาก **โดยอาจารย์มีความพอใจสูงสุด**

ข้อสังเกต การบริการด้านพื้นที่จะเห็นได้ว่า ได้มีความพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยกลุ่มผู้รับบริการภายนอกมีความพอใจเกินร้อยละ 85 อยู่ในระดับ**มากและมากที่สุด**

ข้อสังเกต บริการที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้สูงที่สุดคือ บริการ **Scan on demand** จำนวน **97** ราย คิดเป็นร้อยละ **33.56** โดยเป็นนิสิตระดับ**บัณฑิตศึกษา**มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.46 รองลงมากคือบริการ**ส่งหนังสือให้ยืมถึงบ้าน** จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ **29.76** และเป็นนิสิตระดับ**บัณฑิตศึกษา**มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **7.96**

ความพึงพอใจมาตรการการป้องกันและการให้บริการในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19



พบว่า

ผู้รับบริการมีความพอใจ
บริการ **Book Request** มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ **88.57** มีค่าเฉลี่ย **4.43**
อยู่ในระดับ**มาก**

รองลงมาคือบริการ **Scan on Demand**
คิดเป็นร้อยละ **83.75** มีค่าเฉลี่ย **4.19**
อยู่ในระดับ**มาก**

ข้อสังเกต

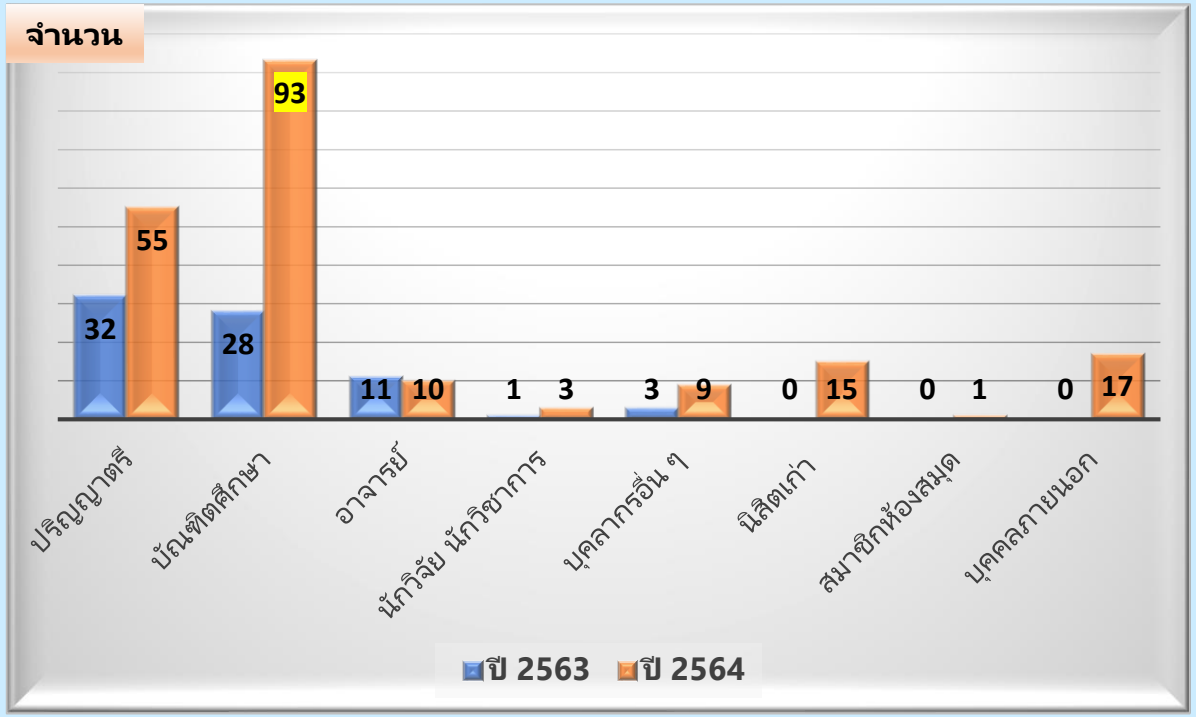
1. บริการ Scan on Demand เป็นบริการใหม่ ที่เริ่มให้บริการในปี 2564 และมี **ข้อจำกัดการให้บริการตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์**

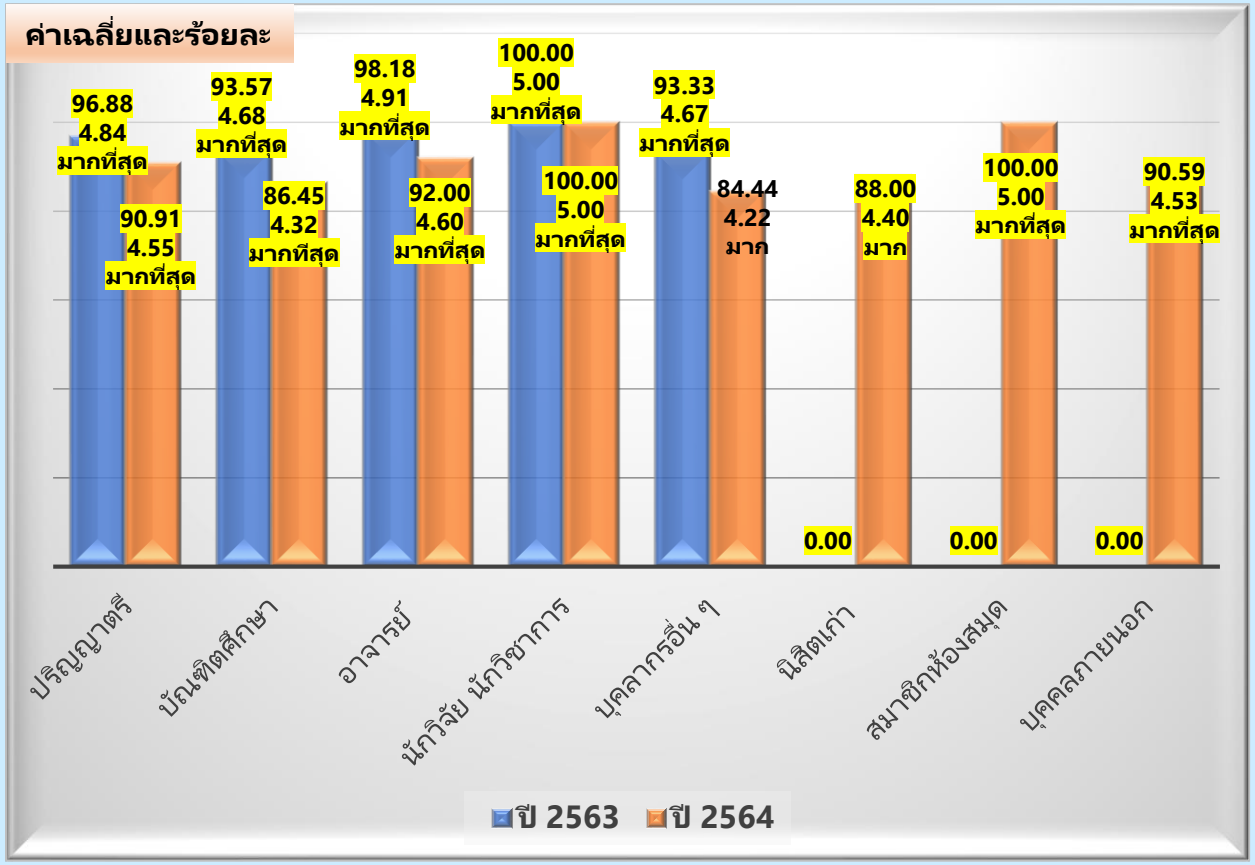
ข้อสังเกต

2. บริการ Book Request เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 (ร้อยละ 95.73 มีค่าเฉลี่ย 4.79 อยู่ระดับมากที่สุด) พบว่า มี**ความพอใจลดลง**
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ **ปี 2563 เป็นการให้บริการปีแรก** และมีข้อเสนอแนะให้**เพิ่มจำนวนสิทธิ์การยืม แต่ในปี 2564 ยังคงให้สิทธิ์การยืมเท่าเดิม**

ทั้งนี้เพราะ ปี 2564 มีการ**ขยายเวลาปิดทำการ**นานขึ้น และ**ขยายกำหนดคืน**ให้ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิด**การหมุนเวียนทรัพยากร**สู่ผู้รับบริการอื่นมากขึ้น จึงยังคงจำกัดสิทธิ์การยืมเท่าเดิม

ความพึงพอใจการให้บริการในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19
: ส่งให้ด้วยใจสู้ภัยโควิด-19 เปรียบเทียบปี 2563-2564





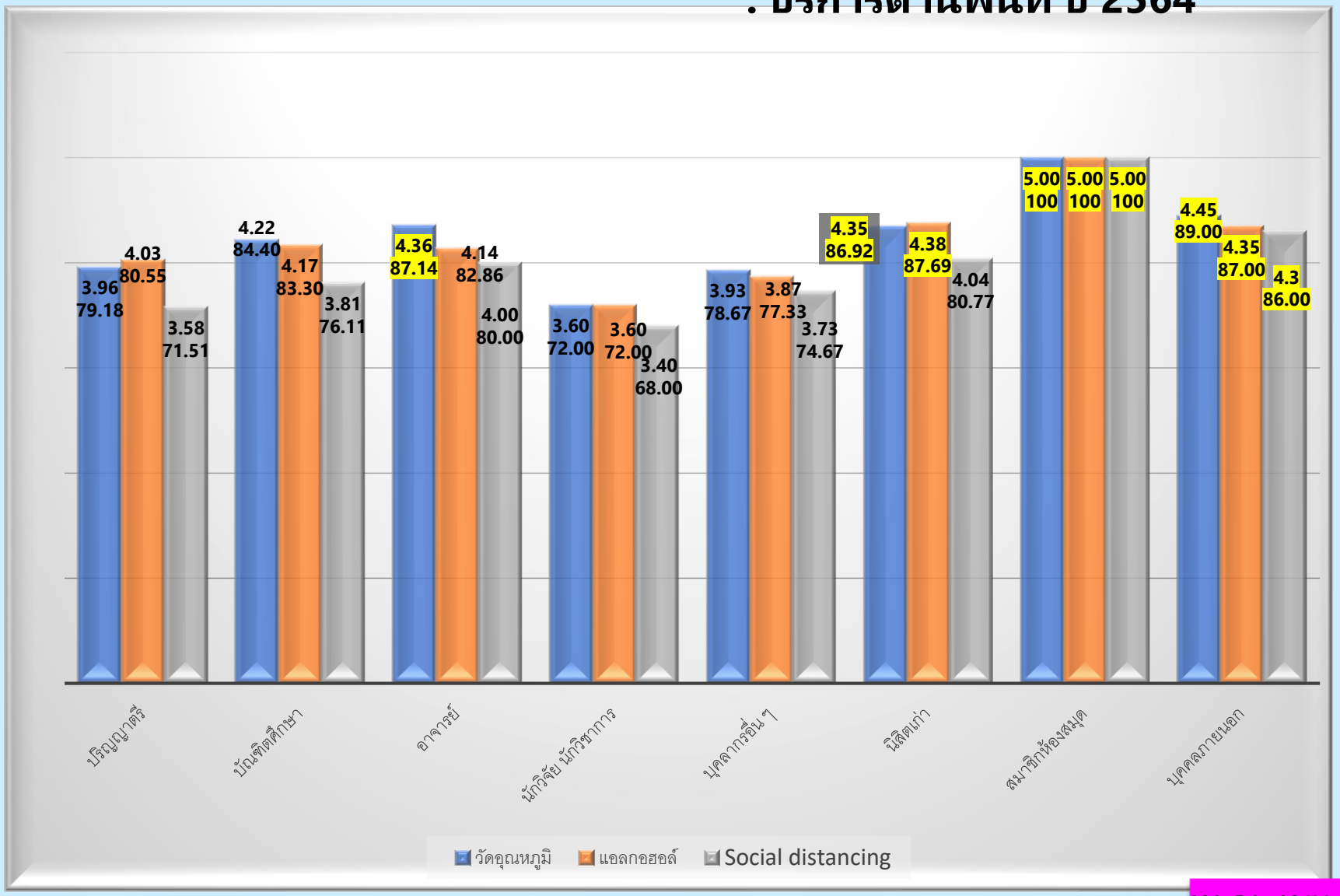
ปี 2563 นิสิตปริญญาตรี ใช้บริการมากที่สุด
ปี 2564 นิสิตบัณฑิตศึกษา ใช้บริการมากที่สุด
เพิ่มจากปีที่แล้วถึงร้อยละ 30

ลูกค้าหลักคือ นิสิต, อาจารย์ ???

