



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2566

จัดทำโดย คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปี 2566

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประจำปี 2566

จัดทำโดย

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2566

คำนำ

รายงานสรุปผลการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2566 จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอผลการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังในช่วงเดือนมีนาคม - มิถุนายน 2566 จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ 1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2) ผู้รับบริการ อาจารย์ นิสิต บุคลากรภายใน หน่วยงานภายในจุฬาฯ บุคคลภายนอก และนิสิตเก่า 3) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ 4) ห้องสมุดในเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet) 5) ผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับจ้าง 6) ชุมชนโดยรอบ เช่น โรงอาหาร ร้านค้าใกล้ๆ 7) บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ และ 8) ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ (กลุ่มช่าง กลุ่มแม่บ้าน ร้านถ่ายเอกสาร ร้านกาแฟ)

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ มีการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงบริการของสำนักงานฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการของสำนักงานฯ ทุกภาคส่วน อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญในด้านการส่งมอบบริการที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพตรงกับความต้องการ และการจัดองค์กรให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทั้งภายใน ภายนอกเพื่อให้ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวมน้อยที่สุด

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ และสามารถนำข้อมูลการสำรวจไปใช้เพื่อปรับปรุงบริการของสำนักงานต่อไป

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2566

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
บทที่ 1 ที่มาและความสำคัญ	4
บทที่ 2 ตารางสรุปช่วงเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูล	5
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	6
3.1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	7
3.2 ผู้รับบริการ อาจารย์ นิสิต บุคลากรภายใน หน่วยงานภายใน จุฬาฯ บุคคลภายนอก และนิสิตเก่า	10
3.3 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ	39
3.4 ห้องสมุดในเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet)	40
3.5 ผู้จัดการหน่วย ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับจ้าง	43
3.6 ชุมชนโดยรอบ	45
3.7 บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ	47
3.8 ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ	54
บทที่ 4 ภาคผนวก	56
4.1 รายชื่อคณะทำงานฯ และคำสั่งแต่งตั้ง	56
4.2 แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร ปี 2566	57

บทที่ 1 ที่มาและความสำคัญ

การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงงานและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องกับสำนักงานฯ อย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และ มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2015 ที่มุ่งเน้นให้มีความสำคัญในด้านการส่งมอบบริการที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ และผลส่งกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวมน้อยที่สุด

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานฯ ที่ได้กำหนดขึ้นในปีงบประมาณ 2566 แบ่งออกเป็น 8 กลุ่มได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ รองอธิการบดี คณบดีและหัวหน้าส่วนงาน
กรรมการบริหารฯ (เฉพาะกรรมการภายนอกสำนักงานฯ)

กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ ได้แก่ อาจารย์ นิสิต นักวิจัย บุคลากร บุคคลภายนอก นิสิต
เก่า

กลุ่มที่ 3 กลุ่มห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ
(MOU) กับสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ

กลุ่มที่ 4 ห้องสมุดคณะ/ สถาบันใน Chulalinet

กลุ่มที่ 5 ผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก ผู้รับจ้าง

กลุ่มที่ 6 ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ (กลุ่มช่าง
กลุ่มแม่บ้าน ร้านถ่ายเอกสาร ร้านกาแฟ)

กลุ่มที่ 7 ชุมชนโดยรอบ เช่น โรงอาหาร ร้านค้าใกล้ๆ

กลุ่มที่ 8 บุคลากรสำนักงานฯ

การเก็บข้อมูลดำเนินการโดยคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2566 โดยดำเนินการตั้งแต่วันที่
ช่วงเดือน มกราคม – กันยายน 2566 มีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่แบบสอบถามออนไลน์ ได้
ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ คือ บันทึกรับข้อความ , Social Media , ไปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

บทที่ 2 ตารางสรุปช่วงเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการเก็บข้อมูล	วันที่เก็บข้อมูล
กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	- แบบสำรวจออนไลน์ - ทำบันทึกถึงรองอธิการบดี คณบดี (ผ่านระบบ Lesspaper)	วันที่ 20 - 31 มีนาคม 2566
กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ	- แบบสำรวจออนไลน์ - แบบสำรวจส่งทาง Social media (FB,LINE,IG, CUNEX) อีเมล, ตั้ง poster ประชาสัมพันธ์ทุกเคาน์เตอร์	วันที่ 20 มีนาคม - 30 เมษายน 2566
กลุ่มที่ 3 กลุ่มห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ	- แบบสำรวจออนไลน์ - ทำบันทึกไปห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา/ส่งแบบสำรวจไปอีเมล/ LINE ที่กลุ่มความร่วมมือต่าง ๆ	วันที่ 20 - 31 มีนาคม 2566
กลุ่มที่ 4 ห้องสมุดคณะ/ สถาบันใน Chulalinet	- แบบสำรวจออนไลน์ - แบบสำรวจส่งทาง LINE / อีเมลกลุ่ม Chulalinet	วันที่ 20 - 31 มีนาคม 2566
กลุ่มที่ 5 ผู้จัดการฝ่าย ผู้ให้บริการภายนอก ผู้รับจ้าง	- แบบสำรวจออนไลน์ - Poster แนบ QRCode ให้ vender ทำแบบสำรวจ	วันที่ 20 - 31 มีนาคม 2566
กลุ่มที่ 6 ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ	- แบบสำรวจออนไลน์ - ทำ Poster แนบ QRCode ให้ vender ทำแบบสำรวจ	วันที่ 20 - 31 มีนาคม 2566
กลุ่มที่ 7 ชุมชนโดยรอบ	- แบบสำรวจออนไลน์ - ทำ Poster แนบ QRCode ให้ชุมชนทำแบบสำรวจ	วันที่ 20 - 31 มีนาคม 2566
กลุ่มที่ 8 บุคลากรสำนักงานฯ	- แบบสำรวจออนไลน์ - ส่งแบบสำรวจทางอีเมล / LINE สำนักงานฯ	วันที่ 20 - 31 มีนาคม 2566

บทที่ 3 ผลการสำรวจ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปี 2566 ได้แบ่งตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

เกณฑ์ในการสำรวจความพึงพอใจในระดับ 1 ถึง 5

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 0.51 – 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

โดยสามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้



สำนักงานวิทยทรัพยากร
OFFICE OF ACADEMIC RESOURCES
Chulalongkorn University

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร ปี 2566

สรุปภาพรวม	462 ชุด	57 ชุด	13 ชุด	19 ชุด	74 ชุด	16 ชุด	12 ชุด	3 ชุด
	88.43% ระดับความพึงพอใจ	78.16% ระดับความพึงพอใจ	93.59% ระดับความพึงพอใจ	90.00% ระดับความพึงพอใจ	82.63% ระดับความพึงพอใจ	82.92% ระดับความพึงพอใจ	98.89% ระดับความพึงพอใจ	86.67% ระดับความพึงพอใจ
Overall	Patrons	OAR Staff	Chulalinet	MOU	Deans	Community	Vendors	Vendor officers
	ดูคำถามปลายเปิด	ดูคำถามปลายเปิด	ดูคำถามปลายเปิด	ดูคำถามปลายเปิด	ดูคำถามปลายเปิด	ดูคำถามปลายเปิด	ดูคำถามปลายเปิด	ดูคำถามปลายเปิด

As of: 02-Jun-2023 12:16:26

3.1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร ปี 2566



ผลการสำรวจสรุปตามข้อคำถามได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ
1. บริการพื้นที่การเรียนรู้ Learning & Co-Working Space เช่น เพิ่มเวลาการเปิดให้บริการ 24/7 ในช่วงสอบ เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน ณ อาคารจามจุรี 10 (Chula UltimateX Library) การพัฒนาพื้นที่อาคารจามจุรี 9 เป็นพื้นที่เรียนรู้	4.32
2. บริการห้องสมุด (Library Services) เช่น การยืม-คืน (บริการทั่วไป) บริการตอบคำถาม บริการให้คำแนะนำการใช้งานทรัพยากร การให้บริการยืมคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook)	4.30
3. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมพื้นที่บริการ การอนุรักษ์พลังงาน การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานวิทยทรัพยากร	4.19
4. ท่านพึงพอใจผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากรเพียงใด	4.12
5. บริการสนับสนุนด้านมัลติมีเดีย เช่น พื้นที่การเรียนรู้ด้านมัลติมีเดีย (Multimedia Lab) คลังข้อมูลดิจิทัลสำหรับวีดิโอบันทึกการเรียนการสอน (Chula e-Lecture) บริการผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดียเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางวิชาการ	4.12
6. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ วารสาร ฐานข้อมูล คลังดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ได้แก่ CUIR, CUJO, CU e-Resources, Chula e-lecture, e-Rarebook เป็นต้น ที่จัดหาให้บริการ มีเพียงพอ เหมาะสมกับทิศทางการเรียนการสอนของคณะสถาบัน	4.11
7. การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม และบริการต่าง ๆ จากสำนักงานวิทยทรัพยากร	3.76

จากตารางผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานฯ กลุ่มผู้บริหาร จากผู้ตอบแบบสอบถาม 74 ชุด พบว่า มีความพึงพอใจร้อยละ 82.63 และมีความพึงพอใจในด้าน บริการพื้นที่การเรียนรู้ Learning & Co-Working Space เช่น เพิ่มเวลาการเปิดให้บริการ 24/7 ในช่วงสอบ เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน ณ อาคารจามจุรี 10 (Chula UltimateX Library) การพัฒนาพื้นที่ อาคารจามจุรี 9 เป็นพื้นที่เรียนรู้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.4 และมีความพึงพอใจในเรื่อง การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม และบริการต่าง ๆ จากสำนักงานวิทยทรัพยากร น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.2

สรุปความคิดเห็น/ความคาดหวังปลายเปิด จากผู้บริหาร จุฬาฯ

Aspects	Aspects	Count of Deans	Count of Comments
☒ Select all	ชื่นชมและให้กำลังใจ	6	6
☒ บุคลากร	แนะนำบริการ	2	4
☒ ชื่นชมและให้กำลังใจ	การประชาสัมพันธ์	3	3
☒ การประชาสัมพันธ์	การ Centralise	1	1
☒ การบอกรับฐานข้อมูล	การจัดอบรม	1	1
☒ การจัดอบรม	การบอกรับฐานข้อมูล	1	1
☒ การ Centralise	บุคลากร	1	1
☒ แนะนำบริการ	Total	15	17

ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ

3.1.1 บุคลากร

1) อยากให้เจ้าหน้าที่ตรงเคาน์เตอร์ ยืม-คืน สามารถให้คำตอบที่ถูกต้องเกี่ยวกับการยืมหนังสือใหม่ได้ถูกต้อง

3.1.2 ชื่นชมและให้กำลังใจ

1) ขอเป็นกำลังใจให้ครับ
2) โลกเปลี่ยนยุคสมัยไป จากเดิมห้องสมุดเป็นที่ ทุกคนต้องเข้าไปหาความรู้ ปัจจุบันรูปแบบเปลี่ยนไป ดังนั้น ห้องสมุดจะต้องพัฒนา

- 3) ขอติดตามและเป็นกำลังใจในความมุ่งมั่นพัฒนากิจการงานต่อไป
- 4) มีการพัฒนาดีมาก โดยเฉพาะเรื่องอำนวยความสะดวกให้นิสิต
- 5) เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับคนทุกช่วงวัยทั้งในจุฬาฯ และชุมชนรอบ ๆ

จุฬาฯ

6) ตอบสนองความต้องการของนิสิตช่วงสอบได้ดียิ่งขึ้น

3.1.3 การประชาสัมพันธ์

1) ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้ทราบทั่วถึง

2) อยากให้เจ้าหน้าที่พิจารณาปรับลดความถี่ในการใช้เสียงตามสายในการประชาสัมพันธ์ เนื่องจาก การประชาสัมพันธ์ที่ถี่เกินไป ค่อนข้างรบกวนสมาธิในการอ่านหนังสือขณะใช้บริการในห้องสมุด

3) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสำนักงานวิทยทรัพยากรให้ทั่วถึง และหลากหลายช่องทางมากกว่านี้ค่ะ

3.1.4 แนะนำบริการ

1) หวังว่าจะมีพื้นที่การเรียนรู้สำหรับเด็กปฐมวัย อาจจะเป็นโซนด้านข้างอาคารหรือในห้องสักหนึ่งห้องและมีกิจกรรมหมุนเวียนอาทิตย์ละครั้ง เพราะจุฬาฯ ไม่ได้มีแต่เด็กมหาวิทยาลัย แต่ยังมีคนหลากหลายช่วงวัยเพื่อความเป็นที่หนึ่ง เป็นผู้นำ ด้านการศึกษาของประเทศต่อไป

2) ถ้ามีหนังสือเหลืออ่านน่าจะพัฒนาพื้นที่ว่างๆ ในบางอาคารให้เป็นมุมอ่านหนังสือเพิ่มเติม เช่น จามจุรี 9

3) เชื่อมโยงกับฝ่ายบริการวิชาการและฝ่ายวิจัยเพื่อเผยแพร่/จัดระบบผลงานของอาจารย์/นักวิจัยจุฬาฯ ให้ค้นหาได้ง่าย อ่านและอ้างอิงได้ง่าย

4) พิจารณาให้นิสิตเก่าได้เข้ามาใช้บริการโดยมีค่าธรรมเนียมตามสมควร

3.1.5 การ Centralize

1) อยากให้มีการแชร์ resource ระหว่างคณะ ที่ดียิ่งขึ้น มาตรฐานการทำงาน เช่น การให้บริการ เวลาเปิดปิด ของส่วนกลางและของแต่ละคณะสอดคล้องกัน

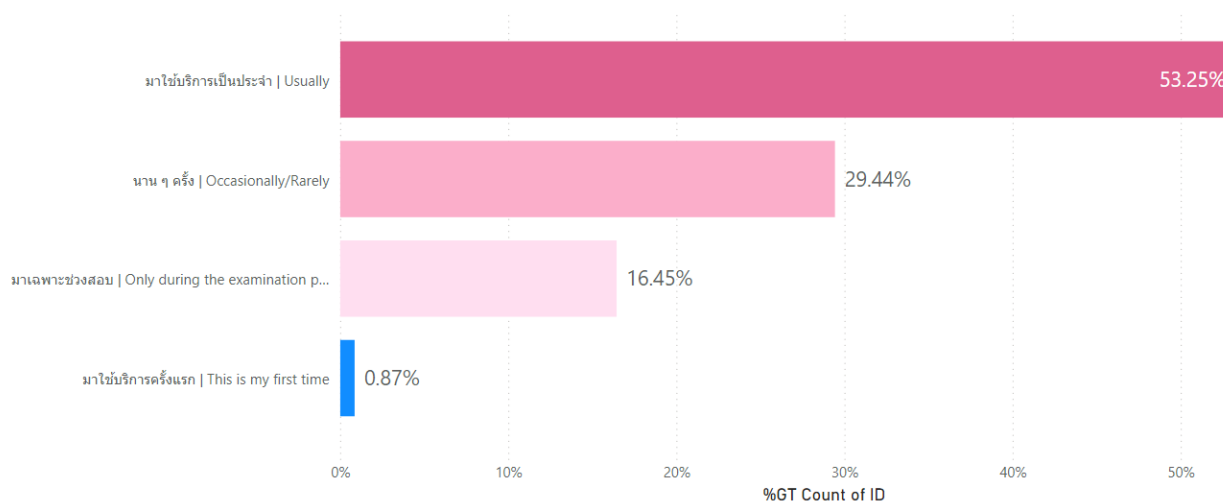
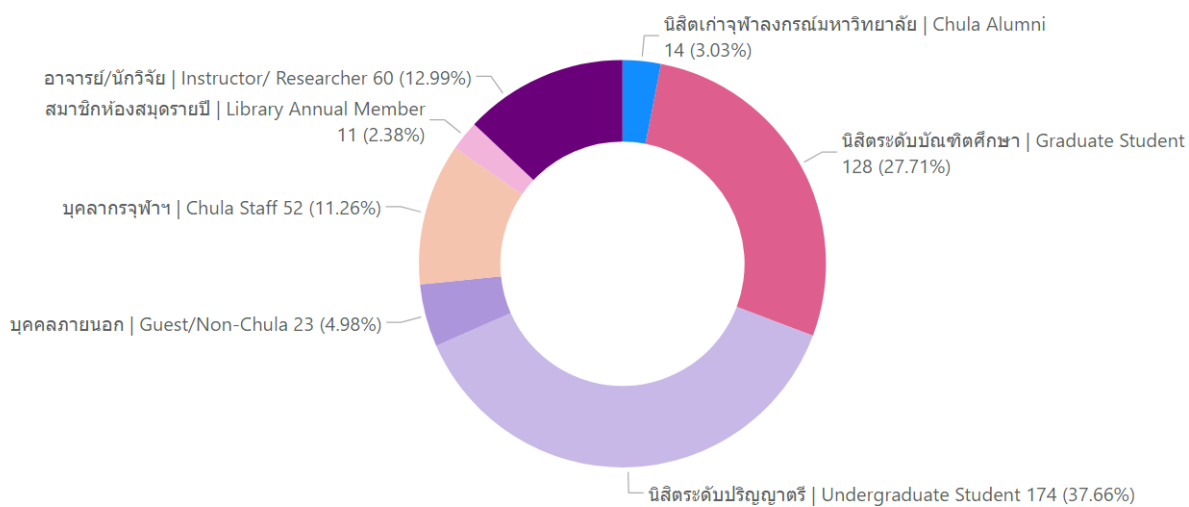
3.1.6 การจัดอบรม

1) ดูเหมือนมีอัตรากำลังคนและเงินงบประมาณในการจัดอบรมวิชาชีพบรรณารักษ์เยอะกว่าส่วนกลาง เพราะมีการจัดอบรมหัวข้อเดิม วน ๆ ไป หากมีระบบรายงานประวัติการอบรมป้องกันผู้เข้าอบรมซ้ำซากในเรื่องเดิม เพื่อช่วยสกรีนให้หน่วยงานที่อื่นที่ได้รับเชิญเข้าร่วมด้วยเป็นข้อมูลสนับสนุนการอนุมัติด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

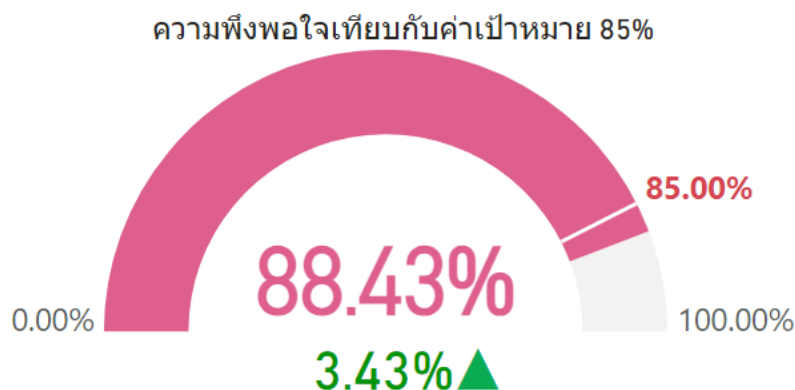
3.1.7 การบอกรับฐานข้อมูล

1) ควรเพิ่มฐานข้อมูลที่สามารถใช้ทำ meta-analysis หลัก ๆ ได้ ตั้งแต่ EMBASE, MEDLINE, Psycinfo, Web of Science, CINAHL เพราะการใช้ฐานข้อมูลในการทำ meta-analysis เพื่อการตีพิมพ์ใช้ต้นทุนต่ำสำหรับอาจารย์ และเพิ่ม citations ได้ และส่งผลต่อแรงค์โลกของจุฬาฯ ณ ปัจจุบันฐานข้อมูลคือจัดอยู่ในระดับแย่มาก

