

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียต่อบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ 2562

คณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการรับรองมาตรฐานระบบ
บริหารงานคุณภาพ (ISO 9001)
ตุลาคม 2562

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวิธีการที่ช่วยให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรเพียงไร อีกทั้งยังสามารถนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์กรได้อีกด้วย

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ อีกหลากหลายเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยให้สำนักงานฯ สามารถจัดเตรียมบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการของสำนักงานฯ ด้วย

ดังนั้น สำนักงานวิทยทรัพยากรจึงจัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักงานฯ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น สำหรับในปีงบประมาณ 2561 สำนักงานวิทยทรัพยากรได้มีการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล (ISO 9001) มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ “สร้างความเข้มแข็งภายใน” ด้านการพัฒนาศักยภาพเชิงกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ ดังนั้นการศึกษาผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นี้ สำนักงานวิทยทรัพยากร จึงได้มีการปรับรูปแบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มเติมมากขึ้น โดยดำเนินการศึกษาครอบคลุมถึงเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร” เพื่อรองรับการขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) และเพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสนับสนุนการเรียนรู้อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รายงานผลการสำรวจเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ฉบับนี้ คณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร สามารถสนองตอบความต้องการและความคาดหวังกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรทุกกลุ่มและเป็นข้อมูลสำหรับการอ้างอิงในเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไป

คณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001)

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตุลาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	4
หลักการและเหตุผล	4
ระยะเวลาในการดำเนินการ	5
คณะทำงานสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5
วิธีการดำเนินการ	7
ผลการประเมิน	10
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็น	18
สรุปผลความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	24
ภาคผนวก : แบบสอบถามออนไลน์	31

บทนำ

หลักการและเหตุผล

สำนักงานวิทยทรัพยากร เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ บริการพื้นที่นั่งอ่าน และ บริการอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการรู้สารสนเทศของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยนอกจากให้บริการแก่ ประชาคมของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อันประกอบไปด้วย อาจารย์ นักวิจัย นิสิต บุคลากร ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแล้ว ยังให้บริการแก่บุคคลภายนอกอีกด้วย

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สำนักงานวิทยทรัพยากรจัดกระทำ ขึ้นเป็นประจำเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานฯ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้มีความแตกต่างจากการประเมินความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการในปีที่ผ่านมา เนื่องจากในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นี้ สำนักงานวิทยทรัพยากร ได้มี การนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล (ISO 9001) มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อ รองรับยุทธศาสตร์ “สร้างความเข้มแข็งภายใน” ด้านการพัฒนาศักยภาพเชิงกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อให้ บรรลุตามเป้าประสงค์ ดังนั้นการศึกษาผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นี้ สำนักงานวิทย ทรัพยากร จึงได้มีการปรับรูปแบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มเติมมากขึ้น โดย ดำเนินการศึกษารอบคลุมถึงเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร” เพื่อรองรับการขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) และเพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมี ประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดบริการ ของ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการ ให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพต่อไป

ระยะเวลาในการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้ทั้งแบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่างวันที่ 8 สิงหาคม – 20 กันยายน 2562

คณะทำงานสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีดังนี้

- คณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) ได้แก่
 1. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร ประธานกรรมการ
 2. รองผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิษฐา พุดหอม)
 3. รองผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ เหมเมืองสิน)
 4. รองผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนบพร แสงวณิช)
 5. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร กรรมการ
(นางอังคณา บุญเลิศ)
 6. ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด กรรมการ
(นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์)
 7. รักษาการแทนผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ กรรมการ
(ดร.บรรพต สร้อยศรี)
 8. ผู้อำนวยการฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ กรรมการ
(นางสาวสายฝน เต่าแก้ว)
 9. ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน กรรมการ
(นางสาวฐิตียารัตน์ อินทวงศ์)
 10. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป กรรมการ
(นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์)
 11. หัวหน้ากลุ่มภารกิจระบบโครงสร้างพื้นฐานและฮาร์ดแวร์ กรรมการ
(ดร.เชิดวงศ์ หงษ์ศรีจินดา)
 12. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริหารจัดการสื่อมัลติมีเดีย กรรมการ
(นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์)
 13. หัวหน้ากลุ่มภารกิจงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ กรรมการ
(นายธนัช บุญจันทร์)
 14. หัวหน้ากลุ่มภารกิจส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ กรรมการ
(นางระเบียบ แสงจันทร์)

- | | |
|---|---------------------|
| 15. หัวหน้ากลุ่มภารกิจสารสนเทศประเทศไทย
(นางวราวรรณ วีร์วรงค์) | กรรมการ |
| 16. นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง | กรรมการ |
| 17. นางสาวพิมพ์นภา อมฤตวรชัย | กรรมการ |
| 18. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริหารแผนและการคลัง
(นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า) | กรรมการ |
| 19. นางฉัตรารุณ สุตใจประภารัตน์ | กรรมการและเลขานุการ |

- คณะทำงานผู้รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมตามระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) สำนักงานวิทยทรัพยากร ได้แก่

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| 1. นางระเบียบ แสงจันทร์ | ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพองค์กร |
| 2. นางฉัตรารุณ สุตใจประภารัตน์ | ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพองค์กร |
| 3. นางสาวชนาธิป หลาบมาลา | ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพองค์กร |
| 4. นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า | ผู้ควบคุมเอกสาร |
| 5. นางสาวชญาพัฒน์ เอกวัฒน์ | ผู้ช่วยผู้ควบคุมเอกสาร |

- คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ สำนักงานวิทยทรัพยากร ได้แก่

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวสมร ไพรศรี | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. นาง ปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์ | กรรมการ |
| 3. นางสาวนันทชาพัฒน์ ฐาศิริทรัพย์ | กรรมการ |
| 4. นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์ | กรรมการ |
| 5. นางสาวไข่มุกข์ พบถาวร | กรรมการ |
| 6. นางสาวศิริพร คำยาต | กรรมการ |
| 7. นางสาวชญาพัฒน์ เอกวัฒน์ | กรรมการและเลขานุการ |

- บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร ที่มีจิตอาสาสามารถเป็นส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ รณรงค์ การทำกิจกรรมเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้แก่ นางสาวชาดา วิจิตรโสภาคีพานิช นางสาวนริญา จันท์กลับ นางสาวยุภาวดี ดีกลาง และนายคมม์ปภัส จิรพูนทิพย์ นอกจากนี้ยังมีนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่มาฝึกงาน ณ สำนักงานวิทยทรัพยากร ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม – 31 ตุลาคม 2562 ได้มาร่วมเป็นจิตอาสาและมีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ด้วย โดยนักศึกษาช่วยงานจำนวน 2 คน ดังกล่าว ได้แก่ นางสาวศศิวิมล สุวัฒนกุล และนางสาววาริน ดิษฐี

วิธีการดำเนินการ

การวางแผน

การศึกษาผู้รับบริการเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดำเนินการโดย “คณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) สำนักงานวิทยทรัพยากร” และคณะทำงาน “ผู้รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมตามระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) สำนักงานวิทยทรัพยากร” คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร ที่มีจิตอาสาเป็นส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ รณรงค์การทำกิจกรรมเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

การวางแผนงานและการจัดทำแบบสำรวจ มีรายละเอียดดังนี้

1. การวางแผนงาน : ดำเนินงานโดยผู้บริหารสำนักงานวิทยทรัพยากร ร่วมกันดำเนินการออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบบสำรวจจะต้องมีคำถามครอบคลุมการให้บริการของทุกฝ่าย/ศูนย์ภายในสำนักงานวิทยทรัพยากร ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (FM-CPS-02) ดังที่ระบุไว้ใน คู่มือปฏิบัติงานเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน และความพึงพอใจ (PM-CPS-01) สำหรับเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ทั้งแบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่างวันที่ 8 สิงหาคม – 20 กันยายน 2562

