สรุปผลการสำรวจ

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประจำปี 2568



จัดทำโดยคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2568

คำนำ

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในฐานะศูนย์กลางการเรียนรู้ มีพันธกิจสำคัญในการสนับสนุนการศึกษา การวิจัย และการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งแก่นิสิต คณาจารย์ บุคลากร และสังคมโดยรวม การดำเนินภารกิจดังกล่าวให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลสะท้อนกลับ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีการศึกษา 2568 ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้น 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร ห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet กลุ่มห้องสมุดความร่วมมือ ห้องสมุดต่างประเทศ ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอก และชุมชนโดยรอบสำนักงาน

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร ขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่านและทุกหน่วยงานที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ คำแนะนำ และความคิดเห็นทุกประการได้รับการรวบรวมและสังเคราะห์ไว้ในรายงานฉบับนี้อย่างครบถ้วน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

สำนักงานวิทยทรัพยากรหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและกำหนดทิศทางการพัฒนาของสำนักงานในปีต่อ ๆ ไป และขอยืนยันเจตนารมณ์ในการมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพ การบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คณะทำงานฯ ประจำปีงบประมาณ 2568

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำและวัตถุประสงค์ 4

บทที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 10

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 10
2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจรายด้าน 11
2.3 การวิเคราะห์เชิงลึก 11
2.4 จุดเด่นที่ผู้รับบริการกล่าวถึง 12
2.5 ประเด็นที่ควรพัฒนา 12

บทที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหารมหาวิทยาลัย 13

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจรายด้าน 13
3.2 การวิเคราะห์เชิงลึก 13
3.3 จุดเด่น 13
3.4 ประเด็นที่ควรพัฒนา 13

บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร 14

4.1 ข้อมูลอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 14
4.2 ผลการประเมินรายด้าน 14
4.3 ตารางสรุปทุกด้าน 17
4.4 การวิเคราะห์เชิงลึก 17
4.5 ข้อเสนอแนะจากบุคลากร 18

บทที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet 19

5.1 ผลการประเมินรายข้อ 19
5.2 การวิเคราะห์เชิงลึก 20

บทที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มห้องสมุดความร่วมมือ 21

6.1 ผลการประเมินรายด้าน 21
6.2 การวิเคราะห์เชิงลึก 21
6.3 ข้อเสนอแนะ 21

บทที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของห้องสมุดต่างประเทศ 22

7.1 ที่มาของผู้ตอบแบบสอบถาม 22
7.2 รูปแบบความร่วมมือกับ OAR 22
7.3 ผลการประเมินความพึงพอใจ 22
7.4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ 23
7.5 การวิเคราะห์เชิงลึก 23

บทที่ 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ส่งมอบบริการจากภายนอก 24
8.1 ผลการประเมินรายข้อ 24
8.2 การวิเคราะห์เชิงลึก 24
บทที่ 9 ผลการสำรวจผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ 25
9.1 ผลการประเมินรายด้าน 25
9.2 การวิเคราะห์เชิงลึก 25
บทที่ 10 สรุปภาพรวมและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 26
10.1 ตารางเปรียบเทียบผลการสำรวจทุกกลุ่ม 26
10.2 จุดแข็งของสำนักงานวิทยทรัพยากร 26
10.3 ประเด็นที่ต้องพัฒนาเร่งด่วน 26
10.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 27
10.5 บทสรุป 27
ภาคผนวก ..... .35

บทที่ 1 บทนำและวัตถุประสงค์

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่เกี่ยวเนื่องแก่นิสิต คณาจารย์ บุคลากร ตลอดจนเครือข่ายห้องสมุดและหน่วยงานภายนอกในวงกว้าง สำนักงานฯ มีพันธกิจสำคัญในการสนับสนุนการศึกษา การวิจัย และการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ในบริบทของการพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการองค์กร สำนักงานวิทยทรัพยากร ได้ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ การสำรวจความพึงพอใจประจำปีจึงเป็นกลไกหลักในการรวบรวมข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และการดำเนินงานของสำนักงาน ในปีการศึกษา 2568 สำนักงานวิทยทรัพยากร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 8 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 665 คน/แห่ง/ราย ครอบคลุม ทั้งผู้รับบริการโดยตรง บุคลากรภายใน เครือข่ายห้องสมุดทั้งในและต่างประเทศ ผู้ส่งมอบบริการ และชุมชนโดยรอบสำนักงาน เพื่อให้ได้มุมมองที่รอบด้านและครบถ้วน

2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

2.1 **ประเมินระดับความพึงพอใจ** ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ที่มีต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศ บริการ กายภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

2.2 **วิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสพัฒนา** เพื่อระบุด้านที่สำนักงานฯ ดำเนินงานได้เป็นเลิศและควรรักษามาตรฐาน รวมถึงด้านที่ยังต้องการการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

2.3 **รวบรวมข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์** จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อนำมากำหนดแผนพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง

2.4 **สร้างฐานข้อมูลเชิงนโยบาย** สำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร การจัดสรรทรัพยากรและการวางแผนกลยุทธ์ของสำนักงานวิทยทรัพยากรในปีต่อ ๆ ไป

2.5 **ติดตามพัฒนาการด้านคุณภาพ** เพื่อประเมินทิศทาง และความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- **ทรัพยากรสารสนเทศ:** ความหลากหลาย ความทันสมัย และความเพียงพอของสิ่งพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- **การบริการ:** คุณภาพ ความรวดเร็ว ความเป็นมิตร และความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- **กายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก:** พื้นที่ใช้งาน ที่นั่ง อุปกรณ์ ระบบสาธารณูปโภค และการเข้าถึง
- **สิ่งแวดล้อมพื้นที่บริการ:** บรรยากาศ ความสะอาด แสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียงรบกวน
- **ความปลอดภัย:** ระบบรักษาความปลอดภัย แผนฉุกเฉิน และการปฏิบัติด้านอาชีวอนามัย
- **การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ:** ทั้งภายในประเทศและระดับนานาชาติ
- **การบริหารองค์กร:** สำหรับกลุ่มบุคลากร ครอบคลุมการมีส่วนร่วม ผู้บังคับบัญชา การพัฒนา และสวัสดิการ
- **ผลกระทบต่อชุมชน:** กลิ่น เสียง แสง และสภาพแวดล้อมรอบสำนักงาน

3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 8 กลุ่ม รวม 665 คน/แห่ง/ราย ได้แก่

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนผู้ตอบ	ระดับคะแนน	รูปแบบการสำรวจ	ช่วงเวลา
1	ผู้รับบริการ	496	1–5	แบบสอบถามออนไลน์ / กระดาษ	พ.ค.–มิ.ย. 2568
2	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	42	1–5	แบบสอบถามออนไลน์	พ.ค. 2568
3	บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร	90	1–5	แบบสอบถามออนไลน์	มิ.ย.–ก.ค. 2568
4	ห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet	4 แห่ง	1–5	แบบสอบถามออนไลน์	พ.ค. 2568
5	กลุ่มห้องสมุดความร่วมมือ	8 แห่ง	1–5	แบบสอบถามออนไลน์	พ.ค. 2568
6	ห้องสมุดต่างประเทศ	9 แห่ง	1–5	แบบสอบถาม (ภาษาอังกฤษ)	พ.ค. 2568
7	ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอก	5 ราย	1–5	แบบสอบถามออนไลน์	พ.ค. 2568
8	ชุมชนโดยรอบสำนักงานฯ	11 คน	1–4*	สัมภาษณ์ / แบบสอบถาม	พ.ค. 2568
รวม		**665 คน/แห่ง/ราย**			

*หมายเหตุ: *กลุ่มชุมชนโดยรอบใช้มาตรวัดผลกระทบ 1-4 โดยคะแนน 1 หมายถึงไม่มีผลกระทบ (ดีที่สุด) และ 4 หมายถึงมีผลกระทบมาก*

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการสำรวจระหว่างเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2568

โดยแต่ละกลุ่มมีช่วงเวลาการสำรวจที่เหมาะสมกับลักษณะและโอกาสในการเข้าถึง

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานวิทยทรัพยากร / OAR หมายถึง หมายถึง Office of Academic Resources จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งทำหน้าที่ห้องสมุดกลางและศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย

ความพึงพอใจ หมายถึง หมายถึง การรับรู้และความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการบริการและการดำเนินงานของสำนักงานวิทยทรัพยากร วัดโดยมาตราวัด Likert 5 ระดับ (1 = น้อยที่สุด, 5 = มากที่สุด)

ผู้รับบริการ หมายถึง หมายถึง นิสิต คณาจารย์ บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สมาชิกห้องสมุดรายปี นิสิตเก่า นักวิจัย และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรในรูปแบบต่าง ๆ