3.2 ผู้รับบริการ อาจารย์ นิสิต บุคลากรภายใน หน่วยงานภายใน จุฬาฯ บุคคลภายนอก และนิสิตเก่า



Frequency	%GT Count of ID
มาใช้บริการเป็นประจำ Usually	53.25%
นาน ๆ ครั้ง Occasionally/Rarely	29.44%
มาเฉพาะช่วงสอบ Only during the examination period	16.45%
มาใช้บริการครั้งแรก This is my first time	0.87%



Aspects	Average
+ ความพึงพอใจด้านบุคลากร	✓ 4.44
+ ความพึงพอใจด้านกายภาพ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย	✓ 4.44
+ ความพึงพอใจบริการต่าง ๆ	4.41
+ ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36
+ ความพึงพอใจในภาพรวม	! 4.29
Total	4.39

ผลการสำรวจสรุปตามข้อคำถามได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ
1.ความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร (Overall service satisfaction)	4.29
1.1 การให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร / OAR overall service satisfaction	4.42
1.2 ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยตรงตามความต้องการใช้งาน เช่น ScienceDirect, Wiley, Scopus เป็นต้น / Chula Reference Databases, e.g. ScienceDirect, Wiley, Scopus etc. meet your need	4.34
1.3 การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว / User-friendly library's webpages and search tools	4.33
1.4 ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์/งานวิจัยจุฬาฯ ออนไลน์ (CUIR) เข้าถึงรวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน / User-friendly online CU thesis/research database (CUIR) (http://cuir.car.chula.ac.th/)	4.29
1.5 หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการ / OAR's books meet your need	4.25

รายการ	ระดับความพึงพอใจ
1.6 ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะทาง (Special Collections) ตรงกับความต้องการ เช่น หนังสือหายาก หนังสือสงครามเย็น หนังสือสารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน คลังข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ นิทรรศการออนไลน์ ร.5 และ ร.6 / Special collections, e.g. Rare books, Cold Wars collections, King Chulalongkorn Online Exhibitions	4.23
1.7 สื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ตรงตามความต้องการและมีความทันสมัย เช่น วิดีโอบันทึกการสอน (Chula e-Lecture) สื่อโสตทัศนวัสดุเพื่อความบันเทิง (CD หนังสือ/ภาพยนตร์) สื่อมัลติมีเดีย Video On Demand (MonoMax, WeTV) / Chula e-Lecture, CDs-DVDs, Video On Demand (MonoMax, WeTV)	4.09
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Staff)	4.44
2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ / Prompt service	4.48
2.2 สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้ / Knowledge and skills in providing library services information	4.45
2.3 มีบุคลิกภาพเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย / Appearance and politeness	4.44
2.4 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ / Willingness to help	4.40
3. ความพึงพอใจด้านบริการต่าง ๆ (Other services)	4.41
3.1 บริการยืม-คืน และต่ออายุหนังสือ สะดวก รวดเร็ว / Circulation	4.56
3.2 บริการ Book request สะดวก รวดเร็ว / Book request	4.52
3.3 บริการทำบัตรสมาชิก สะดวก รวดเร็ว / Member card	4.43
3.4 บริการตอบคำถาม ให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านการใช้งานทรัพยากรและบริการ ถูกต้อง ชัดเจน และตรงตามความต้องการ / Reference services	4.43
3.5 บริการสนับสนุนการวิจัย (การให้คำปรึกษา บริการฐานข้อมูลวารสารต่างประเทศ บริการเครื่องมือเพื่อการวิจัย) ตรงกับความต้องการ / Research Support Services	4.42
3.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุด Interlibrary loan สะดวก รวดเร็ว / Interlibrary loan between university libraries	4.42
3.7 บริการเสวนาวิชาการ/การฝึกอบรม ตรงกับความต้องการ Seminar/training services	4.33
3.8 บริการ Scan on Demand / Scan on Demand Services	4.31

รายการ	ระดับความพึงพอใจ
3.9 การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสารของห้องสมุดผ่าน Social Media ต่าง ๆ ทั่วถึง ชัดเจน รวดเร็ว และทันสมัย / Well-publicized library news and activities via social media	4.26
4 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.36
4.1 เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ (Book drop) ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน / Book Drop for convenient book return	4.53
4.2 เครื่องยืม – คืนหนังสืออัตโนมัติ ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน / Self-check machines for convenient book borrowing/return	4.53
4.3 ตู้กดน้ำดื่ม มีความสะอาดถูกสุขอนามัย / Hygienic drinking water	4.46
4.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการใช้งาน / The number of desktop computers available for library users	4.26
4.5 ห้องค้นคว้ากลุ่มมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการใช้งาน / Group study rooms have adequate equipment	4.26
4.6 โต๊ะ เก้าอี้ที่นั่งอ่านหนังสือ มีความสะดวกสบาย / Tables and chairs are convenient	4.17
5 ด้านกายภาพ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย / Occupational safety and health	4.44
5.1 แสงสว่าง เพียงพอ เหมาะสมกับการเรียนรู้ / Appropriate lighting for learning environment	4.57
5.2 การรักษาความปลอดภัยจากสำนักงานวิทยทรัพยากร เช่น กล้องวงจรปิด ภายในสำนักงาน ป้ายบอกทางหนีไฟ ป้ายสัญลักษณ์ความปลอดภัยต่าง ๆ และ อุปกรณ์ดับเพลิง เป็นต้น / Security and safety measures e.g., CCTV, Safety Sign and Fire Protection Equipment	4.57
5.3 พื้นที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขอนามัย / Clean Area services	4.52
5.4 จุดทิ้งขยะเหมาะสม และมีการแยกขยะตามประเภทชัดเจน / Proper waste collection points, and clearly waste sorting instruction.	4.46
5.5 ช่องทางในการรับแจ้งเหตุการณ์ไม่ปกติ	4.33
5.6 ห้องน้ำ สะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน / Clean toilets	4.32
5.7 อุณหภูมิเหมาะสมกับการเรียนรู้ / Appropriate temperature for learning environment	4.32
รวม	4.39

จากตารางผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานฯ กลุ่มผู้รับบริการ พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม 462 ชุด มีความพึงพอใจร้อยละ 88.43 และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เรียงลำดับได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Staff) ร้อยละ 88.8 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ / Prompt service มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 89.60
2. ด้านกายภาพ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย (Occupational safety and health) ร้อยละ 88.8 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้าน แสงสว่าง เพียงพอ เหมาะสมกับการเรียนรู้ / Appropriate lighting for learning environment และ การรักษาความปลอดภัยจากสำนักงานวิทยทรัพยากร เช่น กล้องวงจรปิดภายในสำนักงาน ป้ายบอกทางหนีไฟ ป้ายสัญลักษณ์ความปลอดภัยต่าง ๆ และ อุปกรณ์ดับเพลิง เป็นต้น / Security and safety measures e.g., CCTV, Safety Sign and Fire Protection Equipment สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 91.40
3. ความพึงพอใจด้านบริการต่าง ๆ (Other services) ร้อยละ 88.20 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องบริการยืม-คืน และต่ออายุหนังสือ สดวก รวดเร็ว / Circulation มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ (Book drop) ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน / Book Drop for convenient book return และ เครื่องยืม – คืนหนังสืออัตโนมัติ ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน / Self-check machines for convenient book borrowing/return มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60
5. ความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร (Overall service satisfaction) ร้อยละ 85.80 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร / OAR overall service satisfaction มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.40

ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ

3.2.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ Comment / Suggestions

- 1) อยากให้ศิษย์เก่า/นักเรียนสาธิต เข้าห้องสมุดได้ฟรี
- 2) ถ้าจะดีลดค่าธรรมเนียมรายปีศิษย์เก่าที่อายุ เกิน 60 ปี เหลือสักครึ่งหนึ่งก็ยิ่งดีครับผม สนับสนุนคนแก่หน่อย จากปีละ 500 บาท เหลือ 250 บาท หรือจะฟรีก็ยิ่งดี และคงไม่ค่อยมีศิษย์เก่าอายุขนาดนั้นมาใช้บริการหรอกครับ เพราะผมไปทีไรไม่เคยเจอคนแก่ขนาดผมเลยสักคน แต่อย่างนี้ก็ดีแล้วครับ ผมประหยัดค่าหนังสือปีละหลายๆ พันครับ
- 3) อยากให้มีระบบเช็คคืนแต่ละโต๊ะ จะได้เช็คได้ง่ายว่าโต๊ะไหนว่างบ้าง
- 4) มีการจัดการกับคนที่จองโต๊ะแต่ไม่อยู่ที่โต๊ะ

- 5) ควรควบคุมเรื่องไม่อนุญาตให้จองที่นั่งในช่องสอบ
- 6) มีคนนั่งจองโต๊ะ เก้าอี้ และปลั๊กแต่ไม่ได้ใช้งาน
- 7) อยากให้มีมาตรการ ห้ามจองโต๊ะ
- 8) มีปัญหาเวลาสอบแล้วคนชอบมาทิ้งของไว้ อยากให้จัดการ เพราะเสียที่นั่งคนอื่น

ที่มาอ่านหนังสือ

- 9) อยากให้เพจ IG มีบอกว่าใน bio ว่าตอนนี้เปิดปิดกี่โมง
- 10) อยากให้เพจ FB ของห้องสมุดสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับแฟนเพจมากขึ้น
- 11) อยากให้ประชาสัมพันธ์เก่ง ๆ แบบห้องสมุดมธ.บ่าง มีแมวด้วย
- 12) ควรแจ้งชัดเจน ในเว็บ ในmap แต่ละวันที่มีเวลาเปิดทำการ ให้บริการแบบไหน full or limited service เช่นวันหยุดเปิด ให้นั่งอย่างเดียว แต่ไม่ให้ยืมควรใส่กำกับไว้ด้วย
- 13) ไม่ค่อยรู้ฟังก์ชันของห้องสมุด อยากให้มีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้
- 14) การบริการบางอย่างไม่เคยใช้ น่าจะต้องปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้สะท้อน

จากผู้ใช้งานจริง ๆ

15) เคยให้ความเห็นหลายครั้งแล้วว่า การเดินทางมาใช้เอกสารหอสมุดกลางจุฬามีข้อได้เปรียบรถไฟฟ้า 2 สาย มีเวลาเปิดปิดที่เป็นประโยชน์และปลอดภัยต่อนิสิตมาก จึงเสนอให้ปรับปรุงภูมิทัศน์และที่นั่งอ่านรองรับสภาพการณ์คับคั่งเช่นที่เป็นอยู่ขณะนี้ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

- 16) อยากให้ช่วงที่เปิด 24 ชม. ไม่เปิดเพลงตอนเช้า

ขอให้มิจิตวิญญานแห่งการให้บริการและรักษาผลประโยชน์ของนิสิตเป็นที่ตั้ง ขอให้มุ่งสู่ห้องสมุดแห่งนวัตกรรมและอนาคต

17) ครั้งแรกที่ใช้บริการมีความซับซ้อนง ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในครั้งแรก จึงต้องไปบ่อยครั้ง

- 18) ที่ชั้น 4 อยากให้เปลี่ยนยี่ห้อทิชชูเพราะมันบางมากเลยคะ เป็นชุดตลอด

19) จุฬานั่นสถานที่กว้างขวาง สว่างไสวแอร์เย็น เพื่อให้ให้นิสิตเด็ก ๆ เข้ามาเอาไอแพดของตัวเองมานั่งดูหรืออ่านเองมากกว่า มีติที่ชั้น4/5/6 เกือบดี บางทีเจียบจนมีโจรขโมยคนแปลกหน้าเข้ามาเยอะ

20) Furthermore, there were numerous backpacks and books on the tables, but no students. It would be preferable if we could modify the circumstance. Thank you very much!

- 21) Wish a bus route to the entrance of the library

3.2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)

- 1) อยากให้มีระบบการติดตามยืมสิ่งต่าง ๆ ระหว่างมหาวิทยาลัยคะ
- 2) ขาดการนำหนังสือ มาสแกนเป็น eBook

- 3) เสนอให้ตั้งหน่วยงานขึ้นเฉพาะติดต่อกับเจ้าของลิขสิทธิ์ให้อนุญาตนิตินสแกนหรือถ่ายเอกสารได้เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาโดยระบุสิทธิที่ได้รับอนุญาตมาอย่างชัดเจนในระบบยืมคืน
- 4) เสนอให้สแกนเอกสาร นำมาให้บริการในระบบในรูปแบบ pdf ไม่ต้องขอให้จนท.หยิบให้เช่นปัจจุบัน
- 5) การยืมระหว่างห้องสมุดจะดีกว่านี้ถ้าหากเลยกำหนดแล้วสามารถจ่ายค่าปรับทาง qr code ได้
- 6) อยากให้เพิ่มหนังสือที่เพิ่มสกลของสายอาชีพด้วยค่ะ
- 7) เพิ่มจำนวน text book ด้านการประเมิน เศรษฐศาสตร์ประเมินโครงการ เล่มใหม่ๆ ครับ
- 8) ดี แต่น่าจะหลากหลาย และมีหนังสืออ่านประเภท มินวนิยาย และหนังสืออ่านนอกเวลามากกว่านี้
- 9) อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ แนว Lifestyle เพิ่มขึ้น
- 10) อยากให้เพิ่มทรัพยากรด้าน archival management/information management - ด้านสารสนเทศศึกษา
- 11) ฐานข้อมูลเพียงพอต่อการค้นหา
- 12) E-book ของ EBSCO ดาวน์โหลดไปอ่านยาก ไม่เหมือนสำนักพิมพ์อื่นที่ให้ pdf ทั้งเล่มเลย
- 13) อยากให้หน้าข้อมูลหนังสือจากหน้าเว็บผลลัพธ์การค้นหาสามารถก๊อปปี้ไปวางได้ขั้นตอนที่ทำ
 - เข้าเว็บ <https://www.car.chula.ac.th/>
 - Single Search หาคำว่า "Marketing Management"
 - กดเข้าไปดูเล่มหนังสือที่อยากได้
 - copy URL ด้านบน จะได้ URL เช่น "<https://discovery.ebsco.com/c/3q5j6g/details/hg4rkjg6xr?q=Marketing%20management>"
 - เปิด web browser อื่น เช่น เปิด web browser ในมือถือ, หรือเปิด incognito mode, หรือ ถ้าใช้ chrome อยู่ก็เปิด Firefox
 - เอา URL จากข้อ 4 ไปวาง (paste)
 - เว็บจะเข้าไม่ได้ ต้องลือกอื่น
 - สิ่งที่ต้องการ : อยากให้เว็บเข้าได้
 - ทุกวันนี้ค้นหาจากที่บ้านจาก laptop จากนั้นส่ง URL เข้ามือถือ พอเข้าไปหากลาง จะเปิด URL จากมือถือดู ดันเปิดไม่ได้"

- 14) หน้าตาเว็บเสิร์ชต่าง ๆ ยังดูใช้งานยาก อยากให้พัฒนา UX/UI ขึ้นด้วย
- 15) การเก็บค่าบริการใช้ฐานข้อมูลวารสารต่างประเทศค่อนข้างแพง อันที่จริงน่าจะอนุญาตให้ผู้ให้บริการใช้ได้ทั่วไปในท้องเฉพาะโดยไม่คิดค่าบริการเพิ่มเติมเหมือนแต่ก่อน
- 16) ebesco เว็บมัน traffic อืดมากค่ะ ปริมาณนักวิจัย นิสิตที่ต้องใช้มันก็เยอะนะค่ะ แต่บิ๊บ channel access เข้าน้อย โหลดช้า หลังๆ ฟังเว็บดาร์สเซียแล้ว เลยไม่ใช้อีกเลย
- 17) อยากให้เพิ่มคำค้นหา หรือวิธีสืบค้น ให้เข้าถึงกลุ่มที่ต้องการ มากกว่านี้ เช่น อยากค้นหาแต่หนังสือแปล และระบุได้ ว่าแปลมาจากภาษาอะไร
- 18) เนื่องจากหนังสือในห้องสมุดมีจำนวนจำกัด บางเล่มเป็นหนังสือหายาก จึงอยากให้ทางห้องสมุดจัดทำหนังสือในรูปแบบดิจิทัลโดยสแกนตัวเล่มแล้วสามารถเข้าใช้บริการออนไลน์ได้เพื่อแก้ปัญหา
- 19) หนังสือมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อนิสิตทุกคน
- 20) หนังสือบางเล่มมีเล่มเดียว เมื่อหนังสือหายหรือชำรุด ทางห้องสมุดไม่สามารถจัดหาหนังสือมาใหม่ได้ เพราะเป็นหนังสือที่ไม่ตีพิมพ์แล้ว หรือไม่อาจซ่อมแซมให้เหมือนเดิมข้อมูลบางส่วนจึงขาดหายไป ทำให้การค้นหาข้อมูลเพื่อทำวิจัยมีปัญหาเพราะไม่สามารถหาหนังสือเล่มนั้น ๆ ได้จากแหล่งอื่น
- 21) หนังสือเป็นสิ่งที่มีการใช้งานนานแต่ก็จำกัด เมื่อเก็บไว้นานกระดาษก็เปลี่ยนสภาพ หมึกจาง หรือฉีกขาด ทำให้ข้อมูลบางส่วนหายไป จึงเป็นเรื่องที่น่าเสียดายหากปล่อยให้หนังสือเสียหายจนใช้งานไม่ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ในขณะที่หนังสือในรูปแบบดิจิทัลให้ภาพที่คมชัดอยู่เสมอ
- 22) ในบางครั้งนิสิตไม่สะดวกเข้าไปยืมหนังสือหรือต้องการใช้เพียงข้อมูลบางส่วนก็สามารถสืบค้นจากแหล่งออนไลน์ได้สะดวกมากขึ้น
- 23) ในปัจจุบันมีเครื่องสแกนหนังสือที่รวดเร็ว สะดวก ไม่ทำให้หนังสือเสียหาย และสแกนได้คมชัด รวมถึงมีเว็บไซต์ที่ให้ยืมหนังสือออนไลน์โดยมีระยะเวลาจำกัด จึงอยากเสนอเป็นทางเลือกเพื่อทำไปปรับใช้ในอนาคตต่อไปและคิดว่าทางสำนักงานฯ มีศักยภาพเพียงพอที่จะทำได้"
- 24) เมื่อไหร่จะจัดให้มีงานคัดเลือกหนังสืออีก
- 25) หนังสือเป็นเล่มอาจน้อยลง แต่ก็ขอให้อย่างคงมีหนังสือแบบเล่มอยู่นะคะ แต่ถ้าไม่มีผู้ผลิตหนังสือแบบเล่ม ไม่มีใครเก็บแบบ pdf ไว้ จะทำอย่างไรดี
- 26) เมื่อก่อนมีวารสารนานาชาติมากกว่านี้ แต่ก็พอเข้าใจข้อจำกัดเรื่องงบประมาณเหมือนมีช่วงต้นปีทีเข้าบางวารสารไม่ได้ อาจจะเพราะกำลังต่อสัญญา ถ้าแจ้งให้ทราบก็จะดีมาก ๆ (ช่วงนั้นคือไม่แน่ใจว่างดรับไปเลยไหม เลยตกใจ)
- 27) อยากให้ตัว thesis database สามารถเรียกดูไฟล์ pdf บน web browser ในคอมได้เลยโดยระบบไม่บังคับโหลด
- 28) Chula Research Databases ลดลงเรื่อย ๆ น่าตกใจ
- 29) มี e-book น้อย

30) อยากให้ปรับเรื่องแผนผังหนังสือ กับระบบค้นตัวเลขที่เล่ม หายากมาก บางชั้น บางตู้ก็ยังไม่พอ เวลาหาหนังสือในชั้น 99% หาเองไม่เจอต้องให้พี่ๆเจ้าหน้าที่มาช่วย แม้จะค้นเลขกับดูแผนผังของหนังสือนั้น ๆ มาล่วงหน้าแล้ว