2. การประชาสัมพันธ์กิจกรรม คณะทำงานสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินการจัดทำโปสเตอร์ และประสานงานกับคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ สำนักงานวิทยทรัพยากร เพื่อเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์สู่กลุ่มเป้าหมาย ผ่านเว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook และ Line) และ Digital signage ที่มี QR Code ดำเนินการติดป้ายและประชาสัมพันธ์การประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การติดโปสเตอร์ตามจุดต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร เพื่อให้ผู้ตอบแบบประเมินสามารถสแกนเพื่อทำแบบประเมินได้

3. ดำเนินการจัดเตรียมรางวัลสำหรับมอบให้แก่ผู้ที่ได้รับรางวัล ทดสอบระบบ การตอบแบบประเมินความพึงพอใจ สำหรับการจูงใจให้ผู้ให้บริการตอบแบบประเมิน ในครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับสิทธิ์ลุ้นรางวัลจากการร่วมกิจกรรม ซึ่งการใช้วิธีการดังกล่าวเป็นการจูงใจให้เกิดการตอบแบบประเมิน และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกสนุกกับการมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมนี้

การจัดดำเนินการ

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา“ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้ทั้งแบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของห้องสมุด ระหว่างวันที่ 8 สิงหาคม – 20 กันยายน 2562 โดย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 582 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 513 ชุด (ร้อยละ 87.97) และ 2) กลุ่มบุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 85 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 55 ชุด (ร้อยละ 46.75)

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ทดสอบและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของสำนักงานวิทยทรัพยากร และแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ วารสาร บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแนวคิดและรูปแบบมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบและสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้บริหารและผู้รับบริการ รายละเอียดของแบบสอบถามมีดังนี้

▪ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยข้อมูลคำถามที่เกี่ยวกับ ประเภทของการเข้ามาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบการหาค่าร้อยละ และแจกแจงความถี่

▪ ส่วนที่ 2-3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการศึกษาความคาดหวังต่อการจัดบริการ ครอบคลุมด้านวิทยทรัพยากรสารสนเทศและบริการนวัตกรรม การกำกับดูแล และความเป็นผู้นำ สำหรับการศึกษาด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการ ครอบคลุมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามทั้งสองส่วนนี้เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ความคาดหวัง/ต้องการมากที่สุด ความคาดหวัง/ต้องการมาก ความคาดหวัง/ต้องการปานกลาง ความคาดหวัง/ต้องการน้อย และความคาดหวัง/ต้องการน้อยที่สุด เพื่อนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ทดสอบแบบสอบถามและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามกับ ผู้รับบริการ ห้องสมุด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างประชากร จากนั้นจึงนำผลการทดสอบมาปรับปรุงแก้ไข แบบสอบถามก่อนแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างประชากรต่อไป

2.2 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร รายละเอียดของแบบสอบถามมี ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับอายุงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบการหาค่าร้อยละ และแจกแจงความถี่
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านบรรยากาศในการทำงาน
- ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจด้านสวัสดิการ

ลักษณะของแบบสอบถาม ส่วนที่ 4-5 เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือระดับความพอใจ มากที่สุด ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เพื่อนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้ในแต่ละส่วนของท้ายข้อมูลจะมีคำถามเป็น ลักษณะปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ

3. เก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้ทั้งแบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของห้องสมุด ระหว่างวันที่ 8 สิงหาคม – 20 กันยายน 2562 จำนวน 582 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 513 ชุด (ร้อยละ 87.97) โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มบุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (SPSS for Windows)

5. สรุปผลการวิจัย รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

6. จัดทำรายงานเพื่อเสนอผลและข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานวิทยทรัพยากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้ทั้งแบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่างวันที่ 8 สิงหาคม – 20 กันยายน 2562 สำหรับผลการศึกษาผู้รับบริการเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ประจำปี 2562 มีดังนี้

ก. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน

จำนวนแบบสอบถาม ที่ส่งและได้รับคืน	จำนวนที่ส่ง	จำนวน ที่ได้รับคืน	ร้อยละของ
			แบบสอบถามที่ได้รับ คืน
ผู้รับบริการ	528	489	92.61
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	54	24	44.44
รวม	582	513	88.14

จากข้อมูลแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน (ตารางที่ 1.1) พบว่า จำนวนแบบสอบถาม ที่ส่งจำนวนทั้งสิ้น 582 ชุด และได้รับคืนจำนวนทั้งสิ้น 513 ชุด คิดเป็นจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนร้อยละ 88.14

ตารางที่ 1.2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	24	4.68
อาจารย์/นักวิจัย	13	2.53
นิสิตระดับปริญญาตรี	347	67.64
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	77	15.01
บุคลากรจุฬาฯ	10	1.95
บุคคลภายนอก	42	8.19
รวม	513	100.00

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1.2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี จำนวน 347 คน (ร้อยละ 67.64) รองลงมาคือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 77 คน (ร้อยละ 11.01) และบุคคลภายนอก 42 คน (ร้อยละ 8.19) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่น้อยที่สุดคือ บุคลากรสุขภาพ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 1.95)

ตารางที่ 1.3 3 ประเภทของการเข้ามาใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร

ประเภทของการเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาใช้ด้วยตนเอง (Walk-in)	423	82.46
ใช้บริการผ่านออนไลน์	4	0.78
ใช้บริการทั้งสองรูปแบบ	86	16.76
รวม	513	100.00

ประเภทของการเข้ามาใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร (ตารางที่ 1.3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก มาใช้ด้วยตนเอง (Walk-in) จำนวน 423 คน (ร้อยละ 82.46) รองลงมาคือใช้บริการทั้งสองรูปแบบ จำนวน 86 คน (ร้อยละ 16.76) และน้อยที่สุดใช้บริการผ่านออนไลน์ 4 คน (ร้อยละ 0.78)

ตารางที่ 1.4 ความถี่ในการมาใช้บริการด้วยตนเอง

ความถี่ในการมาใช้บริการด้วยตนเอง	จำนวน	ร้อยละ
มาประจำเกือบทุกวัน	131	25.54
มาประจำเกือบทุกสัปดาห์	189	36.84
มาประจำเกือบทุกเดือน	74	14.42
นาน ๆ ครั้ง	119	23.20
รวม	513	100.00

ความถี่ในการมาใช้บริการด้วยตนเอง (ตารางที่ 1.4) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มาใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำเกือบทุกสัปดาห์ จำนวน 189 คน (ร้อยละ 36.84) รองลงมาคือมาใช้บริการเกือบทุกวัน จำนวน 131 คน (ร้อยละ 25.54) และมาใช้นาน ๆ ครั้ง จำนวน 119 คน (ร้อยละ 23.20) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ มาใช้ประจำเกือบทุกเดือน จำนวน 74 คน (ร้อยละ 14.42)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การประเมินผลด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนน	แปลผล	
4.60 – 5.00	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
3.60 – 4.59	ระดับความพึงพอใจ	มาก
2.60 – 3.59	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
1.60 – 2.59	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
0.00 – 1.59	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ	S.D	แปลผล
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	513	4.12	82.40	0.81	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	513	4.25	85.00	0.75	มาก
มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	513	4.29	85.80	0.72	มาก
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	513	4.36	87.20	0.77	มาก
รวม	513	4.26	85.10	0.76	

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ตารางที่ 2.1) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับดังนี้ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{x} = 4.36$, ร้อยละ 87.20) มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{x} = 4.29$, ร้อยละ 85.80) และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก ($\bar{x} = 4.25$, ร้อยละ 85.00)

ตารางที่ 2.2 ด้านผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	S.D	แปลผล
มีบุคลิกภาพและให้บริการด้วยความสุภาพ	513	4.28	85.60	0.82	มาก
มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	513	4.21	84.20	0.80	มาก
มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม	513	4.30	86.00	0.80	มาก
มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	512	4.43	88.60	0.79	มาก
รวม	512.75	4.31	86.10	0.80	