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกือบทุกประเภท
และเกินร้อยละ 85 เกือบทุกประเภท

ปี 2563 ใช้ 4 ระดับ คือ 3.50-4.00 (ร้อยละ 87.50-100) = มากที่สุด, 2.50 – 3.49 (ร้อยละ 62.50 – 87.49) = มาก,
1.50 – 2.49 (ร้อยละ 37.50 – 62.49), น้อย1.00 – 1.49 (ร้อยละ 25.00-37.49) = ควรปรับปรุง

ความพึงพอใจการให้บริการในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19
: บริการด้านพื้นที่ ปี 2564

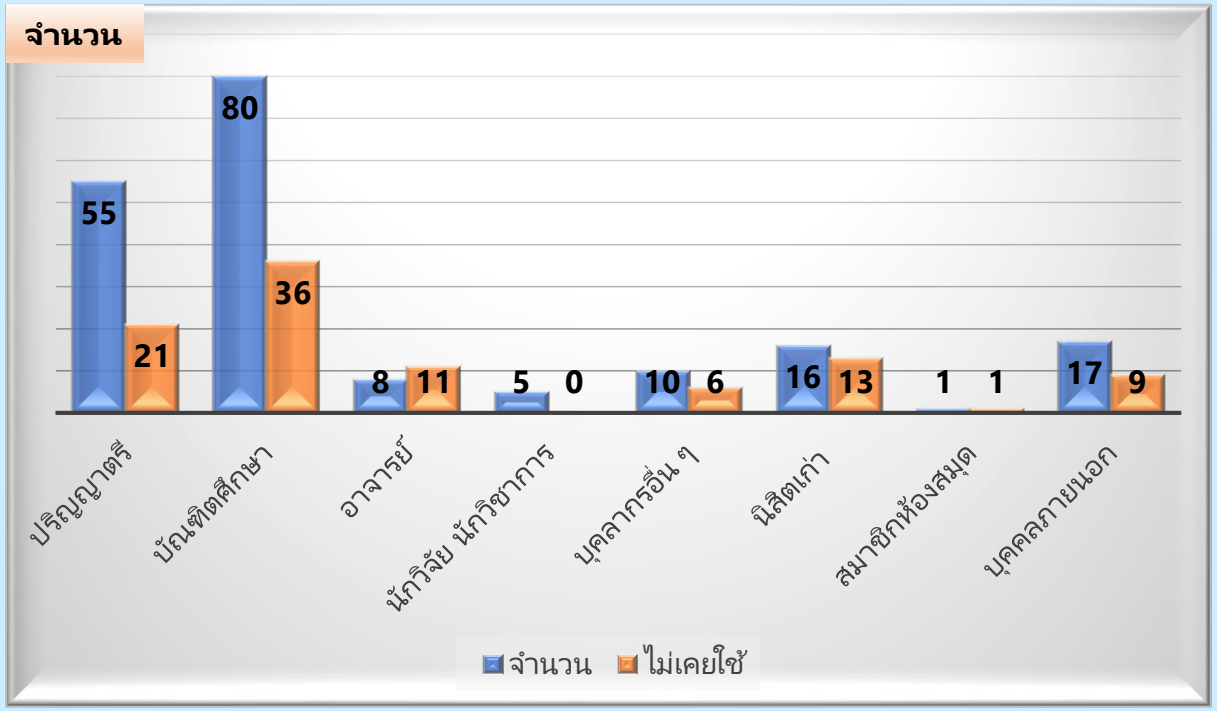


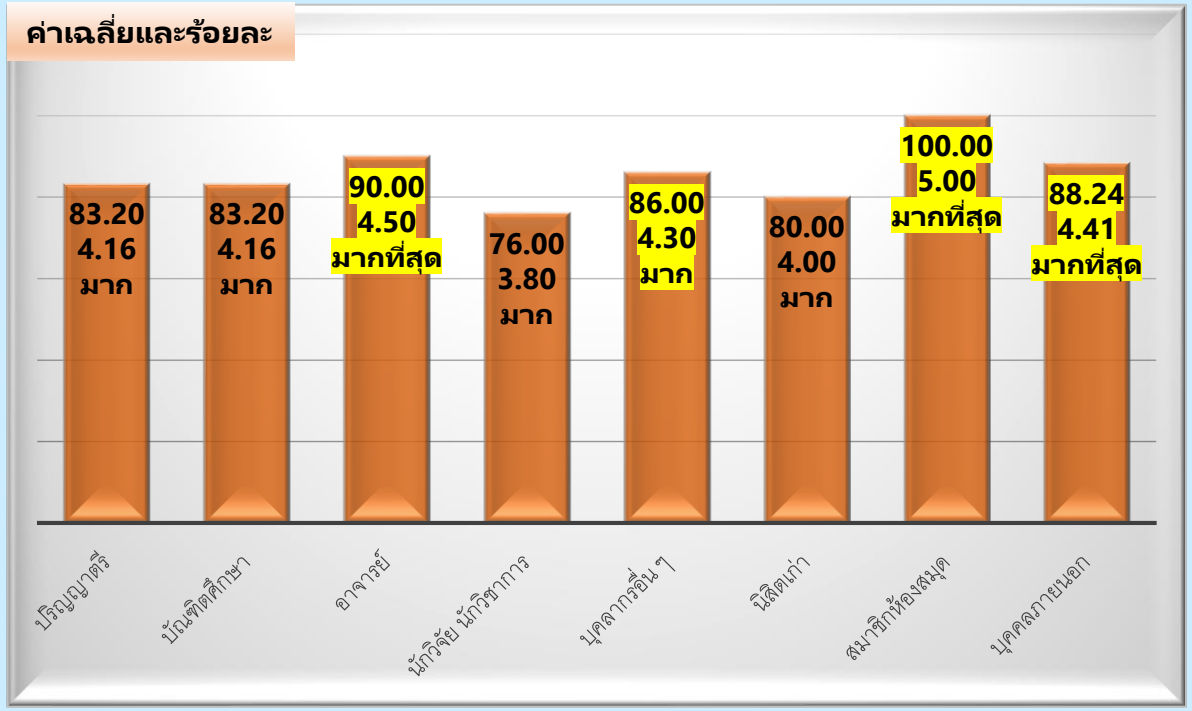
ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้จากภายนอกที่มีความพอใจเกินร้อยละ 85 อยู่ใน**ระดับมาก**

การวัดอุณหภูมิกับบริการแอลกอฮอล์
มีความพอใจที่มีค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละใกล้เคียงกัน

หมายเหตุ: ปี 2563 ไม่ได้สำรวจด้านพื้นที่

ความพึงพอใจการให้บริการในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 ปี 2564
: บริการ Scan on demand (N=192)





นิสิตระดับ**บัณฑิตศึกษา**ใช้บริการมากที่สุด จำนวน 80 คน จาก ทั้งหมด 116 คน และไม่เคยใช้ จำนวน 36 คน

ลูกค้าหลักคือ นิสิต ???

อาจารย์ จาก 11 คน ไม่เคยใช้ 11 คน ???

อาจารย์ บุคลากรและสมาชิกห้องสมุด มีความพอใจในระดับมากที่สุด

และผู้ใช้ที่มีความพอใจเกินร้อยละ 85 ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร สมาชิกห้องสมุด และบุคคลภายนอก

หมายเหตุ: ปี 2563 ไม่ได้สำรวจ

ทรัพยากรสารสนเทศ: ด้านทรัพยากร

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจวิทยานิพนธ์/งานวิจัยออนไลน์จุฬาฯ สูงที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.84 รองลงมาคือ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย มีค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.38

โดยกลุ่มผู้รับบริการภายนอกมีความพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการภายใน

การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09

คิดเป็นร้อยละ 81.81 โดยผู้รับบริการที่มีความพอใจสูงสุดคือ นักวิจัย นักวิชาการ จุฬาฯ มีค่าเฉลี่ย 4.50

คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

หนังสือที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจระดับมาก

มีค่าเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.83 โดยสมาชิกมีความพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100

มากที่สุด

รองลงมาคือ นักวิจัย นักวิชาการ จุฬา มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

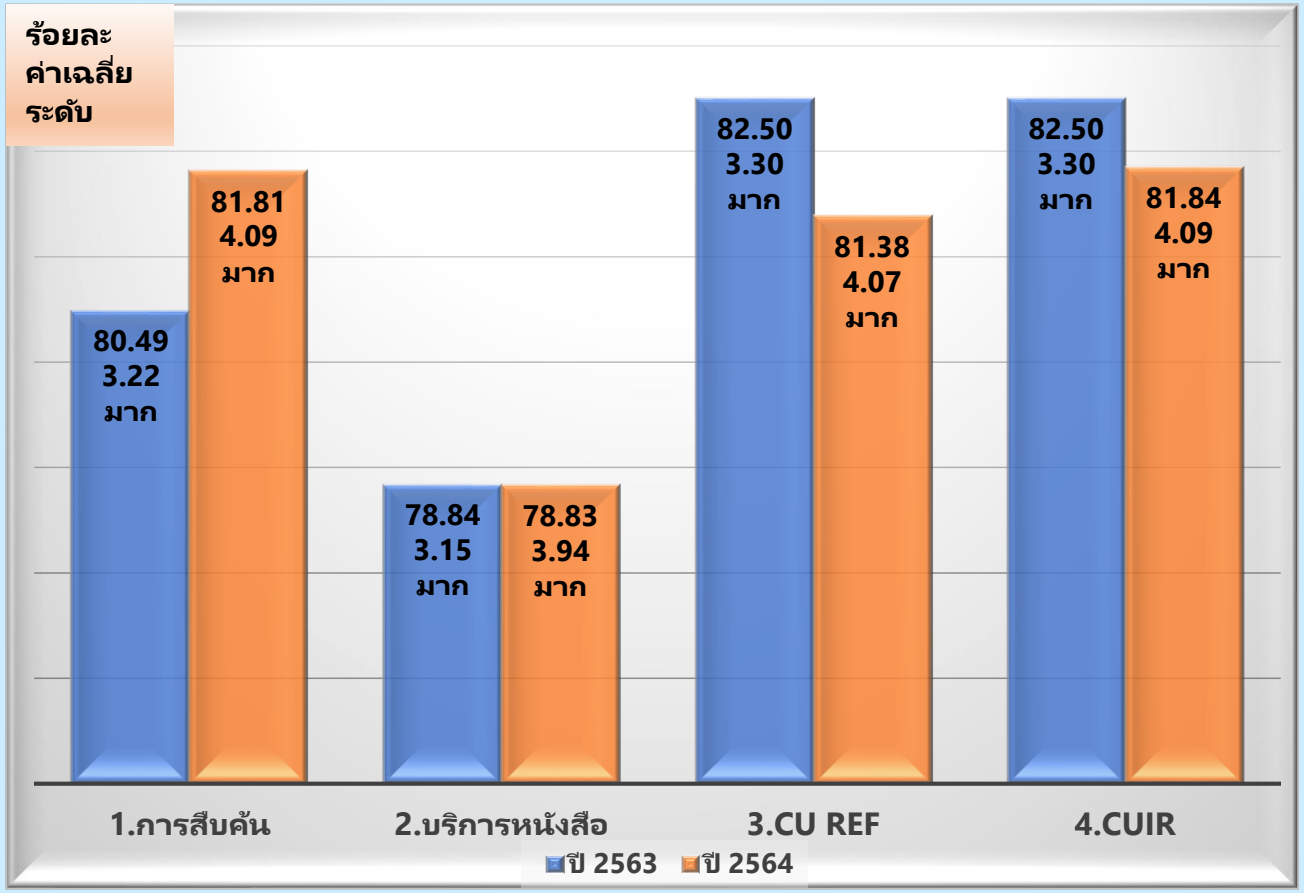
ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพอใจที่ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.38 อยู่ในระดับมาก โดยสมาชิกมีความพอใจสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ นักวิจัย นักวิชาการ จุฬาฯ มีค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67 อยู่ในระดับมาก

วิทยานิพนธ์/งานวิจัยออนไลน์จุฬาฯ พบว่า มีความพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.84 โดยโดยสมาชิกมีความพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ อาจารย์ จุฬาฯ มีค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.50 อยู่ในระดับมาก

สังเกตได้ว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายมีความพอใจมากกว่าร้อยละ 80 แต่ไม่ถึงร้อยละ 85 ทุกประเภท ยกเว้นนิสิตระดับปริญญาตรี มีความพอใจต่ำกว่าร้อยละ 80 แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก

สังเกตได้ว่า บริการที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้สูงที่สุดคือ วิทยานิพนธ์/งานวิจัยออนไลน์จุฬาฯ คิดเป็นร้อยละ 5.88 รองลงมาคือ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย คิดเป็นร้อยละ 3.8

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านทรัพยากร (N=289) เปรียบเทียบปี 2563-2564



1.การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว
2.หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการ"
3.ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU Reference Databases) เช่น ScienceDirect, Wiley, Scopus เป็นต้น ตรงกับความต้องการ ครบถ้วน
4.วิทยานิพนธ์/งานวิจัยออนไลน์จุฬาฯ (CUIR) http://cuir.car.chula.ac.th/ สืบค้นง่ายและนำไปใช้ได้สะดวก

ปี 2564 พบว่า
บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์/งานวิจัย ความพอใจสูงที่สุด คือ ร้อยละ **81.84** มีค่าเฉลี่ย **4.09** อยู่ในระดับ**มาก**
รองลงมาคือ**การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์**
คิดเป็นร้อยละ **81.81 มีค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับมาก**

เมื่อ**เปรียบเทียบ**กับการสำรวจปี 2563 พบว่า
-บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดมีความพอใจ**สูงขึ้น** คือจากร้อยละ 80.49 ในปี 2563 เป็น 81.81 ในปี 2564 ยังคงอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ปี

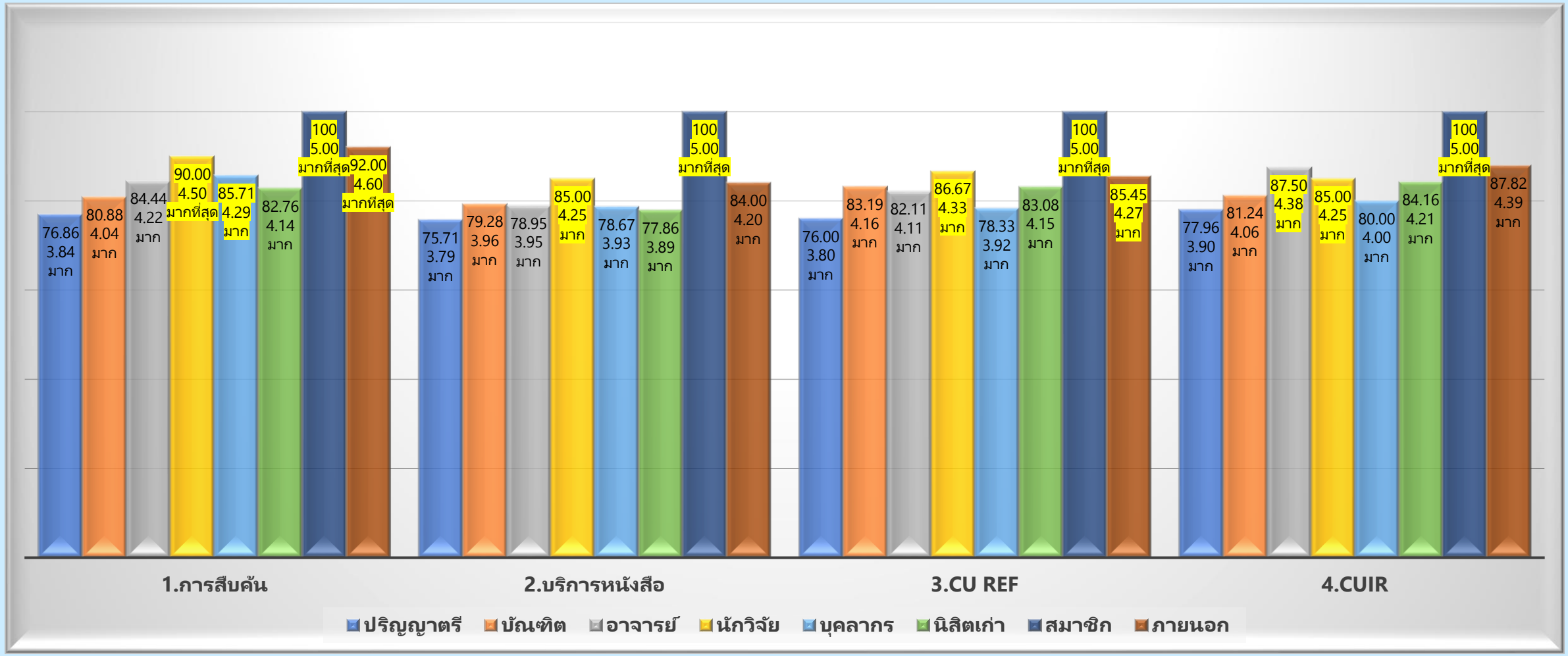
-บริการหนังสือ มีความพอใจ**ไม่แตกต่าง** กล่าวคือ
ปี **2563** คิดเป็นร้อยละ **78.84** และปี **2564** คิดเป็นร้อยละ **78.83**
ยังคงอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ปี

-บริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย มีความพอใจ**ลดลง**
กล่าวคือ จากร้อยละ **82.50** ในปี **2563 ลดลง**เป็นร้อยละ **81.38** ในปี **2564**
ยังคงอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ปี

-บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์/งานวิจัย มีความพอใจ**ลดลง**
กล่าวคือ ในปี **2563** คิดเป็นร้อยละ **82.50** และในปี **2564 ลดลง** เป็นร้อยละ **81.84**

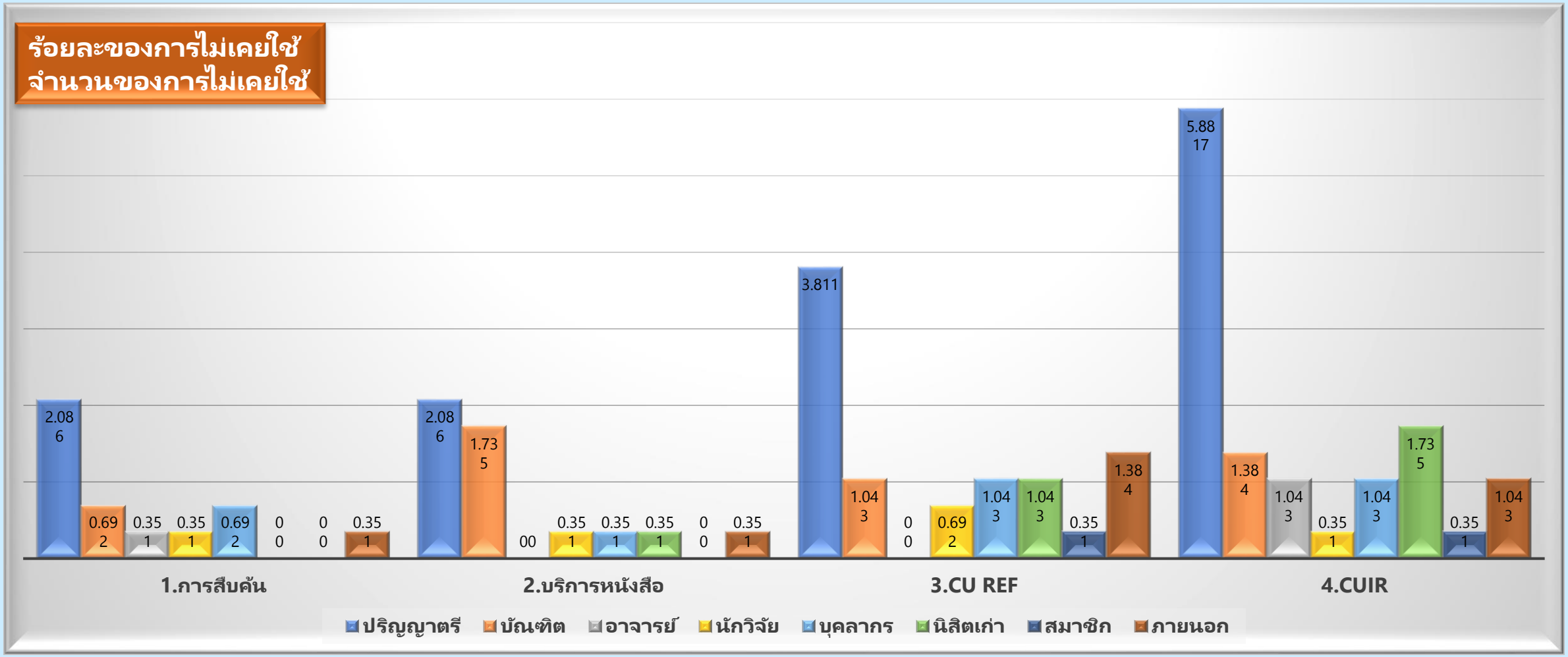
ปี 2563 ใช้ 4 ระดับ คือ 3.50-4.00 (ร้อยละ 87.50-100) = มากที่สุด,
2.50 – 3.49 (ร้อยละ 62.50 – 87.49) = มาก,
1.50 – 2.49 (ร้อยละ 37.50 – 62.49), น้อย
1.00 – 1.49 (ร้อยละ 25.00-37.49) = ควรปรับปรุง

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านทรัพยากร (N=289) ปี 2564



1 การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว
2 หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการ
3 ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU Reference Databases) เช่น ScienceDirect, Wiley, Scopus เป็นต้น ตรงกับความต้องการ ครบถ้วน
4 วิทยานิพนธ์/งานวิจัยออนไลน์จุฬาฯ (CUIR) http://cuir.car.chula.ac.th/ สืบค้นง่ายและนำไปใช้ได้สะดวก

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านทรัพยากร (N=289) ปี 2564



1 การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว
2 หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการ
3 ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU Reference Databases) เช่น ScienceDirect, Wiley, Scopus เป็นต้น ตรงกับความต้องการ ครบถ้วน
4 วิทยานิพนธ์/งานวิจัยออนไลน์จุฬาฯ (CUIR) http://cuir.car.chula.ac.th/ สืบค้นง่ายและนำไปใช้ได้สะดวก

ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะทาง ชั้น6

โดย**ภาพรวม**ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทรัพยากรสารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน สูงที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย **3.97** คิดเป็นร้อยละ **79.40** รองลงมาคือ **ห้องหนังสือหายาก** มีค่าเฉลี่ย 3.87 คิดเป็นร้อยละ **77.31**

โดยผู้รับบริการที่มีความพอใจ**สูงที่สุด คือ อาจารย์ จุฬาฯ และสมาชิก**

ทรัพยากรสารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจในระดับ**มาก** มีค่าเฉลี่ย **3.97**

คิดเป็นร้อยละ **79.40** โดยผู้รับบริการที่มีความพอใจสูงสุดคือ **สมาชิก** มีค่าเฉลี่ย **5.00** คิดเป็นร้อยละ **100** อยู่ในระดับ**มากที่สุด**

รองลงมาคือ**บุคลากร จุฬาฯ** มีค่าเฉลี่ย **4.43** คิดเป็นร้อยละ **88.57** อยู่ในระดับ**มาก**

ห้องหนังสือหายาก พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจระดับ**มาก**

มีค่าเฉลี่ย **3.87** คิดเป็นร้อยละ **77.31** โดย**สมาชิกมีความพอใจสูงสุด**มีค่าเฉลี่ย **5.00** คิดเป็นร้อยละ **100 อยู่ในระดับมากที่สุด**

รองลงมาคือ **บุคคลภายนอก**มีความพอใจอยู่ในระดับ**มาก** มีค่าเฉลี่ย **4.24** คิดเป็นร้อยละ **84.71**

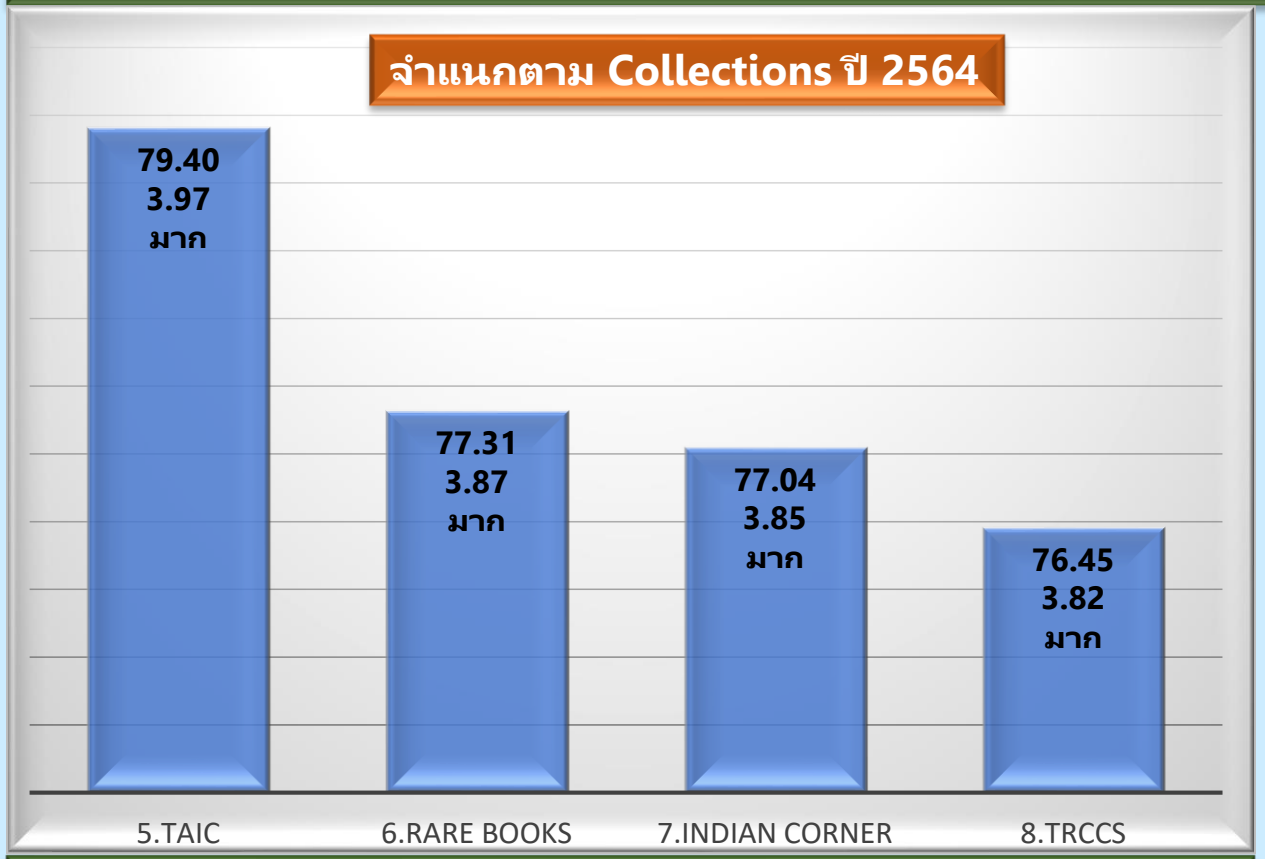
มุมจุฬาภารัตคดีสถาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพอใจที่ **3.85** คิดเป็นร้อยละ **77.04** อยู่ในระดับ**มาก** โดย**อาจารย์ จุฬาฯ** มีความพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับ**มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย **5.00** คิดเป็นร้อยละ **100** รองลงมาคือ **บุคคลภายนอก** มีค่าเฉลี่ย **4.29** คิดเป็นร้อยละ **85.71** อยู่ในระดับ**มาก**

มุมสารสนเทศไต้หวันและจีนศึกษา พบว่า มีความพอใจในระดับ**มาก** มีค่าเฉลี่ย **3.82** คิดเป็นร้อยละ **76.45** โดย**อาจารย์ จุฬาฯ** มีความพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับ**มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย **5.00** คิดเป็นร้อยละ **100** รองลงมาคือ **บุคคลภายนอก** มีค่าเฉลี่ย **4.14** คิดเป็นร้อยละ 82.86 อยู่ในระดับ**มาก**

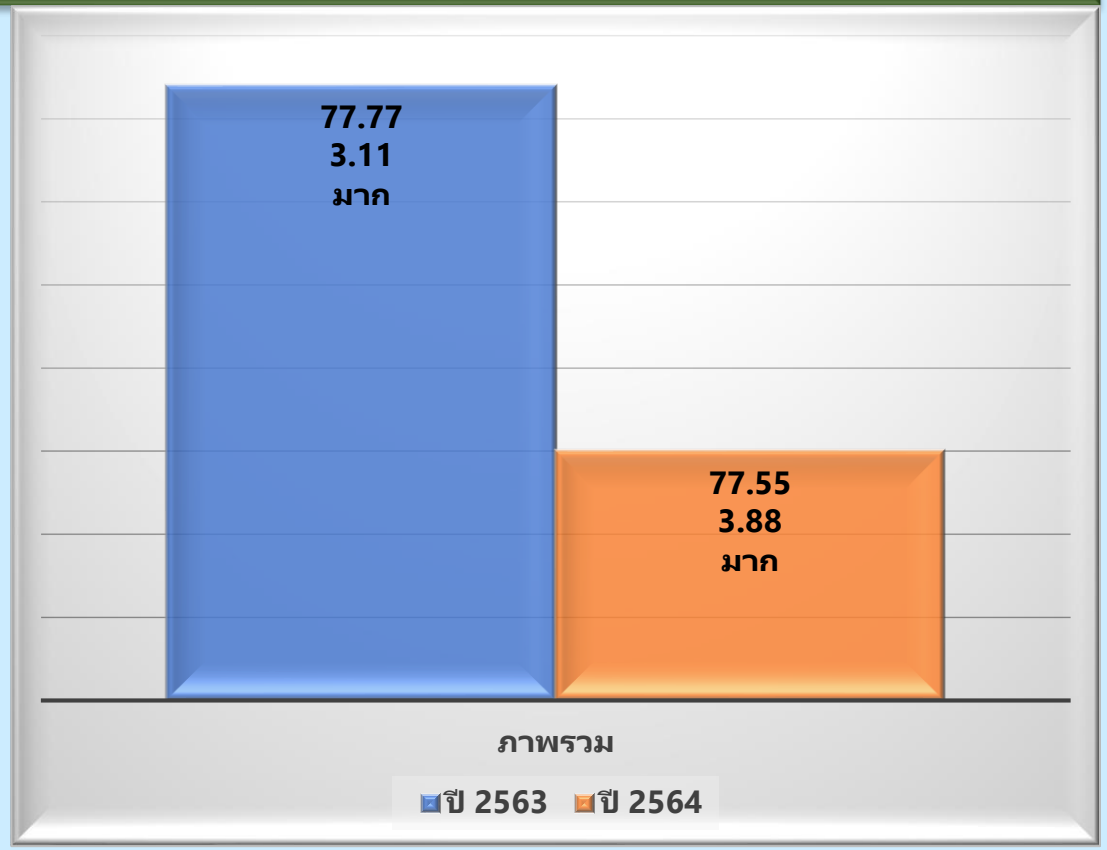
ข้อสังเกต บริการที่ผู้รับบริการ**ไม่เคยใช้**สูงที่สุด คือ **มุมสารสนเทศไต้หวันและจีนศึกษา** คิดเป็นร้อยละ **62.98** โดยเป็น**นิสิตบัณฑิตศึกษามากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ **23.23** รองลงมาคือ **มุมจุฬาภารัตคดีสถาน** คิดเป็นร้อยละ **62.63** โดยเป็น**นิสิตบัณฑิตศึกษามากทีสุด** คิดเป็นร้อยละ **24.57**