31) สื่อบนเตียงไม่ค่อยน่าสนใจ หนังสือส่วนใหญ่เป็นหนังสือเก่าแล้ว

32) มีสื่อ อีบุ๊ค ออนไลน์ เยอะดีค่ะ ส่วนหนังสือใหม่ ออกให้บริการช้ามาก เคยสืบค้นแล้วพบว่า หนังสือถูกสั่งซื้อไปแล้ว 3 เดือน แต่ยังไม่มียืมมาให้บริการ อยู่หลายเล่มเลย

33) หนังสือต่างประเทศใหม่ๆ น้อย

34) อยากให้เพิ่มหนังสือที่ up to date มากขึ้นค่ะ

35) อยากให้มีหนังสือออกใหม่ที่อัปเดตเรื่อยๆ

36) หนังสือบางเล่มเนื้อหาเก่ามากและไม่ค่อยมีคนยืมน่าจะเปลี่ยนใหม่ค่ะ

37) หนังสือใหม่ กลุ่มที่ผมสนใจ ของสำนักพิมพ์ ดัง ๆ เช่น welearn เข้ามาช้า (ผมอาจโหมมากไป พอไปค้น new book ใน web welearn ก็อยากอ่านทันที อยากให้มีในห้องสมุดจุฬาฯ ทันที (รู้ว่าเป็นไปไม่ได้) แต่บางเล่ม เช่น power of regret พลังแห่งความเสียใจ เห็นสั่งมาแล้วแต่ยังอยู่ระหว่างสั่ง หรือ รอดำเนินการนานเหมือนกันน่าจะสัก 1 เดือนแล้ว (ผมคิดเหมือนว่าถ้าสั่ง shopee คงได้วันรุ่งขึ้นแล้ว แต่สำหรับห้องสมุดไม่ควรเทียบแบบนั้นครับ) หนังสือกลุ่ม howto หรือพวก behaviour ต่าง ๆ ที่คนนิยมมักจะมีคนยืมเยอะและต้อง จองทาง web ครับผม (คงเป็นเรื่องปกติ) แต่หลายเล่มก็เห็นสั่งมาหลาย copy เหมือนกันครับ สรุปของฟรี ก็ทนได้ครับผม

38) อยากให้เพิ่มนิยายต่างประเทศที่ทันสมัยเข้ามาหน่อย

39) ควรมีฐานข้อมูลมากกว่านี้ เช่น Gale

40) อยากให้มีหนังสือด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รวมถึงวรรณกรรมที่ทันสมัยมากขึ้น

41) สามารถบริหารจัดการเรื่องทรัพยากรของ database ที่ผู้ใช้งานต้องการเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น สามารถจัดซื้อได้รวดเร็วขึ้น

42) หนังสือน้อยกว่าห้องสมุดมธ.ที่ท่าพระจันทร์ ไม่ค่อยหลากหลาย

43) อยากให้ซื้อฐานข้อมูลวารสารวิชาการและหนังสือต่างประเทศเพิ่ม โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

44) หนังสือนิยายมีน้อย

45) บอกรับฐานข้อมูลมากขึ้น

46) ขอให้ฐานข้อมูลสมกับเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก ไม่อยากมีโมเมนต์ทักไปขอยืม id ห้องสมุดเพื่อนชาวต่างชาติที่ประเทศโลกที่ 1 เพื่อขอ access ฐานข้อมูลแล้วค่ะ Third world class แทบไม่เหลืออะไรให้อ่านที่ตรงจุด ฟังเว็บรัสเซียเยอะแล้ว

47) อยากให้ลองพิจารณาบอกรับวารสารที่เกี่ยวกับ linguistics ในฐานข้อมูล John Benjamins <https://www.jbe-platform.com/content/journals>

48) อยากให้เน้นสื่อด้านสารสนเทศมากกว่านี้ เช่น ภาพยนตร์ หรือ เพลง ฯลฯ

49) บอกรับวารสารต่าง ๆ ให้มากขึ้น บ่อยครั้งที่พบข้อบกพร่องที่ต้องการใช้ แต่ access บกความไม่ได้

50) ควรเพิ่มฐานข้อมูลงานวิจัยให้มากขึ้น

51) หนังสือน้อย บางเล่มมีที่คณะที่ยืมไม่ได้

52) หนังสือบางเล่มที่ผมอยากได้ ไม่มี - คงเป็นปัญหาของห้องสมุดในเมืองไทย

โดยรวม

53) อยากให้มีหนังสือเพียงพอ

54) อยากให้ห้องสมุดมีวารสารที่เข้าถึงได้ full text ที่ครอบคลุมมากกว่านี้ บาง journal หาไม่ได้ และอยากให้มหาวิทยาลัยเป็นสมาชิก biomed central เพราะมีวารสารจำนวนมากที่เวลาส่งตีพิมพ์จะได้ไม่เสียค่าตีพิมพ์

55) ขยายส่วนบริการ e-book

56) มีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุม หลากหลายยิ่งขึ้น

57) มี database เพิ่มขึ้นมากกว่านี้

58) ทรัพยากรสารสนเทศมีการบริการอย่างหลากหลายทั้งที่เป็นรูปเล่มและรูปแบบ

ออนไลน์

59) เนื่องจากใช้บริการเฉพาะช่วงสอบอาจไม่ได้ค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือมากนัก แต่จากที่เคยได้เข้ามาในบางครั้ง หนังสือมีความหลากหลาย เยอะเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการหาและดูข้อมูล

60) มีประมาณมาก เพียงพอต่อความต้องการ

61) มีเอกสารที่ใช้ประกอบการทำงานหลากหลาย ครบถ้วน

62) มีหนังสือหลากหลาย และหนังสือของสาขาที่ต้องการใช้เยอะดี

63) มีให้ตรงสาขาวิชาที่ศึกษา มีจำนวนเพียงพอ และอัปเดตพอสมควร

64) อยากให้การ request หนังสือง่ายขึ้น เพราะตอนแรกไม่รู้เลยว่าทำได้ที่ไหน จนไปค้นเจอวิธีเองในเฟซบุ๊คเพจ เลยอยากให้เพิ่มวิธีในหน้าช่วยเหลือ และพอหนังสือได้แล้วอยากให้มีช่องทางบอกนอกจากอีเมล เพราะอีเมลล่าสุดไม่ค่อยได้ใช้แล้วแก้อีเมลไม่ได้ด้วย

65) อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือที่ยืมได้ให้มากกว่า 7 เล่ม และเพิ่มจำนวนวัน ในการยืมเพราะ การให้ยืมแค่ 2 สัปดาห์มันสั้นเกินไปสำหรับการอ่านและการทำงานในรายวิชาต่าง ๆ

66) อยากให้บริการจองหนังสือกับ book delivery เชื่อมต่อกันค่ะ เช่น เป็น บุคลากรคณะแพทย์จองหนังสือหอกกลาง แล้วต้องการใช้ book delivery ก็มาส่งถึงคณะได้เลย อยากให้สามารถเลือกได้ว่า จะ pick up hold ที่ห้องสมุดต้นสังกัดหนังสือหรือห้องสมุดคณะของผู้ยืม

67) น่าจะมีบริการแจ้งเตือน ทางไลน์ ทาง App ทางอีเมล หรือ ทาง SMS เพื่อให้ นิสิตที่ยืมหนังสือแล้วลืม เอาหนังสือมาคืนให้ทันเวลา

68) อยากให้หนังสือที่ยืมไป renew ได้มากกว่าหนึ่งครั้ง เพราะบางครั้งนิสิตป.โท อยู่ต่างจังหวัดไม่สะดวกเข้าไปยืมต่อบ่อย ๆ ในเมื่อมีบริการกด request หนังสือแล้ว หากยังไม่มีใครประสงค์ จะยืมต่อก็ควรจะให้ยืมต่อไปก่อน หากมีใครยืมต่อก็ไม่ให้ renew หนังสือเล่มนั้น

69) เครื่องยืมคืนหนังสืออัตโนมัติมีปัญหาหลายอย่าง เช่น ที่เครื่องบอกให้สแกน บาร์โค้ดหนังสือแต่เมื่อสแกนบาร์โค้ดตอนออกห้องสมุดที่กั้นตรงประตูก็ร้อง เจ้าหน้าที่ก็บอกว่าไม่ให้สแกนตรง นั้น แล้วคนยืมจะรู้ไหมว่าต้องสแกนตรงไหนในเมื่อเครื่องก็บอกแบบนั้น กลายเป็นต้องไปยืมที่เจ้าหน้าที่ที่ถูกรอบ เพราะบางครั้งเครื่องไม่สามารถอ่านข้อมูลได้ครบทุกเล่ม ไปยืมหนังสือที่ไรก็ต้องเสียเวลากับเครื่องเป็นประจำ คิดว่าน่าจะทำได้ดีกว่านี้เพราะห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยอื่นมีเครื่องที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพกว่านี้

70) เครื่องยืมหนังสือไม่สามารถอ่านข้อมูลบาร์โค้ดได้ จากที่เจ้าหน้าที่บอกคือต้อง ไปยืมก่อนครั้งหนึ่งหากไม่ได้ใช้จะยืมไม่ได้ ไม่แน่ใจว่าเพราะเหตุผลอะไรแต่ในเมื่อบาร์โค้ดยังไม่หมดอายุควรทำให้ยืมได้ไม่ว่าจะเป็นตอนไหน ไม่เข้าใจว่าจะทำให้ลำบากทำไม แล้วพอต้องไปติดต่อเจ้าหน้าที่ก็เหวี่ยงใส่อีก ก็เพราะยืมหนังสือไม่ได้แล้วไม่รู้เหตุผลเลยต้องไปถาม หลัง ๆ เลยไม่ไปยืมหนังสือแล้วเพราะไม่รู้ว่าจะยืมได้อีกไหม หรือเครื่องจะอ่านข้อมูลได้ไหม ไปแต่ละครั้งเสียเวลามากและเสียความรู้สึกด้วย หวังว่าทาง สำนักงานฯ จะปรับปรุงและปรับเปลี่ยนระบบให้ซับซ้อนน้อยลงเพื่อความสะดวกทั้งนิสิตและเจ้าหน้าที่

71) ควรเพิ่มจุดให้บริการและจำนวนเครื่องยืม-คืน อัตโนมัติ

72) กรณีขอใช้หนังสือ stack เสนอให้ผู้ให้บริการสามารถขอใช้ได้จาก 'Tik Bok' เพิ่มเติมระบบปกติ แล้วไปรับเอกสารด้วยตนเองที่ชั้นล่างโดยตรง เปลี่ยนแปลงจากรอให้จนท.เดินลงไปหยิบให้ เช่นที่ผ่านมา (ขอภัยหากเปลี่ยนแปลงแล้ว)

73) อยากให้มีตู้คืนหนังสือมีมากกว่านี้ อย่างน้อยอีก 1 ตู้ทางจุฬาฯ ผังตรงข้ามค่ะ

74) ระบบแจ้งเตือนคืนหนังสืออยากให้เตือนก่อน 8.00 ของวันก่อนวันคืน ควรเลื่อนระยะเวลาให้ล่วงหน้ากว่านี้ เพราะ วางแผนผิดพลาดมาแล้ว

75) การคืนหนังสือ หากคืนได้ทุกห้องสมุด สะดวกผู้ใช้งาน ค่าปรับหนังสือหรือ ความเสียหายหนังสือหายก็จะเกิดน้อยลงด้วย ระหว่างเพิ่มการจัดการให้มากขึ้น กับความเสี่ยงไม่คืนไปเลยอยาก ให้ลองดู

76) ใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ แล้วให้ส่งเป็นอีเมลมาให้ ไม่ได้รับอีเมลค่ะ เคย ติดต่อเจ้าหน้าที่แล้วให้มาเช็คค่าอีเมลถูกต้องไหม ซึ่งมันถูกต้องอยู่ แต่ก็ยังไม่ส่งอีเมลมาให้

77) อยากให้มีบริการยืม-คืนทางไปรษณีย์เพราะไม่สะดวกเดินทางไปห้องสมุด

78) อยากให้มีตู้รับคืนหนังสือแถวฝั่งสยาม เช่นตั้งที่ ศูนย์หนังสือจุฬาที่สยามสแควร์ หรือสาขาย่อยก็ได้ค่ะ สะดวกดี ขอขอบคุณมากค่ะ

79) การแจ้งเตือนการยืมคืนออนไลน์ ไม่สอดคล้องกัน (การยืมหนังสือต่อ ต้องก่อน 3 วัน แต่ระบบแจ้งมาก่อน 2 วัน ทำให้ไม่สามารถยืมต่อทางออนไลน์ได้)

80) เพิ่มระยะเวลายืม สำหรับ นิสิตเก่า/ สมาชิกรายปี เป็น 3 สัปดาห์

81) ยืมหนังสือควรยืมได้นานกว่านี้ หรือกำหนดวันเอง

82) อยากให้นำหนังสือใหม่มากระจายในชั้นปกติด้วย เพราะเวลานี้หลายๆ เล่มไปอยู่ที่ชั้น 6 ซึ่งใช้บริการยากกว่า

83) เคยยืมหนังสือข้ามห้องสมุด แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานมหาวิทยาลัย ต้นทางส่งหนังสือให้ไม่ได้ จะช่วยได้อย่างไรบ้างคะ

84) ค้นหาหนังสือบนชั้นยากเพราะหนังสือเยอะ

85) บริการยืมระหว่างห้องสมุดดีมากค่ะ ขอขอบคุณที่เข้าร่วมให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดค่ะ

86) email แจ้งกำหนดการคืนล่วงหน้าควรรวบเป็นเมลเดียวต่อกำหนดการคืน 1 ครั้ง ไม่ใช่ 1 เมลต่อหนังสือ 1 เล่ม เพราะทำให้ได้รับข้อความเยอะเกินไป

87) Information resources are quite difficult to use. Many times I can't find the information I need as I have to click too many links, and this is so confusing.

88) It'll be good if the database can suggest the book in the same category being searched.

89) Information resources difficult to access.

90) There's a wide variety of resources and can also be accessed online when I am away from Chula and need to research.

91) Books should be provided for the duration of 2 months minimum. In most universities books are issued for the whole semester.

92) Satisfy enough

93) Enough resources

94) Providing direction how to search books appropriately in each level.

95) Some books hard to find, especially for the textbooks.

96) More journal subscription

97) Need more online resource availability

98) Need to see more books on international languages

99) Keep the database updated

100) I think you really need to have more recent English books (e.g., English novels, children's books) because there is next to none at present. I almost couldn't

believe this. Chula library is supposed to be one of the best libraries in Thailand, but there is next to none recent English books. They might not be very academic, but they are indeed useful for developing students' English reading skills. Seems like if I want to read English books, I'll need to buy them myself or go to other private libraries (e.g., Neilson Hay).

3.2.3 การให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร (Overall services)

- 1) อยากให้พิจารณาขยายเวลาเปิดปิดช่วงสอบอย่างน้อย 1 เดือน อาจจะต้อง 24 ชม.ก็ได้ แค่นี้ก็เพียงพอ เพราะมีความต้องการจากนิสิตจำนวนมาก
- 2) อยากให้ช่วงเปิด 24 ชั่วโมงมาเร็วกว่ารอบมิดเทอมที่ผ่านมา และยาวไปอีกนิด หนึ่งเพราะต้องการอ่านหนังสือ เสนอให้เปิดหากลาง 24 ชั่วโมงตั้งแต่สัปดาห์หน้าจนหมดสัปดาห์สอบ
- 3) อยากให้เปิดห้องสมุดจาก 10 เหมือนเดิมค่ะ ตั้งแต่เช้า
- 4) อยากให้ช่วงสอบเปิด 24 ชั่วโมง 3-4 สัปดาห์ก่อนสอบเหมือนเดิม คิดว่า 2 สัปดาห์ก่อนสอบน้อยไป ทำให้นิสิตต้องไปหาสถานที่อ่านหนังสือเอง ซึ่งบางสถานที่ต้องเสียค่าบริการค่อนข้างสูง เช่น ร้านกาแฟ อย่างไรก็ดี หากงบประมาณมีจำกัด อยากเสนอให้เปิดเพียงหากลางอย่างเดียวก่อนสอบ 4 สัปดาห์ แล้วค่อยเปิดอาคารจามจุรี 9 หรืออาคารจามจุรี 10 2 สัปดาห์ก่อนสอบก็ได้ หรืออาจจะไม่ต้องเปิด 24 ชม. แต่ขยายเวลาในการเปิดมากกว่านี้ เช่น ขยายจากเปิดถึง 3 ทุ่มเป็นเปิดถึงเที่ยงคืน เป็นต้น
- 5) ช่วงสอบทำไมเปิด 24 hr. แค่ 2 weeks เอง แต่ก่อนเปิดนานกว่านี้อีก ขอสัก 3 weeks อะไรแบบนี้กำลังดี
- 6) ขยายเวลาเปิด 24/7 ให้นานกว่านี้ได้มัย ไม่มีที่จะอ่านหนังสือแล้ว
- 7) อยากให้เปิด 1 เดือนก่อนสอบตามเวลาที่นิสิตเข้าเดือนจริง ๆ การเปิด 2 สัปดาห์สุดท้ายก่อนสอบแบบ 24 ชั่วโมงส่งผลให้นิสิตมีความเครียดและความกังวลในการหาที่อ่านหนังสือเป็นอย่างมากและควรให้ความสำคัญกับกลางภาคและปลายภาคเท่าๆ กัน
- 8) อยากให้ขยายวันที่จะเปิด 24 ชม. ก่อนสอบ 3-4 สัปดาห์ เพราะมองว่า การเปิดก่อนแค่ 2 สัปดาห์ ทำให้ไม่เพียงพอในการที่จะใช้อ่านหนังสือสอบ
- 9) อยากให้ช่วงสอบ เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ไวกว่านี้ค่ะ ถ้าเปิดตั้งแต่ 1 เดือน หรือ 3 อาทิตย์ก่อนช่วงสอบวันแรกจนถึงสอบวันสุดท้ายได้จะดีมากค่ะ
- 10) อยากให้เปิดถึงเที่ยงคืน ขยายเวลาการให้บริการ
- 11) อยากให้เปิด 24 ชั่วโมง ช่วงก่อนสอบอย่างน้อย 3 สัปดาห์ครับ เนื่องจากนิสิตต้องอ่านหนังสือสอบ พอไม่เปิดแล้ว ต้องไปหาที่อื่นนั่งสอบ เช่น Samyan Mitrtown co-op ซึ่งมีความหนาแน่นมาก เนื่องจากต้องแชร์ร่วมกับคนนอกมหาวิทยาลัย
- 12) เพิ่มเวลาเปิดขึ้นจะดีมากค่ะ เพิ่มเวลานอกจากช่วงสอบไปอีกค่ะ
- 13) อยากให้เปิดช่วง 24 hr. ช่วงสอบเร็วขึ้น เนื่องจากจะกระตุ้นให้นิสิตอ่านหนังสือได้เร็วขึ้นด้วย และความสะดวกของนิสิตในการหาพื้นที่อ่านหนังสือ

- 14) อยากรให้ขยายเวลาเปิด 24 ชั่วโมงในช่วงสอบกลางภาค
- 15) อยากรให้เปิดก่อนสอบนานกว่านี้
- 16) ขยายเวลาให้บริการ
- 17) ขยายเวลาเปิดให้บริการชั้น 3 เป็น 21.00น. ดังเดิม
- 18) อยากรให้เปิดตลอด 24 ชั่วโมง โดยอาจจะกำหนดเฉพาะพื้นที่ให้บริการ
- 19) อยากรให้ช่วงเปิด 24 ชม. ที่ให้อ่านหนังสือเปิดก่อนสอบหลาย ๆ วันหรือก่อน

สอบ 15 วัน

20) ควรดำเนินการเพื่อบูมไปสู่ความเป็นศูนย์ทรัพยากรสารสนเทศของภูมิภาคมากกว่าที่จะเป็นศูนย์ทรัพยากรสารสนเทศของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยหรือของประเทศไทยเพียงเท่านั้น (เบื้องต้นลองตรวจสอบเปรียบเทียบกับบริการของหอสมุดกลางธรรมศาสตร์ หรือ NUS สิงคโปร์ เป็นแนวทางก็ได้)

21) พัฒนาโดยปรับรูปแบบไปสู่การเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้เทคโนโลยี digital (สร้างทักษะคนรุ่นเก่าและรุ่นใหม่) และปรับรูปแบบให้เป็นพื้นที่ที่คน/กลุ่มคนได้มาใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลและเครื่องมือ digital ในการสร้างสรรค์งาน

22) ขอให้รักษามาตรฐานนี้ให้สม่ำเสมอค่ะ

23) อยากรให้มีวิธีการเข้าใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของหอสมุดกลางเป็นภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการใช้เครื่องปริ้นและถ่ายเอกสาร เนื่องจากมีนิสิตชาวต่างประเทศต้องการใช้งานอุปกรณ์ดังกล่าว แต่การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างไม่สะดวกนัก

24) ดีถึงดีมาก

25) ดี

26) ในภาพรวมดีค่ะ

27) ดีมาก

28) ดีมากค่ะ สำนักวิทยฯ พัฒนา ปรับปรุงตลอดค่ะ ทำให้สามารถมีแหล่งข้อมูลฐานข้อมูลที่ทันสมัย และมีสถานที่สำหรับอ่านหนังสือและทำงานที่พอเหมาะสำหรับคนในจุฬาฯ

29) เป็นหอสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี คิดว่าหอสมุดกลางจุฬาฯเป็นหอสมุดที่ทันสมัย ในอนาคตก็คิดว่าจะมีการพัฒนาไปเรื่อย ๆ อย่างไม่หยุดยั้ง ก็จะมาใช้บริการบ่อย ๆ นะคะ

30) โอเคมาก ๆ

31) การให้บริการทั่วถึงและสะดวก

32) ในภาพรวมถือว่าดี

33) ให้บริการดีมาก ๆ

34) ตลอดห้าปีเห็นพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นมาก ขอชม

35) มีการบริการที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย และปรับให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน เช่น ปรับเป็นระบบออนไลน์มากขึ้นเพื่อลดการเดินทางโดยไม่จำเป็น ให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่าย

36) ขอบที่มีปลั๊กพ่วงให้ยืม ช่วงสอบมีการจัดเตรียมโต๊ะเก้าอี้มากขึ้น ภาวมนำพียงพอใจ

37) ขอบคุณที่พัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง ยอดเยี่ยมครับ

38) ดีที่สุด ผมเคยไปห้องสมุด กทม. หุหุหุแต่หนังสือน้อยมาก ระดับ 1 ใน 30 เท่าของจุฬาฯ ห้องสมุดรามคำแหง หัวหมาก โทรมมากและไม่ให้ คนนอกยืม ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์ หนังสือกลุ่ม howto เทียบไม่ได้เลย ผมใช้เวลา 5 ปี ก็ไม่เหลือหนังสือที่สนใจให้ scan แล้วครับ

39) ดี สะดวก บรรยากาศ สะอาด โล่ง เยียบ น่าใช้มาก

40) ขอบการบริการและประทับใจหอกกลางมาก ๆ แม้วันนี้จะเรียนจบแล้วแต่ก็กลับมาใช้บริการบ่อย ๆ ด้วยความคิดถึง ขอบคุณหนังสือที่หอกกลางที่เป็นแหล่งอ้างอิงค้นคว้าที่น่าประทับใจ มีหนังสือดี ๆ ที่สร้างชีวิตในวงการวิชาการอย่างทุกวันนี้ได้ ขอบคุณบรรยากาศการอ่านที่เต็มไปด้วยความอบอุ่นและสมาธิในการอ่านครับ

41) ไม่เห็นส่วนที่ต้องปรับปรุง บริการดีมาก ๆ ค่ะ ชื่นชมพี่ ๆ เจ้าหน้าที่ รู้สึกอุ่นใจทุกครั้งไปรับบริการค่ะ

42) โดยรวมดีมาก ทั้งตัวสถานที่ บุคลากร และหนังสือที่ครอบคลุมทั้งรูปแบบตัวเล่มและแบบ online access

43) ในภาพรวมมองว่าการบริการมีความสะดวก รวดเร็วครับ

44) มีความสะดวกสบาย มีสื่อสารสนเทศมาก ปลอดภัย สะอาด

45) ขอบหอกกลางมาก ๆ สมัยเรียนหอกกลางคือเซฟโซน เพราะมีทุกอย่างที่ชอบ มีแอร์เย็นๆ มีตู้กดน้ำดื่มฟรี ห้องน้ำสะอาด ที่ชาร์จแบตมีเยอะ (ยกเว้นชั้น 4 และ 5 หาที่ชาร์จแบตยากจังเลย) มีหนังสือหลากหลายประเภทให้อ่าน มีหนังสือให้ดู

46) พัฒนาขึ้นมาก โดยเฉพาะการเปิด 24 ชม ซึ่งแทบไม่เคยเกิดขึ้นในหน่วยราชการ และสะอาด สว่างขึ้นมากแล้ว

47) บริการดีมาก ทันสมัย ค้นคว้าได้รวดเร็ว นั่งอ่านหนังสือสบาย มีทัศนียภาพดี (เมื่อนั่งริมหน้าต่าง เห็นพื้นที่สีเขียว)

48) Is it possible to prolong the opening hours for self-study during ordinary days, 21: 00 is too early to go home for a group of graduate students like me.

49) I think the library has a lot of references that really helps in research and especially in assisting us. I think all-in-all, the library provides so much that there's not much to complain about, and that's ideal. When I feel like I have the world of information

with me, and I can't think of anything more, that means my needs as a graduate student in the faculty of science has been satisfied well.

50) I am very satisfied with the services in the Chula Central Library.

51) I Like it! and it is still improving. appreciate it.

52) Very satisfied with the services i have so far received.

53) Overall services are great

54) Overall services is very good, OAR provides very convenient place for study.

55) I enjoy and impress with every facility provided in Chula Central Library, it was so human welfare and fit to the basic needs.

56) Overall very good service.

57) Very good

58) Excellent

59) It will be better if customer can access the gallery on the 7th floor frequently

3.2.4 ด้านกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม (Physical, Environment, Occupational safety and health)

1) อยากให้มี "ห้อง" บริการค้นคว้าเดี่ยว สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

2) อยากให้ชั้น 1 ไม่ผูกขาดโดยร้านกาแฟเพียงแบรนด์เดียว อยากให้มีตัวเลือกแก่ผู้ใช้บริการครับ

3) เสนอให้เอื้อเฟื้อ space รับประทานอาหารของบุคคลากร ให้นิสิตใช้ได้ด้วย (การใช้โรงอาหารนอกอาคารมีข้อจำกัดเรื่องเวลาให้บริการและเมื่อมีฝนตก)

4) อยากให้เพิ่มตู้ฝากของด้านล่างค่ะ

5) แสงสว่างดี

6) แสงไฟบางจุดสว่างจ้ามากเกินไป ไม่เหมาะสมกับสายตา เพราะไฟบางชนิดสะท้อนหน้าจอเครื่องมือ ทำให้มองเห็นไม่ชัด

7) แสงไฟสว่างพอดี

8) อยากให้เปลี่ยนเก้าอี้ชั้น 4 และ 5 ให้เป็นเก้าอี้ที่เหมาะสมอ่านหนังสือเหมือนชั้น 2

9) โต๊ะเก้าอี้ดี

10) เก้าอี้ที่เอนได้บางตัวสภาพไม่ค่อยดีแล้วค่ะ อยากให้เช็คหน่อย

11) อยากให้มีเก้าอี้ใหม่ (เก้าอี้เบาะยุบหมดแล้ว) หรือมีเก้าอี้ที่ปรับความสูงได้

12) ทุกอย่างดีหมด ยกเว้นโต๊ะ เก้าอี้ และปลั๊กที่มีจำนวนไม่เพียงพอ เวลามาทำงานร่วมกันไม่สามารถหาโต๊ะว่างได้ ทำให้ต้องไปหาสถานที่อื่นแทน หรือบางกรณีคือมีโต๊ะแต่ปลั๊กที่บริการมีไม่เพียงพอ

13) อยากให้มีเก้าอี้สำนักงานแบบชั้น 2 ที่ชั้นอื่น ๆ ด้วย

14) อยากให้มีที่นั่งอ่านหนังสือแบบคนเดียวเพิ่ม

15) อยากให้เพิ่มจำนวนโต๊ะสำหรับนั่งคนเดียวบริเวณชั้นสองและชั้นอื่น ๆ ค่ะ ขอแบบเยาะๆ เลยนะคะ โดยปกติชอบอ่านหนังสือคนเดียว แต่พอเข้าห้องสมุดช่วงสอบแล้วโต๊ะสำหรับนั่งคนเดียวมักจะไม่พอจนต้องใช้โต๊ะอื่น มักจะโดนมองแรงจากเพื่อนๆ/พี่ๆ นิสิตว่าทำไมคนเดียวแล้วจองทั้งโต๊ะประมาณนี้ค่ะ

16) อยากให้มีเก้าอี้ที่นั่งเพิ่มและมีหมอนถั่วเพิ่ม

17) ควรปรับปรุงเรื่องโต๊ะและเก้าอี้ทำงานให้เหมาะกับสรีระของบุคคลตามหลัก ergonomics

18) อยากให้มี sofa เพิ่ม

19) ขยายพื้นที่ชั้น 1 ให้มีโต๊ะแบบนั่งคนเดียวเพิ่มขึ้น เพราะส่วนมากอยู่ที่ชั้น 4 ขึ้นไป

20) อยากให้มีเก้าอี้ที่นั่งที่ส่งเสริมสุขภาพ

21) กล้องวงจรปิดตรงชั้น 2 ทำให้สามารถมองหาที่นั่งว่างได้จริงแต่ทำให้ไม่มีความเป็นส่วนตัวรวมถึงไม่ค่อยเห็นคนใช้จริงมากนัก

22) ปกติแล้วเวลามาอ่านหนังสือหรือทำงานต่อเนื่องเป็นเวลาหลายชั่วโมงจะออกมาพักสายตบริเวณหน้าอาคารเป็นประจำ ซึ่งจะมีคนมาสูบบุหรี่บริเวณดังกล่าวอยู่เสมอ จึงอยากให้มีการกำหนดพื้นที่สูบบุหรี่ หรือถ้าเป็นไปได้ก็ขอให้มีการจัดการอย่างชัดเจนสำหรับเรื่องนี้

23) ควรปรับปรุงระบบลิฟต์

24) มีการแยกขยะที่ครบถ้วน โดยเฉพาะแยกน้ำแข็งจากแก้วกาแฟ

25) ช่วงสอบถังขยะเต็มจนล้นออกมานอกถัง

26) อยากให้เพิ่มขนาดถังขยะมากขึ้น เนื่องจากช่วงสอบมีขยะล้นออกมาจากถังขยะทำให้ทางเดินบริเวณบันไดมีขยะ

27) ถังขยะน้อย

28) ถังขยะมักเต็ม ทำให้คนกองขยะกันไว้ข้างหน้าถัง ถ้ามีการเก็บขยะในถังถึงขั้นจะดีมาก

29) การให้บริการภาพรวมดีมากค่ะ

30) พื้นที่สำหรับนั่งทำงานสะดวกสบาย มีปลั๊กไฟเกือบทุกโต๊ะ

31) สถานที่ ที่นั่งอ่านทันสมัย สะดวกสบาย

32) ชอบที่มีร้านกาแฟกับขนมเล็ก ๆ น้อยภายใน เคยไปใช้บริการตั้งแต่ระดับ ป ตรี ป เอก และทำงานแล้ว ร้านกาแฟช่วยชีวิตนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาได้มากช่วงที่ต้องหาข้อมูลทำ thesis อยากให้มีต่อไป

33) ดีค่ะ มีการเพิ่มโต๊ะให้เพียงพอต่อการใช้งานในช่วงสอบ

34) อยากให้ตรวจสอบตู้กดน้ำดื่ม เนื่องจากมักมีเศษสิ่งแปลกปลอมปนมาในน้ำดื่มเป็นประจำ

35) น้ำดื่มโอเค

36) ดีค่ะ มีน้ำดื่ม

37) เพิ่มพื้นที่จอดรถแก่ผู้ใช้บริการ

38) จัดที่จอดรถให้มากขึ้น

39) อยากให้มีขายบัตรจอดรถในบริเวณใกล้ห้องสมุดเป็นรายเดือนค่ะ จอดรถไกล หอบหนังสือไปจำนวนมาก ไม่สะดวกจริง ๆ ค่ะ

40) บริการที่จอดรถด้านหน้าห้องสมุดสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ โดยคิดค่าจอดรถรายชม.

41) ควรมีที่จอดรถให้กับผู้มาใช้บริการ แม้ต้องมีการเก็บค่าบริการ

42) อยากให้มีที่จอดรถใกล้ตู้คืนหนังสือ

43) เพิ่มจุดปลั๊กไฟ

44) อยากให้มีปลั๊ก เต้าเสียบเพิ่มในทุกห้องสมุดค่ะ

45) อยากให้มีปลั๊กให้ยืมเพิ่มขึ้นกว่านี้

46) ปลั๊กไฟน้อย บางโต๊ะว่าง จะนั่งก็ไม่มีปลั๊กไฟ จะพกเองก็หนัก อยากให้มีปลั๊กไฟเพิ่ม จะได้นั่งที่นั่นได้ง่าย

47) มีปลั๊กที่เพียงพอ ไม่เฉพาะตามมุมเสา

48) อยากให้มีจำนวนปลั๊กไฟเพิ่มขึ้น

49) ปลั๊ก 3 ตา ที่ให้ยืมมีจำนวนไม่เพียงพอ

50) เพิ่มจุดเสียบเต้าเสียบให้มากกว่านี้

51) อยากให้มีปลั๊กพ่วงมากกว่านี้ค่ะ

52) บริเวณที่นั่งบางจุดดีแล้วเพียงพอแต่ขาดปลั๊กไฟไว้เสียบชาร์จ เนื่องจากปัจจุบันเน้นทำงานและเรียนผ่าน tablet และ laptop มากขึ้นร่วมกับการอ่านหนังสือ หากมีบริการปลั๊กไฟที่ทั่วถึงทุกจุดอ่านหนังสือจะสะดวกกว่านี้มาก ๆ อยากให้มีปลั๊กที่เข้าถึงทุกโต๊ะอ่านหนังสือเช่นชั้น 4,5 โต๊ะริมหน้าต่างที่เป็นที่นั่งกันส่วนตัวอยากให้มีปลั๊กที่เข้าถึงการใช้งานในส่วนนั้นด้วยค่ะ

53) ควรมีปลั๊กให้บริการเพิ่ม

54) อยากให้เพิ่มปลั๊กให้พอดีกับโต๊ะที่ทำงานเลย บางจุดพ่วงไม่ถึง ปลั๊กไม่พอค่ะ

- 55) อยากให้มีปลั๊กชาร์จตามโต๊ะ
- 56) ปลั๊กไฟ น้อยมาก ไม่เหมาะสมกับสภาพการเรียนรู้ที่ต้องใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการเรียนรู้ บางจุดไม่มีปลั๊ก ทำให้ทำงานไม่ได้ต้องมาแย่งจุดกันใช้
- 57) เพิ่มปลั๊กไฟ
- 58) "ปลั๊กไฟน่าจะจะมีทุกโต๊ะ เพราะสมัยนี้กลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ laptop และมือถือไปเสียแล้ว
- 59) เเท่าที่สังเกตคือ นิสิตจะไปนั่งโต๊ะที่มีปลั๊กก่อน ส่วนโต๊ะที่ไม่มีปลั๊กบางทีก็นั่งได้ไม่นานแค่ว่าที่แบต laptop จะอยู่ได้"
- 60) โต๊ะบางจุดมีเต้ารับที่ไม่สามารถใช้งานได้จริง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่น่าจะต้องการโต๊ะสำหรับใช้งานคอมพิวเตอร์หรือเต้ารับ จึงทำให้พื้นที่ดังกล่าวมักไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ
- 61) อยากให้เพิ่มปลั๊กในช่วงสอบ เพราะมีจำนวนไม่เพียงพอ
- 62) ชั้น 4 มีที่นั่งที่ไม่ไกลจากปลั๊กน้อย
- 63) ปลั๊กมีไม่เพียงพอทำให้ลำบากเวลาทำงานกลุ่ม
- 64) ปลั๊กไฟไม่เพียงพอสำหรับทุกคน
- 65) ปลั๊กไฟไม่พอ บางจุดใช้ไม่ได้ ชั้น 4,5 ไม่มีปลั๊กไฟข้างๆ
- 66) ถ้าทำให้ทุกโต๊ะอ่านหนังสือมีปลั๊กเป็นของตัวเองจะสะดวกกว่านี้ค่ะและบางโต๊ะก็มีไฟเปิดไม่ติดด้วยค่ะ
- 67) บางโต๊ะเหมือนยังทำไม่เสร็จ มีปลั๊กแต่ไม่มีไฟ
- 68) ปลั๊กสามตามีไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ
- 69) เพิ่มจุดเสียบปลั๊ก
- 70) อยากให้มีปลั๊ก ในชั้น 1 เพิ่มค่ะ
- 71) ปลั๊กไฟมีไม่ค่อยเพียงพอต่อการใช้งานเลยค่า
- 72) อยากให้มีปลั๊กสามตาในช่วงสอบให้ยืมเพิ่มมากขึ้น
- 73) ชั้น 4 และ 5 หาที่ชาร์จแบตยากจังเลย
- 74) เตรียมปลั๊กไฟให้มากขึ้น รวมไปถึงโต๊ะปลั๊กไฟควรต้องใช้ได้จริง ไม่ใช่เสียบไปแล้วไฟไม่ขึ้นเพราะแค่เอาโต๊ะมาวางเฉยๆ ไม่ได้เดินสายไฟไว้แต่แรก เหมือนหลอกให้คนมานั่ง อันนี้แย่มาก ๆ
- 75) อยากให้มีปลั๊กไฟเพิ่มขึ้น
- 76) การจัดโต๊ะให้บริการชั้น 1 แออัดเกินไป ทั้งที่เป็นชั้นคุยงานได้ แต่เสียงตึกกันไปหมดค่ะเพราะบางโซนโต๊ะติดกันเกินไปค่ะ
- 77) การเปิดบริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสอบเป็นเรื่องดี ต่อทั้งนิสิตและผู้ให้บริการทั่วไป แต่ปัญหาการจองที่นั่งยาวนาน 2-3 สัปดาห์นั้นหากลางยังรับมือได้ไม่ดีค่ะ ไม่ถูกสุขลักษณะและเป็นการ

ทำให้บรรยากาศการเรียนรู้เสียไปเลย อยากแนะนำให้ช่วงเปิด 24 ชม อาทิตย์หนึ่งควรมีวันที่หอสมุดปิดเพื่อทำความสะอาดและลดการนอนจ้องทีวีนานหลายสัปดาห์นะค่ะ

78) "โต๊ะที่นั่งอ่านหนังสือ ควรอยู่ห่างจากห้องประชุมกลุ่มย่อย หรือ ห้องเรียนแบบกลุ่ม เนื่องจาก เวลาประชุมกลุ่ม จะมีการพูดคุย ส่งเสียงดังออกมานอกห้องประชุมอยู่เสมอ ผู้มาใช้บริการอ่านหนังสือที่จำต้องนั่งอ่านที่โต๊ะ บริเวณห้องประชุมกลุ่มนั้น เนื่องจากไม่มีที่นั่งเพียงพอจะไม่สามารถอ่านหนังสือต่อไปได้ดังความประสงค์ที่เดินทางมาห้องสมุด เพื่อจะมาอ่านหนังสือในสถานที่ที่มีความเงียบ

79) เพราะต้องการสมาธิ เมื่อห้องประชุมกลุ่มไม่สามารถเก็บเสียงได้จึงควรปรับย้ายโต๊ะที่อ่านหนังสือ บริเวณที่อยู่ติดหรือ อยู่ใกล้ ห้องประชุมกลุ่มเพื่อค้ำถึงผู้ใช้บริการอ่านหนังสือรายอื่นๆ ด้วย"

80) อยากให้มีการเพิ่ม group study room ให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิต ขยายห้องสำหรับทำงานกลุ่มใหญ่ ๆ 5-10คน

81) เพิ่มจำนวนโต๊ะเก้าอี้ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ

82) ห้องค้นคว้ากลุ่มควรอยู่ห่างจากโต๊ะอ่านหนังสือ เนื่องจากมีเสียงดัง

83) ต้องการให้ตรวจสอบความสะอาดของเครื่องเป่าความเย็น (แอร์พัดลมชั้น1) เพราะมีกลิ่นอับชื้น เกรงว่าจะเป็นเชื้อราแล้วอาจจะส่งผลต่อสุขภาพคนที่สุดอดมเข้าไป

84) โต๊ะชั้น 1 ชั้น 2 ติดกันเกินไป

85) ช่วงสอบ มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และที่นั่งไม่เพียงพอ

86) ต้องการที่นั่งเพิ่ม ในชั้นที่สามารถใช้เสียงได้ในการทำงาน

87) พื้นที่ไม่ค่อยพอในช่วงสอบ

88) อยู่ในเกณฑ์ดี แต่เนื่องจากคนมากเกินไปชั้นสองบางที่จากการคุยกันกลุ่มเล็ก ๆ ก็เสียงดังมากขึ้นมาแต่ตรงนี้ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยดูแล ทำให้เสียงที่ดังจนเกินไปนั้นรบกวนผู้อื่น

89) อยากให้มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นผิว เช่น โต๊ะ หรือ เก้าอี้ รวมถึงการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ หรือพัดลม เป็นต้น ให้บ่อยขึ้นนะค่ะ

90) ช่วงสอบที่นั่งน้อยมาก ทำอีกตึกเลยได้ไหมคะ ช่วงสอบไม่มีที่เลย เป็นที่เดียวที่ฟรี ควรอำนวยความสะดวกให้เพียงพอจำนวนนิสิต

91) อยากให้ควบคุมการใช้เสียงของผู้เข้ารับบริการทั้งชั้น1และ2 ให้พูดคุยได้แต่ไม่ควรใช้เสียงดัง หากเสียงดังก็ให้มีการตักเตือน

92) การจัด zone ยังไม่ดี ส่วนที่ควรเงียบก็ไม่ได้เงียบจริง ๆ ส่วนที่คุยได้ก็เสียงดังเกินไป

93) อยากให้เพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ ในช่วงสอบ เพราะมีจำนวนไม่เพียงพอ

94) คิดว่าชั้น 1 และ 2 เป็นชั้นที่ใช้เสียงได้แต่ควรลดระดับเสียงอีกสักนิดหนึ่งเพื่อไม่รบกวนการอ่านหนังสือของคนอื่นที่นั่งร่วมกันบริเวณนั้น

- 95) ยังขาดแคลนเรื่องโต๊ะ เก้าอี้
- 96) สถานที่ในช่วงสอบแออัดมาก
- 97) ต้องปรับปรุงจำนวนที่นั่งช่วงสอบ
- 98) หากช่วงสอบสามารถเปิดพื้นที่ให้บริการมากกว่านี้จะดีมาก
- 99) ควรจะมีการยึดปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ออกมาให้มีการบังคับใช้ได้จริง เช่น การแจ้งไม่ให้ส่งเสียงดังในการใช้สำนักงาน ถึงแม้บางพื้นที่จะยอมให้ใช้เสียงได้ แต่ไม่ใช้การสอนพิเศษ หรือการพูดคุยกันรบกวนคนอื่นที่เข้ามาใช้บริการเพื่อการอ่านหนังสือ ตามวัตถุประสงค์หลักของสำนักงานฯ
- 100) ชั้นล่าง น่าจะเพิ่มจำนวนโต๊ะที่นั่งให้เพียงพอต่อความต้องการ
- 101) อยากให้มีโต๊ะอ่านหนังสือมากขึ้นโดยเฉพาะช่วงสอบ
- 102) โต๊ะ+เก้าอี้ มีไม่ค่อยเพียงพอต่อการใช้งานเลยค่า
- 103) พื้นที่นั่งมีให้เลือกหลายโซนดีมากค่ะ บรรยากาศสงบเงียบทำให้มีสมาธิเวลาไปใช้นั่งอ่านหนังสือค่ะ
- 104) ดูแลความสะอาดช่วง Midterm Final
- 105) ควรมีมุมหรือเบาะทำให้นั่งสบายมากขึ้น เหมาะกับการอ่านและพักผ่อน
- 106) ทุกอย่างดีแต่จะมีปัญหาเรื่องจำนวนที่นั่งน้อยนิด
- 107) ดินะ ตั้งแต่โควิด ที่นี่ปรับปรุงลดการสัมผัสไปเยอะ อุปกรณ์ เครื่องมือ แนวคิดของเจ้าหน้าที่ และผู้บริหารของหอกลางทันสมัยดีกว่าสำนักงานอื่นในจุฬามาก
- 108) เหลือแต่ประตูแดงชั้น 4/5/6 ที่เชื่อมไปห้องน้ำกับบันไดยังต้องเอามือสัมผัสจับอยู่
- 109) อยากให้ทำประตูเลื่อนอัตโนมัติทุกจุดในหอกลาง
- 110) "ชั้น 2 เพิ่มต้นไม้ปลอมสร้างบรรยากาศน่าจะได้ขึ้น
- 111) ชั้น 3-5 สภาพแวดล้อมยังดูแล่ง ๆ ถ้ามีโอกาสอยากให้ปรับปรุงการตกแต่งภายในขึ้นได้ จะน่าใช้มาก"
- 112) อยากให้ตกแต่งภายในอาคารให้ดูทันสมัย ทั้งแสง สี และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้ใช้บริการ
- 113) อยากให้กำจัดต้นไม้รอบตึก
- 114) รอบบริเวณมีต้นไม้เขียว สบายสายตา
- 115) ถ้ามีการเพิ่มมุมนั่งสำหรับให้รีแลกซ์หรือพักผ่อนด้วยก็จะดีมากขึ้น
- 116) เคยจองห้องค้นคว้ากลุ่มส่วนกลาง ห้องค่อนข้างสกปรก
- 117) ห้องน้ำสะอาด
- 118) อยากให้ห้องน้ำชอมที่วางกระเป๋ เพราะไปวางไว้ชั้นไม้ก็กลัวหาย และบางทีเวลาเป็นประจำเดือนจะได้หยิบผ้าอนามัยจากกระเป๋ได้สะดวก

- 119) จำนวนห้องน้ำในแต่ละชั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ การออกแบบไม่เหมาะสม ไม่กว้างขวาง คับแคบ เข้าออกลำบากมาก
- 120) ขอให้ทำห้องน้ำใหม่ มีกลิ่นตลอดเวลา และก็ไม่น่าเข้าใช้งาน
- 121) ห้องน้ำสะอาด
- 122) ห้องน้ำชั้นล่างมีกลิ่นเป็นบางช่วงเวลา อาจต้องปรับแก้ไขเรื่องการระบายกลิ่น
- 123) เรื่องความสะอาดของห้องน้ำ บริเวณชั้น 1 2 และ 4 จะมีนิสิตจำนวนมากใช้บริการห้องน้ำในช่วงสัปดาห์สอบ จึงอยากให้เพิ่มความถี่ในการเข้ามาดูแลเรื่องความสะอาดในชั้นต่าง ๆ เหล่านี้
- 124) ห้องน้ำสะอาด
- 125) ห้องน้ำมีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์
- 126) ห้องน้ำมีกลิ่นเหมือนอุจจาระเหม็นหิวมาก ๆ
- 127) ช่วงเวลาที่เปิด 24 ชม. ห้องน้ำชั้น 1 และ 2 ควรมีการทำความสะอาดถี่ขึ้น หรือมีการฉีดน้ำยาฆ่าเชื้อกลิ่นเพิ่มขึ้นด้วยเนื่องจากมีการใช้บริการคนจำนวนมาก และต่อเนื่อง
- 128) ดีค่ะ ห้องน้ำดี
- 129) อยากให้มีแนวทาง หรือกฎที่แน่นอน และการปฏิบัติที่จริงจังว่าสรุปแล้วชั้นไหน ห้องไหนสามารถรับประทานอาหารได้ หรือนำขนม น้ำเข้ามาได้ เพราะปัจจุบันเห็นการรับประทานอาหารในชั้นที่เขียนไว้ชัดเจนว่าห้ามทาน แต่เจ้าหน้าที่และนิสิตด้วยกันเองก็ไม่ได้ทำอะไร
- 130) ปรับปรุงให้อนุญาตนำเครื่องดื่มเข้าห้องสมุดในทุกชั้นที่ให้บริการได้
- 131) เพิ่มร้านขายสินค้ารอบบริเวณห้องสมุด ควรจะมีจุดจำหน่ายอาหารในตัวตึกเหมือนห้องสมุดที่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 132) หากมีบริเวณที่ห้ามเอาขนมเครื่องดื่มเข้าไปอยากให้ดูแลเนื่องจากมีคนไม่ทำตาม กลิ่นอาหารและเศษขนมรบกวนพื้นที่
- 133) มีการแอบเอาอาหารมาทานในพื้นที่ห้าม ไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจติดตาม ซึ่งทำใหัรบกวนผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ
- 134) ถ้าเป็นไปได้มีร้านกาแฟอื่นที่ดีกว่า Inthanin เพิ่มเติมก็จะดีค่ะ
- 135) แอร์ค่อนข้างเย็น แต่ก็เข้าใจเพราะพื้นที่กว้างมาก
- 136) แอร์เย็นเกินในบางครั้ง
- 137) แอร์เย็นเกินไป
- 138) แอร์ชั้น 1 จะไม่ค่อยเย็น โดยเฉพาะฝั่งขวามือจากตอนเดินสแกนบัตรเข้ามา
- 139) อุณหภูมิโดยเฉพาะช่วงมีนาคม-เมษายน ค่อนข้างร้อน และมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ควรมีการปรับลดอุณหภูมิลงให้เหมาะสมต่อสภาพแวดล้อม ณ ตอนนั้น
- 140) แต่เนื่องจากชั้น 1 และ 2 ที่มีผู้ใช้บริการมากโดยเฉพาะชั้น 1 จะรู้สึกอบอ้าวมากกว่านิดหน่อย จุดที่มีพัดลมเย็นบางจุดมีส่วนที่ไม่โดน บางครั้งจึงรู้สึกอ่านหนังสือลำบากร้อนนิดหน่อย

- 141) ชั้น 1 แอร์ร้อนมาก ต้องพกพัดลมพกพาไปเอง
- 142) บางครั้งก็เปิดแอร์หนาวเกินไป โดยเฉพาะชั้น 2
- 143) แอร์เย็นไปนิดนึง
- 144) แอร์หนาวไปนิดนึงค่ะ
- 145) แอร์ชั้น 1 ไม่ค่อยเย็น
- 146) ช่วงที่คนน้อย ๆ อยากให้เบาแอร์ลงนิดหน่อย เพราะหนาวมากกก
- 147) แอร์ห้องstudy group หนาวมาก ๆ ไม่มีที่ให้ปรับ แต่แอร์ข้างนอกโอเคแล้ว
- 148) บางทีแอร์เย็นเกิน
- 149) แอร์หนาวเกินไป
- 150) แอร์บางชั้นค่อนข้างหนาวมาก อาจจะมีการคำนวณคนเข้าใช้บริการ(ความหนาแน่น) ถ้าคนไม่เยอะ เพิ่มอุณหภูมิก็จะทำให้อยู่ได้นานขึ้น
- 151) Only a small note that is sometimes during the examination period the cleanliness and safety should be put in concerned. I thought because of many people come and go and even stay overnight, thus some area become messy, a bit smelly, and the seat found to be not in their places. In one situation I can understand and not mind about it, but sometimes it was a bit inconvenient. May be some warning or inspection have to be reminded regularly. Nevertheless, thank you to all the staff for every effort you have done.
- 152) Room temps was rather too warm on 1st floor
- 153) Everything is good, but maybe the circulation of toilet need to be fixed because it smells bad especially in the first and second toilet.
- 154) Since there is not allow to bring the food, it would be better to provide the place where we can leave them awhile and take it back.
- 155) Pls use some natural scenes to promote the relaxation relief while studying
- 156) During 24/7 opening hours, at night to early morning: female toilet on 1st floor was so dirty (tissues) and smell often time
- 157) More green areas, within the library interior.
- 158) It was too noisy when the library was open 24 hours a day, especially on the second floor
- 159) Want better reading chair arrangement
- 160) Extension electronics plug are running out easily in exam period.

161) Less number of switches for charging
 162) More extension plug are needed to supply during exam period.
 163) Everything else is well-maintained and convenient for students like the cafe and vending machines.

164) It would be better for providing plug for all and more sitting areas.
 165) If possible, please connect the electricity for all new tables in 1st floor before the library start to operate 24 hours Because, during crowded hours is hard to find the electric sockets.

166) The temperature in the building particularly on the ground floor is not comfortable to stay very long. The temperature should be cooler.

167) Please check the room temperature, especially 1st floor. During the summer season it was very hot at the first floor.

168) Sometimes, the temperature of an air conditioner on each floor is too cold. I think The central library can collaborate with the faculty to develop sensors for temperature in the library with heat temperature from students. so, it can be green technology and saving energy.

169) I think the temperature is too warm inside the library.

170) Please provide Muslim praying room at ultimateX library Chamchuri 10 building.

171) I just think a few signs designated for charging can help, since when I went there once, I couldn't find a convenient charging spot right away.

172) Please put a sign in the umbrella place so people know the umbrella is not for free. I lost one of my umbrellas when I put it in the library.

173) If you have place to take rest (Nap/sleep) sometimes ok

3.2.5 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Staff)

- 1) อยากให้ จนท. มีสีหน้าที่มีความสุข
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี แต่บางคนก็ทำหน้าดุ เลยไม่ค่อยกล้าถาม
- 3) บางชั้นไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำ ไม่มีคนให้ถาม
- 4) การกำหนดเครื่องแต่งกายของบุคลากรทำให้เป็นหน่วยงานที่เป็นระเบียบดี
- 5) เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยังไม่ค่อย แม่นเรื่องการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้ คำถามเดียวกันแต่ถามคนละเจ้าหน้าที่ ก็ได้คำตอบไม่เหมือนกันก็มี เจ้าหน้าที่บางคนชอบหลับในเวลาให้บริการ และบางช่วงเวลาเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ เหลืออยู่เคาน์เตอร์ เพียงแค่คนเดียว

- 6) เจ้าหน้าที่ชั้นสี่ หมวตวิทย์พูดกับนิสิตไม่ดีเลยคะ เจ้าหน้าที่พยายามช่วยเก็บหนังสือถ้าต้องการให้เอาไปวาง ไม่ต้องเก็บ ช่วยติดยาใหญ่ๆ ที่คนเห็นคะเสียงดังลั่นห้อง ไม่ควรตะคอกนิสิตนะคะ
- 7) พนักงานบริการแยในช่วงเช้า
- 8) เคยโดนพนักงานด้านหน้าเหวี่ยงใส่ เพื่อนจากข้างนอกที่มาใช้บริการก็เคยโดนเหวี่ยงใส่เหมือนกันเพราะใช้ตู้เพื่อเอา qr code ไม่เป็น พนักงานตอบคำถามแบบไม่เต็มใจแล้วไม่ลุกมาช่วยจนหลายรอบเข้าถึงยอมลุกมาช่วย แต่ก็มาแบบไม่เต็มใจ
- 9) บางคน(ส่วนน้อย) ไม่เต็มใจให้บริการ
- 10) อยากให้บุคลากรระวังน้ำเสียงที่ใช้ในการคุยกับบุคคลที่ติดต่อภายนอกคะ บางที่ฟังดูแล้วเหมือนขึ้นเสียงปนหงุดหงิดแบบไม่ได้ตั้งใจ
- 11) ต้องการให้บุคลากรลดวจาและน้ำเสียงที่แข็ง, น่ากลัวให้นุ่มนวลขึ้น ไม่ตะคอกหรือใช้คำพูดที่ห้วนมากเกินไป ต้องการให้ใช้คำที่ตรงแต่ไม่ต้องแรงและไม่ต้องการให้ทำสีหน้าไม่พอใจ
- 12) โดยรวมถือว่าดี แต่บางครั้งเหมือนเจ้าหน้าที่มีอหยาศัยที่ไม่ค่อยโอเค
- 13) ขอให้เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตรมากขึ้น และถาม-ตอบด้วยความเต็มใจให้บริการ
- 14) จนท.สูงวัยหลายคนทั้งหญิง/ชายที่อยู่ตรงเคาน์เตอร์ด้านหน้าชั้น 1 คือ ไม่มีจิตใจอยากให้บริการ ขาด service mind ความยิ้มแย้ม ตอบห้วน ๆ น่าจะเกษียณอายุหรือไปทำงานอย่างอื่นแทนงานบริการที่เคาน์เตอร์
- 15) ไม่มี service mind พูดจาห้วน เหวี่ยง เหมือนนิสิตมาขอใช้ฟรีทั้ง ๆ ที่นี่เป็นสวัสดิการที่นิสิตควรได้ใช้และ "จ่ายเงินบำรุง" ไม่ชอบที่สุดคือการชักสีหน้าตอนเวลามีนิสิตใช้บริการ เช่น ยืมคืนปลั๊กไฟ ทำหน้าบูด จีปากออกเสียง วางปลั๊กเสียงดัง เหมือนทำประชด ถ้าทำหน้าที่ตัวเองได้ไม่ดีหรือไม่ชอบงานบริการ ก็พิจารณางานที่เหมาะสมกับตัวเองจะดีกว่า เท่าที่เห็นนิสิตที่มาใช้บริการส่วนมากก็มีความสุขกับพนักงาน และหากบอกว่าวันที่เปิดบริการ 24 ชม.นั้นสามารถยืมคืนปลั๊กได้แค่ถึงก่อน 00.00 น. ก็ควรมีป้ายประกาศและมีการประกาศให้ชัดเจน และควรหาปลั๊กมาเพิ่มด้วยเพราะก่อนเที่ยงคืนนั้นปลั๊กไม่เพียงพอ ทำให้คนต้องมาต่อคิวในเวลานั้นและทำให้พนักงานที่ควรจะให้บริการไม่สบายอารมณ์อย่างมากจนแสดงออกได้ชัดเจน ควรอบรมพนักงานเรื่องการให้บริการ
- 16) เจ้าหน้าที่บางคน แสดงกิริยาท่าทางไม่อยากให้บริการ ไม่แยแะการให้บริการกับคนอื่นที่เคยมีปัญหา กับไม่มีปัญหามาก่อน ไม่ยิ้มแย้ม ควรคำนึงถึงว่าคนรับบริการมีหลากหลาย
- 17) บุคลากรควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องถึงกับสุภาพเรียบร้อยจนน่าเบื่อ แต่ในบางครั้งมีความจำเป็นที่ต้องสอบถามจากเจ้าหน้าที่เพราะพยายามทำความเข้าใจด้วยตัวเองแล้วแต่มีข้อมูลไม่เพียงพอ แต่เมื่อไปสอบถามกับเจ้าหน้าที่ก็ดูไม่เต็มใจตอบ บางคนก็ดู เหวี่ยงใส่ พูดห้วน ๆ หน้าตาไม่พอใจเหมือนว่ามาขอข้าวฟรี ทั้ง ๆ ที่ในแต่ละครั้งถามด้วยความสุภาพแล้วก็ตาม เข้าใจว่างานอาจจะวุ่นวายที่ต้องให้บริการนิสิตที่บางครั้งก็พูดไม่รู้เรื่อง แต่ก็อยากให้บริการด้วย mindset ว่าทุกคนก็เท่ากัน ไม่มีใครต่ำ

หรือสูงไปกว่ากัน เพราะเราสอบถามเพื่ออยากได้ข้อมูลที่ถูกต้องไม่ได้อยากจะมาด่าหรือต่อว่าใคร พอเจอบ่อยครั้งก็ไม่อยากเข้าไปใช้บริการ

18) การสนทนาได้ตอบกับเจ้าหน้าที่มักจะกล่าวถึงกฎระเบียบปฏิบัติ ซึ่งแสดงถึงทัศนคติด้านวิสัยทัศน์เมื่อจะต้องปรับปรุงบริการใด ๆ ยังไม่โดดเด่นมากนัก

19) พนักงานบางคนมีท่าทางไม่เหมาะสมในบางครั้งแต่ไม่ใช่ทุกคนและไม่ใช่ทุกครั้ง

20) หากตอบคำถามด้วยวาจาที่นับว่าดีกว่านี้จะมีมากขึ้น

21) ควรให้บริการด้วยความยินดี เจ้าหน้าที่มิตร พร้อมให้บริการให้ความช่วยเหลือ ถ้าไม่พร้อมในการให้บริการที่เคาน์เตอร์เพื่อการแนะนำหรือให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการที่เป็นนิสิตทุกระดับ หรือบุคคลภายนอกอย่างเต็มที่ก็ไม่ควรให้บริการ ไม่ควรแบ่งแยกหรือไม่นำกริยาที่ไม่เป็นมิตรมาให้บริการหน้าเคาน์เตอร์

22) สตาฟบางคนซักสีหน้าใส่ตอนถามว่า ทำไมไม่สามารถคืนหนังสือได้ทุกที่ ทำไมต้องแยกห้องสมุด - ขาดจิตบริการและมารยาทในการสื่อสารเป็นอย่างยิ่ง เรียนจบมาสองปี เจอพูดแบบนี้ นึกว่าพัฒนาการให้บริการขึ้น

23) พนักงานพูดไม่เพราะ

24) บางครั้งทำหน้าตาบึ้งตึงเหมือนไม่อยากให้บริการ

25) เจ้าหน้าที่บางท่านควรมีความเต็มใจในการให้บริการมากกว่านี้ ไม่ควรเหวี่ยงใส่ผู้ให้บริการ ทั้ง ๆ ที่ผู้ให้บริการแค่สอบถามดี ๆ ค่ะ ขอบคุณค่ะ

26) บางทีสตาฟก็พูดไม่ค่อยดีใส่นิสิตค่ะ

27) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ

28) staff มี service mind

29) ดีมากค่ะ บุคลากรส่วนใหญ่ใจดี ช่วยเหลือมาก ๆ ค่ะ

30) เจ้าหน้าที่ชั้น 1 หลายคนให้ความช่วยเหลือดีมาก

31) บางคนพูดจาไพเราะและเต็มใจให้บริการ

32) เจ้าหน้าที่ที่อยู่ออฟฟิศชั้น2ให้บริการดีมาก ๆ ๆ 10/10 ไม่ว่าจะติดต่อเมื่อ2-3ปีก่อนหรือตอนนี้ก็ยังบริการดี

33) ดีมาก ไม่มีที่ติ

34) บุคลากร ยิ้มแย้ม ให้บริการดี อธิบายดี มาก ๆ บุคลากรเต็มใจให้บริการและตอบคำถามดีมาก

35) เจ้าหน้าที่ดีมากกก

36) ดีค่ะ แนะนำได้

37) ขอให้พี่ๆ ที่ให้บริการรักษาคุณภาพการบริการดี ๆ แบบนี้ต่อไปนะคะ

38) น่ารัก ช่วยเหลือ เป็นกันเอง

- 39) อำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ามาได้ดี ปฏิบัติตามมาตรการค่อนข้างดี
- 40) ขอให้ความเห็น โดยรวมเห็นว่ามีจิตใจให้บริการดีทุกท่าน
- 41) อำนวยความสะดวก ตอบคำถามได้รวดเร็ว
- 42) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ แม่บ้านใจดีและพร้อมช่วยเหลือ
- 43) เจ้าหน้าที่บริการดีมาก
- 44) พี่ๆ เจ้าหน้าที่ แม่บ้าน ทุก ๆ คนน่ารักมาก ๆ เลยค่ะ อยากให้ทุกคนเป็นแบบนี้

ต่อไป ขอขอบคุณที่ทำงานหนักนะคะ!

- 45) ใส่ใจช่วยเหลือดี
- 46) พร้อมช่วยเหลืออย่างดี
- 47) โอเคแต่บางครั้งหน้าตาไม่ค่อยสดใสเท่าไรค่ะ
- 48) สุภาพเรียบร้อยค่ะ
- 49) เยี่ยมที่สุดครับ ชอบเรียกผมเป็นอาจารย์เรื่อย เวลาติดต่อผม ต้องบอกไปเรื่อย ๆ ไม่ใช่อาจารย์ครับผมแค่ศิษย์เก่าจุฬาฯ เกษียณ จากงาน ธนาकरแล้วเท่านั้นเอง

ๆ ไม่ใช่อาจารย์ครับผมแค่ศิษย์เก่าจุฬาฯ เกษียณ จากงาน ธนาकरแล้วเท่านั้นเอง

- 50) บุคลิกดี
- 51) พนักงานผู้ให้บริการส่วนมากมีจิตบริการ นิสัยดี
- 52) ยอดเยี่ยมอยู่แล้ว
- 53) ดีมาก ค่อนข้างกระตือรือร้น มีใจบริการ
- 54) ดีมาก บุคลากรทุกคนมี service mind ช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็วดี

มาก

- 55) โดยรวมบุคลากรให้บริการดีเยี่ยม
- 56) ดีมาก ต้องชมเชย
- 57) ผู้ให้บริการมีการตอบคำถามที่ชัดเจน ใช้คำพูดที่สุภาพ
- 58) บุคลากรบริการดี ประทับใจ
- 59) ตอบคำถามด้วยความเต็มใจ น้ำเสียงสุภาพ ทำให้สบายใจที่จะสอบถาม
- 60) มีอัธยาศัย บริการดีมากค่ะ
- 61) ให้บริการดีค่ะ
- 62) ตอบคำถามเกี่ยวกับการยืมคืนหนังสือทางเฟสบุ๊ครวดเร็วและให้ข้อมูลดีมากค่ะ
- 63) The staffs are so familiar and helpful to students especially for international students.
- 64) They are zealous and helpful.

65) The staff are very accommodating. I've only spoken to them once, when I asked to 3D print something for the lab. Very kind and polite, will not be shy even if I'm an international student.

66) The staffs are helpful.

67) Staffs are friendly and helpful

68) The staffs are supportive, willingly to help and friendly.

69) The staff have good skill and good responsibility.

70) The staff was very very helpful even for international students.

71) Majority they are all communicative, kind, and helpful.

72) It much be appreciated to improve English communication skills amongst the staff to build greater communication with foreign students.

73) Very very nice and friendly.

74) Very polite

3.2.6 ด้านบริการต่าง ๆ (Other Services)

1) เว็บพวกจะล็อกอินเข้า CU Library Account บางทีหน้าเพจมันซับซ้อนเกินไปค่ะ หายากยิ่งงี้ก็อย่างนั้น ต้องพิมพ์และมองเพ่งตลอด เว็บควรปรับให้อ่านง่ายสบายตา หรือการยืม renew ควรจะดูง่ายกว่านี้ค่ะ ฟอนต์เหมือนเดิม หน้าเว็บขาวโพลน อ่านยาก ขวนปวดตา ไม่เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน

2) ระบบและหน้าเว็บเพจไม่ทันสมัย เข้าใจยาก

3) ต้องการป้ายหรือคู่มืออธิบายวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อลดเวลาที่ต้องเดินไปถามพนักงาน

4) บริการหนังสือจากต่างประเทศค่ะ

5) อยากให้สามารถคืนหนังสือที่สาขาไหนก็ได้ผ่านตู้อัตโนมัติ แต่ละห้องสมุดควรจะทำงานเชื่อมต่อกันได้แล้วครับ

6) อยากให้มีบริการขายผลไม้ เช่นกล้วยหอม หรือของว่างเล็ก ๆ ที่บรรจุแล้ว เช่นขนมจีบ หรือ ไข่ปิ้ง เป็นต้น เพราะช่วงนี้ที่ห้องสมุดมีบริการช่วงสอบ รู้สึกช่วยเรื่องความสะดวกในการหาของรับประทานและเป็นของที่มีประโยชน์ด้วยค่ะ

7) เสนอให้มีร้านให้บริการถ่ายเอกสารแบบเดิม 1 จุด เนื่องจากวิธีการเช่นปกติแม้จะมีความสะดวก แต่ก็สร้างปัญหาต่อนิสิตเมื่อมีเวลาจำกัดหรือมีความเร่งรีบ ต้องมาเสียเวลากับระบบถ่ายเอกสารด้วยตัวเองเช่นนี้

8) อยากให้เปิดชั้นอื่นที่สามารถนั่งทำงานและพูดคุยได้เวลาทำงานกลุ่ม

9) อยากให้ชั้น 3 มี Netflix ดูจingleค่ะ จะพอเป็นไปได้นี้ค่ะ

10) อยากให้มีของกินช่วงสอบมาขายอีก เช่น กล้วยหอม ไข่ต้ม

11) ม.ธรรมศาสตร์มี HBO ที่ห้องสมุดสามารถให้นักศึกษาดูหนัง ดูซีรีส์ ฝึกภาษา ฝึกความคิด ดูจาก ดูการลำดับภาพ เสริมสร้างจินตนาการ หรือ จะดูเพื่อหาข้อคิด วิเคราะห์ต่าง ๆ อยากให้ จุฬาฯ มีบ้าง

12) อยากให้สมาชิกรายปี ได้สิทธิของห้องประชุม หรือห้องเรียนรู้อีกกลุ่มบ้างครับ อาจจะมีนอกช่วงสอบก็ได้ครับ

13) เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการให้ศิษย์เก่า บุคลากรเกษียณอายุงาน

14) อยากให้มีบริการที่สามารถแจ้งรายชื่อนั่งสื้อที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดซื้อ อาจจะเป็นฟอร์มออนไลน์ง่ายๆให้แจ้งข้อมูลเข้าไปได้ และอาจจะมีการติดตามว่าจะจัดซื้อหรืออยู่ใน กระบวนการขั้นตอนไหน

15) อยากให้ขยายเวลาการใช้เก้าอี้ปรับระดับสำหรับนอน

16) คอมพิวเตอร์ ที่ใช้ สืบค้น ชำ้จ้ง

17) อยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ

18) ปากกาไวท์บอร์ดในห้องเรียนรูกุ่มไม่มี บางห้องมีก็เขียนไม่ออก อยากให้มีไวท์บอร์ด และแปรงลงกระดานในห้องเรียนรูกุ่มให้มากขึ้น และสามารถใช้งานได้จริง

19) อยากให้ทีวีในห้อง study group เชื่อมเน็ตได้หรือเชื่อมกับ iPad ได้

20) Very nice, I can get the service hours or other information thought website or ig post of the CAR.

21) Please told student to be polite and quite. They're so annoying on second floor. Please do something to fix this so well. The students on second floor talkative and then do some noise that disturb everyone.

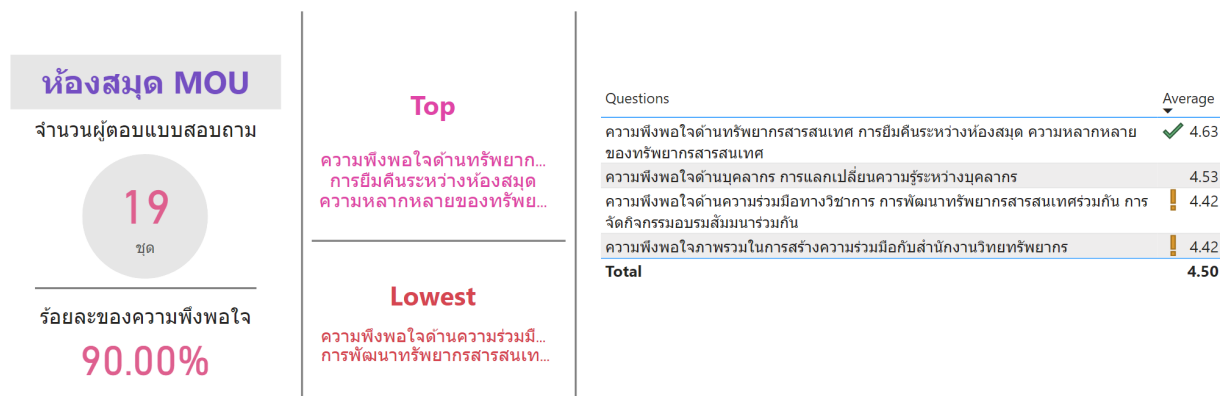
22) I hope that the library will provide more electronic devices (e.g., plugs, chargers, adapters, extension cords, earphones, etc.) to students.

23) Some spots in 5th floor and some study room have low Wi-Fi signal that sometimes I need to used my own internet access

24) More user friendly platform for the website. For easy navigation.

3.3 กลุ่มสถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสำนักงานวิทย ทรัพยากรจุฬาฯ

ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มห้องสมุดที่มีความร่วมมือกับสำนักงานวิทยทรัพยากร
ปี 2566



ผลการสำรวจสรุปตามข้อคำถามได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการสร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	
ความพึงพอใจภาพรวมในการสร้างความร่วมมือกับสำนักงานวิทยทรัพยากร	4.42
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังต่อการสร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ การยืมคืนระหว่างห้องสมุด ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ	4.63
2. ด้านบุคลากร การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร	4.53
3. ด้านความร่วมมือทางวิชาการ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน การจัดการกิจกรรมอบรมสัมมนาร่วมกัน	4.42
รวม	4.50

จากตารางผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานฯ กลุ่มสถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสำนักงานวิทยทรัพยากรจุฬาฯ พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถาม 19 ชุด มีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 90.00 โดยมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การยืมคืนระหว่างห้องสมุด ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ด้านบุคลากร การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 90.6 และ ในด้านความร่วมมือทางวิชาการ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน การจัดการกิจกรรมอบรมสัมมนาร่วมกัน และ

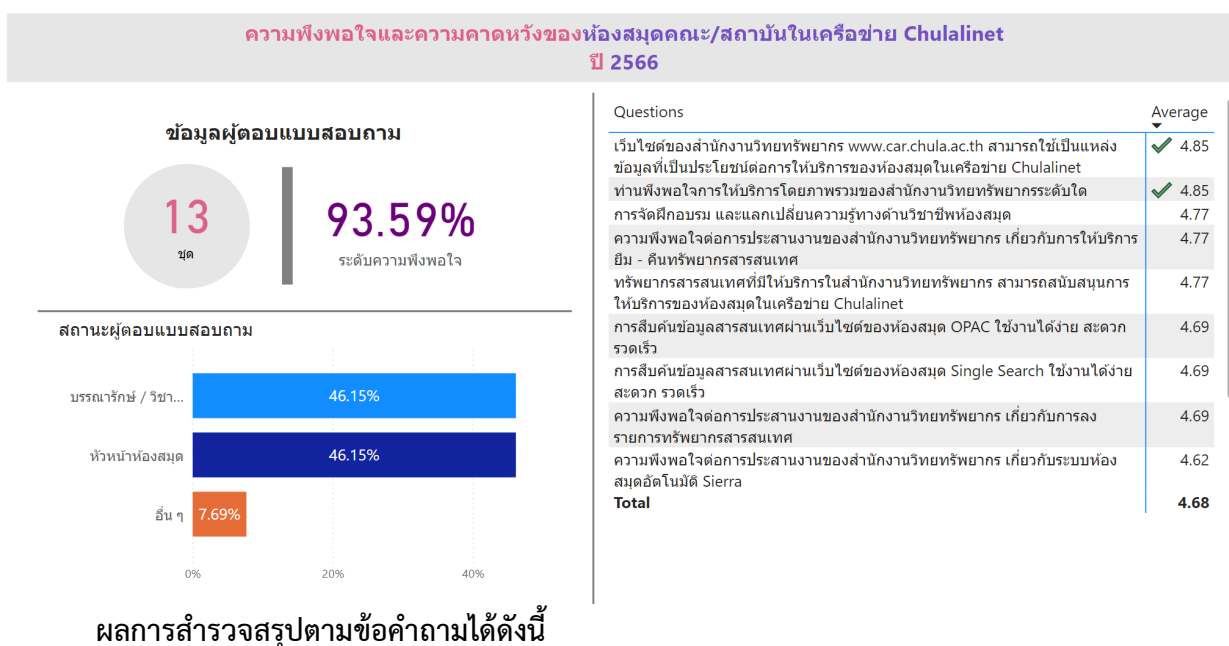
ความพึงพอใจภาพรวมในการสร้างความร่วมมือกับสำนักงานวิทยทรัพยากร มีความพึงพอใจเท่ากันคือร้อยละ 88.40

ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ

3.3.1 ข้อเสนอแนะและความคาดหวัง

- 1) หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ร่วมมือกันในปีต่อ ๆ ไปค่ะ
- 2) มีความคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและทุกปีตลอดไป ในรูปแบบการบริการต่าง ๆ ซึ่งได้รับความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ขอขอบคุณ
- 3) สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงาน/สถาบันหลักที่ช่วยสร้างความเข้มแข็งของความร่วมมือให้กับเครือข่ายเพื่อประโยชน์ของประเทศไทย
- 4) พัฒนาความร่วมมือระดับชาติของห้องสมุดอุดมศึกษาของไทยไปในทิศทางเดียวกัน
- 5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้พัฒนาบริการและการบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล
- 6) การสร้างความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่จะมีความยั่งยืนต่อไป

3.4 ห้องสมุดในเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet)



รายการ	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากรระดับใด / OAR overall service satisfaction	4.85
2. เว็บไซต์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร www.car.chula.ac.th สามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet	4.85
3. การจัดฝึกอบรม และแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านวิชาชีพห้องสมุด	4.77
4. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการประสานงานของสำนักงานวิทยทรัพยากร ในการให้บริการส่วนกลาง กฎ ระเบียบ หรือสนับสนุนการทำงานระหว่างห้องสมุด	4.77
5. ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในสำนักงานวิทยทรัพยากร สามารถสนับสนุนการให้บริการของห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet	4.77
6. การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด OPAC ใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.69
7. การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด Single Search ใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.69
8. การประสานงาน การให้ข้อมูล การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ	4.69
9. การประสานงาน การให้ข้อมูล การแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra	4.62
10. ความพึงพอใจต่อกฎเกณฑ์ / กฎระเบียบที่ใช้ร่วมกันในเครือข่าย เช่น กฎเกณฑ์การยืมทรัพยากรสารสนเทศ (จำนวน/ระยะเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ)	4.54
11. บริการส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด Book Delivery Service สามารถขอรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว	4.54
12. การสนับสนุนบริการอื่น ๆ เช่น ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือทางการให้บริการผลิตสื่อมัลติมีเดีย และบริการ Video On Demand (WeTV)	4.38
รวม	4.68

จากตารางผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานฯ กลุ่มห้องสมุดในเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet) พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม 13 ชุด มีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 93.59 โดยมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากรระดับใด / OAR overall service satisfaction และ เว็บไซต์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร www.car.chula.ac.th สามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ การจัดฝึกอบรม และ

แลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านวิชาชีพห้องสมุด ความพึงพอใจภาพรวมต่อการประสานงานของสำนักงานวิทยทรัพยากร ในการให้บริการส่วนกลาง กฎ ระเบียบ หรือสนับสนุนการทำงานระหว่างห้องสมุด รวมถึงวิทยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในสำนักงานวิทยทรัพยากร สามารถสนับสนุนการให้บริการของห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet มีความพึงพอใจเท่ากันคือ ร้อยละ 95.40

ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ

3.4.1 การให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร (Overall services)

- 1) เป็นเสาหลักองค์ความรู้และบริการทุกรูปแบบ
- 2) การตอบคำถามให้ข้อมูล และคำแนะนำได้ดีมาก
- 3) สำนักงานวิทยทรัพยากรพัฒนาไปในทุก ๆ ด้านเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านของผู้ใช้บริการ เทคโนโลยี และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

- 4) โดยรวมดี

3.4.2 ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในเครือข่ายห้องสมุด Chulalinet

- 1) เป็นหลักมาตรฐานและแนวทางในการดำเนินงานให้กับเครือข่ายห้องสมุด
- 2) หอสมุดกลางฯ มีการสนับสนุนโดยการจัดอบรมให้ความรู้ เพื่อการก้าวให้ทันกับโลกยุคปัจจุบันอยู่เสมอ และยังมีการอบรมในเรื่องพื้นฐานที่บรรณารักษ์ควรรู้ด้วย
- 3) มีการประสานงานกันดี
- 4) ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในเครือข่ายห้องสมุดได้เป็นอย่างดี
- 5) เวลามีปัญหา หรือต้องการคำแนะนำ เวลาที่ติดต่อไปเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและดำเนินการให้รวดเร็วมากค่ะ ขอขอบคุณมาก ๆ

- 6) ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ดีมากค่ะ

3.4.3 ด้านวิทยากรสารสนเทศ

- 1) คลังดิจิทัลที่สมบูรณ์ทุกศาสตร์ ทุกแขนง
- 2) มีวิทยากรที่หลากหลาย ในทุกศาสตร์ที่เปิดสอนภายในมหาวิทยาลัย
- 3) สำนักงานวิทยทรัพยากรมีความพยายามจะจัดหาวิทยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดีเยี่ยม
- 4) มีความทันสมัยตอบสนองต่อความต้องการ
- 5) มีวิทยากรหลากหลายสาขา
- 6) เสนอให้ทำฐานข้อมูลหนังสือตำราของอาจารย์จุฬาฯ

3.4.4 ด้านบริการต่าง ๆ

- 1) เพิ่มบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ

2) หอสมุดกลางฯ มีบริการที่สนับสนุนในหลากหลายด้านแก่ห้องสมุดในเครือข่าย ดีมาก

3) บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้คำแนะนำในการสืบค้นหนังสือได้ดีเยี่ยม และมีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

4) บริการมีความครอบคลุมต่อการใช้งานในด้านต่าง ๆ

5) Single Search version ใหม่ ควรทำ VDO Training

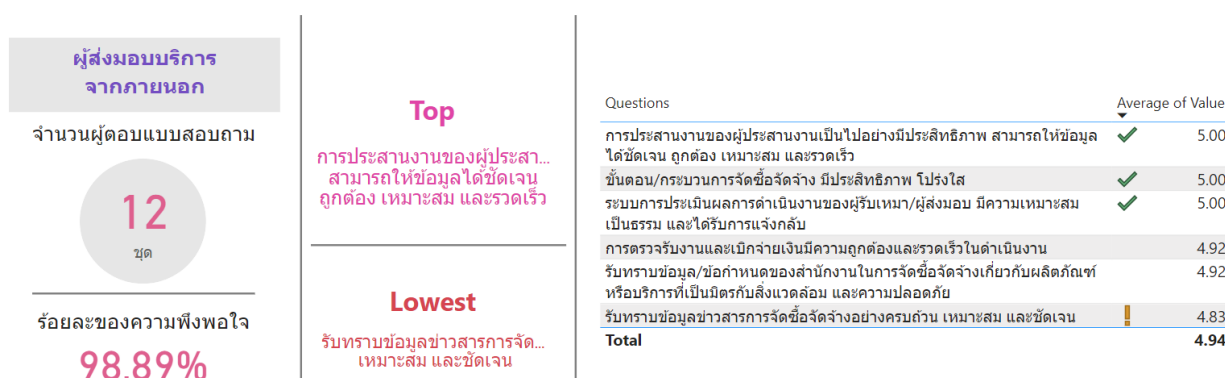
3.4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) ด้อยอยู่แล้ว และจะดียิ่ง ๆ ขึ้นไปค่ะ

2) ให้มีการจัดวันครบรอบเครือข่าย "จุฬาลิเนต" เพื่อพบปะบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ และผู้เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

3.5 ผู้จัดทำหมาย ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับจ้าง

ความพึงพอใจของผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร ปี 2566



ผลการสำรวจสรุปตามข้อคำถามได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ
1. การประสานงานของผู้ประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสม และรวดเร็ว	5.00
2. ขั้นตอน/กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง มีประสิทธิภาพ โปร่งใส	5.00
3. ระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ มีความเหมาะสมเป็นธรรม และได้รับการแจ้งกลับ	5.00
4. การตรวจรับงานและเบิกจ่ายเงินมีความถูกต้องและรวดเร็วในดำเนินงาน	4.92
5. รับทราบข้อมูล/ข้อกำหนดของสำนักงานในการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	4.92
6. รับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างอย่างครบถ้วน เหมาะสม และชัดเจน	4.83
รวม	4.94

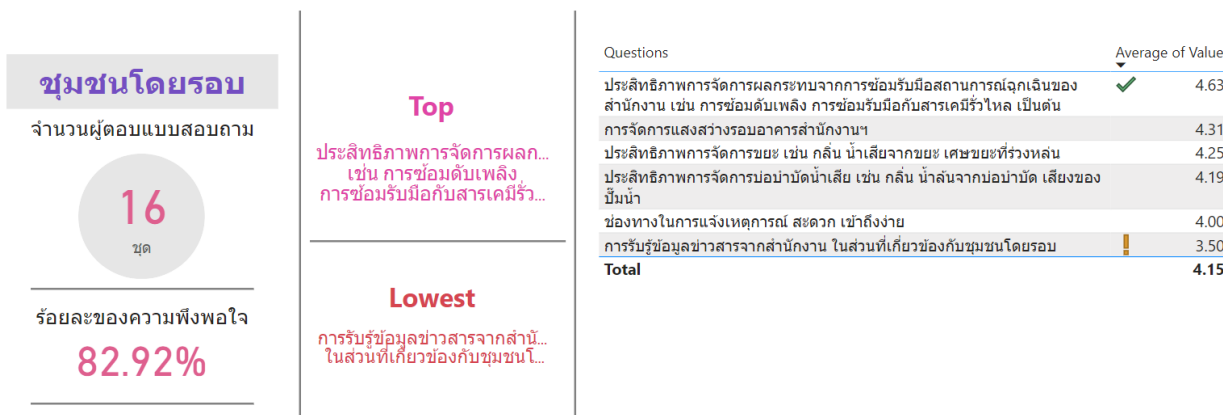
จากตารางผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานฯ กลุ่มผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับจ้าง พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม 12 ชุด มีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 98.89 โดยมีความพึงพอใจในด้านการประสานงานของผู้ประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสม และรวดเร็ว ขั้นตอน/กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และ ระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ มีความเหมาะสมเป็นธรรม และได้รับการแจ้งกลับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ การตรวจรับงานและเบิกจ่ายเงินมีความถูกต้องและรวดเร็วในดำเนินงาน และ รับทราบข้อมูล/ข้อกำหนดของสำนักงานในการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 98.40

ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ

- 1) มีความชัดเจนโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

3.6 ชุมชนโดยรอบ เช่น ร้านอาหาร ร้านค้าใกล้ๆ

ความพึงพอใจของชุมชนโดยรอบต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร ปี 2566



ผลการสำรวจสรุปตามข้อคำถามได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ
1. ประสิทธิภาพการจัดการผลกระทบจากการซ่อมรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินของสำนักงาน เช่น การซ่อมดับเพลิง การซ่อมรับมือกับสารเคมีรั่วไหล เป็นต้น	4.63
2. การจัดการแสงสว่างรอบอาคารสำนักงานฯ	4.31
3. ประสิทธิภาพการจัดการขยะ เช่น กลิ่น น้ำเสียจากขยะ เศษขยะที่ร่วงหล่น	4.25
4. ประสิทธิภาพการจัดการบ่อบำบัดน้ำเสีย เช่น กลิ่น น้ำล้นจากบ่อบำบัด เสียงของปั๊มน้ำ	4.19
5. ช่องทางในการแจ้งเหตุการณ์ สะดวก เข้าถึงง่าย	4.00
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนโดยรอบ	3.50
รวม	4.15

จากตารางผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานฯ กลุ่มชุมชนโดยรอบ เช่น ร้านอาหาร ร้านค้าใกล้ๆ พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม 16 ชุด มีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 82.92 โดยมีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการจัดการผลกระทบจากการซ่อมรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินของสำนักงาน เช่น การซ่อมดับเพลิง การซ่อมรับมือกับสารเคมีรั่วไหล เป็นต้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ การจัดการแสงสว่างรอบอาคารสำนักงานฯ คิดเป็นร้อยละ 86.2 และมีความพึงพอใจในเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนโดยรอบ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.00

สรุปความคิดเห็น/ความคาดหวังปลายเปิด จากชุมชนรอบข้าง

Aspects	Aspects	Count of Comm. responders	Count of Comments
☒ Select all			
☒ ให้การสนับสนุน	ด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ	2	2
☒ การประชาสัมพันธ์	ให้การสนับสนุน	1	1
☒ ชื่นชมและให้กำลังใจ	การประชาสัมพันธ์	1	1
☒ ด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ	ชื่นชมและให้กำลังใจ	1	1
☒ อื่น ๆ	Total	4	5

ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ

3.6.1 ให้การสนับสนุน

1) หากมีกิจกรรมอะไร อยากให้ธรรมชาติสถานเข้าร่วมหรือจัดงานให้นิสิตและบุคลากร จุฬาฯ สามารถแจ้งได้เลยนะครับ

3.6.2 การประชาสัมพันธ์

1) ในเรื่องการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ไม่ได้รับทราบหรือมี calendar หรือใครมาแจ้งเวลาเปิด-ปิด ช่วง 24 hr ไม่มีเอกสารที่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร บางที่เจ้าหน้าที่ตึกหอสมุดมาบอกปากเปล่า แต่ว่ารับ order ลูกค้าอยู่ก็ไม่ได้โฟกัสและจดจำได้กับข้อมูลที่แจ้งมา รวมถึงไม่ค่อยได้เข้าไปเช็คประกาศตามเว็บไซต์ FB Line ของหน่วยงานด้วย

3.6.3 ชื่นชมและให้กำลังใจ

1) บริการสุภาพ สถานที่สะอาด ใส่ใจบริการห้องประชุมดีสุดๆ

3.6.4 ด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ

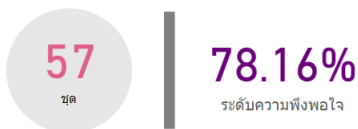
1) ร้านกาแฟ The Ply บริเวณรอบตึกมีแสงสว่างโอเคแล้ว แต่จะมีบางจุดเช่นพุ่มต้นไม้หน้าตึก และทางเดินริมนอกที่เดินมาร้านกาแฟแสงส่องไม่ถึง อาจเป็นอันตรายต่อนิสิตได้

2) ด้านข้างไม่ควรให้จอดรถจักรยานยนต์

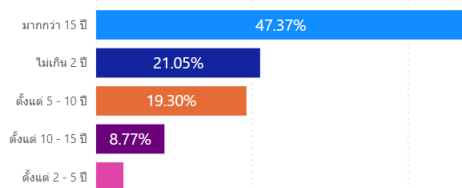
3.7 บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ

ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการดำเนินงานของสำนักงานวิทยทรัพยากร ปี 2566

ข้อมูลบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม



อายุงาน



ย่อเฉพาะด้านต่าง ๆ

ดูค่าเฉลี่ยทั้งหมด

Aspects	Average
☐ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	✓ 4.29
☐ ด้านความก้าวหน้า	✓ 4.28
☐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.23
☐ ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงาน	4.15
☐ ด้านการบริหารจัดการ	3.94
☐ ด้านลักษณะงาน	3.93
☐ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.38
Total	3.91

ผลการสำรวจสรุปตามข้อคำถามได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการบริหารจัดการ	3.94
1.1 ท่านรับทราบขอบเขตความรับผิดชอบและได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน	4.21
1.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแก้ไขปัญหาดิตตามการทำงาน หรือสนับสนุนให้งานบรรลุเป้าหมาย	4.21
1.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.18
1.4 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน	4.14
1.5 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเสมอภาคต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	4.02
1.6 องค์กรเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุง	3.88
1.7 ท่านมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของสำนักงานอย่างเหมาะสม	3.65
1.8 ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการเปลี่ยนแปลงภายในสำนักงานฯ	3.23
2. ด้านลักษณะงาน	3.93
2.1 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ และรู้สึกเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานฯ	4.18
2.2 ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายความรู้ความสามารถ	4.09
2.3 ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	3.95
2.4 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.89
2.5 ท่านได้รับโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญของสำนักงานฯ	3.82
2.6 ท่านได้รับปริมาณงานที่เหมาะสม	3.65
3. ด้านความก้าวหน้า	4.28
3.1 ท่านได้รับการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ ศึกษาต่อ อบรม ดูงาน สัมมนา	4.28

รายการ	ระดับความพึงพอใจ
3.2 ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.28
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	4.29
4.1 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงาน	4.37
4.2 เพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	4.21
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.38
5.1 ท่านรับรู้สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ท่านได้รับ	4.12
5.2 เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.81
5.3 เงินเดือนเหมาะสมกับภาระงานและปริมาณงาน	3.77
5.4 ห้องอาหารถูกสุขลักษณะ	3.77
5.5 ท่านพึงพอใจต่อรูปแบบและจำนวนยูนิฟอร์มของสำนักงาน	3.18
5.6 ห้องพยาบาลพร้อมใช้งาน มีความปลอดภัย	2.93
5.7 ห้องนอนของผู้ปฏิบัติงาน ระหว่างเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	2.84
5.8 ห้องออกกำลังกายเหมาะสม	2.63
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.23
6.1 โต๊ะและเก้าอี้ทำงาน สะดวกสบาย เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.25
6.2 อุปกรณ์ในการทำงาน มีความเพียงพอ เหมาะสมและมีมาตรฐานความปลอดภัย เช่น คอมพิวเตอร์ พริ้นเตอร์ อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น	4.21
7. ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงาน	4.15
7.1 พื้นที่ทำงาน สะอาด ถูกสุขอนามัย / Clean Area services	4.37
7.3 แสงสว่าง เพียงพอ เหมาะสมกับการทำงาน / Appropriate lighting for learning environment	4.33
7.5 การรักษาความปลอดภัยจากสำนักงานวิทยทรัพยากร เช่น กล้องวงจรปิดภายในสำนักงาน ป้ายบอกทางหนีไฟ ป้ายสัญลักษณ์ความปลอดภัยต่างๆ และอุปกรณ์ดับเพลิง เป็นต้น	4.30
7.6 ท่านรับทราบวิธีปฏิบัติตนตามแผนฉุกเฉิน	4.09
7.2 ห้องน้ำ สะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน / Clean toilets	4.04
7.4 อุณหภูมิเหมาะสม/ Appropriate temperature for learning environment	3.98
7.7 ท่านประเมินตนเองว่าสามารถปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินได้มากน้อยเพียงใด	3.93
รวม	3.91

จากตารางผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานฯ กลุ่มบุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม 57 ชุด มีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 78.16 โดยมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เรียงลำดับดังนี้

1) ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 85.80 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงาน ร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ร้อยละ 84.20

2) ด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 85.60 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านท่านได้รับการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ ศึกษาต่อ อบรม ดูงาน สัมมนา ซึ่งเท่ากับ ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน คิดเป็นร้อยละ 85.60

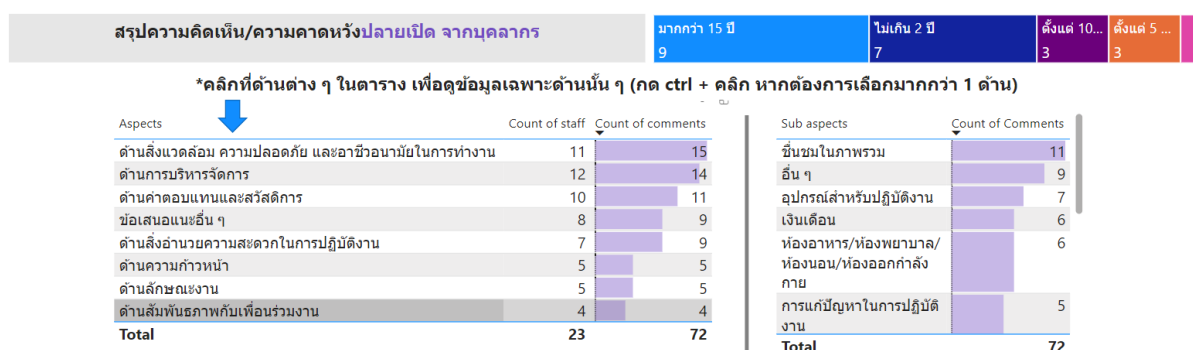
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 84.60 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านโต๊ะและเก้าอี้ทำงาน สะดวกสบาย เหมาะสมต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ อุปกรณ์ในการทำงาน มีความเพียงพอ เหมาะสมและมีมาตรฐานความปลอดภัย เช่น คอมพิวเตอร์ พรินเตอร์ อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 84.20

4) ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงาน ความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 83.00 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านพื้นที่ทำงาน สะอาด ถูกสุขอนามัย / Clean Area services คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ แสงสว่าง เพียงพอ เหมาะสมกับการทำงาน / Appropriate lighting for learning environment คิดเป็นร้อยละ 86.60

5) ด้านการบริหารจัดการ ความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 78.80 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านท่านรับทราบขอบเขตความรับผิดชอบและได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน และผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแก้ไขปัญหา ติดตามการทำงาน หรือสนับสนุนให้งานบรรลุเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 84.20 รองลงมาคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 83.60

6) ด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 78.60 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ และรู้สึกเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานฯ คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาคือ ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายความรู้ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 81.80

7) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 67.60 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านท่านรับรู้สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ท่านได้รับ คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 76.20



ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ

3.7.1 ด้านความก้าวหน้า

- 1) ให้โอกาสในการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ รอบด้าน เพื่อสร้างศักยภาพและความมั่นใจในตนเอง ที่จะดำเนินการรองรับการทำงานที่ทดแทนส่วนที่ขาด และเสริมจุดที่สำนักงานต้องการ
- 2) พึงใจกับความก้าวหน้าในระดับ P8
- 3) มีงานที่ทำหลาย แต่ไม่มีความก้าวหน้า จึงมีแต่ความภูมิใจ แต่ค่อนข้างขาดขวัญพลัง กำลังใจ
- 4) ควรให้โอกาสทุกคนสามารถนำเสนอผลงานเพื่อเลื่อนระดับที่สูงขึ้น ไม่ควรกำหนดตำแหน่งเป็นบุคคล ควรเขียนกรอบให้ครอบคลุมงานที่กลุ่มงาน
- 5) มีความก้าวหน้าในสายงาน แต่ต้องให้เจ้าหน้าที่ได้มีเวลาเตรียมตัวในการอ่านหรือฝึกฝนตนเอง ในการเข้าไปสอบแข่งขันเพื่อปรับระดับ

