

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
สำนักงานวิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คณะกรรมการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ธันวาคม 2560

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวิธีการที่ช่วยให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรเพียงไร อีกทั้งยังสามารถนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์กรได้อีกด้วย

สำนักงานวิทยทรัพยากร เป็นหน่วยงานบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ อีกหลากหลายเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยให้สำนักงานฯ สามารถจัดเตรียมบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และช่วยให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการของสำนักงานฯ ด้วย

ดังนั้น สำนักงานวิทยทรัพยากรจึงจัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักงานฯ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นี้ สำนักงานวิทยทรัพยากรมีการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ และปรับปรุงการให้บริการมากมาย อาทิเช่น การนำเครื่องจำหน่ายอาหารมาติดตั้งบริเวณสำนักงานฯ การปรับปรุงพื้นที่นั่งอ่านให้มีลักษณะของพื้นที่สำหรับใช้พูดคุยหรือทำงานร่วมกัน (Co-working space) มากยิ่งขึ้น อีกทั้งมีการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร พิมพ์เอกสาร และสแกนเอกสารแบบบริการตนเองเข้ามาให้บริการภายในสำนักงาน การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้จึงนับว่าเป็นอีกครั้งที่มีความสำคัญ เนื่องจากจะช่วยให้ได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการใหม่ ๆ เหล่านี้ รวมทั้งบริการเดิมที่ยังคงให้บริการอยู่อย่างต่อเนื่อง

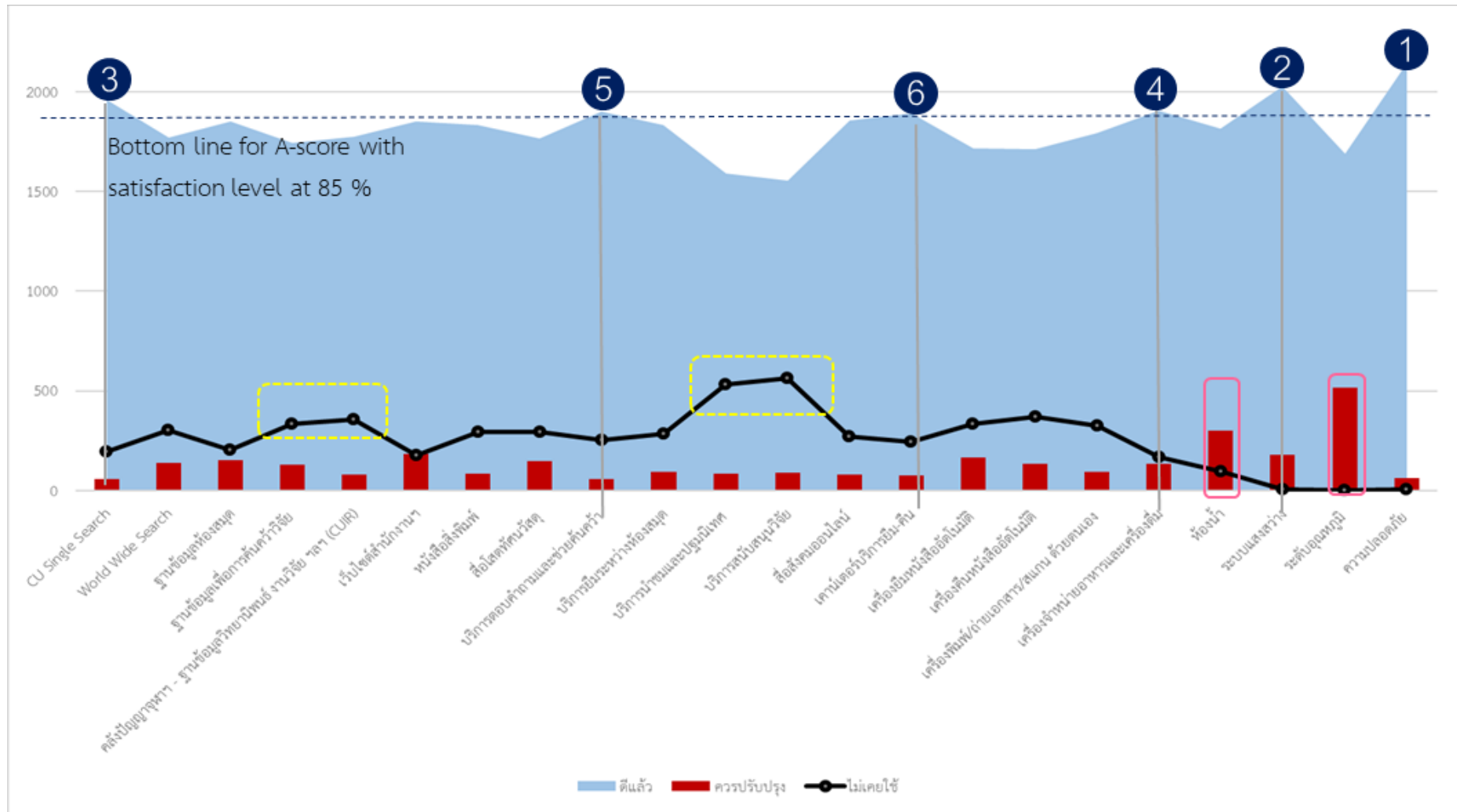
รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งคณะทำงานสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ หวังว่าข้อมูลการประเมินความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร และเป็นข้อมูลสำหรับการอ้างอิงในเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไป

คณะทำงานสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ  
สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ธันวาคม 2560

## สารบัญ

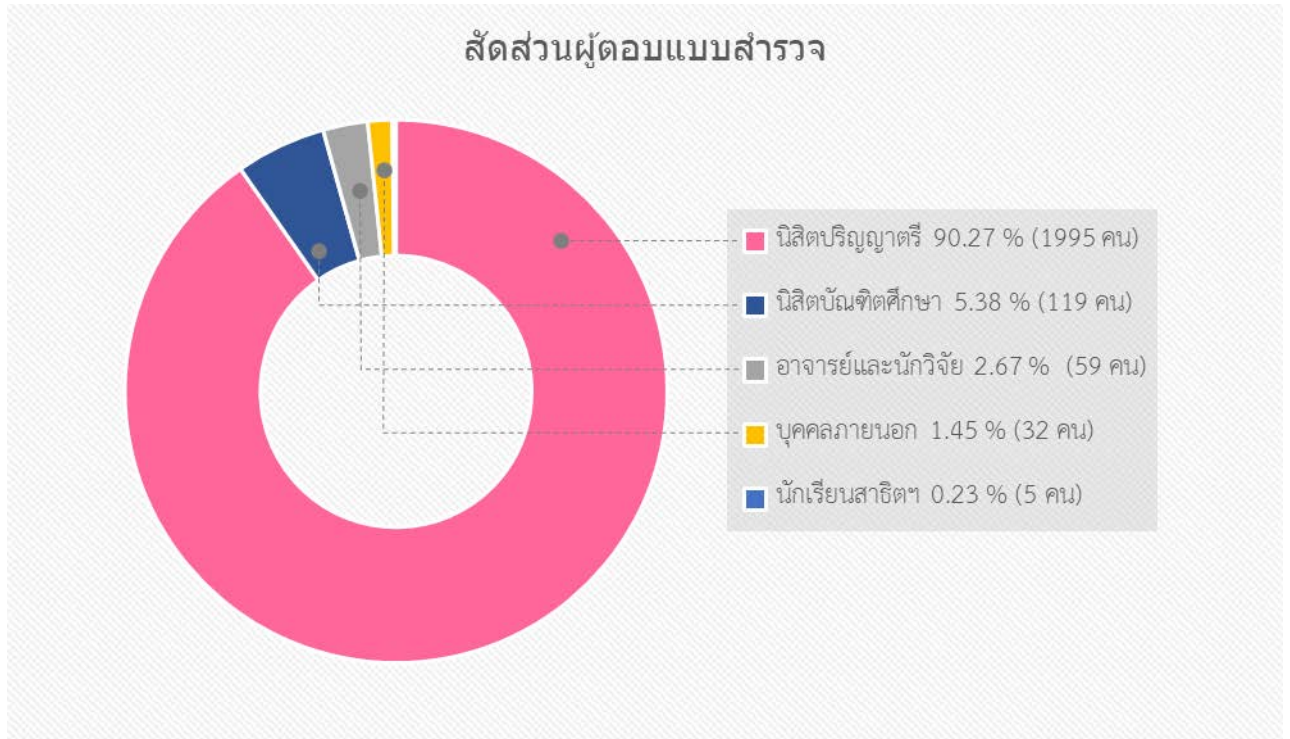
|   |    |
|---|----|
| คำนำ.....   |    |
| สารบัญ.....   | ก  |
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร .....   | ข  |
| สรุปประเด็นสำคัญการสำรวจความพึงพอใจในบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร .....                                    | จ  |
| สรุปประเด็นสำคัญผลการสำรวจความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจุรี 9 .....                     | ฉ  |
| บทนำ.....   | 1  |
| หลักการและเหตุผล .....  | 2  |
| ระยะเวลาในการดำเนินการ .....  | 3  |
| คณะทำงานสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ .....   | 3  |
| องค์ประกอบของรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....  | 4  |
| วิธีการดำเนินการ .....  | 5  |
| การวางแผน .....   | 6  |
| การจัดดำเนินการ.....  | 6  |
| การประเมินผล .....  | 7  |
| สรุปผลการประเมิน .....  | 8  |
| ข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากกระประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....                                  | 33 |
| ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านทรัพยากรสารสนเทศและเครื่องมือการสืบค้น<br>(Information Resource & Search Tool)..... | 34 |
| ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านบริการ (Service).....   | 36 |
| ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities).....                          | 38 |
| ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการเปิดพื้นที่บริการ อาคารจามจุรี 9 .....   | 39 |
| การประเมินผลการดำเนินโครงการการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยคณะทำงาน.....                           | 41 |
| สิ่งที่ดีและประสบผลสำเร็จ .....   | 41 |
| สิ่งที่ควรปรับปรุง.....   | 41 |
| ภาคผนวก .....   | 42 |

# บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)



รูป ก แผนภูมิแสดงความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร  
สำรวจระหว่างวันที่ 20 พฤศจิกายน - วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ  
สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีงบประมาณ 2561



รูป ข แผนภูมิแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจออนไลน์ 2,210 คน ดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 20-30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ซึ่งมีผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามมากกว่าการสำรวจออนไลน์เมื่อปี 2558 ถึง 3.9 เท่า โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการจริงที่สำนักงานวิทยทรัพยากรและอาคารจามจุรี 9

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร และสำรวจความต้องการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่อาคารจามจุรี 9 ในอนาคต

## สรุปประเด็นสำคัญการสำรวจความพึงพอใจในบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร

### 1. ความพึงพอใจในบริการโดยรวมอยู่ในระดับ ดี-ดีมาก

บริการที่ได้รับ ความพึงพอใจในระดับเกินร้อยละ 85 (A-Score) เรียงตามลำดับ ได้แก่

ได้คะแนนเฉลี่ย  
ร้อยละ 91.5

- |                                      |                             |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| 1. ความปลอดภัย                       | ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97   |
| 2. ระบบแสงสว่าง                      | ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.6 |
| 3. CU Single Search                  | ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.5 |
| 4. เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม | ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.2 |
| 5. บริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว้า     | ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.9 |
| 6. เคนเตอร์บริการยืม-คืน             | ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.5 |

หมายเหตุ คัดจากคะแนนเฉลี่ย  
จากทุกคำตอบ

### 2. ประเด็นเพื่อการพิจารณา

**2.1 บริการที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้** บริการที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้เกิดหลายสาเหตุ เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายของกิจกรรมบริการนั้นๆโดยตรง การประชาสัมพันธ์บริการดังกล่าวยังไม่ทั่วถึง รูปแบบกิจกรรมยังไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานผู้รับบริการ หรือ มีทางเลือกอื่น ๆ ที่ผู้รับบริการสะดวกใช้มากกว่า จากสถิติที่แสดงเป็นกราฟเส้นในรูป ก บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าไม่เคยใช้สูงสุด 4 อันดับ ได้แก่

## บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยใช้

### 1) บริการสนับสนุนวิจัย ร้อยละ 25.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ไม่เคยใช้บริการนี้

| อาจารย์ | ป.โท   | ป.ตรี  |
|---------|--------|--------|
| 35.6 %  | 35.3 % | 24.5 % |

ข้อสังเกต กลุ่มอาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษาเข้าถึงบริการส่วนนี้ได้ไม่มากเท่าที่ควร หากมีกิจกรรมเชิงรุกที่ส่งเสริมบริการนี้ อาจช่วยเพิ่มปริมาณการใช้งานของฐานข้อมูลเพื่อการวิจัย และคลังปัญญาจุฬาฯ ได้มากขึ้น

### 2) บริการนำชมและปฐมนิเทศน์ ร้อยละ 24.1 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ไม่เคยใช้บริการนี้

| อาจารย์ | ป.โท | ป.ตรี  |
|---------|------|--------|
| 42.3 %  | 40 % | 22.5 % |

ข้อสังเกต ผู้ใช้บริการนำชมส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานภายนอก ซึ่งมาเป็นหมู่คณะ จึงไม่ใช่กลุ่มเดียวกับผู้ตอบแบบสำรวจ ขณะเดียวกันก็ชี้ให้เห็นโอกาสในการจัดกิจกรรมแนะนำห้องสมุดให้กับนิสิตและบุคลากรภายในมากยิ่งขึ้น

### 3) คลังปัญญาจุฬาฯ - ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ งานวิจัย ฯลฯ (CUIR) ร้อยละ 16 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ไม่เคยใช้บริการนี้

| อาจารย์ | ป.โท  | ป.ตรี |
|---------|-------|-------|
| 16.9%   | 18.5% | 15.8% |

ข้อสังเกต CUIR เป็นรูปแบบหนึ่งของ Digital Library ที่ทำให้ประชาคมจุฬาฯ สามารถเข้าถึงข้อมูล Full-text แบบ Online โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เป็นที่รับรู้และใช้งานถึงร้อยละ 84 ดังนั้นจึงเป็นโอกาสในการขยายฐานผู้ใช้ หากมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้นและจัดการข้อมูลให้เข้าถึงง่าย

### 4) ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย ร้อยละ 15.2 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ไม่เคยใช้บริการนี้

| อาจารย์ | ป.โท  | ป.ตรี |
|---------|-------|-------|
| 16.9%   | 14.3% | 15%   |

ข้อสังเกต ผู้รับบริการรับทราบถึงบริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยที่สำนักงานวิทยทรัพยากร บอกรับถึงร้อยละ 84.8 หากมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมจะเสริมให้มีอัตราการใช้งานสูงขึ้น

รูป ค แผนภูมิแสดงบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยใช้สูงสุด 4 อันดับ แบ่งตามกลุ่มผู้ใช้บริการ



## 2.2 บริการที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน

1) ระดับอุณหภูมิ ร้อยละ 23.4 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเห็นว่าควรปรับปรุง

ข้อสังเกต ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มให้ความเห็นในทางเดียวกันว่าอุณหภูมิหนาวเกินไป

2) ห้องน้ำ ร้อยละ 13.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเห็นว่าควรปรับปรุง

ข้อสังเกต กลุ่มที่ไม่พึงพอใจความสะอาดของห้องน้ำมากที่สุด คือ กลุ่มนิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่ใช้พื้นที่บริเวณ ชั้น 1-2 เป็นที่นั่งทำงานและเป็นพื้นที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ มีผู้ใช้จำนวนมาก จึงอาจพบปัญหาห้องน้ำไม่สะอาดในช่วงนอกเวลาแม่บ้านประจำการ

3. วิเคราะห์ความพึงพอใจตามกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงาน และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น จึงเลือกประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงสุดทั้งบริการที่พึงพอใจ บริการที่ควรปรับปรุง และบริการที่ไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับ ตามแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ

โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่พอใจกับสภาพแวดล้อมความปลอดภัย บริการอาหาร และ สถานที่ของสำนักงานวิทยทรัพยากร รวมถึงบริการช่วยเหลือค้นคว้า บริการยืมคืน และระบบ Single Search

ตาราง ก สรุปผลการจัดอันดับความพึงพอใจในบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรตามกลุ่มผู้รับบริการ

| กลุ่มผู้รับบริการ     | บริการที่พึงพอใจ  | บริการที่ควรปรับปรุง           | บริการที่ไม่เคยใช้   |
|-----------------------|---|--------------------------------|--|
| นิสิตระดับปริญญาตรี   | 1. ความปลอดภัย<br>2. ระบบแสงสว่าง<br>3. CU Single Search<br>4. เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม<br>5. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า | 1. ระดับอุณหภูมิ<br>2. ห้องน้ำ | 1. บริการสนับสนุนการวิจัย<br>2. บริการนำชมและปฐมนิเทศ<br>3. คลังปัญญาจุฬาฯ - ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์งานวิจัย ฯลฯ (CUIR)<br>4. ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย |
| นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา | 1. ระบบแสงสว่าง<br>2. ความปลอดภัย<br>3. เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน<br>4. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า<br>5. CU Single Search           | 1. ระดับอุณหภูมิ<br>2. ห้องน้ำ | 1. บริการนำชมและปฐมนิเทศ<br>2. บริการสนับสนุนการวิจัย<br>3. สื่อโสตทัศนวัสดุ<br>4. เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง                                |

| กลุ่มผู้รับบริการ                | บริการที่พึงพอใจ   | บริการที่ควรปรับปรุง   | บริการที่ไม่เคยใช้   |
|----------------------------------|--|--|--|
| อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรจุฬาฯ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความปลอดภัย</li> <li>2. ห้องน้ำ</li> <li>3. แสงสว่าง</li> <li>4. CU Single Search</li> <li>5. เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระดับอุณหภูมิ</li> <li>2. World Wide Search</li> <li>3. คลังปัญญาจุฬาฯ –</li> <li>4. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ งานวิจัย ฯลฯ (CUIR)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง</li> <li>2. สื่อโสตทัศนวัสดุ</li> <li>3. บริการนำชมและปฐมนิเทศ</li> <li>4. บริการสนับสนุนการวิจัย</li> </ol>  |
| บุคคลภายนอก                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความปลอดภัย</li> <li>2. ระบบแสงสว่าง</li> <li>3. ห้องน้ำ</li> <li>4. ฐานข้อมูลห้องสมุด</li> <li>5. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า</li> <li>6. เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระดับอุณหภูมิ</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. คลังปัญญาจุฬาฯ - ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ งานวิจัย ฯลฯ (CUIR)</li> <li>2. สื่อโสตทัศนวัสดุ</li> <li>3. เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง</li> </ol> |
| นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความปลอดภัย</li> <li>2. ระบบแสงสว่าง</li> <li>3. สื่อโสตทัศนวัสดุ</li> <li>4. เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระดับอุณหภูมิ</li> <li>2. ห้องน้ำ</li> </ol>   | ไม่ได้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งหมด   |

## สรุปประเด็นสำคัญผลการสำรวจความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจรี 9

บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจรี 9 ซึ่งผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินมีความต้องการตรงกันมากที่สุด สามอันดับแรก ได้แก่

**อันดับที่ 1** เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง

**อันดับที่ 2** Co-working Space

**อันดับที่ 3** โต๊ะเดี่ยว และ เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

โดยแต่ละอันดับ มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจรี 9 ตอบแบบประเมินตรงกัน ดังแสดงในตาราง ข ซึ่งหากพิจารณาแล้ว จะเห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการพื้นที่นั่งอ่านและประชุมหรือพูดคุยเป็นกลุ่มมากกว่าการให้บริการในลักษณะของห้องสมุด กล่าวคือ มี Co-working Space และโต๊ะเดี่ยว มีเครื่องมือสำหรับใช้ในการสร้างผลงานได้ คือ เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง และเป็นสถานที่ที่สามารถใช้บริการได้โดยมีอาหารและเครื่องดื่มให้บริการ

เมื่อความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในลักษณะของ Co-working Space ดังนั้น การจัดพื้นที่เป็นห้องอบรม มุมสอนพิเศษ หรือบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากรูปแบบห้องสมุด ซึ่งสำนักวิทยบริการมีการวางแผนที่จะให้บริการในลักษณะนี้จึงมีความเป็นไปได้ แต่ต้องให้ข้อมูล ภาพตัวอย่าง หรือสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการให้มากกว่านี้ (Market Education) จึงจะเห็น Market Demand ที่ชัดเจนขึ้น

ตาราง ข สรุปจำนวนกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก  
ณ อาคารจามจุรี 9 ตรงกัน

| บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก            | ความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ของกลุ่มผู้ตอบแบบประเมิน |                        |                     |             |                              |               |                    | รวมจำนวนกลุ่มผู้ใช้บริการ<br>ที่มีความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตรงกัน |
|--|--|------------------------|---------------------|-------------|------------------------------|---------------|--------------------|--|
|  | นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ   | นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ | บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ | บุคคลภายนอก | นักวิจัย/นักวิชาการ<br>จุฬาฯ | อาจารย์ จุฬาฯ | นักเรียนสาธิตจุฬาฯ |  |
| ห้องอบรม                               | -  | -                      | -                   | -           | ✓                            | ✓             | -                  | 2  |
| ห้องค้นคว้ากลุ่ม                       | -  | -                      | -                   | -           | -                            | -             | -                  | -  |
| ห้องค้นคว้าส่วนบุคคล                   | -  | -                      | -                   | ✓           | -                            | -             | -                  | 1  |
| โต๊ะเดี่ยว                             | ✓  | ✓                      | -                   | ✓           | -                            | -             | ✓                  | 4  |
| Co-working Space                       | ✓  | ✓                      | ✓                   | ✓           | -                            | ✓             | -                  | 5  |
| Internet Zone                          | -  | -                      | ✓                   | ✓           | -                            | -             | ✓                  | 3  |
| เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ             | -  | -                      | -                   | -           | ✓                            | -             | ✓                  | 2  |
| เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ             | -  | -                      | -                   | -           | -                            | -             | -                  | -  |
| เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง | -  | ✓                      | ✓                   | ✓           | ✓                            | ✓             | ✓                  | 6  |
| เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม      | -  | ✓                      | -                   | -           | ✓                            | ✓             | ✓                  | 4  |
| ห้องสวดมนต์/ห้องละหมาด                 | -  | -                      | -                   | -           | -                            | -             | -                  | -  |
| มุมสอนพิเศษ                            | -  | -                      | -                   | -           | ✓                            | ✓             | -                  | 2  |
| Game Zone                              | -  | -                      | -                   | -           | -                            | -             | -                  | -  |
| น้ำดื่ม                                | ✓  | -                      | ✓                   | -           | -                            | -             | -                  | 2  |

# บทนำ

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

สำนักงานวิทยทรัพยากร เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ บริการพื้นที่นั่งอ่าน และบริการอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการรู้สารสนเทศของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยนอกจากให้บริการแก่ประชาคมของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อันประกอบไปด้วย อาจารย์ นักวิจัย นิสิต บุคลากร ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แล้ว ยังให้บริการแก่บุคคลภายนอกอีกด้วย

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สำนักงานวิทยทรัพยากรจัดกระทำขึ้นเป็นประจำเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานฯ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้มีความแตกต่างจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปีที่ผ่านมา เนื่องจากในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นี้ สำนักงานวิทยทรัพยากรได้มีการให้บริการใหม่ ๆ เกิดขึ้น และปรับปรุงการให้บริการอื่น ๆ อีกมากมาย อาทิเช่น การจัดให้มีเครื่องจำหน่ายอาหาร การจัดการพื้นที่นั่งอ่านรูปแบบใหม่ การปรับปรุงระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้จึงจะมีการประเมินบริการใหม่ ๆ เหล่านี้ด้วยว่าสอดคล้องหรือเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่

นอกจากอาคารจามจุรี 10 ที่ทางสำนักงานวิทยทรัพยากรได้มีการขยายพื้นที่การให้บริการเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์และทรัพยากรสารสนเทศในด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสหสาขาวิชา เมื่อต้นปี พ.ศ. 2560 แล้ว ในอนาคต สำนักงานวิทยทรัพยากรมีแผนงานที่จะขยายการให้บริการไปยังอาคารจามจุรี 9 อีกด้วยการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้จึงได้เพิ่มส่วนของการแสดงความคิดเห็นในเรื่องรูปแบบการบริการที่ผู้ใช้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรต้องการให้จัดมีขึ้นในพื้นที่อาคารจามจุรี 9 เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนทางการจัดบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรในพื้นที่อาคารจามจุรี 9

## ระยะเวลาในการดำเนินการ

ดำเนินการสำรวจ/ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระหว่างวันที่ 20 พฤศจิกายน ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

## คณะกรรมการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ

1. รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร (ที่ปรึกษา)
2. นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุภานนท์
3. นายเชิดวงศ์ หงษ์ศรีจินดา
4. นางสาวไข่มุกข์ พบถาวร
5. นายธนัช บุญจันทร์
6. นางสาวจันทร์งาม ชูตระกูล
7. นางสาวสมร ไพรศรี
8. คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ
  - นางวรารวรรณ วีร์วรงค์
  - นางสาวพิมพ์นภา อมฤตวรชัย
  - นางสาวสุนิสา ชูยิ่ง
  - นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา
  - นายวสันต์ สุขสุทธิ
  - นายรัฐธีร์ ปภัสสุรีย์โชติ
  - นางสาวกชกร สัจภาพพิชิต
  - นางหรรษา พิสุทธิวงษ์
  - นางสาววาสนา เหล่าชินชาติ
  - นายนราพงศ์ เกิดบัวเพชร
  - นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า

## องค์ประกอบของรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เมื่อการประเมินความพึงพอใจแล้วเสร็จ จึงได้มีการจัดทำรายงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจขึ้น โดยรายงานนี้เป็นรายงานที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ประกอบด้วย

- บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- บทนำ
- วิธีการดำเนินการ
- สรุปผลการประเมิน
- ภาคผนวก



# วิธีการดำเนินการ

## วิธีการดำเนินการ

### การวางแผน

การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดำเนินการโดยคณะทำงานสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเริ่มจากการวางแผนหาช่วงระยะเวลาที่จะดำเนินการประเมินหัวข้อที่ต้องการประเมิน และวิธีที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมิน

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า คณะทำงานจะดำเนินการประเมินความพึงพอใจในช่วงวันที่ 20-30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 เนื่องจากเป็นช่วงใกล้สอบปลายภาคของนิสิต ดังนั้นจึงน่าจะเป็นช่วงที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้ใช้หลักของสำนักงานวิทยทรัพยากรได้มากและสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วยคำถามแบบตัวเลือก คำถามประมาณค่าความพึงพอใจแบบ Likert scale และคำถามปลายเปิด ส่วนวิธีการเก็บข้อมูล คือ จัดทำเป็นแบบประเมินแบบออนไลน์ เพื่อความง่ายและสะดวกในการตอบ ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ได้แก่

- ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน
- การประเมินความพึงพอใจในภาพรวม
- การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร
- รูปแบบบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการให้จัดมีขึ้นหากสำนักงานวิทยทรัพยากรขยายการให้บริการไปยังอาคารจามจุรี 9

สำหรับการจูงใจให้ผู้ใช้บริการตอบแบบประเมิน ในครั้งนี้ได้มีการสุ่มรางวัลให้กับผู้ที่ตอบแบบประเมินผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ และเมื่อทำแบบประเมินเสร็จจะได้รับข้อความแจ้งผลการสุ่มจับรางวัลทันที ซึ่งการใช้วิธีการดังกล่าวเป็นการจูงใจให้เกิดการตอบแบบประเมิน และช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสนุกกับการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมนี้

### การจัดดำเนินการ

1. คณะทำงานสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำโปสเตอร์และสื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook และ Line) และ Digital

signage ที่มี QR Code สำหรับให้ผู้ตอบแบบประเมินสแกนเพื่อทำแบบประเมิน จัดเตรียมระบบสุมมอบรางวัลแก่ผู้ตอบแบบประเมิน และจัดเตรียมรางวัลสำหรับมอบให้แก่ผู้ที่ได้รับรางวัล และทดสอบระบบการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

2. ดำเนินการติดป้ายและประชาสัมพันธ์การประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การติดโปสเตอร์ตามจุดต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร การนำขึ้นหน้าจอ Digital Signage และผ่านสื่อสังคมออนไลน์

3. ให้ผู้รับบริการตอบแบบประเมินระหว่างวันที่ 20 พฤศจิกายน – วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

4. รวบรวมข้อมูลและคัดกรองแบบประเมินให้เหลือเฉพาะแบบประเมินที่สามารถนำมาประมวลผลข้อมูลได้

5. ดำเนินการประมวลผลข้อมูลและสรุปข้อมูลการประเมิน

6. จัดทำรายงานเพื่อเสนอผลและข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานวิทยทรัพยากร

## การประเมินผล

หลังจากการดำเนินงาน ได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนพูดคุยกันระหว่างคณะทำงานว่าในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้มีสิ่งใดที่ดี ประสบความสำเร็จ หรือมีสิ่งใดที่ควรปรับปรุง เพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปีงบประมาณถัดไป (สามารถดูข้อเสนอแนะที่ได้จากคณะทำงานได้ในส่วนท้ายของสรุปผลการประเมิน)

# สรุปผลการประเมิน

## สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างวันที่ 20 พฤศจิกายน ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 โดยใช้แบบประเมินออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สามารถสรุปข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดังนี้

### ตารางที่ 1 กลุ่มผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมิน

| กลุ่มผู้ตอบแบบประเมิน     | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละของผู้ตอบ<br>แบบประเมิน<br>ทั้งหมด<br>(N = 2,210) |
|---------------------------|---------------|---|
| นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ      | 1995          | 90.27   |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ    | 119           | 5.38  |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ       | 38            | 1.72  |
| บุคคลภายนอก               | 32            | 1.45  |
| นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ | 11            | 0.50  |
| อาจารย์ จุฬาฯ             | 10            | 0.45  |
| นักเรียนสาธิตจุฬาฯ        | 5             | 0.23  |

จากข้อมูลกลุ่มผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 1) พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

- จำนวนมากที่สุด (1,995 คน, ร้อยละ 90.27) คือ นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ
- รองลงมา (119 คน, ร้อยละ 5.38) คือ นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดเป็นนิสิตระดับต่าง ๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รวมนิสิตปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา เป็นจำนวนร้อยละ 95.65)

ตารางที่ 2 คะแนนความพึงพอใจภาพรวมของบริการ แยกตามระดับความพึงพอใจ\*

| กลุ่มผู้ให้บริการ         | ระดับความพึงพอใจภาพรวมของบริการสำนักงานวิทยทรัพยากร |                              |                            |                           |                           | รวม<br>(คน)  |
|---------------------------|---|------------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|
|                           | ดีมาก<br>(ระดับ 5)                                  | ดี<br>(ระดับ 4)              | ปานกลาง<br>(ระดับ 3)       | พอใช้<br>(ระดับ 2)        | ควรปรับปรุง<br>(ระดับ 1)  |              |
| นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ      | 1,256<br>(62.96)                                    | 642<br>(32.18)               | 86<br>(4.31)               | 9<br>(0.45)               | 2<br>(0.10)               | 1,995        |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ    | 72<br>(60.50)                                       | 45<br>(37.82)                | 2<br>(1.68)                | -                         | -                         | 119          |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ       | 18<br>(47.37)                                       | 18<br>(47.37)                | 2<br>(5.26)                | -                         | -                         | 38           |
| บุคคลภายนอก               | 23<br>(71.88)                                       | 9<br>(28.13)                 | -                          | -                         | -                         | 32           |
| นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ | 8<br>(72.73)  | 3<br>(27.27)                 | -                          | -                         | -                         | 11           |
| อาจารย์ จุฬาฯ             | 6<br>(60.00)  | 4<br>(40.00)                 | -                          | -                         | -                         | 10           |
| นักเรียนสาธิตจุฬาฯ        | 2<br>(40.00)  | 3<br>(60.00)                 | -                          | -                         | -                         | 5            |
| <b>รวม (คน)</b>           | <b>1,385</b><br><b>(62.67)</b>                      | <b>724</b><br><b>(32.76)</b> | <b>90</b><br><b>(4.07)</b> | <b>9</b><br><b>(0.41)</b> | <b>2</b><br><b>(0.09)</b> | <b>2,210</b> |

\* ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากข้อมูลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมของบริการ แยกตามระดับความพึงพอใจ (ตารางที่ 2) พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุด (1,385 คน, ร้อยละ 62.67) มีความพึงพอใจในภาพรวมของบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรในระดับมากที่สุด รองลงมา (724 คน, ร้อยละ 32.76) มีความพึงพอใจในระดับมาก

จากตารางที่ 2 อาจสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนเกินครึ่ง (ร้อยละ 50) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากรในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจภาพรวมของบริการ\*

| กลุ่มผู้ใช้บริการ         | ความถี่<br>(N) | ค่าเฉลี่ยระดับ<br>ความพึงพอใจ<br>( $\bar{X}$ ) | SD   | แปลผล |
|---------------------------|----------------|--|------|-------|
| นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ      | 1,995          | 4.57   | 0.61 | ดี    |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ    | 119            | 4.59   | 0.53 | ดี    |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ       | 38             | 4.42   | 0.60 | ดี    |
| บุคคลภายนอก               | 32             | 4.72   | 0.45 | ดีมาก |
| นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ | 11             | 4.73   | 0.45 | ดีมาก |
| อาจารย์ จุฬาฯ             | 10             | 4.60   | 0.49 | ดีมาก |
| นักเรียนสาธิตจุฬาฯ        | 5              | 4.40   | 0.49 | ดี    |

\*ใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

| ระดับคะแนน  | แปลผล       |
|-------------|-------------|
| 4.60 – 5.00 | ดีมาก       |
| 3.60 – 4.59 | ดี          |
| 2.60 – 3.59 | ปานกลาง     |
| 1.60 – 2.59 | พอใช้       |
| 0.00 – 1.59 | ควรปรับปรุง |

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจภาพรวมของบริการ (ตารางที่ 3) พบว่า นิสิตปริญญาตรี และ ระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ตอบแบบประเมินมากที่สุด มีความเห็นต่อบริการในภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ 4.57 และ 4.59 ตามลำดับ)

จากตารางที่ 3 อาจสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินทุกกลุ่ม มีความเห็นต่อบริการในภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร ในระดับดีมาก และ ดี



ตารางที่ 4 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อบริการด้านแหล่งสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร\*

| กลุ่มผู้ใช้บริการ         | ความถี่ | ความพึงพอใจต่อบริการ |              |               |                   |               |                |                   |               |               |                               |               |                |                  |              |                |
|---------------------------|---------|----------------------|--------------|---------------|-------------------|---------------|----------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------------------|---------------|----------------|------------------|--------------|----------------|
|                           |         | CU Single Search     |              |               | World Wide Search |               |                | ฐานข้อมูลห้องสมุด |               |               | ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย |               |                | ฐานข้อมูล CUIR   |              |                |
|                           |         | ดีแล้ว               | ควรปรับปรุง  | ไม่เคยใช้     | ดีแล้ว            | ควรปรับปรุง   | ไม่เคยใช้      | ดีแล้ว            | ควรปรับปรุง   | ไม่เคยใช้     | ดีแล้ว                        | ควรปรับปรุง   | ไม่เคยใช้      | ดีแล้ว           | ควรปรับปรุง  | ไม่เคยใช้      |
| นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ      | 1,995   | 1,776<br>(89.02)     | 46<br>(2.31) | 173<br>(8.67) | 1,620<br>(81.20)  | 123<br>(6.17) | 252<br>(12.63) | 1,675<br>(83.96)  | 140<br>(7.02) | 180<br>(9.02) | 1,575<br>(78.95)              | 120<br>(6.02) | 300<br>(15.04) | 1,612<br>(80.80) | 67<br>(3.36) | 316<br>(15.84) |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ    | 119     | 100<br>(84.03)       | 7<br>(5.88)  | 12<br>(10.08) | 86<br>(72.27)     | 5<br>(4.20)   | 28<br>(23.53)  | 97<br>(81.51)     | 9<br>(7.56)   | 13<br>(10.92) | 97<br>(81.51)                 | 5<br>(4.20)   | 17<br>(14.29)  | 92<br>(77.31)    | 5<br>(4.20)  | 22<br>(18.49)  |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ       | 38      | 32<br>(84.21)        | 2<br>(5.26)  | 4<br>(10.53)  | 23<br>(60.53)     | 3<br>(7.89)   | 12<br>(31.58)  | 26<br>(68.42)     | 4<br>(10.53)  | 8<br>(21.05)  | 26<br>(68.42)                 | 2<br>(5.26)   | 10<br>(26.32)  | 24<br>(63.16)    | 4<br>(10.53) | 10<br>(26.32)  |
| บุคคลภายนอก               | 32      | 27<br>(84.38)        | -            | 5<br>(15.63)  | 24<br>(75.00)     | 1<br>(3.13)   | 7<br>(21.88)   | 28<br>(87.50)     | -             | 4<br>(12.50)  | 24<br>(75.00)                 | 2<br>(6.25)   | 6<br>(18.75)   | 22<br>(68.75)    | 2<br>(6.25)  | 8<br>(25.00)   |
| นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ | 11      | 10<br>(90.91)        | 1<br>(9.09)  | -             | 7<br>(63.64)      | 4<br>(36.36)  | -              | 10<br>(90.91)     | 1<br>(9.09)   | -             | 10<br>(90.91)                 | 1<br>(9.09)   | -              | 10<br>(90.91)    | 1<br>(9.09)  | -              |
| อาจารย์ จุฬาฯ             | 10      | 9<br>(90.00)         | 1<br>(10.00) | -             | 8<br>(80.00)      | 1<br>(10.00)  | 1<br>(10.00)   | 10<br>(100.00)    | -             | -             | 10<br>(100.00)                | -             | -              | 8<br>(80.00)     | 2<br>(20.00) | -              |
| นักเรียนสาธิตจุฬาฯ        | 5       | 3<br>(60.00)         | 1<br>(20.00) | 1<br>(20.00)  | 2<br>(40.00)      | 1<br>(20.00)  | 2<br>(40.00)   | 5<br>(100.00)     | -             | -             | 2<br>(40.00)                  | 1<br>(20.00)  | 2<br>(40.00)   | 4<br>(80.00)     | -            | 1<br>(20.00)   |

\* ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจต่อบริการด้านแหล่งสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 4) พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทุกกลุ่ม เห็นว่า บริการด้านแหล่งสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของสำนักงานวิทยทรัพยากรทุกแหล่ง (CU Single Search, World Wide Search, ฐานข้อมูลห้องสมุด, ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย, ฐานข้อมูล CUIR) เป็นบริการที่ดีแล้ว (จำนวนผู้ที่ตอบว่า “ดีแล้ว” มีจำนวนเกินกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบประเมินแต่ละกลุ่มเกือบทั้งสิ้น)

จากตารางที่ 4 อาจสรุปหรือมีข้อสังเกต ดังนี้

บริการแหล่งสืบค้นสารสนเทศที่นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ ตอบว่า “ไม่เคยใช้” มากที่สุด คือ ฐานข้อมูล CUIR (316 คน, ร้อยละ 15.84) รองลงมา คือ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (300 คน, ร้อยละ 15.04) ซึ่งอาจเป็นเพราะการศึกษาในระดับปริญญาตรี ไม่ได้มีการใช้วิทยานิพนธ์ และบทความวิชาการเป็นหลักในการเรียนการสอน ทำให้ทั้งสองแหล่งข้างต้นเป็นแหล่งสืบค้นสารสนเทศที่นิสิตปริญญาตรีไม่เคยใช้มากที่สุด และรองลงมา

บริการแหล่งสืบค้นสารสนเทศที่นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ ตอบว่า “ไม่เคยใช้” มากที่สุด คือ World Wide Search (28 คน, ร้อยละ 23.53) รองลงมา คือ ฐานข้อมูล CUIR (22 คน, ร้อยละ 18.49) ซึ่งอาจเป็นเพราะ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาเป็นนิสิตที่มาจากหลากหลายสถาบันการศึกษา ทำให้ยังไม่คุ้นเคยกับระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของสำนักงานวิทยทรัพยากร คือ อาจเคยใช้งานแล้วแต่ไม่ทราบว่าคือฐานข้อมูลนั้น ๆ หรือในกรณีของการไม่เคยใช้ฐานข้อมูล CUIR เป็นเพราะผู้ให้บริการกลุ่มนี้อาจไม่รู้จักรว่าฐานข้อมูล CUIR คืออะไร และมีสารสนเทศโดยอยู่บ้าง

ตารางที่ 5 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อบริการด้านเว็บไซต์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร\*

| กลุ่มผู้ใช้บริการ         | ความถี่ | ความพึงพอใจต่อบริการ<br>เว็บไซต์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร |               |               |
|---------------------------|---------|---|---------------|---------------|
|                           |         | ดีแล้ว  | ควรปรับปรุง   | ไม่เคยใช้     |
| นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ      | 1,995   | 1690<br>(84.71)   | 162<br>(8.12) | 143<br>(7.17) |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ    | 119     | 91<br>(76.47)   | 11<br>(9.24)  | 17<br>(14.29) |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ       | 38      | 25<br>(65.79)   | 5<br>(13.16)  | 8<br>(21.05)  |
| บุคคลภายนอก               | 32      | 23<br>(71.88)   | 3<br>(9.38)   | 6<br>(18.75)  |
| นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ | 11      | 9<br>(81.82)  | 2<br>(18.18)  | -             |
| อาจารย์ จุฬาฯ             | 10      | 10<br>(100.00)  | -             | -             |
| นักเรียนสาธิตจุฬาฯ        | 5       | 2<br>(40.00)  | 1<br>(20.00)  | 2<br>(40.00)  |

\* ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจต่อบริการด้านเว็บไซต์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 5) พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินจำนวนเกินกว่าครึ่งหนึ่ง (เกินกว่าร้อยละ 50) เห็นว่าบริการเว็บไซต์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร อยู่ในระดับ ดีแล้ว โดยมีจำนวนผู้ตอบในระดับ “ดีแล้ว” ดังนี้

นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ (1,690 คน, ร้อยละ 84.71) นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ (91 คน, ร้อยละ 76.47) บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ (25 คน, ร้อยละ 65.79) บุคคลภายนอก (23 คน, ร้อยละ 71.88) นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ (9 คน, ร้อยละ 81.82) และ อาจารย์ จุฬาฯ (10 คน, ร้อยละ 100.00)

ตารางที่ 6 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อบริการหนังสือพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ ของสำนักงาน-  
วิทยทรัพยากร\*

| กลุ่มผู้ใช้บริการ         | ความถี่ | ความพึงพอใจต่อบริการ |              |                |                 |               |                |
|---------------------------|---------|----------------------|--------------|----------------|-----------------|---------------|----------------|
|                           |         | หนังสือพิมพ์         |              |                | โสตทัศนวัสดุ    |               |                |
|                           |         | ดีแล้ว               | ควรปรับปรุง  | ไม่เคยใช้      | ดีแล้ว          | ควรปรับปรุง   | ไม่เคยใช้      |
| นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ      | 1,995   | 1682<br>(84.31)      | 69<br>(3.46) | 244<br>(12.23) | 1635<br>(81.95) | 140<br>(7.02) | 220<br>(11.03) |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ    | 119     | 85<br>(71.43)        | 8<br>(6.72)  | 26<br>(21.85)  | 73<br>(61.34)   | 4<br>(3.36)   | 42<br>(35.29)  |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ       | 38      | 22<br>(57.89)        | 3<br>(7.89)  | 13<br>(34.21)  | 16<br>(42.11)   | 4<br>(10.53)  | 18<br>(47.37)  |
| บุคคลภายนอก               | 32      | 26<br>(81.25)        | -            | 6<br>(18.75)   | 24<br>(75.00)   | -             | 8<br>(25.00)   |
| นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ | 11      | 9<br>(81.82)         | 1<br>(9.09)  | 1<br>(9.09)    | 9<br>(81.82)    | 1<br>(9.09)   | 1<br>(9.00)    |
| อาจารย์ จุฬาฯ             | 10      | 8<br>(80.00)         | 1<br>(10.00) | 1<br>(10.00)   | 5<br>(50.00)    | -             | 5<br>(50.00)   |
| นักเรียนสาธิตจุฬาฯ        | 5       | 2<br>(40.00)         | 1<br>(20.00) | 2<br>(40.00)   | 5<br>(100.00)   | -             | -              |

\* ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจต่อบริการหนังสือพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 6) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเกือบทุกกลุ่ม เห็นว่าเป็นบริการที่อยู่ในระดับดีแล้ว ทั้งสองบริการ

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า บริการหนังสือพิมพ์ หากนับเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไม่นับรวมนักเรียนสาธิต จุฬาฯ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่เคยใช้บริการหนังสือพิมพ์ คือ บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ (13 คน, ร้อยละ 34.21) และ นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ (26 คน, ร้อยละ 21.85) ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก บุคลากรอื่น ๆ ภายในจุฬาฯ อาจไม่สามารถมาใช้บริการหนังสือพิมพ์ที่สำนักงานวิทยทรัพยากร

ได้ เนื่องจากต้องปฏิบัติงานประจำอยู่ที่หน่วยงาน หรือในหน่วยงานเองก็มีการบอกรับหนังสือพิมพ์เช่นกัน ในส่วนนิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ อาจเป็นเพราะ หนังสือพิมพ์ไม่ใช่แหล่งทรัพยากรสารสนเทศหลักที่ใช้ในการเรียนการสอน

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็น บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ (18 คน, ร้อยละ 47.37) และ นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ (42 คน, ร้อยละ 35.29) ไม่เคยใช้บริการสารสนเทศทั้งสิ้นนี้อาจเนื่องจากบุคลากรอื่น ๆ ภายในจุฬาฯ ต้องปฏิบัติงานประจำอยู่ที่หน่วยงาน จึงไม่ได้มาใช้บริการมากนัก ส่วนนิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ อาจใช้เวลากับการศึกษาค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบอื่น ๆ มากกว่าการใช้บริการสารสนเทศ

ตารางที่ 7 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร\*

| กลุ่มผู้ใช้บริการ         | ความถี่ | ความพึงพอใจต่อบริการ         |              |                |                          |              |                |                       |              |                |                     |              |                |
|---------------------------|---------|------------------------------|--------------|----------------|--------------------------|--------------|----------------|-----------------------|--------------|----------------|---------------------|--------------|----------------|
|                           |         | บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า |              |                | บริการยืมระหว่างห้องสมุด |              |                | บริการนำชมและปฐมนิเทศ |              |                | บริการสนับสนุนวิจัย |              |                |
|                           |         | ดีแล้ว                       | ควรปรับปรุง  | ไม่เคยใช้      | ดีแล้ว                   | ควรปรับปรุง  | ไม่เคยใช้      | ดีแล้ว                | ควรปรับปรุง  | ไม่เคยใช้      | ดีแล้ว              | ควรปรับปรุง  | ไม่เคยใช้      |
| นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ      | 1,995   | 1721<br>(86.27)              | 50<br>(2.51) | 224<br>(11.23) | 1687<br>(84.56)          | 79<br>(3.96) | 229<br>(11.48) | 1465<br>(73.43)       | 81<br>(4.06) | 449<br>(22.51) | 1422<br>(71.28)     | 84<br>(4.21) | 489<br>(24.51) |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ    | 119     | 104<br>(87.39)               | 4<br>(3.36)  | 11<br>(9.24)   | 82<br>(68.91)            | 10<br>(8.40) | 27<br>(22.69)  | 66<br>(55.46)         | 3<br>(2.52)  | 50<br>(42.02)  | 73<br>(61.34)       | 4<br>(3.36)  | 42<br>(35.29)  |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ       | 38      | 24<br>(63.16)                | 1<br>(2.63)  | 13<br>(34.21)  | 22<br>(57.89)            | 1<br>(2.63)  | 15<br>(39.47)  | 17<br>(44.74)         | 1<br>(2.63)  | 20<br>(52.63)  | 18<br>(47.37)       | 2<br>(5.26)  | 18<br>(47.37)  |
| บุคคลภายนอก               | 32      | 27<br>(84.38)                | 1<br>(3.13)  | 4<br>(12.50)   | 24<br>(75.00)            | -            | 8<br>(25.00)   | 24<br>(75.00)         | -            | 8<br>(25.00)   | 23<br>(71.88)       | 1<br>(3.13)  | 8<br>(25.00)   |
| นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ | 11      | 11<br>(100.00)               | -            | -              | 9<br>(81.82)             | -            | 2<br>(18.18)   | 9<br>(81.82)          | 1<br>(9.09)  | 1<br>(9.09)    | 10<br>(90.91)       | -            | 1<br>(9.09)    |
| อาจารย์ จุฬาฯ             | 10      | 8<br>(80.00)                 | -            | 2<br>(20.00)   | 6<br>(60.00)             | -            | 4<br>(40.00)   | 6<br>(60.00)          | -            | 4<br>(40.00)   | 8<br>(80.00)        | -            | 2<br>(20.00)   |
| นักเรียนสาธิตจุฬาฯ        | 5       | 5<br>(100.00)                | -            | -              | 3<br>(60.00)             | 2<br>(40.00) | -              | 4<br>(80.00)          | -            | 1<br>(20.00)   | 2<br>(40.00)        | -            | 3<br>(60.00)   |

\* ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 7) พบว่า บริการที่กลุ่มผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเกินกว่าครึ่งหนึ่งเห็นว่าเป็นบริการที่อยู่ในระดับดีแล้ว คือ บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า และ บริการยืมระหว่างห้องสมุด

ในส่วนของบริการนำชมและปฐมนิเทศ และ บริการสนับสนุนการวิจัย พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเกือบทุกกลุ่มเกินกว่าครึ่งหนึ่งเห็นว่าเป็นบริการที่อยู่ในระดับดีแล้ว ยกเว้น บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ ที่จำนวนเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ ไม่เคยใช้บริการสองบริการดังกล่าว (20 คน, ร้อยละ 52.63 และ 18 คน, ร้อยละ 47.37 ตามลำดับ) อาจเป็นเพราะบุคลากรอื่น ๆ กลุ่มนี้อาจไม่ได้ใช้ห้องสมุดในลักษณะเชิงวิชาการมากนัก จึงไม่ได้ใช้บริการทั้งสองบริการที่กล่าวไว้ข้างต้น

สิ่งที่น่าสังเกตอีกส่วนหนึ่ง คือ นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ จำนวนเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบประเมินที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ (50 คน, ร้อยละ 42.02) ไม่เคยใช้บริการนำชมและปฐมนิเทศ อาจเป็นเพราะ นิสิตบางส่วนมีพื้นฐานการใช้ห้องสมุดอยู่ในระดับหนึ่งแล้ว หรืออาจเป็นเพราะนิสิตบัณฑิตศึกษาไม่มีช่วงเวลาว่างในการเข้ารับการปฐมนิเทศ เนื่องจากบางส่วนอาจเป็นนิสิตภาคนอกเวลา หรือได้รับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดจากคณะที่ตนสังกัดแล้ว หรืออาจมองได้อีกแง่หนึ่งว่า ข่าวสารการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการนำชมและปฐมนิเทศเข้าไม่ถึงกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ

ตารางที่ 8 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร\*

| กลุ่มผู้ใช้บริการ         | ความถี่ | ความพึงพอใจต่อบริการ                    |              |                |
|---------------------------|---------|---|--------------|----------------|
|                           |         | สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร | ดีแล้ว       | ควรปรับปรุง    |
| นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ      | 1,995   | 1689<br>(84.66)                         | 77<br>(3.86) | 229<br>(11.48) |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ    | 119     | 92<br>(77.31)                           | 3<br>(2.52)  | 24<br>(20.17)  |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ       | 38      | 26<br>(68.42)                           | -            | 12<br>(31.58)  |
| บุคคลภายนอก               | 32      | 26<br>(81.25)                           | 1<br>(3.13)  | 5<br>(15.63)   |
| นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ | 11      | 10<br>(90.91)                           | -            | 1<br>(9.09)    |
| อาจารย์ จุฬาฯ             | 10      | 8<br>(80.00)                            | -            | 2<br>(20.00)   |
| นักเรียนสาธิตจุฬาฯ        | 5       | 5<br>(100.00)                           | -            | -              |

\* ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจต่อสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 8) พบว่า เกินครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มที่ตอบแบบประเมินเห็นว่า บริการสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร อยู่ในระดับดีแล้ว

ข้อมูลในส่วนนี้มีข้อสังเกตว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มที่ตอบว่าไม่เคยใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จำนวนมากที่สุด คือ บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ (12 คน, ร้อยละ 31.58) รองลงมา คือ นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ (24 คน, ร้อยละ 20.17) ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ อาจไม่ประสงค์รับข้อมูลบริการจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน ส่วนนิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ ที่ไม่เคยใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร อาจเนื่องจาก นิสิตกลุ่มนี้มีหลากหลายช่วงอายุ และบางช่วงอายุอาจไม่มีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ อาจมองได้อีกประการหนึ่ง คือ การประชาสัมพันธ์ถึงผู้ใช้บริการสองกลุ่มที่กล่าวมาอาจไม่ทั่วถึง



ตารางที่ 9 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักงานวิทยทรัพยากร\*

| กลุ่มผู้ใช้บริการ         | ความถี่ | ความพึงพอใจต่อบริการ    |              |                |                            |               |                |                            |               |                |
|---------------------------|---------|-------------------------|--------------|----------------|----------------------------|---------------|----------------|----------------------------|---------------|----------------|
|                           |         | เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน |              |                | เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ |               |                | เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ |               |                |
|                           |         | ดีแล้ว                  | ควรปรับปรุง  | ไม่เคยใช้      | ดีแล้ว                     | ควรปรับปรุง   | ไม่เคยใช้      | ดีแล้ว                     | ควรปรับปรุง   | ไม่เคยใช้      |
| นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ      | 1,995   | 1704<br>(85.41)         | 70<br>(3.51) | 221<br>(11.08) | 1549<br>(77.64)            | 155<br>(7.77) | 291<br>(14.59) | 1554<br>(77.89)            | 127<br>(6.37) | 314<br>(15.74) |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ    | 119     | 104<br>(87.39)          | 5<br>(4.20)  | 10<br>(8.40)   | 90<br>(75.63)              | 6<br>(5.04)   | 23<br>(19.33)  | 86<br>(72.27)              | 4<br>(3.36)   | 29<br>(24.37)  |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ       | 38      | 30<br>(78.95)           | 2<br>(5.26)  | 6<br>(15.79)   | 27<br>(71.05)              | -             | 11<br>(28.95)  | 21<br>(55.26)              | -             | 17<br>(44.74)  |
| บุคคลภายนอก               | 32      | 27<br>(84.38)           | -            | 5<br>(15.63)   | 26<br>(81.25)              | 1<br>(3.13)   | 5<br>(15.63)   | 26<br>(81.25)              | 1<br>(3.13)   | 5<br>(15.63)   |
| นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ | 11      | 11<br>(100.00)          | -            | -              | 10<br>(90.91)              | 1<br>(9.09)   | -              | 10<br>(90.91)              | 1<br>(9.09)   | -              |
| อาจารย์ จุฬาฯ             | 10      | 10<br>(100.00)          | -            | -              | 7<br>(70.00)               | 1<br>(10.00)  | 2<br>(20.00)   | 8<br>(80.00)               | -             | 2<br>(20.00)   |
| นักเรียนสาธิตจุฬาฯ        | 5       | 5<br>(100.00)           | -            | -              | 5<br>(100.00)              | -             | -              | 4<br>(80.00)               | -             | 1<br>(20.00)   |

\* ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากข้อมูล ผลสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 9) พบว่า เกินครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มที่ตอบแบบประเมินเห็นว่า บริการเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ และ เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ อยู่ในระดับดีแล้ว

อาจมีข้อสังเกต คือ กลุ่มผู้ใช้บริการในกลุ่มบุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ จำนวนมากที่สุด (17 คน, ร้อยละ 44.74) ตอบว่า ไม่เคยใช้บริการ เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ ในขณะที่ตอบว่าเคยใช้เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติคิดเป็นร้อยละ 28.95 ซึ่งอาจเป็นเพราะ บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ อาจยังไม่ทราบว่าสามารถคืนหนังสือได้ที่เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ หรืออาจสะดวกหรือคุ้นเคยกับการคืนหนังสือที่เคาน์เตอร์บริการมากกว่า

ตารางที่ 10 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อเครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง ของสำนักงาน-  
วิทยทรัพยากร\*

| กลุ่มผู้ใช้บริการ         | ความถี่ | ความพึงพอใจต่อบริการ                   |              |                |
|---------------------------|---------|--|--------------|----------------|
|                           |         | เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง |              |                |
|                           |         | ดีแล้ว                                 | ควรปรับปรุง  | ไม่เคยใช้      |
| นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ      | 1,995   | 1660<br>(83.21)                        | 84<br>(4.21) | 251<br>(12.58) |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ    | 119     | 80<br>(67.23)                          | 4<br>(3.36)  | 35<br>(29.41)  |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ       | 38      | 14<br>(36.84)                          | 2<br>(5.26)  | 22<br>(57.89)  |
| บุคคลภายนอก               | 32      | 23<br>(71.88)                          | 1<br>(3.13)  | 8<br>(25.00)   |
| นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ | 11      | 8<br>(72.73)                           | 1<br>(9.09)  | 2<br>(18.18)   |
| อาจารย์ จุฬาฯ             | 10      | 4<br>(40.00)                           | 1<br>(10.00) | 5<br>(50.00)   |
| นักเรียนสาธิตจุฬาฯ        | 5       | 4<br>(80.00)                           | -            | 1<br>(20.00)   |

\* ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจต่อเครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง ของสำนักงาน-  
วิทยทรัพยากร พบว่า ครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการเกือบทุกกลุ่มที่ตอบแบบประเมิน เห็นว่า บริการเครื่องพิมพ์/  
ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง ของสำนักงานวิทยทรัพยากร เป็นบริการที่อยู่ในระดับดีแล้ว

มีข้อสังเกต คือ ผู้ใช้บริการในกลุ่มบุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ และ อาจารย์ จุฬาฯ จำนวนครึ่งหนึ่งหรือ  
เกินครึ่งหนึ่ง (22 คน, ร้อยละ 57.89 และ 5 คน, ร้อยละ 50 ตามลำดับ) ไม่เคยใช้บริการเครื่องพิมพ์/  
ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง อาจเป็นเพราะกลุ่มบุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ และ อาจารย์ จุฬาฯ ไม่มีความจำเป็น  
ที่ต้องใช้บริการ เนื่องจากอาจสามารถใช้บริการที่คณะหรือหน่วยงานที่ตนสังกัดได้

ตารางที่ 11 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อระบบสาธารณูปโภค เครื่องจำหน่ายอาหาร และความปลอดภัย ของสำนักงานวิทยทรัพยากร\*

| กลุ่มผู้ใช้บริการ         | ความถี่ | ความพึงพอใจต่อบริการ                  |                 |               |                 |                 |               |                 |                 |               |                 |                 |               |                 |                 |               |
|---------------------------|---------|---------------------------------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|
|                           |         | เครื่องจำหน่ายอาหาร<br>และเครื่องดื่ม |                 |               | ห้องน้ำ         |                 |               | ระบบแสงสว่าง    |                 |               | ระดับอุณหภูมิ   |                 |               | ความปลอดภัย     |                 |               |
|                           |         | ดีแล้ว                                | ควร<br>ปรับปรุง | ไม่เคย<br>ใช้ | ดีแล้ว          | ควร<br>ปรับปรุง | ไม่เคย<br>ใช้ | ดีแล้ว          | ควร<br>ปรับปรุง | ไม่เคย<br>ใช้ | ดีแล้ว          | ควร<br>ปรับปรุง | ไม่เคย<br>ใช้ | ดีแล้ว          | ควร<br>ปรับปรุง | ไม่เคย<br>ใช้ |
| นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ      | 1,995   | 1738<br>(87.12)                       | 127<br>(6.37)   | 130<br>(6.52) | 1630<br>(81.70) | 272<br>(13.63)  | 93<br>(4.66)  | 1825<br>(91.48) | 166<br>(8.32)   | 4<br>(0.20)   | 1526<br>(76.49) | 467<br>(23.41)  | 2<br>(0.10)   | 1945<br>(97.49) | 47<br>(2.36)    | 3<br>(0.15)   |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ    | 119     | 93<br>(78.15)                         | 4<br>(3.36)     | 22<br>(18.49) | 98<br>(82.35)   | 21<br>(17.65)   | -             | 114<br>(95.80)  | 5<br>(4.20)     | -             | 82<br>(68.91)   | 37<br>(31.09)   | -             | 106<br>(89.08)  | 12<br>(10.08)   | 1<br>(0.84)   |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ       | 38      | 27<br>(71.05)                         | 1<br>(2.63)     | 10<br>(26.32) | 35<br>(92.11)   | 2<br>(5.26)     | 1<br>(2.63)   | 34<br>(89.47)   | 2<br>(5.26)     | 2<br>(5.26)   | 32<br>(84.21)   | 5<br>(13.16)    | 1<br>(2.63)   | 35<br>(92.11)   | 2<br>(5.26)     | 1<br>(2.63)   |
| บุคคลภายนอก               | 32      | 25<br>(78.13)                         | 4<br>(12.50)    | 3<br>(9.38)   | 30<br>(93.75)   | 1<br>(3.13)     | 1<br>(3.13)   | 31<br>(96.88)   | 1<br>(3.13)     | -             | 26<br>(81.25)   | 6<br>(18.75)    | -             | 32<br>(100.00)  | -               | -             |
| นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ | 11      | 9<br>(81.82)                          | -               | 2<br>(18.18)  | 11<br>(100.00)  | -               | -             | 10<br>(90.91)   | 1<br>(9.09)     | -             | 9<br>(81.82)    | 2<br>(18.18)    | -             | 11<br>(100.00)  | -               | -             |
| อาจารย์ จุฬาฯ             | 10      | 8<br>(80.00)                          | -               | 2<br>(20.00)  | 9<br>(90.00)    | 1<br>(10.00)    | -             | 9<br>(90.00)    | 1<br>(10.00)    | -             | 10<br>(100.00)  | -               | -             | 10<br>(100.00)  | -               | -             |
| นักเรียนสาธิตจุฬาฯ        | 5       | 5<br>(100.00)                         | -               | -             | 3<br>(60.00)    | 2<br>(40.00)    | -             | 3<br>(60.00)    | 2<br>(40.00)    | -             | 5<br>(100.00)   | -               | -             | 5<br>(100.00)   | -               | -             |

\* ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ ครัวเรือนจำหน่ายอาหาร และความปลอดภัยของสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 11) พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเกินกว่าครึ่งหนึ่งที่ตอบแบบประเมินเห็นว่าบริการในด้านระบบสารสนเทศ ครัวเรือนจำหน่ายอาหาร และความปลอดภัย ได้แก่ ครัวเรือนจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ห้องน้ำ ระบบแสงสว่าง ระดับอุณหภูมิ ความปลอดภัยของสำนักงานวิทยทรัพยากร อยู่ในระดับดีแล้ว

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกต คือ ด้านระดับอุณหภูมิ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็น นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ และ นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ในการประเมินครั้งนี้ มีความเห็นว่าระดับอุณหภูมิควรมีการปรับปรุง โดย นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ จำนวน 467 คน (ร้อยละ 23.41) และ นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 31.09) เห็นว่าเป็นบริการที่อยู่ในระดับควรปรับปรุง

ตารางที่ 12 ผลสำรวจความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจุรี 9 ในภาพรวม\*

| บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก            | ความต้องการ |                     |
|--|-------------|---------------------|
|  | ความถี่     | ร้อยละ<br>(N=2,210) |
| โต๊ะเดี่ยว                             | 1020        | 46.15               |
| Co-working Space                       | 981         | 44.39               |
| น้ำดื่ม                                | 950         | 42.99               |
| เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม      | 893         | 40.41               |
| Game Zone                              | 889         | 40.23               |
| มุมสอนพิเศษ                            | 779         | 35.25               |
| ห้องอบรม                               | 745         | 33.71               |
| Internet Zone                          | 708         | 32.04               |
| ห้องค้นคว้าส่วนบุคคล                   | 633         | 28.64               |
| เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง | 605         | 27.38               |
| ห้องค้นคว้ากลุ่ม                       | 600         | 27.15               |
| เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ             | 572         | 25.88               |
| เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ             | 302         | 13.67               |
| ห้องสวดมนต์/ห้องละหมาด                 | 233         | 10.54               |

\* เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากข้อมูลผลสำรวจความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจุรี 9 ในภาพรวม (ตารางที่ 12) พบว่า บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินต้องการให้มีหากสำนักงานวิทยทรัพยากรขยายการให้บริการไปยังอาคารดังกล่าว สามอันดับแรก มีดังนี้

อันดับที่ 1 โต๊ะเดี่ยว (ความถี่ = 1,020, ร้อยละ 46.15)

อันดับที่ 2 Co-working Space (ความถี่ = 981, ร้อยละ 44.39)

อันดับที่ 3 น้ำดื่ม (ความถี่ = 950, ร้อยละ 42.99)

ส่วนบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินต้องการให้น้อยที่สุด คือ ห้องสวดมนต์/ห้องละหมาด (ความถี่ = 233, ร้อยละ 10.54)

นอกจากนี้การที่บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ให้บริการที่ตอบแบบประเมินต้องการให้มีมากกว่าร้อยละ 40 ขึ้นไป ซึ่งได้แก่ โต๊ะเดี่ยว Co-working Space น้ำดื่ม เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม และ Game Zone นั้น อาจทำให้สามารถกล่าวได้ว่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ให้บริการต้องการ อยู่ในรูปแบบของการบริการพื้นที่นั่งอ่านและพื้นที่สำหรับการประชุมกลุ่มหรือทำงานร่วมกัน รวมถึงพื้นที่สนทนาการ ทั้งยังต้องการให้มีอาหารและน้ำดื่มจำหน่ายหรือให้บริการด้วย

ตารางที่ 13 ผลสำรวจความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจุรี 9 ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบประเมิน\*

| บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก  | กลุ่มผู้ตอบแบบประเมิน            |                                   |                               |                       |                                     |                         |                             |
|------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
|                              | นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ<br>(n=1995) | นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ<br>(n=119) | บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ<br>(n=38) | บุคคลภายนอก<br>(n=32) | นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ<br>(n=11) | อาจารย์ จุฬาฯ<br>(n=10) | นักเรียนสาธิตจุฬาฯ<br>(n=5) |
| ห้องอบรม                     | 681<br>(34.14)                   | 29<br>(24.37)                     | 10<br>(26.32)                 | 13<br>(40.63)         | 7<br>(63.64)                        | 3<br>(30.00)            | 2<br>(40.00)                |
| ห้องค้นคว้ากลุ่ม             | 528<br>(26.47)                   | 40<br>(33.61)                     | 13<br>(34.21)                 | 11<br>(34.38)         | 5<br>(45.45)                        | 2<br>(20.00)            | 1<br>(20.00)                |
| ห้องค้นคว้าส่วนบุคคล         | 562<br>(28.17)                   | 34<br>(28.57)                     | 13<br>(34.21)                 | 19<br>(59.38)         | 3<br>(27.27)                        | 1<br>(10.00)            | 1<br>(20.00)                |
| โต๊ะเดี่ยว                   | 929<br>(46.57)                   | 51<br>(42.86)                     | 15<br>(39.47)                 | 18<br>(56.25)         | 2<br>(18.18)                        | 2<br>(20.00)            | 3<br>(60.00)                |
| Co-working Space             | 890<br>(44.61)                   | 51<br>(42.86)                     | 14<br>(36.84)                 | 16<br>(50.00)         | 4<br>(36.36)                        | 5<br>(50.00)            | 1<br>(20.00)                |
| Internet Zone                | 626<br>(31.38)                   | 39<br>(32.77)                     | 16<br>(42.11)                 | 19<br>(59.38)         | 3<br>(27.27)                        | 2<br>(20.00)            | 3<br>(60.00)                |
| เครื่องพิมพ์หนังสืออัตโนมัติ | 503<br>(25.21)                   | 33<br>(27.73)                     | 10<br>(26.32)                 | 15<br>(46.88)         | 6<br>(54.55)                        | 2<br>(20.00)            | 3<br>(60.00)                |
| เครื่องค้นหนังสืออัตโนมัติ   | 245<br>(12.28)                   | 26<br>(21.85)                     | 12<br>(31.58)                 | 14<br>(43.75)         | 2<br>(18.18)                        | 2<br>(20.00)            | 1<br>(20.00)                |



ตารางที่ 13 (ต่อ) ผลสำรวจความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจุรี 9 ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบประเมิน\*

| บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก            | กลุ่มผู้ตอบแบบประเมิน            |                                      |                               |                       |  |                         |                             |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--|-------------------------|-----------------------------|
|  | นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ<br>(n=1995) | นิสิตบัณฑิตศึกษา<br>จุฬาฯ<br>(n=119) | บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ<br>(n=38) | บุคคลภายนอก<br>(n=32) | นักวิจัย/นักวิชาการ<br>จุฬาฯ<br>(n=11) | อาจารย์ จุฬาฯ<br>(n=10) | นักเรียนสาธิตจุฬาฯ<br>(n=5) |
| เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง | 503<br>(25.21)                   | 56<br>(47.06)                        | 16<br>(42.11)                 | 19<br>(59.38)         | 5<br>(45.45)                           | 3<br>(30.00)            | 3<br>(60.00)                |
| เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม      | 801<br>(40.15)                   | 54<br>(45.38)                        | 12<br>(31.58)                 | 12<br>(37.50)         | 5<br>(45.45)                           | 6<br>(60.00)            | 3<br>(60.00)                |
| ห้องสวดมนต์/ห้องละหมาด                 | 219<br>(10.98)                   | 9<br>(7.56)                          | 1<br>(2.63)                   | 4<br>(12.50)          | -                                      | -                       | -                           |
| มุมสอนพิเศษ                            | 735<br>(36.84)                   | 19<br>(15.97)                        | 2<br>(5.26)                   | 14<br>(43.75)         | 5<br>(45.45)                           | 3<br>(30.00)            | 1<br>(20.00)                |
| Game Zone                              | 830<br>(41.60)                   | 29<br>(24.37)                        | 10<br>(26.32)                 | 15<br>(46.88)         | 3<br>(27.27)                           | 1<br>(10.00)            | 1<br>(20.00)                |
| น้ำดื่ม                                | 863<br>(43.26)                   | 47<br>(39.50)                        | 20<br>(52.63)                 | 14<br>(43.75)         | 3<br>(27.27)                           | 2<br>(20.00)            | 1<br>(20.00)                |

\* ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากข้อมูล ผลสำรวจความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจุรี 9 ในภาพรวม  
จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบประเมิน (ตารางที่ 13) พบว่า บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ใช้บริการที่ตอบ  
แบบประเมินต้องการ มีดังนี้ (ตารางที่ 13.1)

ตารางที่ 13.1 ผลสำรวจอันดับความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจุรี 9 ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบประเมิน

| บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก            | อันดับความต้องการของกลุ่มผู้ตอบแบบประเมิน (3 อันดับแรก) |                        |                     |             |                              |               |                    | รวมจำนวนกลุ่มผู้ใช้บริการ<br>ที่มีความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตรงกัน |
|--|---|------------------------|---------------------|-------------|------------------------------|---------------|--------------------|--|
|  | นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ                                    | นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ | บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ | บุคคลภายนอก | นักวิจัย/นักวิชาการ<br>จุฬาฯ | อาจารย์ จุฬาฯ | นักเรียนสาธิตจุฬาฯ |  |
| ห้องอบรม                               | -   | -                      | -                   | -           | 1                            | 3             | -                  | 2  |
| ห้องค้นคว้ากลุ่ม                       | -   | -                      | -                   | -           | -                            | -             | -                  | -  |
| ห้องค้นคว้าส่วนบุคคล                   | -   | -                      | -                   | 1           | -                            | -             | -                  | 1  |
| โต๊ะเดี่ยว                             | 1   | 3                      | -                   | 2           | -                            | -             | 1                  | 4  |
| Co-working Space                       | 2   | 3                      | 3                   | 3           | -                            | 2             | -                  | 5  |
| Internet Zone                          | -   | -                      | 2                   | 1           | -                            | -             | 1                  | 3  |
| เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ             | -   | -                      | -                   | -           | 2                            | -             | 1                  | 2  |
| เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ             | -   | -                      | -                   | -           | -                            | -             | -                  | -  |
| เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง | -   | 1                      | 2                   | 1           | 3                            | 3             | 1                  | 6  |
| เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม      | -   | 2                      | -                   | -           | 3                            | 1             | 1                  | 4  |
| ห้องสวดมนต์/ห้องละหมาด                 | -   | -                      | -                   | -           | -                            | -             | -                  | -  |
| มุมสอนพิเศษ                            | -   | -                      | -                   | -           | 3                            | 3             | -                  | 2  |
| Game Zone                              | -   | -                      | -                   | -           | -                            | -             | -                  | -  |
| น้ำดื่ม                                | 3   | -                      | 1                   | -           | -                            | -             | -                  | 2  |

จากข้อมูลตารางที่ 13.1 อาจจัดกลุ่มความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจรี 9 ได้ดังนี้

นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ และ นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ มีความต้องการตรงกัน คือ โต๊ะเดี่ยว และ Co-working Space ส่วนความต้องการที่แตกต่างกันคือ นิสิตปริญญาตรี จุฬาฯ ต้องการน้ำดื่ม ส่วนนิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ ต้องการเครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง และ เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม โดยอาจนับรวมน้ำดื่ม กับ เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม เป็นความต้องการที่คล้ายคลึงกันได้ คือ ต้องการให้มีบริการอาหารและน้ำดื่ม

บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ และ บุคคลภายนอก มีความต้องการตรงกัน คือ Co-working Space Internet Zone และ เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง ส่วนความต้องการที่แตกต่างกันคือ บุคคลภายนอกมีความต้องการห้องค้นคว้าส่วนบุคคล และ โต๊ะเดี่ยวด้วย

นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ และ อาจารย์ จุฬาฯ มีความต้องการตรงกัน คือ ห้องอบรม เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม และ มุมสอนพิเศษ ส่วนความต้องการที่แตกต่างกันคือ นักวิจัย/นักวิชาการ จุฬาฯ มีความต้องการเพิ่มเติม คือ เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ ส่วนอาจารย์จุฬาฯ มีความต้องการเพิ่มเติม คือ Co-working Space

ส่วนนักเรียนสาธิต จุฬาฯ มีผู้ตอบแบบประเมินเพียง 5 คน ซึ่งมีจำนวนน้อย จึงเลือกใช้ข้อมูลเฉพาะความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจรี 9 ที่มีผู้ตอบมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่านั้น ซึ่งได้แก่ โต๊ะเดี่ยว Internet Zone เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง และ เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

อาจสรุปข้อมูลได้อีกลักษณะหนึ่ง คือ บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารจามจรี 9 ที่มีผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินมีความต้องการตรงกันมากที่สุด สามอันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ 1 เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง
- อันดับที่ 2 Co-working Space
- อันดับที่ 3 โต๊ะเดี่ยว และ เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ซึ่งหากพิจารณาแล้ว จะเห็นว่า ลักษณะของความต้องการอยู่ในลักษณะของพื้นที่นั่งอ่านและประชุมหรือพูดคุยเป็นกลุ่ม คือ มี Co-working Space และ โต๊ะเดี่ยว มีเครื่องมือสำหรับใช้ในการสร้างผลงานได้ คือ

เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง และเป็นสถานที่ที่สามารถใช้บริการได้โดยมีอาหารและเครื่องดื่มให้บริการ

เมื่อความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในลักษณะของ Co-working Space ดังนั้น การจัดพื้นที่เป็นห้องอบรม มุมสอนพิเศษ หรือบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากรูปแบบห้องสมุด ซึ่งสำนักวิทยบริการ มีการวางแผนที่จะให้บริการในลักษณะนี้จึงมีความเป็นไปได้

### ข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากกระประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งได้มีคำถามปลายเปิดเรื่องข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ให้ผู้ตอบแบบประเมินได้เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยบริการ ได้แก่

- ด้านทรัพยากรสารสนเทศและเครื่องมือการสืบค้น
- ด้านบริการ
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านการเปิดพื้นที่บริการ อาคารจามจุรี 9

ตารางที่ 14 จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการตอบแบบประเมิน

| กลุ่มผู้ให้บริการที่ตอบแบบประเมิน | จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม<br>(คน) |
|-----------------------------------|--|
| นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาฯ         | 170                                    |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ            | 22                                     |
| นักวิจัย จุฬาฯ                    | 1                                      |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ               | 2                                      |
| อาจารย์ จุฬาฯ                     | 2                                      |
| บุคคลภายนอก                       | 6                                      |
| นักเรียนโรงเรียนสาธิต จุฬาฯ       | 1                                      |

จากข้อมูล จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการตอบแบบประเมิน (ตารางที่ 14) พบว่า

นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาฯ ที่มีการให้ข้อเสนอแนะในแบบประเมินที่ใช้สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีจำนวน 170 คน (ในการสรุปจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ จะใช้คำย่อว่า *ป.ตรี*)

นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ ที่มีการให้ข้อเสนอแนะในแบบประเมินที่ใช้สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีจำนวน 22 คน (ในการสรุปจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ จะใช้คำย่อว่า *บัณฑิตฯ*)

นักวิจัย จุฬาฯ ที่มีการให้ข้อเสนอแนะในแบบประเมินที่ใช้สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีจำนวน 1 คน (ในการสรุปจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ จะใช้คำย่อว่า *วิจัย*)

บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ ที่มีการให้ข้อเสนอแนะในแบบประเมินที่ใช้สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีจำนวน 2 คน (ในการสรุปจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ จะใช้คำย่อว่า *บุคลากรอื่น ๆ*)

อาจารย์ จุฬาฯ ที่มีการให้ข้อเสนอแนะในแบบประเมินที่ใช้สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีจำนวน 2 คน (ในการสรุปจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ จะใช้คำย่อว่า *อาจารย์*)

บุคคลภายนอก ที่มีการให้ข้อเสนอแนะในแบบประเมินที่ใช้สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีจำนวน 6 คน (ในการสรุปจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ จะใช้คำย่อว่า *ภายนอก*)

นักเรียนโรงเรียนสาธิต จุฬาฯ ที่มีการให้ข้อเสนอแนะในแบบประเมินที่ใช้สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีจำนวน 1 คน (ในการสรุปจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ จะใช้คำย่อว่า *สาธิตฯ*)

[ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านทรัพยากรสารสนเทศและเครื่องมือการสืบค้น \(Information Resource & Search Tool\)](#)

ตารางที่ 15 จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านทรัพยากรสารสนเทศและเครื่องมือการสืบค้น

| กลุ่มผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมิน | จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม<br>ด้านทรัพยากรสารสนเทศและเครื่องมือการสืบค้น<br>(คน) |
|-----------------------------------|--|
| นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาฯ         | 46   |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ            | 7  |
| นักวิจัย จุฬาฯ                    | 1  |
| อาจารย์ จุฬาฯ                     | 1  |
| บุคคลภายนอก                       | 1  |

จากข้อมูล จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านทรัพยากรสารสนเทศและเครื่องมือการสืบค้น (ตารางที่ 15) พบว่า มีนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาฯ จำนวน 46 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ จำนวน 7 คน

นักวิจัย จุฬาฯ จำนวน 1 คน อาจารย์ จุฬาฯ จำนวน 1 คน และบุคคลภายนอก จำนวน 1 คน ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านทรัพยากรสารสนเทศและเครื่องมือสืบค้น โดยข้อเสนอแนะ มีดังนี้

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- อยากให้มีหนังสือวิชาการที่ทันสมัยมากขึ้น ทั้งด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (ป.ตรี = 6)
- อยากให้เพิ่มหนังสือประเภทอ่านเล่นให้มากขึ้น (ป.ตรี = 4)
- อยากให้มีสื่อทัศนวัสดุประเภทภาพยนตร์ที่ชั้น 3 เพิ่มขึ้น (ป.ตรี = 3)
- อยากให้มีนิตยสารมากกว่านี้และมีความหลากหลาย (ป.ตรี = 2)
- อยากให้หนังสือใหม่ออกให้บริการเร็วยิ่งขึ้น (ป.ตรี = 2)
- ไม่ค่อยพบหนังสือที่ชั้น แม้ว่าระบบจะแจ้งว่าหนังสืออยู่บนชั้น (ป.ตรี = 1)
- ทรัพยากรสารสนเทศบางอย่างมีการจำกัดการใช้งานเฉพาะกลุ่มบุคคล (ป.ตรี = 1)
- อยากให้มีหนังสือพิมพ์ใหม่ ๆ และทันสมัย (ป.ตรี = 1)
- อยากให้เพิ่มฐานข้อมูลในสาขาวิชาที่มีเนื้อหาน้อย หรือหาเนื้อหาหายาก (ป.ตรี = 1)
- อยากให้วิทยานิพนธ์อยู่ที่เดียวกับหนังสือ (บัณฑิตฯ = 1)

#### ด้านเครื่องมือการสืบค้น

- ส่วนติดต่อผู้ใช้ (Interface) ของหน้าจอสืบค้น เช่น Single search, Worldwide search ควรสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีความรวดเร็ว (ป.ตรี = 8 / บัณฑิตฯ = 1 / วิจัย = 1 / อาจารย์ = 1)
- อยากให้ปรับหน้าจอ CUIR ให้ใช้งานได้ง่ายมากขึ้น (ป.ตรี = 4 / บัณฑิตฯ = 1)
- อยากให้มีคู่มือหรือรายละเอียดการใช้บริการฐานข้อมูลที่อ่านเข้าใจง่าย (ป.ตรี = 3 / บัณฑิตฯ = 1)
- อยากให้การเชื่อมโยงไปยังหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และเอกสารฉบับเต็มทำได้ง่ายกว่าปัจจุบัน (ป.ตรี = 3)
- เอกสารฉบับเต็มของ EBSCO ใช้งานยาก ต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันเพิ่มเติม (ป.ตรี = 3)
- อยากให้มีสื่อการสอนการใช้งานหน้าจอ CUIR (ป.ตรี = 2 / บัณฑิตฯ = 1)
- อยากให้การแสดงผลสืบค้นหนังสือแสดงผลว่าหนังสืออยู่ที่ชั้นใดด้วยหรืออยู่ที่ใดโดยไม่ต้องไปค้นหาความหมายของโค้ด (ป.ตรี = 2 / บัณฑิตฯ = 1)
- การแสดงผลการสืบค้นทำได้ช้า (ป.ตรี = 2)
- อยากให้ระบบค้นหาหนังสือทำงานได้ดีบนแอปพลิเคชัน (ป.ตรี = 1)

- อยากให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเป็นเครื่องที่ทันสมัย (ป.ตรี = 1)
- อยากให้มีเครื่องมือสืบค้นที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น (ป.ตรี = 1)
- อยากให้มีระบบค้นหาภาพยนตร์ที่ค้นหาได้สะดวกมากยิ่งขึ้น (ป.ตรี = 1)
- ควรทำให้โยงกับโปรแกรม Endnote ง่ายขึ้น (บัณฑิตฯ = 1)
- อยากให้ระบบการสืบค้นวิทยานิพนธ์เชื่อมต่อกับของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ (บัณฑิตฯ = 1)
- อยากให้มีแผนที่ห้องสมุดแต่ละแห่งปรากฏในหน้าจอสืบค้นด้วย (ภายนอก = 1)

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านบริการ (Service)

#### ตารางที่ 16 จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านบริการ

| กลุ่มผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมิน | จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม<br>ด้านบริการ<br>(คน) |
|-----------------------------------|--|
| นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาฯ         | 25   |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ            | 3  |
| อาจารย์ จุฬาฯ                     | 1  |
| บุคคลภายนอก                       | 1  |

จากข้อมูล จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านบริการ (ตารางที่ 16) พบว่า มีนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาฯ จำนวน 25 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ จำนวน 3 คน อาจารย์ จุฬาฯ จำนวน 1 คน และ บุคคลภายนอก จำนวน 1 คน ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านบริการ โดยข้อเสนอแนะ มีดังนี้

- อยากให้มีช่องทางการชำระค่าบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น การชำระค่าปรับ การเติมเงิน สำหรับใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารแบบบริการด้วยตนเอง แบบออนไลน์ การโอนเงิน หรือมีตู้ ชำระค่าบริการอัตโนมัติ (ป.ตรี = 7 / บัณฑิตฯ = 1)
- เครื่องถ่ายเอกสาร / พิมพ์ / สแกนเอกสารใช้งานยาก ควรมีคู่มือที่อ่านเข้าใจง่ายติดไว้ที่จุด บริการ (ป.ตรี = 7)
- อยากให้ปรับปรุงเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ เนื่องจากเสียบ่อย (ป.ตรี = 7)
- อยากให้เพิ่มคอมพิวเตอร์ให้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น (ป.ตรี = 7)
- เว็บไซต์ของสำนักงานวิทยทรัพยากรใช้งานยาก มีหลายหัวข้อ (ป.ตรี = 6)



- อยากให้ทุกห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสามารถยืมและคืนหนังสือข้ามกันได้ทุกแห่ง (ป.ตรี = 6)
- อยากให้เพิ่มจุดคืนหนังสืออัตโนมัติให้มากขึ้น ทั้งตามจุดต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยและตามชั้นต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร และสามารถคืนหนังสือจากห้องสมุดทุกแห่งในมหาวิทยาลัยได้ (ป.ตรี = 5)
- อยากให้เพิ่มจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสาร / พิมพ์ / สแกนเอกสาร ด้วยตนเอง (ป.ตรี = 4)
- อยากให้บุคลากรที่ให้บริการยืมยืม ไม่ดุ (ป.ตรี = 3)
- ควรมีช่องทางให้บริการนักวิจัยโดยเฉพาะ ทั้งช่องทางการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน การเข้าถึงข้อมูลสนับสนุนการวิจัยได้รวดเร็ว (ป.ตรี = 3)
- อยากให้ระบบอินเทอร์เน็ตเสถียรมากยิ่งขึ้น (ป.ตรี = 2 / อาจารย์ = 1)
- อยากให้มีแอปพลิเคชัน (ป.ตรี = 2)
- ใช้ Instagram และ Facebook แจ้งข่าวสารมากขึ้น (ป.ตรี = 2)
- อยากให้มีกล่องรับคำเสนอซื้อหนังสือจากนิสิต (ป.ตรี = 1)
- อยากให้เพิ่มจำนวนเล่มและระยะเวลาที่สามารถยืมหนังสือได้ (ป.ตรี = 1)
- อยากให้มีบริการตอบคำถามแบบออนไลน์ (ป.ตรี = 1)
- ปรับปรุงรูปแบบการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น
- อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมงทุกวันและทุกชั้น (ป.ตรี = 1)
- อยากให้เพิ่มบริการห้องสัมมนาให้มากขึ้น (ป.ตรี = 1)
- ห้องสัมมนาหรือห้องค้นคว้ากลุ่มควรมีปากกาเขียนกระดานและแปรงลบกระดานให้บริการ (ป.ตรี = 1)
- อยากให้ลดราคาค่าพิมพ์สีลง (ป.ตรี = 1)
- การยืมระหว่างห้องสมุดควรมีค่าใช้จ่ายไม่สูงมากนัก (บัณฑิตฯ = 1)
- อยากให้จัดอบรมโปรแกรม Endnote บ่อย ๆ และถี่ ๆ เพราะบางช่วงที่จัดไม่สามารถเข้าร่วมได้ (บัณฑิตฯ = 1)
- อยากให้ลดราคาค่าสมาชิกของศิษย์เก่าลง (ภายนอก = 1)

## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities)

### ตารางที่ 17 จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| กลุ่มผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมิน | จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม           |
|-----------------------------------|--|
|                                   | ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก<br>(คน) |
| นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาฯ         | 102                                      |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ            | 16                                       |
| นักวิจัย จุฬาฯ                    | 1  |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ               | 1  |
| บุคคลภายนอก                       | 2  |
| นักเรียนสาธิต จุฬาฯ               | 1  |

จากข้อมูล จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ 17) พบว่า มีนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาฯ จำนวน 102 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ จำนวน 16 คน บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ จำนวน 1 คน บุคคลภายนอก จำนวน 2 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิต จุฬาฯ จำนวน 1 คน ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยข้อเสนอแนะ มีดังนี้

- อากาศเย็น อยากให้ปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมและคงที่ (ป.ตรี = 108 / บัณฑิตฯ = 11 / ภายนอก = 2 / สาธิตฯ = 1)
- อยากให้เพิ่มตู้กดอาหาร หรือจัดให้มีอาหารขายอย่างเพียงพอตลอดช่วงสอบ เช่น การดูแลให้ตู้กดอาหารให้ไม่มีความขัดข้องของระบบ การเติมอาหารอย่างสม่ำเสมอ หรือการให้ร้านสะดวกซื้อหน้าหอสมุดกลางเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ (ป.ตรี = 9 / บัณฑิตฯ = 1 / บุคลากรอื่น ๆ = 1)
- ห้องน้ำมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ (ป.ตรี = 7 / บัณฑิตฯ = 3 / สาธิตฯ = 1)
- ในบางจุดแสงสว่างไม่เพียงพอ หรือในบางจุดสว่างมากไป ทั้งสาขาหลักและสาขาจามจุรี 10 (ป.ตรี = 8 / บัณฑิตฯ = 2)
- อยากให้ห้องน้ำมีความสะอาดมากกว่านี้ (ป.ตรี = 8)
- อยากให้เพิ่มพื้นที่การให้บริการ เช่น การเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ป.ตรี = 4 / สาธิตฯ = 1)
- ห้องน้ำบางห้องชำรุด ควรมีการซ่อมแซมเป็นประจำ (ป.ตรี = 4)

- มีเสียงดังรบกวนมากหากมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก (ป.ตรี = 3)
- ควรมีระบบหรือมาตรการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ เช่น การมีกล้องวงจรปิดอย่างทั่วถึง (ป.ตรี = 2)
- อยากให้มีการจำกัดไม่ให้คนนอกเข้าใช้บริการในช่วงสอบ (ป.ตรี = 2)
- อยากให้รับประทานอาหารเช้าที่ชั้น 2 ได้ (ป.ตรี = 2)
- อยากให้เพิ่มปลั๊กเสียบไฟให้มากขึ้น และซ่อมแซมในจุดที่ใช้งานไม่ได้ (ป.ตรี = 2)
- ห้องสัมมนากลุ่มควรเก็บเสียง เพราะบางครั้งผู้ใช้ห้องส่งเสียงรบกวน (ป.ตรี = 1)
- ราคาอาหารในตู้กดค่อนข้างสูง (ป.ตรี = 1)
- อยากให้มีตู้ถอนเงิน (ATM) ให้บริการ (ป.ตรี = 1 / บัณฑิตฯ = 1)
- อยากให้ห้องน้ำมีสายชำระทุกห้อง (ป.ตรี = 1)
- ควรมีมาตรการควบคุมการสูบบุหรี่ในห้องน้ำ (ป.ตรี = 1)
- อยากให้ในห้องน้ำมีกระดาษสำหรับเช็ดมือโดยเฉพาะให้บริการ (ป.ตรี = 1)
- อยากให้เพิ่มที่นั่งชมภาพยนตร์ ชั้น 3 ให้มากขึ้น (ป.ตรี = 1)
- อยากให้ปรับบรรยากาศห้องอ่านชั้นอื่น ๆ ให้เหมือนชั้น 1 และ ชั้น 2 (ป.ตรี = 1)
- ช่วงสอบควรมีบริการรถรับส่งนิสิตไปยังป้ายรถเมล์หรือรถไฟฟ้า เพื่อความปลอดภัย (บัณฑิตฯ = 1)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการเปิดพื้นที่บริการ อาคารจามจรี 9

ตารางที่ 18 จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการเปิดพื้นที่บริการ อาคารจามจรี 9

| กลุ่มผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมิน | จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม<br>ด้านการเปิดพื้นที่บริการ อาคารจามจรี 9<br>(คน) |
|-----------------------------------|--|
| นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาฯ         | 104  |
| นิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ            | 10   |
| บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ               | 1  |
| บุคคลภายนอก                       | 2  |

จากข้อมูล จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการเปิดพื้นที่บริการ อาคารจามจรี 9 (ตารางที่ 18) พบว่า มีนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาฯ จำนวน 104 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาฯ จำนวน 10 คน

บุคลากรอื่น ๆ จุฬาฯ จำนวน 1 คน บุคคลภายนอก จำนวน 2 คน ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการเปิดพื้นที่บริการ อาคารจามจุรี 9 โดยข้อเสนอแนะ มีดังนี้

- ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง (ป.ตรี = 14 / บัณฑิตฯ = 1 / ภายนอก = 2)
- ควรปรับปรุงห้องน้ำทุกชั้นและทุกจุด ทั้งด้านความสะอาด การมีกระดาษชำระให้บริการ แสงสว่าง กลิ่น ความปลอดภัย อุปกรณ์ที่ชำรุด และควบคุมการสูบบุหรี่ (ป.ตรี = 14)
- สนับสนุนให้ขยายพื้นที่บริการไปที่อาคารจามจุรี 9 และให้สำนักงานวิทยทรัพยากรเป็นผู้ดูแลอาคารจามจุรี 9 โดยสร้างบรรยากาศให้เหมือนกับสำนักงานวิทยทรัพยากร (ป.ตรี = 11 / บุคลากรอื่น ๆ = 1)
- ควรจัดการกับเสียงรบกวนของผู้ใช้บริการให้ดีขึ้น (ป.ตรี = 6 / บัณฑิตฯ = 3)
- ปรับอุณหภูมิไม่ให้เย็นจนเกินไป (ป.ตรี = 8)
- ควรเพิ่มโต๊ะและเก้าอี้มากขึ้น (ป.ตรี = 6)
- ควรมีห้องอ่านเดี่ยว หรือ โซนเงียบ โดยเฉพาะ (ป.ตรี = 5 / บัณฑิตฯ = 1)
- ควรเพิ่มห้องสัมมนากลุ่มให้มากขึ้น หรือมี Co-working space ให้บริการ โดยต้องมีอุปกรณ์ครบถ้วน เช่น คอมพิวเตอร์ จอหรือเครื่องฉายภาพ มีจำนวนเพียงพอ และสามารถเก็บเสียงได้ (ป.ตรี = 5)
- ควรจัดการแสงสว่างให้เหมาะสม เพราะมีบางพื้นที่มืดหรือสว่างมากเกินไป (ป.ตรี = 5)
- ควรจัดการให้อินเทอร์เน็ตมีความเสถียรและครอบคลุมทุกพื้นที่ในอาคาร (ป.ตรี = 4)
- ควรมีห้องสำหรับนอนพักในช่วงสอบ (ป.ตรี = 2 / ภายนอก = 2)
- ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการและมีพื้นที่ให้บริการคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น (ป.ตรี = 3 / บัณฑิตฯ = 1)
- ควรมีร้านขายอาหารเพิ่มเติม (ป.ตรี = 4)
- ควรมีมาตรการเรื่องการจองโต๊ะของผู้ใช้บริการ (ป.ตรี = 3 / บัณฑิตฯ = 1)
- ควรปรับปรุงและดูแลเรื่องความสะอาด (ป.ตรี = 2 / บัณฑิตฯ = 1)
- ควรซ่อมแซมและปรับปรุงปลั๊กไฟที่ชั้น 1 (ป.ตรี = 2)
- ควรจัดให้มีรถบริการภายในมหาวิทยาลัยแล่นผ่านอาคารจามจุรี 9 ถี่ขึ้น (ป.ตรี = 2)
- ควรมีตู้กดน้ำ (ป.ตรี = 2)
- ควรจัดบริการแบบร้าน Too Fast Too Sleep มีกาแฟและอาหารให้บริการ (ภายนอก = 2)
- ควรให้รับประทานอาหารภายในพื้นที่ได้ (ป.ตรี = 1)
- ควรมีมุมสอนพิเศษโดยเฉพาะ (ป.ตรี = 1)

- ควรมีบริการล็อกเกอร์ฝากของ (บัณฑิตฯ = 1)

## การประเมินผลการดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยคณะทำงาน

หลังจากการดำเนินงาน ได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนพูดคุยกันระหว่างคณะทำงานถึงการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการในครั้งนี้ มีสิ่งใดที่ดีและประสบความสำเร็จ หรือมีสิ่งใดที่ควรปรับปรุง เพื่อใช้ในการออกแบบและพัฒนาแบบสำรวจความคิดเห็น รวมถึงการดำเนินงานการสำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการในปีงบประมาณถัดไป

### สิ่งที่ดีและประสบผลสำเร็จ

- การร่วมแรงร่วมใจของคณะทำงาน ช่วยกันระดมสมอง ระดมความสามารถ และหาช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรม ทำให้ได้ข้อคำถามที่หลากหลายและครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องการสำรวจ และมีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ตรงใจผู้รับบริการ ซึ่งส่งผลให้ได้รับการตอบรับที่รวดเร็วและมีจำนวนมากกว่าทุกครั้งที่ผ่านมา
- การใช้ QR Code ในการเข้าถึงแบบสำรวจออนไลน์ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับพฤติกรรมและความนิยมของผู้รับบริการในยุคปัจจุบัน
- การใช้ระบบการสุ่มจับรางวัลในทันทีที่ผู้ตอบแบบสำรวจตอบเสร็จ สามารถกระตุ้นให้มีผู้ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนมาก จากเดิมที่เคยใช้แบบสำรวจออนไลน์แต่ไม่มีการสุ่มจับรางวัลทันที จะมีผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 500-600 คนเท่านั้น
- การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ โดยได้พัฒนาแบบสำรวจออนไลน์ ช่วยให้ได้รับความสะดวก มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ในการประมวลผลข้อมูล อีกทั้งช่วยลดเวลาและแรงงานในการรวบรวมข้อมูลและจัดพิมพ์รายงานได้มาก

### สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ควรมีการตรวจสอบ/ยืนยันอีเมลที่ใช้ในการลงทะเบียนร่วมลุ้นรางวัล เพื่อป้องกันการทำแบบประเมินซ้ำซ้อนหลายครั้งเพื่อเพิ่มโอกาสในการลุ้นรับรางวัล
- ระยะเวลาในการรับรางวัลที่แคบเตอร์ ควรกำหนดให้อยู่ในช่วงที่มีกิจกรรมและหมดเขตการรับรางวัล 1 สัปดาห์หลังปิดรับแบบสำรวจ เพื่อความสะดวกและคล่องตัวในการดำเนินงาน

## ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจ

### สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ สำนักงานวิทย ทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอความร่วมมือผู้รับบริการทุกท่านในการตอบแบบสำรวจ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และโปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา  
และสร้างสรรค์ สำนักงานวิทยทรัพยากรจะนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงในโอกาสต่อไป

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : คำถามมี 6 ประเด็นหลักดังนี้

1. ภาพรวม (Overall)
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและเครื่องมือการสืบค้น (Information Resource & Search Tool)
3. ด้านการบริการ (Services)
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities)
5. การปรับปรุงพื้นที่เพื่อการให้บริการ @จามจรี 9
6. ข้อเสนอแนะ (Suggestions)

#### กรุณาให้คะแนนสำหรับ ภาพรวม (Overall) ของสำนักงานวิทยทรัพยากร

##### ภาพรวมของบริการ (Overall Service)

- ดีมาก/ Very Good
- ดี/Good
- ปานกลาง/ Average
- พอใช้/Fair
- ควรปรับปรุง/Poor

**CU Single Search**

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

**World Wide Search**

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

**ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog/OPAC)**

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

**ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU-Reference Database)**

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

**คลังปัญญาจุฬาฯ - ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ งานวิจัย ฯลฯ (CUIR)**

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

**เว็บไซต์สำนักงานฯ (Office of Academic Resources Website)**

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

**หนังสือสิ่งพิมพ์ (Printed Material)**

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

**สื่อโสตทัศนวัสดุ (Audio-Visual Material)**

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านทรัพยากรสารสนเทศและเครื่องมือการสืบค้น (Information Resource & Search Tool)



## ด้านการบริการ (Service)

### บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Information & Reference Service)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### บริการนำชมและปฐมนิเทศ (Library Orientation)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### บริการสนับสนุนวิจัย (Research Support Service)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านบริการ (Service)

## ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities)

### เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน (Circulation Counter)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ (Self Check-out)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ (Book Drop)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง (Printer/Photocopier/Scanner)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Drink Vending Machine)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### ห้องน้ำ (Toilet)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### ระบบแสงสว่าง (Lighting)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### ระดับอุณหภูมิ (Temperature)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

### ความปลอดภัย (Security)

- ดีแล้ว/Good
- ควรปรับปรุง/Poor
- ไม่เคยใช้/Never

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Library and Facilities)

### หากจะปรับปรุงพื้นที่เพื่อการให้บริการ @จามจรี 9 :

ท่านอยากให้มีอะไรในพื้นที่บริการใหม่

- ห้องอบรม (Training Room)
- ห้องค้นคว้ากลุ่ม (Group Study Room)
- ห้องค้นคว้าส่วนบุคคล (Individual Study Room)
- โต๊ะเดี่ยว (Carrel Desk)
- Co-working Space
- Internet Zone
- เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ (Self Check-out)
- เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ (Book Drop)
- เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน ด้วยตนเอง (Printer/Photocopier/Scanner)
- เครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Drink Vending Machine)
- ห้องสวดมนต์/ห้องละหมาด (Prayer Room)
- มุมสอนพิเศษ (Tutoring Zone)
- Game Zone
- น้ำดื่ม (Drinking Water)

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เปิดพื้นที่บริการ @จามจรี 9

### ประเภทผู้รับบริการ (Type of User)

### กรุณาใส่ Email เพื่อส่งรับของรางวัล

Submit

## ภาคผนวก ข

ตัวอย่างโปสเตอร์หรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ใช้ในการเชิญชวนผู้ใช้บริการในการตอบแบบประเมิน

สแกนปุ่ม  
ตอบปุ่ม  
ลุ้นรับรางวัล  
ไปเลย!!!  
20 - 26 พฤศจิกายน 2560

ของรางวัล

-  บัตรเติมเงินเครื่องพิมพ์ Ricoh  
มูลค่า 100 บาท จำนวน 10 รางวัล
-  คุปองเครื่องดื่มร้าน Intanin  
มูลค่า 50 บาท จำนวน 20 รางวัล
-  คุปอง Ice cream  
มูลค่า 30 บาท จำนวน 30 รางวัล
-  Power Bank จำนวน 10 รางวัล

และอื่นๆ อีกมากมาย

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สแกนปุ่ม

ตอบปุ่ม

ขยายเวลาจำ

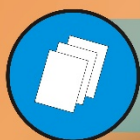


ลุ้นรับรางวัล

ไปเลย!!!

20 - 30 พฤศจิกายน 2560

ของรางวัล



บัตรเติมเงินเครื่องพิมพ์ Ricoh  
มูลค่า 100 บาท จำนวน 10 รางวัล



คูปองเครื่องดื่มร้าน Intanin  
มูลค่า 50 บาท จำนวน 20 รางวัล



คูปอง Ice cream  
มูลค่า 30 บาท จำนวน 30 รางวัล



Power Bank จำนวน 10 รางวัล

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

และอื่นๆ อีกมากมาย

สแกนปุ่ม

ตอบแบบ

ลุ้นรับรางวัล

ไปแล้ว!!!

รวมตอบแบบสำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการ

20 - 26 พฤศจิกายน 2560