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะทาง ชั้น 6 (N=289) เปรียบเทียบปี 2563-2564

ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะทาง ชั้น 6 ตรงกับความต้องการ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน, ห้องหนังสือหายาก มุมจุฬาภารัตคดีสถาน, มุมสารสนเทศไต้หวันและจีนศึกษา



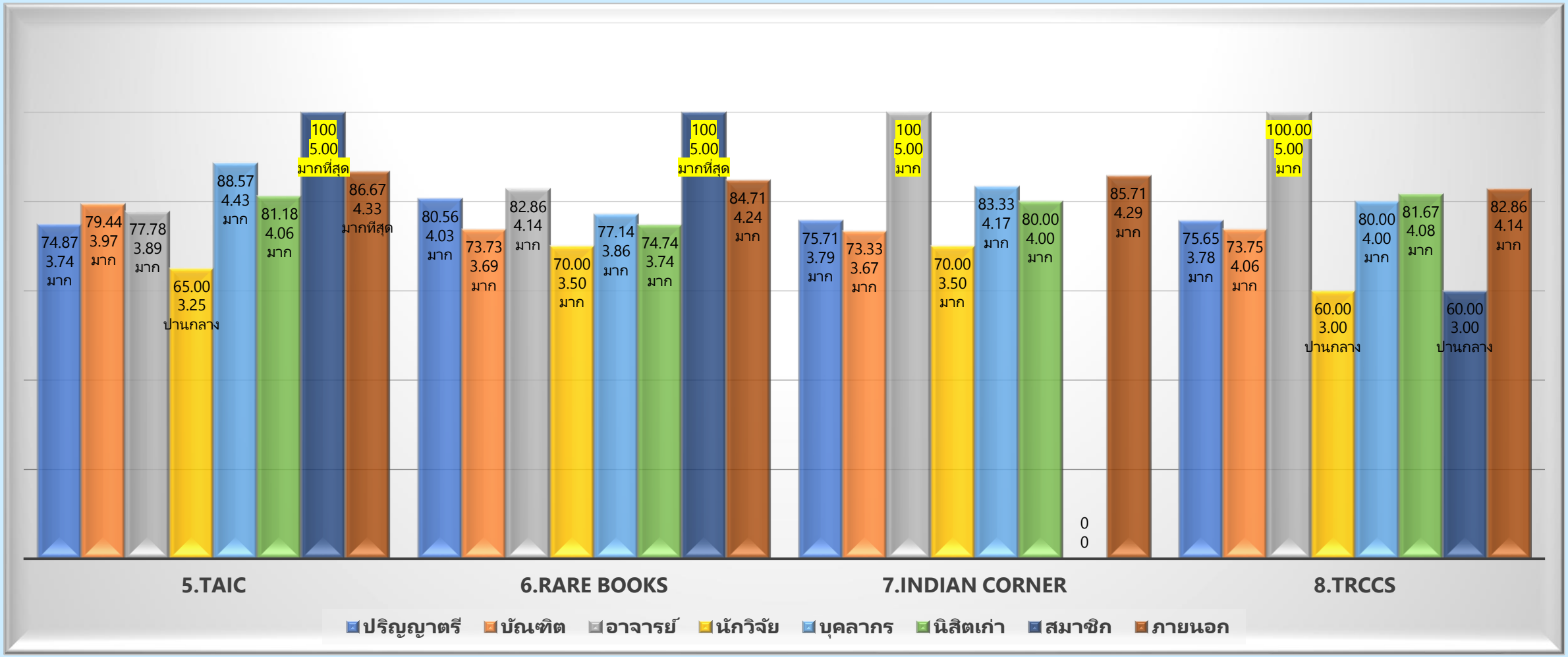
5.ทรัพยากรสารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน (Thailand and ASEAN Plus Special Database)
6.ห้องหนังสือหายาก (Rare Books Collection)
7.มุมจุฬาภารัตคดีสถาน (Indian Corner)
8.มุมสารสนเทศไต้หวันและจีนศึกษา (Taiwan Resource Center for Chinese Studies: TRCCS)



หมายเหตุ: ปี 2563ไม่ได้จำแนก collections

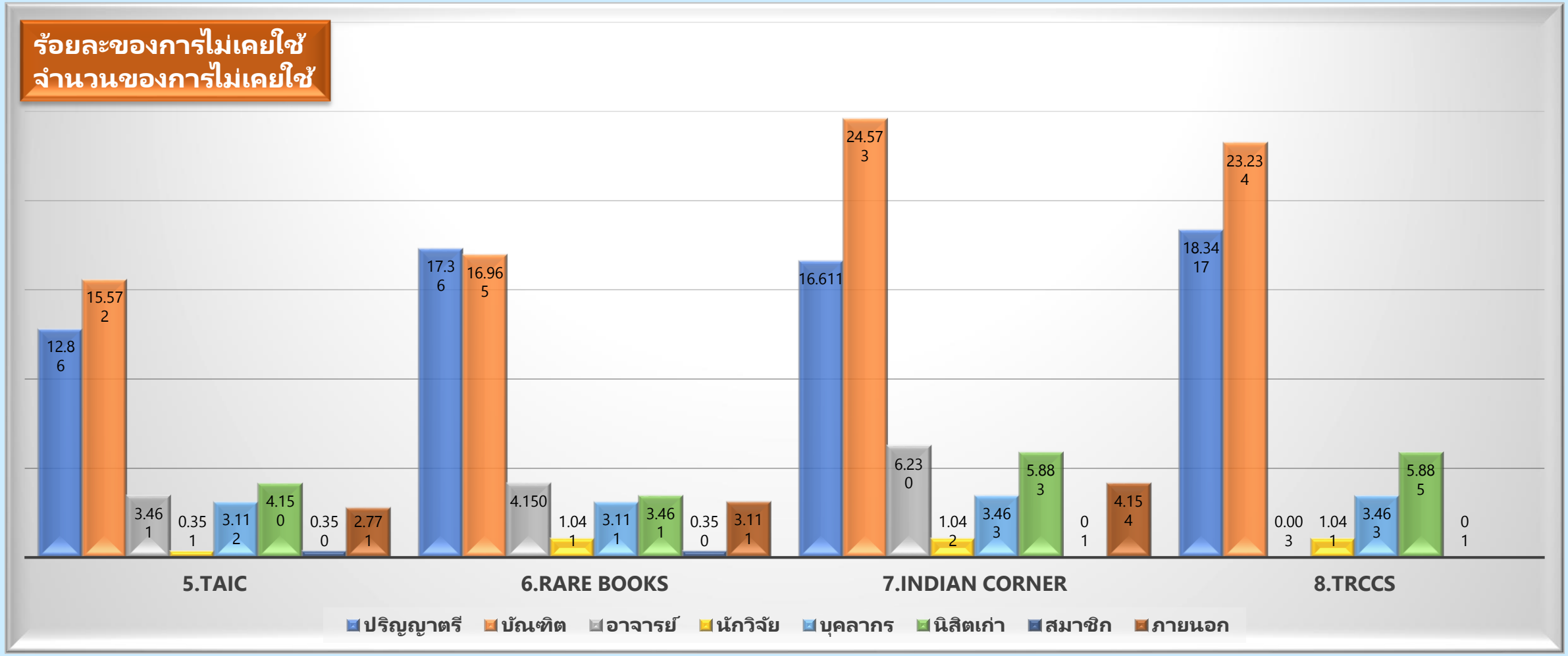
ปี 2563 ใช้ 4 ระดับ คือ 3.50-4.00 (ร้อยละ 87.50-100) = มากที่สุด,
2.50 – 3.49 (ร้อยละ 62.50 – 87.49) = มาก,
1.50 – 2.49 (ร้อยละ 37.50 – 62.49), น้อย
1.00 – 1.49 (ร้อยละ 25.00-37.49) = ควรปรับปรุง

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะทาง ชั้น 6 (N=289) ปี 2564



5.ทรัพยากรสารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน (Thailand and ASEAN Plus Special Database)
6.ห้องหนังสือหายาก (Rare Books Collection)
7.มุมจุฬาภารัตคดีสถาน (Indian Corner)
8.มุมสารสนเทศไต้หวันและจีนศึกษา (Taiwan Resource Center for Chinese Studies: TRCCS)

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะทาง ชั้น 6 (N=289) ปี 2564



5.ทรัพยากรสารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน (Thailand and ASEAN Plus Special Database)
6.ห้องหนังสือหายาก (Rare Books Collection)
7.มุมจุฬาภารัตคดีสถาน (Indian Corner)
8.มุมสารสนเทศไต้หวันและจีนศึกษา (Taiwan Resource Center for Chinese Studies: TRCCS)

ทรัพยากรสารสนเทศคลังข้อมูลและนิทรรศการ

คลังสารสนเทศฉบับดิจิทัลฉบับเต็ม พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจ ในระดับ**มาก** มีค่าเฉลี่ย **3.88** คิดเป็นร้อยละ **77.62**

โดยนิสิตเก่ามีความพอใจ**สูงที่สุด** มีค่าเฉลี่ย **4.15**

คิดเป็นร้อยละ **83.08** อยู่ในระดับ**มาก**

รองลงมาคือ **บุคคลภายนอก** มีค่าเฉลี่ย **4.13** คิดเป็นร้อยละ **82.50** อยู่ในระดับ**มาก**

นิทรรศการจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย ชั้น 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจในระดับ**มาก** มีค่าเฉลี่ย **4.07** คิดเป็นร้อยละ **78.00**

โดย**อาจารย์ จุฬาฯ** มีความพอใจ**สูงทีสุด มีค่าเฉลี่ย 4.00**

คิดเป็นร้อยละ **88.00** อยู่ในระดับ**มาก**

รองลงมาคือ **บุคคลภายนอก** มีค่าเฉลี่ย **4.13**

คิดเป็นร้อยละ **82.67**

ข้อสังเกต บริการที่ผู้รับบริการ**ไม่เคยใช้**สูงที่สุด คือ

นิทรรศการจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย ชั้น 7

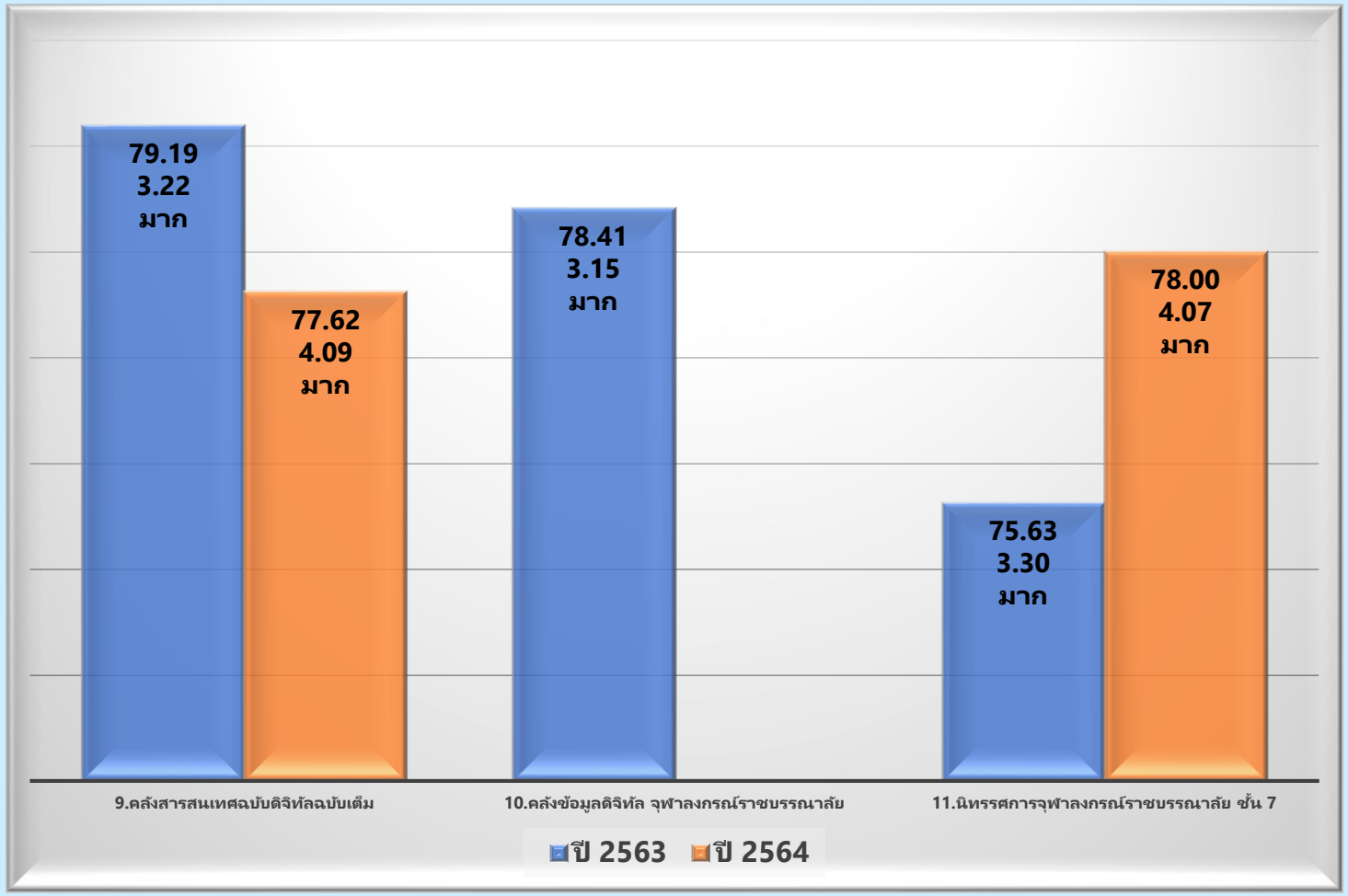
คิดเป็นร้อยละ **55.02** โดยเป็นนิสิตระดับ**บัณฑิตศึกษา**มากที่สุด ร้อยละ **22.49** รองลงมาคือ นิสิตระดับ**ปริญญาตรี** ร้อยละ **15.57**

และ**คลังสารสนเทศฉบับเต็ม** ร้อยละ **50.52** ไม่เคยใช้บริการ

โดยนิสิต**บัณฑิตศึกษา**ไม่เคยใช้มากที่สุด ร้อยละ **17.99**

รองลงมาคือ นิสิต**ปริญญาตรี** ร้อยละ **15.22**

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านทรัพยากรสารสนเทศคลังข้อมูล (N=289) เปรียบเทียบปี 2563-2564



ปี 2564 **คลังสารสนเทศฉบับดิจิทัลที่จัดทำขึ้นเอง** มีค่าความพอใจ**ลดลง** คือจากปี 2563 มีความพอใจร้อยละ **79.19** เป็น **78.41** แต่ยังคงอยู่ในระดับ**มาก**

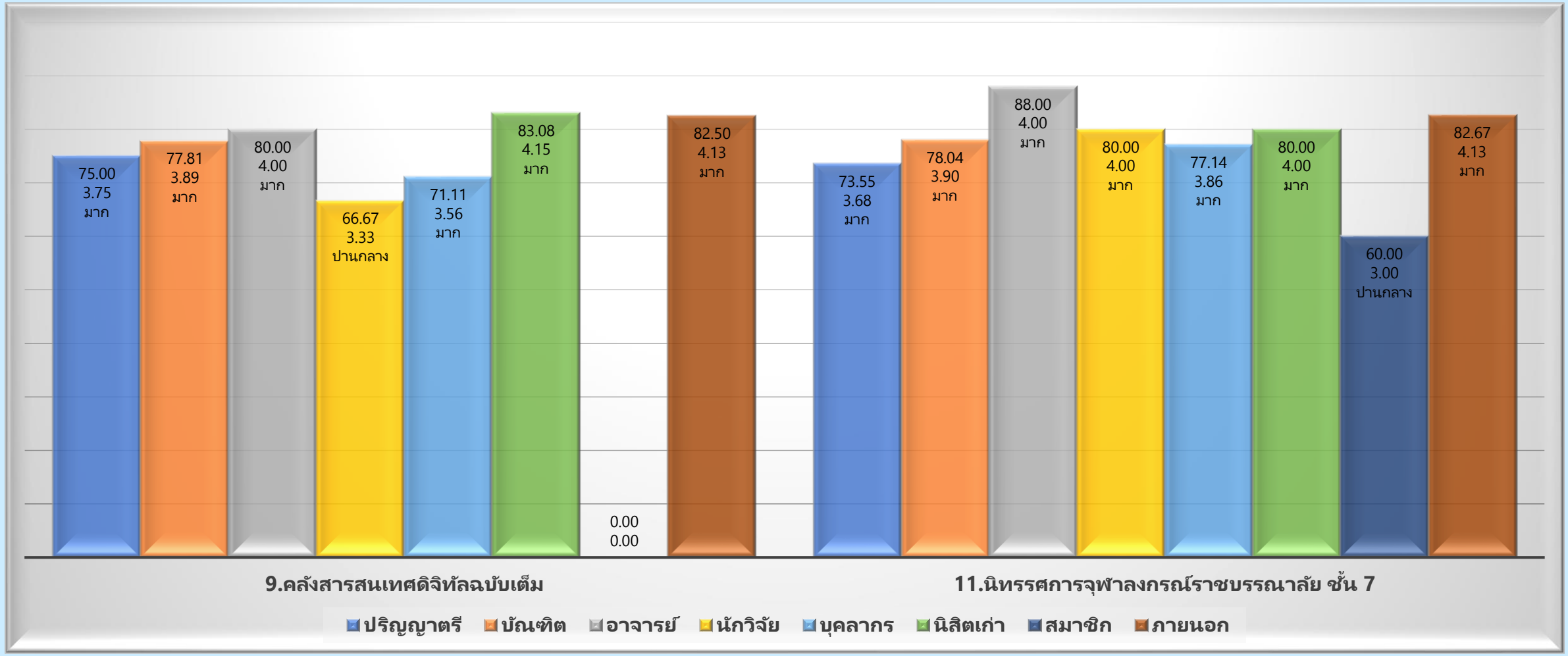
ในส่วน**นิทรรศการจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย ชั้น 7** พบว่า มีความพอใจ**สูงขึ้น** คือ จากร้อยละ **75.63** ในปี 2563 เป็น ร้อยละ **78.00** ในปี 2564

หมายเหตุ: ปี 2564 คลังข้อมูลฯ รวมกับคลังสารสนเทศดิจิทัล

9.คลังสารสนเทศฉบับดิจิทัลฉบับเต็ม ใช้งานได้ง่าย สะดวก ; หนังสือทรงคุณค่า และหนังสือหายากฉบับดิจิทัล, วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของ จุฬาฯ, สื่อมัลติมีเดียออนไลน์, เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับงานจดหมายเหตุ
10คลังข้อมูลดิจิทัล จุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย http://kingchulalongkorn.car.chula.ac.th
11.นิทรรศการจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย ชั้น 7

ปี 2563 ใช้ 4 ระดับ คือ 3.50-4.00 (ร้อยละ 87.50-100) = มากที่สุด,
2.50 – 3.49 (ร้อยละ 62.50 – 87.49) = มาก,
1.50 – 2.49 (ร้อยละ 37.50 – 62.49), น้อย
1.00 – 1.49 (ร้อยละ 25.00-37.49) = ควรปรับปรุง

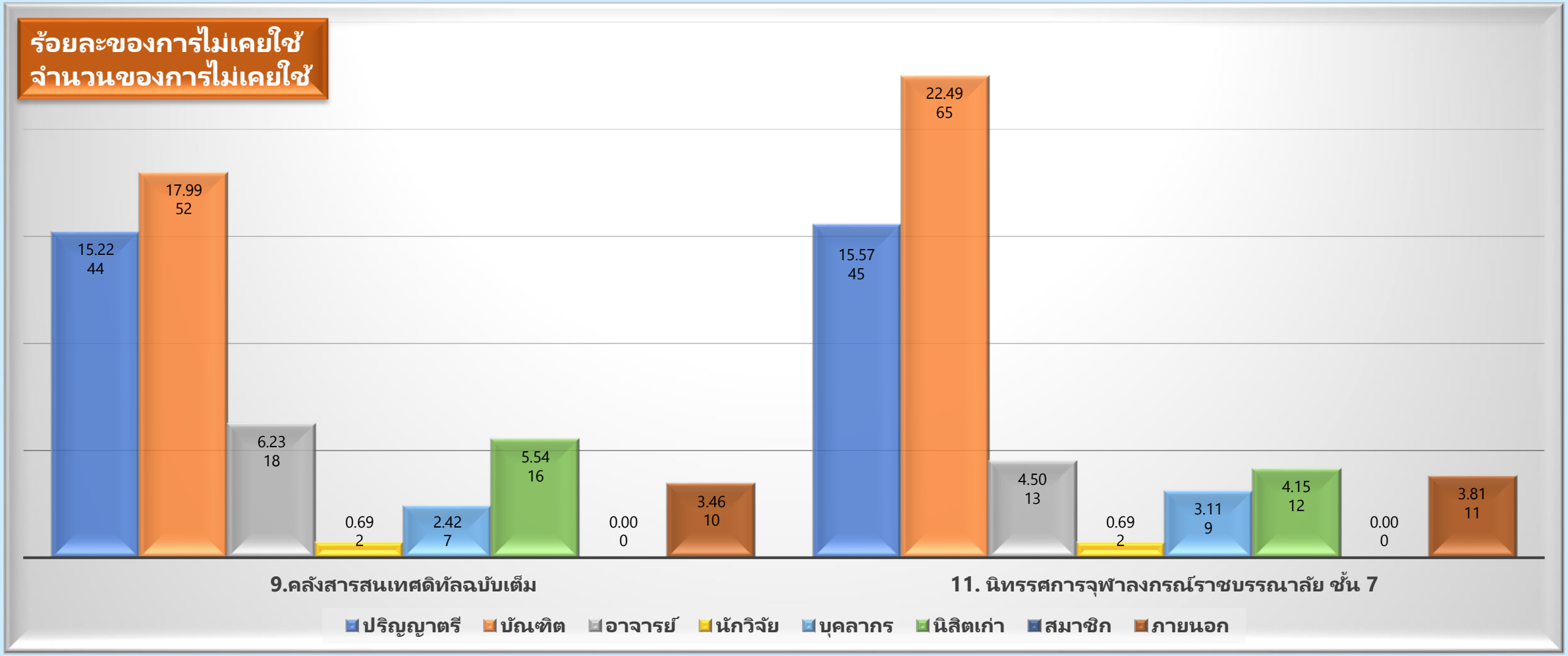
ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านทรัพยากรคลังข้อมูล (N=289) ปี 2564



9.คลังสารสนเทศฉบับดิจิทัลฉบับเต็ม ใช้งานได้ง่าย สะดวก ; หนังสือทรงคุณค่า และหนังสือหายากฉบับดิจิทัล, วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของ จุฬาฯ, สื่อมัลติมีเดียออนไลน์, เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับงานจดหมายเหตุ
11.นิทรรศการจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย ชั้น 7

หมายเหตุ: ปี 2564 คลังข้อมูลฯ รวมกับคลังสารสนเทศดิจิทัล

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านทรัพยากรคลังข้อมูล (N=289) ปี 2564



9.คลังสารสนเทศฉบับดิจิทัลที่จัดทำขึ้นเอง ใช้งานได้ง่าย สะดวก ; หนังสือทรงคุณค่า และหนังสือหายากฉบับดิจิทัล, วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของ จุฬาฯ, สื่อมัลติมีเดียออนไลน์, เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับงานจดหมายเหตุ
11.นิทรรศการจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย ชั้น 7

หมายเหตุ: ปี 2564 คลังข้อมูลฯ รวมกับคลังสารสนเทศดิจิทัล

บุคลากรผู้ให้บริการ

โดย**ภาพรวม** พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจ **ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ**สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย **4.07** คิดเป็นร้อยละ **81.35** อยู่ในระดับ**มาก** รองลงมาคือ **ด้านบุคลิกภาพ** มีค่าเฉลี่ย **4.01** คิดเป็นร้อยละ **80.23** อยู่ในระดับ**มาก**

ด้าน**ความรวดเร็ว**ในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจในระดับ**มาก** มีค่าเฉลี่ย **4.07** คิดเป็นร้อยละ **81.35 ลดลง**จากปี 2563 ที่มีค่าร้อยละ 81.59

โดย**อาจารย์ จุฬาฯ** มีความพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย **4.42** คิดเป็นร้อยละ **88.42** อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ**บุคคลภายนอก** มีค่าเฉลี่ย **4.39** คิดเป็นร้อยละ **87.78**

ด้าน**ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจในระดับ**มาก** มีค่าเฉลี่ย **4.01** คิดเป็นร้อยละ **80.23** ซึ่ง**ลดลง**จากปี 2563 ที่มีค่าเฉลี่ย 80.52

โดย**อาจารย์ จุฬาฯ** มีความพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย **4.42** คิดเป็นร้อยละ **88.42** อยู่ในระดับ**มาก** รองลงมาคือ**บุคคลภายนอก** มีค่าเฉลี่ย **4.28** คิดเป็นร้อยละ **85.56**

ด้าน**บุคลิกภาพ** พบว่า มีความพอใจ ในระดับ**มาก** มีค่าเฉลี่ย **4.06** คิดเป็นร้อยละ **81.12 เพิ่มขึ้น**จากปี 2563 มีค่าเฉลี่ย 80.68

โดย**อาจารย์ จุฬาฯ** มีความพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย **4.44** คิดเป็นร้อยละ **88.89** อยู่ในระดับ**มาก** รองลงมาคือ **บุคคลภายนอก** มีค่าเฉลี่ย **4.33** คิดเป็นร้อยละ **86.67**

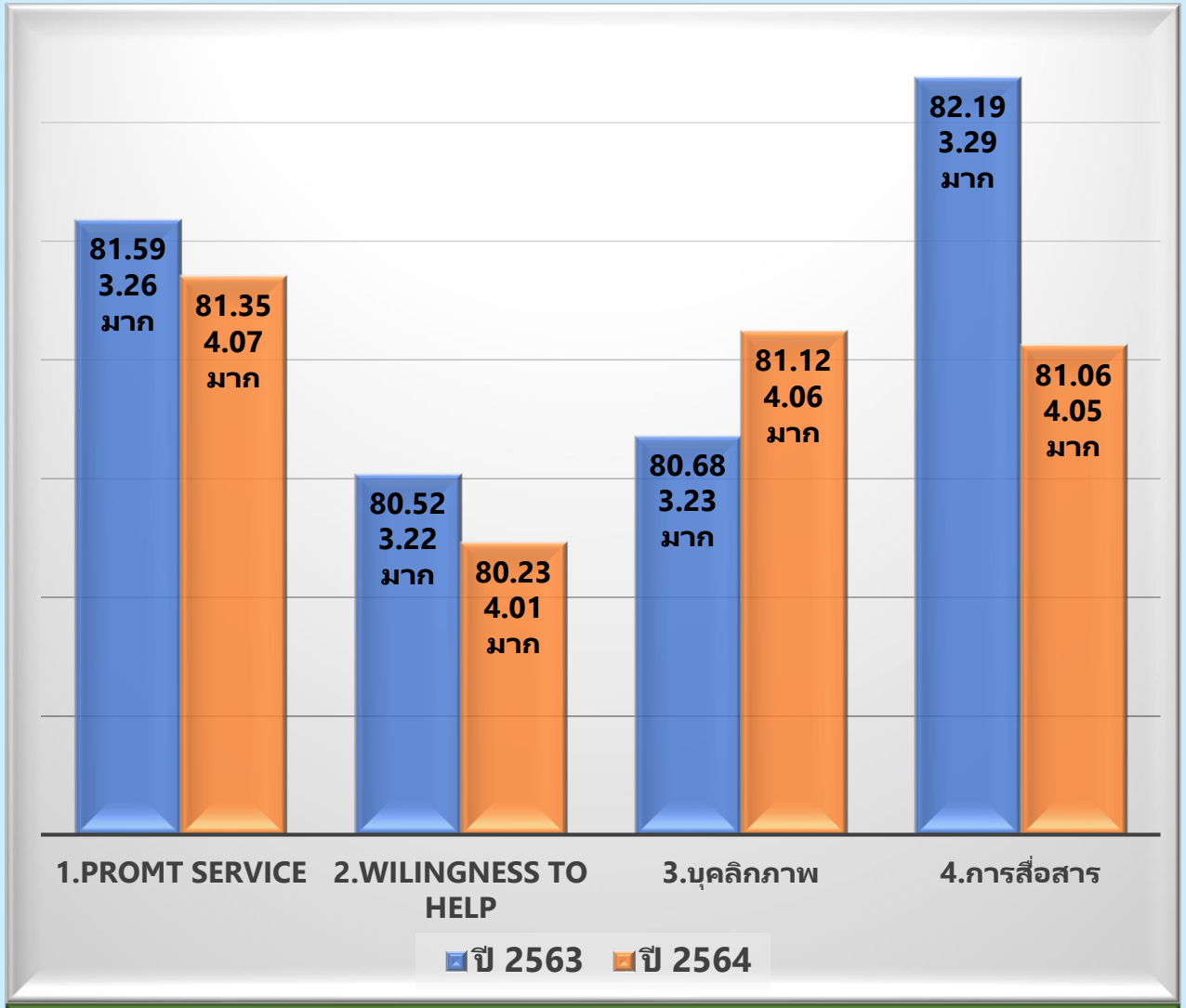
ด้าน**การสื่อสาร** พบว่า มีค่าเฉลี่ย **4.05** คิดเป็นร้อยละ **81.06** อยู่ในระดับ**มาก ลดลง**จากปี 2563 ที่มีค่าเฉลี่ย **82.19**

โดย**นักวิจัย นักวิชาการ จุฬาฯ** มีความพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย **4.40** คิดเป็นร้อยละ **88.00** อยู่ในระดับ**มาก** รองลงมาคือ**อาจารย์ จุฬาฯ** มีค่าเฉลี่ย **4.35** คิดเป็นร้อยละ **87.06**

ข้อสังเกต จากทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีเพียงด้าน**บุคลิกภาพ**ที่มีความพอใจ**เพิ่มขึ้น**จากปี 2563

ในส่วนการไม่เคยใช้ พบว่า **ไม่เคยใช้การสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ** สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ **8.30** โดยเป็น**บุคคลภายนอก**สูงที่สุด

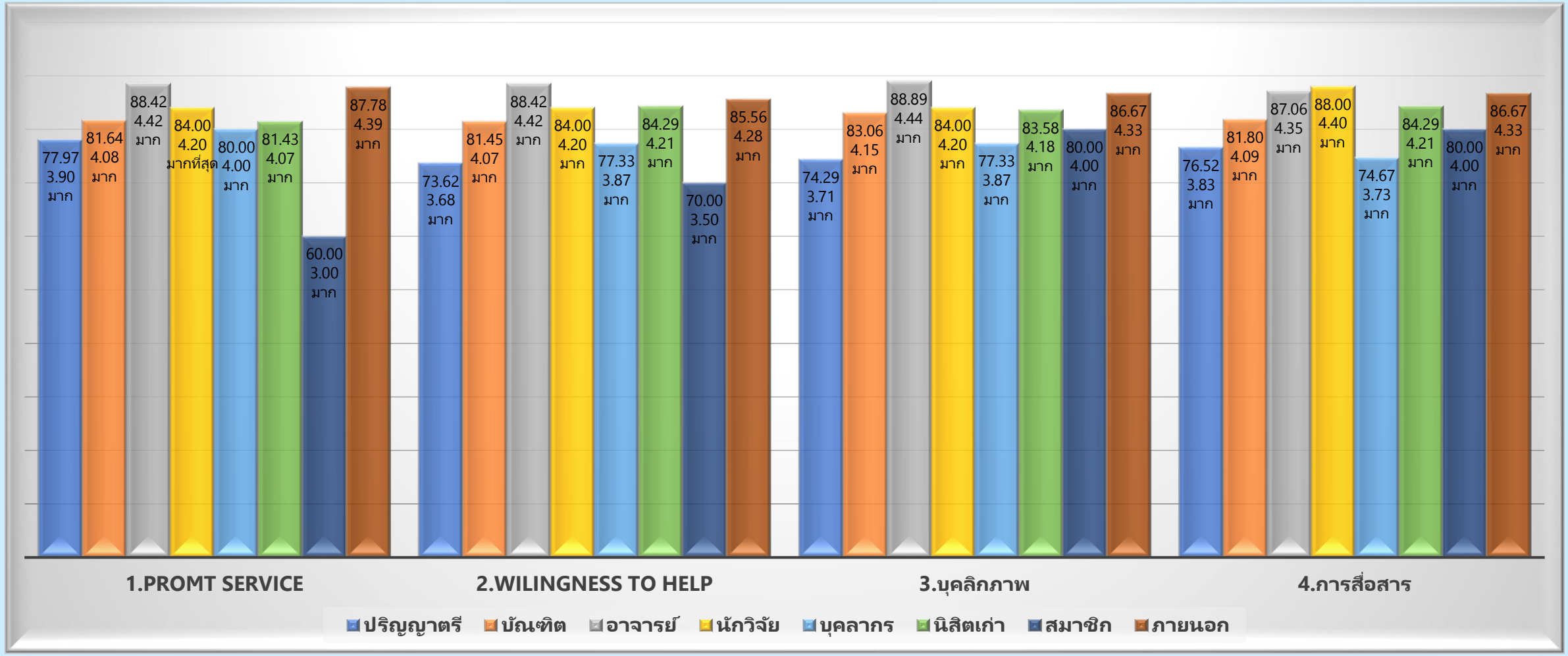
ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านผู้ให้บริการ (N=289) เปรียบเทียบปี 2563-2564



1. ความรวดเร็วในการให้บริการ (Prompt service)
2.มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ (Willingness to help)
3.มีบุคลิกภาพเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย (Appearance and politeness)
4.สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้ (Knowledge and skills in providing library services information)

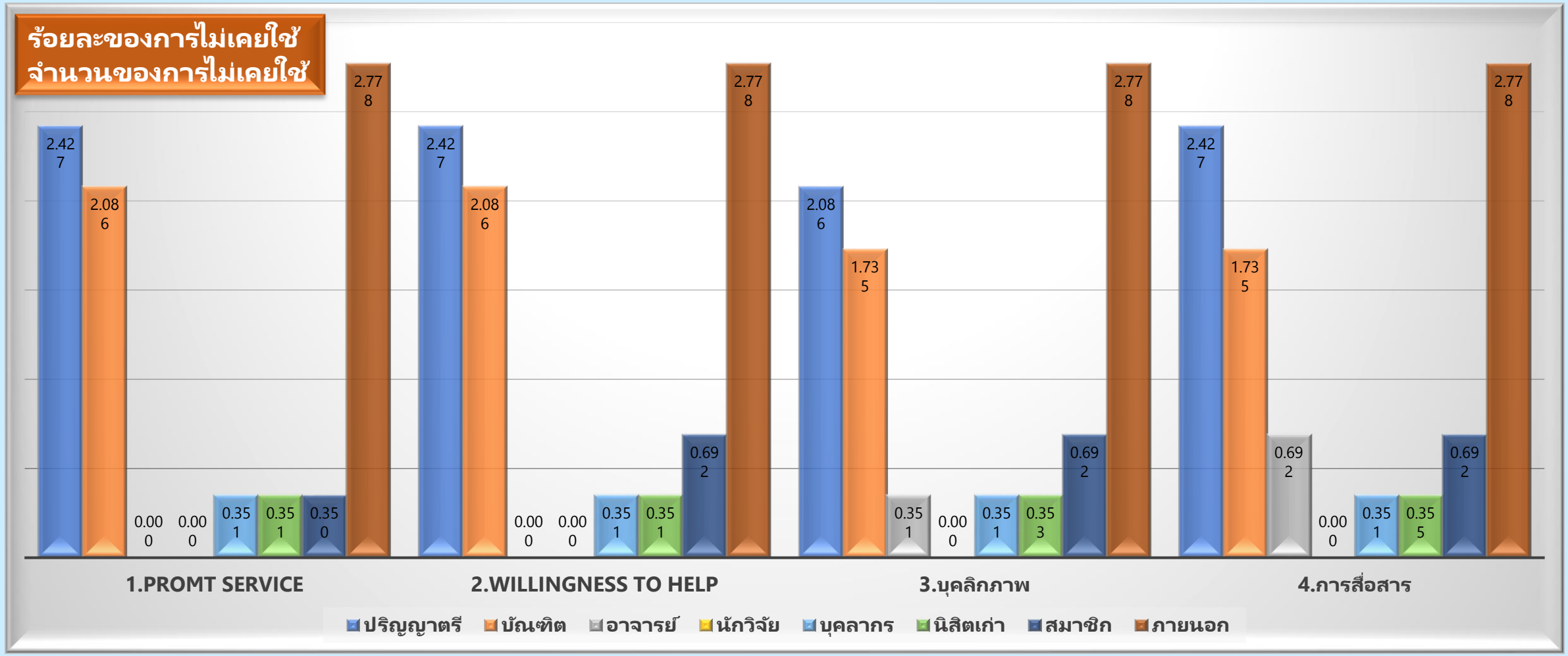
ด้าน**บุคลิกภาพ**ผู้รับบริการมีความ**พอใจเพิ่มขึ้น** จาก ร้อยละ 80.63 ในปี 2563 เป็น **81.12** ในปี 2564 อยู่ในระดับ**มาก**

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านผู้ให้บริการ (N=289) เปรียบเทียบปี 2563-2564



1. ความรวดเร็วในการให้บริการ (Prompt service)
2.มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ (Willingness to help)
3.มีบุคลิกภาพเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย (Appearance and politeness)
4.สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้ (Knowledge and skills in providing library services information)

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านทรัพยากร (N=289) ปี 2564



1. ความรวดเร็วในการให้บริการ (Prompt service)
2.มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ (Willingness to help)
3.มีบุคลิกภาพเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย (Appearance and politeness)
4.สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้ (Knowledge and skills in providing library services information)

บริการต่าง ๆ

โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจ บริการ One stop services สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.85 อยู่ระดับมาก รองลงมาคือบริการยืมระหว่างห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.48 อยู่ในระดับมาก

บริการ One stop services ผู้รับบริการมีความพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.85 ซึ่งลดลงจากปี 2563 คือ ร้อยละ 84.62 โดยอาจารย์ จุฬาฯ มีความพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.18 อยู่ในระดับมากที่สุด

บริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้รับบริการมีความพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.48 ลดลงจากปี 2563 คือ ร้อยละ 81.50 โดยนักวิจัย นักวิชาการ จุฬาฯ มีความพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

บริการดีวีดี พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.05 ลดลงจากปี 2563 คือ ร้อยละ 77.38 โดยอาจารย์ จุฬาฯ และนิสิตเก่า มีความพอใจสูงที่สุด คือ สถานภาพละร้อยละ 80.00 มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก

บริการสนับสนุนการวิจัยและการให้คำปรึกษาส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการ มีความพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.25 เพิ่มขึ้นจากปี 2563 คือ ร้อยละ 78.81 โดยอาจารย์ จุฬาฯ มีความพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.11 อยู่ในระดับมากที่สุด

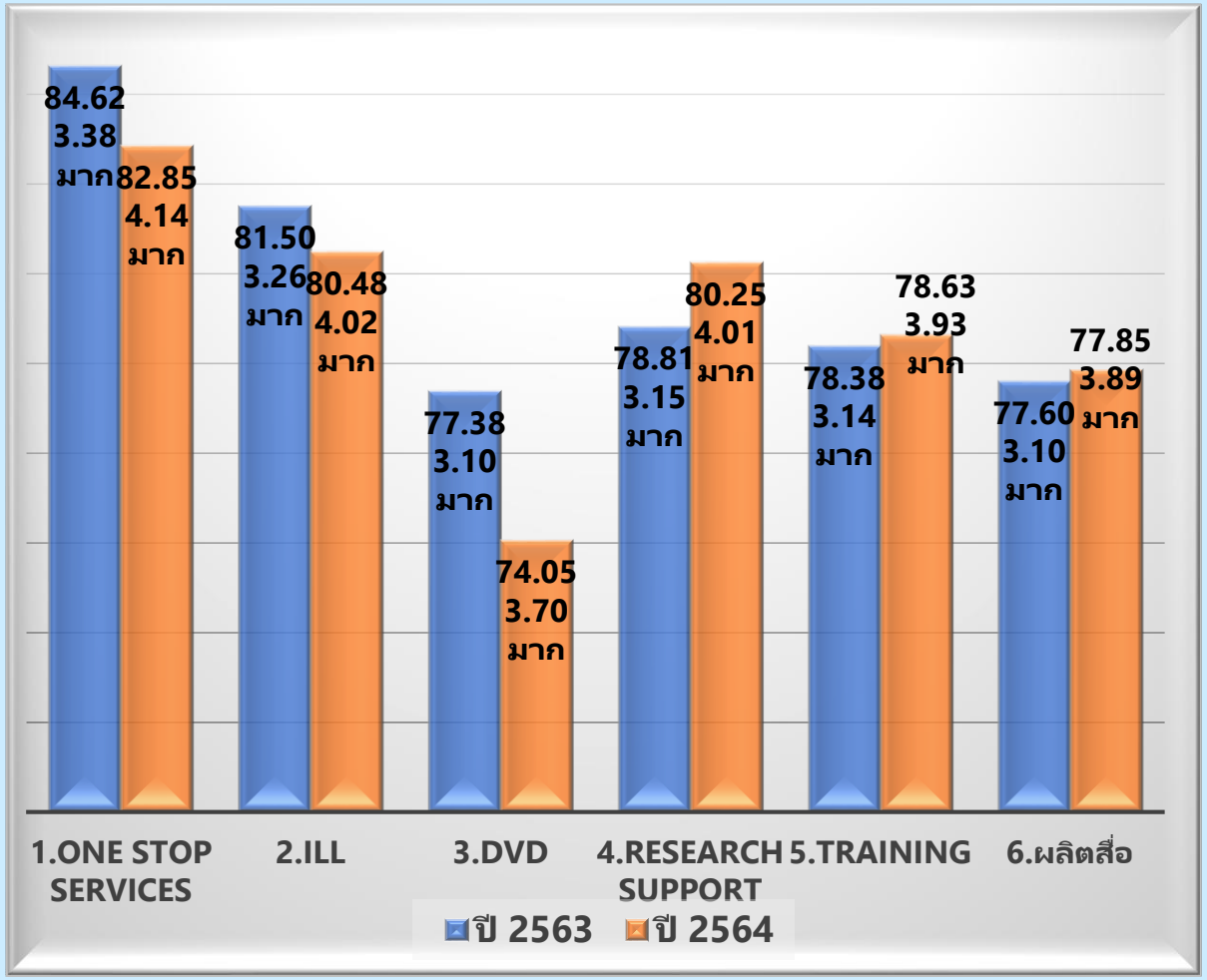
บริการเสวนาวิชาการ/การฝึกอบรม พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.63 เพิ่มขึ้นจากปี 2563 คือ ร้อยละ 78.38 โดยบุคคลภายนอกมีความพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.62 อยู่ในระดับมาก

บริการผลิตสื่อเพื่อการเรียนการสอน พบว่าผู้รับบริการ มีความพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.85 เพิ่มขึ้นจากปี 2563 คือร้อยละ 77.60 โดยอาจารย์ จุฬาฯ มีความพอใจสูงที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67 อยู่ในระดับมาก

ข้อสังเกต จากทั้ง 6 ด้าน พบว่า ด้านบริการทางวิชาการ ทั้ง 3 ด้าน มีความพอใจเพิ่มขึ้น

ในส่วนการไม่เคยใช้ พบว่า บริการผลิตสื่อเพื่อการเรียนการสอน ไม่เคยใช้ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.13 โดยเป็นนิสิตบัณฑิตศึกษา สูงที่สุด

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านการบริการ (N=289) เปรียบเทียบปี 2563-2564



ผู้รับบริการ **Research support** มีความ**พอใจเพิ่มขึ้นค่อนข้างดี คือ** จาก ร้อย**ละ 78.81 ในปี 2563** เป็น **80.25** ในปี 2564 อยู่ในระดับ**มาก**

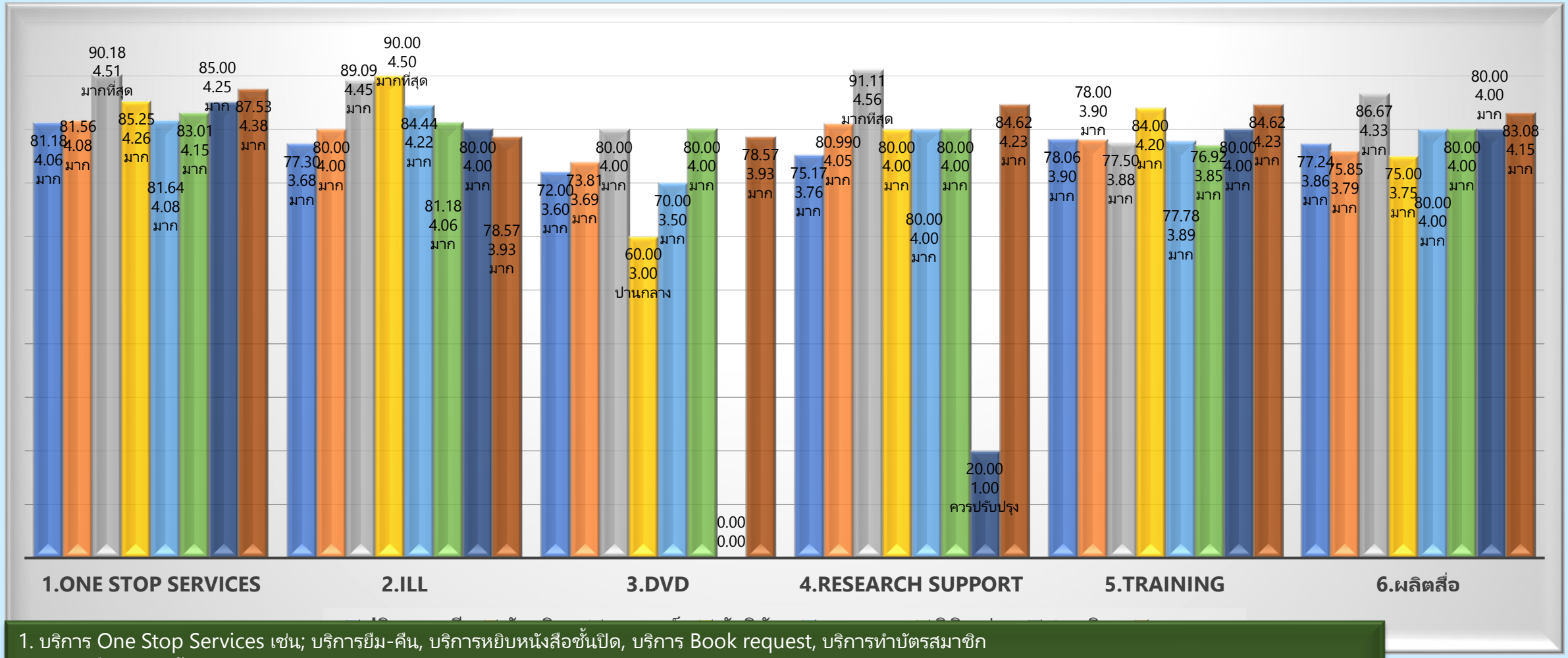
ผู้รับบริการ **Training และผลิตสื่อ**มีแนวโน้ม **เพิ่มขึ้น**

Training เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 78.38 เป็น 78.63 อยู่ในระดับมาก

ผลิตสื่อ เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 77.60 เป็น 77.85 อยู่ในระดับ**มาก**

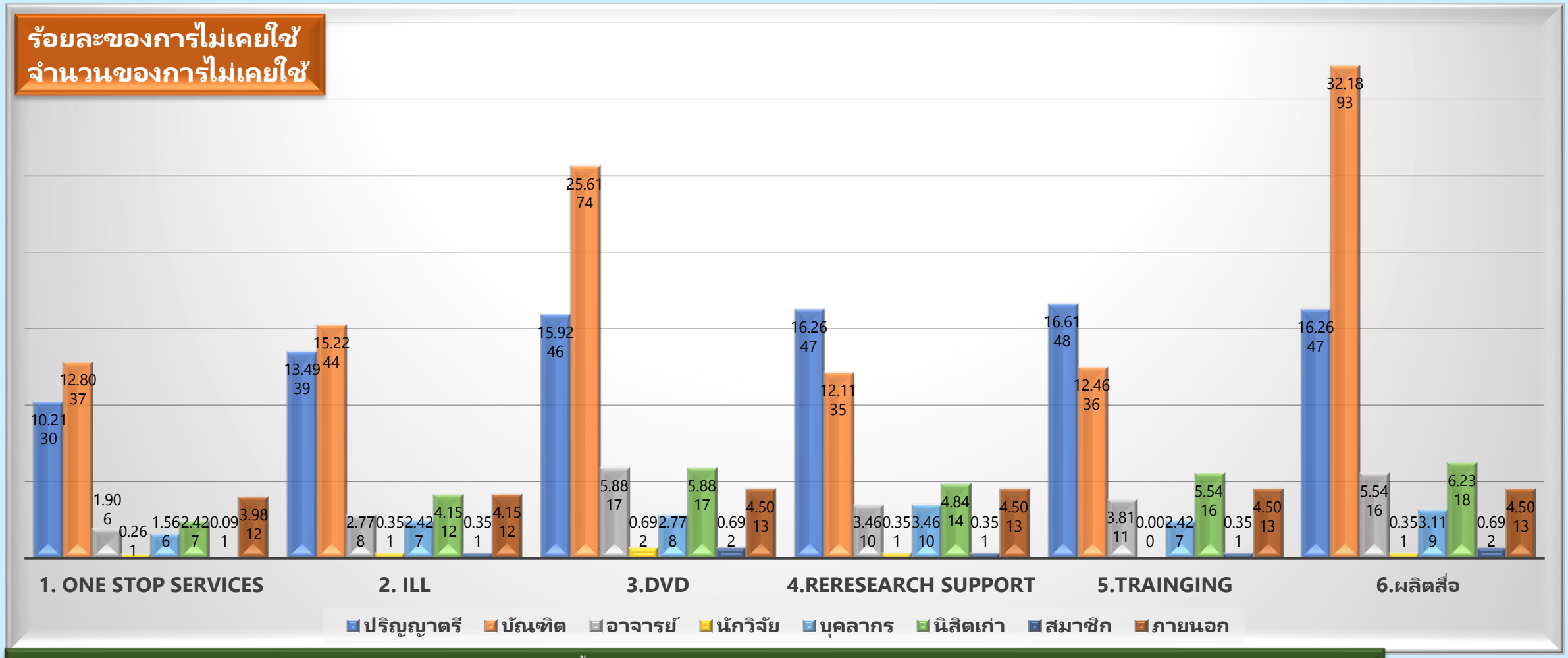
1. บริการ One Stop Services เช่น; บริการยืม-คืน, บริการหยิบหนังสือชั้นปิด, บริการ Book request, บริการทำบัตรสมาชิก
2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
3. บริการดีวีดี (DVD) (Media online streaming (Mono Max))
4. บริการสนับสนุนการวิจัยและบริการให้คำปรึกษาส่วนบุคคล เช่น การแนะนำการใช้ฐานข้อมูล การใช้ Endnote, TurnItin การแนะนำการตีพิมพ์บทความ การเขียนบรรณานุกรม เป็นต้น
5. บริการเสวนาวิชาการ/การฝึกอบรม
6. บริการผลิตสื่อเพื่อการเรียนการสอน

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านบริการอื่น ๆ (N=289) ปี 2564



1. บริการ One Stop Services เช่น; บริการยืม-คืน, บริการหยิบหนังสือชั้นปิด, บริการ Book request, บริการทำบัตรสมาชิก
2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
3. บริการดีวีดี (DVD) (Media online streaming (Mono Max))
4. บริการสนับสนุนการวิจัยและบริการให้คำปรึกษาส่วนบุคคล เช่น การแนะนำการใช้ฐานข้อมูล การใช้ Endnote, TurnItin การแนะนำการตีพิมพ์บทความ การเขียนบรรณานุกรม เป็นต้น
5. บริการเสวนาวิชาการ/การฝึกอบรม
6. บริการผลิตสื่อเพื่อการเรียนการสอน

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านบริการอื่น ๆ (N=289) ปี 2564



1. บริการ One Stop Services เช่น; บริการยืม-คืน, บริการหยิบหนังสือชั้นปิด, บริการ Book request, บริการทำบัตรสมาชิก
2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
3. บริการดีวีดี (DVD) (Media online streaming (Mono Max))
4. บริการสนับสนุนการวิจัยและบริการให้คำปรึกษาส่วนบุคคล เช่น การแนะนำการใช้ฐานข้อมูล การใช้ Endnote, TurnItin การแนะนำการตีพิมพ์บทความ การเขียนบรรณานุกรม เป็นต้น
5. บริการเสวนาวิชาการ/การฝึกอบรม
6. บริการผลิตสื่อเพื่อการเรียนการสอน

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดย**ภาพรวม** พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจ **บริการเครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติ** สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย **4.27** คิดเป็นร้อยละ **85.33** อยู่ในระดับ**มาก** รองลงมาคือ**บริการเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ** มีค่าเฉลี่ย **4.24** คิดเป็นร้อยละ **84.00** อยู่ในระดับ**มาก**

บริการที่มีความพอใจ 5 อันดับแรก ได้แก่ บริการเครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติ บริการเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ, แสงสว่างเพียงพอ, ระบบรักษาความปลอดภัย, ห้องน้ำ-ลิฟต์ สะอาด และ สภาพแวดล้อมภายในอาคารเหมาะกับการเรียนรู้ ตามลำดับ

เมื่อ**เปรียบเทียบกับปี 2563** พบว่า บริการทั้ง 5 อันดับแรก ผู้รับบริการมีร้อยละความพอใจ**เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด** เช่น บริการเครื่องยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 85.33 เพิ่มจากปี 2563 คือ ร้อยละ 82.80 เป็นต้น

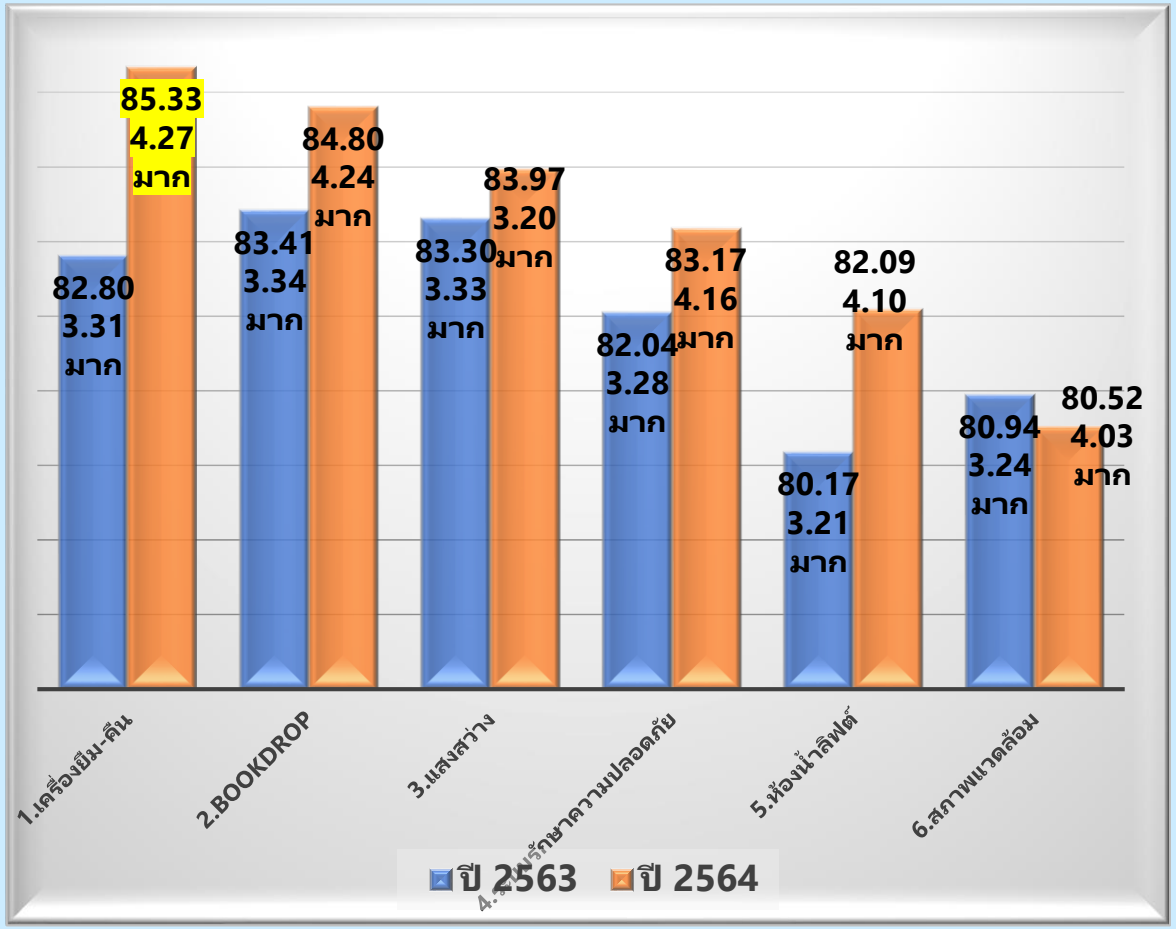
ส่วนบริการที่มี**ความพอใจต่ำที่สุด 5 อันดับแรก**ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ ปลั๊กไฟไม่เพียงพอต่อความต้องการ ห้องค้นคว้าไม่เพียงพอ เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม และเครื่องพิมพ์เอกสาร

เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 ทั้ง 5 บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจ**ลดลงอย่างเห็นได้ชัด** เช่น ปลั๊กไฟ มีค่าร้อยละ 60.91 อยู่ในระดับปานกลาง ลดลงจากปี 2563 มีค่าร้อยละ 70.32 อยู่ในระดับมาก

ข้อสังเกต พบว่า บริการที่เป็น**บริการช่วยเหลือตนเองได้และบริการที่สร้างบรรยากาศการเรียนรู้** จะมีความพอใจ**สูงขึ้น**

ในส่วน**การไม่เคยใช้** พบว่า **ระบบการจองห้องค้นคว้า** ไม่เคยใช้สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ **41.87** ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก**เป็นปีแรก**ที่มีการนำเอาระบบมาใช้ จึงยังไม่แพร่หลายนัก

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก(N=289) เปรียบเทียบปี 2563-2564



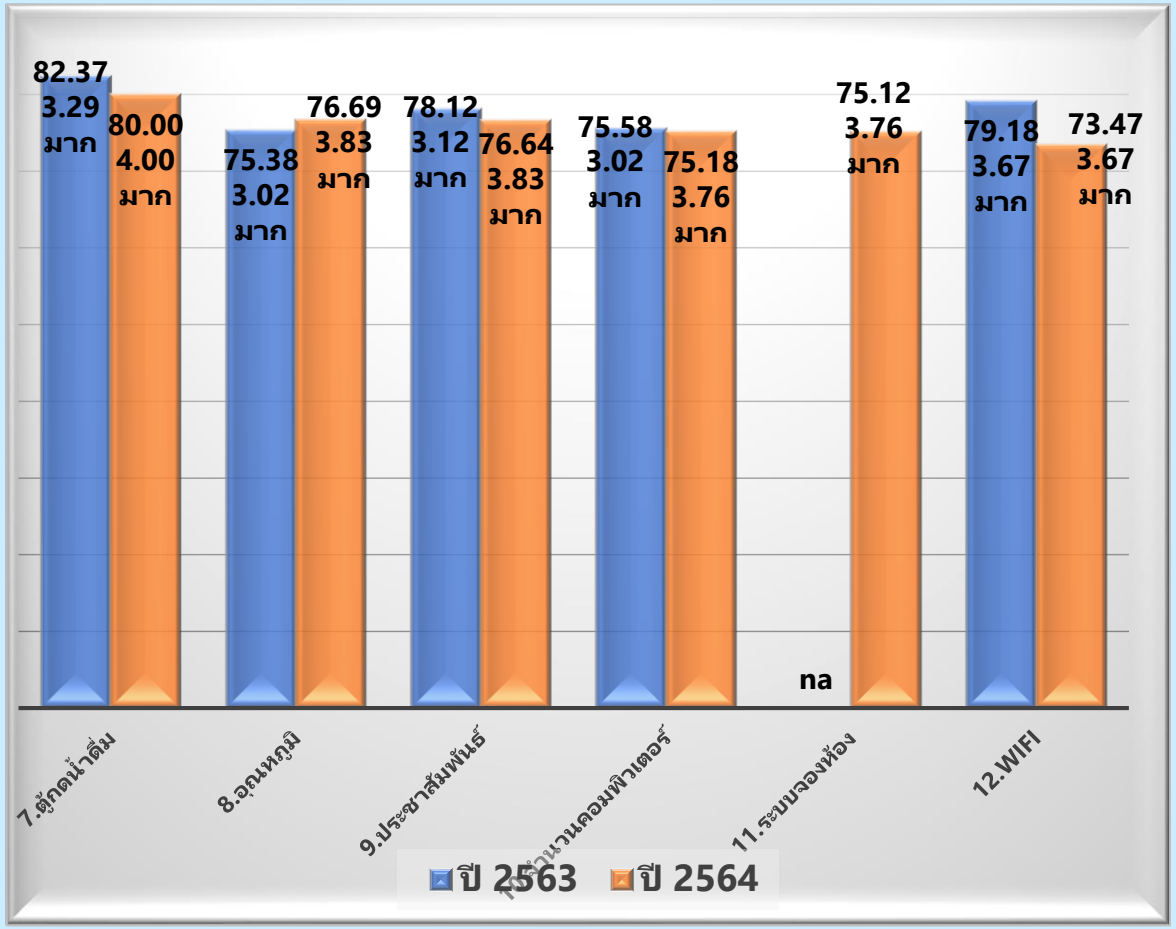
จะเห็นว่าใน 5 อันดับแรกของปี 2564 มีค่าความพอใจ**เพิ่มขึ้น** โดยเฉพาะ**เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ** มีค่าร้อยละ **85.33** อยู่ในระดับมาก

บริการ **Bookdrop** จะเห็นว่าค่าความพอใจ **เพิ่มขึ้น** เกือบถึงร้อยละ 85.00 คือ ร้อยละ **84.80**

ระบบรักษาความปลอดภัย จะเห็นว่าค่าความพอใจ **เพิ่มขึ้น** อย่างเห็นได้ชัด คือปี **2563** มีค่าร้อยละ **82.04** ในปี **2564** เพิ่มเป็น **83.17**

1.เครื่องยืม – คืนหนังสืออัตโนมัติ ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน
2.เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ (Bookdrop) ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน
3.แสงสว่าง เพียงพอ เหมาะสมกับการเรียนรู้
4.ระบบรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิดทำให้เชื่อมั่นในความปลอดภัย ป้ายบอกทางหนีไฟและอุปกรณ์ดับเพลงตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน เป็นต้น
5.ห้องน้ำ ลิฟต์ พื้นที่ให้บริการ ตู้กดน้ำดื่ม สะอาดถูกสุขอนามัย
6. สภาพแวดล้อมภายในอาคารเหมาะกับการเรียนรู้ เช่น การจัดพื้นที่โต๊ะ เก้าอี้ เหมาะกับการเรียนรู้ ปราศจากกลิ่นรบกวน บรรยากาศทำให้ใช้เวลาเรียนรู้ได้นานขึ้น เป็นต้น

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก(N=289) เปรียบเทียบปี 2563-2564



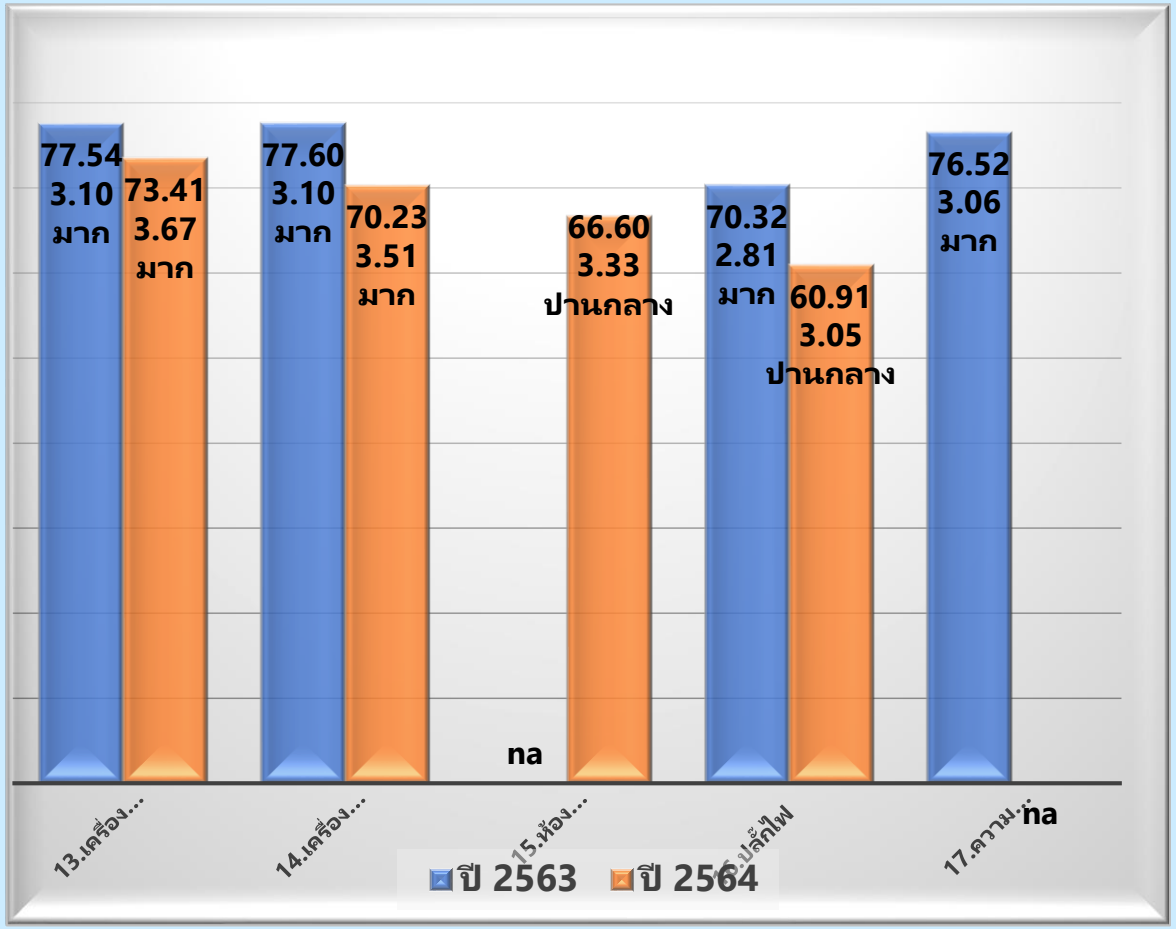
จะเห็นว่า ด้านอุณหภูมิเหมาะสม ใน 2564 มีค่าความพอใจ**เพิ่มขึ้น** คือ จากปี **2563** มีค่าร้อยละ **75.38** อยู่ในระดับ**มาก** เพิ่มเป็น **76.69** ในปี **2564** อยู่ในระดับ**มาก**

บริการ **ตู้กดน้ำดื่ม** จะเห็นว่า ในปี 2564 ค่าความพอใจลดลง **แต่มีค่าร้อยละที่ 80.00 อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปี 2563 มีค่าร้อยละ 82.37 อยู่ในระดับมาก**

ระบบจองห้องค้นคว้ากลุ่ม ปี 2563 ไม่ได้สำรวจ

7.บริการตู้กดน้ำดื่ม มีความสะอาดถูกสุขอนามัย
8.อุณหภูมิเหมาะสมกับการเรียนรู้
9.การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสารของห้องสมุด ผ่าน Social Media ต่าง ๆ ทั่วถึง ชัดเจน รวดเร็ว และทันสมัย
10.จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
11.ระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่มใช้งานได้สะดวก
12.เครือข่ายไร้สาย (WiFi) มีความเร็ว แรง ใช้งานได้ทันต่อความต้องการ

ความพึงพอใจการให้บริการ: ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก(N=289) เปรียบเทียบปี 2563-2564



จะเห็นว่าในปี 2564
บริการปลั๊กไฟมีค่าลดลง อย่างเห็นได้ชัด
คือในปี 2563 มีค่าร้อยละ **70.32 อยู่ในระดับมาก**
และในปี 2564 มีค่าร้อยละ **60.91 อยู่ในระดับปานกลาง**

บริการ **ห้องค้นคว้ากลุ่ม** ในปี 2563 ไม่ได้สำรวจ
ในปี **2564** มีค่าร้อยละ **66.60 อยู่ในระดับปานกลาง**

13.เครื่องพิมพ์ ถ่ายเอกสาร สแกน ด้วยตนเอง ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน
14.เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มอัตโนมัติ มีอาหารหลากหลายประเภท
15.ห้องค้นคว้ากลุ่ม มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการ
16.ปลั๊กไฟ เพียงพอต่อความต้องการ พร้อมใช้งาน
17.ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

จัดทำโดย
ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ
สำนักงานวิทยทรัพยากร
กันยายน 2564