3.7.2 ด้านลักษณะงาน

- 1) ชอบงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันเป็นที่สุด
- 2) ทำงานด้วยความรีบเร่งตลอดเวลา ทำให้บางครั้งเกิดความเครียดสะสม
- 3) มีแผนการปฏิบัติงานชัดเจน
- 4) พึงใจกับภาระงานที่ได้รับ
- 5) อยากให้มีการเทรนวิธีวิธีการแก้ปัญหา หรือวิธีรับมือกับ user อาจจะรวบรวมสิ่งที่เคยเกิดขึ้น และทำ workshop ให้ผู้ที่ต้องปฏิบัติงานได้เรียนรู้จากประสบการณ์คนอื่น ๆ ที่ผ่านมา หรือได้แชร์ประสบการณ์ที่ตัวเองเคยเจอค่ะ

3.7.3 ด้านการบริหารจัดการ

- 1) บางเรื่องไม่ได้มีแบบแผนในการจัดการปัญหาอย่างชัดเจน แต่ละคนจึงมีวิธีแก้ปัญหาต่างกันค่ะ
- 2) อยากให้สิทธิผู้ให้บริการได้ มีส่วนร่วมในการ สร้างจิตสำนึกกับผู้มาใช้บริการมากขึ้นกว่านี้ อาทิเช่น การแต่งกาย ให้เหมาะสมต่อสถานที่/ มารยาทในการใช้ห้องสมุด โดยออกกฎระเบียบที่ชัดเจน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม
- 3) เนื่องจากมีการรับแจ้งเหตุและขอตรวจสอบภาพจากกล้องวงจรปิด ในสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้อยากให้มีการระเบียบในการขอใช้บริการที่ชัดเจน และ ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมในทางที่เหมาะสมและเห็นควร
- 4) การบริหารจัดการในสำนักงานมีความเป็นเลิศเสมอ
- 5) อยากให้มีความทันสมัย ต่อเทคโนโลยี ยิ่งขึ้นต่อไป
- 6) อยากให้หัวหน้า ดูแล ลูกน้อง อย่างคนในครอบครัว มากขึ้น เพราะ ชีวิตคนเราอยู่ที่ทำงานมากกว่าที่บ้าน

7) โปรเจกต์ล้น คนทำงานเป็นคนเดิม ๆ เกือบทุกโปรเจกต์ สงสาร แบ่งให้คนอื่นทำบ้าง

8) อยากให้จำกัดชั่วโมงการอยู่เวรของแต่ละคนโดยเฉพาะบรรณารักษ์ บางคนอยู่เยอะมากมีแต่หน้าประจำ บางคนไม่อยู่เลย คนที่อยู่เยอะสุขภาพเสื่อมโทรม กระทบงานประจำ work-life balance

9) อยากให้ฟังเสียงบุคลากรเยอะๆ

10) มีการเอาใจใส่พนักงานซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญขององค์กรได้เหมาะสมบางกรณี บางครั้งยังมีการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่น้อยไป ทำให้มีความเข้าใจไม่ตรงกัน

11) มีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ

12) เรื่องพลังงาน ใช้อุปกรณ์บริการมากไป จนเหมือนพนักงานโดนบีบ

13) การทำเอกสารโครงการเพื่อของบประมาณ: การดำเนินการร่างและจัดทำเอกสาร โดยเฉพาะเอกสารโครงการ เช่น TOR หรือรายงานการประชุมต่าง ๆ ไปจนถึงการกำหนดประเภทวัสดุครุภัณฑ์ ควรเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหาร มิควรเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายอื่น ๆ เพราะระเบียบและรายละเอียดทางการเงินและสำนวนที่ใช้ในเอกสารราชการ/การเงินเหล่านี้เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารทั้งสิ้น และไม่มีใครจะรู้ดีเท่ากับฝ่ายบริหารอีกแล้ว ดังนั้น บุคลากรจากฝ่ายอื่นสามารถช่วยเตรียมข้อมูลเพื่อสนับสนุนท่านได้ แต่ฝ่ายบริหารต้องดำเนินงานเองโดยใช้ข้อมูลที่ฝ่ายอื่นเตรียมให้ เมื่อดำเนินการร่างเอกสารแล้วเสร็จ ท่านสามารถส่งกลับมาให้ฝ่ายอื่นที่เป็นเจ้าของโครงการช่วยตรวจสอบความถูกต้องให้ในภายหลังได้ และควรดำเนินการให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ เมื่อมีการแจ้งว่าเป็นโครงการเร่งด่วน ท่านต้องช่วยหาทางแนวหรือแนวทางเพื่อเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จได้

14) อยากให้มี flexible time ยืดหยุ่นเวลาเข้าออกงาน เช่น สามารถเข้าได้ถึง 8.15 โดยต้องงาน 17.15 เพื่อให้ครบชั่วโมงทำงานค่ะ

3.7.4 ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงาน

1) อยากให้ใช้แสงที่ไม่ใช่แสงไฟออฟฟิศสีขาวอย่างเดียว อยากให้แสงมีความออกขาวนวล หรือ warm white นิดนึง เพื่อให้รู้สึกผ่อนคลายและสบายตา

2) อยากให้มีความปลอดภัยและกลิ่นภายในสำนักงานดีขึ้น

3) มีระบบมาตรฐานรองรับแล้วมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยยิ่งขึ้นค่ะ

4) ห้องอาหาร ห้องพยาบาล ห้องนอน 24/7 ควรมีการจัดระเบียบที่ดีมากขึ้น และรักษาความสะอาด และมีพื้นที่อากาศไม่อับชื้น มีการเปิดเครื่องปรับอากาศ

5) ห้องออกกำลังกายเข้าไปแล้วอึดอัด ห้องไม่ระบาย และไม่ควรรอยู่ในห้องที่มีพื้นที่คับแคบ

6) ห้องนอนชายสำหรับผู้ปฏิบัติงานเที่ยงคืน ควรให้ถูกสุขลักษณะ อากาศถ่ายเทปลอดโปร่ง เพื่อให้ได้พักผ่อนอย่างเต็มที่ หลังการทำงานดึก ๆ เพื่อพร้อมรับการทำงานในวันรุ่งขึ้น

- 7) อยากได้มูมกรีด มูมปักผ่อนสำหรับคนทำงาน
- 8) ความปลอดภัยดีทุกอย่าง
- 9) มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่มาตรฐาน
- 10) ควรมี CCTV ให้ครบทุกชั้น รวมถึงจุดบริการหลักในและมุมอับในทุกชั้น
- 11) ห้องออกกำลังกายควรเปลี่ยนจุด เนื่องจากห้องปัจจุบันมีอันตรายมาก เพราะพื้นที่คับแคบ อุปกรณ์ติดตั้งแออัดมากและมีบางชิ้นไม่สมบูรณ์อาจทำให้ผู้ใช้ได้รับบาดเจ็บขณะใช้งาน รวมทั้งห้องดังกล่าวอยู่ในจุดแดดส่องมาก มีอุณหภูมิไม่เหมาะสมในการออกกำลังกายเป็นอย่างยิ่ง
- 12) ห้องพยาบาล: ต้องทำให้มี/เกิดให้ได้และใช้ได้จริงตามฟังก์ชันการเป็นห้องพยาบาล หน้าห้องต้องมีข้อบังคับในการใช้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศให้ทุกคนในองค์กรทราบว่าสามารถใช้งานได้แล้ว ไม่ใช่มีแต่ใช้ไม่ได้ มีแต่ป้ายแปะว่ากำลังดำเนินการซ่อมแซมอยู่เป็นเดือน องค์กรที่จะทำ/ขอมาตรฐานต้องทำให้กระบวนการตามกำหนดในมาตรฐานเกิดขึ้นได้จริง ไม่ใช่เพียงทำเพื่อขอให้ได้ชื่อว่ามีมาตรฐานไปส่งๆ หรือมีแต่ไม่ได้มาตรฐาน
- 13) ห้องอาหารต้องปรับปรุง น้ำร้อนไม่ทันใช้ ไมโครเวฟมีไม่เพียงพอให้อุ่นอาหาร
- 14) ทางเข้าตึกเป็นบันไดสูง มีผลต่อข้อเข้า อาการปวดขา
- 15) อยากให้ห้องที่ทำงาน และห้องน้ำ สะอาดมากขึ้นค่ะ

3.7.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

- 1) อยากได้จอขนาดใหญ่
 - 2) มีครบนครันอยู่เสมอ
 - 3) อยากให้คอมพิวเตอร์สับคันประมวลผลเร็วกว่านี้
 - 4) อยากให้ห้องน้ำมีที่แขวนสัมภาระทุกห้อง
 - 5) ขอให้พัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นและดียิ่งขึ้น
- กว่านี้
- 6) คอมพิวเตอร์สับคันควรประมวลผลไว
 - 7) เครื่องมือต่าง ๆ ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ printer
 - 8) มีเก้าอี้นั่งทำงานเพื่อช่วยชะลอให้เจ้าหน้าที่เป็นโรคออฟฟิศซินโดรม น้อยลง
 - 9) มีคอนข้างพร้อมแล้ว

3.7.6 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

- 1) อยากให้บุคลากรช่วยดูแลพนักงานใหม่ ให้สามารถทำงานและใช้ชีวิตได้อย่างสบายกายและใจ
- 2) บางครั้งเพื่อนร่วมงานก็ไม่มองถึงภาพรวม
- 3) มีการช่วยเหลือกันดี แต่ในบางครั้งด้วยแต่ละคนมีงานเร่งรีบทำให้ความสนใจสิ่งอื่นๆ น้อยลง มุ่งทำงานของตนให้สำเร็จ การสอบถาม พูดคุย จึงน้อยลง

- 4) มีความเอื้อเฟื้อ มิตรภาพที่ดี

3.7.8 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

- 1) ถ้าได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นอีกสักนิดแรงใจจะฟูเฟื่องพร่างพรมิรู้ลืม
- 2) พัฒนาระบบเบิกโอที ให้ครอบคลุม ลดขั้นตอนการขอเบิก เช่น โขว์ปฏิทินจัมวันได้เลย หรือ ขึ้นสัญลักษณ์อัตโนมัติเป็นสับนปฏิทิน กดขอเบิกได้เลย
- 3) มีการประชาสัมพันธ์สวัสดิการให้ชัดเจนและครบถ้วนหรือทบทวนทุกปีเพื่อประโยชน์ของบุคลากร
- 4) เงินเดือนคาดเดาได้จากค่ากลาง เมื่อเกินค่ากลาง ยิ่งหมดพลังและกำลังใจ
- 5) บางครั้งก็ไม่คุ้มค่า แต่ก็ยังถือว่าดีเยี่ยม
- 6) สวัสดิการดีแล้ว
- 7) ปรับค่าตอบแทน/ค่าครองชีพตามเศรษฐกิจ
- 8) ควรปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้ตรงค่าครองชีพในปัจจุบัน
- 9) การเบิกจ่าย OT นอกตารางหลัก: ฝ่ายบริหารที่รับผิดชอบการประสานงานกับผู้ดูแลระบบ ต้องดำเนินการต่อรองหรือหารือเพื่อให้ได้แนวทางแก้ไขกรณีผู้ปฏิบัติงานพลาดการยื่นคำร้องขอเบิกจ่ายในระบบ Fiori หลังปฏิบัติงานนอกเวลาตามโครงการเบิกจ่ายพิเศษ ผู้รับผิดชอบงานของฝ่ายบริหารไม่สามารถปฏิเสธว่าไม่ทราบเรื่องอย่างเดียวไม่ได้ เมื่อมีการแจ้งปัญหา ฝ่ายบริหารต้องหาวิธีหรือให้การช่วยเหลือแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เสียผลประโยชน์ด้วย
- 10) ค่าตอบแทนควรเป็นสะท้อนภาพค่าครองชีพจริง ณ เวลานั้น ซึ่งปัจจุบันไม่ได้เป็นเช่นนั้น ส่วนสวัสดิการนั้นเป็นปกติ ไม่ได้จุดใดต้องแก้ไข
- 11) อยากให้ผลักดันเรื่องที่พักราคาเข้าถึงได้ของผู้ปฏิบัติงาน

3.7.9 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1) อยากให้เพิ่มมุมหนังสือเด็กที่พร้อมหาได้ ชาติได้ ที่ดีจาก 9 เพราะใกล้โรงเรียน
- 2) แบบสอบถาม "ผู้บังคับบัญชา" หมายถึงระดับใด ควรระบุระดับให้ชัดเจน
- 3) ยูนิฟอร์มเป็นสิ่งที่ดีสำหรับผู้รับบริการเพราะเมื่อเห็นยูนิฟอร์มในตึกสามารถสอบถามได้ทันที อยากให้ออกแบบให้สวยงามเหมือนทำงานในสำนักงาน และใช้เนื้อผ้าที่ใส่สบาย
- 4) ชอบทุกสิ่งที่สำนักงานเรามีอยู่ในปัจจุบันนี้
- 5) ควรมีการดำเนินการจัดทำสำรวจนี้ต่อไปทำให้ทราบแนวทางว่าจะนำทางสำนักงานฯ ไปในทิศทางใด
- 6) พุดคุย เรื่องราวในการไปอบรม หรือสัมมนาต่าง ๆ ให้บุคลากรในสำนักงานฟังเหมือนที่เคยทำมาแล้ว เช่น อาศรม ผ่านการ Zoom หรือ การพุดคุย จะทำให้บุคลากรมีการสื่อสารระหว่างฝ่าย กันมากขึ้น

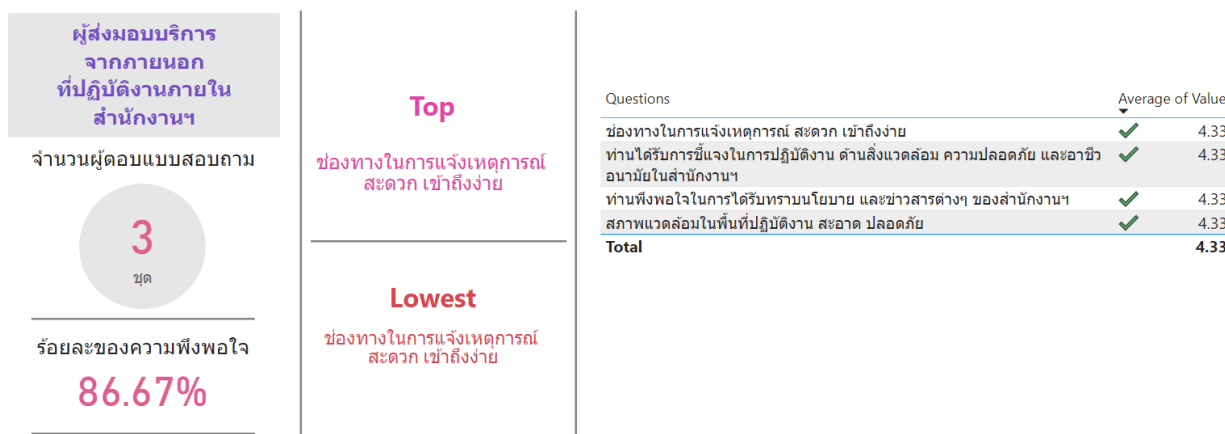
7) ทุกส่วนงานควรปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

8) ยูนิฟอร์มน่าจะมีการเปลี่ยนบ้างและลดจำนวนวันในการแต่งยูนิฟอร์มน้อยลง อาจจะเหลือแค่ 2-3 วัน

9) กฎการใส่ Uniform ควรยกเลิกและใช้วิธีอื่นที่ช่วยระบุสถานะ หรือตำแหน่งงานของบุคลากรที่ประจำพื้นที่บริการตามตารางการปฏิบัติงานที่ง่ายและให้ได้ชัดเจนแทน เช่น บัตรเจ้าหน้าที่ โดยให้มีการบริฟผู้ปฏิบัติงานตามเวรทุกเช้า (ในเวลา) และนอกเวลา (OT) เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยและให้กำกับในผู้ปฏิบัติงานเวรฯในพื้นที่วันนั้นคล้องบัตรพนักงานอยู่เสมอจนกว่าจะพ้นเวลาปฏิบัติงาน เป็นต้น เนื่องจากเครื่องแบบมี condition ที่ไม่สามารถตอบโจทย์ทุกคนในองค์กรได้ หลายคนต้องทนสภาพกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์เนื่องจากเนื้อผ้าดูดกลิ่นกาย บางคนแพ้จนมีผื่นคันก่อให้เกิดโรคทางผิวหนังและไม่สบายตัว ด้วยลักษณะเนื้อผ้าของเครื่องแบบเองก็ไม่ทนทาน เสื่อมสภาพง่าย การยกเลิกและหาแนวทางอื่นน่าจะสามารรถแก้ไขปัญหาข้างต้นได้ และยังให้ช่วยลดงบประมาณของสำนักงานฯ ส่วนที่ต้องใช้จ่ายกับเครื่องแบบในแต่ละปีได้อีกด้วย

3.8 ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ (กลุ่มช่าง กลุ่มแม่บ้าน ร้านถ่ายเอกสาร ร้านกาแฟ)

ความพึงพอใจของผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานวิทยทรัพยากร ปี 2566



ผลการสำรวจสรุปตามข้อคำถามได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางในการแจ้งเหตุการณ์ สะดวก เข้าถึงง่าย	4.33
2. ท่านได้รับการชี้แจงในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในสำนักงานฯ	4.33
3. ท่านพึงพอใจในการได้รับทราบนโยบาย และข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานฯ	4.33
4. สภาพแวดล้อมในพื้นที่ปฏิบัติงาน สะอาด ปลอดภัย	4.33
รวม	4.33

จากตารางผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานฯ กลุ่มผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ชุด มีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 86.67 โดยมีความพึงพอใจในทุกด้านเท่ากัน ทั้งด้านช่องทางการแจ้งเหตุการณ์ สะดวก เข้าถึงง่าย, ท่านได้รับการชี้แจงในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในสำนักงานฯ, ท่านพึงพอใจในการได้รับทราบนโยบาย และข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานฯ และสภาพแวดล้อมในพื้นที่ปฏิบัติงาน สะอาด ปลอดภัย คือร้อยละ 86.60

ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ

- 1) อยากให้พนักงานมีความเป็นกันเองครับผม

บทที่ 4 ภาคผนวก

4.1 รายชื่อคณะกรรมการ และคำสั่งแต่งตั้ง



คำสั่ง สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ ๐๐๑/๒๕๖๖
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เพื่อให้การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ครอบคลุมตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015 และ มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 : 2015 อาศัยอำนาจตามความใน หมวด ๒ ข้อ ๑๒ (๒) ข้อบังคับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วยการรักษาการแทนและการปฏิบัติกรแทน พ.ศ. ๒๕๕๑ สำนักงานฯ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๑. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางสาวพิมพ์นภา อมฤตวรชัย	คณะกรรมการ
๓. นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า	คณะกรรมการ
๔. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ	คณะกรรมการ
๕. นางระเบียบ แสงจันทร์	คณะกรรมการ
๖. นายธนัช บุญจันทร์	คณะกรรมการ
๗. นางสาวนันทชาพัฒน์ ธาศิริทรัพย์	คณะกรรมการ
๘. นายรัฐธีร์ ปภัสสรุย์โชติ	คณะกรรมการ
๙. นายอภิวัฒน์ แก้วหลวงษ์	คณะกรรมการ
๑๐. นางสาวนริญา จันทร์กลัษ	คณะกรรมการ
๑๑. นางฉัตรวรรณ สุกใจประภารัตน์	คณะกรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป จนกว่างานจะแล้วเสร็จ

สั่ง ณ วันที่ ๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(รองศาสตราจารย์ ดร.อมร เพ็ชรสม)
ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร