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านผู้ให้บริการ (ตารางที่ 2.2) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจผู้ให้บริการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.43$, ร้อยละ 88.60) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ($\bar{X} = 4.30$, ร้อยละ 86.00) และมีบุคลิกภาพและให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 4.28$, ร้อยละ 85.60)

ตารางที่ 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ				
	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	S.D	แปลผล
ห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study Room) และอุปกรณ์ต่อ พวง	513	3.96	97.20	1.13	มาก
Edutainment Zone (ชั้น 3)	513	3.98	79.60	1.17	มาก
ห้องประชุม	513	4.03	80.60	1.12	มาก
ที่นั่งอ่าน (โต๊ะ เก้าอี้)	513	4.08	81.60	0.97	มาก
ตู้จำหน่ายบริการอาหาร เครื่องดื่ม	512	3.98	79.60	1.64	มาก
ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายข้อความบอกจุดบริการ	513	4.09	81.80	0.84	มาก
คอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ	513	4.05	81.00	0.94	มาก
บริการถ่ายเอกสาร/พิมพ์/สแกน ด้วยตนเอง	513	3.96	79.20	1.07	มาก
ร้านบริการถ่ายเอกสาร	513	3.89	77.80	1.12	มาก

ห้องน้ำ	513	4.27	85.40	0.92	มาก
ร้านกาแฟ	513	4.19	83.80	0.93	มาก
รวม	513	4.04	74.33	1.08	มาก

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ 2.3) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับดังนี้ ห้องน้ำ ($\bar{x} = 4.28$, ร้อยละ 85.40) ร้านกาแฟ ($\bar{x} = 4.19$, ร้อยละ 83.80) ร้านกาแฟ และป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายข้อความบอกจุดบริการ ($\bar{x} = 4.09$, ร้อยละ 81.80)

ตารางที่ 2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ	S.D	แปลผล
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	512	4.36	87.20	0.72	มาก
ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	513	4.34	86.80	0.74	มาก
รวม	512.50	4.35	87.00	0.73	มาก

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการ (ตารางที่ 2.4) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.36$, ร้อยละ 87.20) และมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ($\bar{x} = 4.34$, ร้อยละ 86.80)

ตอนที่ 3 ความคาดหวังต่อการจัดบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3.1 ความคาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ

ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ	ความพึงพอใจ				
	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	S.D	แปลผล
มีหนังสือ วารสาร ฐานข้อมูล สื่อโสตทัศนที่ทันสมัย และหลากหลาย	513	4.20	84.00	0.80	มาก
มีทรัพยากรสารสนเทศที่โดดเด่นเฉพาะทาง เช่น เป็นแหล่งหนังสือหายาก เป็นแหล่งรวมคลังปัญญาจุฬาฯ และข้อมูลประเทศไทยอาเซียน	513	4.23	84.60	0.85	มาก
มีบริการที่ดี มีความเป็นมืออาชีพ	513	4.34	86.80	0.76	มาก
มีการสร้างบรรยากาศให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต	513	4.23	84.60	0.87	มาก
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อสนองความต้องการในการจัดกิจกรรมทางวิชาการของหน่วยงาน ภายในและภายนอกจุฬาฯ	513	4.28	85.60	0.79	มาก
มีการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการประชาสัมพันธ์ ในบริการและทรัพยากรห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง ทั้งถึง	513	4.22	84.40	0.92	มาก
รวม	513	4.25	85.00	0.83	มาก

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ (ตารางที่ 3.1) พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศและบริการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ ต้องการมีทรัพยากรสารสนเทศที่โดดเด่นเฉพาะทาง เช่น เป็นแหล่งหนังสือหายาก เป็นแหล่งรวมคลังปัญญาจุฬาฯ และข้อมูลประเทศไทยอาเซียน ($\bar{X} = 4.34$, ร้อยละ 85.60) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อสนองความต้องการในการจัดกิจกรรมทางวิชาการของหน่วยงานภายในและภายนอกจุฬาฯ ($\bar{X} = 4.28$, ร้อยละ 85.60) และจำนวนเท่ากันคือ ต้องการให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่โดดเด่นเฉพาะทาง เช่น เป็นแหล่งหนังสือหายาก เป็นแหล่งรวมคลังปัญญาจุฬาฯ และข้อมูลประเทศไทยอาเซียน รวมทั้งต้องการมีการสร้างบรรยากาศให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ($\bar{X} = 4.34$, ร้อยละ 84.60)

ตารางที่ 3.2 ด้านนวัตกรรม (Innovation)

นวัตกรรม	ความพึงพอใจ				
	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	S.D	แปลผล
นำเสนอรูปแบบการบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ	513	4.06	81.20	0.90	มาก
มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดบริการหรือส่งมอบบริการที่ทันสมัย	513	4.18	83.60	0.86	มาก
รวม	513	8.24	82.40	0.88	มาก

ผลการศึกษาคาดหวังของผู้รับบริการด้านนวัตกรรม (ตารางที่ 3.2) พบว่าผู้รับบริการมีคาดหวังด้านนวัตกรรมในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดบริการหรือส่งมอบบริการที่ทันสมัย (\bar{X} = 4.18, ร้อยละ 83.60) และมีนำเสนอรูปแบบการบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ (\bar{X} = 4.06, ร้อยละ 81.20)

ตารางที่ 3.3 ด้านการกำกับดูแล (Good Governance)

การกำกับดูแล	ความพึงพอใจ				
	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	S.D	แปลผล
การดำเนินงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	513	4.19	83.80	0.93	
มีจริยธรรม ความซื่อสัตย์ และยุติธรรมในการให้บริการ	513	4.34	86.80	0.85	
มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และสังคม	513	4.34	86.80	0.83	
รวม	513	4.29	85.80	0.87	

ผลการศึกษาคาดหวังของผู้รับบริการด้านการกำกับดูแล (ตารางที่ 3.3) พบว่าผู้รับบริการมีคาดหวังด้านการกำกับดูแลในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เท่ากันดังนี้ มีจริยธรรม ความซื่อสัตย์ และยุติธรรมในการให้บริการ และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และสังคม (\bar{X} = 4.34, ร้อยละ 86.80) นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังให้การดำเนินงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ (\bar{X} = 4.19, ร้อยละ 83.80)

ตารางที่ 3.4 ด้านความเป็นผู้นำ (Leadership)

ความเป็นผู้นำ	ความพึงพอใจ				
	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	S.D	แปลผล
มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจในการพัฒนาองค์กร	513	4.22	84.40	0.87	มาก
มีการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นระบบ	513	4.29	85.80	0.83	มาก
มีการทำงานแบบมีอาชีพ	513	4.29	85.80	0.90	มาก
รวม	513	4.27	85.33	0.87	มาก

ผลการศึกษาคาดหวังของผู้รับบริการด้านความเป็นผู้นำ (ตารางที่ 3.4) พบว่าผู้รับบริการมีคาดหวังด้านความเป็นผู้นำในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เท่ากันดังนี้ มีการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นระบบ และมีการทำงานแบบมีอาชีพ ($\bar{X} = 4.29$, ร้อยละ 85.33) นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังให้องค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจในการพัฒนาองค์กร ($\bar{X} = 4.22$, ร้อยละ 84.40)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้รับจากการเก็บข้อมูลผู้รับบริการ ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกข้อมูลได้ 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการบริการห้องสมุด