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หมายถึง หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน

Chulalinet หมายถึง หมายถึง ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra ร่วมกัน

ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอก หมายถึง หมายถึง บริษัทหรือบุคคลภายนอก ที่รับจ้างให้บริการหรือส่งมอบงานในพื้นที่ สำนักงานวิทยทรัพยากร เช่น ความปลอดภัย ความสะอาด ร้านอาหาร

ผลกระทบ (Impact) หมายถึง หมายถึง ระดับที่การดำเนินงานของสำนักงานวิทยทรัพยากรก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ วัดด้วยมาตราวัด 1-4 (1 = ไม่มีผลกระทบ, 4 = มีผลกระทบมาก)

ค่าเฉลี่ย (Mean) หมายถึง หมายถึง ค่ากลางทางสถิติของคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ในแต่ละรายการ คำนวณจากผลรวมของคะแนนทั้งหมดหารด้วยจำนวนผู้ตอบที่ตอบรายการนั้น

5. เกณฑ์การแปลผลคะแนน

การแปลผลระดับความพึงพอใจและระดับผลกระทบใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
4.51 – 5.00	มากที่สุด	มีความพึงพอใจในระดับสูงสุด ควรรักษามาตรฐานและต่อยอด
3.51 – 4.50	มาก	มีความพึงพอใจในระดับสูง ควรพัฒนาจุดที่ยังต่ำกว่าเกณฑ์
2.51 – 3.50	ปานกลาง	มีความพึงพอใจปานกลาง ควรศึกษาสาเหตุและแก้ไขอย่างจริงจัง
1.51 – 2.50	น้อย	มีความพึงพอใจต่ำ ต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด	มีความพึงพอใจต่ำที่สุด ต้องดำเนินการแก้ไขทันที

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการสำรวจและรายงานฉบับนี้คาดว่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องในหลายระดับ ดังนี้

- **ระดับผู้บริหาร:** ได้รับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ครอบคลุมและรอบด้าน เพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย จัดสรรงบประมาณ และวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาสำนักงานวิทยทรัพยากรในระยะต่อไป
- **ระดับบุคลากร:** ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของงานที่ตนปฏิบัติ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และมีแรงบันดาลใจในการพัฒนาตนเองและกระบวนการทำงาน
- **ระดับองค์กร:** ได้ฐานข้อมูลสำหรับการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx การรับรองมาตรฐาน ISO และการรายงานต่อมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก
- **ระดับเครือข่าย:** ห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet ห้องสมุดความร่วมมือ และห้องสมุดนานาชาติ ได้รับข้อมูลเพื่อพัฒนาความร่วมมือที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริง
- **ระดับสังคม:** ชุมชนโดยรอบมีส่วนร่วมในกระบวนการรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และสำนักงานฯ สามารถนำผลไปปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบต่อชุมชนได้

7. โครงสร้างของรายงาน

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฉบับสมบูรณ์แบ่งออกเป็น 10 บท ดังนี้

บทที่ 1	บทนำและวัตถุประสงค์
บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=496)
บทที่ 3	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหารมหาวิทยาลัย (n=42)
บทที่ 4	ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร (n=90)
บทที่ 5	ผลการสำรวจความพึงพอใจของห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet (n=4)
บทที่ 6	ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มห้องสมุดความร่วมมือ (n=8)
บทที่ 7	ผลการสำรวจความพึงพอใจของห้องสมุดต่างประเทศ (n=9)
บทที่ 8	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ส่งมอบบริการจากภายนอก (n=5)
บทที่ 9	ผลการสำรวจผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ (n=11)
บทที่ 10	สรุปภาพรวมและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8. วิธีดำเนินการสำรวจ

8.1 เครื่องมือที่ใช้

แบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ Microsoft Forms และ Google Forms

8.2 การรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ QR Code ณ จุดบริการ อีเมลถึงผู้บริหารและเครือข่าย การสัมภาษณ์สำหรับชุมชนโดยรอบ และแบบสอบถามภาษาอังกฤษสำหรับห้องสมุดต่างประเทศ

8.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

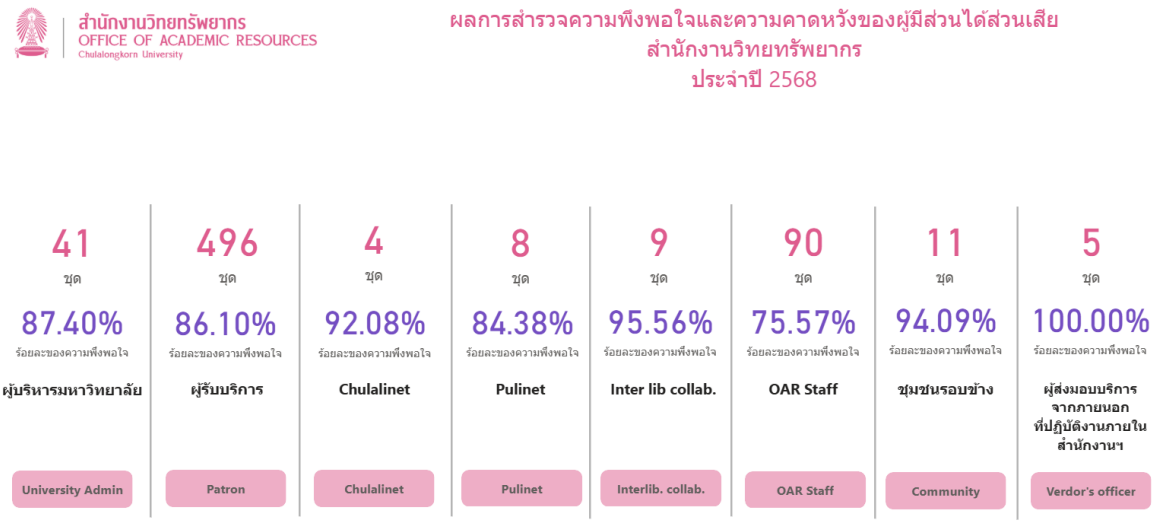
วิเคราะห์เชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการกระจายตัวของคะแนน

วิเคราะห์เชิงคุณภาพด้วยการสังเคราะห์เนื้อหาจากคำตอบปลายเปิดและข้อเสนอแนะ

9. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานวิทยทรัพยากรประจำปี 2568 ดังนี้

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนผู้ตอบ	ความพึงพอใจร้อยละ
1	ผู้รับบริการ	496	86.10
2	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	42	87.40
3	บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร	90	75.57
4	ห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet	4 แห่ง	92.08
5	กลุ่มห้องสมุดความร่วมมือ	8 แห่ง	84.38
6	ห้องสมุดต่างประเทศ	9 แห่ง	95.56
7	ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอก	5 ราย	100.00
8	ชุมชนโดยรอบสำนักงานฯ	11 คน	94.09
รวม		**665 คน/แห่ง/ราย**	89.40

*89.40% เป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิตของร้อยละทั้ง 8 กลุ่ม ไม่ใช่อัตราการตอบแบบประเมินรวมที่แท้จริง เนื่องจากแต่ละกลุ่มมีจำนวนประชากรเป้าหมายแตกต่างกัน



จากผลการสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินรวมทั้งสิ้น 665 คน/แห่ง/ราย จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 8 กลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละการตอบแบบประเมินของทั้ง 8 กลุ่มเท่ากับ 89.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกมีอัตราการตอบแบบประเมินสูงที่สุด คิด

เป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือกลุ่มห้องสมุดต่างประเทศ ร้อยละ 95.56 กลุ่มชุมชนโดยรอบสำนักงานฯ ร้อยละ 94.09 และกลุ่มห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet ร้อยละ 92.08 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากรมีอัตราการตอบแบบประเมินต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.57 ทั้งนี้ กลุ่มผู้รับบริการมีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด จำนวน 496 คน คิดเป็นร้อยละ 86.10 ของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

บทที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม: 496 คน | ช่วงเวลา: พฤษภาคม – มิถุนายน 2568

เกณฑ์การให้คะแนน: 1 = น้อยที่สุด ⟶ 5 = มากที่สุด

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน / ร้อยละ)
นิสิตระดับปริญญาตรี	254 คน (51.2%)
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	135 คน (27.2%)
อาจารย์ จุฬาฯ	41 คน (8.3%)
บุคลากรจุฬาฯ	23 คน (4.6%)
สมาชิกห้องสมุดรายปี	21 คน (4.2%)
นิสิตเก่าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	19 คน (3.8%)
นักวิจัย จุฬาฯ	2 คน (0.4%)
บุคคลภายนอก	1 คน (0.2%)
รวม	**496 คน (100%)**

ประเภทการใช้บริการ

ประเภท	จำนวน (คน / ร้อยละ)
มาใช้ด้วยตนเอง (Walk-in)	351 คน (70.8%)
ใช้บริการทั้งสองรูปแบบ	123 คน (24.8%)
ใช้บริการผ่านออนไลน์	22 คน (4.4%)
รวม	**496 คน (100%)**

ความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่	จำนวน (คน / ร้อยละ)
มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง	268 คน (54.0%)
เดือนละ 1 ครั้ง	137 คน (27.6%)
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	73 คน (14.7%)

ความถี่	จำนวน (คน / ร้อยละ)
อื่นๆ (ช่วงสอบ ฯลฯ)	18 คน (3.6%)
รวม	**496 คน (100%)**

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจรายด้าน

ตารางต่อไปนี้แสดงค่าเฉลี่ยและการกระจายคะแนน (1-5) ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	1	2	3	4	5
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.30	86.00	3	12	49	196	232
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.25	85.00	5	8	66	180	217
ด้านบริการ	4.41	88.20	3	9	44	152	267
ด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	85.20	8	16	63	153	246
ด้านสิ่งแวดล้อมพื้นที่บริการ	4.30	86.00	6	22	51	151	260
ด้านความปลอดภัย	4.53	90.60	2	7	34	130	315
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.34	**86.10**	**มาก**				

จากผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ **มาก คิดเป็นร้อยละ 86.10** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาคือด้านบริการ ร้อยละ 88.20 ด้านสิ่งแวดล้อมพื้นที่บริการและความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ 86.00 เท่ากัน ด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 85.20 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

2.3 การวิเคราะห์เชิงลึก

ด้านที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย (4.53) อยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้งานสำนักงาน มีความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยของสถาบัน

ด้านบริการได้คะแนน 4.41 (มาก) บ่งชี้ว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ โดยเฉพาะการบริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสอบที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุดในข้อเสนอแนะ

ด้านที่ได้คะแนนต่ำที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศ (4.25) แม้จะยังอยู่ในระดับมาก แต่มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มฐานข้อมูล e-Book และขยายการบอกรับฐานข้อมูลวิชาการ

กลุ่มผู้ใช้บริการหลักคือนิสิตระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 51.2) รองลงมาคือนิสิตบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 27.2) และร้อยละ 54 มาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน แสดงถึงความถี่ในการใช้งานสูง

2.4 จุดเด่นที่ผู้รับบริการกล่าวถึง

- บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสอบเป็นที่นิยมมาก
- ความสะอาด เงียบสงบ บรรยากาศเหมาะแก่การศึกษา
- ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายและทันสมัย
- มีโซน AI และนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย
- เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรและให้บริการด้วยใจ
- ที่นั่งเยอะ สภาพแวดล้อมสะดวกสบาย
- มีฐานข้อมูลออนไลน์ให้เข้าถึงได้จากทุกที่
- ไม่เก็บค่าใช้จ่าย

2.5 ประเด็นที่ควรพัฒนา

- ปลั๊กไฟและที่นั่งไม่เพียงพอในช่วงสอบ
- ควรพัฒนาระบบจองที่นั่งให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- เว็บไซต์ควรปรับปรุงให้ใช้งานง่ายขึ้น
- เจ้าหน้าที่บางส่วนควรปรับบุคลิกภาพในการสื่อสาร
- ห้องน้ำชั้น 2 ไม่เพียงพอและแออัดในชั่วโมงเร่งด่วน
- ห้องประชุมชั้น 4-5 ควรปรับปรุงระบบเชื่อมต่อ AV
- ควรเพิ่มฐานข้อมูล e-Book ให้หลากหลายมากขึ้น
- ไม่ควรทำการก่อสร้าง/ปรับปรุงในช่วงเปิด 24/7

บทที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม: 42 คน | เกณฑ์คะแนน: 1-5

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจรายด้าน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	1	2	3	4	5
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.43	88.60	0	0	4	16	22
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.33	86.60	0	0	5	18	19
ด้านบริการ	4.43	88.60	0	0	4	16	22
ด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	86.60	0	0	6	16	20
ด้านสิ่งแวดล้อมพื้นที่บริการ	4.40	88.00	0	0	5	15	22
ด้านความปลอดภัย	4.36	87.20	0	0	3	21	18
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.38	**87.40**	**มาก**				

3.2 การวิเคราะห์เชิงลึก

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในระดับสูง ค่าเฉลี่ยรวม 4.38 (มาก) ทุกด้านได้คะแนน 4.33-4.43 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมองสำนักงานวิทยทรัพยากรในแง่บวกอย่างมาก ด้านที่ได้คะแนนสูงสุดคือด้านบริการและภาพรวม (4.43) ตามด้วยสิ่งแวดล้อมพื้นที่บริการ (4.40) สะท้อนว่าผู้บริหารพึงพอใจกับมาตรฐานการบริการ และบรรยากาศของสำนักงาน ด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือทรัพยากรสารสนเทศและกายภาพ (4.33) ซึ่งยังคงอยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มห้องประชุมและ Co-working Space

3.3 จุดเด่น

- สภาพแวดล้อมทางกายภาพดีมาก ส่งเสริมการเรียนรู้
- บริการ 24 ชั่วโมงเป็นที่ยอมรับ
- การปรับตัวนำเทคโนโลยีและ AI มาใช้บริการ
- บรรยากาศน่าเข้าใช้ มีพื้นที่ Relax
- ระบบการให้บริการชัดเจน เป็นระบบ
- ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ
- ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น
- ทีมผลิตสื่อ VDO clip

3.4 ประเด็นที่ควรพัฒนา

- ควรเพิ่มห้องประชุมย่อยและ Co-working Space
- เว็บไซต์ใช้งานค่อนข้างยาก ไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้
- เก้าอี้ไม้มีเสียงดัง ควรเปลี่ยนเป็นเก้าอี้มีล้อ
- ควรมีจุดบริการอาหาร/ร้านสะดวกซื้อ 24 ชั่วโมง
- ควรเพิ่ม EV Charging Station ในที่จอดรถ
- ควรเพิ่มโซฟานั่งสบายสำหรับบุคคลทั่วไป
- ควรให้บริการ e-Copy สำหรับสิ่งพิมพ์หายาก

บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม: 90 คน | ช่วงเวลา: มิถุนายน – กรกฎาคม 2568 | เกณฑ์คะแนน: 1-5

4.1 ข้อมูลอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุงาน	จำนวน (คน / ร้อยละ)
มากกว่า 15 ปี	34 คน (37.8%)
ไม่เกิน 3 ปี	26 คน (28.9%)
ตั้งแต่ 6 - 10 ปี	18 คน (20.0%)
ตั้งแต่ 3 - 5 ปี	7 คน (7.8%)
ตั้งแต่ 11 - 15 ปี	5 คน (5.6%)
รวม	**90 คน (100%)**

บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 37.8) และไม่เกิน 3 ปี (ร้อยละ 28.9) สะท้อนให้เห็นว่ามีทั้งบุคลากรอาวุโสและรุ่นใหม่ในสัดส่วนที่มีนัยสำคัญ

4.2 ผลการประเมินรายด้าน

ด้านที่ 1: ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ยรวม: 3.51 – มาก)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
มีส่วนร่วมขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์	3.42	3	11	32	30	14
รับทราบขอบเขตความรับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานชัดเจน	4.11	0	5	16	38	31
มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการเปลี่ยนแปลง	3.00	8	22	30	22	8
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ	3.51	**มาก**				

ด้านที่ 2: ด้านผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยรวม: 3.77 – มาก)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน	3.74	2	9	23	34	22
ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหา ติดตาม สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมาย	3.96	1	5	21	34	29
ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม	3.61	3	11	25	31	20
ค่าเฉลี่ยรวมด้านผู้บังคับบัญชา	3.77	**มาก**				

ด้านที่ 3: ด้านองค์กรและการประเมินผล (ค่าเฉลี่ยรวม: 3.71 – มาก)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
การประเมินผลการปฏิบัติงานโปร่งใส ยุติธรรม	3.83	2	7	21	37	23
องค์กรเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นเพื่อพัฒนา/ปรับปรุง	3.60	3	9	27	34	17
ค่าเฉลี่ยรวมด้านองค์กรและการประเมินผล	3.71	**มาก**				

ด้านที่ 4: ด้านลักษณะงานและแรงจูงใจ (ค่าเฉลี่ยรวม: 3.81 – มาก)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
รู้สึกภาคภูมิใจในงาน เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานฯ	4.04	0	4	18	37	31
ได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทาย	3.99	1	3	22	37	27
ได้รับโอกาสรับผิดชอบงานสำคัญ	3.72	1	7	25	35	22
ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.86	1	5	23	37	24
มีอิสระในการตัดสินใจ/แก้ปัญหา	3.74	2	6	27	35	20
ได้รับปริมาณงานที่เหมาะสม	3.49	3	12	31	32	12
ค่าเฉลี่ยรวมด้านลักษณะงานและแรงจูงใจ	3.81	**มาก**				

