รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจและความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประจำปี 2569

2569



จัดทำโดย
คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2569

คำนำ

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในฐานะกลไกพื้นฐานของการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นประจำทุกปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทบทวนกระบวนการทำงาน การจัดลำดับความสำคัญของการใช้ทรัพยากร และการวางแผนพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

การสำรวจประจำปี 2569 ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้รับบริการ หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างประเทศ ผู้จัดจำหน่ายและผู้รับจ้าง ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอก ที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ ชุมชนโดยรอบ และบุคลากรของสำนักงานฯ มีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 1,041 ราย ครอบคลุมข้อคำถามเชิงปริมาณ 65 ข้อ และข้อความปลายเปิดที่มีเนื้อหาสาระ 833 ข้อความ เก็บข้อมูลระหว่าง เดือนเมษายนถึงพฤษภาคม 2569

สำนักงานวิทยทรัพยากรขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสำรวจและให้ข้อคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา ทั้งคำชื่นชมที่เป็นกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะเชิงปรับปรุงที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาหน่วยงาน ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายที่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บและตรวจสอบข้อมูล และหวังว่ารายงานชุดนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา การดำเนินงานของสำนักงานฯ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะทำงานฯ ประจำปีงบประมาณ 2569

สารบัญ

คำนำ 2

สารบัญ 3

บทที่ 1 บทนำและวิธีการสำรวจ 4

1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ 4

1.2 กลุ่มเป้าหมายและจำนวนผู้ตอบ 4

1.3 เครื่องมือและเกณฑ์การแปลผล 4

1.4 การจัดการข้อมูลและข้อจำกัดของการสำรวจ 5

บทที่ 2 ผลการสำรวจในภาพรวม 6

บทที่ 3 ผลการสำรวจรายกลุ่ม 8

3.1 กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 8

3.2 กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ 11

3.3 กลุ่มที่ 3 กลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศ 20

3.4 กลุ่มที่ 4 กลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างประเทศ 21

3.5 กลุ่มที่ 5 ผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก ผู้รับจ้าง 22

3.6 กลุ่มที่ 6 ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ 22

3.7 กลุ่มที่ 7 ชุมชนโดยรอบ 23

3.8 กลุ่มที่ 8 บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ 23

บทที่ 4 ข้อค้นพบเชิงบูรณาการข้ามกลุ่ม 27

4.1 ประเด็นที่ได้รับการยืนยันจากหลายกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 27

4.2 การเปิดบริการ 24 ชั่วโมงเป็นดาบสองคม 27

4.3 ช่องว่างระหว่างประสบการณ์ของผู้ใช้บริการและของผู้ปฏิบัติงาน 27

4.4 จุดแข็งเชิงเครือข่ายเป็นทรัพย์สินเชิงยุทธศาสตร์ 28

4.5 ผู้ใช้มองสำนักงานฯ เป็น "พื้นที่การเรียนรู้" มากกว่า "แหล่งหนังสือ" 28

บทที่ 5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางดำเนินการ 29

5.1 มาตรการเร่งด่วน (ดำเนินการได้ภายใน 1–3 เดือน) 29

5.2 มาตรการระยะกลาง (ดำเนินการภายใน 3–12 เดือน) 29

5.3 มาตรการเชิงยุทธศาสตร์ 30

5.4 ข้อเสนอแนะต่อการสำรวจในปีถัดไป 31

ภาคผนวก 33

บทที่ 1 บทนำและวิธีการสำรวจ

1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ พื้นที่การเรียนรู้ บริการผลิตสื่อมัลติมีเดียและสถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปีเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตลอดจนการวางแผนพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

(1) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ

(2) เพื่อระบุจุดแข็งที่ควรรักษาไว้และประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

(3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการบริหารจัดการในปีถัดไป

1.2 กลุ่มเป้าหมายและจำนวนผู้ตอบ

การสำรวจครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 8 กลุ่ม โดยใช้แบบสอบถามที่ออกแบบให้สอดคล้องกับลักษณะความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มกับสำนักงานฯ ดังนั้นจำนวนและเนื้อหาของข้อคำถามจึงแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามกลุ่ม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ตอบ (ราย)	ร้อยละ
กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	57	5.50
กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ	874	84.0
กลุ่มที่ 3 กลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศ	34	3.30
กลุ่มที่ 4 กลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างประเทศ	3	0.30
กลุ่มที่ 5 ผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก ผู้รับจ้าง	8	0.80
กลุ่มที่ 6 ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ	4	0.40
กลุ่มที่ 7 ชุมชนโดยรอบ	7	0.70
กลุ่มที่ 8 บุคลากรสำนักงานฯ	54	5.20
รวม	**1,041**	**100.0**

1.3 เครื่องมือและเกณฑ์การแปลผล

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft Forms) ประกอบด้วยข้อคำถามมาตรประมาณค่า 5 ระดับ และคำถามปลายเปิดเพื่อรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การแปลผลค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์อันตรภาคชั้นตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

1.4 การจัดการข้อมูลและข้อจำกัดของการสำรวจ

ในการประมวลผลครั้งนี้มีประเด็นทางระเบียบวิธีที่ควรระบุไว้เพื่อความโปร่งใสในการตีความผล ดังนี้

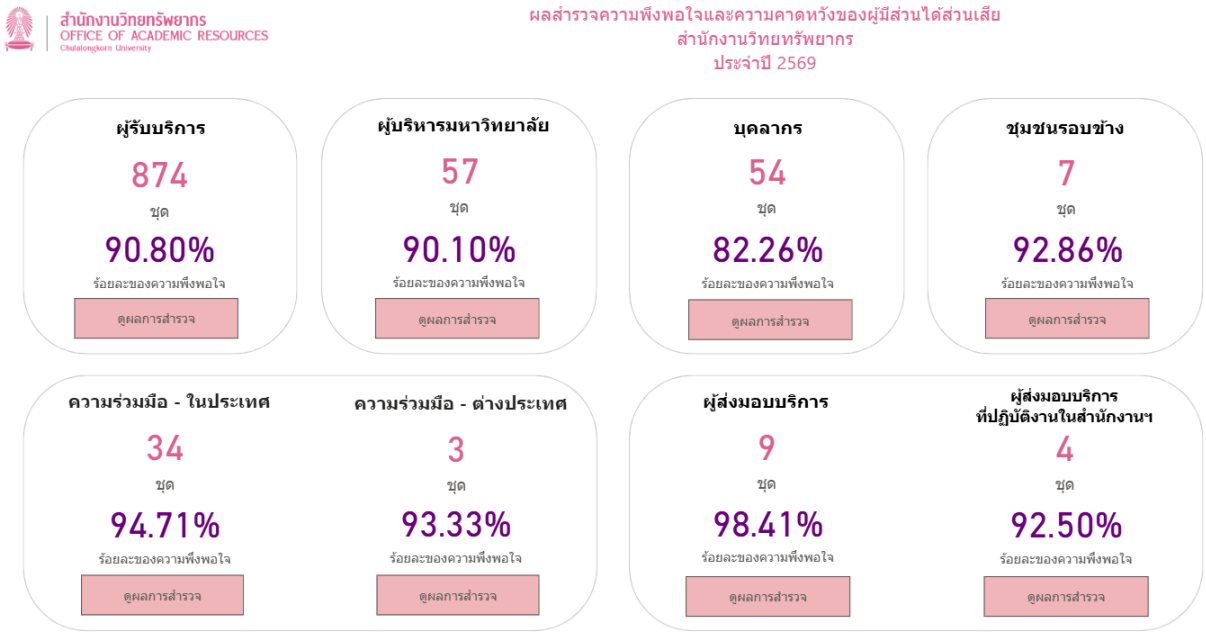
- **การจัดการคำตอบค่า 0** — แบบสอบถามของกลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 8 บางข้อปรากฏคำตอบเป็นค่า 0 ซึ่งตีความว่าผู้ตอบไม่ได้ใช้บริการนั้นหรือไม่ประสงค์จะประเมิน การประมวลผลในรายงานฉบับนี้จึง**ไม่นับค่า 0 เป็นคะแนน** และคำนวณค่าเฉลี่ยจากผู้ตอบที่ให้คะแนน 1–5 เท่านั้น ทำให้จำนวน n ในแต่ละข้อแตกต่างกัน ตัวอย่างที่ชัดเจนคือข้อสถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งมีผู้ตอบค่า 0 จำนวน 59 ราย
- **ขนาดตัวอย่างของกลุ่มขนาดเล็ก** — กลุ่มที่ 4 (3 ราย) กลุ่มที่ 6 (4 ราย) กลุ่มที่ 7 (7 ราย) และกลุ่มที่ 5 (8 ราย) มีจำนวนผู้ตอบน้อยมาก ค่าเฉลี่ยของกลุ่มเหล่านี้จึงมีความผันผวนสูงและ**ไม่ควรนำไปเปรียบเทียบกับกลุ่มขนาดใหญ่โดยตรง** จึงใช้ประกอบเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ
- **ลักษณะการเลือกตัวอย่าง** — การสำรวจใช้วิธีเปิดรับคำตอบตามความสมัครใจ (voluntary response) จึงมีความเป็นไปได้ที่ผู้ที่มีประสบการณ์เชิงบวกหรือเชิงลบอย่างชัดเจนจะตอบมากกว่าผู้ใช้บริการทั่วไป
- **การวิเคราะห์ข้อความปลายเปิด** — มีข้อความปลายเปิดที่มีเนื้อหาสาระรวม 833 ข้อความ (ไม่นับคำตอบที่ระบุเพียง "-" หรือ "ไม่มี") ใช้วิธีลงรหัสรายข้อความแล้วจัดกลุ่มเป็นประเด็น โดยหนึ่งข้อความอาจถูกนับในหลายประเด็นหากกล่าวถึงหลายเรื่อง ผลรวมสัดส่วนจึงมากกว่าร้อยละ 100

บทที่ 2 ผลการสำรวจในภาพรวม

ผลการสำรวจในภาพรวมพบว่าทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ถึง "มากที่สุด" โดยไม่มีกลุ่มใด ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 4.00 คะแนน ค่าเฉลี่ยรวมของทุกกลุ่มเรียงจากมากไปน้อยแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อันดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	n	$\bar{x}$	ร้อยละ
1	กลุ่มที่ 5 ผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก ผู้รับจ้าง	8	4.88	98.41
2	กลุ่มที่ 3 กลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศ	34	4.74	94.71
3	กลุ่มที่ 4 กลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างประเทศ	3	4.67	93.33
4	กลุ่มที่ 7 ชุมชนโดยรอบ	7	4.64	92.86
5	กลุ่มที่ 6 ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ	4	4.62	92.50
6	กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ	874	4.51	90.80
7	กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	57	4.50	90.10
8	กลุ่มที่ 8 บุคลากรสำนักงานฯ	54	4.11	82.26



ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 ข้อสังเกตจากผลภาพรวม

- **กลุ่มคู่ค้าและกลุ่มเครือข่ายให้คะแนนสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการปลายทาง** — กลุ่มที่ 5 (4.88) และกลุ่มที่ 3 (4.74) ได้คะแนนสูงสุดสองอันดับแรก โดยกลุ่มที่ 5 มี 3 ข้อที่ได้คะแนนเต็ม 5.00 ทุกราย ได้แก่ ความมีประสิทธิภาพและโปร่งใสของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ความถูกต้องรวดเร็วของการตรวจรับงานและเบิกจ่าย และการรับทราบว่ามีการประเมินผู้รับเหมาอย่างเป็นธรรม
- **ช่องว่างระหว่างมุมมองภายนอกและภายในเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ** — กลุ่มบุคลากรภายใน (4.11) ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มภายนอกอย่างเห็นได้ชัด ช่องว่างประมาณ 0.4–0.8 คะแนน สะท้อนว่าคุณภาพบริการที่ผู้ใช้รับรู้อาจแลกมาด้วยภาระงานและความเหนื่อยล้าของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความเสี่ยงเชิงความยั่งยืนขององค์กร
- **ค่าเฉลี่ยที่สูงของกลุ่มขนาดเล็กควรอ่านอย่างระมัดระวัง** — กลุ่มที่ 4 ถึงกลุ่มที่ 7 มีผู้ตอบเพียง 3–8 ราย การเปลี่ยนคำตอบของผู้ตอบเพียงรายเดียวสามารถทำให้ค่าเฉลี่ยเปลี่ยนไปได้มากกว่า 0.20 คะแนน