- บริการด้านการพิมพ์งานถ่ายเอกสาร มีคู่มือที่เขียนเข้าใจง่ายและชัดเจน (1 คน)
ทำให้อำนวยความสะดวกได้มาก (1 คน)
- อยากให้มีผ้าห่มให้ยืม (1 คน)
- อยากให้เปิดบริการ 24 ชม. ตลอดหรือเป็นช่วง อย่างน้อย 1 เดือนก่อนสอบ (4 คน)
และเพิ่มช่วงเวลาเปิดบริการ เสาร์ – อาทิตย์ ให้นานขึ้น
- ควรขยายเวลาบริการทุกช่วงเวลา (1 คน)
- ควรเปิดบริการนานกว่านี้ ปิดเร็วไปหน่อย อยากให้เพิ่มโซนสนทนาการ เพื่อผ่อนคลาย เช่น Board game Karaoke (1 คน)
- อยากให้เปิดชั้น 1 และ 2 แบบ 24 ชม. ก่อนสอบเร็วขึ้น 2 (1 คน)
- อยากให้ช่วงสอบเปิด 24 ชม. ชั้น 4 และ ชั้น 5 ด้วย (1 คน)
- วันที่ไม่ใช่ช่วงสอบอยากให้เปิดถึงดึกกว่านี้ (1 คน)
- นโยบาย 24 ชม. คือดีมาก ถ้าชั้น 1 เปิด 24 ชม. (1 คน)
ตลอดจะดีมากสำหรับนิสิตบัณฑิต คือดีมากเลย
- เปิดบริการ 24 ชม. ก่อนสอบมากกว่า 1 เดือน (1 คน)
- ขอเพิ่มหมอนตอนที่เปิด 24 ชม. และขยายเวลาเปิด 24 ชม. (1 คน)
เป็น 3 อาทิตย์ก่อนสอบได้จะดีมากครับ
- ช่วงที่เปิด 24 ชั่วโมง อยากให้มีรถรับ-ส่งจากหอกกลาง-สยาม (1 คน)
เพราะการเดินทางค่อนข้างอันตราย

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ เพิ่มเติม ปรับปรุงข้อมูลหนังสือให้เข้าตามยุคสมัยเสมอ (1 คน)
- ควรเพิ่มหนังสือที่มีความหลากหลาย ทั้งเรื่อง การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (1 คน)
- บุคลากรบางคนเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ ควรปรับปรุง (1 คน)

- อยากได้หนังสืออ่านเล่น ฝึกภาษาอังกฤษ มากกว่านี้ (1 คน)
- หนังสือไม่ครอบคลุม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี ประวัติศาสตร์ศิลป์ ยังมีจำนวนน้อย ไม่ทันสมัย (1 คน)
- หนังสือบางเล่มควรมี Online เพราะหนักมาก (1 คน)
- ควรมีออฟเซตหนังสือ เพราะหนังสือส่วนใหญ่ยังเป็นเวอร์ชันเก่าอยู่ (1 คน)
- นำเสนอหน้าหนังสือใหม่ในระบบแล้วไม่มีการตอบสนอง (1 คน)
- และติดตามได้ภายใน Web Site (1 คน)
- หนังสือบางชนิดน้อยต่อความต้องการ (1 คน)
- หนังสือตำราควรมีความจำเพราะในแต่ละสาขา (1 คน)
(ให้คล้ายกับห้องสมุดคณะสาขานั้น ๆ) เพราะจะได้มาที่เดียวจบ (1 คน)
- อยากให้มีหนังสือด้านดนตรีเยอะมากขึ้น (1 คน)
- การจัดซื้อหนังสือและกระบวนการต่าง ๆ ล่าช้ามาก (1 คน)
- มีการจัดหมวดประเภทหนังสือที่หายาก เช่น โหมตหนังสือพัฒนาตนเอง (1 คน)
บางทีก็อยู่ชั้น 4 ชั้น 5 ถึงแม้จะมีให้คนที่จัดเก็บในเว็บก็ตาม
แต่ในบางที่เราก็อยากจะทำหนังสือประเภทนั้น ๆ ด้วยตนเอง
- อยากให้มีหนังสือประเภทจิตวิทยาและการพัฒนาตนเองเยอะ ๆ (1 คน)
- อยากให้มีการจัดประเภทหนังสือแสดงบนเว็บหากลางต่อไป (1 คน)
เช่น หมวดจิตวิทยา มีรูปปกหนังสือและชื่อและคำเปรยเล็ก ๆ คล้าย ๆ ในซีเอ็ด
- อยากให้มีการจัดอันดับหนังสือที่มีคนยืมเยอะที่สุดในแต่ละสัปดาห์, เดือน, ปี (1 คน)
ในแต่ละหมวดบนเว็บ คล้าย ๆ ตามเว็บ SE-ED

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- โปรแกรมในคอมพิวเตอร์ชั้น 1 ค่อนข้างเก่า ไม่สนับสนุนบางไฟล์ จึงทำงานไม่ได้ (2 คน)
- เครื่อง print ถ่ายเอกสารยากไป ควรมีคนให้แนะนำ (2 คน)
- อยากได้ Wifi แรง ๆ กว่านี้ เนื่องจากมีผู้มาใช้งานจำนวนมากเลยซ้ำ (2 คน)
- หาที่ชาร์จแบตเตอรี่ลำบากและยากต่อการชาร์จ (2 คน)
- คาดหวังให้เป็นสถานที่หาความรู้ มีบริการยืมแล็บที่อป ไอแพด (2 คน)
หรือแท็บเล็ต ที่ไม่มีข้อจำกัดการใช้งาน
- รู้สึกรำคาญเด็กสาธิต ที่มาใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่มาเล่นเกมส์ และเด็กรู้วิธีการ (2 คน)
ทำให้คอมพิวเตอร์ไม่ตัดเวลา เป็นไปได้ไหมที่จะมีวิธีการดูแล กำกับ
เด็กเดือนมารยาทการใช้ห้องสมุดให้ เด็กสาธิต ปฏิบัติตามไม่วิ่งเล่น พูดจาเสียงดัง

- เพิ่มเวลาการใช้ Computer ให้มากกว่า 2 ชม. (1 คน)

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ บริการดีมาก แต่จะมี บางท่านที่ไม่ค่อยมี Service Mild ซึ่งเป็นเด็ก ๆ อยากรู้คุณพี่ที่บริการ
- เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบางท่าน Service mind ดีสุด ๆ คนผอม ๆ ผู้หญิงผมยาวผูกรวบ ขาว ๆ มีอายุชนิดหนึ่ง คนอื่น ๆ ธรรมดา ช่วงที่ผ่านมามีการรื้อซ่อมหรือเคลื่อนย้ายในชั้น 5 เสียงดัง น่าจะมีป้ายติดบอกไว้หน้าห้องว่า ชั้น 5 จะมีการทำงานใช้เสียง แอร์เสียเกือบ Week น่าจะลดระยะเวลาในการซ่อมลงหากเป็นไปได้
- เจ้าหน้าที่แต่ละท่านเป็นมิตรดี อยากรู้ให้มีตู้ยืม – คืน หนังสืออัตโนมัติทุก ๆ ชั้น จะได้ยืม – คืน หนังสือได้สะดวกขึ้น และอยากรู้ให้มีคำแนะนำ วิธีการให้บริการแสดงให้คนนอกเห็น ชัดเจน (ไม่ใช่แสดงแค่ใน car chula เพราะคนนอกหลายคนก็ไม่รู้จัก car chula) อาจเป็นป้าย QR Code ให้ Scan ตั้งอยู่ในที่ที่เห็นเด่นชัด
- พี่ ๆ ใจดีมาก และฝ่ายประชาสัมพันธ์ เคยเปิดเพลง (บรรเลง) ในห้องน้ำ ชั้น 1 เพราะมาก แต่ที่หนึ่งยังปวดหลัง ชั้นอื่นไม่มีปลั๊กต่อคอม ไม่รู้ว่ามีห้องดูหนัง อยากรู้ให้มีเบาะมากกว่านี้
- ชั้นชอบการดูแลของเจ้าหน้าที่
- วิทยากรพูดจาเข้าใจง่าย
- การจัดการอบรมในหลักสูตรดี ๆ เหมาะกับพนักงานให้มากขึ้น
- ดืออยู่แล้วค่ะ พนักงานน่ารักมาก ๆ
- ควรมีการแนะนำผู้เข้าใช้บริการ ชั้น 1-2 พูดคุยไม่ส่งเสียงดังเกินไป
- คำแนะนำการยืมหนังสือ / การถ่ายเอกสารที่ชัดเจนยิ่งขึ้น
- การบริการบางคนเพิ่งเคยยืมหนังสือครั้งแรก เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้บริการ
- เจ้าหน้าที่ / แม่บ้านคุยเสียงดังเวลาเดินมาทำกิจกรรมบางอย่าง เช่นจัดเก้าอี้ก็คุยไร้สาระไม่เกรงใจ + ห้องน้ำชั้นบน 4-5 ไม่มีที่แขวนของและแคบมาก ๆ + อยากรู้ให้เจ้าหน้าที่เข้มงวดเรื่องเสียงอย่างมืออาชีพหน่อย ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการหรือเจ้าหน้าที่เองก็ตาม ให้ตักเตือนอย่างเคร่งครัด / การใช้โทรศัพท์ + พูดคุยรบกวน
- เจ้าหน้าที่บางท่านพูดจาไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส เช่น เจ้าหน้าที่ยืม-คืน (ชั้น1) เจ้าหน้าที่ประจำห้องชั้น 2