ด้านที่ 5: ด้านการพัฒนาและความมั่นคง (ค่าเฉลี่ยรวม: 4.11 – มาก)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
ได้รับการส่งเสริมด้านความรู้ อบรม ดูงาน สัมมนา	4.11	0	5	15	37	33
มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.10	0	4	18	38	30
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการพัฒนาและความมั่นคง	4.11	**มาก**				

ด้านที่ 6: ด้านสัมพันธภาพเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยรวม: 3.91 – มาก)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือในการทำงาน	3.86	1	5	24	37	23
เพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	3.96	1	4	22	37	26
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสัมพันธภาพเพื่อนร่วมงาน	3.91	**มาก**				

ด้านที่ 7: ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยรวม: 3.60 – มาก)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
ห้องอาหารถูกสุขลักษณะ	3.74	1	8	25	36	20
ห้องพยาบาลพร้อมใช้งาน ปลอดภัย	3.53	3	9	29	32	17
ห้องออกกำลังกายเหมาะสม	2.91	7	18	30	24	11
ห้องนอน (บริการ 24 ชั่วโมง)	2.91	8	17	29	25	11
พื้นที่ทำงาน สะอาด ถูกสุขอนามัย	4.10	0	4	18	40	28
ห้องน้ำ สะอาด ปราศจากกลิ่น	3.71	2	7	27	37	17
แสงสว่างเพียงพอ เหมาะสม	4.20	0	3	14	41	32
อุณหภูมิเหมาะสม	3.74	1	7	26	36	20
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.60	**มาก**				

ด้านที่ 8: ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ยรวม: 4.12 – มาก)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
ระบบความปลอดภัย (กล้อง CCTV ป้ายหนีไฟ อุปกรณ์ดับเพลิง)	4.24	1	3	12	38	36
รับทราบวิธีปฏิบัติตามแผนฉุกเฉิน	4.22	0	3	14	39	34
สามารถปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินได้	3.89	1	4	22	40	23
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความปลอดภัย	4.12	**มาก**				

ด้านที่ 9: ด้านอุปกรณ์การปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยรวม: 4.00 – มาก)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
อุปกรณ์เหมาะสมตามลักษณะงาน	4.00	1	4	20	38	27
ค่าเฉลี่ยรวมด้านอุปกรณ์การปฏิบัติงาน	4.00	**มาก**				

4.3 ตารางสรุปทุกด้าน

ด้าน/รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ	3.51	70.20	มาก
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.77	75.40	มาก
ด้านองค์กรและการประเมินผล	3.71	74.20	มาก
ด้านลักษณะงานและแรงจูงใจ	3.81	76.20	มาก
ด้านการพัฒนาและความมั่นคง	4.11	82.20	มาก
ด้านสัมพันธภาพเพื่อนร่วมงาน	3.91	78.20	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.60	72.00	มาก
ด้านความปลอดภัย	4.12	82.40	มาก
ด้านอุปกรณ์การปฏิบัติงาน	4.00	80.00	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	3.78	75.57	มาก

จากผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ **3.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 75.57** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือด้านการพัฒนาและความมั่นคง ร้อยละ 82.20 ด้านอุปกรณ์การปฏิบัติงาน ร้อยละ 80.00 ด้านสัมพันธภาพเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 78.20 ด้านลักษณะงานและแรงจูงใจ ร้อยละ 76.20 ด้านผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 75.40 ด้านองค์กรและการประเมินผล ร้อยละ 74.20 และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 72.00 ตามลำดับ ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.20 จึงเป็นประเด็นที่ควรพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

4.4 การวิเคราะห์เชิงลึก

- ค่าเฉลี่ยรวมของบุคลากรอยู่ที่ 3.78 (มาก) ซึ่งอยู่ในระดับที่น่าพอใจ แต่มีบางด้านที่ควรได้รับความสนใจเป็นพิเศษ
- จุดแข็งสำคัญ: ด้านความปลอดภัย (4.24) และความมั่นคงในอาชีพ (4.10) บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจในงาน (4.04) และได้รับการพัฒนาวิชาชีพ (4.11) แสดงถึงบรรยากาศการทำงานที่สนับสนุนการเติบโต

- จุดที่ต้องพัฒนาเร่งด่วน: การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (3.00) เป็นคะแนนต่ำที่สุด บ่งชี้ว่าบุคลากรต้องการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารมากขึ้น
- ห้องออกกำลังกายและห้องนอน 24 ชั่วโมง (2.91 เท่ากัน) เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้คะแนนต่ำสุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากไม่ใช่ทุกคนที่ได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้
- ปริมาณงานที่เหมาะสม (3.49) อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่กล่าวถึงภาระงานหนักและ Deadline ที่ตรงกัน

4.5 ข้อเสนอแนะจากบุคลากร

- ห้องน้ำบุคลากรไม่เพียงพอ
- ปริมาณงานและ Deadline ที่ตรงกันมากในบางเดือน
- ประชุมและคณะกรรมการมากเกินไป เบียดเบียนงานหลัก
- อยากให้ส่วนบริหารรับฟังและแก้ไขปัญหาซ้ำๆ ให้ดีขึ้น
- ควรปรับลดวันสวมเสื้อสำนักงาน
- ควรจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร
- ควรจัดอบรม CPR และปฐมพยาบาล
- สนับสนุนวัฒนธรรมการทำงานแบบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- ต้องการตู้น้ำแข็ง
- ควรพิจารณาบางข้อคำถามที่ไม่ใช่ทุกคนได้ใช้งาน เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องนอน

บทที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม: 4 แห่ง | สถานะ: หัวหน้าห้องสมุด (3) / บรรณารักษ์ (1) | เกณฑ์คะแนน: 1-5

5.1 ผลการประเมินรายข้อ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	1	2	3	4	5
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.75	95.00	0	0	0	1	3
ทรัพยากรสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ	4.75	95.00	0	0	0	1	3
เว็บไซต์ www.car.chula.ac.th เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์	4.75	95.00	0	0	0	1	3
ระบบ OPAC ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.75	95.00	0	0	0	1	3
ระบบ Single Search ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.50	90.00	0	0	0	2	2
Book Delivery Service ขอรับบริการสะดวก รวดเร็ว	4.25	85.00	0	0	0	3	1
การประสานงานเกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra	4.50	90.00	0	0	0	2	2
การประสานงานเกี่ยวกับการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ	4.50	90.00	0	0	0	2	2
การประสานงานเกี่ยวกับการยืม-คืนทรัพยากร	4.50	90.00	0	0	0	2	2
กฎเกณฑ์/กฎระเบียบร่วมในเครือข่าย	4.75	95.00	0	0	0	1	3
การจัดฝึกอบรมและแลกเปลี่ยนความรู้วิชาชีพ	4.75	95.00	0	0	0	1	3
การสนับสนุนบริการ IT / มัลติมีเดีย	4.50	90.00	0	0	0	2	2
ค่าเฉลี่ยรวมทุกรายการ	4.60	**92.08**	**มากที่สุด**				

จากผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกรายการเท่ากับ **4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.08** เมื่อพิจารณาเป็นรายรายการ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม ทรัพยากรสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ เว็บไซต์ www.car.chula.ac.th ระบบ OPAC กฎเกณฑ์/กฎระเบียบร่วมในเครือข่าย และการจัดฝึกอบรมและแลกเปลี่ยนความรู้วิชาชีพ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ระบบ Single Search การประสานงานเกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra การประสานงานเกี่ยวกับการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ การประสานงานเกี่ยวกับการยืม-คืนทรัพยากร และการสนับสนุนบริการ IT / มัลติมีเดีย คิดเป็นร้อยละ 90.00 ส่วนบริการ Book Delivery Service มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.00 ทั้งนี้ ผลการประเมินทุกรายการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

5.2 การวิเคราะห์เชิงลึก

- ห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet มีความพึงพอใจในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.60 (มากที่สุด) ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มที่ได้คะแนนสูงที่สุดในการสำรวจครั้งนี้
- รายการที่ได้คะแนนสูงสุด (4.75) ได้แก่ ภาพรวมการบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ เว็บไซต์ ระบบ OPAC กฎระเบียบเครือข่าย และการฝึกอบรม บ่งชี้ว่าห้องสมุดในเครือข่ายพึงพอใจกับระบบหลักของ OAR เป็นอย่างมาก
- Book Delivery Service ได้คะแนนต่ำที่สุด (4.25) แม้ยังอยู่ในระดับมาก อาจพิจารณาพัฒนาความเร็วและความสะดวกในการให้บริการเพิ่มเติม

บทที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มห้องสมุดความร่วมมือ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม: 8 แห่ง | เกณฑ์คะแนน: 1-5

6.1 ผลการประเมินรายด้าน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	1	2	3	4	5
ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการสร้างความร่วมมือ	4.12	82.40	0	1	1	2	4
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ การยืมคืนระหว่างห้องสมุด	4.12	82.40	0	1	0	4	3
ด้านความร่วมมือทางวิชาการ การอบรมสัมมนาร่วมกัน	4.25	85.00	1	0	0	2	5
ด้านบุคลากร การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร	4.38	87.60	0	1	0	2	5
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.22	**84.38**	**มาก**				

จากผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ **4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.38** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรและการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือด้านความร่วมมือทางวิชาการและการอบรมสัมมนาร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนความพึงพอใจโดยภาพรวมในการสร้างความร่วมมือ และด้านทรัพยากรสารสนเทศและการยืมคืนระหว่างห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 82.40 ซึ่งเป็นค่าต่ำที่สุด ทั้งนี้ ผลการประเมินสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจต่อการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในระดับสูง โดยเฉพาะ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร

6.2 การวิเคราะห์เชิงลึก

- ค่าเฉลี่ยรวม 4.22 (มาก) สะท้อนถึงความพึงพอใจในความร่วมมือกับสำนักงานวิทยทรัพยากร
- ด้านบุคลากรและการแลกเปลี่ยนความรู้ได้คะแนนสูงสุด (4.38) บ่งชี้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเป็นจุดแข็งสำคัญ
- ด้านภาพรวมและทรัพยากรสารสนเทศได้คะแนน 4.12 เป็นด้านที่มีพื้นที่พัฒนา โดยมีผู้ตอบ 1 ราย (ร้อยละ 12.5) ให้คะแนนต่ำ (2) ซึ่งลดค่าเฉลี่ยลงอย่างมีนัยสำคัญ
- ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มความร่วมมือในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง และแสดงความขอบคุณต่อความเป็นผู้นำของ OAR

6.3 ข้อเสนอแนะ

- อยากให้มีความร่วมมือเพิ่มขึ้นในทุกด้านและต่อเนื่องต่อไป
- หวังให้มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่างๆ กับสำนักงานฯ จุฬาฯ อย่างต่อเนื่อง
- ขอบคุณสำหรับความเป็นผู้นำและพร้อมให้ความร่วมมือด้วยดีเสมอมา

บทที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของห้องสมุดต่างประเทศ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม: 9 แห่ง | ภาษา: อังกฤษ | เกณฑ์คะแนน: 1-5

7.1 ที่มาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเทศ	จำนวน (แห่ง / ร้อยละ)
สิงคโปร์	5 คน (55.6%)
เวียดนาม	2 คน (22.2%)
สวิตเซอร์แลนด์	1 คน (11.1%)
บรูไน	1 คน (11.1%)
รวม	**9 คน (100%)**

7.2 รูปแบบความร่วมมือกับ OAR

1. เข้าร่วมสัมมนา/เว็บบินาร์ของ OAR
2. เข้าร่วมสัมมนา/เว็บบินาร์ของ OAR
3. MOU ทวิภาคี + เยี่ยมชม OAR + ร่วมงาน + สัมมนา
4. เข้าร่วมสัมมนา/เว็บบินาร์ของ OAR
5. สมาชิกเครือข่าย + ร่วมงาน + สัมมนา
6. เข้าร่วมสัมมนา/เว็บบินาร์ของ OAR
7. ร่วมงานเพื่อนวิชาชีพ + สัมมนา
8. สัมมนา + สมาชิกเครือข่าย
9. เยี่ยมชมเชิงวิชาการ

7.3 ผลการประเมินความพึงพอใจ

ด้าน/รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
คะแนนรวม 5/5 (สูงสุด)	5.00	มากที่สุด
คะแนน 4/5	4.00	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม 7 ใน 9 แห่ง (ร้อยละ 77.8) ให้คะแนนสูงสุด 5/5 และ 2 แห่ง (ร้อยละ 22.2) ให้คะแนน 4/5 ค่าเฉลี่ยรวม 4.78 (มากที่สุด)

7.4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

- ขอบคุณการประสานงานที่อบอุ่น มิตรภาพ และเป็นมืออาชีพ
- สัมมนา 'AI Implementation at ASEAN Libraries' จัดได้ยอดเยี่ยม สื่อสารรวดเร็ว
- ต้องการร่วมมือต่อเนื่อง เฉพาะแบ่งปันทรัพยากร วิจัยร่วม พัฒนาบุคลากร
- ชื่นชม OAR ที่ริเริ่มดึงดูดพันธมิตรภายนอกอย่างต่อเนื่อง
- Chula เชี่ยวชาญ AUNILO projects จะเป็นประโยชน์แก่ภูมิภาค
- อยากให้จัดสัมมนาเพิ่มมากขึ้น
- ควรสร้าง regular touchpoints และ best practice sessions ระหว่างสถาบัน
- พัฒนาโมดูล Information Literacy สำหรับนิสิต
- ส่งเสริม co-building Heritage Collections ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

7.5 การวิเคราะห์เชิงลึก

- ห้องสมุดต่างประเทศมีความพึงพอใจสูงมากต่อ OAR โดยให้คะแนนเฉลี่ย 4.78/5.00 ซึ่งเป็นอันดับ 2 จากทุกกลุ่ม (รองจากผู้ส่งมอบบริการ)
- กิจกรรมหลักที่นำพาความร่วมมือคือการเข้าร่วมสัมมนา/เว็บบินาร์ที่ OAR จัดขึ้น โดยเฉพาะสัมมนา 'Navigating the AI Implementation at ASEAN Libraries' ที่ได้รับคำชมอย่างมาก
- ความต้องการในอนาคตมุ่งเน้นที่การสร้าง regular touchpoints การพัฒนา Information Literacy module และการสร้าง Heritage Collections ร่วมกันในภูมิภาค ASEAN

บทที่ 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ส่งมอบบริการจากภายนอก

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม: 5 ราย | ช่วงเวลา: พฤษภาคม 2568 | เกณฑ์คะแนน: 1-5

8.1 ผลการประเมินรายข้อ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	1	2	3	4	5
ช่องทางการแจ้งเหตุการณ์ สะดวก เข้าถึงง่าย	5.00	100	0	0	0	0	5
ได้รับการชี้แจงการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย	5.00	100	0	0	0	0	5
ความพึงพอใจต่อนโยบายและข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานฯ	5.00	100	0	0	0	0	5
สภาพแวดล้อมในพื้นที่ปฏิบัติงาน สะอาด ปลอดภัย	5.00	100	0	0	0	0	5
ค่าเฉลี่ยรวม	5.00	**100**	**มากที่สุด**				

8.2 การวิเคราะห์เชิงลึก

ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกให้คะแนนสูงสุด 5.00/5.00 ในทุกรายการ เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในการสำรวจครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 5 รายให้คะแนน 5 (มากที่สุด) ในทุกด้าน ได้แก่ ช่องทางแจ้งเหตุ
การชี้แจงด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย นโยบายและข่าวสาร และสภาพแวดล้อมในพื้นที่ปฏิบัติงาน
ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม บ่งชี้ว่าการดำเนินงานด้านการจัดการผู้รับจ้างภายนอกมีมาตรฐานสูงและเป็นที่พึงพอใจอย่างยิ่ง

บทที่ 9 ผลการสำรวจผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม: 11 คน | ช่วงเวลา: พฤษภาคม 2568

เกณฑ์: 1 = ไม่มีผลกระทบ/น้อยมาก 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก (คะแนนต่ำ = ผลกระทบน้อย = ดี)

9.1 ผลการประเมินรายด้าน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับผลกระทบ	การกระจายคะแนน (1-4)
กลิ่น/น้ำจากขยะ เศษขยะที่ร่วงหล่น จากการจัดการขยะ	**1.27**	น้อยมาก	1: 9, 2: 1, 3: 1, 4: 0
กลิ่น/น้ำล้นบ่อบำบัด เสียงปั๊มน้ำเติมอากาศ จากระบบบำบัดน้ำเสีย	**1.27**	น้อยมาก	1: 9, 2: 1, 3: 1, 4: 0
เสียง/สัญญาณรบกวนจากการซ้อมอพยพหนีไฟ ซ้อมแผนฉุกเฉิน ทดสอบปั๊มน้ำดับเพลิง	**1.09**	น้อยมาก	1: 10, 2: 1, 3: 0, 4: 0
ไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณทางเดินรอบสำนักงานฯ	**1.55**	น้อย	1: 8, 2: 1, 3: 1, 4: 1
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	**1.29**	**น้อยมาก**	

