

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ 2560

หลักการและเหตุผล

สำนักงานวิทยทรัพยากรเป็นหน่วยงานในกลุ่มบริหารและสนับสนุนของมหาวิทยาลัย มุ่งเป็นองค์กรสารสนเทศชั้นนำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาคมจุฬาฯ และสังคม ในระบบประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยทรัพยากร ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งสำนักงานวิทยทรัพยากรได้เก็บรวบรวมข้อมูล สืบหาความคิดเห็นของผู้รับบริการ และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนางานของสำนักงานวิทยทรัพยากร การสืบหาความคิดเห็นของผู้รับบริการในปีงบประมาณ 2560 นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ สะท้อนผลการดำเนินงาน การปรับปรุงบริการที่ผ่านมา การเพิ่มบริการใหม่ๆ เช่น บริการ 24 ชั่วโมง และเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเพื่อการสร้างสรรค์และพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสืบหาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา สร้างสรรค์ และปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร

ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้เป็นการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ สำนักงานวิทยทรัพยากรวันที่ 25 พฤศจิกายน 2559 โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบริการ ในภาพรวม บริการ 24 ชั่วโมง ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการใช้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร

วิธีดำเนินการ

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรโดยให้ผู้รับบริการตอบความคิดเห็น
2. วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) จากการวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ

ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 25 พฤศจิกายน 2559

ผู้รับผิดชอบโครงการ : คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ

1. รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร (ที่ปรึกษา)
2. นางวราวรรณ วีร์วรงค์
3. นางฉัตรวรรณ สุดใจประภารัตน์
4. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว
5. นายธนัช บุญจันทร์
6. นายนราพงศ์ เกิดบัวเพชร
7. นางรุ่งฤดี นิลวิเชียร
8. นางสาววาสนา เหล่าชินชาติ
9. นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร
2. ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา สร้างสรรค์ และปรับปรุงบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร

ผลการศึกษา

โครงการนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจความคิดเห็นกับผู้มาใช้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อได้รับแบบสำรวจความคิดเห็นกลับคืนมาและตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์แล้ว จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากข้อคำถามปลายเปิดโดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

จากจำนวนแบบสำรวจความคิดเห็นที่แจก 450 ชุด ที่ผู้รับบริการได้ทำมาทั้งสิ้น 381 ชุด (ร้อยละ 84.66) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ (ตารางที่ 1.1) จำนวนมากที่สุด 281 คน (ร้อยละ 74) ได้แก่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองลงมาจำนวน 16 คน (ร้อยละ 4) ได้แก่นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และรองลงมาลำดับที่ 3 จำนวน 16 คน (ร้อยละ 21) ไม่ระบุประเภทของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ประเภทของผู้รับบริการ	จำนวนแบบสำรวจความคิดเห็น	
	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	281	74
นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	16	4
บุคคลภายนอก,นักเรียน/นักศึกษา	3	1
บุคลากรอื่นๆ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1	0
บุคคลภายนอก-อื่นๆ	1	0
อาจารย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1	0
ไม่ระบุ	78	21
รวม	381	100.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทย ทรัพยากร

แบบสำรวจความคิดเห็นต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรมีลักษณะเป็นแบบมาตรา
ประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับซึ่งเป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมดโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency)
การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) พร้อมทั้งแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การ
แบ่งช่วงระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการว่าอยู่ในช่วงใดโดยมาตราประมาณค่าระดับการประเมินและ
เกณฑ์การแบ่งช่วงความพึงพอใจมีดังนี้

มาตราประมาณค่าระดับการประเมิน 3 ระดับมีดังนี้

3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับดี
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับปานกลาง
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับพอใช้

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดมีดังนี้

2.25 – 3.00	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับดี
1.75 – 2.24	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับปานกลาง
1.00 – 1.74	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับพอใช้

สำหรับการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรปีงบประมาณ 2559 มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรโดยผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 2.1) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นมีความพึงพอใจในระดับดี

ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจ				
ความพึงพอใจ	F	ร้อยละ	Mean	แปลความ
ความพึงพอใจในภาพรวม	343	92.32	2.77	ดี
บริการ 24 ชั่วโมง	331	93.66	2.81	ดี

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 2.2) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศในระดับมากทุกบริการเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Database/OPAC) ($\bar{x} = 2.61$) ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases) ($\bar{x} = 2.58$) และฐานข้อมูล CUIR ($\bar{x} = 2.57$)

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจ				
ทรัพยากรสารสนเทศ	F	ร้อยละ	Mean	แปลความ
สื่อสิ่งพิมพ์ (Print)	336	85.22	2.56	ดี
เว็บไซต์สำนักงานฯ (Office of Academic Resources Website)	339	83.97	2.52	ดี
ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Database/OPAC)	330	86.97	2.61	ดี
ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU-Reference Databases)	312	85.90	2.59	ดี
ฐานข้อมูล CUIR	305	85.57	2.57	ดี
สื่อโสตทัศนวัสดุ (Audio-Visual Materials)	316	83.91	2.52	ดี

2.3 ด้านการบริการ (Services)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ (ตารางที่ 2.3) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ความถูกต้อง (Accuracy) ($\bar{x} = 4.17$)

มารยาท/ความสุภาพ (Courtesy) (\bar{x} = 4.07) และความรวดเร็วทันการณ์ (Timeliness) และการดูแลเอาใจใส่ (Attention) (\bar{x} = 4.04)

ตารางที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อบริการ

ระดับความพึงพอใจ				
การบริการ	F	ร้อยละ	Mean	แปลความ
ความถูกต้อง (Accuracy)	368	92.21	2.77	ดี
ความรวดเร็ว (Timeliness)	371	87.51	2.63	ดี
มารยาท/ความสุภาพ (Courtesy)	375	81.42	2.44	ดี
การดูแลเอาใจใส่ (Attention)	372	80.38	2.41	ดี

2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 2.4) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความปลอดภัย (Security) (\bar{x} = 2.78) ความสะอาด (Cleanliness) (\bar{x} = 2.58) และระบบแสงสว่าง (Lighting) (\bar{x} = 2.57)

ตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ				
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	F	ร้อยละ	Mean	แปลความ
จำนวนที่นั่งอ่าน (Number of Seats)	374	64.88	1.95	ปานกลาง
จำนวนคอมพิวเตอร์ (Number of Computers)	353	70.35	2.11	ปานกลาง
สมรรถนะคอมพิวเตอร์ (Computer Performance)	343	73.66	2.21	ปานกลาง
ร้านถ่ายเอกสาร (Photocopy Service)	350	76.76	2.30	ดี
ระบบแสงสว่าง (Lighting)	381	85.74	2.57	ดี
ระดับอุณหภูมิ (Temperature)	371	68.82	2.06	ปานกลาง
ความสะอาด (Cleanliness)	380	85.96	2.58	ดี
ความปลอดภัย (Security)	381	92.56	2.78	ดี
ป้ายประกาศ (Announcement Board)	378	85.01	2.55	ดี
สื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage)	366	82.88	2.49	ดี
ห้องน้ำ (Toilets)	380	79.39	2.38	ดี
ร้านกาแฟ (Coffee Shop)	367	80.29	2.41	ดี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นสามารถประมวลและสรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะ – ด้านขยายเวลา/พื้นที่

- 24/7 เป็นบริการที่ดีมากๆ ควรมีทั้ง Midterm + Final และจัดแบบนี้ตลอดไป
- อยากให้เปิดหลายๆ ชั้นมากกว่านี้ เพราะชั้น 1 จำนวนคนแออัด หลังจากทีชั้นอื่นปิด
- อยากให้ชั้น 1 มีที่นั่งอ่านหนังสือแบบมีที่กั้นบ้าง บางครั้งมีคนเดี๋ยวกก็ไม่อยากนั่งโต๊ะใหญ่
- อยากให้ชั้น 6,7 เปิดบริการให้ดีกว่านี้โดยเฉพาะช่วงใกล้สอบ
- ชอบบรรยากาศแบบชั้น 2 อยากให้เป็นแบบนี้กับทุกชั้น บรรยากาศรู้สึกสบาย ผ่อนคลาย มีความสุขในการอ่านหนังสือ
- ควรเริ่มให้เร็วกว่านี้ 1 เดือนก่อนสอบก็ดีค่ะ
- อยากให้เปิด 24 hr. ทุกวัน, บ้านอยู่ในเมือง เดินทางลำบาก / มีแต่ร้านกาแฟ 24 hr. ไม่มีห้องสมุด 24 hr. เลยในกรุงเทพ อยากให้จุพาช นาร่อง
- เปิดชั้น 7 กรณีที่ไม่มีนิทรรศการ เพื่อเพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือ
- อยากให้มีมานบังแสงตรงกระจกหน้าต่างใกล้ๆ ร้านปรีน เพราะแดดมักจะส่องลงมาในหัวเวลา 4.30-5.30 น. ทำให้โต๊ะบริเวณใกล้เคียง 4-5 โต๊ะแดดส่องหัว และแสบตา
- ควรเปิดชั้น 2 เป็น 24 ชม. เพราะบางคนอยู่ถึงตี 2 แต่ช่วงเที่ยงคืนถึงตี 3 ที่นั่งชั้น 1 ไม่เพียงพอ
- มิดเทอมเปิด 24 ชม ด้วย อ่านที่ห้องแล้วจะหลับ
- เพิ่มจำนวนปลั๊กไฟหรือทำให้ปลั๊กไฟที่มีอยู่ใช้งานได้ทุกอัน
- อยากให้มีปลั๊กไฟเพิ่มมากกว่านี้ รวมทั้งที่นั่งที่เป็นแบบส่วนตัว
- อยากให้มีบริการยืมปลั๊กไฟ
- เลื่อนตำแหน่งปลั๊กไฟให้สูงขึ้น
- ขอโคมไฟที่คอกที่อ่านคนเดียว – ขอปลั๊กไฟตรงที่อ่านคนเดียว
- ชั้น 4 ผังมนุษย์ ทำไมต้องทำไฟเป็นระบบเซ็นเซอร์ ??? นั่งอ่านอยู่ดี ๆ ไฟก็ดับต้องลุกมาเดิน ลุกมาเดินให้ไฟติด เสียสมาธิมากค่ะ
- ชั้น 4 ไฟติดๆ ดับๆ ช่วงมุมห้อง 403/06

ข้อเสนอแนะ - ด้านที่นั่ง

- ที่นั่งกำลังดี พูดยกนัยหนึ่งคือคนมาพอดีที่นั่ง
- ควรจัดโต๊ะให้เป็นส่วนๆ มากกว่านี้ ตอนนีเหมือนกะกะ แต่ก็ดีตรงที่มีที่นั่งเยอะขึ้น
- การเพิ่มที่นั่งหลัง Locker ประทับใจมาก โต๊ะเยอะขึ้น
- ควรมีที่นอน+ผ้าห่มสำหรับนิสิตที่อ่อนเพลียจากการใช้พลังงานอ่านหนังสือ
- อยากได้โต๊ะจิบๆ (นั่งพื้น) ลายน่ารักๆ ไว้ถ่ายรูป
- ซ่อมแซมเก้าอี้ชั้น 5 บางตัวที่ไม้รอง มีเสียงเอี้ยดอาด
- อยากให้มีคอกอ่านส่วนตัวมากกว่านี้หรือเพิ่มโต๊ะในการอ่านหนังสือสำหรับช่วง 24 ชม. ก็ได้ค่ะ

ข้อเสนอแนะ - นิสิตจองที่/เสียงดัง

- พอเปิดบริการ 24 ชม. ทำให้มีคนนอนค้าง และจองที่นั่งจนถึงเช้า ทำให้คนที่มาเข้าไม่มีที่อ่าน ควรหาวิธีแก้ไข
- ที่นั่งมีคนจองแต่ไม่มานั่งอยู่มากมาย ทำให้ที่นั่งมีจำนวนน้อย
- ให้มีความเข้มงวดมากขึ้นในเรื่องการจองที่นั่งระหว่างสอบ
- อยากให้เจ้าหน้าที่จริงจังมากกว่านี้ในการแก้ไขปัญหาการจองที่นั่ง ซึ่งเป็นการเอาเปรียบผู้อื่นอย่างเห็นได้ชัด แต่ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ก็ยังแก้ไขไม่ค่อยดีนัก ต้องให้ผู้ใช้บริการเดินไปแจ้งเอง
- อยากให้มีมาตรการจองโต๊ะค่ะ เพราะบางคนจองไว้นานมากๆ แล้วไม่มาอ่าน
- มีการดำเนินการกับบุคคลที่จองโต๊ะเป็นเวลานานแต่ถ้าไปกินข้าว แล้วตรงเวลาที่พี่ๆ เก็บกระเป๋า คนจองก็รู้สึกแหย่นิดนึง จึงอยากให้มึระบบหรือวิธีการจัดการในเรื่องนี้ที่ดีขึ้น และขอชื่นชมพี่ๆ ที่ไม่นิ่งนอนใจในเรื่องนี้ ยังไงก็ขอให้ปรับปรุงดีๆ ขึ้นไปในครั้งต่อไป
- อยากให้มีคนคอยควบคุมการใช้เสียงบริเวณชั้น 1 บ้าง เพราะชั้น 1 เสียงดังมากๆ เลย แล้วตั้งตั้งแต่บ่ายๆจนถึงเที่ยงคืนดี 1 มันทำให้คนอื่นอ่านหนังสือไม่รู้เรื่อง
- อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ดูๆ ดูแลชั้นที่ดังใช้เสียง เช่น ชั้น 4 ชั้น 5 เพราะบางวันเสียงดังมาก นึกว่าอยู่ตลาดสด ขอเจ้าหน้าที่ดูๆ ค่ะ
- ชั้นที่ดังใช้เสียงบางครั้งก็เสียงดัง ควรเพิ่มมาตรการให้เข้มกว่านี้

- อยากให้เจ้าหน้าที่จริงจังเรื่องการจองโต๊ะให้ดีกว่านี้ บางคนจองได้น่าเกลียดมาก จองหลายชั่วโมง บางคนจองแค่กระดาษแผ่นเดียว

ข้อเสนอแนะ - ด้านอาหารเครื่องดื่ม

- อยากให้มีมุม coffee break อาจมีน้ำร้อน หรือ โอวัลติน กาแฟผงให้บริการ เพื่อเวลาหิวินิสิตจะได้ไม่ต้องเดินออกไปหาของกินไกลๆ
- มีร้านขายเครื่องดื่มและขนมที่เปิดด้วย
- อยากให้ร้านกาแฟเปิดถึง 4 ทุ่ม / ร้านกาแฟเปิดถึงเที่ยงคืนก็จะดีมาก
- อยากให้มีตู้กดอาหาร เช่น ข้าวปั้น หรือนม น้ำผลไม้ในช่วงสอบ เป็นแบบ self-service เพราะช่วงติ๊กๆ นิสิตต้องออกไปซื้อของ 7-eleven ทำให้ไม่ปลอดภัยต่อนิสิต อีกทั้งเหมือนเป็นการเพิ่มรายได้ให้หอกลางอีกด้วย อีกอย่าง inthanin ปิดก่อนด้วย
- อยากให้บริการกระติกน้ำร้อนฟรี (กรณีจะกินมามา) รวมทั้งบริการตู้ขนมหยอดเหรียญไว้กินตอนติ๊ก
- 24/7 ดีมากค่ะ ทำให้อ่านได้ต่อเนื่อง แล้วก็อยากให้มีบริการขายของว่าตอนติ๊ก หรือพวกมามา ขนมปัง ก็ได้ค่ะ
- ถ้ามีบริการขายอาหารคล้ายๆ Minimart จะดีมาก ๆ ครับ ทำกำไรให้หอกลางด้วย

ข้อเสนอแนะ - ด้านแอร์

- ชั้น 4 แอร์เย็นมาก แต่ชั้น 1 แอร์ร้อนมาก
- ชั้นสูงๆ แอร์ค่อนข้างหนาว อยากให้ลดความหนาวลง (2-5)
- แอร์ชั้น 3-5 หนาวมากๆ ต่างกับชั้น 1 ที่ร้อนหลังจาก 6 โมงเย็น
- ชั้น 3-5 หนาวมาก ชั้น 1 กลางวันร้อน
- หนาวไปค่ะ อ่านหนังสือแล้วมือแข็ง ไขว้ชั้น ปรับแอร์เถอะนะคะ
- แอร์มีอุณหภูมิต่ำเกินไปค่ะ 24-26 องศา (บางครั้งชั้น 3 อุณหภูมิต่ำถึง 23 องศา)
- บางวันแอร์ก็เย็นไป บางวันก็ร้อนไป (ชั้น 4)

ข้อเสนอแนะ - ด้านห้องน้ำ

- เรื่องห้องน้ำเข้าใจว่ามีคนใช้บริการเยอะ แต่อยากให้ปรับปรุงเรื่องกลิ่นนิดนึงค่ะ
- ห้องน้ำหญิงชั้น 1 ค่อนข้างไม่สะอาดและมีกลิ่นแปลกๆ ค่ะ
- ห้องน้ำชั้น 1 มีกลิ่นไม่พึงประสงค์ตลอดเวลา ถ้าปรับให้ไม่มีกลิ่นเหม็นจะโอเคมาก
- ตอนเด็กถึงขยะในห้องน้ำเต็ม แต่ก็เข้าใจว่าไม่มีแม่บ้านเพราะเด็กแล้ว อยากให้เพิ่มถุงทิ้งขยะในห้องน้ำ
- ห้องน้ำชั้น 2 และ ชั้น 3 ชอบปรับปรุงทำให้ห้องน้ำไม่พอใช้
- อยากให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำตอนกลางคืน
- รู้สึกว่าชั้น 1 ไม่สะอาดเท่าตอนปกติ มีกลิ่น

ข้อเสนอแนะ - ด้านอื่นๆ

- ระบบฐานข้อมูลมีความซับซ้อน มีเยอะจนไม่รู้ว่าจะต้องเข้าอันไหน (Single search CU Reference data base)
- เสียงประกาศตามสายมาบ่อยเกินไปเปิดเสียงตามสายบ่อยเกินไป รบกวนสมาธิในการอ่านหนังสือได้
- คนดูแลชั้น 4-5 ชอบพูดเสียงดังในการว่าตักเตือนทำให้รบกวนสมาธิผู้อ่านหนังสือ
- อยากให้บรรณารักษ์เสียงเบาๆ พูดคุยกันจะตะโกนเรียกกัน แล้วบางครั้งก็ตะโกนคุยกัน เวลาตักเตือนนิสิตก็ควรพูดดีๆ และไม่ประพฤตินิสิตที่ตักเตือนแก่นิสิต เช่น ปิดเสียงโทรศัพท์ และไม่พูดคุยเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการค่ะ
- อยากได้ text book ที่เป็นของวิทย์มากกว่านี้ อยากได้ edition ใหม่ๆ บ้าง เพราะที่นี้มีอยู่มันเก่ามากและมีน้อย ไม่ค่อยเพียงพอสำหรับนิสิต
- ให้บริการไฟล์ดิจิทัล/PDF หนังสือที่ยืมไม่ได้ เพื่อใช้ประโยชน์ในการค้นคว้าวิจัย
- ชอบการบริการของหอกลางอยู่แล้ว รู้สึกสบายใจและปลอดภัยเวลามาอ่าน แต่เคยเจอประสบการณ์เจอโรคจิตบริเวณสปอร์ตคอมเพล็กซ์กับหอกลาง จึงคิดว่าควรมีการจัดเวรยามให้ตีมากขึ้นอีกนิด
- ควรมีการอบรมการเขียนรายงานให้นิสิตด้วย
- อยากให้มีบริการปริ้นงานที่ชั้นอื่นๆด้วย ไม่ใช่แค่ชั้น 1

- ขอรถรับส่ง BTS
- ขอผ้าห่ม
- ควรมีบริการรับฝากของไว้ที่ห้องสมุดด้วย
- ควรมีจำนวนคอมพิวเตอร์รองรับมากกว่านี้ รวมทั้งให้ใช้ USB ได้เพื่อพิมพ์งานได้

คำชมและกำลังใจ

- ต้องบอกว่าการเปิด 24 ชม. "ดีมาก" ครับ ไม่ใช่ "ดี" ทำให้เด็กสามารถอ่านหนังสือโดยไม่ต้องเสียเงิน ไม่ต้องให้พ่อแม่เป็นห่วงมาก เพราะเป็นสถานที่ราชการมักปลอดภัยดี แต่ควรเปิดชั้น 2 ด้วยครับถึงจะดีกว่านี้ แต่ถ้าพี่เจ้าหน้าที่เหนื่อย ไม่เป็นไรครับ แค่เปิด 24 ชม. พวกเรานิสิตก็ดีใจมากแล้วครับ
- อยากให้เพิ่มที่นั่งในการอ่านหนังสือมากขึ้น / อยากให้มีของว่างยามดึกไว้บริการ / อยากให้มีบริการยืมหมอน ผ้าห่ม หรือสถานที่สำหรับงีบหลับ
- ขอบคุณท่านอาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่างสูงครับ เป็นนโยบายที่ดีมากๆ ยิ่งช่วงก่อนสอบ 1 เดือนบางห้องสมุดเปิดถึง 20.00 น อันนี้ก็คือนโยบายที่ดีมากๆ สำหรับคนทำงานเลิกเย็นครับ มีโอกาสได้เข้ามาหาข้อมูล
- ชอบมากค่า ที่นี้ดูแลดีมีการจัดการที่ทำให้มีความปลอดภัยมากกว่าจาม 9 จึงทำให้ชอบมานั่งอ่านมากกว่า แต่จำนวนนิสิตที่มากทำให้ส่งผลต่อการมีที่นั่งรองรับไม่เพียงพอ
- ชอบคุณที่มีอาหารและขนมมาบริการอยู่เรื่อย ส่วนตัวคิดว่าดีมาก ๆ อยากให้คงมาตรฐานนี้ไว้ต่อไป
- สำนักงานทำดีแล้ว แต่ที่จะต้องปรับน่าจะเป็นนิสิต
- เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่ดี เอาใจใส่นิสิตเป็นอย่างดี แอร์ไม่เย็น โต๊ะไม่พอ ก็หามาให้ โดยรวมแล้วคือดีมากครับ
- พี่ๆ เจ้าหน้าที่ทุกคนน่ารักรวมถึงผู้บริหารทุกท่านที่เข้าใจนิสิต เช่น ช่วงใกล้สอบไม่มีเก้าอี้หนึ่ง มีคนมีนิสิตจองโต๊ะเก้าอี้ไว้ พี่เจ้าหน้าที่จัดการให้ เป็นต้น
- อยากให้มีตลอดแม้ไม่ใช่ช่วงสอบ หรืออย่างน้อยควรเปิดถึง 24.00 ทุกวัน / ควรปรับปรุงความสะดวกและกลิ่นของห้องน้ำชั้น 1 / ควรมี Silent Zone สำหรับคนที่ต้องการอ่านหนังสือเงียบ ๆ
- ชอบที่เปลี่ยนเก้าอี้ที่ฟังของชั้น 2
- ขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่คอยอยู่เป็นเพื่อนจนถึงดึก

สรุปผลการสำรวจ

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการศึกษา ครั้งนี้คณะกรรมการฯ ได้เก็บข้อมูลโดยให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นวันที่ 25 พฤศจิกายน 2559 จากจำนวนแบบสำรวจความคิดเห็นที่ผู้รับบริการได้ตอบมาทั้งสิ้น 381 ชุดผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ (ตารางที่ 1.1) จำนวนมากที่สุด ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองลงมาคือนิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และรองลงมาลำดับที่ 3 ไม่ระบุประเภทของผู้รับบริการในการตอบแบบสอบถาม

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร

สรุปความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรจำแนกตามชั้นที่ให้บริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมและบริการ 24 ชั่วโมง

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรใน ภาพรวมระดับดีมาก ($\bar{x} = 2.77$ ร้อยละ 92.32) และพึงพอใจในบริการ 24 ชั่วโมงในระดับดีมาก ($\bar{x} = 2.81$ ร้อยละ 93.66)

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 ได้แก่ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Database/OPAC) (\bar{x} = 2.61)

2.3 ด้านการบริการ (Services)

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับมาก โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากเป็นลำดับ 1 คือ ความถูกต้อง (Accuracy) (\bar{x} = 2.77)

2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities)

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากเป็นลำดับ 1 ได้แก่ ความปลอดภัย (Security) (\bar{x} = 2.78)

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการ

3.1 ข้อเสนอแนะ – ด้านขยายเวลา/พื้นที่

- พึงพอใจในบริการ 24 ชั่วโมงมาก รู้สึกปลอดภัย อยากให้เพิ่มพื้นที่มากกว่า 1 ชั้น และขยายเวลาก่อนสอบให้นานกว่านี้ เพิ่มที่นั่งเดียว

3.2 ข้อเสนอแนะ - ด้านที่นั่ง

- จำนวนที่นั่งพอดีแล้ว แต่อยากให้เพิ่มที่นั่งเดี่ยว คอกส่วนตัว โต๊ะเดี่ยวหนึ่งพื้น และจัดโต๊ะเป็นส่วนๆ ไม่เกะกะ

3.3 ข้อเสนอแนะ - นิสิตจองที่/เสียงดัง

- อยากให้เจ้าหน้าที่มีมาตรการและการปฏิบัติที่เข้มงวดและเหมาะสมกับการจองโต๊ะทั้งไว้นาน
- อยากให้มีการควบคุมเสียงที่ชั้น 1 ไม่ให้ดังเกินไป

3.4 ข้อเสนอแนะ - ด้านอาหารเครื่องดื่ม

- อยากได้ตู้กดอาหารและเครื่องดื่ม ตลอด 24 ชั่วโมง และมีบริการน้ำร้อนฟรี

3.5 ข้อเสนอแนะ - ด้านแอร์

- ชั้น 1 ร้อนไป ชั้น 3, 4, 5 หนาวไป แต่บางวันก็ร้อนไป

3.6 ข้อเสนอแนะ - ด้านห้องน้ำ

- ชั้น 1 ต้องปรับปรุงเรื่องกลิ่นและความสะอาด ชั้น 2-3 ปรับปรุงห้องน้ำบ่อยทำให้ไม่พอใช้

3.7 ข้อเสนอแนะ - ด้านอื่น ๆ

- ระบบฐานข้อมูลมีความซับซ้อน
- อยากได้ text book สายวิทยาศาสตร์เพิ่ม โดยเฉพาะ edition ใหม่ ๆ
- อยากให้มีบริการไฟล์ดิจิทัล/PDF สำหรับหนังสือที่ยืมไม่ได้
- อยากให้มีคอมพิวเตอร์มากกว่านี้ และสามารถใช้ USB พิมพ์งานได้
- บริการพริ้นท์งานเพิ่มมากกว่าชั้น 1 ชั้นเดียว
- อยากให้มีบริการ ผ้าห่ม รถรับส่ง BTS

ภาพกิจกรรม การมอบของที่ระลึกและอาหารว่างแก่ผู้ร่วมตอบแบบสำรวจความคิดเห็น
ของผู้รับบริการ ประจำปี 2560 (25 พฤศจิกายน 2559)