5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก / ความพร้อมของอุปกรณ์

- ขอปลั๊กเสียบคอมเพิ่ม

- อยากให้ Renovate ห้องสมุด ชั้น 4 และ ชั้น 5 ให้มีบรรยากาศที่น่าอยู่ขึ้นกว่านี้
- สถานที่ ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับนั่งอ่านหนังสือช่วงที่เปิด 24 ชม.
- อุปกรณ์ ควรจัดหาเก้าอี้ที่นั่งสบาย
- อุณหภูมิห้อง ชั้น 1 ค่อนข้างร้อน โดยเฉพาะบริเวณใกล้กระจก
- ควรเพิ่มพื้นที่ ที่สามารถนั่งนอนพักผ่อนชั่วคราวได้
- ช่วงสอบที่นั่งไม่ค่อยเพียงพอ
- อยากให้มีมาตรการจัดการกับปัญหาของโต๊ะอย่างจริงจัง
- เครื่องเติมน้ำ ในบางชั้นไม่ค่อยสะอาด
- อยากให้ทำชั้น 4 เป็นโซนที่ใช้ Laptop ได้ และเปิดนานขึ้น
- อยากให้เปิดทั้งตึก เพราะบางที่ ที่นั่งไม่พอ
- บางที่แอร์หนาวเกินไป ช่วงสอบอยากให้มีโต๊ะเยอะ ๆ ถ้าเป็นไปได้อยากให้มีการ Renovate ตู้หนังสือ มีการจัดวางที่ทันสมัย มีที่นั่งนุ่ม ๆ มุมอ่านหนังสือสบาย
- อยากให้เปิดนานกว่านี้ เช่น ปิดเที่ยงคืน ร้านกาแฟควรเพิ่ม เพื่อความหลากหลาย เก้าอี้คอมพิวเตอร์ควรเปลี่ยน
- จุดบริการถ่ายเอกสารด้วยตนเองยังใช้งานยาก
- อย่าปิดแอร์ช่วงเปิด 24 ชม. เพราะวาร์อนมาก จากอำนวยความสะดวกให้เห็นสิต จะเป็นการสร้างความลำบากเพิ่ม
- อยากให้โต๊ะที่นั่งทุกโต๊ะมีปลั๊ก
- พื้นที่น้อยลงไปเรื่อย ๆ ควรสร้างอาคารใหม่ไปเลย ที่นั่งไม่เพียงพอในช่วงสอบ
- ขยายช่วงเวลาเปิดทำการของชั้น 1 ช่วงใกล้สอบกลางภาคและปลายภาค
- I luv CL
- เพิ่มเก้าอี้แบบนิ่ม แอร์ตรงชั้น 1 ผังอินทนิลไม่ค่อยเย็น
- หอกลางเป็นสถานที่ยอดเยี่ยม พัฒนาต่อไปนะครับ ลู๊ ๆ
- จัดการกับคนที่จองโต๊ะนาน ใช้ข้ามวัน
- หลายโต๊ะยังขาดปลั๊กพ่วง และเครื่องปรับอากาศไม่สม่ำเสมอ
บางครั้งหนาวไป บางครั้งร้อนไป
- ขอบคุณนะคะที่พยายามปรับให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ หนูเรียนมาจนปีสุดท้าย เห็นความเปลี่ยนแปลงเยอะมาก อยากให้เพิ่มจุดที่สามารถรับประทานอาหารได้ อ่านหนังสือมันหัว
- ห้อง Study Room ควรเก็บเสียง
- ที่นั่งไม่พอ ปิดให้บริการเร็ว เซเว่นอยู่ใกล้ การบริการช้า อุปกรณ์ไม่ทันสมัย คอมพิวเตอร์ช้ามาก เครื่องพิมพ์ก็ช้า คอมพิวเตอร์เก่า ตอนสอนง้อ โปรแกรมนวน

- อย่าให้มีการจองเก้าอี้
- เพิ่มจำนวนโต๊ะเก้าอี้ รวมถึงเข้มงวดเรื่องการจองที่มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้อื่น ๆ สามารถใช้บริการได้เต็มที่
- อยากให้มีห้องอาบน้ำต่อนเปิด 24 ชม.
- อยากให้มีบริการเบาะรองนั่ง เพราะนั่งยาวแล้วไม่ถูกสุขลักษณะ ดังที่ติดไว้ในลิฟต์ ยังไม่ค่อยรู้จัก Facilitate ชั้นอื่น ๆ อยากให้มีโซฟาเบาะมากกว่านี้ แต่โดยรวมประทับใจ ๆ พนง. มากทุกคน
- อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำชั้น 4 , 5 ให้เหมือนชั้น 1, 2, 3
- อยากให้มีอาหารจำหน่ายที่ชั้น 1 ตลอดเหมือนช่วงสอบ
- Study Room แอร์ร้อน ควรมืคู่มือในการเชื่อมต่ออุปกรณ์ภายในห้อง
- ห้องน้ำดีมาก ชอบบรรยายกาศในห้องสมุดดีมาก
- ห้องน้ำชั้น 1 ไม่ค่อยสะอาด บางครั้งมีกลิ่นเหม็น / อับ
- ควรจะเปิดไฟให้สว่างกว่านี้
- ไม่อยากให้มีการจองที่
- อยากให้ไล่ที่คนที่มาจองแบบเห็นได้ชัด
- อยากให้ปรับเก้าอี้และที่นั่งของชั้นบนขึ้นไปให้มีความทันสมัยและมีสภาพแวดล้อมเหมาะกับการอ่านหนังสือ (โต๊ะเก้าอี้ชั้น 3 ขึ้นไปมีความเก่า ควรปรับให้เหมือนของชั้น 1-2)
- เพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือให้มากกว่านี้
- อยากให้ชั้นล่างที่เป็นที่อ่านหนังสือมีโต๊ะเก้าอี้มากกว่านี้
- ที่นั่งและโต๊ะทำงานยังไม่เพียงพอหรือเหมาะกับคนที่มาเพียง 1-2 คน ส่วนมาก 1-2 คน ก็จะมีโต๊ะใหญ่ทำให้มีพื้นที่โต๊ะรองรับได้น้อยลง ลองปรับขนาดโต๊ะอาจรองรับได้ปริมาณเพิ่มมากขึ้น
- อยากเข้าใช้บริการอัดเสียง / ทำคลิปต้องทำไงคะ sumrubdee.i@chula.ac.th
- มีความประสงค์อยากให้มีโซนสำหรับอ่านโดยออกเสียงเฉพาะบุคคล ซึ่งอาจทำในห้องเก็บเสียงก็ได้ เนื่องจากการอ่านออกเสียงทำให้ผู้อ่านสามารถรับรู้ข้อความที่อ่านได้ ทั้ง 3 ทาง คือ ทางหู ด้านการได้ยิน, ทางตา ด้านการมองเห็น, ทางปาก ด้านการออกเสียง ซึ่งทำให้เพิ่มความสามารถในการรับรู้ได้ดียิ่งขึ้น หากทางสำนักวิทยทรัพยากรเห็นสมควร สามารถสนับสนุนให้มีการจัดการเกิดขึ้น
- อยากให้จัดไฟให้เพียงพอมากยิ่งขึ้น
- เพิ่มร้านอาหารให้เพียงพอ
- เพิ่มจุดต่อปลั๊กไฟให้มากขึ้น

- อยากให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยขึ้นเนื่องจากกระดาษชำระมักล้นถังก่อให้เกิดกลิ่นที่ไม่พึงปรารถนา
- มีจุดบริการยืมปลั๊ก 3 ตา
- อยากให้มีบุคลากรเดินดูการใช้บริการชั้น 1-2 บางครั้งพบว่ามีการนำอาหาร (ข้าว) มารับประทาน รบกวนผู้อื่นควรแนะนำให้รับประทานเพียงน้ำและอาหารว่างที่ไม่มีกลิ่น
- โชนโต๊ะ Computer ใช้งานไม่ค่อยสะดวก ปลั๊กกับโต๊ะเสียบยาก (ชั้น 4-5) เก้าอี้ยังไม่สบาย อยากให้ไปสำรวจ โชน Computer
- อยากให้มีโซนอ่านหนังสือที่มีหมอน ผ้าห่ม เตียง ไว้ให้นิสิต
- มีโต๊ะหลายรูปแบบให้เลือกนั่ง มีมุมอ่านหนังสือที่สงบ สบายตา แต่อยากให้มีเวลาการให้บริการ
- เก้าอี้คอมพิวเตอร์นั่งแล้วปวดหลังมาก ๆ
- ขอเสนอให้เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน ที่สามารถรับประทานอาหารได้ โดยเฉพาะในช่วงใกล้สอบ ซึ่งมีผู้มาใช้บริการของห้องสมุดจำนวนมาก

6. ด้านเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

- คำถามถูกผิด (ระดับ1-5) ดูไร้ประสิทธิภาพในการสำรวจ ควรเปลี่ยนเป็นสัมภาษณ์ หรือเก็บ Feedback ตามคำถาม เช่น ประสบปัญหา การหาข้อมูลของ Study Room หอกลางมัธยม ขยายความปัญหาหน่อย
- บางข้อคำถามไม่เคยมีประสบการณ์การใช้งานห้องประชุม ทำให้ไม่อาจจะระบุระดับความพึงพอใจที่แน่ชัดได้ อยากให้เพิ่มเติมช่องไม่ทราบ

สรุปผลความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ประเภทผู้รับบริการ

ลำดับ	รายละเอียดความต้องการและความคาดหวัง	ปฏิบัติตามองค์กร	ปฏิบัติตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบเอกสารที่ใช้ในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตามผล
1	อยากให้เปิดบริการ 24 ชม. ตลอดเวลา หรือเป็นช่วง อย่างน้อย 1 เดือนก่อนสอบ เพิ่มช่วงเวลาเปิดบริการ เสาร์ – อาทิตย์ ให้นานขึ้น	x		ดำเนินการตามนโยบายเปิด 24 ชั่วโมงช่วงก่อนสอบกลางภาค และปลายภาคอยู่แล้ว รอเลขที่บันทึก	ฝ่ายบริหาร	6 เดือน
2	ช่วงที่เปิด 24 ชั่วโมง อยากให้มีรถรับ-ส่งจากหอกลาง-สยามเพราะการเดินทางค่อนข้างอันตราย	x		ขอรายละเอียดใส่ใจใกล้สอบ อบจ.	ฝ่ายบริหาร	6 เดือน
3	ควรเพิ่มพื้นที่ ที่สามารถนั่งนอนพักผ่อนชั่วคราวได้ อยากให้เพิ่มโซนสนทนาการเพื่อผ่อนคลาย เช่น Board game Karaoke ว่าเป็นไปได้ อยากให้มีการ Renovate ตู้หนังสือ มีการจัดวางที่นั่งสมัย มีที่นั่งนุ่ม ๆ มุมอ่านหนังสือ สบาย มีที่นั่งดูหนัง อยากให้มีผ้าม่านให้ยืม อยากให้มีโซนอ่านหนังสือที่มีหมอนผ้าไหม เตี้ยง ไว้ให้นิสิต	x		มีบริการ Board Game อยู่แล้ว	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	6 เดือน
4	ร้านกาแฟควรเพิ่ม เพื่อความหลากหลาย เช่นอยู่ในโถง อยากให้มีอาหารจำหน่ายที่ชั้น 1 ตลอดเหมือนในช่วงสอบ เพิ่มร้านอาหารให้เพียงพอ อยากให้เพิ่มจุดที่สามารถรับประทานอาหารได้ อ่านหนังสือมันหิว ขอเสนอให้เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน ที่สามารถรับประทานอาหารได้ โดยเฉพาะในช่วงใกล้สอบ ซึ่งมีผู้มาใช้บริการของห้องสมุดจำนวนมาก	x		มีการจัดตู้กดกาแฟเพิ่ม	ฝ่ายบริหาร	6 เดือน
5	อยากให้หนังสือใหม่ ๆ เพิ่มเติม ปรับปรุงข้อมูลหนังสือให้เข้าตามยุคสมัยเสมอ ควรเพิ่มหนังสือที่มีความหลากหลาย ทั้งเรื่อง การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม อยากได้หนังสืออ่านเล่น ฝึกภาษาอังกฤษ มากกว่าเดิม 'หนังสือไมโครคอมพิวเตอร์ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี ประวัติศาสตร์ศิลป์' ยังมีจำนวนน้อย ไม่ทันสมัย ควรมีออฟเทคหนังสือ เพราะหนังสือส่วนใหญ่ยังเป็นเวอร์ชันเก่าอยู่ 'อยากให้หนังสือด้านดนตรี เยอะมากขึ้น อยากให้มีหนังสือประเภทจิตวิทยาและการพัฒนาตนเองเยอะๆ หนังสือตำราควรมีความจำเป็นในแต่ละสาขา (ให้คล้ายกับห้องสมุดคณะสาขานั้น ๆ) เพราะจะได้อ่านทีเดียวจบ	x		มีนโยบายจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	6 เดือน

ลำดับ	รายละเอียดความต้องการและความคาดหวัง	ปฏิบัติ ตาม องค์กร	ปฏิบัติตาม ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ระบบเอกสารที่ใช้ในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตาม ผล
14	อยากให้มียูเอม – คีน หนังสืออัตโนมัติทุก ๆ ชั้น จะได้อีเอ็ม – คีน หนังสือไอเอสเดวกัน	x	x	มีเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ ตาม ข้อเสนอแนะให้บริการตามความ เหมาะสมของพื้นที่	ฝ่ายจัดการข้อมูล สารสนเทศ /ฝ่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ ของสมุด	6 เดือน
15	เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ บริการดีมาก แต่จะมี บางงานที่ไม่ค่อยมี Service Mild ซึ่งเป็นเด็ก ๆ อยากให้ดู รูปที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ของสมุดบางงาน Service mind ดีสุด ๆ คนพอม ๆ ผู้หญิงผมยาวผูกรวบ ชาว ๆ มีอายุนิด หนึ่ง คนอื่น ๆ ธรรมดา ช่วงที่ผ่านมามีการซ่อมหรือเคลื่อนย้ายในชั้น 5 เสียงดัง ปร่าจะมีป้ายติดบอกไว้ หน้าห้องว่า ชั้น 5 จะมีการทำงานใช้เสียง แอร์เสียเกือบ Week ปร่าจะลดระยะเวลาในการซ่อมลงหาก เป็นไปได้ เจ้าหน้าที่ / แม่บ้านคอยเสียงดังเวลาเดินมาทำกิจกรรมบางอย่าง เช่นจัดเก้าอี้ก็คุยไปสาระไม่เกรงใจ อยาก ให้เจ้าหน้าที่เข้มงวดเรื่องเสียงอย่างมีอาชีพน้อย ปร่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่เองก็ตาม ให้ ตักเตือนอย่างเคร่งครัด / การใช้โทรศัพท์ พูดคุยรบกวน เจ้าหน้าที่บางงานพูดจาไม่ดี ไม่นิยมยิ้มแฉ่งใส เช่น เจ้าหน้าที่ยืม-คืน (ชั้น1) เจ้าหน้าที่ประจำห้องชั้น 2 -บุคลากรบางคนเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ ควรปรับปรุง	x	x	มีข้อกำหนดของการให้บริการ	ฝ่ายจัดการข้อมูล สารสนเทศ	6 เดือน
16	อยากให้ Renovateห้องสมุด ชั้น 4 และ ชั้น 5 ให้มีบรรยากาศที่น่าอยู่ขึ้นถ้านี้ อยากให้ทำชั้น 4 เป็น โซนที่ใช้ Laptop ได้ และเปิดนานขึ้น	x			ฝ่ายบริหาร	6 เดือน
17	บริการด้านการพิมพ์งานฝ่ายเอกสาร มีคู่มือที่เขียนเข้าใจง่ายและชัดเจน ทำให้อำนวยความสะดวกได้มาก เครื่อง printฝ่ายเอกสารอยากไป ควรมีคนเฝ้าแนะนำ จุดบริการฝ่ายเอกสารด้วยตนเองยังใช้งานยาก	x		มีคู่มือแนะนำการให้บริการด้วย ตนเอง	ฝ่ายจัดการข้อมูล สารสนเทศ	6 เดือน
18	อุณหภูมิห้อง ชั้น 1ค่อนข้างร้อน โดยเฉพาะบริเวณใกล้กระจก อยู่ปิดแต่มีช่วงเปิด 24 ชม. เพราะมีร้อน มาก จากอำนวยความสะดวกให้हित จะเป็นการสร้างความลำบากเพิ่ม แอร์ตรงชั้น 1องอินทนิลไม่ค่อย เย็น บางที่แอร์หนาวเกินไป เครื่องปรับอากาศไม่สม่ำเสมอ บางครั้งหนาวไป บางครั้งร้อนไป		x	มีการจัดหาพัดลมไอเย็นมาเพิ่ม	ฝ่ายบริหาร	6 เดือน

ลำดับ	รายละเอียดความต้องการและความคาดหวัง	ปฏิบัติตามองค์กร	ปฏิบัติตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบเอกสารที่ใช้ในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตามผล
19	เครื่องเติมน้ำ ในบางชั้นไม่ค่อยสะอาด		x	PM-BUI-01 การบริหารอาคารสถานที่และกายภาพ	ฝ่ายบริหาร	6 เดือน
20	อยากให้มีบุคลากรเดินดูการให้บริการชั้น 1-2 บางครั้งพบว่ามีการนำอาหาร (ข้าว) มารับประทาน รบกวนผู้อื่นควรแนะนำให้รับประทานเพียงน้ำและอาหารว่างที่ไม่มีกลิ่น ควรมีการแนะนำผู้เข้าใช้บริการ ชั้น 1-2 พุดคุยไม่เสียงดังเกินไป	x		ระเบียบการใช้ห้องสมุด	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	6 เดือน
21	พื้นที่บิโอบลงไปเรื่อย ๆ ควรสร้างอาคารใหม่ไปเลย ที่นั่งไม่เพียงพอในช่วงสอบ ที่นั่งไม่พอ เพิ่มจำนวนโต๊ะเก้าอี้ เพิ่มพื้นที่อ่านหนังสืออีกกว่านี้ อยากให้ชั้นล่างที่เป็นที่อ่านหนังสือมีโต๊ะเก้าอี้มากกว่านี้ในช่วงสอบ อยากให้มีโต๊ะเยอะ ๆ ที่นั่งและโต๊ะทำงานยังไม่เพียงพอหรือเหมาะกับที่มาเพียง 1-2 คน ส่วนมาก 1-2 คน ก็จะนั่งโต๊ะใหญ่ทำให้มีพื้นที่โต๊ะรองรับได้บิโอบลง ลองปรับขนาดโต๊ะอาจรองรับได้ปริมาณเพิ่มมากขึ้น		x	มีการปรับพื้นที่โดยการนำหนังสือเก็บในพื้นที่ชั้นเก็บ	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	6 เดือน
22	จัดการกับคนที่จองโต๊ะนาน เข้ามาวัน อยากให้มีการจองโต๊ะ รวมถึงขมวดเรื่องการจองที่มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้คนอื่น ๆ สามารถใช้บริการได้เต็มที่ ไม่อยากให้มีการจองที่ อยากให้คนที่มาจองแบบเห็นโต๊ะ อยากให้มีมาตรการจัดการกับปัญหาจองโต๊ะอย่างจริงจัง		x	มีโครงการ Start up ไม่จอง	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	6 เดือน
23	อยากให้มีปรับโต๊ะและที่นั่งของชั้นบนขึ้นไปใหม่มีความทันสมัยและมีสภาพแวดล้อมเหมาะกับการอ่านหนังสือ (โต๊ะเก้าอี้ชั้น 3 ขึ้นไปมีความเก่า ควรปรับใหม่เหมือนของชั้น 1-2) อยากให้มีบริการเบาะรองนั่ง เพราะนั่งยาวแล้วไม่ถูกสุขลักษณะ ดังที่ติดไว้ในลิฟต์ ยังไม่ค่อยรู้จัก Facilitate ชั้นอื่น ๆ อยากให้มีไฟฟ้าเบาะมากกว่านี้ แต่โดยรวมประทับใจที่ ๆ พวงมากทุกคน โชนโต๊ะ Computer ใช้งานไม่ค่อยสะดวก ปลั๊กกับโต๊ะเสียบยาก (ชั้น 4-5) เก้าอี้ยังไม่สบาย อยากให้ไปสำรวจ โชน Computer เก้าอี้คอมพิวเตอร์นั่งแล้วปวดหลังมาก ๆ เพิ่มเก้าอี้แบบนิ่ม อุปกรณ์ ควรจัดหาเก้าอี้ที่นั่งสบาย เก้าอี้คอมพิวเตอร์ควรเปลี่ยน ที่นั่งยังปวดหลัง อยากให้มีเบาะมากกว่านี้		x	มีแผนการเปลี่ยนเก้าอี้บริการ	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	6 เดือน
24	อยากให้มีปรับปรุงห้องน้ำชั้น 4 , 5 ให้เหมือนชั้น 1, 2, 3 ห้องน้ำชั้นบน 4-5 ไม่มีที่แขวนของและแคบมาก ๆ ห้องน้ำชั้น 1 ไม่ค่อยสะอาด บางครั้งมีกลิ่นเหม็น / อับ อยากให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยขึ้น เนื่องจากกระดาษชำระมีกลิ่นฉุนก่อให้เกิดกลิ่นไม่พึงปรารถนา เคยเปิดเพลง (บรรเลง) ในห้องน้ำ ชั้น 1 เพราะมาก		x	PM-BUI-01 การบริหารอาคารสถานที่และกายภาพ	ฝ่ายบริหาร	6 เดือน