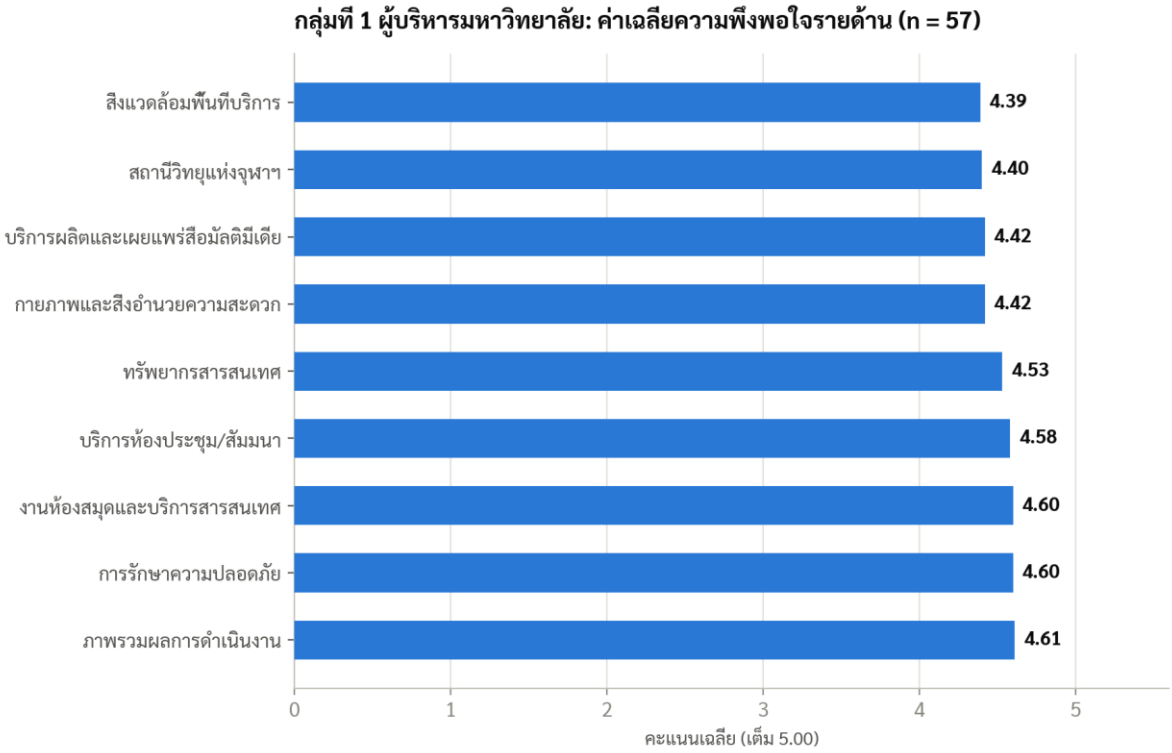
บทที่ 3 ผลการสำรวจรายกลุ่ม

3.1 กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย

มีผู้ตอบแบบสำรวจ 57 ราย ตอบเป็นภาษาไทย 44 ราย และภาษาอังกฤษ 13 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 4.50 คะแนน อยู่ในระดับ "มาก" โดยไม่มีข้อใดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 4.39 คะแนน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้าน กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย (n = 57)

ประเด็นการประเมิน	n	$\bar{x}$	S.D.	พอใจมาก-มากที่สุด	ระดับ
ภาพรวมผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ	57	4.61	0.53	98.20%	มากที่สุด
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	57	4.53	0.57	96.50%	มากที่สุด
งานห้องสมุดและบริการสารสนเทศ	57	4.60	0.62	96.50%	มากที่สุด
บริการห้องประชุม ห้องสัมมนา และห้องสัมมนากลุ่มย่อย	57	4.58	0.57	96.50%	มากที่สุด
บริการผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดีย	57	4.42	0.65	91.20%	มาก
สถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	57	4.40	0.65	91.20%	มาก
ด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก	57	4.42	0.73	94.70%	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมพื้นที่บริการ	57	4.39	0.80	89.50%	มาก
ด้านการรักษาความปลอดภัย	57	4.60	0.56	96.50%	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**–**	**4.50**	**–**	**–**	**มาก**



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้าน กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์

ด้านที่ได้คะแนนสูงสุดคือภาพรวมผลการดำเนินงาน (4.61) รองลงมาคืองานห้องสมุดและบริการสารสนเทศ และด้านการรักษา ความปลอดภัย (4.60เท่ากัน) ขณะที่ด้านที่ได้คะแนนต่ำสุดคือด้านสิ่งแวดล้อมพื้นที่บริการ (4.39) และสถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย (4.40) ซึ่งเป็นทิศทางเดียวกับกลุ่มผู้รับบริการ

จุดเด่นจากข้อความปลายเปิด (20 ข้อความ)

ประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือการพัฒนาสถานที่และบรรยากาศอย่างต่อเนื่อง (9 ข้อความ) รองลงมาคือการสนับสนุนภารกิจ การเรียนการสอนและการวิจัยของส่วนงาน คุณภาพและความเป็นเอกลักษณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ และความเชี่ยวชาญ ของบุคลากร

> *“การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของคณะ/วิทยาลัยฯ ได้เป็นอย่างดี ทั้งในมิติของสารสนเทศและเอกสารประกอบการเรียน และยังมีบทบาทสำคัญในการจัดพื้นที่การเรียนรู้ให้นิสิตและบุคลากร ช่วยให้หน่วยงานเล็กๆที่มีทรัพยากรจำกัด สามารถลดข้อจำกัดดังกล่าว”* — ผู้บริหารมหาวิทยาลัย
>
> *“มีวิทยทรัพยากรจำนวนมากที่มหาวิทยาลัยอื่นไม่มีเช่นหนังสือหายาก”* — ผู้บริหารมหาวิทยาลัย

สิ่งที่ควรพัฒนา (17 ข้อความ)

ประเด็นเด่นคือระบบวิศวกรรมอาคารและการเข้าถึงทางกายภาพ (7 ข้อความ) ได้แก่ ลิฟต์ที่ไม่เพียงพอ ทางเข้าอาคาร ที่จอดรถ ถนน และกล้องวงจรปิด รองลงมาคือการบริหารจัดการอุณหภูมิและพลังงาน (3 ข้อความ) ทักษะการสื่อสารและจิตบริการ ของบุคลากร การจัดหาวารสารวิชาการให้ทันความเปลี่ยนแปลง และอัตราค่าบริการผลิตสื่อและค่าเช่าห้องประชุมที่ผู้บริหาร เห็นว่าค่อนข้างสูง ทั้งนี้มีผู้บริหาร 3 รายระบุว่ายังไม่พบสิ่งที่ต้องปรับปรุง

> *“อยากให้ย้ายทางเข้าลงไปอยู่ข้างล่าง จะได้ไม่ต้องไต่บันไดขึ้น-ลง และไม่ต้องตากแดด ตากฝน สะดวกต่อผู้สูงอายุที่เดินไม่สะดวก”* — ผู้บริหารมหาวิทยาลัย
>
> *“นิสิตบ่นว่าแอร์ร้อนมาก เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีจิตใจบริการ”* — ผู้บริหารมหาวิทยาลัย
>
> *“ปัจจุบันวารสารทางวิชาการมีความหลากหลายและมีวารสารใหม่ๆเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์ ควรมีการสำรวจและจัดหาให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ”* — ผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์

ข้อเสนอที่โดดเด่นคือการจัดลำดับความสำคัญของงบประมาณไปที่ฐานข้อมูลเพื่อการวิจัย และการเพิ่มบทบาทของสำนักงานฯ ในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและการใช้ปัญญาประดิษฐ์ให้แก่ประชาคมจุฬาฯ

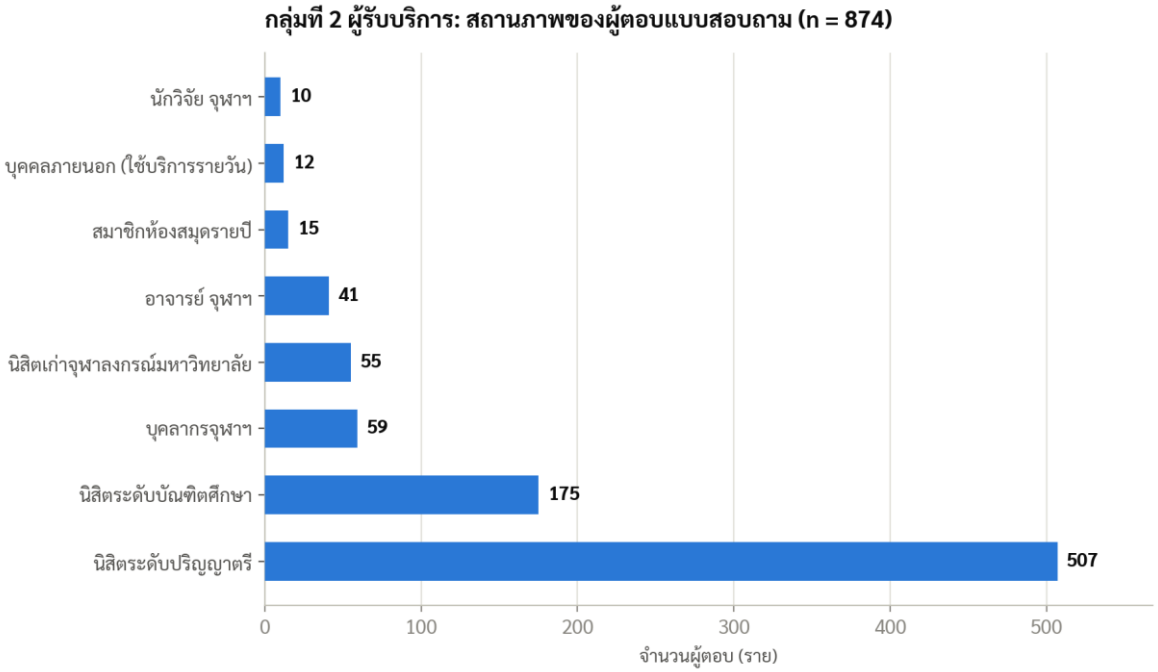
> *“การเข้าถึง database ต่าง ๆ เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานของงานวิจัย มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนเป็นลำดับแรก ๆ แทนการนำงบประมาณใส่ไปที่ publication reward”* — ผู้บริหารมหาวิทยาลัย
>
> *“อยากให้มีการอบรมการใช้ AI ในการสร้าง infographic, short clip, power point”* — ผู้บริหารมหาวิทยาลัย

3.2 กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีขนาดใหญ่ที่สุด มีผู้ตอบแบบสำรวจ 874 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.0 ของผู้ตอบทั้งหมด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 4.51 คะแนน อยู่ในระดับ "มากที่สุด"

3.2.1 ลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 507 ราย (58.0%) รองลงมาคือนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 175 ราย (20.0%) บุคลากรจุฬาฯ 59 ราย และนิสิตเก่า 55 ราย โดยร้อยละ 95.1 ใช้บริการห้องสมุด ร้อยละ 81.4 เข้าใช้บริการด้วยตนเอง (onsite) และร้อยละ 62.6 ใช้บริการมากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการประจำที่มีประสบการณ์ตรงกับบริการของสำนักงานฯ



ภาพที่ 3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ

ตารางที่ 5 ลักษณะการใช้บริการของผู้ตอบ กลุ่มที่ 2 (n = 874)

ประเด็น	รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประเภทบริการที่ใช้	บริการห้องสมุด	831	95.1
	บริการห้องประชุมและอบรมสัมมนา	35	4.0
	บริการผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดีย	7	0.8
	สถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1	0.1

