

# ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร

## จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ 2558

### หลักการและเหตุผล

สำนักงานวิทยทรัพยากรเป็นหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมีพันธกิจในการบุกเบิก แสวงหา สรรสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ในทางวิชาการและวิจัยโดยการบริหารจัดการและการให้บริการทาง วิชาการที่มีคุณภาพให้บริการตอบสนองความต้องการด้านการเรียนการสอนและการวิจัยแก่ประชาคมจุฬาฯ และ สังคมไทยในระบบประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยทรัพยากรได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการ ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งสำนักงานวิทยทรัพยากรได้เก็บรวบรวมข้อมูลความ พึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำอย่างต่อเนื่องและนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนางานของสำนักงาน วิทยทรัพยากรพร้อมกับสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในปีงบประมาณ 2558 นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานการปรับปรุงการให้บริการที่ผ่าน มาและเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการในระยะต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร

### ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้เป็นการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการสำนักงาน วิทยทรัพยากรระหว่างวันที่ 16 เมษายน – 19 พฤษภาคม 2558 โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้แก่คณาจารย์นิสิตและ

บุคลากรโดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้บริการ ผลลัพธ์ของการให้บริการ และข้อเสนอแนะ  
ต่างๆ ในการใช้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร

## วิธีดำเนินการ

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรโดยให้ผู้รับบริการตอบแบบ  
สำรวจผ่านระบบออนไลน์
2. จัดกิจกรรมกระตุ้นความสนใจในการตอบแบบสำรวจให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมแจกรางวัลให้กับ  
ผู้รับบริการที่ร่วมตอบแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์
3. วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยสถิติบรรยายได้แก่ ร้อย  
ละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) จากการวิเคราะห์  
เนื้อหาในส่วนของความคิดเห็นข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนต่างๆ

## ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 16 เมษายน – 19 พฤษภาคม 2558

## ผู้รับผิดชอบโครงการ

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

## ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร
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 565 ชุด การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ (ตารางที่ 1.1) จำนวนมากที่สุด 387 คน (ร้อยละ 68.50) ได้แก่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองลงมาจำนวน 114 คน (ร้อยละ 20.18) ได้แก่นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และรองลงมาลำดับที่ 3 จำนวน 37 คน (ร้อยละ 6.55) ได้แก่บุคคลภายนอก

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

| ประเภทของผู้รับบริการ                     | จำนวนแบบสำรวจ |               |
|---|---------------|---------------|
|   | จำนวน         | ร้อยละ        |
| นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย      | 387           | 68.50         |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย    | 114           | 20.18         |
| บุคคลภายนอก                               | 37            | 6.55          |
| บุคลากรอื่นๆ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | 18            | 3.18          |
| นักเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | 2             | 0.35          |
| อาจารย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย             | 6             | 1.06          |
| นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | 1             | 0.18          |
| <b>รวม</b>                                | <b>565</b>    | <b>100.00</b> |

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (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 มี

รายละเอียดดังนี้

## 2.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรโดยผู้มาใช้บริการสำนักงานวิทย  
ทรัพยากร (ตารางที่ 2.1) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมาก

## ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

| ระดับความพึงพอใจ    |     |        |      |      |         |
|---------------------|-----|--------|------|------|---------|
| ความพึงพอใจ         | F   | ร้อยละ | Mean | S.D. | แปลความ |
| ความพึงพอใจในภาพรวม | 565 | 83.20  | 4.16 | 0.65 | มาก     |

## 2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 2.2) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศในระดับมากทุกบริการเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Database/OPAC) ( $\bar{x} = 4.10$ ) ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases) ( $\bar{x} = 4.07$ ) และ สื่อสิ่งพิมพ์ (Print) และฐานข้อมูล CUIR, CoP ( $\bar{x} = 3.93$ )

### ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ

| ระดับความพึงพอใจ   |     |        |      |      |         |
|--|-----|--------|------|------|---------|
| ทรัพยากรสารสนเทศ   | F   | ร้อยละ | Mean | S.D. | แปลความ |
| สื่อสิ่งพิมพ์ (Print)                                    | 550 | 78.50  | 3.93 | 0.71 | มาก     |
| เว็บไซต์สำนักงานฯ (Office of Academic Resources Website) | 562 | 76.55  | 3.83 | 0.78 | มาก     |
| ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Database/OPAC)                | 564 | 82.02  | 4.10 | 0.78 | มาก     |
| ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU-Reference Databases)   | 561 | 81.36  | 4.07 | 0.80 | มาก     |
| ฐานข้อมูล CUIR, CoP                                      | 561 | 78.75  | 3.93 | 0.73 | มาก     |

## 2.3 ด้านการบริการ (Services)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ (ตารางที่ 2.3) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ความถูกต้อง (Accuracy) ( $\bar{x}$ = 4.17) มารยาท/ความสุภาพ (Courtesy) ( $\bar{x}$ = 4.07) และความทันการณ์ (Timeliness) และการดูแลเอาใจใส่ (Attention) ( $\bar{x}$ = 4.04)

### ตารางที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการบริการ

| ระดับความพึงพอใจ            |     |        |      |      |         |
|-----------------------------|-----|--------|------|------|---------|
| การบริการ                   | F   | ร้อยละ | Mean | S.D. | แปลความ |
| ความถูกต้อง (Accuracy)      | 563 | 83.48  | 4.17 | 0.72 | มาก     |
| ความทันการณ์ (Timeliness)   | 563 | 80.71  | 4.04 | 0.75 | มาก     |
| มารยาท/ความสุภาพ (Courtesy) | 563 | 81.46  | 4.07 | 0.86 | มาก     |
| การดูแลเอาใจใส่ (Attention) | 562 | 80.64  | 4.03 | 0.87 | มาก     |

## 2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 2.4) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความปลอดภัย (Security) ( $\bar{x}$ = 4.27) ความสะอาด (Cleanliness) ( $\bar{x}$ = 4.19) และระบบแสงสว่าง (Lighting) ( $\bar{x}$ = 4.10)

ตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ระดับความพึงพอใจ                       |     |        |      |      |         |
|--|-----|--------|------|------|---------|
| สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก           | F   | ร้อยละ | Mean | S.D. | แปลความ |
| จำนวนที่นั่งอ่าน (Number of Seats)     | 564 | 74.96  | 3.75 | 1.00 | มาก     |
| จำนวนคอมพิวเตอร์ (Number of Computers) | 562 | 73.95  | 3.70 | 0.90 | มาก     |
| ร้านถ่ายเอกสาร (Photocopy Service)     | 563 | 74.14  | 3.70 | 0.88 | มาก     |
| ระบบแสงสว่าง (Lighting)                | 564 | 81.91  | 4.10 | 0.77 | มาก     |
| ระดับอุณหภูมิ (Temperature)            | 563 | 71.76  | 3.59 | 1.02 | มาก     |
| ความสะอาด (Cleanliness)                | 559 | 83.90  | 4.19 | 0.76 | มาก     |
| ความปลอดภัย (Security)                 | 562 | 85.48  | 4.27 | 0.71 | มาก     |
| ป้ายประกาศ (Announcement Board)        | 561 | 77.50  | 3.87 | 0.81 | มาก     |
| ห้องน้ำ (Toilets)                      | 563 | 74.90  | 3.75 | 0.95 | มาก     |
| มุมกาแฟ (Coffee Corner)                | 563 | 79.90  | 3.99 | 0.81 | มาก     |



## ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสำรวจสามารถประมวลและสรุปได้ดังนี้

### ด้านการให้บริการ

#### 1. เวลาเปิดให้บริการ

ผู้รับบริการเสนอแนะให้ขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมงในช่วงเวลาสอบ และเปิดบริการถึงเที่ยงคืนทุกวัน แต่อาจจะเปิดเพียงแค่ 1 ชั้น นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังอยากให้เปิดบริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่ไม่ใช่วันหยุดยาวอีกด้วย โดยอาจจะเปิดเพียงแค่บางชั้น สำหรับผู้รับบริการท่านอื่นรู้สึกพึงพอใจที่สำนักงานวิทยทรัพยากรเปิดให้บริการในช่วงสอบกลางภาคและปลายภาคถึงเที่ยงคืน

#### 2. การประชาสัมพันธ์

ผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์ระบบฐานข้อมูลและบริการช่วยค้นคว้าข้อมูล ให้นิสิตทราบโดยทั่วถึงกัน เนื่องจากการบริการเหล่านี้เป็นประโยชน์แก่การศึกษาวิจัยมาก แต่นิสิตส่วนใหญ่ไม่ทราบหรือไม่ทราบถึงผลประโยชน์ที่ชัดเจนจึงไม่มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจะทำการประชาสัมพันธ์สารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด เช่น การจัดทำเพจรีวิวหนังสือ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้นิสิตหรือผู้รับบริการท่านอื่นๆ มาแนะนำหนังสือดีๆ ที่เคยอ่านและมีในห้องสมุดแก่ผู้อื่น และควรจะมีการประชาสัมพันธ์หรือส่งข่าวสารผ่านทางอีเมลหรือ