9.2 การวิเคราะห์เชิงลึก

ค่าเฉลี่ยรวมผลกระทบต่อชุมชนอยู่ที่ 1.29 จาก 4 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับน้อยมาก

แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักงานวิทยทรัพยากรสร้างผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบในระดับที่ต่ำมาก

ด้านเสียงรบกวนจากการซ้อมแผนฉุกเฉินได้คะแนนต่ำที่สุด (1.09) หมายความว่าแทบไม่มีผลกระทบเลย

สะท้อนการดำเนินกิจกรรมซ้อมฉุกเฉินที่ไม่ก่อความเดือดร้อน

ไฟฟ้าแสงสว่างรอบสำนักงาน (1.55) ได้คะแนนสูงสุดในกลุ่มนี้ มีผู้ตอบ 1 รายให้คะแนน 4 (มาก) แสดงถึงแสงสว่างบริเวณทางเดินรอบสำนักงาน อาจมีไม่เพียงพอในบางเวลา

บทที่ 10 สรุปภาพรวมและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

10.1 ตารางเปรียบเทียบผลการสำรวจทุกกลุ่ม

กลุ่มผู้ตอบ	n	ค่าเฉลี่ย	จุดสูงสุด	จุดที่ควรพัฒนา
ผู้รับบริการ	496	4.30	ความปลอดภัย (4.53)	ทรัพยากรสารสนเทศ (4.25)
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	42	4.38	บริการ/ภาพรวม (4.43)	กายภาพ/ทรัพยากร (4.33)
บุคลากร	90	3.78	ความปลอดภัย (4.24)	มีส่วนร่วมตัดสินใจ (3.00)
ห้องสมุด Chulalinet	4	4.60	ภาพรวม/กฎระเบียบ (4.75)	Book Delivery (4.25)
ห้องสมุดความร่วมมือ	8	4.22	บุคลากร/แลกเปลี่ยน (4.38)	ภาพรวม/ทรัพยากร (4.12)
ห้องสมุดต่างประเทศ	9	4.78	7 ใน 9 ให้คะแนนสูงสุด (5/5)	-
ผู้ส่งมอบบริการภายนอก	5	5.00	ทุกด้าน (5.00)	-
ชุมชนโดยรอบ*	11	1.30	ผลกระทบน้อยมาก (ดี)	-

หมายเหตุ: ชุมชนโดยรอบใช้มาตรวัดผลกระทบ 1-5 ค่า 1.30 หมายถึงผลกระทบน้อยมาก ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ดี

10.2 จุดแข็งของสำนักงานวิทยทรัพยากร

- ผู้ส่งมอบบริการและห้องสมุดต่างประเทศมีความพึงพอใจสูงสุด (5.00 และ 4.78)
สะท้อนมาตรฐานการดำเนินงานและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศที่ยอดเยี่ยม
- ห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet พึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.60)
โดยเฉพาะในด้านระบบสารสนเทศและการฝึกอบรม
- ด้านความปลอดภัยได้คะแนนสูงในทุกกลุ่มที่วัดผล (ผู้รับบริการ 4.53, บุคลากร 4.24)
บ่งชี้ระบบความปลอดภัยที่แข็งแกร่ง
- บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสอบเป็นที่นิยมสูงมากในกลุ่มผู้รับบริการ
- บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการศึกษาและทำงานได้รับการกล่าวถึงในแง่บวกจากทุกกลุ่ม
- การนำ AI และเทคโนโลยีใหม่มาใช้บริการได้รับคำชื่นชมจากผู้รับบริการและผู้บริหาร
- ชุมชนโดยรอบได้รับผลกระทบจากสำนักงานน้อยมาก (1.30/4.00)
แสดงถึงการดำเนินงานที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม

10.3 ประเด็นที่ต้องพัฒนาเร่งด่วน

- การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการตัดสินใจ (3.00) ต่ำที่สุดในบรรดาตัวชี้วัดทั้งหมด
ต้องสร้างกลไกการรับฟังและมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง
- การบริหารภาระงานบุคลากร (3.49) และการลดประชุมที่ไม่จำเป็น
เพื่อให้บุคลากรมีเวลาทำงานหลักอย่างมีประสิทธิภาพ
- สิ่งอำนวยความสะดวก ห้องออกกำลังกายและห้องนอน (2.91) ควรปรับปรุงหรือพิจารณาความจำเป็น
- ระบบจองที่นั่งและการจัดการพื้นที่ในช่วงสอบ เป็นข้อร้องเรียนหลักจากผู้รับบริการ

- เว็บไซต์ควรปรับปรุง UX/UI ให้ใช้งานง่ายขึ้น มีผู้ร้องเรียนจากทั้งกลุ่มผู้รับบริการและผู้บริหาร
- ทักษะการสื่อสารและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่บางส่วนควรได้รับการพัฒนา

10.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ระยะสั้น (0-6 เดือน)

- จัดทำระบบ Digital Queue / การจองที่นั่งผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อแก้ปัญหาที่นั่งไม่เพียงพอในช่วงสอบ
- จัดอบรมทักษะการสื่อสาร Service Mind ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน
- เพิ่มจุดชาร์จไฟและปลั๊กไฟในพื้นที่ให้บริการ
- ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ใช้งานง่าย โดยเน้น Mobile-first design

ระยะกลาง (6-12 เดือน)

- สร้างกลไกการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการตัดสินใจ เช่น Town Hall ประจำไตรมาส คณะกรรมการบุคลากร
- ทบทวนภาระงานและการประชุม ลดการประชุมที่ไม่จำเป็น จัดทำ Work Standard
- พัฒนาและขยายฐานข้อมูล e-Book และ e-Journal ตามความต้องการ
- พัฒนาโมดูล Information Literacy และ AI Literacy ร่วมกับเครือข่ายห้องสมุด
- เพิ่ม Co-working Space และห้องประชุมย่อยเพื่อตอบสนองผู้บริหาร

ระยะยาว (1-3 ปี)

- ขยายความร่วมมือนานาชาติผ่านโครงการ AUNILO และ Heritage Collections
- สร้าง Regular Touchpoints กับห้องสมุดพันธมิตรต่างประเทศ
- พัฒนาและยกระดับ EV Charging Station และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความยั่งยืน
- ทบทวนและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพ (ห้องออกกำลังกาย ห้องนอน)

10.5 บทสรุป

- สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (ผู้ส่งมอบ ห้องสมุดต่างประเทศ Chulalinet) มีความพึงพอใจสูงมาก สะท้อนถึงความสามารถในการบริหารความสัมพันธ์ภายนอก
- สำหรับกลุ่มภายใน บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.78) แต่ยังมีช่องว่างสำคัญด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและยั่งยืน
- ผู้รับบริการและผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในระดับสูง (4.30 และ 4.38 ตามลำดับ) โดยชื่นชมด้านความปลอดภัย บรรยากาศ และการนำนวัตกรรมมาใช้บริการ ทั้งนี้ยังมีโอกาสพัฒนาด้านการจัดการพื้นที่และคุณภาพการบริการของบุคลากร
- ชุมชนโดยรอบได้รับผลกระทบน้อยมากจากการดำเนินงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญของการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. สรุปภาพรวมผลการสำรวจทุกกลุ่ม

ตารางต่อไปนี้แสดงภาพรวมคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม เรียงตามระดับคะแนนจากสูงไปต่ำ

กลุ่มผู้ตอบ	n	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	จุดสูงสุด	จุดพัฒนา
ผู้ส่งมอบบริการภายนอก	5	5.00	มากที่สุด	ทุกด้าน (5.00)	ไม่มี
ห้องสมุดต่างประเทศ	9	4.78	มากที่สุด	7/9 ให้ 5/5	ต้องการ touchpoints สม่ำเสมอ
Chulalinet	4	4.60	มากที่สุด	ภาพรวม/กฎระเบียบ (4.75)	Book Delivery (4.25)
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	42	4.38	มาก	บริการ (4.43)	กายภาพ/ทรัพยากร (4.33)
ผู้รับบริการ	496	4.30	มาก	ความปลอดภัย (4.53)	ทรัพยากรสารสนเทศ (4.25)
ห้องสมุดความร่วมมือ	8	4.22	มาก	บุคลากร/แลกเปลี่ยน (4.38)	ภาพรวม/ทรัพยากร (4.12)
บุคลากร	90	3.78	มาก	ความปลอดภัย (4.24)	การมีส่วนร่วม (3.00)
ชุมชนโดยรอบ (ผลกระทบ*)	11	1.30	น้อยมาก (ดี)	เสียงซ้อมอพยพ (1.09)	แสงสว่างรอบสำนักงาน (1.55)

*หมายเหตุ: * ชุมชนโดยรอบใช้มาตรวัดผลกระทบ 1-4 ค่า 1.30 = ผลกระทบน้อยมาก ถือเป็นผลลัพธ์ที่ดี | พื้นหลังเขียว = มากที่สุด น้ำเงิน = มาก เหลือง = ปานกลาง*

2. การเปรียบเทียบคะแนนรายด้านระหว่างกลุ่ม

ตารางต่อไปนี้เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านระหว่างกลุ่มผู้ตอบหลัก 5 กลุ่มที่ประเมินด้านเดียวกัน

ด้าน / กลุ่ม	ผู้รับบริการ	ผู้บริหาร	บุคลากร	Chulalinet	ร่วมมือ	เฉลี่ยรวม
ทรัพยากรสารสนเทศ	4.25	4.33	-	4.75	4.12	**4.36**
การบริการ	4.41	4.43	-	4.50	4.25	**4.40**

ด้าน / กลุ่ม	ผู้รับบริการ	ผู้บริหาร	บุคลากร	Chulalinet	ร่วมมือ	เฉลี่ยรวม
กายภาพ/สิ่งอำนวย	4.26	4.33	4.10	-	-	**4.23**
สิ่งแวดล้อม	4.30	4.40	3.74	-	-	**4.15**
ความปลอดภัย	4.53	4.36	4.24	-	-	**4.38**
การมีส่วนร่วม/บริหาร	-	-	3.31	-	-	**3.31**
เครือข่ายความร่วมมือ	-	-	-	4.75	4.38	**4.56**
ภาพรวมทั้งหมด	**4.30**	**4.38**	**3.78**	**4.60**	**4.22**	**4.26**

หมายเหตุ: – หมายถึงกลุ่มนั้นไม่มีรายการนี้ในแบบสอบถาม

จากตาราง พบว่าด้านความปลอดภัยได้รับคะแนนสูงสุดในทุกกลุ่มที่มีการประเมิน ขณะที่ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารของบุคลากรได้คะแนนต่ำที่สุดในบรรดาตัวชี้วัดทั้งหมด ด้านบริการได้รับความพึงพอใจสม่ำเสมอในทุกกลุ่มในระดับมากถึงมากที่สุด

3. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความเสี่ยง (SWOT)

การวิเคราะห์ SWOT สรุปจากข้อมูลทุกกลุ่มในการสำรวจครั้งนี้

จุดแข็ง (Strengths)

- ความปลอดภัยและบรรยากาศดีเยี่ยม
- บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ
- การนำ AI/เทคโนโลยีมาใช้บริการ
- เครือข่ายนานาชาติแข็งแกร่ง
- ผู้ส่งมอบพึงพอใจ 100%
- ชุมชนได้รับผลกระทบน้อยมาก

จุดอ่อน (Weaknesses)

- บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจน้อย (3.00)
- ปริมาณงานหนัก/ประชุมมากเกินไป
- เว็บไซต์ไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้
- ที่นั่ง/ปลั๊กไฟไม่พอช่วงสอบ
- ห้องออกกำลังกาย/ห้องนอน (2.91)
- Book Delivery ยังช้า (4.25)

โอกาส (Opportunities)

- ความต้องการ AI Literacy สูง
- ขยายความร่วมมือ ASEAN/AUNILO
- พัฒนา Co-working Space ตอบผู้บริหาร
- สร้าง Heritage Collections ร่วม
- ขยายฐานข้อมูล e-Book/e-Journal
- EV Charging Station เพิ่มมูลค่า

ความเสี่ยง (Threats)

- บุคลากรเก่งอาจลาออกหากไม่รู้สึกมีส่วนร่วม
- คู่แข่งด้านทรัพยากรดิจิทัลเติบโตเร็ว
- งบประมาณจำกัดสำหรับ e-Resource
- ความคาดหวังผู้ใช้สูงขึ้นตามเทคโนโลยี
- ความเสี่ยงเชิงชื่อเสียงหากปัญหาซ้ำๆ ไม่ได้รับการแก้ไข

4. ประเด็นที่ต้องพัฒนา เรียงตามลำดับความสำคัญ

ตารางต่อไปนี้แสดงประเด็นที่ต้องพัฒนาเรียงตามระดับความเร่งด่วน
พิจารณาจากผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความถี่ของการกล่าวถึงในข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ประเด็น	กลุ่มที่เกี่ยวข้อง	ระดับเร่งด่วน	แนวทางแก้ไข
1	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของบุคลากร (3.00)	บุคลากร	เร่งด่วนสูง	Town Hall, คณะกรรมการบุคลากร
2	ปริมาณงานและภาระงานที่หนักเกินไป (3.49)	บุคลากร	เร่งด่วนสูง	ทบทวน Workload, ลดประชุม
3	ระบบจองที่นั่งและพื้นที่ในช่วงสอบ	ผู้รับบริการ	เร่งด่วนสูง	Digital Queue / Booking App
4	เว็บไซต์ไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้	ผู้รับบริการ, ผู้บริหาร	เร่งด่วนกลาง	Redesign UX/UI, Mobile-first
5	ปลั๊กไฟ/จุดชาร์จไม่เพียงพอ	ผู้รับบริการ	เร่งด่วนกลาง	เพิ่มจุดชาร์จในพื้นที่ให้บริการ
6	ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่	ผู้รับบริการ	เร่งด่วนกลาง	อบรม Service Mind ปีละ 2 ครั้ง
7	ห้องน้ำบุคลากรและผู้ใช้ไม่เพียงพอ	บุคลากร, ผู้รับบริการ	เร่งด่วนกลาง	ศึกษาปรับปรุงเพิ่มเติม
8	Book Delivery Service ล่าช้า (4.25)	Chulalinet	ควรพัฒนา	ปรับกระบวนการ ลด Lead time
9	ห้องออกกำลังกาย/ห้องนอน (2.91)	บุคลากร	ควรพัฒนา	ปรับปรุงหรือทบทวนการใช้งาน
10	แสงสว่างรอบสำนักงาน (ผลกระทบชุมชน 1.55)	ชุมชนโดยรอบ	ควรพัฒนา	ปรับแสงสว่างรอบสำนักงานให้เพียงพอ

5. จุดแข็งที่ควรรักษาและต่อยอด

★ ด้านความปลอดภัยและบรรยากาศ

- **ผู้รับบริการให้คะแนน 4.53 | บุคลากรให้คะแนน 4.24** ทั้งสองกลุ่มมองว่าสำนักงานมีระบบความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ แนะนำให้รักษาและพัฒนาต่อเนื่อง เช่น อัปเกรด CCTV และฝึกซ้อมอพยพสม่ำเสมอ

★ บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ

• กล่าวถึงในข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมากที่สุด เป็น Flagship Service ที่สร้างความแตกต่างจากห้องสมุดอื่น ควรรักษาและขยายช่วงเวลา

★ นวัตกรรมและเทคโนโลยี AI

• ผู้รับบริการและผู้บริหารชื่นชมการนำ AI มาใช้บริการ ควรพัฒนาต่อเนื่องโดยเพิ่มโมดูล AI Literacy และขยายโซน AI ให้ครอบคลุมมากขึ้น

★ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและเครือข่าย

• ผู้ส่งมอบ (5.00) ห้องสมุดต่างประเทศ (4.78) และ Chulalinet (4.60) ให้คะแนนสูงมาก บ่งชี้ว่า OAR มีศักยภาพเป็นผู้นำด้านการสร้างเครือข่ายในภูมิภาค ASEAN

★ ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

• ชุมชนโดยรอบได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานน้อยมาก (1.30/4.00) ถือเป็นตัวชี้วัด CSR ที่ดีเยี่ยม ควรรักษาและสื่อสารให้สาธารณชนรับทราบ

6. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย แบ่งตามระยะเวลา

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้สังเคราะห์มาจากความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เรียงตามความเร่งด่วนและระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลา	แนวทางข้อเสนอแนะ	ลำดับ
ระยะสั้น (0–6 เดือน)	• จัดทำระบบ Digital Queue / จองที่นั่งออนไลน์	เร่งด่วน
	• เพิ่มจุดปลั๊กไฟ/ชาร์จแบตในพื้นที่ให้บริการ	สำคัญ
	• จัดอบรม Service Mind ให้เจ้าหน้าที่ทุกคน	สำคัญ
	• ปรับปรุงเว็บไซต์ (Quick Wins: search, navigation)	ต่อเนื่อง
	• จัดตั้งช่องทางรับฟังความคิดเห็นบุคลากรประจำเดือน	ต่อเนื่อง
	• ตั้งคณะทำงานทบทวนโครงสร้างงานและภาระงาน	ต่อเนื่อง
	• Redesign เว็บไซต์ใหม่ทั้งหมด (Mobile-first, UX/UI)	เร่งด่วน

ระยะเวลา	แนวทางข้อเสนอแนะ	ลำดับ
ระยะกลาง (6–12 เดือน)	• สร้างกลไกการมีส่วนร่วม: Town Hall, คณะกรรมการบุคลากร	สำคัญ
	• ขยายฐานข้อมูล e-Book และ e-Journal ตามความต้องการ	สำคัญ
	• พัฒนาโมดูล AI Literacy / Information Literacy	ต่อเนื่อง
	• เพิ่ม Co-working Space / ห้องประชุมย่อย	ต่อเนื่อง
	• ปรับปรุงห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกร่วม	ต่อเนื่อง
	• พัฒนาระบบ Book Delivery ลด Lead time	ต่อเนื่อง
ระยะยาว (1–3 ปี)	• ขยายความร่วมมือนานาชาติ AUNILO / Heritage Collections	เร่งด่วน
	• สร้าง Regular Touchpoints กับห้องสมุดพันธมิตรต่างประเทศ	สำคัญ
	• ติดตั้ง EV Charging Station ในพื้นที่จอดรถ	สำคัญ
	• ทบทวนและปรับปรุงห้องออกกำลังกาย/ห้องนอน	ต่อเนื่อง
	• พัฒนาระบบประเมินผลที่โปร่งใสและมีส่วนร่วมมากขึ้น	ต่อเนื่อง
	• ปรับแสงสว่างภายนอกไม่ให้สาดรบกวนชุมชน	ต่อเนื่อง

7. ข้อเสนอแนะรายกลุ่มพร้อมตัวชี้วัดความสำเร็จ

7.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้บริหาร

ที่	แนวทางข้อเสนอแนะ	กลุ่มเป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
1	พัฒนาระบบจองที่นั่งออนไลน์ / Digital Queue แบบ Real-time	ผู้รับบริการ	ลดข้อร้องเรียนเรื่องที่นั่ง > 50% ใน 6 เดือน
2	เพิ่มจุดปลั๊กไฟและ USB Charging อย่างน้อย 200 จุดทั่วพื้นที่	ผู้รับบริการ	ความพึงพอใจกายภาพ ≥ 4.50
3	Redesign เว็บไซต์ www.car.chula.ac.th ให้ Mobile-first และ intuitive	ผู้รับบริการ, ผู้บริหาร	คะแนน Usability Test ≥ 4.00
4	จัดอบรม Service Mind ปีละ 2 ครั้ง ครอบคลุมบุคลากรทุกคน	ผู้รับบริการ	คะแนนด้านบริการ ≥ 4.50
5	เพิ่ม Co-working Space และห้องประชุมขนาด 6-8 คน	ผู้บริหาร	อัตราการใช้งานห้องประชุม ≥ 70%
6	จัดให้มีจุดบริการอาหาร/เครื่องดื่ม 24 ชั่วโมง	ผู้บริหาร	ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก ≥ 4.40

7.2 กลุ่มบุคลากร

ที่	แนวทางข้อเสนอแนะ	กลุ่มเป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
1	สร้างกลไกการมีส่วนร่วม: Town Hall ไตรมาสละ 1 ครั้ง คณะกรรมการบุคลากร	บุคลากร	คะแนนมีส่วนร่วม ≥ 3.50
2	ทบทวนภาระงานและจัดทำ Work Standard ลดประชุมไม่จำเป็น	บุคลากร	คะแนนปริมาณงาน ≥ 3.80
3	จัดอบรม CPR / ปฐมพยาบาล และ Drill แผนฉุกเฉินประจำปี	บุคลากร	ผู้ผ่านการอบรม 100%
4	ปรับปรุงห้องน้ำบุคลากรให้เพียงพอและสะอาด	บุคลากร	คะแนนห้องน้ำ ≥ 4.00
5	ทบทวนและปรับปรุงห้องออกกำลังกายให้ใช้งานได้จริง	บุคลากร	คะแนนห้องออกกำลังกาย ≥ 3.50
6	จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์บุคลากรอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	บุคลากร	คะแนนสัมพันธภาพ ≥ 4.10

7.3 กลุ่มเครือข่ายห้องสมุดและต่างประเทศ

ที่	แนวทางข้อเสนอแนะ	กลุ่มเป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
1	พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ Book Delivery Service ลด Lead time	Chulalinet	Lead time ≤ 3 วันทำการ
2	จัดฝึกอบรมและแลกเปลี่ยนความรู้วิชาชีพให้ Chulalinet ปีละ 2 ครั้ง	Chulalinet	ความพึงพอใจการอบรม ≥ 4.75
3	สร้าง Regular Touchpoints กับห้องสมุดต่างประเทศ (Newsletter / Webinar ราย 2 เดือน)	ต่างประเทศ	จำนวนสถาบันร่วมมือเพิ่ม ≥ 20%
4	พัฒนาโมดูล AI Literacy / Information Literacy ร่วมกับพันธมิตร	ต่างประเทศ, ผู้รับบริการ	ผู้เข้าร่วม ≥ 200 คน/ปี
5	เพิ่มความร่วมมือด้านทรัพยากร Heritage Collections ASEAN	ต่างประเทศ	MOU ใหม่ ≥ 3 แห่ง ภายใน 3 ปี
6	รักษาและขยายเครือข่ายห้องสมุดความร่วมมือในประเทศ	ร่วมมือ	คะแนนภาพรวมความร่วมมือ ≥ 4.50

8. บทสรุปสุดท้าย

ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2568 สะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินงานได้ในระดับสูงโดยรวม กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทั้งหมด ได้แก่ ผู้ส่งมอบบริการ ห้องสมุดต่างประเทศ และ Chulalinet มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด บ่งชี้ถึงศักยภาพของ OAR ในฐานะผู้นำห้องสมุดระดับภูมิภาค

สำหรับกลุ่มผู้รับบริการและผู้บริหารมหาวิทยาลัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยชื่นชมด้านความปลอดภัย บรรยากาศ นวัตกรรม AI และการบริการ 24 ชั่วโมง ยังคงมีพื้นที่พัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้งานเว็บไซต์ ประเด็นที่ต้องดำเนินการเร่งด่วนที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารองค์กร (3.00) ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน หากบุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมและได้รับการรับฟัง ย่อมส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการในทุกกลุ่ม

ชุมชนโดยรอบได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานน้อยมาก (1.30/4.00) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ดีเยี่ยมในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สำนักงานควรรักษาและต่อยอดจุดแข็งนี้ในการสื่อสารกับมหาวิทยาลัยและสาธารณะ

สรุปข้อเสนอแนะ 3 ประการเร่งด่วนที่สุด

- **เพิ่มการมีส่วนร่วมของบุคลากร (Priority #1)** จัดตั้งกลไก Town Hall และคณะกรรมการบุคลากร เพื่อแก้ปัญหาคะแนน 3.00 ซึ่งต่ำที่สุดในการสำรวจ
- **แก้ปัญหาพื้นที่ช่วงสอบ (Priority #2)** ดำเนินการระบบจองที่นั่งออนไลน์และเพิ่มปลั๊กไฟก่อนเปิดเทอม เพื่อแก้ปัญหาที่ผู้รับบริการ (496 คน) กล่าวถึงมากที่สุด
- **ปรับปรุงเว็บไซต์ (Priority #3)** เริ่มต้น Quick Wins ด้าน UX และ Redesign ใหม่ทั้งหมด เนื่องจากเป็นปัญหาที่ทั้งผู้รับบริการและผู้บริหารกล่าวถึงร่วมกัน

ภาคผนวก

รายชื่อคณะกรรมการและคำสั่งแต่งตั้ง



คำสั่ง สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ **๑๒๗/๒๕๖๗**
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของสำนักงานวิทยทรัพยากร อาศัยอำนาจตามความใน หมวด ๒ ข้อ ๑๒ (๒) ข้อบังคับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วยการรักษาการแทนและ การปฏิบัติการแทน พ.ศ. ๒๕๕๑ สำนักงานฯ ขอแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	ประธานคณะทำงาน
๒. นางระเบียบ แสงจันทร์	คณะทำงาน
๓. นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า	คณะทำงาน
๔. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์	คณะทำงาน
๕. นายธนัช บุญจันทร์	คณะทำงาน
๖. นางสาวนัทชาพัฒน์ ฐาศิริทรัพย์	คณะทำงาน
๗. นางสาวนิธินาฏ ปุโรทกานนท์	คณะทำงาน
๘. นายรัฐธีร์ ปภัสสุรีย์โชติ	คณะทำงาน
๙. นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์	คณะทำงาน
๑๐. นางสาวนริญา จันทร์กลับ	คณะทำงาน
๑๑. นางฉัตรวรุณ สุดใจประภารัตน์	คณะทำงานและเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(รองศาสตราจารย์ ดร.อมร เพชรสม)
ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร