

# ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร

## จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ 2557

### หลักการและเหตุผล

สำนักงานวิทยทรัพยากรเป็นหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมีพันธกิจในการบุกเบิกแสวงหา สรรสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ในทางวิชาการและวิจัยโดยการบริหารจัดการและการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพให้บริการตอบสนองความต้องการด้านการเรียนการสอนและการวิจัยแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคมไทยในระบบประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยทรัพยากรได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งสำนักงานวิทยทรัพยากรได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำอย่างต่อเนื่องและนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนางานของสำนักงานวิทยทรัพยากรพร้อมกับสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ 2557 นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานการปรับปรุงการให้บริการที่ผ่านมาและเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการในระยะต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร

### ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้เป็นการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรระหว่างวันที่ 8-26 กันยายน 2557 โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้แก่คณาจารย์นิสิตและบุคลากรโดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการใช้บริการ ผลลัพธ์ของการให้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการใช้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร

## วิธีดำเนินการ

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรโดยให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์
2. จัดกิจกรรมกระตุ้นความสนใจในการตอบแบบสำรวจให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมแจกรางวัลให้กับผู้รับบริการที่ร่วมตอบแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์
3. วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยสถิติบรรยายได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) จากการวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของความคิดเห็นข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนต่างๆ

## ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 8- 26 กันยายน 2557

## ผู้รับผิดชอบโครงการ

1. รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร ที่ปรึกษา
2. นางระเบียบ แสงจันทร์
3. นางวรารรณ วีร์วรงค์
4. นางฉัตรวรรณ สุดใจประภรณ์
5. นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า
6. นายนราพงศ์ เกิดบัวเพชร
7. นางสาววาสนา เหล่าชินชาติ
8. นางสาวศศิภา ไชยเจริญ

## ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร
2. ได้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร

## ผลการศึกษา

โครงการนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจกับผู้เข้าใช้และผู้ที่เคยใช้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เมื่อได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาและตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์แล้วจากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและเนื้อหาจากข้อคำถามปลายเปิดโดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็น 3 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

#### 1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

จากจำนวนแบบสำรวจที่ผู้รับบริการได้ทำมาทั้งสิ้น 583 ชุด การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ (ตารางที่ 1.1) จำนวนมากที่สุด 349 คน (ร้อยละ 59.86) ได้แก่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองลงมาจำนวน 128 คน (ร้อยละ 21.96) ได้แก่นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และรองลงมาลำดับที่ 3 จำนวน 45 คน (ร้อยละ 7.72) ได้แก่บุคคลภายนอก

#### ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ประเภทของผู้รับบริการ	จำนวนแบบสำรวจ	
	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	349	59.86
นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	128	21.96
บุคคลภายนอก	45	7.72
บุคลากรอื่นๆ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	37	6.35
นักเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	15	2.57
อาจารย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	6	1.03
นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3	0.51
รวม	583	100.00

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรมีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับซึ่งเป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมดโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พร้อมทั้งแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการว่าอยู่ในช่วงใดโดยมาตราประมาณค่าระดับการประเมินและเกณฑ์การแบ่งช่วงความพึงพอใจมีดังนี้

มาตราประมาณค่าระดับการประเมิน 5 ระดับมีดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดมีดังนี้

4.50 – 5.00	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด
3.50 – 4.49	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการมาก
2.50 – 3.49	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการปานกลาง
1.50 – 2.49	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อย
1.00 – 1.49	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรปีงบประมาณ 2557 มีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรโดยผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 2.1) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมาก

#### ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจ					
ความพึงพอใจ	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
ความพึงพอใจในภาพรวม	583	82.88	4.14	0.60	มาก

## 2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 2.2) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศในระดับมากทุกบริการเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกตั้งนี้ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Database/OPAC) ( $\bar{X} = 4.07$ ) ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases) ( $\bar{X} = 4.03$ ) และ สื่อสิ่งพิมพ์ (Print) ( $\bar{X} = 3.93$ )

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจ					
ทรัพยากรสารสนเทศ	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
สื่อสิ่งพิมพ์ (Print)	575	78.64	3.93	0.71	มาก
เว็บไซต์สำนักงานฯ (Office of Academic Resources Website)	580	75.69	3.78	0.77	มาก
ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Database/OPAC)	581	81.45	4.07	0.75	มาก
ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU-Reference Databases)	576	80.66	4.03	0.74	มาก
ฐานข้อมูล CUIR, CoP	574	77.87	3.89	0.71	มาก

## 2.3 ด้านการบริการ (Services)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ (ตารางที่ 2.3) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ความถูกต้อง (Accuracy) ( $\bar{X} = 4.18$ ) มารยาท/ความสุภาพ (Courtesy) ( $\bar{X} = 4.10$ ) และความทันการณ์ (Timeliness) และการดูแลเอาใจใส่ (Attention) ( $\bar{X} = 4.00$ )

ตารางที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการบริการ

ระดับความพึงพอใจ					
การบริการ	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
ความถูกต้อง (Accuracy)	580	83.69	4.18	0.65	มาก
ความทันการณ์ (Timeliness)	580	80.07	4.00	0.70	มาก
มารยาท/ความสุภาพ (Courtesy)	579	82.00	4.10	0.78	มาก
การดูแลเอาใจใส่ (Attention)	580	79.97	4.00	0.82	มาก

## 2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 2.4) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความปลอดภัย (Security) ( $\bar{X}$ = 4.20) ระบบแสงสว่าง (Lighting) และความสะอาด (Cleanliness) ( $\bar{X}$ = 4.18) และมุมกาแฟ (Coffee Corner) ( $\bar{X}$ = 3.99)

ตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ					
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
จำนวนที่นั่งอ่าน (Number of Seats)	582	76.80	3.84	0.95	มาก
จำนวนคอมพิวเตอร์ (Number of Computers)	581	73.18	3.66	0.90	มาก
ร้านถ่ายเอกสาร (Photocopy Service)	581	72.32	3.62	0.85	มาก
ระบบแสงสว่าง (Lighting)	579	83.70	4.18	0.72	มาก
ระดับอุณหภูมิ (Temperature)	580	74.03	3.70	1.03	มาก
ความสะอาด (Cleanliness)	580	83.62	4.18	0.73	มาก
ความปลอดภัย (Security)	581	84.10	4.20	0.73	มาก
ป้ายประกาศ (Announcement Board)	581	76.42	3.82	0.80	มาก
ห้องน้ำ (Toilets)	581	74.91	3.75	0.97	มาก
มุมกาแฟ (Coffee Corner)	582	79.79	3.99	0.79	มาก

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสำรวจสามารถประมวลและสรุปได้ดังนี้

#### ด้านการให้บริการ

##### 1. เวลาเปิดให้บริการ

ผู้รับบริการเสนอแนะให้ขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมงหรือเปิดบริการทุกวัน และให้เปิดบริการในวันอาทิตย์ช่วงเวลา 10.00-16.00 น. ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจที่สำนักงานวิทยทรัพยากรเปิดให้บริการในช่วงสอบกลางภาคและปลายภาคถึงเที่ยงคืน

## 2. การประชาสัมพันธ์

ผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการแจ้งข่าวสารห้องสมุดต่างๆ ทางอีเมลให้ผู้รับบริการได้ทราบ เนื่องจากปัจจุบันผู้รับบริการต้องดูข้อมูลข่าวสารจากหน้าเว็บไซต์ ซึ่งบางครั้งไม่สะดวกอาจทำให้เกิดการพลาดข่าวสารของสำนักงานวิทยทรัพยากรได้ นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังอยากให้สำนักงานวิทยทรัพยากรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และประชาสัมพันธ์หอศิลป์วิทยนิทรรศน์ชั้น 7 ให้มากกว่านี้

## 3. การบริการยืมคืน

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าการเข้าดูรายละเอียดยืม-คืนผ่านทางเว็บไซต์ยังไม่สะดวกนักควรเข้าสู่ระบบโดยใช้รหัสสถิติ เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติเสียบ่อยมาก ทำให้บางครั้งความสะดวกในการยืม-คืนลดลง นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังอยากให้มีการจัดวางตู้รับคืนหนังสือทางฝั่งคณะวิทยาศาสตร์ให้มากกว่านี้ เพื่อความสะดวกในการคืนหนังสือ

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการส่วนมากพอใจในเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติเนื่องจากทำให้ผู้รับบริการสามารถยืม-คืนหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ประทับใจในระยะเวลาการยืมหนังสือที่ได้นานกว่าห้องสมุดอื่นๆ การให้บริการหนังสือด่วน การแจ้งเตือนก่อนถึงวันกำหนดคืนหนังสือ การยืมหนังสือต่อได้เองผ่านทางเว็บไซต์และการบริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุดหรือ book delivery ที่มีความสะดวกและรวดเร็วในการยืมและได้รับหนังสือ

## 4. บริการห้องอ่านหนังสือ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า เก้าอี้บริเวณชั้น 1 ที่เป็นเก้าอี้ใหม่ จะนั่งไม่ค่อยสบายเท่าไรนัก ทำให้เวลานั่งทำงานนานๆ จะรู้สึกปวดหลัง นอกจากนี้ ยังได้เสนอแนะว่าควรเพิ่มโต๊ะอ่านหนังสือให้มากกว่าเดิม โดยเฉพาะชั้น 1 และไม่ควรจะให้มีการจองโต๊ะอ่านหนังสือ เพราะตอนช่วงใกล้สอบนั้นโต๊ะอ่านหนังสือจะถูกจองหมดจึงไม่มีที่อ่านหนังสือและน่าจะมีที่อ่านหนังสือที่เป็นส่วนตัว (Private Zone) มากกว่านี้ ควรเพิ่มโต๊ะสำหรับใช้งานคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊กให้มากกว่านี้พร้อมทั้งติดตั้งปลั๊กแบบสามขาให้ด้วย และอยากให้ปรับปรุงเรื่องความสว่าง โดยเฉพาะชั้น 2 และโต๊ะอ่านส่วนตัว ที่ความสว่างยังไม่เพียงพอ นอกจากนี้ ระบบไฟของชั้น 4 และ 5 พื้นที่ริมจะเป็นหลอดไฟที่มีเซนเซอร์ตัดเองอัตโนมัติทำให้บางครั้งไฟก็ดับเองทั้งๆ ที่นั่งอ่านอยู่สร้างความลำบากแก่ผู้รับบริการที่จะต้องคอยไปเดินผ่านไปเปิดไฟ จึงเสนอให้ปรับเป็นระบบปกติ นอกจากนี้ ควรจะปรับปรุงบรรยากาศของห้องอ่านทุกชั้น โดยเฉพาะชั้น 4 และ 5 ให้น่านั่งมากกว่านี้

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าบ่อยครั้งที่ไม่พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ตามเคาน์เตอร์ห้องอ่าน จึงไม่สามารถขอรับความช่วยเหลือได้เมื่อเวลาหาหนังสือบนชั้นไม่พบ นอกจากนี้ ควรจะมีการดูแลเรื่องการนำอาหารและเครื่องดื่มมารับประทานที่ห้องอ่าน การใช้โทรศัพท์ในห้องสมุด และการส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น เจ้าหน้าที่ควรจะควบคุมและมีความเข้มงวดมากกว่านี้ในการเข้าไปว่ากล่าวตักเตือนผู้รับบริการที่มีพฤติกรรมเหล่านี้หรือพฤติกรรมอื่นๆ ที่ไม่เหมาะสม ไม่ควรที่จะปล่อยปละละเลยไป

## 5. บริการวิทยานิพนธ์

ผู้รับบริการเสนอแนะว่า อยากให้นำวิทยานิพนธ์ออกมาให้บริการบนชั้นทุกเล่ม / ทุกปีเหมือนสมัยก่อน พร้อมกับให้บริการ Full Text ทางออนไลน์ด้วย

## 6. บริการคอมพิวเตอร์

ผู้รับบริการเสนอแนะว่า คอมพิวเตอร์หลายเครื่องควรจะปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมและระบบให้ดีกว่านี้ บางครั้งการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตช้ามาก และควรมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งที่ใช้ทำงานและสืบค้นหนังสือให้มากกว่านี้ เนื่องจาก ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก

## 7. บริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด

ควรมีการจัดกิจกรรมกระตุ้นให้นิสิตมาใช้บริการที่สำนักงานวิทยทรัพยากรบ่อยๆ ไม่ใช่มาใช้บริการแค่ช่วงสอบ เนื่องจาก สำนักงานวิทยทรัพยากรเป็นแหล่งความรู้และแหล่งข้อมูลที่ดีมากแหล่งหนึ่ง มีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่า จึงควรพยายามหาวิธีการกระตุ้นให้นิสิตหรือผู้รับบริการจากที่อื่นๆ มาใช้บริการที่นี้ให้มากขึ้น อาจจะมีการจัดกิจกรรมตอบปัญหาเกี่ยวกับสำนักงานวิทยทรัพยากร หรือมีการแนะนำเอกสารใหม่ๆ ผ่านทาง social media ให้มากกว่านี้

## 8. การบริการของบุคลากร

ผู้รับบริการบางคนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ตรงเคาน์เตอร์ชั้นล่างบางคนน่าจะมีพื้นฐานทางอารมณ์ที่ดีกว่านี้ เจ้าหน้าที่ประจำชั้นอ่านบางคนไม่พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการและหาตัวยาก เสนอให้เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่บางคนท่าทางดูจริงจังไม่กล้าเข้าไปซักถามอีกทั้งบางคนพูดจาไม่สุภาพด้วย อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการส่วนมากได้ชมเชยเจ้าหน้าที่ว่าให้บริการดีมาก มีความสุภาพ ให้คำแนะนำ และตอบคำถามด้วยความเต็มใจ มีความเอาใจใส่ มีจิตบริการที่ดี อัธยาศัยดี และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะคุณภรณ์กรณิกัร ที่ให้บริการและให้คำแนะนำที่ดีมาก มีน้ำใจและเป็นมิตรกับผู้รับบริการทุกกลุ่ม การตอบคำถามของบรรณารักษ์ สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน และมีมาตรฐาน น่าประทับใจเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังแนะนำให้หน่วยงานเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการมาอบรมบุคลากร / ฝ่ายที่มีหน้าที่ให้บริการเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการเป็นผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญบุคลากรต้องพยายามพูดคุยกับผู้รับบริการมากๆ ซึ่งการพูดคุยกับผู้รับบริการเป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แนะนำงานบริการที่มีอยู่ และเป็น การสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อที่จะนำไปพัฒนางานบริการด้านอื่นๆต่อไป



## ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

### 1. การคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบความถูกต้องและใช้ความระมัดระวังในการจัดหนังสือเข้าชั้นวางให้มากขึ้นเนื่องจากหนังสือบางเล่มไม่อยู่บนชั้นที่ควรจะอยู่ บางครั้งพบหนังสือที่ไม่เข้าพวกในชั้นวาง ทำให้หาหนังสือไม่เจอ ผู้รับบริการเข้าใจว่าอาจจะไม่ใช่ความบกพร่องของเจ้าหน้าที่ แต่เป็นผู้รับบริการบางท่าน "วางมั่ว" หรือจงใจซ่อนหนังสือเล่มที่เป็นที่ต้องการของคนจำนวนมาก และการจัดเรียงหนังสือหมวดมนุษยศาสตร์ (800) ควรจะทำการจำแนกประเภทของหนังสือให้ดีกว่านี้ เช่น นิยายเล่มต่อ บางที่อยู่หมวดเยาวชน บางส่วนอยู่หมวดปกติทั้งๆ ที่เป็นเล่มต่อ

นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังอยากให้จัดหมวดหมู่ของหนังสือโดยคำนึงถึงความถูกต้องทางวิชาการ ร่วมกับการค้นหาที่สะดวกเพราะประชาชนทั่วไปที่ไม่รู้การจัดระบบห้องสมุด จะหาหนังสือไม่เจออยู่บ่อยครั้ง

ผู้รับบริการยังเสนอแนะว่า ควรจัดหาตำราจากต่างประเทศและในประเทศเล่มใหม่ๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะหมวดวิทยาศาสตร์ ควรจะเพิ่มการรับหรือจัดซื้อนิตยสารวารสาร และตำราทางวิทยาศาสตร์ให้มากขึ้น นอกจากนี้ ผู้รับบริการบางท่านยังเสนอแนะว่า ควรจะมีหนังสือเรียนหลายระดับชั้นมากกว่านี้ และอยากให้มียุทธศาสตร์ประเภทหนังสือนิทานนิยาย และแพชชั่นมากขึ้นด้วย

นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังแนะนำว่า ควรจะมีหนังสือที่มีเฉพาะคณะและควรเพิ่มปริมาณหนังสือให้หลากหลายและมากกว่านี้

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการจำนวนมากรู้สึกพอใจในทรัพยากรสารสนเทศของทางสำนักงานวิทยทรัพยากร เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศของทางสำนักงานวิทยทรัพยากรมีจำนวนมาก ครอบคลุมทุกสาขาวิชาและมีหลากหลายรูปแบบไว้ให้บริการเป็นจำนวนมาก มีหนังสือทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ นิตยสารของสำนักงานวิทยทรัพยากรมีค่อนข้างครบโดยเฉพาะนิตยสารทางด้านเศรษฐศาสตร์

### 2. ฐานข้อมูลวิชาการออนไลน์

ผู้รับบริการบางท่าน แนะนำให้ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ของ CU Reference Database ให้ใช้งานง่ายมากกว่านี้ ควรจะมีคำอธิบายของฐานข้อมูลวิชาการออนไลน์แต่ละฐานให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงลักษณะของฐานข้อมูล เพื่อความสะดวกในการใช้พร้อมทั้งแยกส่วน Tutorial และฝึกอบรมให้ชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังมีความคิดเห็นว่าฐานข้อมูลบางฐานทำการดาวน์โหลดเอกสารนานมาก และเอกสารบางฉบับก็ไม่สามารถโหลดได้ฟรี

ผู้รับบริการพอใจกับจำนวนฐานข้อมูลของทางสำนักงานวิทยทรัพยากรว่ามีจำนวนฐานข้อมูลให้เลือกใช้เป็นจำนวนมาก

### 3. การสืบค้นสารสนเทศ

Web OPAC ที่ปรับปรุงใหม่ไม่สามารถพิมพ์ชื่อเรื่องยาวๆ ได้ ทำให้รู้สึกว่ายาก และระบบการค้นหาของฐานข้อมูลยังไม่เสถียรเนื่องจากผลลัพธ์การค้นหาแต่ละครั้งปรากฏห้องสมุดคณะไม่ตรงกัน ค้นหาครั้งแรกมีในห้องสมุดนี้ แต่พอค้นอีกครั้งกลับไม่มีหรือหายไปอยู่อีกคณะหนึ่งแล้ว นอกจากนี้ การประมวลผลของฐานข้อมูลที่คอมพิวเตอร์ชั้น 5 ยังประมวลผลช้ามาก ซึ่งคาดว่าอาจจะมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพไม่ดีพอ

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการบางกลุ่มรู้สึกพึงพอใจกับฐานข้อมูลที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ เนื่องจากฐานข้อมูลให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องในการค้นหา ช่วยให้ค้นหาหนังสือได้สะดวกรวดเร็วสามารถตรวจสอบและค้นหาหนังสือในระบบได้ และเชื่อมโยงการค้นหาไปยังห้องสมุดคณะต่างๆ ได้อีกด้วย อีกทั้งยังประทับใจระบบที่ใช้ในการเข้าถึงฐานข้อมูลวิชาการออนไลน์และทรัพยากรสารสนเทศ เช่น single search และ VPN ซึ่งช่วยให้การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศง่ายมากขึ้น

### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1. มุมกาแฟ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าร้านกาแฟขายกาแฟและขนมในราคาที่สูงเกินไป และอาหารยังมีไม่หลากหลายเท่าที่ควร ควรจะจัดบริเวณมุมกาแฟให้มีบรรยากาศที่น่านั่งมากกว่านี้ นอกจากนี้ บริเวณพื้นที่อ่านหนังสือชั้น 1 ยังได้รับเสียงรบกวนจากเครื่องทำกาแฟ ซึ่งมีเสียงที่ค่อนข้างดังอีกด้วย หากเป็นไปได้ควรจะกั้นร้านกาแฟให้เป็นสัดส่วนเพื่อควบคุมเสียง อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการบางท่านชอบบริเวณมุมกาแฟ เนื่องจากเป็นบริเวณที่สามารถมาผ่อนคลายและหาซื้อขนมทานได้เวลาที่ต้องการหยุดพักจากการอ่านหนังสือ

#### 2. ป้าย

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ป้ายประกาศไม่อยู่ในแนวสายตา ทำให้ไม่เป็นที่สังเกต รวมถึงแผ่นพับที่วางแจกบริเวณด้านหน้า ผู้รับบริการไม่ค่อยให้ความสนใจเท่าที่ควร ควรจะจัดวางป้ายประกาศและแผ่นพับในบริเวณที่สามารถเห็นได้ง่ายและสะดวกตามากกว่านี้

#### 3. ห้องน้ำ

ผู้รับบริการมีความเห็นและข้อเสนอแนะว่าห้องน้ำชายและห้องน้ำหญิงชั้น 1 มีกลิ่นเหม็นมากควรมีการทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ของห้องน้ำชั้น 1 และชั้น 2 ไม่เหมาะสำหรับห้องน้ำสาธารณะ เครื่องสุขภัณฑ์ควรจะเป็นแบบห้องน้ำชั้น 4 และชั้น 5 มากกว่า นอกจากนี้ ควรจะมีระบบระบายอากาศภายในห้องน้ำที่ดีกว่านี้ และควรมีกระดาษชำระไว้บริการ หรืออาจจะมีตู้สำหรับหยอดเหรียญเพื่อซื้อกระดาษชำระ

#### 4. Chula Wifi

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า การเชื่อมต่อ Chula Wifi บางจุดภายในสำนักงานวิทยทรัพยากรยังไม่ค่อยเสถียรเท่าที่ควร เมื่อเชื่อมต่อแล้วจะหลุดบ่อยและสัญญาณขาดๆ หายๆ อย่างไรก็ตาม การใช้บริการ Chula Wifi มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ไม่ต้องลำบากเหมือนเมื่อก่อน

#### 5. บริการห้องสัมมนา

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า ห้องค้นคว้ากลุ่มที่ชั้น 2 นั้น มีจำนวนห้องน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ แนะนำให้ติดไฟเพิ่มในห้อง เพราะแสงสว่างยังไม่เพียงพอ และห้องควรจะสามารถเก็บเสียงได้ดีกว่านี้ด้วย

#### 6. ร้านถ่ายเอกสาร

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าร้านถ่ายเอกสารคิดค่าพิมพ์เอกสารแพงเกินไป จำนวนร้านถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการเยอะมาก พนักงานก็ควรจะมีการปรับปรุงมารยาทให้ดีกว่านี้ ไม่ควรจะพูดจาใส่อารมณ์กับผู้ใช้บริการ ผู้รับบริการยังเสนอแนะอีกว่า ร้านถ่ายเอกสารควรจะปิดหน้าต่างรับงานเมื่อไม่มีผู้มาติดต่อ เนื่องจากเสียงจากเครื่องถ่ายเอกสารค่อนข้างดังรบกวนผู้ที่มานั่งอ่านหนังสือ

#### 7. สถานที่ภายในอาคาร

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าแอร์เย็นเกินไปไฟควรจะสว่างกว่านี้ โดยเฉพาะชั้น 2 ไฟจะดูสลัวๆตลอดเวลา อยากให้หาวิธีเพิ่มแสงธรรมชาติเข้ามาในอาคาร เพื่อบรรยากาศที่ดีขึ้น บริเวณที่อนุญาตให้ทานอาหารได้มีเศษขยะทิ้งเกลื่อนกลาดอยากให้มีการเพิ่มจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ให้มากกว่านี้ เนื่องจากมีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการจำนวนมากรู้สึกพึงพอใจกับบรรยากาศและสถานที่ภายในอาคาร เนื่องจาก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีบรรยากาศเหมาะแก่การอ่านหนังสือ เงียบ สงบ สะอาด น่านั่ง ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการมีความสุขในการเรียนรู้และทำงาน มีมุมอ่านหนังสือที่หลากหลาย ทั้งมุมส่วนตัวและโต๊ะสำหรับผู้รับบริการที่มาเป็นกลุ่ม มีเพดานที่สูง จึงทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด มีด้านที่เป็นกระจก ทำให้มองเห็นบรรยากาศภายนอกและเป็นการพักสายตาได้ มีการจัดโซนสถานที่ ที่นั่งตามชั้นต่างๆ สวยงาม เหมาะสม น่าใช้ ทำให้รู้สึกว่ามีพื้นที่ในการอ่านหนังสือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 8. บริเวณรอบอาคารและที่จอดรถ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าตอนกลางวันบริเวณข้างตึกและตรงตู้คืนหนังสือยังมีตึกเกินไปดูไม่ปลอดภัย นอกจากนี้ ยังอยากให้มีการจองที่จอดรถชั่วคราวประมาณ 15 นาที สำหรับผู้ที่แค่มายืมหรือคืนหนังสือเท่านั้น

## ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงพัฒนา

ผู้รับบริการเสนอแนะว่า เวลาตอนเย็นๆ จะมีนิสิตชอบเข้ามาสอนพิเศษ อยากจะให้ทางเจ้าหน้าที่ช่วยดูแล และกวดขันไม่ให้มีการเข้ามาสอนพิเศษในบริเวณห้องสมุด ควรจะมีการควบคุมเรื่องการใช้เสียงของเด็กๆนักเรียนที่เข้ามาใช้บริการตอนเย็น และการชุดเจาะต่างๆ ภายในอาคาร ควรจะให้ผู้รับเหมามาดำเนินการนอกเวลาราชการ ผู้รับบริการยังมีความคิดเห็นว่า อยากจะให้มีบริเวณที่เป็นโซนบันเทิง สำหรับคลายเครียด อาจจะมีภาพยนตร์ เพลง หรือสื่ออื่นๆ ที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลายและมีความสุขระหว่างการอ่านหนังสือ อยากให้มีที่วางหนังสือบริเวณเครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติ เพราะเวลาที่ต้องการยืมหรือคืนหนังสือหลายๆ เล่ม จะต้องวางหนังสือไว้ที่พื้นทำให้เกิดความไม่สะดวก ผู้รับบริการยังเสนอแนะว่า ควรจะมี signage แนะนำวิธีการสืบค้นหรือการเข้าถึงทรัพยากรที่มีอยู่ เนื่องจากผู้รับบริการบางคนยังไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลของทางสำนักงานวิทยทรัพยากร นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังมีความคิดเห็นว่า ตู้ล็อกเกอร์สำหรับฝากสัมภาระมีจำนวนไม่เพียงพอและใช้งานไม่ค่อยได้ เพราะมีคนทิ้งสิ่งของค้างคืนไว้ในล็อกเกอร์ จึงอยากให้มี การดูแลการใช้ล็อกเกอร์ และออกกฎระเบียบการใช้ล็อกเกอร์ให้ผู้รับบริการทราบโดยทั่วกัน และอยากให้มี การปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานวิทยทรัพยากรให้ใช้งานง่ายกว่าปัจจุบัน

## สรุปผลการสำรวจ

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการศึกษาครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้เก็บข้อมูลโดยให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ระหว่างวันที่ 8-26 กันยายน 2557 จากจำนวนแบบสำรวจที่ผู้รับบริการได้ตอบมาทั้งสิ้น 583 ชุด ผลการศึกษาพบว่า

### 1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

#### 1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

จำนวนมากที่สุด 349 คน (ร้อยละ 59.86) ได้แก่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองลงมา จำนวน 128 คน (ร้อยละ 21.96) ได้แก่ นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และรองลงมาลำดับที่ 3 จำนวน 45 คน (ร้อยละ 7.72) ได้แก่บุคคลภายนอกดังรายละเอียดตารางที่ 1.1

### 2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร

สรุปความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรจำแนกตามชั้นที่ให้บริการดังนี้

#### 2.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ )

#### 2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 ได้แก่ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Database/OPAC) ( $\bar{X} = 4.07$ )

#### 2.3 ด้านการบริการ (Services)

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับมาก โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากเป็นลำดับ 1 คือ ความถูกต้อง (Accuracy) ( $\bar{X} = 4.18$ )

#### 2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities)

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากเป็นลำดับ 1 ได้แก่ ความปลอดภัย (Security) ( $\bar{X} = 4.20$ )

### 3. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการ

#### 3.1 ด้านการบริการ

พบว่าผู้รับบริการอยากให้ขยายเวลาการเปิดบริการหรือเปิดบริการทุกวันอยากให้เพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือให้มากกว่านี้ เนื่องจากตอนช่วงสอบจะมีปัญหามากที่นั่งถูกจองหมด อยากให้เพิ่มจำนวนปลั๊กไฟสำหรับ

โน้ตบุ๊ก นอกจากนี้ ยังอยากให้ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมและทรัพยากรให้มากกว่านี้ และอยากให้เจ้าหน้าที่บางท่านพูดจาไพเราะและให้บริการด้วยความเต็มใจ

### 3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

พบว่าผู้รับบริการอยากให้ปริมาณหนังสือเยอะกว่านี้ โดยเฉพาะหนังสือที่เป็นหนังสือเฉพาะของแต่ละคณะและหนังสือต่างประเทศ แนะนำว่า บุคลากรควรมีความระมัดระวังในการจัดชั้น เพราะหนังสือบางเล่มอยู่ผิดที่ อยากให้ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ของ CU Reference Databases ให้ใช้งานง่ายและควรมีคำแนะนำหรือรายละเอียดของ databases เพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงลักษณะของ databases นั้นๆ และอยากให้มีการปรับปรุงโปรแกรมการสืบค้นของ Web OPAC ให้ใช้งานง่ายและแสดงผลที่ถูกต้องและแม่นยำมากกว่านี้

### 3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าแอร์เย็นเกินไปความสว่างที่ชั้น 2 ยังไม่เพียงพอ บริเวณที่อนุญาตให้รับประทานอาหารได้ ยังมีเศษขยะทิ้งเกลื่อนกลาด ควรจะปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำชั้น 1 เนื่องจากห้องน้ำชั้น 1 เป็นห้องน้ำที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงสกปรกได้ง่าย บริเวณที่เป็นร้านกาแฟชั้น 1 มีเสียงดังรบกวนจากเครื่องทำกาแฟ จึงอยากให้ทำการกันห้องสำหรับร้านกาแฟและรับประทานอาหารให้เป็นสัดส่วนมากกว่านี้ อยากให้จัดตั้งป้ายประกาศให้อยู่ในบริเวณที่เห็นได้ง่ายหรืออยู่ในระดับสายตาเพื่ออำนวยความสะดวกมองเห็น สำหรับร้านถ่ายเอกสาร อยากจะให้พนักงานบางคนมีมารยาทมากกว่านี้ นอกจากนี้ ยังอยากให้ม็ทจอตารถที่สามารถจอดได้ประมาณ 10-15 นาที สำหรับผู้ที่ต้องการมาแคคินหรือยืมหนังสืออีกด้วย

# ภาคผนวก

## สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2557

ขอความร่วมมือผู้รับบริการทุกท่านในการตอบแบบสำรวจ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และโปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและสร้างสรรค์ สำนักงานวิทยทรัพยากรจะนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงในโอกาสต่อไป

\*จำเป็น

กรุณาให้คะแนนสำหรับ ภาพรวม (Overall) ของสำนักงานวิทยทรัพยากร \*

	ควรปรับปรุง/Poor	พอใช้/Fair	ปานกลาง/Average	ดี/Good	ดีมาก/Very Good
ภาพรวม ของ บริการ (Overall Service)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)

	ควรปรับปรุง/ Poor	พอใช้/Fair	ปานกลาง/ Average	ดี/Good	ดีมาก/Very Good
สื่อสิ่งพิมพ์ (Print Website) เว็บไซต์สำนักงาน ฯ (Office of Academic Resources Website)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ฐานข้อมูล ห้องสมุด (Library Database/OPAC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ฐานข้อมูลเพื่อการ ค้นคว้าวิจัย (CU- Reference Databases)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ฐานข้อมูล CUIR, CoP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



ด้านการบริการ (Services)

	ควรปรับปรุง/Poor	พอใช้/Fair	ปานกลาง/ Average	ดี/Good	ดีมาก/Very Good
ความถูกต้อง (Accuracy)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ความทัน การณ์ (Timeliness)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
มารยาท/ ความสุภาพ (Courtesy)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
การดูแลเอา ใจใส่ (Attention)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities)

	ควรปรับปรุง/ Poor	พอใช้/Fair	ปานกลาง/ Average	ดี/Good	ดีมาก/Very Good
จำนวนที่นั่งอ่าน (Number of Seats)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
จำนวน คอมพิวเตอร์ (Number of Computers)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
สมรรถนะ คอมพิวเตอร์ (Computer Performance)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ร้านถ่ายเอกสาร (Photocopy Service)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

	ควรปรับปรุง/ Poor	พอใช้/Fair	ปานกลาง/ Average	ดี/Good	ดีมาก/Very Good
ระบบแสงสว่าง (Lighting)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ระดับอุณหภูมิ (Temperature)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความสะอาด (Cleanliness)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความปลอดภัย (Security)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ป้ายประกาศ (Announcement Board)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ห้องน้ำ (Toilets)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
มุมกาแฟ (Coffee Corner)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ข้อชื่นชมและความประทับใจ (Impression)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาและสร้างสรรค์ (Further Suggestions)

ข้อมูลเพื่อการติดต่อ (Contact Information) ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล

ประเภทผู้รับบริการ (Type of User) \*

ภาพกิจกรรม การจับรางวัลมอบโชคแก่ผู้ร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2557  
ครั้งที่ 1 (11 กันยายน 2557)













ภาพกิจกรรม การจับรางวัลมอบโชคแก่ผู้ร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2557  
ครั้งที่ 2 (18 กันยายน 2557)













ภาพกิจกรรม การจับรางวัลมอบโชคแก่ผู้ร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2557  
ครั้งที่ 3 (29 กันยายน 2557)