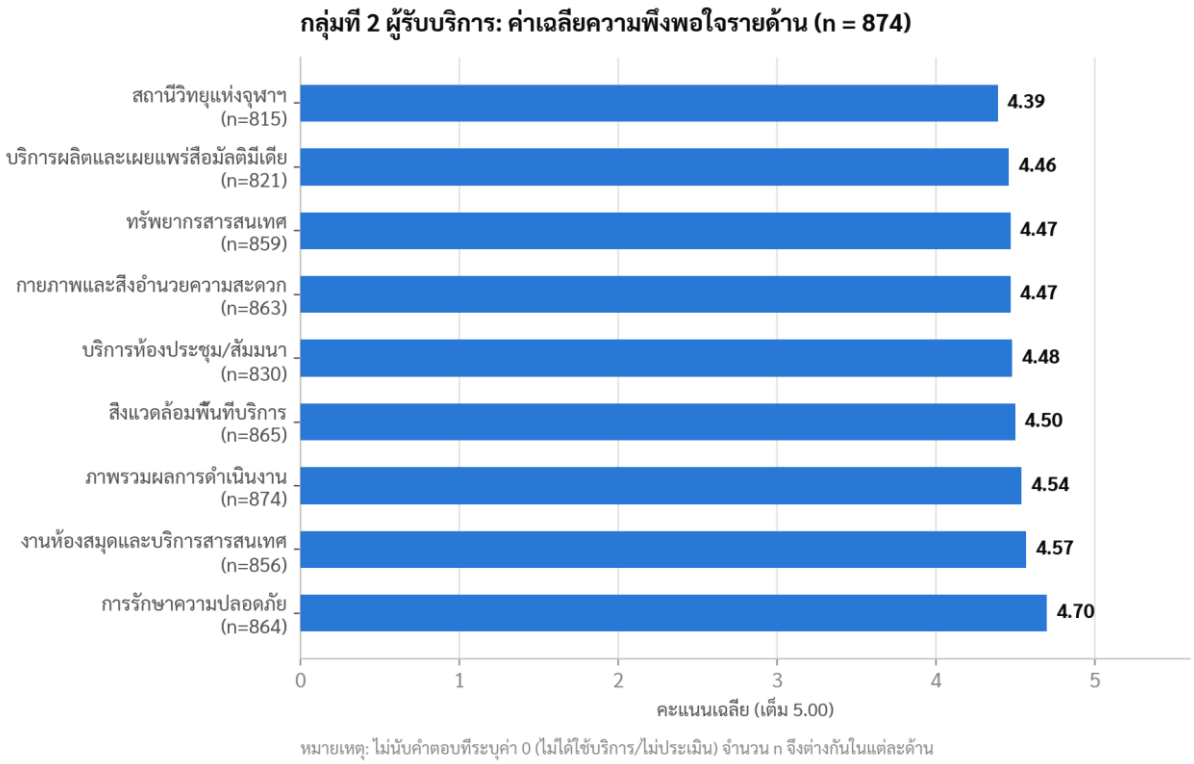
ประเด็น	รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประเภทการเข้าใช้	มาใช้ด้วยตนเอง (onsite)	711	81.4
	ใช้บริการทั้งสองรูปแบบ	129	14.8
	ใช้บริการผ่านออนไลน์	34	3.9
ความถี่การใช้บริการ	มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง	547	62.6
	เดือนละ 1 ครั้ง	190	21.7
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	121	13.8
	อื่น ๆ (ระบุเอง)	16	1.8

3.2.2 ผลการประเมินรายด้าน

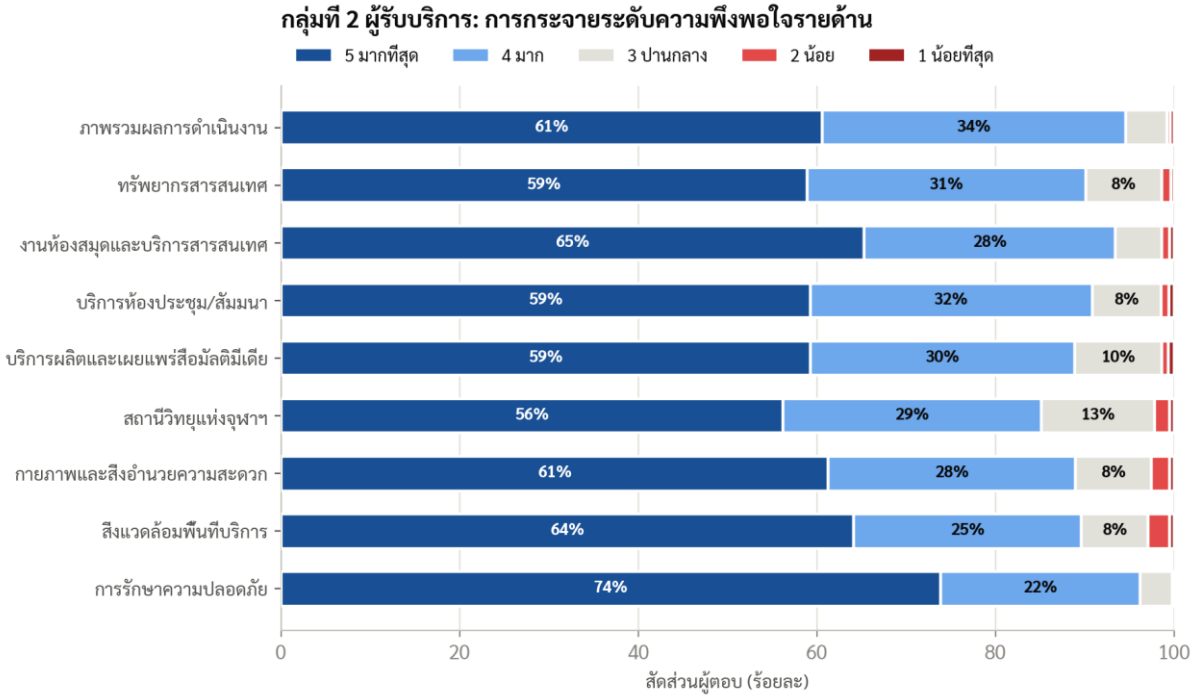
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้าน กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ

ประเด็นการประเมิน	n	$\bar{x}$	S.D.	พอใจมาก-มากที่สุด	ระดับ
ภาพรวมผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ	874	4.54	0.64	94.60%	มากที่สุด
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	859	4.47	0.72	90.10%	มาก
งานห้องสมุดและบริการสารสนเทศ	856	4.57	0.68	93.50%	มากที่สุด
บริการห้องประชุม ห้องสัมมนา และห้องสัมมนากลุ่มย่อย	830	4.48	0.73	90.80%	มาก
บริการผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดีย	821	4.46	0.75	88.90%	มาก
สถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	815	4.39	0.81	85.20%	มาก
ด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก	863	4.47	0.77	89.00%	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมพื้นที่บริการ	865	4.50	0.78	89.60%	มาก
ด้านการรักษาความปลอดภัย	864	4.70	0.54	96.20%	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**–**	**4.51**	**–**	**–**	**มากที่สุด**

หมายเหตุ: จำนวน n แตกต่างกันในแต่ละด้าน เนื่องจากไม่นับคำตอบที่ระบุค่า 0 (ไม่ได้ใช้บริการหรือไม่ประสงค์ประเมิน)



ภาพที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้าน กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ



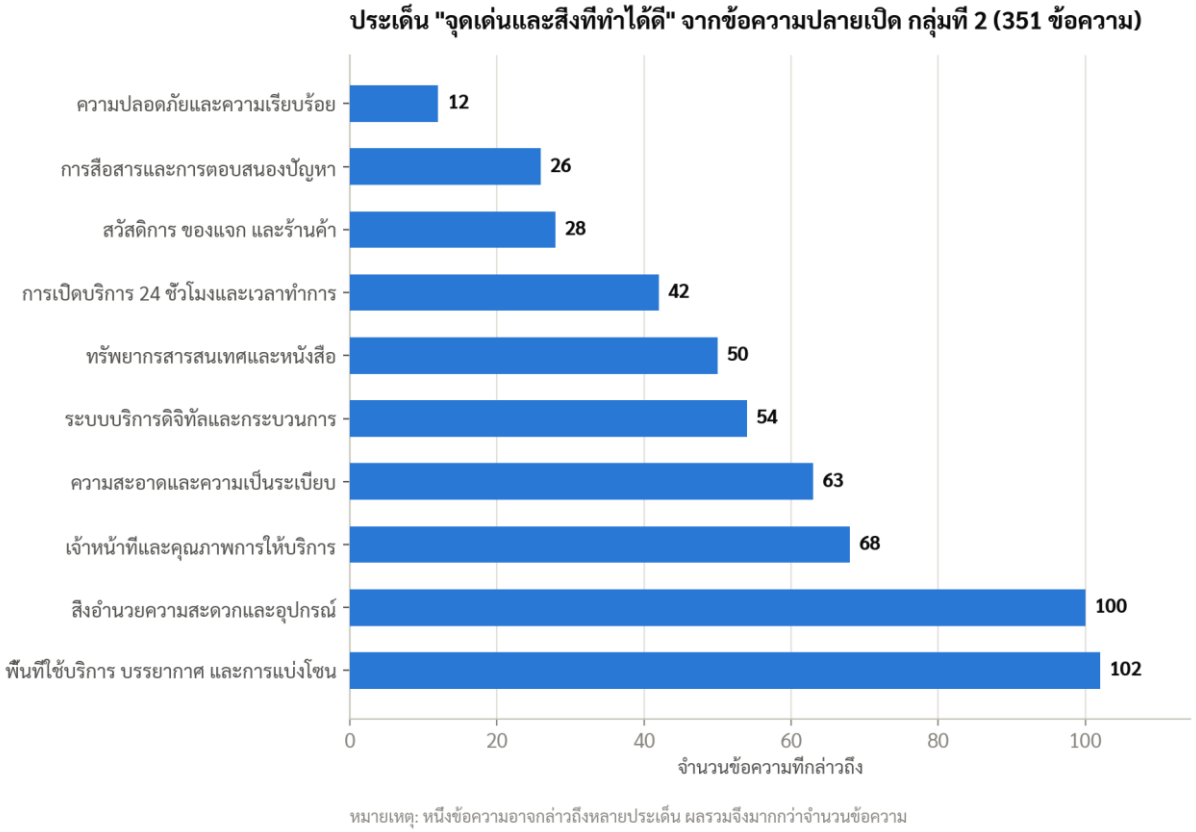
ภาพที่ 5 การกระจายระดับความพึงพอใจรายด้าน กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ

ด้านการรักษาความปลอดภัยได้คะแนนสูงสุดอย่างชัดเจนที่ 4.70 คะแนน โดยมีผู้ให้คะแนน 5 ถึงร้อยละ 74 รองลงมาคืองานห้องสมุดและบริการสารสนเทศ (4.57) ขณะที่ด้านที่ได้คะแนนต่ำสุดคือสถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (4.39) ซึ่งมีผู้ตอบค่า 0 มากที่สุดถึง 59 ราย และมีผู้ให้คะแนนระดับปานกลางร้อยละ 13 สะท้อนว่าบริการนี้มีการรับรู้และการใช้งานในกลุ่มผู้รับบริการต่ำกว่าบริการอื่น

เมื่อพิจารณาสัดส่วนผู้ที่ให้คะแนนระดับ 4–5 พบว่าทุกด้านมีสัดส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 โดยด้านการรักษาความปลอดภัยสูงสุดที่ร้อยละ 96.2 ส่วนสัดส่วนผู้ที่ให้คะแนนระดับ 1–2 อยู่ในระดับต่ำมากทุกด้าน (ไม่เกินร้อยละ 3) แสดงว่าความไม่พึงพอใจในระดับรุนแรงเป็นกรณีเฉพาะราย ไม่ใช่แนวโน้มทั่วไป

3.2.3 จุดเด่นและสิ่งที่สำนักงานฯ ทำได้ดี (351 ข้อความ)

การลงรหัสข้อความปลายเปิดพบว่าจุดแข็งของสำนักงานฯ ในมุมมองผู้รับบริการกระจุกตัวอยู่ที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นหลัก โดยสองประเด็นแรก คือ พื้นที่และบรรยากาศ (102 ข้อความ) กับสิ่งอำนวยความสะดวก (100 ข้อความ) รวมกันปรากฏถึง 202 การกล่าวถึง ซึ่งสะท้อนว่าผู้ใช้มองสำนักงานฯ ในฐานะ "พื้นที่การเรียนรู้คุณภาพสูง" มากกว่าเป็นเพียงแหล่งรวบรวมหนังสือ



ภาพที่ 6 ประเด็นจุดเด่นจากข้อความปลายเปิด กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ

ตารางที่ 7 ประเด็นจุดเด่นจากข้อความปลายเปิด กลุ่มที่ 2 (351 ข้อความ)

ประเด็น	จำนวนข้อความ	ร้อยละ
1. พื้นที่ใช้บริการ บรรยากาศ และการจัดแบ่งโซน	102	29.1
2. สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์สนับสนุนการใช้งาน	100	28.5
3. เจ้าหน้าที่และคุณภาพการให้บริการ	68	19.4
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย	63	17.9
5. ระบบบริการดิจิทัลและกระบวนการให้บริการ	54	15.4
6. ทรัพยากรสารสนเทศและความหลากหลายของหนังสือ	50	14.2
7. การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงและเวลาทำการ	42	12.0

ประเด็น	จำนวนข้อความ	ร้อยละ
8. สวัสดิการ ของแจก กิจกรรม และร้านค้าบริการ	28	8.0
9. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการตอบสนองปัญหา	26	7.4
10. ความปลอดภัยและการรักษาความเรียบร้อย	12	3.4
– ชื่นชมภาพรวมโดยไม่ระบุประเด็นเฉพาะ	23	6.6

หมายเหตุ: หนึ่งข้อความอาจกล่าวถึงมากกว่าหนึ่งประเด็น (เฉลี่ย 1.56 ประเด็นต่อข้อความ) ผลรวมร้อยละจึงมากกว่า 100

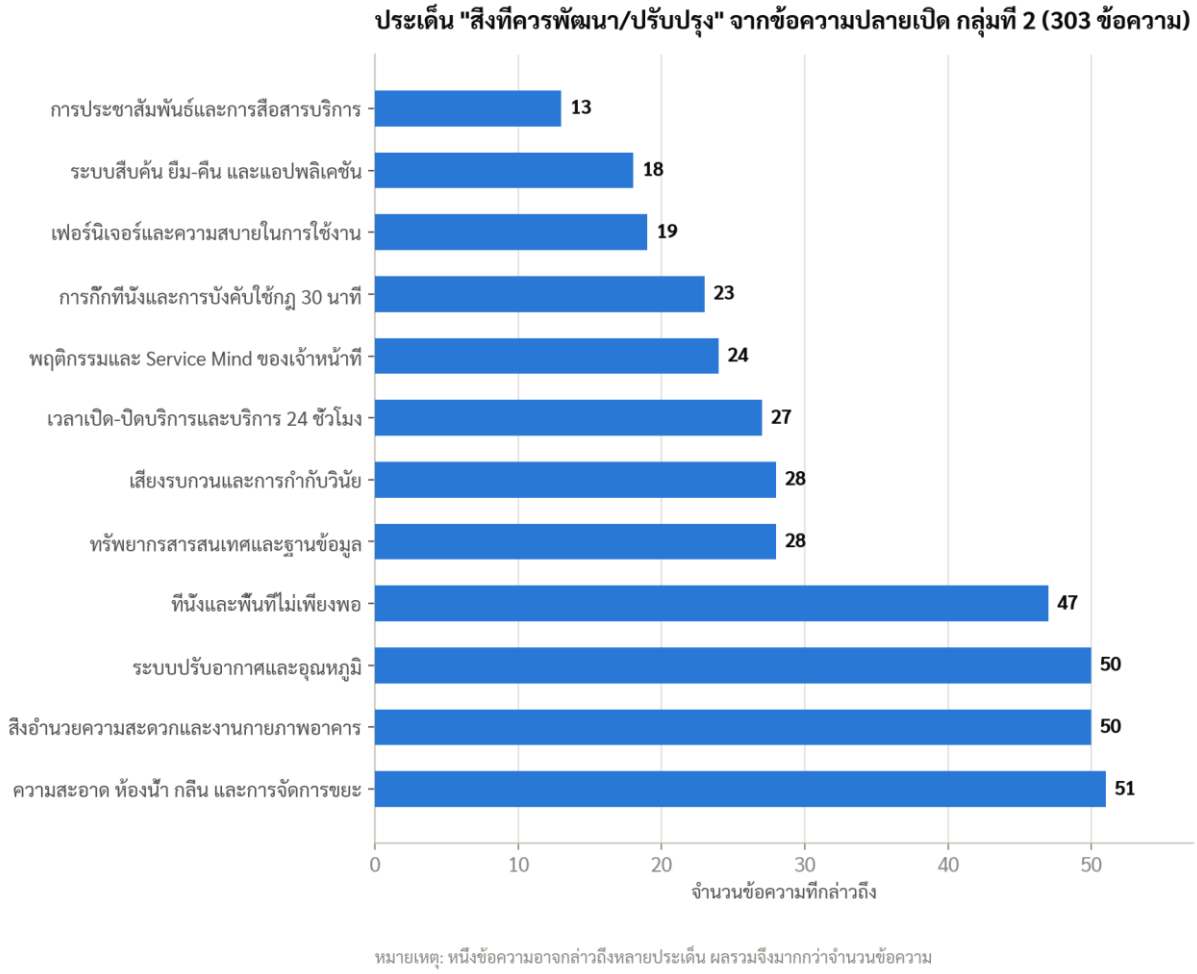
ตัวอย่างข้อความ

> *“มีที่นั่งหลากหลายแบบ เช่น นั่งคนเดียว นั่งกับเพื่อนแบบใช้เสียง นั่งกะบเพื่อนแบบไม่ใช้เสียง มีหนังสือหลายประเภท ห้องดูหนังค่อนข้างสบาย”* — นิสิตปริญญาตรี
>
> *“Librarians are so kind and helpful. I deeply appreciate their service mind.”* — ผู้รับบริการ
>
> *“ยืมหนังสือออนไลน์แล้วมาส่งให้ที่คณะ รวดเร็วมากค่ะ ยืมปุ๊ปได้ปั๊ป ชอบมาก ขอบคุณมากค่ะ”* — ผู้รับบริการ
>
> *“แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เช่น อากาศร้อนมาก ก็หาพัดลมมาเปิดเพิ่มให้ หาเครื่องปรับอากาศมาติดตั้งให้ชั่วคราว”* — ผู้รับบริการ
>
> *“เปิดบริการให้นิสิต/นักศึกษา อ่านหนังสือช่วงสอบ 24 ชั่วโมง สร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียน”* — ผู้รับบริการ

ข้อสังเกตเพิ่มเติมคือกลุ่มข้อความที่กล่าวถึงเจ้าหน้าที่มักใช้ถ้อยคำเชิงอารมณ์เข้มข้นกว่าประเด็นอื่น เช่น "ประทับใจ" "ขอชื่นชม" ซึ่งบ่งชี้ว่าจิตบริการของบุคลากรเป็นปัจจัยสร้างความผูกพัน (engagement) ที่มีน้ำหนักสูง นอกจากนี้บริการเปิด 24 ชั่วโมงในช่วงสอบและการแจกอาหาร/ของว่างมักถูกกล่าวถึงคู่กัน แสดงว่าทั้งสองสิ่งถูกรับรู้เป็นชุดประสบการณ์เดียวกัน

3.2.4 สิ่งที่ควรพัฒนาหรือปรับปรุง (303 ข้อความ)

ในจำนวน 303 ข้อความ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเชิงปรับปรุง 280 ข้อความ ระบุว่าไม่มีข้อเสนอแนะหรือแสดงความพึงพอใจ 20 ข้อความ และไม่สามารถตีความได้ 3 ข้อความ ข้อค้นพบสำคัญคือกลุ่มปัญหาสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ระบบปรับอากาศ ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก และเฟอร์นิเจอร์) เมื่อนับแบบไม่ซ้ำผู้ตอบครอบคลุมถึง 150 ข้อความ หรือร้อยละ 49.5 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด



ภาพที่ 7 ประเด็นที่ควรพัฒนาจากข้อความปลายเปิด กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ

ตารางที่ 8 ประเด็นที่ควรพัฒนาจากข้อความปลายเปิด กลุ่มที่ 2 (303 ข้อความ)

ประเด็น	จำนวนข้อความ	ร้อยละ
1. ความสะอาด ห้องน้ำ กลิ่น และการจัดการขยะ	51	16.8
2. สิ่งอำนวยความสะดวกและงานกายภาพอาคาร	50	16.5
3. ระบบปรับอากาศและอุณหภูมิภายในอาคาร	50	16.5
4. ที่นั่งและพื้นที่ให้บริการไม่เพียงพอ	47	15.5
5. ทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือ และฐานข้อมูล	28	9.2

ประเด็น	จำนวนข้อความ	ร้อยละ
6. เสียงรบกวนและการกำกับวินัยการใช้บริการ	28	9.2
7. เวลาเปิด-ปิดบริการ และบริการ 24 ชั่วโมง	27	8.9
8. พฤติกรรมและจิตบริการของเจ้าหน้าที่	24	7.9
9. การก๊กที่นั่งและการบังคับใช้กฎ 30 นาที	23	7.6
10. เฟอร์นิเจอร์และความสบายในการใช้งาน	19	6.3
11. ระบบสืบค้น ยืม-คืน และแอปพลิเคชัน	18	5.9
12. การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลบริการ	13	4.3
– ไม่มีข้อเสนอแนะ / แสดงความพึงพอใจ	20	6.6

ประเด็นสำคัญพร้อมข้อความตัวอย่าง

(1) ระบบปรับอากาศ — เป็นประเด็นที่มีทิศทางเดียวกันชัดเจนที่สุดในทั้งชุดข้อมูล โดย 34 จาก 50 ข้อความระบุว่าร้อนหรือแอร์ไม่เย็นเพียงพอ ขณะที่มีเพียง 7 ข้อความที่บอกว่าหนาวเกินไป และ 15 ข้อความชี้เจาะจงที่ชั้น 1

> *“แอร์ชั้น 1 หอกลางร้อนมาก มุมไหนก็ร้อน มีเหตุผลไหมคะ ถ้าปรับได้จะดีมากค่ะ”* — ผู้รับบริการ
>
> *“อุณหภูมิ เนื่องจากแอร์ร้อนมากไปกี่ครั้งก็ร้อน ยิ่งช่วงที่คนเยอะๆทำให้อุณหภูมิยิ่งร้อนแทบไม่มีความเย็นเลย”* — ผู้รับบริการ

(2) ความสะอาดและห้องน้ำ — กระจุกตัวที่ห้องน้ำ 33 ข้อความ และปัญหากลิ่น 21 ข้อความ โดยข้อมูลชี้ว่าปัญหาทวีความรุนแรงในช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมงและช่วงสอบที่มีผู้ใช้หนาแน่น

> *“ห้องน้ำ (ไม่เพียงพอกับความสะอาดบางครั้ง) ถังขยะล้น (ช่วงดึก ๆ ตอนเปิด 24 ชม.)”* — ผู้รับบริการ

(3) ที่นั่งและการก๊กที่นั่ง — เมื่อนับรวมแบบไม่ซ้ำผู้ตอบครอบคลุม 64 ข้อความ (21.1%) โดยข้อเสนอเกือบทั้งหมดขอให้ "บังคับใช้จริง" ไม่ใช่เพียงมีกฎ

> *“อยากให้มีการเพิ่มโต๊ะที่นั่งมากขึ้น*
> *และมีมาตรการตรวจสอบกลุ่มคนที่วางของแต่หายจากโต๊ะไปครึ่งวัน/เต็มวัน/เป็นเวลานานอย่างเข้มงวด”* — ผู้รับบริการ
>
> *“If the staff strictly enforced the rule that belongings left unattended for more than 30 minutes would be cleared away, there would probably be more seats available for people who need them.”* — ผู้รับบริการ

(4) จิตบริการของเจ้าหน้าที่ — แม้มีเพียง 24 ข้อความ แต่ 16 ข้อความกล่าวถึงคำพูด น้ำเสียง สีหน้า และกิริยาโดยตรง เป็นประเด็นที่มีระดับความรุนแรงเชิงอารมณ์สูงที่สุด มีการระบุชื่อบุคคล 2 ครั้ง มีการใช้คำว่า "ร้องเรียน" และมีผู้ใช้ระบุว่าไม่กล้าเข้าใช้บริการ จุดที่ถูกกล่าวถึงบ่อยคือเคาน์เตอร์และจุดบริการชั้น 1

> *“อยากให้ปรับปรุงเรื่องการใช้คำพูดและท่าทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ...*
> *ทำให้ผู้ใช้บริการมักไม่กล้าเข้าไปติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่เท่าที่ควร”* — ผู้รับบริการ

(5) เสียงรบกวนและการกำกับวินัย — เสียงดังในโซนที่ควรเงียบ (ชั้น 4, 5) และการนำอาหารเข้าพื้นที่ห้ามรับประทาน

> *“ในชั้นสมุดที่ 4, 5 ควรเป็น quiet zone แต่บางทีมักมีนิสิตที่พูดจาเสียงดัง ...*
> *อยากให้เจ้าหน้าที่คอยหมั่นตรวจตราและเช็คกำกับให้คนเงียบกว่านี้”* — ผู้รับบริการ

3.2.5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (114 ข้อความ)

ประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดในคำถามนี้คือทรัพยากรสารสนเทศและเงื่อนไขการยืม-คืน (19 ข้อความ) และสิ่งอำนวยความสะดวกเสริมเพื่อให้ห้องสมุดเป็นพื้นที่ใช้ชีวิต (19 ข้อความ) รองลงมาคือการจัดสรรที่นั่ง (17 ข้อความ) และเวลาเปิด-ปิดบริการ (14 ข้อความ) ทั้งนี้มีคำชื่นชมและการระบุว่าไม่มีข้อเสนอแนะรวม 25 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 21.9 ซึ่งสะท้อนฐานความพึงพอใจที่มั่นคง

ประเด็นเชิงระบบที่ถูกร้องขอซ้ำหลายรายและควรได้รับการพิจารณาเชิงนโยบาย ได้แก่ การต่ออายุสมาชิกห้องสมุดที่ต้องดำเนินการทุกภาคการศึกษา สิทธิการยืมในช่วงปิดภาคเรียน และการขอต่ออายุการยืมมากกว่า 1 ครั้ง

> *“สมาชิกห้องสมุดอยากให้กลับไปใช้ระบบเดิมค่ะ นิสิตทุกคนควรมีสิทธิ์ในการยืมหนังสืออยู่แล้ว*
> *โดยไม่ต้องมาต่ออายุสมาชิกทุกเทอม ฝากพิจารณาด้วยนะคะ ขอบคุณค่ะ”* — นิสิต
>
> *“อยากให้ช่วงปิดเทอม สามารถยืมหนังสือได้โดยไม่จำเป็นต้องจ่ายค่าเทอมก่อน ... เพราะคณะที่กำลังเรียนอยู่*
> *มีรายงานเชิงวิชาการที่ต้องส่งหลังสอบ”* — นิสิต
>
> *“ควรมีระบบแสดงสถานะห้องประชุมหรือห้องอ่านหนังสือว่างแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจองใช้งาน”*
> — ผู้รับบริการ

นอกจากนี้มีข้อสังเกตเชิงระเบียบวิธีจากผู้ตอบเองที่ควรนำไปปรับปรุงแบบสอบถามในปีถัดไป

> *“คำตอบบ้างข้อ เป็นปานกลาง เพราะไม่ได้ใช้บริการ อาจต้องแบ่งส่วนคำถาม และข้ามไปถ้าไม่เกี่ยวข้อง”* — ผู้รับบริการ

3.3 กลุ่มที่ 3 กลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศ

มีผู้ตอบ 34 ราย โดย 32 ราย (94.1%) มีความร่วมมือด้านงานห้องสมุด และ 2 รายมีความร่วมมือกับสถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 4.74 คะแนน ซึ่งเป็นอันดับสองของทุกกลุ่ม

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ กลุ่มที่ 3 (n = 34)

ประเด็นการประเมิน	n	$\bar{x}$	S.D.	พอใจมาก-มากที่สุด	ระดับ
ภาพรวมในการสร้างความร่วมมือกับสำนักงานฯ	34	4.79	0.48	97.1%	มากที่สุด
ด้านการประสานงาน	34	4.71	0.68	94.1%	มากที่สุด
ด้านความร่วมมือทางวิชาการและการจัดกิจกรรมร่วมกัน	34	4.71	0.58	94.1%	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**–**	**4.74**	**–**	**–**	**มากที่สุด**

ผลการวิเคราะห์ข้อความปลายเปิด (8 ข้อความ)

ข้อความทั้งหมดเป็นเชิงบวก ไม่มีข้อร้องเรียน แก่นสาระร่วมคือการรับรู้บทบาทของสำนักงานฯ ในฐานะ "พี่เลี้ยง" และ "กัลยาณมิตร" ของเครือข่ายห้องสมุด ทั้งห้องสมุดคณะภายในจุฬาฯ และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน โดยรูปธรรมที่ถูกกล่าวถึงชัดเจนที่สุดคือการสนับสนุนฐานข้อมูลหัวเรื่องภาษาไทยทั้งด้านกำลังคน งบประมาณ และอุปกรณ์ ตลอดจนการเป็นผู้นำในการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และการแบ่งปันองค์ความรู้ด้าน Smart Building Library และคลังปัญญาสถาบัน

> *“ส่วนตัวมีความพึงพอใจกับสำนักงานวิทยทรัพยากร มีความเป็นพี่เลี้ยงให้ห้องสมุดตามคณะมาโดยตลอด ช่วยเหลือและให้คำปรึกษา ... ขอให้ส่วนที่ดีนี้ เป็นไปตลอด และพัฒนาความร่วมมือกับห้องสมุดระดับคณะให้มากขึ้น”* — หน่วยงานเครือข่าย
>
> *“ขอบคุณที่ทางสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ support ในด้านการดูแลฐานข้อมูลหัวเรื่องภาษาไทย ทั้งในด้านกำลังคน งบประมาณและอุปกรณ์ต่างๆ ... ยังเป็นผู้นำและผู้เชี่ยวชาญในการนำเอา AI มาใช้ในงาน Catalog ด้วย”* — ทีมวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
>
> *“สำนักวิทยทรัพยากร จุฬา กัลยาณมิตรของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ขอบคุณการดำเนินงานด้านความร่วมมือต่างๆอันเป็นประโยชน์ยิ่งสำหรับวงวิชาการของประเทศค่ะ”* — หน่วยงานเครือข่าย

ความคาดหวังหลักของกลุ่มนี้คือขอให้ความร่วมมือดำเนินต่อไปและขยายผลให้เข้มข้นขึ้น ซึ่งเป็นสัญญาณว่าบทบาทผู้นำเครือข่ายเป็นทรัพย์สินเชิงยุทธศาสตร์ที่สำนักงานฯ ควรลงทุนต่อเนื่อง

3.4 กลุ่มที่ 4 กลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างประเทศ

มีผู้ตอบ 3 ราย จากอินเดีย เวียดนาม และฟิลิปปินส์ โดยเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย 2 แห่ง และสถาบันวิจัย 1 แห่ง ระดับความสัมพันธ์กับสำนักงานฯ ประกอบด้วยการมีบันทึกความเข้าใจทวิภาคี (MOU) การเป็นสมาชิกเครือข่ายหรือภาคีห้องสมุดเดียวกัน การเยี่ยมชมเพื่อแลกเปลี่ยนทางวิชาการ และการร่วมโครงการหรือกิจกรรมร่วมกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อประสบการณ์และความร่วมมือในภาพรวมอยู่ที่ 4.67 คะแนน (ผู้ตอบให้คะแนน 5 จำนวน 2 ราย และ 4 จำนวน 1 ราย) โดยผู้ตอบทั้ง 3 รายให้ความยินยอมในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อการสำรวจและความร่วมมือทางวิชาการในอนาคต

อย่างไรก็ตาม ด้วยจำนวนผู้ตอบเพียง 3 ราย ค่าเฉลี่ยนี้ไม่มีนัยเชิงสถิติและควรใช้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพเท่านั้น

ความคาดหวังต่อความร่วมมือในอนาคต

ทั้ง 3 แห่งแสดงความคาดหวังเชิงบวกต่อการขยายความร่วมมือ โดยระบุขอบเขตที่ต้องการอย่างเป็นรูปธรรม 4 ด้าน ได้แก่ (1) โครงการส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน (2) โครงการเพื่อสังคม (3) การวิจัยร่วม และ (4) การใช้ทรัพยากรร่วมกันและการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ พร้อมเน้นย้ำเงื่อนไขความสำเร็จว่าความร่วมมือควรอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติและก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่จับต้องได้ร่วมกัน

> *“We look forward to opportunities to collaborate on projects promoting reading habits, social initiatives, and joint research activities.”* — ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างประเทศ
>
> *“We look forward to a strengthened and mutually beneficial collaboration in resource sharing and librarian capacity building through practical and feasible initiatives that will lead to meaningful and tangible outcomes for both institutions.”* — ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างประเทศ

3.5 กลุ่มที่ 5 ผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก ผู้รับจ้าง

มีผู้ตอบ 8 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 4.88 คะแนน ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุดในทุกกลุ่ม โดยมี 3 ข้อที่ผู้ตอบทุกรายให้คะแนนเต็ม 5.00 และทุกข้อมีสัดส่วนผู้ให้คะแนนระดับ 4–5 ครบร้อยละ 100

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ กลุ่มที่ 5 (n = 8)

ประเด็นการประเมิน	n	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
รับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างอย่างครบถ้วน เหมาะสม ชัดเจน	8	4.88	0.35	มากที่สุด
มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย	8	4.75	0.46	มากที่สุด
การประสานงานมีประสิทธิภาพ ให้ข้อมูลชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว	8	4.88	0.35	มากที่สุด
รับทราบข้อกำหนดการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์/บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	8	4.62	0.52	มากที่สุด
ขั้นตอน/กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส	8	5.00	0.00	มากที่สุด
การตรวจรับงานและเบิกจ่ายเงินถูกต้องและรวดเร็ว	8	5.00	0.00	มากที่สุด
รับทราบว่าสำนักงานฯ ประเมินผลผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม	8	5.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**–**	**4.88**	**–**	**มากที่สุด**

ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดคือการรับทราบข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (4.62) ซึ่งแม้ยังอยู่ในระดับมากที่สุดแต่เป็นจุดที่ยังมีช่องว่างในการสื่อสารและมีนัยสำคัญเชิงนโยบายเนื่องจากเชื่อมโยงกับเป้าหมายด้าน การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียวและความยั่งยืนขององค์กร

> *“เจ้าหน้าที่ทำงานประสานงานทุกท่านดีมากคะ ทำให้การเข้าปฏิบัติหน้างานเป็นไปด้วยดีเรียบร้อยคะ”* — ผู้รับจ้าง

3.6 กลุ่มที่ 6 ผู้ส่งมอบบริการจากภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ

มีผู้ตอบ 4 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 4.62 คะแนน อยู่ในระดับ "มากที่สุด" ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะปลายเปิด

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ กลุ่มที่ 6 (n = 4)

ประเด็นการประเมิน	n	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ช่องทางในการแจ้งเหตุการณ์ สะดวก เข้าถึงง่าย	4	4.75	0.50	มากที่สุด
ได้รับการชี้แจงการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย	4	4.50	0.58	มาก
พึงพอใจในการได้รับทราบนโยบายและข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานฯ	4	4.75	0.50	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมในพื้นที่ปฏิบัติงาน สะอาด ปลอดภัย	4	4.50	0.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**–**	**4.62**	**–**	**มากที่สุด**

ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดสองข้อเท่ากันที่ 4.50 คะแนน คือการได้รับการชี้แจงการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสองประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงานโดยตรง จึงควรได้รับการทบทวนแม้คะแนนจะยังอยู่ในระดับมาก

ข้อจำกัดสำคัญของกลุ่มนี้คือจำนวนผู้ตอบเพียง 4 ราย และไม่มีข้อเสนอแนะปลายเปิดเลย ทำให้ไม่สามารถระบุสาเหตุเบื้องหลังคะแนนได้ ควรพิจารณาใช้วิธีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มย่อยหรือการสอบถามผ่านผู้ควบคุมงานในการสำรวจปีถัดไป

3.7 กลุ่มที่ 7 ชุมชนโดยรอบ

มีผู้ตอบ 7 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 4.64 คะแนน อยู่ในระดับ "มากที่สุด" แบบสอบถามของกลุ่มนี้มุ่งประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่ชุมชนอาจได้รับจากการดำเนินงานของสำนักงานฯ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ กลุ่มที่ 7 (n = 7)

ประเด็นการประเมิน	n	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การจัดการขยะ (กลิ่น น้ำจากขยะ เศษขยะที่ร่วงหล่น)	7	4.86	0.38	มากที่สุด
ระบบบ่อบำบัดน้ำเสีย (กลิ่น น้ำล้น เสียงปั๊มน้ำเติมอากาศ)	7	4.57	0.79	มากที่สุด
เสียงและสัญญาณรบกวนจากการซ้อมอพยพหนีไฟและทดสอบระบบดับเพลิง	7	4.43	0.98	มาก
ไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณทางเดินรอบสำนักงานฯ	7	4.71	0.76	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**–**	**4.64**	**–**	**มากที่สุด**

ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุดคือเสียงและสัญญาณรบกวนจากการซ้อมอพยพหนีไฟและการทดสอบระบบดับเพลิง (4.43) ซึ่งมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดในกลุ่ม (0.98) และมีผู้ให้คะแนนระดับปานกลาง 2 ราย บ่งชี้ว่ากิจกรรมนี้ อาจก่อให้เกิดความรบกวนต่อชุมชนบางส่วน มาตรการที่เหมาะสมคือการแจ้งกำหนดการล่วงหน้าให้ชุมชนทราบก่อนการซ้อมทุกครั้ง

ข้อเสนอแนะปลายเปิดมีเนื้อหาเพียง 1 ข้อความ ซึ่งระบุว่าผู้ตอบอยู่ห่างจากพื้นที่จนไม่ได้รับผลกระทบ ("อยู่ห่างไม่ได้มีผลอะไร") อาจสะท้อนว่ากลุ่มชุมชนโดยรอบยังมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานค่อนข้างจำกัด ควรพิจารณาทบทวนขอบเขตนิยาม "ชุมชนโดยรอบ" และวิธีเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจปีถัดไป

3.8 กลุ่มที่ 8 บุคลากรสำนักงานฯ

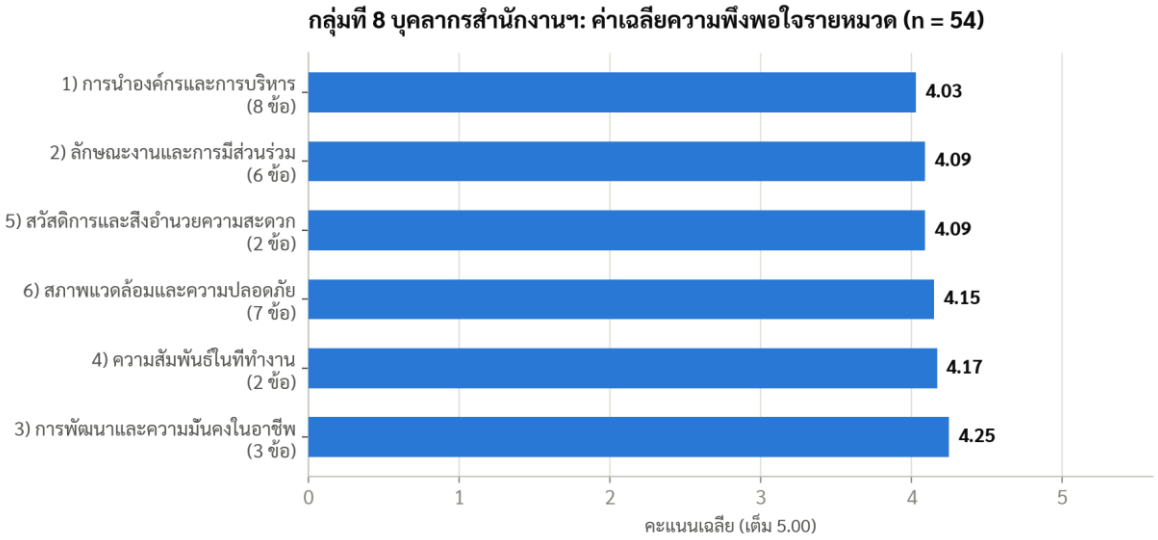
มีผู้ตอบ 54 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 4.11 คะแนน อยู่ในระดับ "มาก" ซึ่งเป็นคะแนนต่ำสุดในทุกกลุ่ม แบบสอบถามของกลุ่มนี้มีข้อประเมินมากที่สุดถึง 28 ข้อ ครอบคลุม 6 หมวด

เมื่อจำแนกตามอายุงาน ผู้ตอบส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 18 ราย (33.3%) รองลงมาคือ 3–5 ปี จำนวน 13 ราย (24.1%) ไม่เกิน 2 ปี จำนวน 11 ราย (20.4%) 6–10 ปี จำนวน 7 ราย (13.0%) และ 11–15 ปี จำนวน 5 ราย (9.3%) ซึ่งเป็นการกระจายที่ครอบคลุมทั้งบุคลากรใหม่และบุคลากรที่อยู่กับองค์กรมานาน

3.8.1 ผลการประเมินรายหมวด

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายหมวด กลุ่มที่ 8 (n = 54)

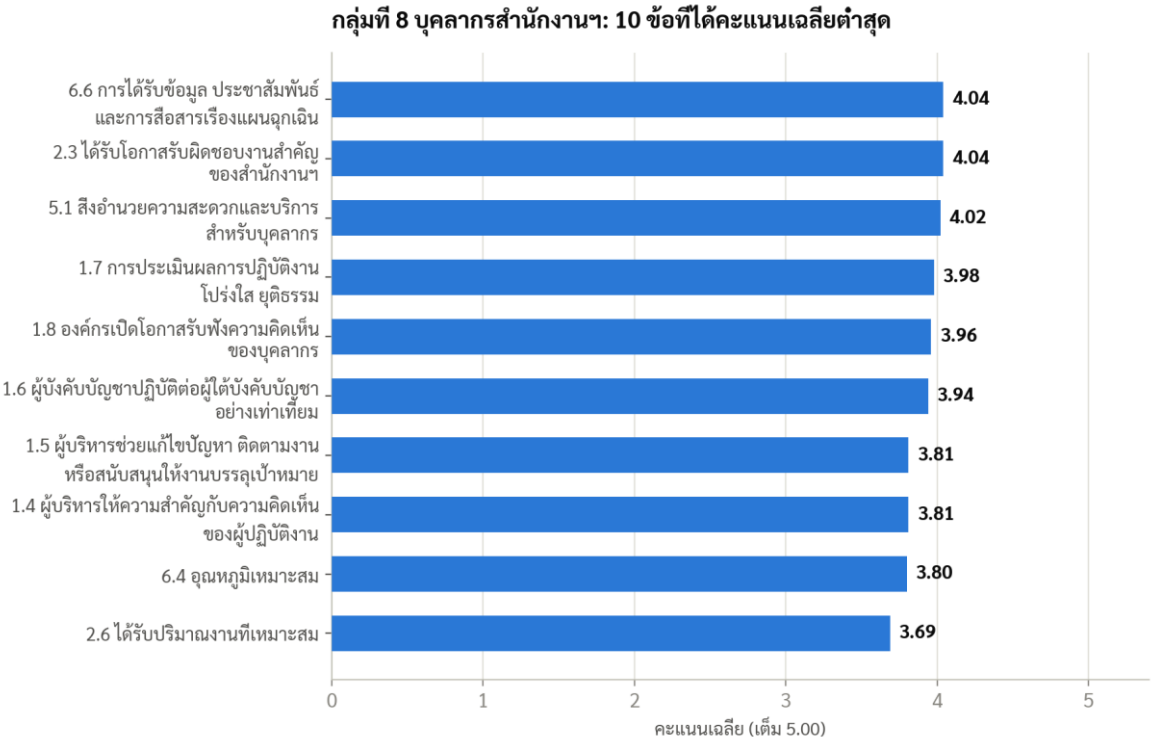
หมวดการประเมิน	จำนวนข้อ	$\bar{x}$	ระดับ
1) การนำองค์กรและการบริหาร	8	4.03	มาก
2) ลักษณะงานและการมีส่วนร่วม	6	4.09	มาก
3) การพัฒนาและความมั่นคงในอาชีพ	3	4.25	มาก
4) ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	2	4.17	มาก
5) สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก	2	4.09	มาก
6) สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย	7	4.15	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**28**	**4.11**	**มาก**



ภาพที่ 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายหมวด กลุ่มที่ 8 บุคลากรสำนักงานฯ

หมวดที่ได้คะแนนต่ำสุดคือหมวดการนำองค์กรและการบริหาร ตามด้วยหมวดลักษณะงานและการมีส่วนร่วม ขณะที่หมวดการพัฒนาและความมั่นคงในอาชีพและหมวดความสัมพันธ์ในที่ทำงานได้คะแนนสูงกว่า รูปแบบนี้ชี้ว่าปัญหาไม่ได้อยู่ที่ความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือโอกาสพัฒนาตนเอง แต่อยู่ที่กลไกการบริหารและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3.8.2 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด



ภาพที่ 9 ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 10 ข้อ กลุ่มที่ 8 บุคลากรสำนักงานฯ

ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดคือปริมาณงานที่เหมาะสม (3.69) ซึ่งมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดในกลุ่ม (1.10) และมีผู้ให้คะแนนระดับ 1–2 จำนวน 6 ราย รองลงมาคืออุณหภูมิในที่ทำงาน (3.80) และสองข้อที่เกี่ยวกับทีมผู้บริหารโดยตรง คือการให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน และการช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงาน (3.81 เท่ากัน)

เมื่อพิจารณาร่วมกัน ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด 5 ใน 10 ข้อ อยู่ในหมวดการนำองค์กรและการบริหาร (ข้อ 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8) ซึ่งเป็นสัญญาณที่ชัดเจนว่าบุคลากรรับรู้ช่องว่างในกลไกการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สัดส่วนผู้ที่ให้คะแนนระดับ 4–5 ในข้อ 1.4 และ 1.5 อยู่ที่ร้อยละ 66.7 ซึ่งต่ำที่สุดในกลุ่ม หมายความว่าประมาณหนึ่งในสามของบุคลากรไม่ได้ให้คะแนนเชิงบวกในสองข้อนี้

3.8.3 ข้อเสนอแนะจากบุคลากร (7 ข้อความ)

ข้อเสนอแนะปลายเปิดมีเนื้อหาสอดคล้องกับคะแนนเชิงปริมาณอย่างชัดเจน แยกได้เป็น 4 แก่นสาระ ดังนี้

(1) การสื่อสารภายในองค์กร — เป็นประเด็นที่ถูกกล่าวถึงชัดเจนที่สุด ทั้งการขาดช่องทางรวบรวมข่าวสารในจุดเดียว และการที่บุคลากรทราบนโยบายพร้อมกับผู้ใช้บริการภายนอก

> *“อยากให้เพิ่มการสื่อสารกับบุคลากรให้มากกว่านี้ ตัวอย่างการปรับเวลาเปิด-ปิด มีหลายคนไม่ทราบมาก่อน หรือทราบแบบคร่าว ๆ แต่ไม่ทราบกำหนดการ กลายเป็นมารู้พร้อมประกาศแจ้งผู้ใช้ แปลกดี”* — บุคลากรสำนักงานฯ

> *“ควรมีช่องทางรวบรวมข่าวสารขององค์กรเพื่อการค้นหาในจุดเดียว ดูย้อนหลังได้ และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ”* — บุคลากรสำนักงานฯ

(2) ภาระงานและการมอบหมายงาน — สอดคล้องกับข้อ 2.6 ที่ได้คะแนนต่ำสุดของกลุ่ม

> *“งานด่วน งานเร่ง งานแทรกเยอะมาก”* — บุคลากรสำนักงานฯ
>
> *“อยากให้การมอบหมายงานคำนึงระยะเวลา ปริมาณงาน*
> *และความรับผิดชอบของแต่ละคนเพื่อไม่ให้มีภาระมากจนเกินขีดจำกัด”* — บุคลากรสำนักงานฯ

(3) สภาพแวดล้อมการทำงานและสวัสดิการช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง — รวมถึงประเด็นความเป็นส่วนตัวของห้องพักบุคลากร ซึ่งเป็นข้อเสนอที่ควรได้รับการพิจารณาโดยเร่งด่วนเพราะเกี่ยวข้องกับสิทธิความเป็นส่วนตัว

> *“ห้องนอนบุคลากรชาย สำหรับช่วง 24/7 ไม่ค่อยสะดวกนัก เนื่องด้วยจัดสรรพื้นที่อยู่ภายในห้องเดียวกันกับห้องปฏิบัติงาน และยังมีกล้องวงจรปิดภายในห้อง จึงอยากให้มีการพิจารณาเรื่องนี้อีกครั้ง”* — บุคลากรสำนักงานฯ
>
> *“เสียงลำโพงดังมาก ดังจนตกใจ / แอร์ช่วงนี้หนาวมาก หนาวจนแทบขาดใจ”* — บุคลากรสำนักงานฯ

(4) มาตรฐานการปฏิบัติงานและการปรับกระบวนการทำงานให้ทันสมัย — บุคลากรชี้ว่าการบังคับใช้กฎเรื่องการรับประทานอาหารยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นข้อสังเกตที่ตรงกับเสียงของผู้รับบริการเรื่องการกำกับวินัยการใช้พื้นที่

> *“อยากให้มีมาตรการ หรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เรื่องของการทานอาหารของผู้รับบริการ*
> *ด้วยบุคลากรแต่ละคนมีความเข้มงวดที่แตกต่างกัน อาจจะให้มีการจัดตั้งโต๊ะหรือชั้นวางอาหารกลับมาวางอีกครั้งที่ชั้น 1 และทำป้ายแจ้งให้ชัดเจน”* — บุคลากรสำนักงานฯ
>
> *“กระบวนการทำงานบางอย่าง ยังเป็นระบบราชการดั้งเดิม ไม่ตอบโจทย์การทำในในยุค AI”* — บุคลากรสำนักงานฯ

นอกจากนี้มีข้อเสนอเชิงการบริหารบุคคลที่ระบุว่าควรเปิดรับความคิดเห็นเรื่องการยกเลิกชุดยูนิฟอร์ม ซึ่งสอดคล้องกับข้อ 5.2 เรื่องความต้องการให้จัดสรรเสื้อสำนักงานฯ ที่ได้คะแนน 4.16 และมีการกระจายคำตอบค่อนข้างกว้าง (S.D. = 1.04) แสดงว่าความเห็นในเรื่องนี้ยังไม่เป็นเอกฉันท์

บทที่ 4 ข้อค้นพบเชิงบูรณาการข้ามกลุ่ม

เมื่อประมวลผลข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากทั้ง 8 กลุ่มเข้าด้วยกัน ปรากฏข้อค้นพบสำคัญ 5 ประการที่มีนัยต่อการบริหารจัดการ

4.1 ประเด็นที่ได้รับการยืนยันจากหลายกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น 3 เรื่องต่อไปนี้ปรากฏในข้อความปลายเปิดของมากกว่าหนึ่งกลุ่ม ซึ่งเพิ่มน้ำหนักความน่าเชื่อถือของข้อค้นพบอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 14 ประเด็นที่ได้รับการยืนยันข้ามกลุ่ม

ประเด็น	กลุ่มที่ยืนยัน	หลักฐานสนับสนุน
การควบคุมอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ไม่สม่ำเสมอรายพื้นที่	กลุ่มที่ 1, 2, 8	50 ข้อความในกลุ่มที่ 2 (34 ระบุร้อน, 15 ชี้ชั้น 1) และปรากฏในข้อเสนอแนะของกลุ่มที่ 1 และ 8
ความไม่เพียงพอของปลั๊กไฟและจุดชาร์จอุปกรณ์	กลุ่มที่ 1, 2	18 ข้อความในกลุ่มที่ 2 และปรากฏในข้อเสนอแนะของผู้บริหาร
จิตบริการและทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่บางส่วน	กลุ่มที่ 1, 2	24 ข้อความในกลุ่มที่ 2 (16 กล่าวถึงคำพูด/กิริยาโดยตรง) และผู้บริหารระบุตรงกัน

4.2 การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ผู้รับบริการชื่นชมการเปิดบริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสอบอย่างมาก (42 ข้อความในกลุ่มจุดเด่น) และ 18 จาก 27 ข้อความในประเด็นเวลาเปิด-ปิดเป็นการขอให้ขยายช่วงเวลาให้ยาวขึ้นหรือเริ่มเร็วขึ้น แต่ในเวลาเดียวกันบริการนี้ก็ก่อผลข้างเคียง ที่ถูกระบุพร้อมกันในหลายกลุ่ม ได้แก่ ปัญหาการกั๊กที่นั่ง ความสะอาดและกลิ่นห้องน้ำ ความเร็วสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ลดลง ภาพลักษณ์ของอาคารในช่วงสอบซึ่งผู้บริหารระบุว่า "เห็นสภาพที่ไม่น่ามอง" และภาระงานกับสวัสดิการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในช่วงดังกล่าว

นัยเชิงนโยบายคือการขยายเวลาบริการโดยไม่เพิ่มมาตรการรองรับด้านการทำความสะอาด การกำกับดูแลหน้างาน และสวัสดิการบุคลากร มีแนวโน้มที่จะลดคะแนนความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าเพิ่ม

4.3 ช่องว่างระหว่างประสบการณ์ของผู้ใช้บริการและของผู้ปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ยของกลุ่มบุคลากรภายใน (4.11) ต่ำกว่าทุกกลุ่มภายนอก โดยห่างจากกลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดถึง 0.77 คะแนน เมื่อพิจารณาร่วมกับข้อเสนอแนะเรื่อง "งานด่วน งานเร่ง งานแทรกเยอะมาก" และคะแนนต่ำสุดที่ข้อปริมาณงานที่เหมาะสม

(3.69) ข้อค้นพบนี้ชี้ว่าคุณภาพบริการระดับสูงที่ผู้ใช้รับรู้อาจดำรงอยู่บนภาระงานที่หนักของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความเสี่ยงเชิงความยั่งยืนที่ควรได้รับการจัดการเชิงระบบ ไม่ใช่เพียงการให้กำลังใจ

4.4 จุดแข็งเชิงเครือข่ายเป็นทรัพย์สินเชิงยุทธศาสตร์

ข้อความปลายเปิดจากกลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 4 รวม 11 ข้อความ เป็นเชิงบวกทั้งหมดโดยไม่มีข้อร้องเรียนแม้แต่รายการเดียว และล้วนขอให้ขยายความร่วมมือ ประกอบกับค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่มที่ 4.74 และ 4.67 ตามลำดับ ทำให้บทบาทผู้นำเครือข่ายห้องสมุดระดับชาติและนานาชาติเป็นฐานที่แข็งแรงที่สุดของสำนักงานฯ และเป็นจุดที่การลงทุนเพิ่มมีโอกาสให้ผลตอบแทนสูง

4.5 ผู้ใช้มองสำนักงานฯ เป็น "พื้นที่การเรียนรู้" มากกว่า "แหล่งหนังสือ"

ทั้งในกลุ่มจุดเด่นและกลุ่มสิ่งที่ควรปรับปรุง ประเด็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นประเด็นอันดับหนึ่ง โดยในกลุ่มจุดเด่น พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมกันปรากฏ 202 การกล่าวถึง ขณะที่ในกลุ่มสิ่งที่ควรปรับปรุง กลุ่มปัญหากายภาพครอบคลุมร้อยละ 49.5 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ ในทางตรงกันข้าม ประเด็นทรัพยากรสารสนเทศอยู่อันดับ 6 ในกลุ่มจุดเด่น (50 ข้อความ) และอันดับ 5 ในกลุ่มที่ควรปรับปรุง (28 ข้อความ)

นัยเชิงยุทธศาสตร์คือการลงทุนด้านกายภาพและการบริหารพื้นที่มีผลต่อคะแนนความพึงพอใจมากกว่าการลงทุนด้านทรัพยากรสารสนเทศในระยะสั้น อย่างไรก็ตามต้องอ่านข้อค้นพบนี้อย่างระมัดระวัง เนื่องจากกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มนักวิจัยให้ความสำคัญกับการเข้าถึงฐานข้อมูลวิจัยในระดับสูงมาก ซึ่งเป็นความต้องการที่มีจำนวนผู้เรียกร้องน้อยแต่มีน้ำหนักเชิงพันธกิจสูง

บทที่ 5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางดำเนินการ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้จัดลำดับตามความเร่งด่วนและความคุ้มค่าในการดำเนินการ โดยพิจารณาจากขนาดของกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ ความชัดเจนของหลักฐาน และทรัพยากรที่ต้องใช้

5.1 มาตรการเร่งด่วน (ดำเนินการได้ภายใน 1–3 เดือน)

ตารางที่ 15 มาตรการเร่งด่วน

ลำดับ	มาตรการ	หลักฐานรองรับ	ผู้รับผิดชอบหลัก
1	ตรวจสอบและปรับปรุงระบบปรับอากาศ โดยเริ่มจากชั้น 1 และจัดทำแผนกระจายความเย็นตามช่วงเวลาที่มีผู้ใช้หนาแน่น พร้อมสื่อสารเหตุผลควบคู่หากเกี่ยวข้องกับนโยบายประหยัดพลังงาน	50 ข้อความ (34 ระบุร้อน, 15 ชี้ชั้น 1) ยืนยันจาก 3 กลุ่ม	ฝ่ายอาคารสถานที่
2	บังคับใช้มาตรการเก็บของที่วางจองที่นั่งเกิน 30 นาทีอย่างเป็นระบบในช่วงสอบ ติดป้ายแนวปฏิบัติให้ชัดเจน และจัดรอบเจ้าหน้าที่เดินตรวจ	64 ข้อความ (21.1%) โดย 23 ข้อความชี้ว่าปัญหาคือการไม่บังคับใช้กฎที่มีอยู่	ฝ่ายบริการ
3	เพิ่มรอบทำความสะอาดห้องน้ำและเก็บขยะเฉพาะช่วงกลางคืนและช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	51 ข้อความ (ห้องน้ำ 33, กลิ่น 21) กระจุกในช่วงกลางคืนและช่วงสอบ	ฝ่ายอาคารสถานที่
4	จัดอบรมมาตรฐานการสื่อสารและจิตบริการสำหรับเจ้าหน้าที่จุดบริการชั้น 1 และกำหนดแนวปฏิบัติการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	24 ข้อความ มีการใช้คำว่า "ร้องเรียน" และผู้ใช้ระบุว่าไม่กล้าเข้าใช้บริการ	ฝ่ายบริการ / ฝ่ายบริหาร
5	นำป้ายสรุปเวลาเปิด-ปิดรายชั้นในช่วงสอบกลับมาใช้ และประชาสัมพันธ์เวลาพิเศษผ่านช่องทางที่ผู้ใช้ติดตาม รวมถึง CUNEX	13 ข้อความ โดยผู้ใช้ระบุว่าปีก่อนเคยมีป้ายนี้แล้วดีมาก	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
6	เพิ่มปลั๊กไฟและจุดชาร์จ พร้อมสำรวจและซ่อมจุดที่ชำรุด รวมถึงตู้กดน้ำและไมโครเวฟ	18 ข้อความเรื่องปลั๊กไฟ และ 8 ข้อความเรื่องอุปกรณ์ชำรุด	ฝ่ายอาคารสถานที่

5.2 มาตรการระยะกลาง (ดำเนินการภายใน 3–12 เดือน)

1. **ทบทวนกลไกการสื่อสารภายในองค์กรและการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร** — จัดตั้งช่องทางรวบรวมข่าวสารองค์กรในจุดเดียวที่สืบค้นย้อนหลังได้ และกำหนดให้การเปลี่ยนแปลงที่กระทบการปฏิบัติงาน (เช่น การปรับเวลาเปิด-ปิด) ต้องสื่อสารกับบุคลากรก่อนประกาศต่อผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับข้อ 1.4, 1.5 และ 1.8 ที่ได้คะแนนต่ำที่สุด
2. **จัดทำระบบบริหารภาระงานที่มองเห็นได้** — ข้อปริมาณงานที่เหมาะสมได้คะแนนต่ำสุด (3.69) และมีการกระจายคำตอบกว้างที่สุด (S.D. = 1.10) ควรจัดทำเครื่องมือติดตามภาระงานรายบุคคล เพื่อให้การมอบหมายงานคำนึงถึงระยะเวลาและปริมาณงานที่มีอยู่แล้ว

3. **ทบทวนการจัดพื้นที่ห้องพักบุคลากรในช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง** — กรณีห้องพักที่อยู่ในห้องเดียวกับห้องปฏิบัติงานและมีกล้องวงจรปิดภายในห้อง เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิความเป็นส่วนตัวโดยตรง ควรได้รับการพิจารณาโดยไม่รอรอบการสำรวจถัดไป
4. **กำหนดแนวปฏิบัติเรื่องการรับประทานอาหารในพื้นที่บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน** — เป็นข้อเสนอที่ตรงกันทั้งจากผู้รับบริการ (28 ข้อความเรื่องการกำกับวินัย) และจากบุคลากรที่ระบุว่าความเข้มงวดของแต่ละคนแตกต่างกัน โดยอาจพิจารณาจัดพื้นที่รับประทานอาหารที่ชัดเจนพร้อมป้ายแจ้ง
5. **ทบทวนเงื่อนไขการเป็นสมาชิกและสิทธิการยืม** — ประเด็นการต่ออายุสมาชิกทุกภาคการศึกษา สิทธิการยืมช่วงปิดภาคเรียน และการต่ออายุการยืมมากกว่า 1 ครั้ง ถูกร้องขอซ้ำจากผู้ตอบหลายราย เป็นการปรับปรุงเชิงกระบวนการที่ต้นทุนต่ำแต่กระทบผู้ใช้จำนวนมาก
6. **ปรับปรุงระบบสารสนเทศให้แสดงสถานะทรัพยากรแบบเรียลไทม์** — 18 ข้อความระบุปัญหาสถานะหนังสือไม่อัปเดต ระบบจองไม่เสถียร และฐานข้อมูลแยกส่วนทำให้สืบค้นยาก ควรพิจารณาการรวมจุดสืบค้นและระบบแสดงสถานะที่นั่ง/ห้องว่างแบบออนไลน์
7. **จัดหาเฟอร์นิเจอร์ทดแทนในชั้น 4–5** — 19 ข้อความระบุว่าเก้าอี้ไม่เหมาะกับการนั่งนานและเฟอร์นิเจอร์ชั้น 4–5 เก่ากว่าชั้นล่างอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ใช้ต้อง "เลือกระหว่างความเงียบและความสบาย"
8. **แจ้งกำหนดการซ้อมอพยพหนีไฟและการทดสอบระบบดับเพลิงให้ชุมชนโดยรอบทราบล่วงหน้า** — เป็นข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดในกลุ่มที่ 7 (4.43) และมีความผันผวนสูงสุด เป็นมาตรการที่ใช้ทรัพยากรน้อยมาก

5.3 มาตรการเชิงยุทธศาสตร์

1. **จัดลำดับความสำคัญของงบประมาณจัดหาฐานข้อมูลเพื่อการวิจัย** — กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยเสนอชัดเจนว่าการเข้าถึงฐานข้อมูลเป็นความจำเป็นพื้นฐานของงานวิจัยและควรได้รับการสนับสนุนเป็นลำดับแรก ประกอบกับข้อเรียกร้องซ้ำจากผู้รับบริการถึงฐานข้อมูลเฉพาะ เช่น Web of Science และวารสารด้านวิทยาศาสตร์ที่ยังไม่บอกรับ
2. **ขยายบทบาทผู้นำเครือข่ายห้องสมุดระดับชาติและนานาชาติ** — ต่อยอดจากผลตอบรับเชิงบวกร้อยละ 100 ของกลุ่มที่ 3 และ 4 โดยเน้นขอบเขตที่พันธมิตรต่างประเทศระบุเอง ได้แก่ การใช้ทรัพยากรร่วมกัน การพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ การวิจัยร่วม และโครงการส่งเสริมการอ่าน พร้อมกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่จับต้องได้ตามที่พันธมิตรเรียกร้อง
3. **พัฒนาบทบาทด้านสมรรถนะดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ให้ประชาคมจุฬาฯ** — ทั้งกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มบุคลากรภายในเสนอในทิศทางเดียวกัน โดยผู้บริหารขอการอบรมการใช้ AI ในการผลิตสื่อ ขณะที่บุคลากรระบุว่ากระบวนการทำงานบางอย่าง "ยังเป็นระบบราชการดั้งเดิม ไม่ตอบโจทย์การทำงานในยุค AI" ประกอบกับสำนักงานฯ ได้รับการยอมรับจากเครือข่ายแล้วว่าเป็นผู้นำการใช้ AI ในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จึงเป็นโอกาสที่จะขยายจากงานเบื้องหลังไปสู่บริการสำหรับผู้ใช้

4. **ทบทวนอัตราค่าบริการผลิตสื่อและค่าเช่าห้องประชุม** — ผู้บริหารมหาวิทยาลัยระบุว่าอัตราค่าบริการค่อนข้างสูง ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการภายในมหาวิทยาลัย ควรวิเคราะห์ต้นทุนและพิจารณาอัตราพิเศษสำหรับส่วนงานภายใน
5. **เพิ่มการรับรู้บริการที่ยังถูกใช้ไม่เต็มศักยภาพ** — สถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้คะแนนต่ำสุดในทั้งกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 และมีผู้ตอบค่า 0 มากที่สุด (59 ราย) ขณะที่บริการผลิตสื่อมัลติมีเดียมีผู้ใช้เพียง 7 ราย ควรทบทวนกลยุทธ์การสื่อสารและรูปแบบการเผยแพร่ ตามข้อเสนอของผู้บริหารที่ให้พัฒนารายการวิทยุให้มีทั้งภาพและเสียงเผยแพร่ผ่านช่องทางที่เข้าถึงผู้ชมได้มากขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะต่อการสำรวจในปีถัดไป

- ปรับโครงสร้างแบบสอบถามให้มีการข้ามข้อ (skip logic) สำหรับบริการที่ผู้ตอบไม่ได้ใช้ เพื่อขจัดปัญหาคำตอบค่า 0 และคำตอบระดับปานกลางที่ไม่สะท้อนความพึงพอใจจริง ตามข้อสังเกตที่ผู้ตอบเสนอมาเอง
- เพิ่มวิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพสำหรับกลุ่มที่ 5, 6 และ 7 ซึ่งมีผู้ตอบและข้อเสนอแนะน้อยมาก เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มย่อยหรือการสอบถามผ่านผู้ควบคุมงาน
- ทบทวนขอบเขตนิยาม "ชุมชนโดยรอบ" และช่องทางการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากผู้ตอบบางรายระบุว่าอยู่ห่างจากพื้นที่จนไม่ได้รับผลกระทบ
- เพิ่มคำถามจำแนกตามชั้นหรือโซนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถระบุตำแหน่งของปัญหาด้านกายภาพได้แม่นยำขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การแก้ไขตรงจุดกว่าปีนี้ที่ต้องอาศัยการตีความจากข้อความปลายเปิด
- พิจารณาเพิ่มคำถามวัดความผูกพันของบุคลากร (employee engagement) แยกจากความพึงพอใจ เพื่อติดตามความเสี่ยงด้านความยั่งยืนของกำลังคนที่ปรากฏในผลการสำรวจปีนี้

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569 ครอบคลุม 8 กลุ่มเป้าหมาย โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 1,041 ราย ผลการสำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยทุกกลุ่มมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.11 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5.00

ผลการประเมินโดยสรุป

- กลุ่มผู้รับบริการซึ่งเป็นกลุ่มขนาดใหญ่ที่สุด (874 ราย) ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด โดย**ด้านการรักษาความปลอดภัยได้คะแนนสูงสุด (4.70)** ขณะที่ด้านสถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้คะแนนต่ำสุด (4.39)
- กลุ่มที่ได้คะแนนต่ำที่สุดคือ **กลุ่มที่ 8 บุคลากรภายในสำนักงานฯ (4.11)** โดยข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดกระจุกตัวอยู่ที่มิติภาระงานและการนำองค์กร ได้แก่ ปริมาณงานที่เหมาะสม (3.69) อุณหภูมิในที่ทำงาน (3.80) และการที่ทีมผู้บริหารให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน (3.81)
- การวิเคราะห์ข้อความปลายเปิดที่มีเนื้อหาสาระรวม 833 ข้อความ (เป็นข้อความจากกลุ่มผู้รับบริการ 768 ข้อความ) พบว่า **ประเด็นด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นทั้งจุดแข็งที่สุดและจุดที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดในเวลาเดียวกัน** โดยเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ให้ข้อเสนอแนะเชิงปรับปรุง (49.5%) กล่าวถึงเรื่องกายภาพ ไม่ใช่เรื่องทรัพยากรสารสนเทศหรือระบบ

ประเด็นที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน

จากการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกัน มี 5 ประเด็นที่ได้รับการยืนยันจากมากกว่าหนึ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และควรถูกยกเป็นวาระเร่งด่วน

1. **ระบบปรับอากาศและการกระจายอุณหภูมิ โดยเฉพาะชั้น 1** — ถูกกล่าวถึง 50 ข้อความในกลุ่มผู้รับบริการ และยังปรากฏในกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มบุคลากรภายในด้วย
2. **การบังคับใช้มาตรการก๊กที่นั่งในช่วงสอบ** — ปัญหาที่นั่งไม่พอและการก๊กที่นั่งรวมกันครอบคลุมผู้ให้ข้อเสนอแนะถึง 21.1% โดยข้อมูลชี้ว่าปัญหาอยู่ที่การไม่บังคับใช้กฎที่มีอยู่แล้ว มากกว่าจำนวนที่นั่ง
3. **ความสะอาดห้องน้ำและการจัดการขยะในช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง** — เป็นประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด (51 ข้อความ) และกระจุกตัวในช่วงกลางคืนและช่วงสอบ จึงแก้ได้ด้วยการเพิ่มรอบทำความสะอาดเฉพาะช่วงเวลา
4. **มาตรฐานการสื่อสารและจิตบริการของเจ้าหน้าที่จุดบริการชั้น 1** — แม้ไม่ได้เป็นประเด็นที่มีการถูกกล่าวถึงมากที่สุด แต่มีข้อความที่มีลักษณะของการร้องเรียนและทำให้เกิดผลกระทบต่อการใช้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งของการให้บริการห้องสมุด
5. **การสื่อสารภายในองค์กรและการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร** — สอดคล้องกันทั้งคะแนนเชิงปริมาณ (ข้อ 1.4, 1.5, 1.8 อยู่ในกลุ่มต่ำสุด) และข้อเสนอแนะปลายเปิดของบุคลากรที่ระบุว่ารับรู้นโยบายพร้อมกับผู้ใช้บริการภายนอก

ภาคผนวก

รายชื่อคณะกรรมการและคำสั่งแต่งตั้ง



คำสั่ง สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ ๑๓๖/๒๕๖๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของสำนักงานวิทยทรัพยากร อาศัยอำนาจตามความใน หมวด ๒ ข้อ ๑๗ (๒) ข้อบังคับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วย การรักษาการแทนและการปฏิบัติการแทน พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานฯ ขอแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ดังนี้

๑. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	ประธานคณะทำงาน
๒. นางระเบียบ แสงจันทร์	คณะทำงาน
๓. นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า	คณะทำงาน
๔. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์	คณะทำงาน
๕. นายธนัช บุญจันทร์	คณะทำงาน
๖. นางสาวอติภา ต่วนชื่น	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. ๒๕๖๘ จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.อมร เพชรสม)
ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร