

การศึกษาผู้รับบริการ : โอกาสในการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุด

ระเบียบ แสงจันทร์ *

บทนำ

การ ศึกษาผู้รับบริการ ถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญอย่างยิ่ง ด้วยเชื่อว่าการบริการที่ดีย่อมส่งผลทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการดำเนินงานขององค์กร ขณะเดียวกันความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียต่อภาพลักษณ์องค์กรด้วยเช่นกัน ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจึงต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ การดำเนินการด้านการบริหารจัดการ การพัฒนาทักษะของบุคลากรที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ตลอดจนต้องมีการศึกษาผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง จึงจะสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้เพิ่มมากขึ้น (การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : 2552)

สำหรับห้องสมุดซึ่งเป็นหน่วยงานด้านการให้บริการสารสนเทศ จึงควรให้ความสำคัญกับการศึกษาผู้รับบริการเช่นเดียวกับองค์กรด้านการบริการอื่นๆ เพราะการศึกษาผู้รับบริการห้องสมุดนั้น สามารถใช้วัดประสิทธิภาพการจัดการบริการของห้องสมุดว่าจะสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด ทำให้ทราบความต้องการความคิดเห็น ความคาดหวัง ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการแต่ละคน แต่ละกลุ่ม ซึ่งแตกต่างกัน ก่อให้เกิดการนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ ตลอดจนช่วยประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดเพิ่มมากยิ่งขึ้นได้ต่อไปในอนาคต

ดังนั้น การศึกษาผู้รับบริการห้องสมุด จึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับแรกๆ ที่ห้องสมุดควรนำมาพิจารณาและดำเนินการอย่างเร่งด่วนโดยต่อเนื่อง และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าหากห้องสมุดใดสามารถพัฒนาและสร้างสรรค์บริการที่ดีมีคุณค่าสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงใจแล้ว จะสามารถชนะใจผู้รับบริการได้อย่างแน่นอน ส่งผลให้จะเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุด เมื่อผู้รับบริการเห็นความสำคัญและคุณค่าในความเป็นห้องสมุดแล้ว จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการหันกลับมาใช้บริการใหม่ของห้องสมุดได้อย่างยั่งยืนและตลอดไป

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กับการศึกษาผู้รับบริการ

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการเรียนการสอน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการทางวิชาการ อันเป็นหน้าที่หลักของสถาบันฯ เพื่อประกันว่าคุณภาพของบริการหรือสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ของสถาบันฯ จะเป็นไปตามที่ผู้รับบริการต้องการและได้รับความพึงพอใจ โดยใช้มาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับหน่วยงานการบริหารและสนับสนุน หรือ CU-QA 84.3 (ทำไมต้องประกันคุณภาพ : 2552)

* บรรณาธิการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภายใต้การดำเนินงานระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ เพื่อที่สถาบันฯ จะได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและ ปรับปรุงคุณภาพของบริการและทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในระบบประกันคุณภาพ สถาบันฯ จึงได้มีการจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการมุ่งเน้นความสำคัญที่ผู้รับบริการและการทบทวนความต้องการของผู้รับบริการ (PM-4.4.3) รวมทั้งกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จทั้งในปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการการศึกษาผู้รับบริการ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุด ตลอดจนสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีการพัฒนาช่องทางการรับทราบความต้องการของผู้รับบริการต่างๆ หลายหลายช่องทาง ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น การรับฟังความคิดเห็นจากทางเลือก Suggestion ในหน้าจอการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC - Online Public Access Catalog) บริการอ้างอิงเสมือนด้วยระบบ Question Point แบบสำรวจความคิดเห็น ทั้งในรูปสื่อสิ่งพิมพ์และแบบออนไลน์ เว็บไซต์ของสถาบันวิทยบริการ การสื่อสารโดยตรงด้วยตนเอง โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หนังสือพิมพ์ต่างๆ ตลอดจนความคิดเห็นจากเสียงผู้การพัฒนาและสร้างสรรค์ของเว็บไซต์ส่วนประกันคุณภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 - ปัจจุบัน

การศึกษาผู้รับบริการ ภายใต้การดำเนินงานระบบประกันคุณภาพของสถาบันฯ เพื่อรับทราบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ วิธีการหนึ่งที่สถาบันฯ เลือกใช้ในการศึกษาผู้รับบริการมากที่สุดคือ การรับฟังความคิดเห็นและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเริ่มตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2544-2552 มีจำนวน 17 เรื่องดังนี้

ตารางที่ 1 การศึกษาผู้รับบริการ ของสถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. 2544-2552

ปีที่ศึกษา	ลำดับที่	ชื่อเรื่อง
2544	1	การรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2544
2545	2	• การสำรวจความคิดเห็นและพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด สถาบันวิทยบริการ (ดำเนินการโดย สำนักงานนิสิตสัมพันธ์)
	3	• การรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2545
2546	4	• รายงานการวิจัยผลการประชาสัมพันธ์ (Coverage index) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรณีศึกษา การปฐมนิเทศห้องสมุดดิจิทัล สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
	5	• รายงานการวิจัยผลการประชาสัมพันธ์ (Coverage index) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรณีศึกษา การประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
	6	• การรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2546
2547	7	• แบบแสดงความคิดเห็นการใช้สถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2547
	8	• การรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2547
2548	9	• การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : รายงานโครงการวิจัย
	10	การรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2548
2549	11	การรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2549

ปีที่ศึกษา	ลำดับที่	ชื่อเรื่อง
2550	12	• รายงานการศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2550
	13	• การรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2550
2551	14	• รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2551
	15	• การรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2551
2552	16	• รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2552
	17	• การรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2552
รวม	17	เรื่อง

จากข้อมูลการศึกษาผู้รับบริการดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนในฐานะคณะกรรมการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการศึกษาผู้รับบริการจำนวน 4 เรื่องดังนี้

- รายงานการวิจัยผลการประชาสัมพันธ์ (Coverage index) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรณีศึกษาการปฐมนิเทศห้องสมุดดิจิทัล สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รายงานการวิจัยผลการประชาสัมพันธ์ (Coverage index) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรณีศึกษาการประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2551
- รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2552

ผลการศึกษาผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาผู้รับบริการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้ง 4 รายชื่อ ตามที่ผู้เขียนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการศึกษาผู้รับบริการ สามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างกันได้ใน 2 ประเด็นหลักดังนี้

1. ผลการศึกษาด้านสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เข้าถึงเป้าหมายมากที่สุด 3 ลำดับแรก : วิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ แสดงผลข้อมูลดังตารางที่ 2
2. ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สูงสุด 3 ลำดับแรก : วิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบแสดงผลข้อมูลดังตารางที่ 3

รายละเอียดของผลการศึกษาผู้รับบริการ ของทั้งสองประเด็นมีดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาด้านสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเข้าถึงเป้าหมายมากที่สุด 3 ลำดับแรก: วิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ

ประเด็นที่ศึกษา	Coverage index : กรณีศึกษา การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	Coverage index : กรณีศึกษา การประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	เพื่อศึกษาประเภทของสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่สถาบันวิทยบริการเข้าถึงเป้าหมายมากที่สุดผ่านกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	เพื่อศึกษาประเภทของสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่สถาบันวิทยบริการเข้าถึงเป้าหมายมากที่สุดผ่านกิจกรรม การประกันคุณภาพ
กลุ่มตัวอย่างประชากร/วิธีดำเนินการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 624 คน ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ตั้งแต่วันที่ 10-28 มิถุนายน 2545	กลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 1,115 คน ดังนี้ • นิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ศึกษาในภาคการศึกษาต้นปีการศึกษา 2545 จำนวน 1,130 คน • บุคลากรฯ จำนวน 425 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows Version 10.0)	
สมมุติฐานการวิจัย	ผู้รับบริการส่วนใหญ่ทราบการประชาสัมพันธ์กิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดดิจิทัลของสถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ จากเว็บไซต์ของสถาบันวิทยบริการ	ผู้รับบริการส่วนใหญ่ทราบการประชาสัมพันธ์กิจกรรม การประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ จากป้ายประชาสัมพันธ์ของสถาบันวิทยบริการ
ระยะเวลาดำเนินการ	มิถุนายน 2545 - กุมภาพันธ์ 2546	สิงหาคม - ตุลาคม 2545
จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง 624 ชุด จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน 338 ชุด (ร้อยละ 54.43) 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง 3,608 ชุด จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน 1,555 ชุด (ร้อยละ 43.10)
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> นิสิตบัณฑิตศึกษา 251 คน (ร้อยละ 74.26) นิสิตปริญญาตรี 74 คน (ร้อยละ 21.89) อื่นๆ 13 คน (ร้อยละ 3.85) 	<ul style="list-style-type: none"> นิสิตปริญญาตรี 803 คน (ร้อยละ 51.64) นิสิตบัณฑิตศึกษา 327 คน (ร้อยละ 21.02) ข้าราชการ/พนักงาน ลูกจ้าง 310 คน (ร้อยละ 19.94)
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก	<ul style="list-style-type: none"> พาณิชยศาสตร์และการบัญชี 75 คน (ร้อยละ 22.19) สถาปัตยกรรมศาสตร์ 62 คน (ร้อยละ 18.34) พยาบาลศาสตร์ 46 คน (ร้อยละ 13.61) 	ไม่มีการศึกษา
ตามคณะ/สถาบันประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยบริการ*	<ul style="list-style-type: none"> คนรู้จัก 99 ราย (ร้อยละ 27.81) โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ 67 ราย (ร้อยละ 19.82) เว็บไซต์สถาบันฯ 63 ราย (ร้อยละ 18.64) 	<ul style="list-style-type: none"> ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านหน้าสถาบันฯ 288 ราย (ร้อยละ 53.43) เว็บไซต์สถาบันฯ 191 ราย (ร้อยละ 35.44) โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ 186 ราย (ร้อยละ 34.32)
การทดสอบสมมุติฐาน	ผู้รับบริการส่วนใหญ่ทราบการประชาสัมพันธ์กิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดดิจิทัลของสถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ จากสื่อประเภทอื่นๆ คือ คนรู้จัก (อาจารย์/ สื่อจากคณะที่เรียน) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้	ผู้รับบริการส่วนใหญ่ทราบการประชาสัมพันธ์กิจกรรม การประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ จากป้ายประชาสัมพันธ์ของสถาบันวิทยบริการ
ประโยชน์ที่จะได้รับ	เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบวิธีการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสม และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้ทุกกลุ่ม	

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สูงสุด 3 ลำดับแรก : วิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ

ประเด็นที่ศึกษา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันวิทยบริการ (ปี 2551)	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันวิทยบริการ (ปี 2552)
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ 	
กลุ่มตัวอย่างประชากร/ วิธีดำเนินการศึกษา	<p>กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรจุฬาฯ 590 คน มีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้มาใช้บริการสถาบันฯ ระหว่างวันที่ 7 กรกฎาคม - 2 สิงหาคม 2551 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการให้ห้องสมุด ระหว่าง วันที่ 9 - 30 กรกฎาคม 2551 	<p>กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรจุฬาฯ 728 คน มีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้มาใช้บริการสถาบันฯ ระหว่างวันที่ 10-28 สิงหาคม 2552 เก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะ/สถาบันต่างๆ โดยขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ห้องสมุด คณะสถาบันฯ ช่วยเก็บข้อมูล
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	แบบสอบถาม/วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5	แบบสอบถาม/วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 17.0
ระยะเวลาดำเนินการ	1 เมษายน - 30 กันยายน 2551	1 พฤษภาคม - 30 กันยายน 2552
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ส่งและได้รับคืน	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง 700 ชุด จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน 590 ชุด (ร้อยละ 84.29) 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง 884 ชุด จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน 728 ชุด (ร้อยละ 82.35)
สถานภาพผู้ตอบ แบบสอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> พาณิชยศาสตร์และการบัญชี 193 คน (ร้อยละ 32.71) อักษรศาสตร์ 93 คน (ร้อยละ 15.59) ไม่ระบุคณะ 79 คน (ร้อยละ 13.39) 	<ul style="list-style-type: none"> วิศวกรรมศาสตร์ 103 คน (ร้อยละ 14.15) ครุศาสตร์ 64 คน (ร้อยละ 8.79) อักษรศาสตร์ 58 คน (ร้อยละ 7.79)
รูปแบบการให้บริการ*	<ul style="list-style-type: none"> มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ 482 ราย (ร้อยละ 81.69) ใช้บริการออนไลน์ 165 ราย (ร้อยละ 27.97) 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้บริการออนไลน์ 465 ราย (ร้อยละ 63.87) มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ 440 ราย (ร้อยละ 60.44) ใช้ที่ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ 384 ราย (ร้อยละ 52.75)
ประเภทของสื่อที่ทำให้ รู้จักสถาบันวิทยบริการ*	ไม่มีการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำการใช้ห้องสมุด 373 ราย (ร้อยละ 51.24) เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ 271 ราย (ร้อยละ 37.23) อาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ 251 ราย (ร้อยละ 34.48)
ช่วงเวลาในการมาใช้บริการ สถาบันวิทยบริการ*	<ul style="list-style-type: none"> บ่าย (12.00-16.00 น.) 237 ราย (ร้อยละ 40.17) เย็น (16.00-19.00 น.) 182 ราย (ร้อยละ 30.85) เช้า (8.00-12.00 น.) 119 ราย (ร้อยละ 20.17) 	<ul style="list-style-type: none"> บ่าย (12.00-16.00 น.) 336 ราย (ร้อยละ 50.27) เย็น (16.00-19.00 น.) 351 ราย (ร้อยละ 48.21) เช้า (8.00-12.00 น.) 220 ราย (ร้อยละ 30.22)

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ประเด็นที่ศึกษา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันวิทยบริการ (ปี 2551)	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันวิทยบริการ (ปี 2552)
วัตถุประสงค์หลัก ในการมาใช้บริการ*	<ul style="list-style-type: none"> ทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/ค้นคว้าข้อมูล 2,088 คะแนน อ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ 1,738 คะแนน ค้นคว้าข้อมูลความรู้ 1,550 คะแนน 	<ul style="list-style-type: none"> ทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/ค้นคว้าข้อมูล 569 ราย (ร้อยละ 78.16) อ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ 496 ราย (ร้อยละ 68.13) ใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ 217 ราย (ร้อยละ 29.81)
ระดับความพึงพอใจต่อ สถาบันวิทยบริการ โดยรวม*	<p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันวิทยบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 หรือร้อยละ 78.00 (ค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม = 491 ครั้ง)</p>	<p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันวิทยบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 หรือร้อยละ 78.00 (ค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม = 686 ครั้ง)</p>
ระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการห้องสมุด*	<ul style="list-style-type: none"> บริการยืม-คืนหนังสือ ($\bar{x} = 4.05$) บริการสืบค้นข้อมูล CU Reference ($\bar{x} = 3.83$) บริการสืบค้น Web OPAC ($\bar{x} = 3.81$) 	<ul style="list-style-type: none"> บริการยืม-คืนหนังสือ ($\bar{x} = 4.05$) บริการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.79$) บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง ($\bar{x} = 3.73$)
ระดับความพึงพอใจต่อ บริการออนไลน์*	<ul style="list-style-type: none"> ฐานข้อมูล CU Reference ($\bar{x} = 3.83$) เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ($\bar{x} = 3.82$) ฐานข้อมูล Web OPAC ($\bar{x} = 3.81$) 	<ul style="list-style-type: none"> เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ($\bar{x} = 3.81$) ฐานข้อมูล CU Reference ($\bar{x} = 3.77$) ฐานข้อมูล Web OPAC ($\bar{x} = 3.75$)
ระดับความพึงพอใจต่อ กิจกรรมส่งเสริมการใช้ สารสนเทศ*	<ul style="list-style-type: none"> บริการแสดงหนังสือใหม่ ($\bar{x} = 3.75$) นิทรรศการ ($\bar{x} = 3.74$) ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ($\bar{x} = 3.69$) 	<ul style="list-style-type: none"> บริการแสดงหนังสือใหม่ ($\bar{x} = 3.57$) นิทรรศการ ($\bar{x} = 3.49$) ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ($\bar{x} = 3.44$)
ระดับความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก*	<ul style="list-style-type: none"> คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูล ($\bar{x} = 3.91$) ที่นั่งอ่าน ($\bar{x} = 3.89$) น้ำดื่ม ($\bar{x} = 3.86$) 	<ul style="list-style-type: none"> ที่นั่งอ่าน ($\bar{x} = 3.90$) ห้องน้ำ ($\bar{x} = 3.85$) น้ำดื่ม ($\bar{x} = 3.84$)
ระดับปัญหาในการใช้ บริการ*	<ul style="list-style-type: none"> ไม่เป็นปัญหา ความถี่สูงสุดคือ :ให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง (340 ราย) ปัญหาที่พบบ่อยครั้ง ความถี่สูงสุดคือ :หาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พบทั้งที่ไม่มีผู้ยืมไป (296 ราย) ปัญหาที่บ่อยครั้ง ความถี่สูงสุดคือ :ไม่ทราบว่าสถาบันฯ มีบริการอะไรอีกบ้าง (142 ราย) ปัญหาที่บ่อยครั้ง ความถี่สูงสุดคือ :ไม่ทราบว่าจะไปค้นคว้าเรื่องที่ต้องการจากที่ใด (114 ราย) ปัญหาที่เกือบทุกครั้ง ความถี่สูงสุดคือ :ไม่ทราบว่าสถาบันฯ มีบริการอะไรอีกบ้าง (34 ราย) <p>*ศึกษาโดยจัดลำดับค่าความถี่การเกิดปัญหา แทนค่าเฉลี่ย*</p>	<ul style="list-style-type: none"> หาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พบทั้งที่ไม่มีผู้ยืมไปและไม่ทราบว่าสถาบันฯ มีบริการอะไรอีกบ้าง ($\bar{x} = 3.01$) หนังสือสิ่งพิมพ์ไม่พอให้ยืม ($\bar{x} = 2.90$) ไม่มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์/ฐานข้อมูลที่ต้องการ ($\bar{x} = 2.88$)

ประเด็นที่ศึกษา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันวิทยบริการ (ปี 2551)	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันวิทยบริการ (ปี 2552)
ประโยชน์ที่ได้รับ	1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของรับบริการ ต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ ตามตัวชี้วัด ในระบบประกันคุณภาพ ของสถาบันวิทยบริการ 2. ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ	

หมายเหตุ

- * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
- หมายถึง ค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

4.50 - 5.00	คือ ระดับความพึงพอใจ/ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการ	มากที่สุด
3.50 - 4.49	คือ ระดับความพึงพอใจ/ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการ	มาก
2.50 - 3.49	คือ ระดับความพึงพอใจ/ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการ	ปานกลาง
1.50 - 2.49	คือ ระดับความพึงพอใจ/ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการ	น้อย
1.00 - 1.49	คือ ระดับความพึงพอใจ/ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการ	น้อยที่สุด

ประโยชน์จากการศึกษาผู้รับบริการ

ตลอดระยะเวลา 9 ปี ของการศึกษาผู้รับบริการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 -2552 เป็นต้นมา ผลการศึกษาผู้รับบริการนอกเหนือจากการได้รับข้อมูลเพื่อตอบคำถามชี้วัดความสำเร็จ ทั้งในปริมาณและเชิงคุณภาพ ในระบบประกันคุณภาพขององค์กรตามที่ต้องการแล้ว ยังสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในภาพรวมจากมุมมองและทัศนคติที่ผู้ใช้บริการมีต่อห้องสมุด ส่งผลให้มีการนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ การบริการของห้องสมุดได้อย่างตรงความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผล การศึกษาผู้รับบริการ สถาบันฯ ได้นำมาดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง สำหรับประเด็นเด่นๆ สามารถสรุปได้ 6 ด้านดังนี้

1. ด้านกายภาพ/ความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน : สถาบันฯ ได้มีการจัดทำแผนในการพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อม บรรยากาศ และระบบรักษาความปลอดภัยในอาคารอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้จากมีการปรับปรุงห้องน้ำใหม่ให้สะอาด สวยงาม ไร้กลิ่นอันไม่พึงประสงค์ มีการปรับปรุงระบบปรับอากาศภายในอาคาร รวมทั้งบำรุงรักษาเครื่องกระจายความเย็นเพื่อให้อุณหภูมิมีความเหมาะสม โดยเน้นการประหยัดพลังงานเป็นสำคัญ ตลอดจนดำเนินการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการทุกชั้นของอาคารสถาบันฯ เพื่อรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และในปีงบประมาณ 2553-2554 สถาบันฯ ได้กำหนดแผนสำหรับการปรับปรุงอาคารห้องสมุดในชั้นที่ 1-2 ให้มีโฉมใหม่โดยเน้นให้มีความทันสมัย สวยงาม สะอาด และมีอาระสถาปัตย์ สามารถรองรับการใช้งานอย่างเต็มรูปแบบสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการทุกกลุ่ม

2. ด้านบริการสารสนเทศ : ได้จัดหาระบบการสืบค้นสารสนเทศในรูปแบบ Single Search เพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูลจากหลายฐานข้อมูลพร้อมกันได้ในครั้งเดียว มีการจัดทำฐานข้อมูลหลากหลายรูปแบบ ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว จัดให้บริการนำส่งเอกสารสำหรับอาจารย์ มีการติดตั้งเครื่องยืมหนังสือด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self-Check) ติดตั้งตู้รับคืนหนังสือด้วยตนเอง (Book Drop) สำหรับการบริการตลอด 24 ชั่วโมง มีบริการยืมหนังสือด้วยตนเอง (Book Renewed) ทาง Web OPAC บริการจองหนังสือผ่านเว็บ (Hold) บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าระบบออนไลน์ในรูปแบบบริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference Ser-

vices) บริการให้คำแนะนำปรึกษาผ่าน Subject Specialist ครอบคลุมสาขาวิชาต่างๆ นอกจากนี้ยังมีการขยายพื้นที่ให้บริการนอกเวลาราชการกรณีพิเศษถึงเที่ยงคืน

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ : ได้มีการคัดเลือก/จัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย ทั้งเนื้อหาและรูปแบบ ให้มีความทันสมัย ครอบคลุมสาขาวิชาการต่างๆ มากยิ่งขึ้น ในปริมาณที่เพียงพอ โดยคำนึงถึงความสะดวกคล่องกับงบประมาณและนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ที่มุ่งเน้นทางด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ทั่วไปและสหสาขาวิชา ทั้งนี้การจัดหาจะต้องไม่ซ้ำซ้อนกับห้องสมุดคณะ/สถาบันฯต่างๆ ในจุฬาฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : ได้จัดให้มีโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในปริมาณที่เพียงพอเหมาะสมกับงบประมาณและความต้องการของผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศ คอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ระบบมัลติมีเดีย เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาคมจุฬาฯ มีการเพิ่มจุดเชื่อมต่อ Wireless LAN ในพื้นที่บริการทุกชั้นทั่วทั้งอาคารห้องสมุด พร้อมทั้งมีการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับการใช้งานคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เพื่อรองรับการใช้งานบริการเครือข่ายไร้สาย Nirasnet

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ : ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการต่างๆ ของสถาบันฯ เชิงรุก โดยการเพิ่มช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กว้างไกลและทั่วถึงมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเผยแพร่กิจกรรมของสถาบันฯ ผ่านเว็บไซต์ บริการข่าวสารผ่าน TV Chanel@CAR โทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัย (UnetworkTV) ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) ในรูปแบบต่างๆ

6. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ : ได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ให้มีศักยภาพในด้านต่างๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ด้วยการสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมทักษะความรู้ ทั้งในวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาอังกฤษ และวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมุ่งเน้นการส่งเสริมให้บุคลากรให้มีจิตใจมุ่งมั่นในการให้บริการ (Service Mind) และมีการสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการฝึกอบรม/ดูงานทั้งภายในและนอกประเทศ

บทสรุป

การนำผลการศึกษาผู้รับบริการไปใช้ประโยชน์ เพื่อการพัฒนางานครั้งนั้น สามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่ศึกษาว่าจะเลือกและนำไปประเด็นใดไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานในองค์กรของตนเอง ทั้งนี้ควรพิจารณาและจัดลำดับความสำคัญว่าสิ่งใดควรพัฒนาเป็นลำดับก่อนหรือหลัง และต้องให้สอดคล้องกับงบประมาณ และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการในยุคสมัยนั้น จึงจะถือว่าได้ใช้โอกาสจากการศึกษาผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาองค์กรได้อย่างแท้จริง



เอกสารอ้างอิง

- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. (ออนไลน์). 2552. แหล่งที่มา : http://www.rayong.go.th/Strategy/PMQA_16/data/2552/PMQAbook1/RnD_technique_manual/Group3_p57-80.pdf .
- ทำไมต้องประกันคุณภาพ. (ออนไลน์). 2552. แหล่งที่มา : <http://www.car.chula.ac.th/qa-web/introduction.html>.
- รายงานการวิจัยผลการประชาสัมพันธ์ (Coverage index) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรณีศึกษา การปฐมนิเทศห้องสมุดดิจิทัล สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- รายงานการวิจัยผลการประชาสัมพันธ์ (Coverage index) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรณีศึกษา การประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2551. กรุงเทพฯ : สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2552. กรุงเทพฯ : สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.