Application ด้วย

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางสื่อที่หลากหลายมากขึ้น

### 3. การบริการยืมคืน

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ตู้ยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติใช้ยาก เนื่องจากมีปัญหาในการสแกนบาร์โค้ดหนังสือหรือบาร์โค้ดบัตรนิสิต ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับบริการสามารถสแกนบาร์โค้ดบัตรนิสิตที่ตู้ยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติชั้น 1 ได้ตามปกติ แต่เมื่อไปสแกนที่ตู้ยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติไม่สามารถสแกนได้ ซึ่งผู้รับบริการไม่แน่ใจว่ามีปัญหาเพราะเครื่องหรือระบบ ทำให้เกิดความยุ่งยากและเสียเวลาในการยืมหนังสือมากขึ้น ผู้รับบริการบางท่านยังให้ข้อสังเกตว่า ช่วงนี้ตู้ยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติค่อนข้างจะมีปัญหา อาจจะต้องมีการซ่อมบำรุงเครื่องหรือปรับปรุงระบบซอฟต์แวร์ให้เสถียรมากขึ้น และควรจะมีระบบเลือกได้ว่าจะพิมพ์ใบรับหรือไม่ เพราะผู้รับบริการส่วนมากจะไม่ต้องการใบรับ และยังเป็น การช่วยกันประหยัดกระดาษและลดโลกร้อนอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังเสนอแนะว่า ควรจะเพิ่มตู้ยืมหนังสืออัตโนมัติในชั้นที่ยังไม่มี เพื่อความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผู้รับบริการบางท่านยังไม่พอใจกับการบริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุดหรือ book delivery เนื่องจากปัญหาที่เจ้าหน้าที่หาหนังสือที่ขอยืมไม่เจอ ทั้งๆ ที่จำนวนหนังสือมี 3 เล่ม และเมื่อทำการกรอกข้อมูลขอยืมหนังสือใหม่อีกครั้ง ก็ไม่ได้รับอีเมลล์ตอบกลับจากเจ้าหน้าที่อีกเลย ทำให้ผู้รับบริการต้องมายืมด้วยตนเอง ผู้รับบริการยังเสนอแนะว่า ควรจะเพิ่มบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดต่างๆ ทั่วประเทศ ทั้งภายในและภายนอก จุฬาฯ โดยผ่านห้องสมุดคณะในสังกัด

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการส่วนมากพอใจในเครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติที่ทันสมัย เนื่องจากทำให้ผู้รับบริการสามารถยืม-คืนหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการยังพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังประทับใจในระบบการติดตามการยืมหนังสือกรณีที่หนังสือไม่อยู่บนชั้น ระบบการแจ้งเตือนเพื่อให้มารับหนังสือ และระบบการจองหนังสือที่มีความรวดเร็วอีกด้วย

#### 4. บริการห้องอ่านหนังสือ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือยังมีน้อยเกินไป มีไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสอบ ควรจะมีการเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ โดยเฉพาะโต๊ะอ่านหนังสือแบบเดี่ยว นอกจากนี้ บริเวณชั้น 1 ควรจะมีการเพิ่มโต๊ะในบริเวณที่ใกล้กับปลั๊กไฟให้มากขึ้น เพิ่มโต๊ะตัวใหญ่ที่สามารถทำงานเป็นกลุ่มได้ และเพิ่มบริเวณอ่านหนังสือที่สามารถใช้เสียงและรับประทานน้ำและขนมได้

ผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอีกว่า ห้องคันทิวากลุ่มที่ชั้น 2 ควรจะเปลี่ยนลักษณะของสีไฟในห้องคันทิวากลุ่มให้มีความสว่างมากกว่านี้ และเปลี่ยนลักษณะของโต๊ะและเก้าอี้ให้ใช้งานได้สะดวกมากกว่านี้ นอกจากนี้ ระบบไฟของชั้น 4 และ 5 พื้นที่ริมจะเป็นหลอดไฟที่มีเซนเซอร์ตัดเองอัตโนมัติทำให้บางครั้งจู่ๆ ไฟก็ดับเองทั้งๆ ที่นั่งอ่านอยู่สร้างความลำบากแก่ผู้รับบริการที่จะต้องคอยไปเดินผ่านไปเปิดไฟ จึงเสนอให้ปรับเป็นระบบปกติ นอกจากนี้ ควรจะมีการปรับปรุงและซ่อมแซมโต๊ะและเก้าอี้ที่ชำรุดอย่างเป็นประจำ

ผู้รับบริการยังมีความคิดเห็นว่า ควรจะมีมาตรการการดูแลและจัดการเรื่องการจองที่นั่งในช่วงเวลาสอบให้จริงจังมากกว่านี้ อาจจะให้ทำการจองที่นั่งได้เป็นเวลาครึ่งชั่วโมง ถ้าครบกำหนดเวลาครึ่งชั่วโมงแล้วเจ้าของที่นั่งยังไม่มา ก็ให้ยกที่นั่งนั้นให้แก่ผู้รับบริการท่านอื่นที่ต้องการ และควรจะควบคุมดูแลผู้รับบริการที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น โดยเฉพาะชั้น 2 ควรจะมีการกำหนดว่าสามารถใช้เสียงดังได้ในระดับไหน

#### 5. บริการวิทยานิพนธ์

ผู้รับบริการเสนอแนะว่า อยากให้มี E-thesis ของวิทยานิพนธ์เก่าก่อนปี 2549 เพื่อที่จะได้ไม่ต้องคอยติดต่อเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการสามารถดาวน์โหลด Full text ดูเองได้เลย อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้สึกประทับใจในการใช้รูปแบบวิทยานิพนธ์ที่มีความรวดเร็วทันใจผู้รับบริการ

#### 6. บริการคอมพิวเตอร์

ผู้รับบริการเสนอแนะว่า ควรจะมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งที่ใช้ทำงานและสืบค้นหนังสือให้มากกว่านี้ เนื่องจากไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก นอกจากนี้ ควรจะทำการติดตั้งรูปแบบอักษรมาตรฐาน

ลงในคอมพิวเตอร์ เช่น TH Sarabun ควรมีการติดตั้งระบบป้องกันไวรัสในคอมพิวเตอร์ และเปิดให้ใช้งานช่อง USB เพื่อให้เน็ตและผู้มาใช้งานสามารถทำงานได้สะดวกขึ้น

## 7. บริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด

ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจที่ทางสำนักงานวิทยารักษ์มีการจัดกิจกรรมอบรมการใช้ห้องสมุด เพื่อเป็นการช่วยกระตุ้นให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการห้องสมุดเป็น และยังช่วยเป็นการส่งเสริมให้ผู้รับบริการรายใหม่ๆ มาใช้บริการห้องสมุดเพิ่มมากขึ้นด้วย

## 8. การบริการของบุคลากร

ผู้รับบริการบางคนเสนอความคิดเห็นว่า อยากจะให้เจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่แต่ละชั้นช่วยเดินตรวจตราและตักเตือนผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น หากเจ้าหน้าที่ไม่ทำการตักเตือนหรือดูแล ควรจะมีการทำโทษเจ้าหน้าที่ด้วย นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังเสนอแนะว่า ควรจะมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตามชั้น เนื่องจาก ในบางครั้งที่ต้องการความช่วยเหลือในการหาหนังสือ ผู้รับบริการจะหาเจ้าหน้าที่ไม่เจอ

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการส่วนมากได้ชมเชยเจ้าหน้าที่ว่าให้บริการดี มีจิตบริการที่ดีเยี่ยม มีความสุภาพ มารยาทดี อธิบายดี เป็นกันเองกับผู้รับบริการ มีการดูแลและตักเตือนผู้ที่ส่งเสียงดัง มีศักยภาพสูงในการค้นหาข้อมูล ให้ข้อมูลในการสืบค้นที่ดี ทำให้การสืบค้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง สามารถดูแลวิทยารักษ์ให้อยู่ในสภาพดีได้ นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังประทับใจในความช่วยเหลือและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ยกตัวอย่างเหตุการณ์ เช่น ผู้รับบริการลืมของทิ้งไว้ ทางเจ้าหน้าที่ก็ทำการเก็บของไว้ให้และทำการติดต่อไปยังผู้รับบริการที่ลืมของไว้อีกด้วย

นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังมีข้อเสนอให้จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่บุคลากรห้องสมุดในเครือข่ายจุฬาฯ ในเรื่องของฐานข้อมูลใหม่ๆ และงานบริการช่วยค้นคว้า

## ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

### 1. การคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า ควรจะมีสารสนเทศในหมวดวิทยาศาสตร์ และสารสนเทศประกอบการเรียนหมวดวิทยาศาสตร์สุขภาพให้มากกว่านี้ ผู้รับบริการยังเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนสารสนเทศใหม่ๆ ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทยในหมวดทั่วไปและที่สามารถใช้ประกอบการเรียน และควรมีจำนวนเล่มของสารสนเทศต่อเรื่องให้มากขึ้นด้วย นอกจากนี้ เวลาคัดเลือกสารสนเทศเข้าห้องสมุด ควรจะเป็นสารสนเทศที่เชื่อถือได้และถูกใช้อ้างอิงในงานวิจัยต่างๆ เป็นจำนวนมาก

สำหรับระบบการจัดสารสนเทศชั้นชั้นนั้น ผู้รับบริการมีความเห็นว่าซับซ้อนและหายาก ควรจะมีการจัดวางสารสนเทศใหม่ๆ ให้ง่ายต่อการค้นหามากกว่านี้ การนำทางในการหาสารสนเทศตามตู้เก็บหนังสือยังไม่มีความสะดวก เช่น เมื่อตู้เก็บหนังสือตู้นี้มีสารสนเทศถึงหมายเลขนี้ หมายเลขถัดไปควรอยู่ที่ตู้เก็บหนังสือตู้ไหน ถ้ามีการจัดระบบของสารสนเทศให้ง่ายต่อการค้นหาและมีการช่วยนำทางผู้รับบริการไปยังตู้เก็บหนังสือตู้ต่อไป จะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถหาสารสนเทศได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ สารสนเทศบางส่วนยังได้หายไปจากตู้เก็บหนังสือ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถใช้บริการสารสนเทศที่ต้องการได้

ในส่วนของวารสาร ควรจะมีการปรับปรุงอย่างยิ่ง เนื่องจาก การหาวารสารทำได้ยาก ชื่อและหมายเลขวารสารที่ปรากฏไม่ตรงกับหมายเลขที่มีตามป้าย และเมื่อเวลาข้อมูลในระบบวารสารบางอย่างมีการยกเลิกไปแล้ว เจ้าหน้าที่ควรจะมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบด้วย นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังเสนอให้นำ “วารสารคำพิพากษาศาลฎีกา” กลับมาให้บริการแก่ผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการจำนวนมากรู้สึกพึงพอใจในทรัพยากรสารสนเทศของทางสำนักงานวิทยทรัพยากร เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศของทางสำนักงานวิทยทรัพยากรมีจำนวนมาก ทันสมัยและมีคุณภาพครอบคลุมทุกสาขาวิชาและมีหลากหลายรูปแบบไว้ให้บริการ นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังรู้สึกประทับใจที่ทางสำนักงานวิทยทรัพยากรมีทรัพยากรสารสนเทศที่หายากให้บริการ

## 2. ฐานข้อมูลวิชาการออนไลน์

ผู้ให้บริการบางท่าน แนะนำให้สมัครสมาชิกของฐานข้อมูลทางด้านมนุษยศาสตร์ เช่น ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวรรณคดี อย่าง MLA เนื่องจากฐานข้อมูลทางด้านมนุษยศาสตร์ยังมีจำนวนน้อย และอยากให้มีฐานข้อมูลวารสาร Cambridge และพจนานุกรม Oxford English Dictionary ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่มีประโยชน์และมีความจำเป็นต่อการเรียนรู้ของนิสิตเป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการส่วนใหญ่พอใจกับจำนวนฐานข้อมูลของทางสำนักงานวิทยทรัพยากรว่ามีจำนวนฐานข้อมูลให้เลือกใช้เป็นจำนวนมาก

## 3. การสืบค้นสารสนเทศ

ผู้ให้บริการเสนอแนะให้มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและดูแลผู้ที่มาสืบค้นสารสนเทศ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการบางท่านสืบค้นสารสนเทศไม่เป็น หรือไม่มีความชำนาญในการสืบค้น และขั้นตอนในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบางขั้นตอนรู้สึกยุ่งยากเกินไป ทำให้ผู้บริการรู้สึกว่า การสืบค้นสารสนเทศเป็นเรื่องที่ยาก นอกจากนี้ ผู้บริการยังเสนอแนะว่า ควรจะมีการอัปเดตสถานะของสารสนเทศในฐานข้อมูลให้ตรงกับสถานะของสารสนเทศจริงๆ อย่างไรก็ตาม ผู้บริการส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจกับฐานข้อมูลที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ เนื่องจากฐานข้อมูลให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องในการค้นหา ช่วยให้การค้นหาหนังสือได้สะดวกรวดเร็ว สามารถตรวจสอบและค้นหาหนังสือในระบบได้ อีกทั้งยังประทับใจระบบที่ใช้ในการเข้าถึงฐานข้อมูลวิชาการออนไลน์และทรัพยากรสารสนเทศ เช่น single search และ VPN ซึ่งช่วยให้การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศง่ายมากขึ้น

## ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1. มุมกาแฟ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าร้านกาแฟชายกาแฟและขนมในราคาที่สูงเกินไป และยังมีเสียงรบกวนจากเครื่องทำกาแฟ ซึ่งมีเสียงที่ค่อนข้างดังอีกด้วย หากเป็นไปได้ควรจะกั้นร้านกาแฟให้เป็นสัดส่วนเพื่อควบคุมเสียง อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการบางท่านชอบบริเวณมุมกาแฟ เนื่องจากกาแฟอร่อย และเป็นบริเวณที่สามารถมานั่งผ่อนคลายได้

### 2. ห้องน้ำ

ผู้รับบริการมีความเห็นและขอเสนอแนะว่าห้องน้ำชายและห้องน้ำหญิงชั้น 1 มีกลิ่นเหม็นมากควรมีการทำ ความสะอาดห้องน้ำให้บ่อยขึ้น ควรจะมีการปรับปรุงห้องน้ำชั้น 4 และชั้น 5 ใหม่ให้เหมือนกับชั้น 1 และชั้น 2 ควร จะมีการตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์ห้องน้ำที่ชำรุด เช่น ก๊อกน้ำในห้องน้ำชั้น 5 ใช้งานไม่ได้ สายฉีดในห้องน้ำ ชายชั้น 3 ใช้งานไม่ได้ สำหรับหยอดเหรียญเพื่อซื้อกระดาษชำระจะสามารถใช้งานได้ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรจะมีระบบระบายอากาศภายในห้องน้ำที่ดีกว่านี้ และควรมีกระดาษชำระไว้บริการ

### 3. Chula Wifi

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า บางบริเวณภายในสำนักงานวิทยุพยากรณ์ไม่มีสัญญาณ Chula Wifi หรือ บางครั้งสัญญาณยังไม่ค่อยเสถียรเท่าที่ควร เมื่อเชื่อมต่อแล้วจะหลุดบ่อยและสัญญาณขาดๆ หายๆ ควรจะเพิ่มจุด สัญญาณให้มากกว่านี้

### 4. บริการห้องสัมมนา

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ห้องคันทวัลกลุ่มที่ชั้น 2 นั้น ควรจะทำเป็นห้องเก็บเสียง และควรมีการจัด บริเวณของห้องคันทวัลกลุ่มใหม่ อาจจะอยู่ในบริเวณที่เป็นส่วนตัวหรือแยกออกไปมากกว่านี้ เพราะบางครั้ง ผู้ใช้บริการห้องคันทวัลกลุ่มพูดคุยกันเสียงดัง ทำให้รบกวนผู้ที่นั่งอ่านหนังสืออยู่ด้านนอก

## 5. ร้านถ่ายเอกสาร

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ร้านถ่ายเอกสารควรจะเปิดบริการในวันอาทิตย์ช่วงสอบด้วย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ผู้รับบริการมีความเห็นว่า เครื่องพิมพ์อัตโนมัติมีปัญหาบ่อย เช่น เมื่อทำการส่งพิมพ์และตัดยอดเงินในระบบแล้ว แต่เครื่องแจ้งว่าใช้งานไม่ได้ชั่วคราว บางครั้งพิมพ์ไม่ชัดหรือพิมพ์ออกมาแล้วเป็นรอยดำๆ เป็นต้น ควรจะมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและควรตรวจสอบสภาพของเครื่องพิมพ์ให้ดีกว่านี้ ผู้รับบริการยังเสนอแนะว่า ร้านถ่ายเอกสารชั้น 2 ควรจะปิดหน้าต่างเวลาทำงานหรือเวลาที่ไม่มีผู้ให้บริการ เนื่องจากเครื่องถ่ายเอกสารมีเสียงดัง ทำให้เป็นการรบกวนผู้ที่นั่งอ่านหนังสือบริเวณใกล้ๆ และเจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสารควรจะให้บริการและพูดจากับผู้รับบริการให้ดีกว่านี้ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ชั้น 5

## 6. สถานที่ภายในอาคาร

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าแอร์เย็นเกินไป โดยเฉพาะชั้น 2 ควรจะปรับอุณหภูมิให้อยู่ในระดับที่พอดี อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการจำนวนมากรู้สึกพึงพอใจกับบรรยากาศและสถานที่ภายในอาคาร เนื่องจาก มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด เหมาะสม มีบรรยากาศเหมาะแก่การอ่านหนังสือ เงียบสงบ สะอาด น่านั่ง ความสว่างของไฟและระดับอุณหภูมิอยู่ในระดับที่เหมาะสม มีมุมอ่านหนังสือที่หลากหลาย ซึ่งการจัดบรรยากาศให้น่านั่งเป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการมีความสุขในการเรียนรู้และทำงาน

## 7. บริเวณรอบอาคารและที่จอดรถ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าอยากให้มีการทำที่จอดรถชั่วคราวประมาณ 15-30 นาที สำหรับผู้ที่แต่มาพิมพ์หรือคืนหนังสือเท่านั้น



## ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงพัฒนา

ผู้รับบริการยังมีความคิดเห็นว่า ตู้ล็อกเกอร์สำหรับฝากสัมภาระมีจำนวนไม่เพียงพอและใช้งานไม่ค่อยได้ ตู้ล็อกเกอร์บางตู้หมุนเปิดไม่ได้ จึงอยากให้มีการดูแลการใช้ตู้ล็อกเกอร์และคอยซ่อมแซมตู้ล็อกเกอร์ที่ใช้งานได้ ผู้รับบริการยังอยากให้ห้องที่ใช้สำหรับดูภาพยนตร์ที่ชั้น 3 เป็นห้องเก็บเสียง และยังอยากให้มีการคัดเลือกภาพยนตร์ให้มีคุณภาพมากกว่านี้ ควรจะเลือกภาพยนตร์ที่มีสาระ มีความเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังอยากให้มียุทธศาสตร์สำหรับเขียนแนะนำหนังสือที่อยากจะให้ทางสำนักงานวิทยทรัพยากรจัดหาให้บริการ และควรจะมีการแสดงผลของการจัดหาหนังสือเหล่านั้นด้วยว่าสามารถจัดหาได้หรือไม่ พร้อมแสดงเหตุผลในกรณีที่ไม่สามารถจัดหาหนังสือที่ผู้รับบริการแนะนำมาได้

## สรุปผลการสำรวจ

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการศึกษาครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้เก็บข้อมูลโดยให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ระหว่างวันที่ 16 เมษายน – 19 พฤษภาคม 2558 จากจำนวนแบบสำรวจที่ผู้รับบริการได้ตอบมาทั้งสิ้น 565 ชุดผลการศึกษาพบว่า

### 1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

#### 1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

จำนวนมากที่สุด 387 คน (ร้อยละ 68.50) ได้แก่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองลงมา จำนวน 114 คน (ร้อยละ 20.18) ได้แก่นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และรองลงมาลำดับที่ 3 จำนวน 37 คน (ร้อยละ 6.55) ได้แก่บุคคลภายนอก ดังรายละเอียดตารางที่ 1.1

### 2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร

สรุปความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรจำแนกตามชั้นที่ให้บริการดังนี้

#### 2.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.16$ )

#### 2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 ได้แก่ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Database/OPAC) ( $\bar{x} = 4.10$ )

### 2.3 ด้านการบริการ (Services)

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับมาก โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากเป็นลำดับ 1 คือ ความถูกต้อง (Accuracy) ( $\bar{x}= 4.17$ )

### 2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities)

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากเป็นลำดับ 1 ได้แก่ ความปลอดภัย (Security) ( $\bar{x}= 4.27$ )

## 3. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการ

### 3.1 ด้านการบริการ

พบว่าผู้รับบริการอยากให้ขยายเวลาการเปิดบริการหรือเปิดบริการทุกวัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาสอบ อยากให้เพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือให้มากกว่านี้ เนื่องจากตอนช่วงสอบจะมีปัญหามากที่นั่งถูกจองหมด ควรจะมีเจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่แต่ละชั้นช่วยเดินตรวจตราและตัดเตือนผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น หากเจ้าหน้าที่ไม่ทำการตัดเตือนหรือดูแล ควรจะมีการทำโทษเจ้าหน้าที่ด้วย นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังเสนอแนะว่า ควรจะมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตามชั้น เนื่องจาก ในบางครั้งที่ต้องการความช่วยเหลือในการหาหนังสือ ผู้รับบริการจะหาเจ้าหน้าที่ไม่เจอ

### 3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

พบว่าผู้รับบริการอยากให้มีสารสนเทศในหมวดวิทยาศาสตร์ และสารสนเทศประกอบการเรียนหมวดวิทยาศาสตร์สุขภาพให้มากกว่านี้ ผู้รับบริการยังเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนสารสนเทศใหม่ๆ ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทยในหมวดทั่วไปและที่สามารถใช้ประกอบการเรียน และควรมีจำนวนเล่มของสารสนเทศต่อเรื่องให้มากขึ้นด้วย นอกจากนี้ เวลาคัดเลือกสารสนเทศเข้าห้องสมุด ควรจะเป็นสารสนเทศที่เชื่อถือได้และถูกใช้อ้างอิงในงานวิจัยต่างๆ เป็นจำนวนมาก

สำหรับระบบการจัดสารสนเทศขั้นขั้นนั้น ผู้รับบริการมีความเห็นว่าซับซ้อนและหายาก ควรจะมีการจัดวางสารสนเทศใหม่ๆ ให้ง่ายต่อการค้นหามากกว่านี้ และในส่วนของวารสาร ควรจะมีการปรับปรุงอย่างยิ่ง เนื่องจากการหาวารสารทำได้ยาก ชื่อและหมายเลขวารสารที่ปรากฏไม่ตรงกับหมายเลขที่มีตามป้าย

### 3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าแอร์เย็นเกินไป ควรจะเปลี่ยนสีของหลอดไฟในห้องค้นคว้ากลุ่มที่ชั้น 2 ให้เป็นแสงที่เหมาะสมแก่การอ่านหนังสือและมีความสว่างมากขึ้น ควรจะปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำชั้น 1 เนื่องจากห้องน้ำชั้น 1 เป็นห้องน้ำที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงสกปรกได้ง่าย ควรจะมีระบบระบายอากาศที่ดีกว่านี้ และควรจะมีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ห้องน้ำเป็นประจำสม่ำเสมอ บริเวณที่เป็นร้านกาแฟชั้น 1 มีเสียงดังรบกวนจากเครื่องทำกาแฟ จึงอยากจะให้ทำการกันห้องสำหรับร้านกาแฟและรับประทานอาหารให้เป็นสัดส่วนมากกว่านี้ นอกจากนี้ ยังอยากให้มีที่จอดรถที่สามารถจอดได้ประมาณ 15-30 นาที สำหรับผู้ที่ต้องการมาแคตคืนหรือยืมหนังสืออีกด้วย

**ภาคผนวก**

# สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2557

ขอความร่วมมือผู้รับบริการทุกท่านในการตอบแบบสำรวจ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และโปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและสร้างสรรค์ สำนักงานวิทยทรัพยากรจะนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงในโอกาสต่อไป

กรุณาให้คะแนนสำหรับ ภาพรวม (Overall) ของสำนักงานวิทยทรัพยากร

|                                   | ควรปรับปรุง/Poor      | พอใช้/Fair            | ปานกลาง/Average       | ดี/Good               | ดีมาก/Very Good       |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ภาพรวมของบริการ (Overall Service) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)

|  | ควรปรับปรุง/<br>Poor  | พอใช้/Fair            | ปานกลาง/<br>Average   | ดี/Good               | ดีมาก/Very Good       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| สื่อสิ่งพิมพ์ (Print)                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| เว็บไซต์สำนักงานฯ (Office of Academic Resources Website) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Database/OPAC)                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU-Reference Databases)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ฐานข้อมูล CUIR, CoP                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## ด้านการบริการ (Services)

|                             | ควรปรับปรุง/Poor      | พอใช้/Fair            | ปานกลาง/<br>Average   | ดี/Good               | ดีมาก/Very Good       |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ความถูกต้อง (Accuracy)      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความทันการณ์ (Timeliness)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| มารยาท/ความสุภาพ (Courtesy) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| การดูแลเอาใจใส่ (Attention) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities)

|   | ควรปรับปรุง/<br>Poor  | พอใช้/Fair            | ปานกลาง/<br>Average   | ดี/Good               | ดีมาก/Very Good       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| จำนวนที่นั่งอ่าน (Number of Seats)        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| จำนวนคอมพิวเตอร์ (Number of Computers)    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| สมรรถนะคอมพิวเตอร์ (Computer Performance) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ร้านถ่ายเอกสาร (Photocopy Service)        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ระบบแสงสว่าง (Lighting)                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ระดับอุณหภูมิ (Temperature)               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความสะอาด (Cleanliness)                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความปลอดภัย (Security)                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ป้ายประกาศ (Announcement Board)           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ห้องน้ำ (Toilets)                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| มุมกาแฟ (Coffee Corner)                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ข้อชื่นชมและความประทับใจ (Impression)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาและสร้างสรรค์ (Further Suggestions)

ข้อมูลเพื่อการติดต่อ (Contact Information) ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล

ประเภทผู้รับบริการ (Type of User) \*

ภาพกิจกรรม การจับรางวัลมอไซค์แก่ผู้ร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี

2558 ครั้งที่ 1 (27 เมษายน 2558)









ภาพกิจกรรม การจับรางวัลมอไซค์แก่ผู้ร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี  
2558 ครั้งที่ 2 (6 พฤษภาคม 2558)









ภาพกิจกรรม การจับรางวัลมอไซค์แก่ผู้ร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี  
2558 ครั้งที่ 3 (19 พฤษภาคม 2558)