ลำดับ	รายละเอียดความต้องการและความคาดหวัง	ปฏิบัติตามองค์กร	ปฏิบัติตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบเอกสารที่ใช้ในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตามผล
25	ควรจะมีไฟเปิดไฟสว่างกลางวัน อยากรู้ว่าไฟเปิดไฟเพียงพอมากยิ่งขึ้น		x	จะเปลี่ยนหลอดไฟเป็น LED	ฝ่ายบริหาร	6 เดือน
26	ห้อง Study Room ควรเก็บเสียง Study Room แอพรอน ควรจะมีคู่มือในการเชื่อมต่ออุปกรณ์ภายในห้อง	x	x	จัดที่คู่มือ	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ / ฝ่ายบริหาร / ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ	6 เดือน
27	อยากรู้ว่าห้องอาบน้ำตอนเปิด 24 ชม.	x		ไม่มีพื้นที่สำหรับบริการห้องอาบน้ำ		6 เดือน
28	มีความประสงค์อยากรู้ว่ามีโซนสำหรับอ่านโดยออกเสียงเฉพาะบุคคล ซึ่งอาจทำให้ห้องเก็บเสียงก็ได้ เนื่องจากกาอ่านออกเสียงทำให้ผู้อ่านสามารถรับรู้ข้อความที่อ่านได้ ทั้ง 3 ทาง คือ ทางหูด้านการได้ยิน, ทางตาด้านการมองเห็น, ทางปากด้านการออกเสียง ซึ่งทำให้เพิ่มความสามารถในการรับรู้ได้ดียิ่งขึ้น หากทางสำนักวิทยทรัพยากรเห็นสมควร สามารถสนับสนุนให้มีการจัดการเกิดขึ้น อยากรู้ว่าใช้บริการอัดเสียง / ทำคลิปต้องทำไงคะ sumrubdee.i@chula.ac.th	x		มีบริการห้องอัดเสียง / เก็บเสียง	ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ	6 เดือน
29	และอยากรู้ว่ามีคำแนะนำ วิธีการให้บริการแสดงให้คนนอกเห็นชัดเจน (ไม่ใช่แสดงแค่ใน car chula เพราะคนนอกหลายคนก็ไม่รู้จัก car chula) อาจเป็นป้าย QR Code ให้ Scan ตั้งอยู่ในที่ที่เห็นเด่นชัด		x		ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ / ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ / ห้องสมุด	

สรุปผลความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร

ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียดความต้องการและความคาดหวัง	ปฏิบัติตามองค์กร	ปฏิบัติตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบเอกสารที่ใช้ในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตามผล
1	บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ	ห้องพยาบาล ควรปรับปรุงให้บรรยากาศภายในห้อง โปร่ง อากาศดี	x		มีโครงการปรับปรุงใหม่	ฝ่ายบริหาร	6 เดือน
2	บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ	ห้องออกกำลังกาย อุปกรณ์ 4 ชุด ก็แออัดจนเกินไป และร้อนเกินไป ควรติดพัดลม กันความร้อนเพิ่มเติม --	x		มีโครงการปรับปรุงใหม่	ฝ่ายบริหาร	6 เดือน
3	บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ	ห้องพักสำหรับปฏิบัติงานนอกเวลานั้นถือว่าเป็นสิ่งที่ดี แต่ควรมีโต๊ะ บุคลากรเปิดเข้าในราคาถูกลงสำหรับพนม. ที่เงินเดือนไม่สูง เดินทางไกล	x		มีตามสวัสดิการของมหาวิทยาลัยจัดให้	ฝ่ายบริหาร	6 เดือน
4	บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ	ด้านกายภาพในด้านสุขภาพ ของห้องน้ำ อุปกรณ์เก่าแล้วควรจะเปลี่ยนได้แล้ว	x		มีโครงการปรับปรุงใหม่	ฝ่ายบริหาร	6 เดือน
5	บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ	ควรมีการควบคุมอากาศภายในอาคารให้ดีกว่านี้ เพราะเนื่องจากบางจุดร้อน บางจุดเย็นมากเกินไป	x		มีระบบควบคุมอุณหภูมิ	ฝ่ายบริหาร	6 เดือน

สรุปผลความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ผู้บริหารฯ

ลำดับ		รายละเอียดความต้องการและความคาดหวัง	ปฏิบัติตาม องค์กร	ปฏิบัติตามผู้ มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ระบบเอกสารที่ใช้ในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการ ติดตามผล
1	ผู้บริหารฯ	ชื่นชมบริการที่เป็นเลิศ และมีบริการใหม่ๆ ออกมาเสมอ ขอบคุนทีมงาน และทีมบริหารทุกบ้าน ขอให้มีการรักษาและพัฒนาคุณภาพของการบริการที่ดีเช่นนี้ต่อไป	×		-	ทุกศูนย์ / ฝ่าย	6 เดือน
2	ผู้บริหารฯ	ปัจจุบันได้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ จึงไม่มีประสบการณ์ในการใช้ บริการโดยตรงกับบุคคลและสถานที่ส่วนระบบออนไลน์นั้นมีความ ทันสมัยและมีระบบค้นหาได้ง่ายและเป็นประโยชน์มาก	×		-	ทุกศูนย์ / ฝ่าย	6 เดือน
3	ผู้บริหารฯ	การค้นหาสื่อ/ หนังสือออนไลน์ ควรดูเรียงไปยังไม่สับสน จะเห็นได้ว่าใน ช่อง Library search มี option อยู่ 4 option คือ Library Catalog (OPAC) Specific Search Worldwide Search (OCLC) ทำให้ผู้ใช้ไม่แน่ใจว่าตนเองกำลัง Search ในฐานข้อมูลไหนอยู่ แล้วจะ ได้ผลเหมือนกับการเลือกแต่ละ option ดังกล่าวหรือไม่ แล้ว จำเป็นต้องเลือก ที่ไหนหรือไม่		×	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนา เว็บไซต์	คณะกรรมการพัฒนา เว็บไซต์	6 เดือน
4	ผู้บริหารฯ	ถ้า หนังสือที่ต้องการอยู่ที่ห้องสมุดอื่น ไม่แน่ใจว่าข้อมูลที่เกี่ยวกับ แผนที่ของห้องสมุดที่นั่นหรือไม่ ควรมีการจัดทำทั้งภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ เพราะเวลามีชาวต่างประเทศมาค้นหาหนังสือ user จะ ได้ทราบ		×	เพิ่ม Google map	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	6 เดือน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ และโปสเตอร์หรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ใช้ในการ
เชิญชวนผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการตอบแบบประเมิน

คณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) ขอเชิญ
ท่านร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพบริการสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ด้วยการตอบแบบสอบถามเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดบริการ
สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปี 2562” เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนา
และปรับปรุงคุณภาพในการดำเนินงานของสำนักงานวิทยทรัพยากร ให้สอดคล้องกับความต้องการของ
ผู้รับบริการต่อไป ท่านสามารถเข้าถึงแบบสอบถามได้ที่ shorturl.at/fhJM4 หรือ
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeT9DWP_RgS41vzvWGIZyQtFs_9nEkTIg6UD8Fm_SbJSNhdT5w/viewform หรือ Scan QR Code ตามภาพข้างล่างนี้ และขอความอนุเคราะห์ทุกท่าน
ตอบแบบสอบถามภายในวันศุกร์ที่ 15 กันยายน 2562 นี้ด้วยค่ะ



**ขอเชิญท่านร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพ
บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร ด้วยการตอบแบบสอบถาม
เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียต่อการจัดบริการสำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ประจำปี 2562**

Scan QR Code เพื่อตอบข้อมูลที่
ช่วยพัฒนาคุณภาพบริการของเรา

ภาคผนวก ข

แบบประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ และโปสเตอร์หรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ใช้ในการ
เชิญชวนบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร ในการตอบแบบประเมิน

คณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) ขอเชิญท่านร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพบริการสำนักงานวิทยทรัพยากร ด้วยการตอบแบบสอบถามเรื่อง **“ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปี 2562”** เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการดำเนินงานของสำนักงานวิทยทรัพยากรต่อไป โดยสามารถเข้าถึงแบบสอบถามได้ที่ [shorturl.at/fhJM4](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeT9DWP_RgS41vzvWGIZyQtFs_9nEkTIq6UD8FmSbJSNhdT5w/viewform) หรือ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeT9DWP_RgS41vzvWGIZyQtFs_9nEkTIq6UD8FmSbJSNhdT5w/viewform หรือ Scan QR Code ตามภาพข้างล่างนี้ และ ขอความอนุเคราะห์ทุกท่านตอบแบบสอบถามภายในวันศุกร์ที่ 15 สิงหาคม 2562 นี้ด้วยค่ะ

ขอเชิญท่านร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพบริการ
สำนักงานวิทยทรัพยากร ด้วยการตอบแบบสอบถาม

**เรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ
สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”
ประจำปี 2562**



Scan QR Code เพื่อตอบข้อมูลที่
ช่วยพัฒนาคุณภาพบริการของเรา